



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica



TÄTIGKEITSBERICHT
RELAZIONE
2019

TÄTIGKEITSBERICHT 2019
RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039
post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it
www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it
PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2020

TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:

Sara Kinzner

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:

Fuchsdesign



INHALT INDICE

Vorwort	5	Premessa	5
1. ALLGEMEINER TEIL		1. PARTE GENERALE	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	8	1.2. Staff della Difesa civica	8
1.3. Institutionelle Kontakte und Zusammenarbeit	14	1.3. Contatti istituzionali e collaborazione	14
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	26	1.4. Comunicazione e relazioni pubbliche	26
2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN		2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	33	2.1. Numero di reclami e consulenze	33
2.2. Kontaktaufnahme	34	2.2. Contatti	34
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	36	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	36
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	41	2.4. Dati personali sui ricorrenti	41
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	42	2.5. Dati personali sulla lingua	42
3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET		3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	43	3.1. Comuni	43
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	52	3.2. Amministrazione provinciale	52
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	64	3.3. Azienda sanitaria	64
3.4. Andere öffentliche Verwaltungen	71	3.4. Altre amministrazioni pubbliche	71
4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKS- ANWALTSCHAFT	81	4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA	81



VORWORT

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident! Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!

Dankbar blicke ich auf das Jahr 2019 zurück und auf unzählige Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern, in denen neben den Problemen und Fragen meist auch ein sehr großer Vertrauensvorsprung zu erkennen war.

Schließlich darf ich dankbar und angesichts der damit verbundenen Erwartungen zugleich auch mit großer Demut auf das Ergebnis meiner Wiederwahl im Juni 2019 zurückblicken.

In Ihrem Auftrag darf ich mich auch weiterhin darum bemühen, Mauern aus Frust, Wut, Sprachlosigkeit und Entfremdung im Gegenüber von Bürgern und Verwaltung zu überwinden.

Dort, wo mir dies gelungen ist, ist es nicht zuletzt auch das Ergebnis der konstruktiven und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Ihnen.

PREMESSA

Egregio Presidente, gentili Consigliere e Consiglieri,

è con un sentimento di gratitudine che volgo lo sguardo all'anno 2019 e penso agli innumerevoli colloqui avuti con cittadine e cittadini su questioni e problemi affrontati generalmente in un clima improntato alla massima fiducia.

Mi sia consentito inoltre ricordare con un sentimento di riconoscenza e nel contempo di grande umiltà, in considerazione delle aspettative connesse, la mia riconferma lo scorso giugno nell'incarico di Difensora civica.

A nome Vostro posso continuare il mio impegno volto ad abbattere i muri di frustrazione, rabbia, mancanza di comunicazione ed estraneazione che si frappongono nel rapporto tra cittadini e amministrazione.

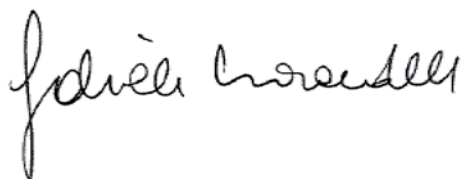
I buoni risultati che ho potuto ottenere in questo ambito sono non da ultimo anche il frutto del clima di collaborazione costruttiva e fiduciosa instaurato con Voi.

Der nun vorliegende Tätigkeitsbericht 2019 gibt einen Überblick über meine Arbeit im abgelaufenen Jahr und zeigt die Schwerpunkte der Tätigkeit auf. Einige wichtige, von den Bürgerinnen und Bürgern vorgebrachten Anliegen, habe ich auch in Falldarstellungen verdeutlicht und mit meinen Vorstellungen und Empfehlungen für das zukünftige Verwaltungshandeln ergänzt.

Ich hoffe, meine Ausführungen finden Ihr Interesse und ich freue mich auf Ihre Anregungen und auf zahlreiche Gespräche und Diskussionen zu diesem Bericht.

Bozen, im Mai 2020

Ihre

A handwritten signature in black ink, reading 'Gabriele Morandell'. The signature is written in a cursive style with a large initial 'G'.

Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

La presente relazione 2019 offre una panoramica del mio lavoro svolto nell'anno appena trascorso passando in rassegna i vari settori in cui l'attività è stata espletata. Per illustrare alcune istanze importanti presentate da cittadine e cittadini ho riportato anche dei casi concreti, aggiungendo poi le mie considerazioni e raccomandazioni per l'azione che l'amministrazione vorrà intraprendere.

Auspico che quanto esposto possa suscitare il Vostro interesse e sarò lieta se vorrete arricchirmi con i Vostri suggerimenti e se questa relazione stimolerà numerosi momenti di confronto e discussione.

Bolzano, maggio 2020



1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit 35 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird vom Landesgesetz Nr. 3 vom 4. Februar 2010 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

1.1 MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben 35 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensora civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione. Essa può anche attivarsi di propria iniziativa quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione. La Difensora civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.

A suggello di tale condizione l'elezione deve avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.



Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

RA Dr. Gabriele Morandell

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Ge-

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

L'autonomia della Difensora civica è garantita anche da diverse clausole di incompatibilità volte a evitare che l'eventuale attività svolta presso istituzioni e simili (v. art. 7 LP n. 3/2010) possa dare adito a conflitti di interesse.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

Avv. Gabriele Morandell

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale

richt und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von fünf Experten und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

Dr. Verena Crazzolara

Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

Dr. Priska Garbin

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Ausbildung im Mediationsbereich.

Dr. Tiziana De Villa

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

Dr. Vera Tronti

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit

agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vice-segretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da cinque esperti amministrativi e da due collaboratrici in segreteria.

Dott.ssa Verena Crazzolara

Madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, diploma di mediatrice.

Dott.ssa Priska Garbin

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso di mediazione.

Dott.ssa Tiziana De Villa

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica

Dott.ssa Vera Tronti

Studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale di Brennercom AG, dal 2001

2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

Dr. Peter Kinzner

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindesekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe-Wirtschaft und Finanzen-Ökonomatsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode), seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft tätig.

Annelies Geiser (Sekretariat)

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

Claudia Walzl (Sekretariat)

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

Dott. Peter Kinzner

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, corso universitario in management di progetti e processi, Ispettore Amministrativo presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (Dirigente Amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, Capo Ripartizione della ripartizione acquisti-economico finanziario-servizi economici presso il Comprensorio Sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future), dal luglio 2017 lavora presso la difesa civica.

Annelies Geiser (segreteria)

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica.

Claudia Walzl (segreteria)

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.



von links nach rechts stehend / da sinistra a destra in piedi: Annelies Geiser, Verena Crazzolaro, Claudia Walzl, Peter Kinzner, Tiziana De Villa - sitzend / seduti: Vera Tronti, Volksanwältin Gabriele Morandell, Priska Garbin

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

Praktikum der Studenten der Universität Innsbruck der Einrichtung für italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktikas zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold Franzens Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungspraktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können. Im Jahr 2018 hat ein Student wieder diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet.

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

Praticantato presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck

Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Nel 2018 un studente ha colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale ha avuto modo di dare anche un prezioso contributo



Peter Mulser



Er konnte die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokal- augenscheinen begleiten und so sein theoretisches Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich weiter fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick vom einfachen Bürger auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger aufgebracht werden kann.

Dies geht auch aus dem Praktikumsbericht von Peter Mulser hervor, der hier diesem Tätigkeitsbericht als Anlage 1 beigelegt wird.

Sprechstage

Die Sprechstage bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

all'attività dell'Ufficio, assistendo la Difensora civica in occasione delle udienze e di vari appuntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro nozioni giuridiche ai casi concreti.

Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i giovani partecipanti a portare con sé nel loro futuro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sguardo del semplice cittadino e, quindi, di comprenderne molto meglio i comportamenti.

Questo risulta anche dal rapporto di stage fatta da Peter Mulser, che è allegata a questa relazione (allegato 1).

Giorni di udienza

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

BRIXEN/BRESSANONE	21
BRUNECK/BRUNICO	20
MERAN/MERANO	20
SCHLANDERS/SILANDRO	11
STERZING/VIPITENO	6
LADINISCHE TÄLER/VALLI LADINE	11
NEU/NUOVO: ST. MARTIN IN P. / SAN MARTINO IN P.	4
NEUMARKT/EGNA	6
BRIXEN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRESSANONE	11
BRUNECK KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRUNICO	9
MERAN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI MERANO	9
INSGESAMT/TOTALE	128

SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 128 Sprechta-ge abgehalten.

Neben den üblichen und bekannten Sprech-tagen wurde auf Wunsch der Bürgerinnen und Bürger auch im Jahr 2019 Sprechta-ge in St. Martin im Passeiertal angeboten.

Das Angebot wurde in Zusammenarbeit mit dem KVV Passeier mit Beginn 2018 neu errichtet und die Sprechstunden fanden am letzten Donnerstag den Monates alle drei Mo-nate in den Räumlichkeiten der Raiffeisenkasse in St. Martin statt. Diese neuen Sprechta-ge in St. Martin waren überaus gut besucht.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbe-zirken erfolgten natürlich auch unzählige Vor-sprachen in den Büros in Bozen sowie tausend-telefonische Anfragen.

Nel 2019 sono stati tenuti complessivamente 128 giorni di udienza.

Accanto alle consuete udienze sono state of-ferte, su richiesta dei cittadini nell'anno 2019, anche ulteriori udienze a San Martino in Pas-siria.

L'offerta è stata elaborata in collaborazione con il KVV della Val Passiria nell'anno 2018 e le udienze si sono svolte ogni ultimo giovedì di ciascun trimestre nei locali della Cassa Raif-feisen di San Martino. La partecipazione alle udienze è stata molto alta.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui te-lefonici.

1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE UND ZUSAMMENARBEIT

Kontakt mit Behörden und Einrichtungen

Die direkten Kontakte mit den verantwortlichen Entscheidungsträgern in der öffentlichen Verwaltung sind sehr wichtig für das gute Gelingen der Arbeit der Volksanwältin.

Oftmals gelingt es durch das persönliche Gespräch und die Vermittlungstätigkeit zwischen den unterschiedlichen Positionen und Meinungen eine gute Lösung für alle zu finden, ohne den langwierigen und teuren Rechtsweg beschreiten zu müssen.

In vielen Fällen geht es um gegensätzliche Positionen, die schon über Jahre zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung bestehen und oft ist es nur durch die Vermittlung durch eine Dritte, unabhängige Person mit entsprechend anerkannten Fachkenntnissen möglich, zu einer Einigung und Vereinbarung zu kommen.

In manchen Fällen ist eine Einigung aufgrund der grundsätzlich unterschiedlichen Positionen auch gar nicht möglich, aber durch das gemeinsame Gespräch kann Verständnis für die Situation des anderen gefunden werden und es kann besser und etwas objektiver mit dem Problem umgegangen werden.

Besonderes Augenmerk sollte auch auf jene Beschwerden gelegt werden, die häufig auch über Jahre keiner abschließenden Lösung zugeführt werden können.

Diese Beschwerdefälle beanspruchen in den allermeisten Fällen überproportional viele Ressourcen bei den Verwaltungen.

Aus Sicht der Volksanwältin sollte genauer darauf geachtet werden, was genau zur Entstehung dieser komplexen Beschwerden führt und wie diese frühzeitig erkannt und angemessen bearbeitet werden können.

Es erscheint sehr wichtig, gerade bei den heute oft knappen Ressourcen der Verwaltungen,

1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI

Contatti con autorità e istituzioni

I contatti diretti con chi detiene responsabilità decisionale nella pubblica amministrazione sono molto importanti per la buona riuscita del lavoro della Difensora civica.

Spesso tramite il dialogo personale e l'attività di mediazione tra le differenti posizioni e opinioni si riesce a trovare una buona soluzione per tutti evitando un lungo e costoso iter processuale.

In molti casi si tratta di contrasti annosi tra cittadini e pubblica amministrazione, che spesso soltanto la mediazione di una terza persona indipendente in possesso delle dovute competenze consente di appianare.

Altre volte accade che l'intesa sia davvero impossibile a causa delle posizioni troppo distanti, ma attraverso il dialogo ciascuno può arrivare a comprendere meglio la situazione della controparte e ciò permette di affrontare il problema con maggiore obiettività ed efficacia.

Particolare riguardo dovrebbe essere riservato pure a quei reclami per i quali anche in tanti anni non si è riusciti ad approdare a una soluzione definitiva.

Tali casi, nella loro stragrande maggioranza, richiedono alle amministrazioni un impiego sproporzionato di risorse.

Secondo la Difensora civica si dovrebbe fare più attenzione a ciò che dà origine a questi reclami così complessi per capire come poterli riconoscere tempestivamente e affrontarli in modo appropriato.

Risulta molto importante, proprio in considerazione della scarsità di risorse che oggi affligge le amministrazioni, trovare stra-

auch gute und effiziente Wege im Umgang mit diesen Beschwerden zu finden.

Es wird in den kommenden Jahren sicherlich eine große Herausforderung für alle sein, hier geeignete Wege aufzuzeigen.

Landesverwaltung

Es gab zahlreiche Kontakte mit Vertretern und Entscheidungsträgern aus der Landesverwaltung.

So kam es zu zahlreichen Vorsprachen für die Anliegen der Bürger bei Landesräten, Ressortdirektoren, Abteilungsdirektoren und Amtsdirektoren der Landesverwaltung. Grundsätzlich hatten auch alle Führungspersonen in der Landesverwaltung ein offenes Ohr für die Schwierigkeiten der Bürger in den unterschiedlichen Verfahren, auch wenn nicht immer konkrete Lösungen möglich waren.

Sehr wichtig im abgelaufenen Jahr war die Aussprache der Bürger der Fraktion Mauls der Gemeinde Freienfeld mit Landesrat Alfreider, Valentino Pagani, Abteilungsdirektor der Abt. 10 Tiefbau, Ausserdorfer Martin, Direktor der Beobachtungsstelle BBT und Vertretern der Gemeindeverwaltung von Freienfeld.

Die Bewohner von Mauls sind nämlich tagtäglich dem Lärm und Stau der Landesstraße, die direkt durch das Zentrum des Dorfes führt, ausgesetzt. Hinzu kommt in den letzten Jahren auch noch der Schwerverkehr in Zusammenhang mit dem Bau des Brennerbasistunnels. Die Aussprache wurde von den verkehrsgeplagten Anrainern gewünscht um zu verstehen, ob und welche Straßenprojekte zur Verminderung des Durchzugsverkehrs möglich sind und wie ihnen in Zukunft weitergeholfen werden könnte.

Bei der Aussprache wurde klar, dass eine Studie zur Umfahrungsstrasse von Mauls bereits abgeschlossen wurde und eine konkrete Umsetzung in den kommenden Jahren möglich sein wird.

tegie valide ed efficaci anche per trattare questo tipo di reclami.

Nei prossimi anni costituirà sicuramente una grande sfida per tutti individuare al riguardo vie percorribili.

Amministrazione provinciale

Molteplici sono stati i contatti con rappresentanti e responsabili decisionali dell'amministrazione provinciale.

Nell'anno in esame abbiamo avuto infatti numerosi incontri con assessori provinciali, dirigenti, direttori delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale per discutere specifiche istanze presentate dai cittadini. In linea di massima tutti i responsabili hanno mostrato attenzione per le difficoltà incontrate dai cittadini nei vari procedimenti, anche se non sempre si è potuti addivenire a soluzioni concrete.

Lo scorso anno ha avuto luogo un incontro molto importante tra i cittadini della frazione Mules del comune di Campo di Trens e l'assessore provinciale Alfreider, il direttore della ripartizione 10 – Infrastrutture Valentino Pagani, il direttore dell'Osservatorio BBT Martin Ausserdorfer e vari rappresentanti dell'amministrazione comunale di Campo di Trens.

Gli abitanti di Mules infatti sono esposti ogni giorno al rumore e al traffico congestionato della strada provinciale che passa proprio per il centro del paese. Negli ultimi anni si è aggiunto anche il traffico pesante connesso alla costruzione della Galleria di base del Brennero. L'incontro è stato voluto dai residenti, oppressi da tale situazione, con l'obiettivo di capire se e come si possano mettere in campo progetti stradali volti a ridurre il traffico di transito e quali altri rimedi si possano ipotizzare in futuro. Nell'incontro è emerso che è stato già compiuto uno studio per la circonvallazione di Mules e che il progetto potrà avere concreta realizzazione nei prossimi anni.



Diese Informationen und die Bereitschaft der Verwaltungen weiter für eine Umfahrungsstraße zusammenzuarbeiten waren für die aufgebracht und verunsicherten Bürger sehr wichtig.

Südtiroler Sanitätsbetrieb

Im abgelaufenen Jahr kam es auch zu einem Antrittsbesuch des geschäftsführenden Direktors der Rechtsmedizin des Südtiroler Sanitätsbetriebes Dr. Oliver Neeb und zu einem sehr konstruktiven Austausch zu verschiedenen Beschwerden in diesem Bereich.

Zudem kam es im abgelaufenen Jahr zu verschiedensten Aussprachen mit Patienten, Primären und Ärzten in den Krankenhäusern, bei denen entweder über vermutete Behandlungsfehler von Patienten oder über Unklarheiten bei Diagnosen und Behandlungsmethoden gesprochen wurde.

Gemeinden

Es gab im Jahr 2019 auch zahlreiche Aussprachen in den Südtiroler Gemeindestuben, bei welchen die unterschiedlichen Beschwerden der Bürger mit Bürgermeistern und Gemeindefereferenten besprochen wurden. Oftmals wurden diese Aussprachen auch mit einem Lokalausweis verbunden. In manchen, von vornherein als „aussichtslos“ erklärten Beschwerden, konnte durch das persönliche Gespräch, die Vermittlung der Volksanwältin und das Entgegenkommen aller Beteiligten eine für alle Betroffenen sehr gute Lösung ausgearbeitet und angenommen werden.

Kontakt mit Vereinen und Interessensvertretungen

Das Jahr 2019 war auch reich an neuen Kontakten, die geknüpft werden konnten, um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen in Südtirol aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen.

Per i cittadini esasperati e disorientati è stato molto importante ricevere queste informazioni e sapere che le amministrazioni sono disponibili a costruire la circonvallazione.

Azienda sanitaria dell'Alto Adige

Segnalo nello scorso anno la visita istituzionale del direttore reggente del servizio di Medicina legale dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige Oliver Neeb, che ha offerto l'occasione per uno scambio di opinioni assai costruttivo in merito a vari reclami.

Da menzionare anche i numerosi incontri avuti nel 2019 presso gli ospedali con pazienti, primari e medici curanti per discutere casi di presunti errori terapeutici o per chiarire dubbi riguardo a diagnosi e metodi di cura.

Comuni

Nel 2019 si sono svolti anche molteplici incontri presso i municipi dei vari comuni della provincia di Bolzano per esaminare insieme a sindaci e assessori comunali i reclami presentati dai cittadini. Spesso agli incontri si è accompagnato anche un sopralluogo per verificare de visu la criticità segnalata, e talvolta il dialogo personale, la mediazione della Difensora civica e la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti hanno permesso di trovare soluzioni valide e condivise anche in casi definiti a priori "senza speranza".

Contatti con associazioni e rappresentanze di interesse

Il 2019 è stato un anno ricco anche di nuovi contatti, che hanno consentito di ampliare la rete dei rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni operanti in provincia di Bolzano e di favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio dell'intera popolazione.



mit der Kinder- und Jugendanwältin
con la garante dei minori Daniela Höller



mit /con Rolanda Tschugguel, Ulrike Mahlknecht und /e
Armin Gatterer der Abteilung Bildungsförderung /del
reparto diritto allo studio



mit /con dem Landesrat / l'assessore provinciale
Giuliano Vettorato und seinem Team/e il suo team



mit der Landesrätin
con l'assessora provinciale Maria Kuenzer



mit dem Generaldirektor
con il direttore generale Alexander Steiner



mit dem Landeshauptmann
con il presidente della Provincia Arno Kompatscher



mit dem Landesrat
con l'assessore provinciale Massimo Bessone



mit / con dem Landesrat / l'assessore provinciale Daniel
Alfreider bei der Sitzung in Mauis / nella riunione a Mules



mit /con dem Bürgermeister von Altrei / il sindaco di Anterivo Gustav Mattivi und die Gemeindesekretärin / e la segretaria comunale Martina Todesca



mit dem Bürgermeister von Bruneck con il sindaco di Brunico Roland Griessmair



mit dem Bürgermeister von Moos im Passeier con il sindaco di Moso in Passiria Gothard Gufler



mit / con dem Bürgermeister von Schluderns / il sindaco di Sluderno Peter Trafoier und dem Gemeindesekretär / e il segretario comunale Christian Messmer



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Kastelruth / il sindaco di Casterotto Andreas Colli



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Sarntal con il sindaco di Sarentino Christian Reichsigl



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Enneberg con il sindaco di Marebbe Albert Palfrader



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Glurns con il sindaco di Glorenza Alois Frank

Unter anderem gab es auch mehrere Treffen mit der Direktorin der Vereinigung der Zivilinvaliden in Südtirol, Frau Lore Cvilak. Gemeinsam wurden die Anliegen betreffend die Zivilinvalidenrente bei der Landesrätin für Soziales, Frau Waltraud Deeg vorgebracht, welche versprach die Regelung der Auszahlung, der Zivilinvalidenrente bei Verlust des Arbeitsplatzes, sowie die Problematik des Verbotes der Kumulierung der Abfertigung mit der Zivilinvalidenrente, nochmals zu überdenken.

Tagungen

Bei verschiedenen Tagungen war die Volksanwältin auch als Diskussionsteilnehmerin immer wieder gerne geladen.

Eine Tagung fand zum Thema: **„Moderne Direkte Demokratie“** statt, bei welcher die Volksanwältin gemeinsam mit den Experten Stefan Lausch, dem Gründer der Initiative für mehr Demokratie und Thomas Benedikter über das Thema am Realgymnasium in Brixen mit den Schülern der 4. und 5. Klassen diskutierte.

Zudem war die Volksanwältin auch als Referentin beim Tag der Sozialberufe 2019 geladen. An diesem Tag ging es in der Diskussion hauptsächlich darum, den Sozialberuf zu stärken und hierfür einen neu ausgearbeiteten Berufskodex verpflichtend einzuführen.

Nationale und internationale Kontakte

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwälte Italiens, in der Vereinigung der „difensori civici regionali d’Italia“ eingebunden.

Ricordo fra gli altri i numerosi incontri con la direttrice dell’Associazione Invalidi Civili Lore Cvilak, insieme alla quale abbiamo sottoposto all’assessora alle politiche sociali Deeg le istanze dei cittadini riguardo alla pensione di invalidità civile. L’assessora ha promesso di rivedere le norme sulla liquidazione della pensione di invalidità civile in caso di perdita del posto di lavoro e di affrontare la problematica relativa al divieto di cumulo del TFR con la pensione di invalidità civile.

Convegni

La Difensora civica è stata invitata a intervenire in occasione di svariati convegni.

Uno di questi ha riguardato il tema **“La moderna democrazia diretta”** e ha visto la partecipazione, oltre che della Difensora civica, anche degli esperti Stephan Lausch, fondatore di “Iniziativa per più democrazia”, e Thomas Benedikter. Insieme abbiamo discusso su tale argomento con gli studenti delle quarte e quinte classi del Liceo scientifico di Bressanone.

La Difensora civica è stata invitata a intervenire con un suo contributo anche alla Giornata delle Professioni Sociali 2019. La discussione si è incentrata soprattutto sulla necessità di rafforzare il ruolo delle professioni sociali introducendo un nuovo codice deontologico vincolante.

Contatti nazionali e internazionali

I contatti con altri Difensori civici in ambito nazionale, le reti di relazioni a livello europeo e internazionale e la partecipazione a convegni e incontri scientifici sono risorse assai preziose per la Difesa civica.

Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d’Italia

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all’associazione dei Difensori civici regionali d’Italia.



Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein.

Auf Initiative des nationalen Koordinierungskomitees fand im Juni 2019 auch eine Tagung im römischen Senat statt, bei welchem über die Aufgaben und Funktionen des Volksanwaltes als Patientenanwalt referiert und sehr rege diskutiert wurde.

Internationaler Workshop in Aosta

Im März 2019 organisierte der Volksanwalt aus der Region Aosta auch einen sehr interessanten internationalen Workshop zum Thema: Arbeiten in Netzwerken – konkrete Erfahrungen und mögliche Perspektiven.

Bei dieser Tagung konnte die Südtiroler Volksanwältin darüber berichten, wie es in Südtirol gelingt, sich mit den regionalen italienischen Volksanwälten, aber auch grenzüberschreitend mit Bürgerbeauftragten und Volksanwälten aus Österreich, Deutschland und der Schweiz zu vernetzen, zu unterstützen und voneinander zu lernen.

Europäisches Ombudsmann-Institut

Die Südtiroler Volksanwältin ist auch Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck, gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle Mitglieder aus ganz Europa an.

Vom EOI werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene, sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet der Menschenrechts-

Il Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia.

Su iniziativa del Coordinamento Nazionale nel mese di giugno dello scorso anno ha avuto luogo a Roma presso il Senato un dibattuto convegno sui compiti e sulle funzioni del Difensore civico quale Garante del Diritto alla Salute.

Workshop internazionale ad Aosta

Il Difensore civico della Regione Valle d'Aosta ha organizzato nel mese di marzo 2019 un workshop internazionale molto stimolante sul tema "Il lavoro in rete: esperienze e prospettive di una realtà in divenire".

In tale sede la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano ha potuto illustrare come in Alto Adige si sia riusciti a fare rete con i Difensori civici delle varie regioni d'Italia, ma anche a livello transfrontaliero con Mediatori e Difensori civici dell'Austria, della Germania e della Svizzera, così da sostenersi e ricavare reciproci insegnamenti.

L'Istituto europeo dell'Ombudsman

La Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è anche membro del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman ha sede a Innsbruck e conta 114 membri istituzionali provenienti da tutt'Europa in rappresentanza delle varie istituzioni di Difesa civica (Ombudsman, Difensori civici, Mediatori, Referenti per i diritti umani).

L'EOI promuove in particolare lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale nonché lo studio e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto dell'Ombudsman. Per un'istituzione operante

Mehr Garantien für Zivilinvaliden

SOZIALES: Fließt Abfertigung in Zusatzrente, bleibt Zivilinvalidenrente – Für Anzahlung wird Lösung gesucht

BOZEN. Die Zivilinvalidenrente muss bei Erhalt einer Abfertigung durch den Arbeitgeber nicht zwingend verloren gehen. Das ist das Ergebnis einer Aussprache von Soziallandesrätin Waltraud Deeg mit Volksanwältin Gabriele Morandell und Lore Cvilak von der Zivilinvalidenvereinigung (ANMIC Südtirol).

Dies geht aus einer Aussendung des Landtags hervor. Viele Zivilinvaliden gehen auch einer Beschäftigung nach und können ein bestimmtes jährliches Einkommen dazuverdienen, um nicht auf die Zivilinvalidenrente in der Höhe von monatlich 441,20 Euro zu verzichten. Diese Einkommensgrenze betrifft das Bruttoeinkommen und beinhaltet jede Art von Einkommen, sodass bei Verlust des Arbeitsplatzes auch die Abfertigung dazu-

zählt. Damit kommen Zivilinvaliden in die Situation, dass sie arbeitslos sind und ihnen zudem auch noch die Zivilinvalidenrente fürs kommende Jahr nicht anerkannt wird, da diese Einkommensgrenze im abgelaufenen Jahr überschritten wurde.

Wichtig wäre es für jeden Zivilinvaliden nun, sich die Abferti-

gung nicht auszahlen zu lassen, sondern diese jederzeit, auch kurz vor Beendigung des Arbeitsverhältnisses, der Zusatzrente zur Verfügung zu stellen. Somit würde es zu keinem Verlust der Zivilinvalidenrente kommen und gleichzeitig wäre für das Alter vorgesorgt.

Offen bleibt weiterhin jedoch

das Problem der Anzahlung auf die Abfertigung, die aus besonderen Gründen wie Bau oder Kauf oder Umbau der Erstwohnung grundsätzlich vom Arbeitgeber ausbezahlt werden kann. Auch hier hat sich die Landesrätin bereit erklärt, nach einer entsprechenden Lösung zu suchen, sodass Zivilinvaliden, die aus besonderen Gründen diese Anzahlung benötigen, nicht auf die Zivilinvalidenrente für ein Jahr verzichten müssen.

Deeg will auch die aktuelle Regelung für die Auszahlung der Zivilinvalidenrente bei Verlust des Arbeitsplatzes überdenken. Wer Anspruch hat, sollte nicht bis Juni des darauffolgenden Jahres auf den Erhalt der Zivilinvalidenrente warten müssen und somit ohne Einkommen dastehen.



Zum Wohle der Zivilinvaliden (von links): Landesrätin Waltraud Deeg, Direktorin Lore Cvilak und Volksanwältin Gabrielle Morandell.

© Alle Rechte vorbehalten

Schotterabbau in Gais: Die Bürger werden gefragt

In Gais soll es eine Bürgerbefragung zum Projekt "Schotterabbau" geben. Dies ist das Ergebnis eines Runden Tisches mit Volksanwältin Gabriele Morandell.



Quelle © Forum: Schottergrube in der Weide Gais

Die Bürger sollen sich für einen der möglichen Standorte der Schottergrube in der Gemeinde Gais entscheiden können. Das Ergebnis soll dann durch die Fraktionsverwaltung angenommen und umgesetzt werden. Zuvor war abgeklärt worden, dass eine Verschiebung des Abbaugebietes nach Norden rechtlich möglich und auch umsetzbar ist.

Nachdem auch die Betreiberfirma BWR ihr Einverständnis zu einer Verlegung gegeben hatte, konnten die verschiedenen Varianten am runden Tisch diskutiert werden. Die Moderation übernahm Volksanwältin Gabriele Morandell.

Angedacht wurde ein Termin Anfang November für die Bürgerbefragung. Die Abwicklung übernimmt die Gemeindeverwaltung. Ziel sei es, eine tragfähige Lösung für alle zu finden, teilte die Volksanwaltschaft mit.



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Wolkenstein
con il sindaco di Selva in Val Gardena Rolando Demetz



mit dem Direktor der Rechtsmedizin des Südtiroler
Sanitätsbetriebes / con il direttore della medicina legale
dell'Azienda Sanitaria Oliver Neeb



mit / con der Landesrätin / l'assessora provinciale Waltraud
Deeg und / e der Direktorin des AMNIC Südtirol / la direttrice
dell'associazione invalidi civili di Bolzano Lore Cvilak



bei der Diskussionsrunde in der Oberschule Fallmerayer in
Brixen / al tavolo rotondo alla scuola superiore a Bressanone



mit der Geschäftsführerin des Landesverbandes der
Sozialberufe / con la responsabile dell'associazione
delle Professioni Sociali Martha von Wohlgemuth



mit den italienischen Volksanwälten
con i difensori civici italiani



mit dem griechischen Volksanwalt / con il
difensore civico della Grecia Andreas Pottakis



mit den Teilnehmern der Tagung in Aosta
con i partecipanti del convegno ad Aosta

und Ombudsmann-Fragen unterstützt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch, im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen, ist für eine regionale Einrichtung, wie die Südtiroler Volksanwaltschaft, von besonderer Bedeutung.

Im Monat November des abgelaufenen Jahres organisierte das EOI eine überaus interessante Tagung im Tiroler Landtag in Innsbruck.

Bei dieser Tagung ging es grundsätzlich um den Beitrag der Volksanwälte zur demokratischen Entwicklung eines Landes und um das Mehr an Schutz der Bürgerrechte durch diese Einrichtungen.

Konferenz auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel

Jedes Jahr lädt auch die Europäische Bürgerbeauftragte, die vom Europäischen Parlament bestellt wird, alle europäischen Bürgerbeauftragten und Volksanwälte zu einer gemeinsamen Konferenz nach Brüssel ein.

Bei der Konferenz direkt in den Hallen des Europäischen Parlamentes ging es im April 2019 um das zentrale Thema der sinnvollen Gestaltung der Bürgerbeteiligung.

Aber auch weitere Themen, wie die Datenschutzgrundverordnung und die Auswirkungen auf die Arbeit der Bürgerbeauftragten oder die grenzüberschreitende Patientenmobilität, waren Schwerpunkte des Treffens.

In kleinen Arbeitsgruppen wurde zu den verschiedenen Themen gearbeitet, dessen Ergebnisse dann im Plenum vorgestellt und diskutiert wurden.

Sommerempfang der österreichischen Volksanwaltschaft in Wien

2019 war auch das Jahr, in welchem der Nationalrat das Kollegium der drei nationalen österreichischen Volksanwälte für 6 Jahre neu gewählt hat.

in ambito locale come la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano lo scambio di esperienze in occasione delle iniziative organizzate nei diversi Paesi risulta particolarmente importante.

Nel mese di novembre dello scorso anno si è svolto a Innsbruck nella sede della Dieta tirolese un convegno di straordinario interesse organizzato dall'EOI.

Nel convegno è stato affrontato sostanzialmente il tema dell'apporto dei Difensori civici allo sviluppo democratico di un Paese e del valore aggiunto che queste istituzioni apportano alla tutela dei diritti umani.

Conferenza a Bruxelles su invito della Mediatrice europea

Ogni anno la Mediatrice europea, nominata dal Parlamento europeo, invita tutti i Mediatori e i Difensori civici d'Europa a una conferenza congiunta a Bruxelles.

Quella svoltasi lo scorso aprile proprio nei saloni del Parlamento europeo ha toccato il tema cruciale di come delineare in modo appropriato il ruolo partecipativo del cittadino.

Ma il convegno ha approfondito anche altri argomenti, quali il Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali, i suoi riflessi sul lavoro dei Mediatori, la mobilità transfrontaliera dei pazienti.

Si è lavorato in piccoli gruppi sui diversi temi e i risultati elaborati sono stati poi presentati e discussi in plenaria.

Ricevimento estivo presso la Difesa civica austriaca a Vienna

Il 2019 è stato anche l'anno in cui il Consiglio nazionale austriaco ha nominato per i prossimi sei anni il Collegio dei tre Difensori civici nazionali austriaci.



mit den Mitarbeitern in Innsbruck
con i collaboratori a Innsbruck



mit den ital. Vertretern in Brüssel
con i rappresentanti italiani a Bruxelles



bei der Tagung in Brüssel
alla riunione a Bruxelles



Sommerempfang der österreichischen Volksanwaltschaft in Wien
ricevimento estivo presso la difesa civica a Vienna



mit dem neuen österreichischen Volksanwalt
con il nuovo difensore civico austriaco Bernhard Achitz



mit der Tiroler Volksanwältin
con la difensora civica Marialuise Berger

Bei einem Sommerempfang in der Wiener Volksanwaltschaft verabschiedeten sich die drei scheidenden Volksanwälte Gertrude Brinek, Günther Kräuter und Peter Fichtenbauer und stellten sich die neuen Volksanwälte Werner Amon, Bernhard Achitz und Walter Rosenkranz den Geladenen vor.

Nach dem offiziellen Teil bestand bei einem Umtrunk die Möglichkeit, sich mit den neuen Volksanwälten auszutauschen.

Nel corso di un ricevimento svoltosi la scorsa estate presso la sede della Difesa civica di Vienna hanno preso commiato i tre Difensori civici uscenti Gertrude Brinek, Günther Kräuter e Peter Fichtenbauer e si sono presentati agli invitati i nuovi Difensori civici Werner Amon, Bernhard Achitz e Walter Rosenkranz.

Il brindisi al termine del programma ufficiale ha offerto l'occasione per uno scambio di vedute con i nuovi Difensori civici.



während des Beraterradios /durante la trasmissione radio mit / con Verena Amort und / e Joachim Tonezzer



mit dem Bürgerbeauftragten von Bayern / con il difensore civico della Bavaria Klaus Holetscheck



mit / con dem Moderator des Beraterradios auf RAI Südtirol / il moderatore della radio RAI Alto Adige Theo Hendrich



mit / con Martin Urthaler bei Aufnahmen im Studio von Radio 2000 / presso radio 2000



1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Beraterradio

Im Jahr 2019 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

An mehreren Terminen stand die Volksanwältin zu einem bestimmten Thema allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache, für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Die Themen der 5 Radiosendungen im Jahr 2018 waren folgende:

Jänner: Direkte Demokratie und Volksbefragungen

Februar: Grundbuch

Oktober: Einäscherung und Verstreuerung der Asche

November: Neuerungen betreffend das Fahren mit ausländischem Kennzeichen in Italien

Dezember: EEEV (Einheitliche Einkommens- und Vermögenserklärung)

Bei einigen Radiosendungen lud die Volksanwältin zusätzliche Experten aus dem Bereich in die Sendung ein.

Gäste der Radiosendungen waren:

Notar David Ockl aus Meran,

Bestattungsunternehmer Jürgen Tonezzer aus Schlanders,

Ressortdirektor der Landesverwaltung für Familie, Senioren, Soziales und Wohnbau Luca Critelli.

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet, verständlich und klar erklärt.

1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

La Difesa civica alla radio

Nel 2019 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Nelle varie puntate, dedicate ogni volta a un tema diverso, i radioascoltatori hanno potuto interpellare direttamente la Difensora civica, presente in studio, che ha cercato di fornire informazioni semplici e comprensibili sui singoli problemi sollevati.

Le 5 puntate trasmesse nel 2018 hanno affrontato i seguenti temi:

gennaio: democrazia diretta e referendum

febbraio: libro fondiario

ottobre: cremazione e dispersione delle ceneri

novembre: novità sulla conduzione di macchine con targa straniera in Italia

dicembre: DURP (dichiarazione unificata di reddito e patrimonio)

In alcune occasioni la Difensora civica ha invitato in studio anche degli esperti per approfondire ulteriormente i temi trattati.

Tra questi:

David Ockl, notaio in Merano,

Jürgen Tonezzer, titolare di impresa di onoranze funebri, Silandro

Luca Critelli, direttore del Dipartimento provinciale Famiglia, Anziani, Sociale ed Edilizia abitativa

Questa trasmissione consente alla Difensora civica di entrare nella quotidianità dei cittadini, a casa o sul posto di lavoro, e di aiutarli con semplici, comprensibili e chiare spiegazioni ad accostarsi a talune complesse tematiche giuridico-amministrative.



beim Vortrag / alla conferenza organisiert von der Frauengruppe des / della conferenza organizzata del gruppo donne del SGBCISL



während eines Vortrages für eine Gruppe von Senioren des ASGB / durante un incontro con un gruppo di anziani del ASGB



mit / con le contadine / der Landesbäuerin Antonia Egger Mair und der Bezirksbäuerin Veronika Mahlknecht Stampfer



mit Schülern der WFO Kafka in Meran con studenti dell'istituto commerciale a Merano



beim KVV Vintl con il KVV Vandoies



während eines Vortrages in Brixen Milland durante una serata a Brixen/Milland



mit Schülern des Sprachengymnasiums Bozen con studenti del liceo linguistico di Bolzano



bei einem Treffen mit dem Vorstand der ASGB Rentner durante un incontro con il direttivo del ASGB anziani



Neu ist auch, dass das Beraterradio aufgezeichnet wird und auf der Internetseite des RAI Südtirol als Podcast heruntergeladen und jederzeit gehört werden kann.

Zudem gab es im Jahr 2019 ebenso ein längeres Interview mit Daniel Winkler beim Sonntagsfrühstück auf Südtirol 1 und eine weitere Radiosendung über die Arbeit der Volksanwaltschaft auf Radio 2000.

Vortragstätigkeit

Eine Vielzahl an Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, die sie auch sehr gerne wahrgenommen hat.

Dabei handelt es sich um folgende Vorträge bei denen die Arbeit der Volksanwaltschaft vorgestellt wurde, oder über besondere Themenbereiche, immer im Rahmen der Arbeit der Volksanwältin, berichtet wurde:

- Vortrag für eine Schulklasse des Sprachengymnasiums in Brixen
- Vortrag für den Seniorenclub Brixen zum Thema Patientenverfügung
- Vortrag für Senioren zum Thema Patientenverfügung im Ahrntal und in Bruneck
- Vortrag zum Thema Rechte der pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen – im Auftrag des Landesverbandes für Sozialberufe
- Vortrag für die Bäuerinnen beim Bauernbund in Bozen
- Vortrag für die Maturanten der Wirtschaftsoberschule in Meran
- Vortrag zum Thema Patientenverfügung für Senioren in Welsberg und in Sankt Martin im Gadertal
- Vortrag für den Vorstand der Rentner im ASGB zum Thema: Schwierigkeiten älterer Menschen mit der öffentlichen Verwaltung
- Vortrag zum Thema Patientenverfügung des KVW Brixen/Milland
- Vortrag über die Tätigkeit im Gemeinderat von Pfatten

Di recente è stato attivato il servizio di podcast, che consente di riascoltare la trasmissione in qualsiasi momento scaricandola dalla pagina internet di RAI Südtirol.

Da ricordare infine una lunga intervista con Daniel Winkler nella rubrica "Sonntagsfrühstück" su Südtirol 1 e una trasmissione interamente dedicata all'attività della Difesa civica su Radio 2000.

Relazioni e conferenze

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere numerosi inviti a tenere conferenze e incontri per parlare del proprio lavoro.

Tale attività, finalizzata a presentare l'operato della Difesa civica in generale o ad approfondire ambiti specifici, si è così articolata:

- incontro con una classe del liceo linguistico di Bressanone;
- conferenza sul biotestamento per il Club anziani di Bressanone;
- conferenze per la Terza età in Valle Aurina e a Brunico sul tema del biotestamento;
- conferenza sui diritti della persona non autosufficiente – per conto dell'Associazione provinciale delle professioni sociali;
- conferenza per le coltivatrici dirette presso il Bauernbund di Bolzano;
- conferenza per gli studenti delle classi quinte dell'Istituto tecnico-economico di Merano;
- conferenze per la Terza età a Monguelfo e a S. Martino in Badia sul tema del biotestamento;
- conferenza per il direttivo dei Pensionati ASGB sul tema "Le difficoltà degli anziani nel rapporto con la pubblica amministrazione";
- conferenza sul biotestamento per il KVW di Bressanone/Milland;
- conferenza sull'attività della Difesa civica per il consiglio comunale di Vadena;
- conferenze sull'attività della Difesa civica per

- Vortrag zur Tätigkeit für Rentner des ASGB in Jenesien, in Meran und in Klausen
- Vortrag zum Thema Patientenrechte für die Frauengruppe des SGBCISL in Bozen

Bei den verschiedenen Vorträgen zur Patientenverfügung, die immer wieder von Vereinen und Verbänden gewünscht wurden, wurde die Volksanwältin von der Fachärztin und Expertin in Palliativmedizin des Gesundheitsbezirkes Brixen, Frau Dr. Monika Völkl unterstützt, die auf Anfrage der Volksanwaltschaft für diese Vortragstätigkeit vom Sanitätsbetrieb freigestellt wurde.

Periodische Veröffentlichungen

Im Jahr 2019 wurde – so wie in den letzten Jahren auch – alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung „Alto Adige“, im Internet, und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 23 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- *In welchen Fällen werden medizinische Behandlungen im EU Ausland erstattet?*
- *Fernsehgebühren*
- *Schiwandern – Aufstieg entlang der Pisten*
- *Ausländische Führerscheine umschreiben*
- *Naturdenkmal*
- *Bauvergehen*
- *Patientenverfügung*
- *Veröffentlichung einer Fotografie des Eigenheims in der Zeitung ohne die Zustimmung des Eigentümers*
- *Abgabe der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung*
- *Eintragung von Baurechten im Grundbuch*
- *Verwaltungsstrafen im Umweltbereich*

- *i Pensionati ASGB a S. Genesio, Merano e Chiusa;*
- *conferenza sui diritti del paziente per il gruppo Donne del sindacato CISL/SGB a Bolzano.*

In occasione degli incontri sul testamento biologico – tema sul quale giungono continue richieste di approfondimento da parte di numerosi gruppi e associazioni – la Difensora civica si è avvalsa del supporto della dott.ssa Monica Völkl, specialista in medicina palliativa del distretto sanitario di Bressanone, che l’Azienda sanitaria ha specificamente messo a disposizione della Difesa civica, su richiesta di quest’ultima, per partecipare in veste di esperta alle varie conferenze.

Pubblicazioni periodiche

Anche nel 2019, come negli anni precedenti, la Difesa civica ha curato una rubrica quindicinale – pubblicata sul quotidiano “Alto Adige”, in internet e sulla propria pagina Facebook – dedicata di volta in volta all’approfondimento di un caso di attualità e dei suoi risvolti giuridici.

In totale sono stati pubblicati 23 articoli, che prendono in esame altrettante questioni concrete sollevate dai cittadini:

- *Imposta Municipale sugli Immobili*
- *In quali casi vengono rimborsate le cure mediche ricevute in un Paese dell’Unione europea?*
- *Il canone RAI*
- *Scialpinismo e risalita delle piste*
- *La conversione della patente estera di guida*
- *I monumenti naturali*
- *Gli abusi edilizi*
- *La Dichiarazione anticipata di trattamento*
- *Pubblicare sul giornale la foto di una casa di abitazione senza il consenso del proprietario*
- *La dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico*
- *L’iscrizione tavolare dei diritti edificatori*
- *Sanzioni amministrative per i reati ambientali*



- *Erweiterung von Auffüllzonen und Registergebühr*
- *Gesundheitsleistungen bei längerem Aufenthalt im EU - Ausland*
- *Was ist eine verwaltungsmäßige Sperre?*
- *Niedrige Gebühren bei getrennter Müllsammlung*
- *Gästekarten*
- *Wohnen in der Nähe einer Schottergrube*
- *Rückzahlung des aufgrund eines Fehlers erhaltenen Unterhaltsvorschusses*
- *Beitrag für den Ankauf von Hörgeräten*
- *Pfändung der Rente*
- *Berechnung des Tarifs für das Seniorenwohnheim*
- *Das Finanzvermögen in der EEEV*
- *Ausbringung von Gülle*
- *Ampliamento di zone di completamento e imposta di registro*
- *Prestazioni sanitarie in caso di soggiorno prolungato in uno Stato estero membro dell'UE*
- *Che cos'è un fermo amministrativo?*
- *Riduzione della tassa sui rifiuti in caso di raccolta differenziata*
- *Le guest card per turisti*
- *Abitare vicino a una cava di ghiaia*
- *Restituzione dell'anticipazione dell'assegno di mantenimento erroneamente percepita*
- *Contributo per l'acquisto di apparecchi acustici*
- *Il pignoramento della pensione*
- *Calcolo della retta della RSA*
- *Il patrimonio finanziario nella DURP*
- *Lo spargimento dei liquami*

Weiteres beteiligte sich die Volksanwältin an einer Publikation des Institutes für italienisches Recht an der Universität Innsbruck zum Thema: "Verfassungsrechtliche Grundzüge der Autonomen Region Trentino-Südtirol und der Autonomen Provinzen Trient und Bozen/Südtirol" und verfasste den Beitrag zum Thema: "Der Volksanwalt in der Autonomen Provinz Bozen", welcher als Anlage 2 dem Tätigkeitsbericht beigelegt wird.

Inoltre la Difensora civica ha partecipato alla stesura di una pubblicazione dell'Istituto di diritto italiano dell'Università di Innsbruck sui profili costituzionali fondamentali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige e delle Province autonome di Trento e di Bolzano con un proprio saggio dal titolo "La Difesa civica nella Provincia autonoma di Bolzano", allegato alla presente relazione (allegato n. 2).

M

Portrait donna

DALLA PARTE DEI CITTADINI

Gabriele Morandell è "difensora civica" per la provincia di Bolzano. Oggi il suo mandato si avvia alla scadenza: l'occasione per tracciare un bilancio dell'attività svolta e conoscere da vicino questa carica così importante



8 MONITOR

Nè giudice, né avvocato, il difensore civico è una figura di grande importanza: svolge, infatti, un ruolo di garanzia che tutela i cittadini nei confronti della pubblica amministrazione e di quei soggetti, anche privati, che svolgono una funzione pubblica, come i gestori di acqua, luce e gas. Nonostante sia nominato dal Consiglio provinciale, è un soggetto esterno e indipendente rispetto alla politica. In Alto Adige questo ruolo è ricoperto da Gabriele Morandell, che prima di diventare "difensora civica" ha svolto per anni la professione di avvocato e segretario comunale. Ora il suo mandato si avvicina alla scadenza: l'occasione per tracciare un bilancio dell'attività svolta e conoscere più da vicino questa carica così importante.

Ci racconti il suo percorso di studi e professionale.

Dopo gli studi di giurisprudenza all'Università di Innsbruck, ho svolto il praticantato e sono diventata avvocat; parallelamente ho anche conseguito l'idoneità all'esercizio delle funzioni di conservatrice dei libri fondiari e successivamente delle funzioni di segretaria comunale. Ho lavorato per anni nelle pubbliche amministrazioni, soprattutto comunali, sono stata avvocat responsabile dell'ufficio legale della Libera Università di Bolzano. Nel 2001 ho ricoperto la carica di vicesegretaria generale del Comune di Bressanone, fino al 2014, quando sono stata nominata difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano.

Come ha scelto questa strada?

Cercavo qualcosa di nuovo e mi sono chiesta: perché non mettere tutta l'esperienza maturata in oltre 20 anni di

lavoro nella pubblica amministrazione al servizio dei cittadini?

Quali sono i suoi compiti?

Sono a disposizione di tutti i cittadini che si trovano in difficoltà con la pubblica amministrazione, che ritengono di aver subito un torto. Ascolto i loro casi, li esamino e se riscontro un problema faccio da mediatore tra le parti. Tra le mie prerogative, in particolare, c'è il diritto di accesso ai documenti amministrativi, anche nel caso in cui questo diritto sia stato precedentemente negato al cittadino. Inoltre, se riscontro dei vizi in una legge, posso rivolgermi alla Giunta provinciale con proposte di modifica o integrazione.

Un ruolo di raccordo, di cerniera...

Certo. Spesso mi capita di aiutare le persone a capire e interpretare le normative; oppure, una volta esaminato il caso, mi capita di consigliarle sulla strada da percorrere da un punto di vista legale.

Una delle sue maggiori prerogative è l'indipendenza.

Sì. La libertà e l'autonomia del difensore civico vengono prima di tutto. Ne è la prova il fatto che l'elezione da parte del Consiglio provinciale deve avvenire con maggioranza qualificata.

Quanti casi segue in un anno?

Circa mille: il 30% dei reclami riguarda i Comuni, soprattutto per questioni di urbanistica e diritto edilizio. L'attuale legge urbanistica prevede che il cittadino possa fare ricorso gerarchico se, ad esempio, la concessione è stata data o negata senza rispettare la normativa. Con la nuova legge urbanistica che entrerà in vigore nel 2020 ciò non sarà più possibile. Questo è un tema che cercherò di trattare con il Consiglio provinciale.



Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft www.volksanwaltschaft-bz.org enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen, um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Bis Ende 2019 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 1400 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 4500 Freunde gewonnen werden.

Sito internet

Il sito internet della Difesa civica www.difescivica-bz.org contiene molte informazioni basilari per i cittadini e registra un alto numero di accessi, indicatore dell'interesse di molti cittadini di conoscere la Difesa civica e di contattarla.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta gli ultimi comunicati stampa e gli orari delle udienze.

Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team.

Alla fine del 2019 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 1400 persone e quella della Difensora civica contava oltre 4500 amici.

The screenshot shows the website's header with the logo and name in Italian and German. A navigation menu includes Home, Aktuelles, Ansprechpartner, Was wir tun, Kontakte, Rechtsgrundlagen, Geschichte, and Links. A search bar is present. The main content area features a 'Aktuelles' section with links to press releases, a case, and a report. A 'Sprechstunden' section lists various locations like Brixen, Bruneck, Meran, etc. At the bottom, there are logos for the provincial council and the children's/youth guardian.

The screenshot shows the Facebook profile of 'Volksanwaltschaft - Difesa civica - Defenüda zivica'. It includes the profile picture, cover photo, and a post about a house fee. The post text discusses the fee based on quantity and quality of waste, and mentions a letter from Maria. The post has 1 like and 1 comment. The page also shows community information, address, and contact details.

This section contains a WhatsApp contact card with the number +39 335 8745355. Below it, there is an 'Information und Beratung' section with a table of hours: Montag bis Donnerstag (09.00 - 12.00 Uhr, 15.00 - 16.30 Uhr) and Freitag.



2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen blieb im Jahr 2019 annähernd gleich wie im Vorjahr, nachdem es in den letzten 5 Jahren eine konstante Steigerung an Beratungen und Beschwerden gab.

Insgesamt suchten im Jahr 2019 die beeindruckende Zahl an 6.111 Bürgerinnen und Bürger die Unterstützung oder Beratung der Südtiroler Volksanwaltschaft.

Von den 6111 Kontaktaufnahmen der Bürgerinnen und Bürger entfielen 1025 auf Beschwerden und 5086 waren Beratungen.

Im Jahr 2019 konnten zudem 1083 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

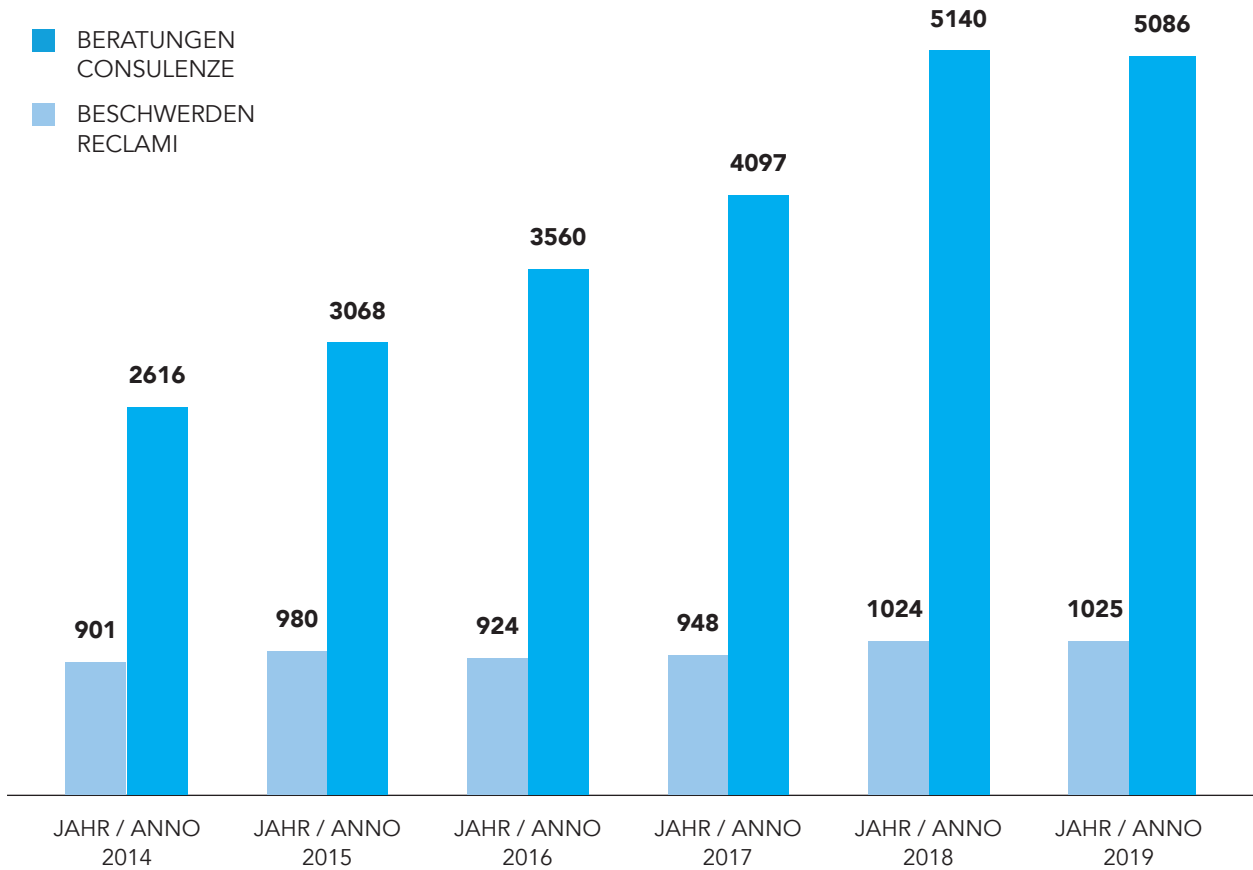
2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Il numero di reclami e consulenze nel 2019 è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente, dopo un costante aumento dei reclami e delle consulenze negli ultimi 5 anni.

In totale, nel 2019, l'impressionante numero di 6.111 cittadini ha chiesto il sostegno o la consulenza della Difesa Civica dell'Alto Adige.

Dei 6111 contatti effettuati dai cittadini, 1025 erano reclami e 5086 erano consulenze.

Nel 2019 sono stati inoltre definiti 1083 reclami pendenti.



2.2. KONTAKTAUFNAHME

Beschwerden

Knapp etwas mehr als 45 Prozent der effektiven Beschwerdeführer suchten den direkten Kontakt und sprachen persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vor, und versuchten so im direkten Gespräch ihre Probleme zu schildern.

Immer mehr Bürger kontaktieren die Volksanwaltschaft mit einer Beschwerde auch mittels E-mail, sodass ihr Anteil im Jahr 2019 auf 41 % anstieg.

Hingegen suchte nur ein kleinerer Teil von ungefähr 11 % der Beschwerdeführer den Erstkontakt durch ein Telefongespräch.

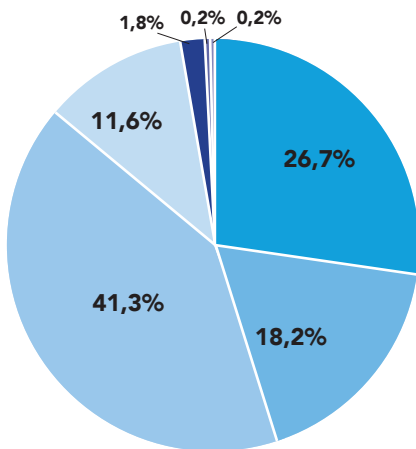
2.2. CONTATTI

Reclami

Poco più del 45 % dei ricorrenti effettivi ha preferito contattare la Difensora civica presentandosi personalmente nel suo ufficio o durante le ore di ricevimento sul territorio per esporre direttamente il proprio problema.

Sempre più cittadini contattano la Difensora civica inoltrando il loro reclamo per e-mail: il loro numero nel 2019 ha raggiunto il 41 % del totale.

Solo una minima parte (circa il 11 %) dei ricorrenti ricorre invece a un primo contatto telefonico.

BESCHWERDEN RECLAMI

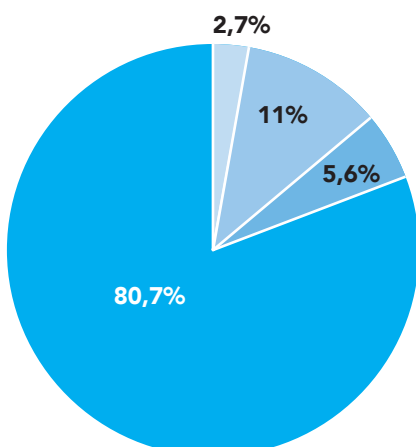
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- E-MAIL
- TELEFONAT / TELEFONO
- SCHRIFTLICH / PER ISCRITTO
- FAX
- VON AMTS WEGEN / D'UFFICIO

Beratungen

Bei den Beratungen verhielt es sich, wie auch in den letzten Jahren, ganz umgekehrt und mehr als 80 Prozent der Bürgerinnen und Bürger suchten ein Beratungsgespräch in erster Linie telefonisch. Nur 17 Prozent suchten für eine Beratung das persönliche Gespräch im Büro oder in der Aussensprechstunde.

Consulenze

Con le consulenze, invece, accade esattamente l'opposto e come già negli ultimi anni oltre il 80 % dei cittadini ha preso un primo contatto telefonico, mentre solo il 17 % ha richiesto una consulenza nel corso di un incontro personale in ufficio o nelle ore di ricevimento sul territorio.

**BERATUNGEN CONSULENZE**

- E-MAIL
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- TELEFONAT / TELEFONO

2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Der größte Teil der 1025 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2019 auf die Gemeinden im Ausmaß von 33,5 Prozent. Gefolgt werden die Gemeinden von der Landesverwaltung mit 21 Prozent, dem Sanitätsbetrieb mit 14 Prozent und den staatlichen Stellen in Südtirol mit 13 Prozent.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann entfallen insgesamt 40 Prozent der Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung.

Ein verbleibender kleinere Teil an Beschwerden verteilt sich, auch ähnlich wie in den letzten Jahren, auf die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 6,43 Prozent, das Wohnbauinstitut mit 5 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 3,5 Prozent, die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 2,5 Prozent und das Gericht mit 1,17 Prozent.

Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 5086 Beratungen im Jahr 2019. 34 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 19 Prozent die Landesverwaltung.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die verbleibenden Anteile gemäß folgender Tabelle auf:

2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

La maggior parte (33,5 %) dei 1025 reclami presentati ha riguardato anche nel 2019 i Comuni. Seguono quindi con il 21 % l'amministrazione provinciale con il 14 % l'Azienda sanitaria e con l'13 % gli uffici statali della provincia.

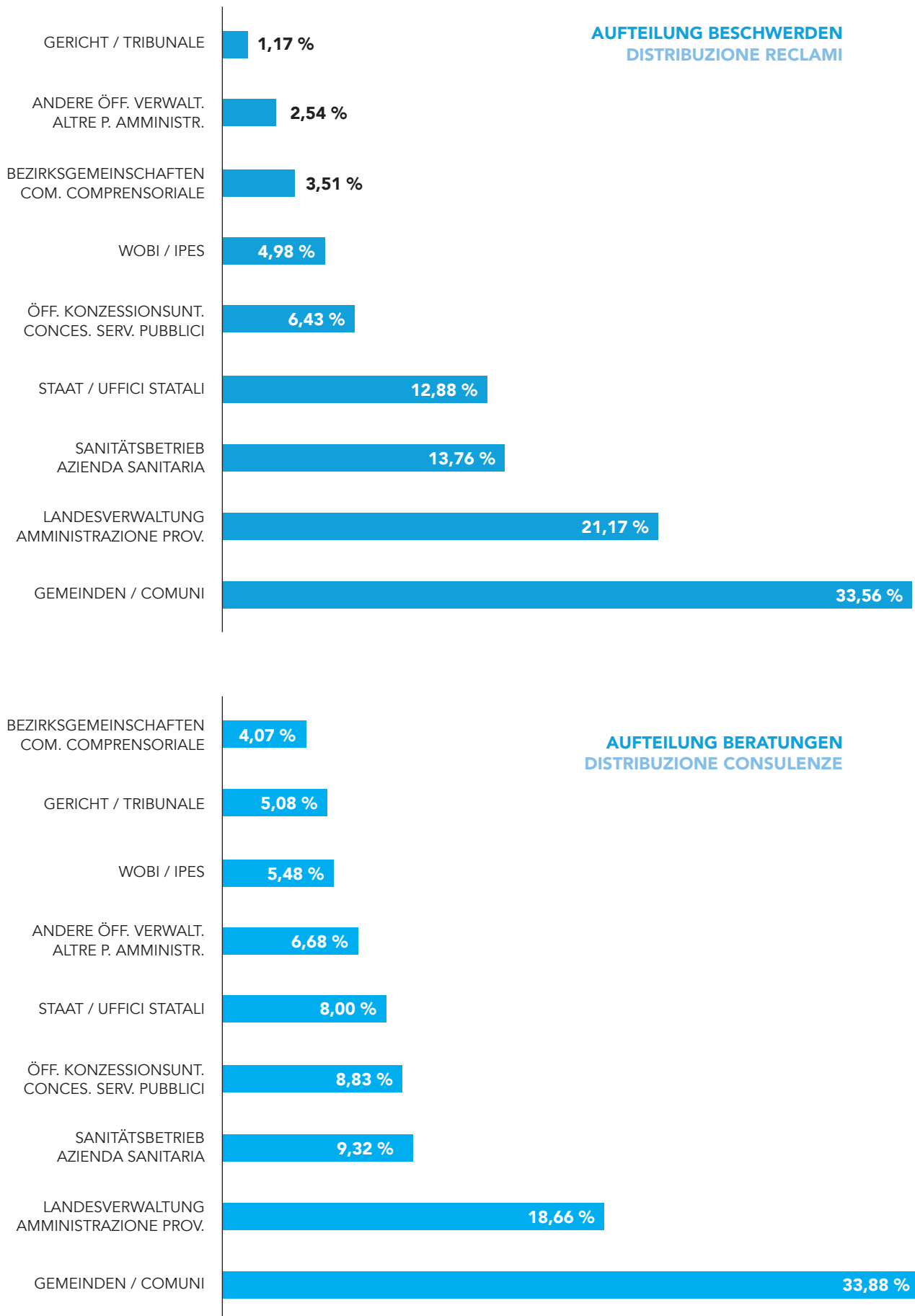
Se all'amministrazione provinciale in senso stretto aggiungiamo anche le due grandi aziende della Provincia (l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'Edilizia sociale), la percentuale dei reclami che interessano l'amministrazione provinciale aumenta al 40 %.

La residua parte dei reclami è distribuito come negli ultimi anni fra i concessionari di servizi di pubblico interesse (6,43 %), l'Istituto per l'Edilizia sociale (5 %), le Comunità comprensoriali (3,5 %), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (2,5 %) e il Tribunale (1,17%).

Consulenze

Analogamente è la situazione per le 5086 consulenze effettuate nel 2019: di queste, il 34 % riguarda i Comuni e un altro 19 % l'amministrazione provinciale.

Le altre pubbliche amministrazioni si suddividono la percentuale residua come da tabella seguente:



Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Abtei / Badia	6
Ahrntal / Valle Aurina	3
Algund / Lagundo	1
Andrian / Andriano	2
Auer / Ora	3
Barbian / Barbiano	2
Bozen / Bolzano	51
Branzoll / Bronzolo	1
Brenner / Brennero	1
Brixen / Bressanone	6
Bruneck / Brunico	8
Corvara / Corvara in Badia	5
Enneberg / Marebbe	2
Eppan / Appiano	9
Feldthurns / Velturno	4
Franzensfeste / Fortezza	1
Freienfeld / Campo di Trens	4
Gais / Gais	4
Glurns / Glorenza	5
Graun i.V. / Curon Venosta	2
Gsies / Valle di Casies	3
Innichen / San Candido	4
Jenesien / San Genesio	2
Kaltern / Caldaro	7
Kastelbel / Tschars	1
Kastelruth / Castelrotto	4
Kiens / Chienes	4
Klausen / Chiusa	4
Kurtatsch / Cortaccia	1
Laas / Lasa	3
Lana / Lana	2
Latsch / Laces	6
Laurein / Laurengo	2
Leifers / Laives	4
Lüsen / Luson	4
Mals / Malles	5
Magreid / Magrè	2
Meran / Merano	18
Mölten / Meltina	2
Montan / Montagna	1

Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

Moos in Passeier / Moso in Passiria	2
Mühlbach / Rio di Pusteria	6
Nals / Nalles	3
Naturns / Naturno	2
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	7
Neumarkt / Egna	2
Niederdorf / Villabassa	1
Olang / Valdaora	2
Partschins / Parcines	3
Percha / Perca	1
Pfatten / Vadena	1
Pfitsch / Val di Vizze	2
Prad am Stilfserjoch / Prato allo Stelvio	3
Prettau / Predoi	1
Ratschings / Racines	6
Riffian / Rifiano	2
Ritten / Renon	6
Rodeneck / Rodegno	2
Salurn / Salorno	1
Sand in Taufers / Campo Tures	5
Schenna / Scena	2
Schlanders / Silandro	3
Schluderns / Sluderno	3
Sexten / Sesto	2
St. Christina in Gröden /	
Santa Cristina Valgardena	2
St. Leonhard in Passeier /	
San Leonardo in Passiria	2
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	4
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	2
St. Pankraz / San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	4
Sterzing / Vipiteno	4
Stilfs / Stelvio	2
Terlan / Terlano	3
Tiers / Tires	4
Tirol / Tirolo	2
Tisens / Tesimo	2
Tramin / Termeno	3
Ulten / Ultimo	3

Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix / Senale-San Felice	1	Waidbruck / Ponte Gardena	2
Vahrn / Varna	7	Welsberg / Monguelfo	3
Villanders / Villandro	5	Welschnofen / Nova Levante	4
Vintl / Vandoies	3	Wengen / La Valle	4
Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	1	Wolkenstein in Gröden	
Vöran / Verano	2	Selva di Val Gardena	6

Im Jahr 2019 wurden zudem auch die Schwerpunkte der Beschwerden in den Gemeinden erhoben und es konnte festgestellt werden, dass ganze 43,6 Prozent der Beschwerden im Bereich des Baurechtes lagen.

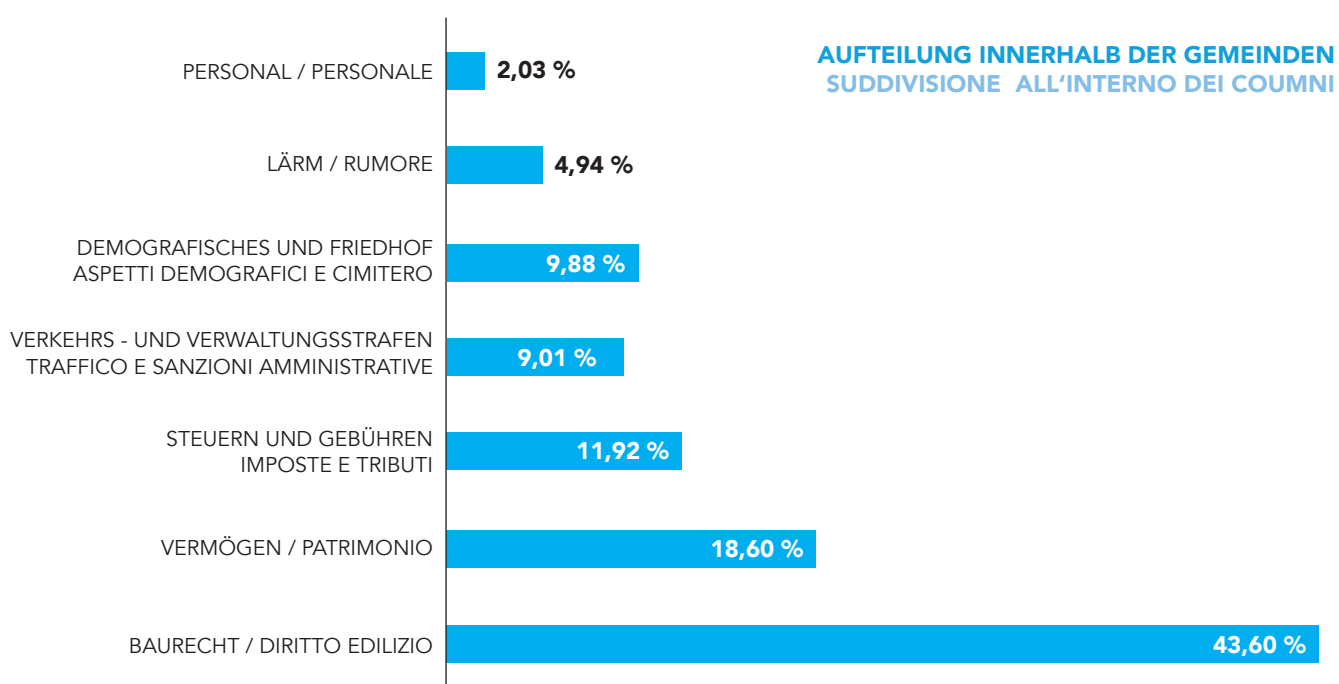
Gefolgt werden die baurechtlichen Angelegenheiten mit den vermögensrechtlichen Problemen im Ausmaß von 18,6 Prozent, wo es sehr oft um die Themen der Grenzen der Grundstücke und die Ersitzung durch die öffentliche Verwaltung geht.

Ungefähr 5 Prozent der Beschwerden betreffen hingegen die Lärmbelästigung, angefangen von der nächtlichen Ruhestörungen bis hin zu lärmzeugenden Arbeiten, die von der Gemeinde zu genehmigen sind.

Nel 2019 inoltre il dato complessivo dei reclami nei confronti dei Comuni è stato ulteriormente scorporato per tematiche, evidenziando così che ben il 43,6 % di essi ha riguardato il settore edilizio-urbanistico.

Alle questioni urbanistiche seguono i problemi di carattere patrimoniale (nell'ordine del 18,6 %) che molto spesso riguardano i confini dei terreni e l'usucapione da parte della pubblica amministrazione.

Circa il 5 % dei reclami riguarda l'inquinamento acustico spaziando dal disturbo della quiete notturna alle attività rumorose soggette ad autorizzazione comunale.



**Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung****Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale**

Generaldirektion / Direzione generale	4
Präsidium/Ufficio di presidenza	1
Anwaltschaft des Landes / Avvocatura della Provincia	2
Personal / Personale	17
Finanzen und Haushalt / Finanze e bilancio	2
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	9
Landesinstitut für Statistik (ASTAT) / Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1
Tiefbau / Infrastrutture	3
Hochbau und technischer Dienst / Edilizia e servizio tecnico	1
Strassendienst / Servizio strade	4
Denkmalpflege / Beni culturali	2
Deutsche und ladinische Schule und Kultur/Scuola e cultura tedesca e ladina	1
Italienische Kultur / Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt / Intendenza scolastica tedesca	11
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit / Lavoro	7
Gesundheitswesen / Sanità	7
Sozialwesen / Politiche sociali	17
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	23
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	4
Landesagentur für Umwelt / Agenzia provinciale per l'ambiente	8
Wasserschutzbauten / Opere idrauliche	2
Landwirtschaft / Agricoltura	9
Forstwirtschaft / Foreste	7
Tourismus / Turismo	1
Wasser und Energie / Acque pubbliche ed energia	1
Mobilität / Mobilità	27
Europa-Angelegenheiten / Ripartizione Europa	1
Bildungsförderung, Universität und Forschung / Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	20
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	7
Schulen und Hochschulen / Scuole e Università	16

2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU DEN BESCHWERDEFÜHRERN

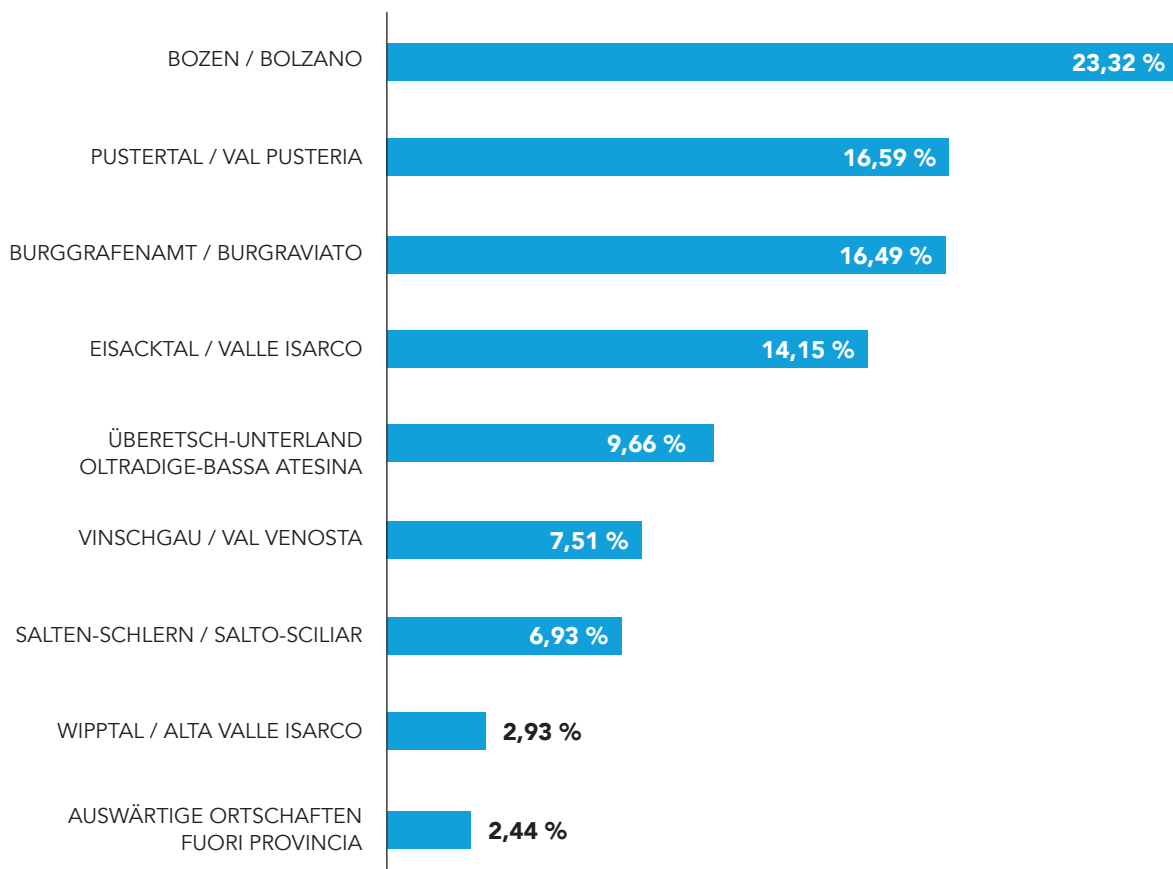
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2019 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Auffallend dabei ist, dass 31 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Raum Pustertal/Eisacktal kommen, hingegen nur geringe 7,5 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Vinschgau die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen.

2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2019 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.

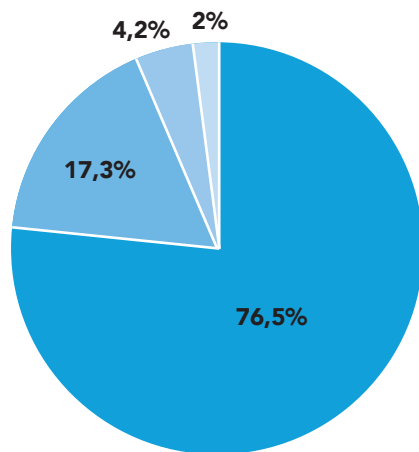
È sorprendente notare che il 31 % dei ricorrenti proviene dalla Val Pusteria e dalla Val d'Isarco, mentre soltanto il 7.5 % di coloro che si rivolgono alla Difesa civica proviene dalla Val Venosta.



2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2019 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Abwicklung ihrer Beschwerde wählten.

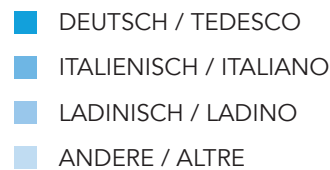
Zu erkennen ist, dass die Aufteilung auf die drei Landessprachen sich in den Jahren nicht wesentlich ändert und in etwa den ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.



2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Anche per il 2019, come per gli scorsi anni, è stato rilevato pure il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

A tale proposito poco è cambiato negli anni per quanto riguarda la distribuzione delle tre lingue ufficiali, che corrisponde più o meno alla proporzionale etnica dei gruppi linguistici presenti in Alto Adige.





3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI

3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden über die Arbeit der Gemeinden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Enteignungen, Erweiterungszonen und meldeamtlichen Angelegenheiten, sowie zu verschiedenen Gebühren, waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei nun einige Beschwerdefälle beispielgebend für die vielfältige Arbeit in der Volksanwaltschaft:

Warum befindet sich auf der Internetseite der Gemeinden nicht mehr die gewohnte Suchfunktion für Beschlüsse und Protokolle der Gemeindeorgane?

Auch im abgelaufenen Jahr wiesen die Bürger immer wieder die Volksanwältin darauf hin, dass Beschlüsse und Sitzungsprotokolle der Gemeinden, welche sie sonst auf der Internetseite der Gemeinde problemlos fanden, nicht mehr veröffentlicht werden.

Die Beschlüsse der Gemeindeorgane werden auf den Internetseiten zwar weiterhin für die

3.1. COMUNI

I Comuni della Provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegata funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami relativi all'operato dei Comuni ha riguardato questioni urbanistiche, ma molto frequenti sono stati lo scorso anno anche i reclami in materia di espropri, zone di espansione, servizi anagrafici e imposte di vario tipo.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

Perché non compare più sui siti internet dei Comuni la funzione di ricerca relativa alle deliberazioni e ai verbali degli organi comunali?

Anche lo scorso anno molti cittadini hanno segnalato alla Difensora civica la mancata pubblicazione sul sito internet del Comune di deliberazioni e verbali di seduta che normalmente potevano essere richiamati senza alcun problema.

Le deliberazioni degli organi comunali rimangono pubblicate sul sito internet per i 10 giorni

vom Gesetz vorgesehene Zeit von 10 Tagen veröffentlicht und sind in dieser kurzen Zeit für eventuelle Einwände und Rekurse von den BürgerInnen einsehbar. Bei den allermeisten Gemeindeverwaltungen werden aber daraufhin sämtliche Dokumente von der Internetseite entfernt. Wie in der Vergangenheit üblich, gibt es nun seit geraumer Zeit keine Sammlungen von Dokumenten und Beschlüssen u.a. mehr, die für die Bürger sehr wichtig und aufschlussreich für eine umfangreiche Informationsbeschaffung waren.

Die Volksanwältin ist der Ansicht, dass diese Maßnahmen, vor allem im Lichte der Transparenzbestimmungen und des allgemeinen Bürgerzuganges nicht korrekt sind.

Vielmehr wäre es entsprechend den Bestimmungen des Art. 8, Absatz 3 des Legislativdekretes Nr. 33 vom 14.3.2013 notwendig und richtig, eine Veröffentlichung der Beschlüsse für 5 Jahre zu garantieren.

Grundsätzlich sollten persönliche Daten in den Beschlüssen bereits vor der Veröffentlichung entfernt werden, sodass einer korrekten Veröffentlichung nichts im Wege steht.

Es ist sehr schade und absolut nicht nachvollziehbar den eingeschlagenen Weg der transparenten Verwaltung zu verlassen und dem Bürger, vermutlich aus Angst vor Rekursen, wichtige Informationen vorzuenthalten.

Einige wenige Gemeinden haben diese Anregung im letzten Jahr auch angenommen, so wie die Gemeinde Meran, welche seit einiger Zeit wieder die Suchfunktion aktiviert hat und die Beschlüsse und Entscheidungen allgemeinen Inhaltes veröffentlicht und auch Nummern und Titel aller weiteren Verwaltungsakte wiedergibt.

Die Gemeinde verabsäumt es, das Ansuchen um Zusammenlegung von Versicherungsjahren des Mitarbeiters an das NISF weiterzuleiten

previsti dalla legge e in questo breve lasso di tempo sono consultabili dai cittadini per eventuali rilievi e ricorsi, ma la maggior parte delle amministrazioni comunali, una volta scaduto tale termine, ritirano dal sito tutti i documenti. Rispetto al passato, quindi, da tempo ormai non compaiono più sui siti internet le varie raccolte di documenti, deliberazioni e altro, che costituivano una fonte di informazioni molto importante e interessante per il cittadino.

La Difensora civica è dell'opinione che questi interventi non siano corretti, in particolare alla luce della normativa sulla trasparenza e sull'accesso civico generalizzato.

Sarebbe invece necessario e giusto garantire, secondo quanto dispone l'art. 8, comma 3, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, la pubblicazione delle deliberazioni per un arco di tempo di 5 anni.

In linea di principio i dati personali contenuti nelle deliberazioni dovrebbero venir rimossi già prima della pubblicazione delle deliberazioni stesse, consentendone in tal modo una corretta pubblicazione.

È davvero un peccato ed è assolutamente incomprensibile che ora si voglia abbandonare la via dell'amministrazione trasparente intrapresa a suo tempo e negare al cittadino, presumibilmente per paura di eventuali ricorsi, informazioni importanti.

Solo un esiguo numero di Comuni ha raccolto questa medesima sollecitazione formulata nella mia Relazione dello scorso anno: tra questi, il Comune di Merano, che ha riattivato già da un po' di tempo la funzione di ricerca, pubblicando le deliberazioni e le decisioni di contenuto generale e riportando anche numero e titolo di tutti gli altri atti amministrativi.

Il Comune omette di inoltrare all'INPS la richiesta di ricongiunzione contributiva di un suo collaboratore

Ein langgedienter Mitarbeiter der Gemeindeverwaltung beabsichtigte, bevor er in den Ruhestand gehen wollte, seine Rentenversicherungssituation von einem Patronat überprüfen zu lassen.

Dabei wurde ersichtlich, dass aus nicht nachvollziehbaren Gründen die Gemeindeverwaltung es vor etlichen Jahren verabsäumt hatte, seinen eingereichten Antrag um Zusammenlegung seiner Dienstjahre an das ehemalige INPDAP weiterzuleiten, während die Ansuchen seiner Arbeitskollegen alle korrekterweise weitergeleitet wurden.

Aufgrund dieses Fehlers der Verwaltung muss der Gemeindemitarbeiter ein neuerliches Ansuchen stellen und es muss eine beträchtliche Summe für die Zusammenlegung bezahlt werden, die vor Jahren nicht vorgesehen war.

Die Volksanwältin nahm mit der Gemeinde Kontakt auf und organisierte eine Aussprache beim NISF, bei welcher die Situation unter allen Gesichtspunkten beleuchtet und mögliche Lösungsansätze aufgezeigt wurden.

Der Bürger wandte sich daraufhin zur außergerichtlichen Klärung der Streitfrage an die Schlichtungskommission für Arbeitsstreitfälle bei der Arbeitsservicestelle des Landes Südtirols. Er konnte im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens einen annehmbaren Kompromiss mit seinem öffentlichen Arbeitgeber finden.

Können durch die Abänderung eines Durchführungsplanes auf Antrag von Privaten auch Rechte Dritter verletzt werden?

Die Abänderung eines Durchführungsplanes einer Zone auf Antrag von Privaten geschieht sehr oft in Unkenntnis der Nachbarschaft.

Da die Nachbarschaft nicht direkt vom Antragsteller oder von der Gemeinde über das Verfahren zu informieren ist, müssten diese ständig und immer wieder die digitale Amtstafel der Gemeinde kontrollieren, um auf eventuelle Ab-

Un dependente comunale con tanti anni di servizio prima di andare in pensione ha ritenuto di far verificare da un patronato la propria situazione contributiva.

In tale frangente è emerso che l'amministrazione comunale molti anni prima aveva ommesso, per motivi incomprensibili, di trasmettere all'ex INPDAP la sua domanda di ricongiunzione degli anni di servizio, mentre aveva invece inoltrato regolarmente tutte le domande presentate dai suoi colleghi di lavoro.

A causa di tale errore da parte dell'amministrazione il dipendente comunale in questione doveva ora presentare una nuova domanda e versare per la ricongiunzione un importo consistente che anni prima non era previsto.

La Difensora civica ha contattato il Comune e ha organizzato un incontro presso l'INPS, che ha dato l'opportunità di analizzare la situazione da tutti i punti di vista e di formulare ipotesi di soluzione.

Il cittadino si è quindi rivolto per un chiarimento extragiudiziale alla Commissione di conciliazione delle controversie di lavoro presso l'Ufficio Servizio lavoro della Provincia di Bolzano, dove è stata avviata una procedura conciliativa che gli ha consentito di addivenire a un compromesso ragionevole con l'ente pubblico suo datore di lavoro.

La variazione a un piano di attuazione richiesta da privati può andare a ledere anche diritti di terzi?

La variazione di un piano di attuazione di zona su richiesta di privati avviene molto spesso all'insaputa dei vicini.

Poiché né il richiedente né il Comune sono tenuti a informare i vicini del procedimento in corso, questi ultimi dovrebbero controllare continuamente e sistematicamente l'albo comunale digitale per poter intervenire e ricorre-

änderungsanträge rechtzeitig zu reagieren und Einspruch zu erheben.

Deshalb entsteht oft und schnell der Eindruck, dass die Gemeinde in gewissen Situationen eine Partei bevorzugen möchte und die Nachbarn mit Nachteilen rechnen müssen.

Auch ist ein gewisser Nachteil nicht von der Hand zu weisen, der in manchen Fällen ganz konkret entsteht.

Die Erfahrungen der Volksanwältin zeigen, dass Anträge, die in transparenter und offener Form allen Bürgern kommuniziert werden ohne Probleme auch von allen akzeptiert werden können. Im Zuge des Verfahrens zur Abänderung des Durchführungsplanes können dann auch unterschiedliche Vorstellungen berücksichtigt und eingebaut werden.

In Gesprächen mit allen Beteiligten kann zudem auch garantiert werden, dass nachbarschaftliche Beziehungen bestehen bleiben und der soziale Frieden in der betroffenen Zone aufrecht bleibt.

Warum erhält der lokale Sportverein für die Sanierung der Sportzone die zugesagten und genehmigten Geldmittel nicht ausbezahlt?

Der Sportverein einer Gemeinde erhielt, nachdem er den Fußballplatz im Auftrag der Gemeinde aufwendig saniert hatte, nicht die notwendigen finanziellen Mittel von der Fraktionsverwaltung, welche Eigentümerin der Fläche ist, ausbezahlt.

Die entsprechenden Geldmittel zur Sanierung wurden von der Gemeinde an die Fraktionsverwaltung ausbezahlt, die jedoch aufgrund der Bestimmung des Art. 3 des Landesgesetzes Nr. 16 vom 12.6.1980 betreffend die Verwaltung der Gemeinnutzungsgüter in größere Schwierigkeiten kam, da diese Bestimmung unter Buchstabe c) vorgibt, dass 30% der Einnahmen für die Erhaltung von Güterwegen oder für

re in tempo utile contro eventuali richieste di variazione.

Ciò suscita spesso e volentieri l'impressione che il Comune in determinate situazioni tenda a favorire una parte a tutto svantaggio dei vicini.

È innegabile del resto che in alcuni casi si crei molto concretamente una situazione di svantaggio.

Dall'esperienza sul campo della Difensora civica emerge che le richieste di variazione comunicate a tutti i cittadini in modo trasparente e aperto vengono da quest'ultimi accettate senza problemi. Nel corso del procedimento di modifica del piano di attuazione possono poi essere prese in considerazione e trovare spazio posizioni diverse.

Il dialogo con tutte le parti coinvolte può inoltre garantire il mantenimento dei rapporti di vicinato e della pace sociale nella zona interessata.

Perché la società sportiva locale si vede negata la liquidazione dei fondi promessi e approvati per la ristrutturazione della zona sportiva?

Una società sportiva aveva provveduto, su incarico del Comune, alla ristrutturazione del campo da calcio, ma al termine dei costosi lavori di risanamento la frazione, proprietaria dell'area interessata, non aveva liquidato i necessari finanziamenti.

I fondi per la citata ristrutturazione erano stati versati dal Comune alla frazione, che però dovendo applicare l'art. 3 della legge provinciale 12 giugno 1980, n. 16 "Amministrazione dei beni di uso civico" si è trovata in una situazione di grande difficoltà. La lettera c) del comma 2 del citato articolo prevede infatti che il 30 % delle entrate deve essere utilizzato per la manutenzione di strade interpoderali o per iniziati-

gemeinschaftliche Unternehmungen im Interesse der Landwirtschaft zu verwenden sind. Somit sah sich die Fraktionsverwaltung außerstande, das Geld an den Sportverein zur Begleichung der Ausgaben für die Sanierung der Sportzone weiterzugeben.

Erst eine Rechtsauskunft des Aufsichtsamtes für örtliche Körperschaften konnte etwas Klärung in die Rechtslage bringen und erläuterte die Möglichkeit, dass die bäuerliche Standesorganisation auf den Einbehalt von 30 % verzichten und die Geldmittel für die Finanzierung von Unternehmen allgemeinen Interesses zur Verfügung stellen kann.

Nach dieser Rechtsauskunft organisierte die Volksanwältin eine Aussprache mit allen Beteiligten. Nach ausgiebiger Diskussion entschied die Bauernschaft der betroffenen Ortschaft auf einen Teil des Einbehaltes zu verzichten und das Geld dem Sportverein zur Verfügung zu stellen.

Da allen Beteiligten des Dorfes das Allgemeinwohl sehr am Herzen liegt, konnte in Gesprächen eine sehr gute und zufriedenstellende Lösung gefunden werden, ohne dass es Verlierer oder Gewinner gab.

Darf die Gemeindeverwaltung ohne meine Zustimmung mein Wohnhaus im Bauleitplan als abzubrechende Einheit vorsehen?

Mit dieser Frage wandten sich eine Reihe von Bürgern an die Volksanwaltschaft, die einen recht unverständlichen Brief von der Gemeindeverwaltung zugestellt bekommen hatten.

Nach längeren Recherchen im Internet und nach Einsichtnahme in die dortige Planimetrie wurde klar, dass die von der Gemeinde geplante Bauleitplanänderung im öffentlichen Interesse ihr Wohngebäude betraf, und dabei ihr Wohnhaus als abzubrechendes Gebäude vorgesehen wurde.

Entsetzt und geschockt über diese Vorgangs-

ve kollektive nell'interesse dell'agricoltura.

La frazione non era quindi in grado di liquidare alla società sportiva il contributo sulle spese sostenute per i lavori di ristrutturazione.

Solo grazie al parere giuridico dell'Ufficio Vigilanza per gli Enti locali è stato possibile fare un po' di chiarezza in merito al caso in questione e delineare la possibilità per l'organismo di gestione dei beni di uso civico di rinunciare a trattenere il 30 % delle entrate e di mettere a disposizione tali risorse per il finanziamento di iniziative di interesse generale.

La Difensora civica ha quindi organizzato un incontro con tutte le parti coinvolte, e dopo un'approfondita discussione i contadini della frazione hanno deciso di rinunciare a una parte della trattenuta, mettendo le risorse a disposizione della società sportiva.

Poiché a tutti i soggetti coinvolti stava a cuore essenzialmente il bene comune del paese, con il dialogo è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per tutti, senza decretare né vincitori né vinti.

Può l'amministrazione comunale senza il mio consenso prevedere che nel piano urbanistico la mia casa sia considerata unità abitativa da demolire?

Questo è il quesito rivolto alla Difensora civica da numerosi cittadini che avevano ricevuto dall'amministrazione comunale una lettera davvero incomprensibile.

Dopo lunghe ricerche in internet e dopo aver preso visione della planimetria della zona è apparso chiaro che la variazione al piano urbanistico prevista dal Comune per fini di pubblica utilità riguardava la loro casa, che risultava edificio da demolire.

I cittadini, esterrefatti e sconvolti per la modalità seguita dall'amministrazione locale, si sono

weise wandten sich die Bürger an die Volksanwältin, die sich für ihre Anliegen einsetzte.

Bei einer Aussprache mit dem Bürgermeister wurde allen Betroffenen eine Bürgerversammlung zur Klärung der Rechts- und Sachlage versprochen, bei welcher alle offenen Fragen zur Enteignung und zur Höhe der Entschädigung beantwortet werden.

Ist es möglich, dass meine freie Baurechtsfläche in der Erweiterungszone kein Zufahrtsrecht hat?

Eine Bürgerin wandte sich mit dieser Frage an die Volksanwältin, da sie seit vielen Jahren Eigentümerin einer freien Baugrundfläche in einer Erweiterungszone war, die sie nun verbauen wollte. Sie musste nun aber leider feststellen, dass sie hierfür keine öffentliche Zufahrt zum Grundstück hatte.

Die Zufahrt, die gemäß genehmigtem Durchführungsplan über die Grundstücke von zwei Nachbarn vorgesehen war, wurde auch nie im Grundbuch eingetragen. Einer der beiden Nachbarn benutzt heute ebendiese Fläche zudem als Parkplatz.

Für die Klärung des Sachverhaltes organisierte die Volksanwältin eine Aussprache mit der Gemeindeverwaltung und allen Nachbarn. In der Diskussion stellte sich heraus, dass auch die Gemeindeverwaltung einen Fehler begangen hatte und die betreffende Grundfläche als vorzuweisende Parkfläche für den Nachbarn anerkannt hatte.

Bei der Aussprache konnte dann eine weitere Grundfläche gefunden werden, die im Tauschwege dem betroffenen Bürger als Parkfläche zur Verfügung gestellt werden konnte. Somit ist die Zufahrt zur Bauparzelle wieder frei und es konnte eine für alle Beteiligten annehmbare Lösung gefunden werden.

rivolti alla Difensora civica, che si è adoperata per sostenere le loro istanze.

Ne è seguito un colloquio con il sindaco, che ha promesso a tutte le persone interessate la convocazione di un'assemblea pubblica per fare chiarezza sulla situazione di fatto e di diritto e per rispondere a tutte le domande ancora aperte relative all'espropriazione e all'entità degli indennizzi.

È possibile che la mia area di edificazione libera da costruzioni sita nella zona di espansione non abbia diritti di accesso?

Con questa domanda si è rivolta alla Difensora civica una cittadina, proprietaria da parecchi anni di un'area di edificazione libera da costruzioni ubicata in una zona di espansione, su cui ora lei intendeva costruire. La signora aveva però dovuto constatare che il terreno era privo di accessi.

L'accesso, che secondo il piano di attuazione approvato passava attraverso i terreni di due vicini, non era mai stato registrato nel Libro fondiario. Inoltre uno dei due vicini attualmente utilizzava proprio tale spazio come parcheggio. La Difensora civica ha organizzato un incontro con l'amministrazione comunale e tutti i vicini interessati per fare chiarezza in merito alla questione. Dalla discussione è emerso che anche l'amministrazione comunale aveva commesso un errore riconoscendo l'area quale superficie di parcheggio per il vicino.

Nel corso dell'incontro si è poi riusciti a identificare un'altra area, che è stata messa a disposizione del vicino come parcheggio in cambio del ripristino del libero accesso alla particella edificabile, trovando così una soluzione ragionevole per tutte le persone coinvolte nel caso.

Durch den neuen externen Kamin für das angrenzende Restaurant ist die Geruchsbelästigung in unserer Wohnung unzumutbar geworden!

Aufgrund eines neuen Kamins für das Restaurant im Parterre des Nachbarhauses waren alle Wohnungseigentümer eines Kondominium extrem verärgert. Der neue Kamin im Innenhof der Gebäude mit zu geringer Höhe verursachte enorme Rauch- und Geruchsbelästigung.

Bei einer Aussprache mit allen Parteien in der Gemeindeverwaltung konnte eine zufriedenstellende technische Lösung gefunden werden. Es wurde vereinbart, dass das Kaminrohr um 90 Grad gebogen wird und auf diese Weise von der Hausfassade zum Giebel und von dort noch zusätzlich einen Meter in die Höhe gebaut wird. Diese Lösung benötigte ein neues Projekt, welches von der Gemeindeverwaltung auch genehmigt wurde.

Kann eine Schottergrube ohne entsprechende Bauleitplanänderung von Seiten der Gemeinde eröffnet werden?

Eine Vielzahl an Bürgern wandte sich an die Volksanwältin, da sie letzthin bei einer Bürgerversammlung Informationen erhalten hatten, dass ihre Naherholungszone für den Abbau von Schotter in den kommenden 10 Jahren genutzt werden sollte.

Die Bürger waren sehr geschockt, und befürchteten durch diese Grube gesundheitliche Beeinträchtigungen durch Staub und Lärm an ihrem Wohnort in Kauf nehmen zu müssen.

Bei mehreren Aussprachen mit der Fraktionsverwaltung, welche Eigentümerin der entsprechenden Fläche ist, dem Unternehmen, welches den Zuschlag für den Schotterabbau erhalten hatte, der Gemeindeverwaltung und einer Vertretung der betroffenen Bürger, wurde das Thema ausführlich diskutiert und nach Lösungen gesucht, die für alle annehmbar sein könnten.

Gli odori molesti che fuoriescono dalla nuova canna fumaria esterna del vicino ristorante erano odori insopportabili nel nostro appartamento

La nuova canna fumaria del ristorante situato al pianoterra del caseggiato adiacente ha provocato forte irritazione tra tutti i proprietari degli appartamenti di un condominio. La canna fumaria infatti era stata installata nel cortile interno dell'edificio a un'altezza troppo bassa e faceva fuoriuscire fumi e odori altamente molesti.

Nell'incontro svoltosi presso l'amministrazione comunale con tutte le parti coinvolte è stato possibile individuare una soluzione tecnica efficace: si è concordato di piegare la canna di 90 gradi facendola passare oltre il frontone e innalzandola di un ulteriore metro. Per tale intervento è stato necessario un nuovo progetto, che ha trovato poi l'approvazione dell'amministrazione comunale.

Un Comune può aprire una cava di ghiaia senza variazione al piano urbanistico?

Numerosi cittadini si sono rivolti alla Difensora civica perché in una recente assemblea pubblica avevano appreso che la loro zona ricreativa era destinata a essere utilizzata nei prossimi 10 anni quale cava di ghiaia.

I cittadini erano molto scioccati e temevano che la cava avrebbe prodotto nella località polveri e rumori dannosi per la salute.

In vari incontri tenutisi con la frazione, proprietaria dell'area, l'impresa che aveva vinto l'appalto per l'estrazione della ghiaia, l'amministrazione comunale e una rappresentanza dei cittadini coinvolti si è sviscerata la tematica e si è tentato di trovare soluzioni che potessero essere accettabili per tutti.

Dopo aver cercato di individuare anche aree alternative da destinare alla cava, si è organizzata una consultazione popolare chiedendo alla cittadinanza di scegliere la più adatta fra le varie aree proposte.



Dabei wurden auch Alternativstandorte für die Schottergrube gesucht und in einer anschließenden Bürgerbefragung wurden mehrere Standorte für den Schotterabbau zur Auswahl gegeben.

Bei dieser Befragung sprach sich die Bevölkerung eindeutig für den am weitesten von der Wohnsiedlung entfernten Standort aus, der nun auch realisiert werden sollte.

Die Situation, die sich im Dorf zugespitzt hatte, war für alle Beteiligten sehr belastend und es wurden von allen Seiten Schuldige für diese belastende Situation gesucht.

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass die Einbindung der Bevölkerung in so große Projekte von Anfang an erforderlich ist und eine Schottergrube nur nach entsprechender Diskussion mit der Bevölkerung genehmigt werden sollte.

Diesbezüglich wäre es auch notwendig, die rechtlichen Rahmenbestimmungen abzuändern und den Art. 130 des LROG abzuschaffen, der vorsieht, dass Schottergruben unabhängig von der Flächenwidmung eröffnet werden können und einzig und alleine die Landesregierung gemäß Landesgesetz Nr. 7 vom 19.5.2003 über die Genehmigung entscheidet.

So wie sich heute die Rechtslage nämlich darstellt, wird die Gemeindeverwaltung und mit ihr die Bevölkerung leider nicht in die Entscheidung mit einbezogen und diese wird über den Köpfen der Bevölkerung gefällt.

Auch eine vorausschauende Planung von Schotterabbaugebieten im gesamten Landesgebiet könnte für die Zukunft eine gute Lösung sein, da auch so über mögliche Abbaugebiete öffentlich diskutiert wird.

Die Ereignisse in dieser Gemeinde sollten Anlass dazu geben die rechtlichen Rahmenbedingungen für den Schotterabbau neu zu überdenken!

La popolazione ha espresso chiaramente la sua preferenza per l'area più distante dall'abitato, e in tale area la cava dovrebbe ora trovare realizzazione.

Il clima di grande tensione creatosi nel paese era diventato estremamente pesante per tutte le parti coinvolte, ciascuna occupata a cercare i colpevoli di questa situazione.

In via di principio si può affermare che progetti di così grande portata hanno bisogno sin dall'inizio del coinvolgimento della popolazione e che si può autorizzare l'apertura di una cava solo dopo aver interpellato al riguardo i cittadini.

A questo proposito sarebbe inoltre necessario emendare il quadro normativo e abrogare l'art. 130 della legge urbanistica provinciale, secondo cui le cave possono essere aperte indipendentemente dalla destinazione urbanistica e la decisione in merito all'autorizzazione spetta unicamente alla Giunta provinciale in base alla legge provinciale 19 maggio 2003, n. 7.

Secondo quanto prevede l'attuale disciplina in materia, infatti, l'amministrazione comunale e con lei la popolazione non vengono purtroppo coinvolte nella decisione, che viene invece calata dall'alto.

Anche una pianificazione di lungo respiro delle aree da destinare a cava su tutto il territorio provinciale potrebbe essere una buona soluzione per il futuro, poiché promuoverebbe anch'essa il pubblico dibattito sulle potenziali aree di estrazione.

Ciò che è avvenuto in questo Comune dovrebbe essere di stimolo per ripensare la normativa che regola l'estrazione della ghiaia!

Wurzelwerk eines Baumes auf öffentlichem Grund zerstört die Abflussrohre eines Wohnhauses

Bei der Rückkehr aus dem Urlaub musste eine Familie eine recht unerfreuliche Entdeckung machen. Im Keller ihres Wohnhauses waren sämtliche Abflussrohre verstopft.

Bei den folgenden Sanierungsarbeiten kam dann zum Vorschein, dass die neuwertigen Rohre allesamt durch das enge Wurzelgeflecht des angrenzenden Baumes auf Gemeindegrund verstopft wurden. Durch aufwändige Grabungsarbeiten und den Austausch aller Rohre konnte schließlich der Schaden behoben werden.

Die Familie wandte sich an die Volksanwaltschaft, die daraufhin gleich Kontakt mit der Gemeindeverwaltung und der Versicherung aufnahm. Der Schaden wurde anerkannt und eine angemessene Schadenersatzsumme wurde erstattet.

Ein Schaden am Fahrzeug durch einen umstürzenden Baum auf öffentlichem Grund wird nicht entschädigt

Der Beschwerdeführer stellte sein Fahrzeug auf einem privaten Parkplatz ab, der an ein Grundstück im Eigentum der Gemeindeverwaltung angrenzte. Bei einem folgenden Unwetter stürzte ein bereits erkrankter Baum auf das geparkte Auto und beschädigte es schwer.

Der betroffene Bürger reichte sofort eine Schadensmeldung beim öffentlichen Eigentümer ein, der sich als unzuständig erklärte und auf die Gemeindeverwaltung verwies, in dessen Hoheitsgebiet sich das Grundstück befand.

Die Volksanwältin setzte sich daraufhin mit beiden Gemeinden in Kontakt, um die Rechtslage abzuklären, wobei es nicht gelang eine Lösung zu finden, da beide Parteien auf ihren Standpunkt beharrten, nicht verantwortlich für den Schaden zu sein.

Le radici di un albero piantato su suolo pubblico distrugge la tubazione di scarico di un'abitazione

Di ritorno dalle vacanze una famiglia si è trovata di fronte a una scoperta molto spiacevole: nella cantina di casa tutti i tubi di scarico erano intasati.

Nei successivi interventi di ripristino è emerso che la tubazione, di recente installazione, era stata completamente intasata dalle radici di un albero che si ergeva sul terreno pubblico limitrofo. Si è provveduto infine a rimediare al danno compiendo onerosi lavori di scavo e sostituendo tutta la tubazione.

La famiglia ha interpellato la Difesa civica, la quale ha subito contattato l'amministrazione comunale e l'assicurazione, che hanno riconosciuto immediatamente il danno provvedendo a un equo risarcimento.

Un danno al veicolo causato dallo schianto di un albero su suolo pubblico non viene risarcito

Il ricorrente aveva parcheggiato la sua automobile in un parcheggio privato confinante con un terreno di proprietà dell'amministrazione comunale. Successivamente nel corso di un temporale un albero già malato si è schiantato sulla macchina parcheggiata, danneggiandola.

Il cittadino ha segnalato immediatamente il danno al proprietario pubblico che, dichiarandosi non competente in materia, lo ha indirizzato all'amministrazione comunale sul cui territorio si estendeva il terreno.

La Difensora civica si è quindi messa in contatto con entrambi i Comuni per fare chiarezza sul quadro giuridico, ma non è stato possibile arrivare a una soluzione poiché entrambe le parti sono rimaste ferme ciascuna nella propria convinzione di non essere responsabile del danno.



3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Vorab ist vielen Mitarbeitern der Landesverwaltung ein großes Dankeschön auszusprechen, die durch ihre wertvolle Beratung zur Lösung von unterschiedlichen Beschwerden beigetragen haben. Mit Hilfe dieser Fachexperten war es oft möglich, recht komplexe Sachverhalte zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Aber es gibt über die Vorgehensweise der Landesverwaltung auch zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

TRANSPARENZ

Warum wird meine Aufsichtsbeschwerde an die Landesregierung nicht behandelt?

Mit dem Art. 9 des Landesgesetz Nr. 17/1993 wird allen Bürger, die ein berechtigtes Interesse vorweisen können, die Möglichkeit eingeräumt gegen Verwaltungsakte, die vom Landeshauptmann, von den Landesräten, von den Leitern der Organisationseinheiten des Landes oder von den dazu delegierten Organen erlassen werden, Aufsichtsbeschwerde einzureichen, sofern es sich nicht um eine gesetzlich für endgültig erklärte Akte handelt.

Die Beschwerde kann, so das genannte Gesetz, aus Rechts- und aus Sachgründen in einziger Instanz bei der Landesregierung eingereicht werden.

Das klingt nun alles sehr bürgerfreundlich und manch ein Bürger möchte dann auch von diesem Beschwerderecht Gebrauch machen, da er glaubt mit einer Entscheidung des Abteilungsleiters nicht korrekt behandelt worden zu sein.

Die Enttäuschung ist dann aber sehr groß, da die Beschwerde nicht behandelt wird und dieses Recht somit in den allermeisten Fällen nur auf dem Papier besteht.

3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei esprimere la mia gratitudine ai tanti dipendenti dell'amministrazione provinciale che con il loro prezioso supporto hanno consentito di risolvere reclami di vario tipo. Grazie al loro aiuto si sono potute spesso definire situazioni molto complesse con piena soddisfazione di tutti.

Tuttavia il modo di procedere dell'amministrazione provinciale ha dato adito anche a numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

TRASPARENZA

Perché il mio ricorso gerarchico alla Giunta provinciale non viene preso in considerazione?

In virtù dell'art. 9 della legge provinciale n. 17/1993 il cittadino che vi abbia interesse può presentare ricorso gerarchico contro atti amministrativi adottati dal Presidente della Provincia, dagli assessori provinciali e dai direttori delle strutture organizzative provinciali, o loro organi delegati, salvo che si tratti di atti dichiarati definitivi dalla legge.

Secondo la normativa citata il ricorso è ammesso in unica istanza alla Giunta provinciale, per motivi di legittimità e di merito.

Una norma che parrebbe quindi molto attenta ai diritti del cittadino e che ha indotto più d'uno a presentare ricorso ritenendosi penalizzato ingiustamente da una decisione del direttore di ripartizione.

Grande però è la delusione nel dover constatare che il ricorso non viene preso in considerazione e che il diritto di ricorso nella maggioranza dei casi rimane dunque lettera morta.

La questione in effetti sta in questi termini: ai

Effektiv ist es so, dass laut Art. 2, Absatz 6 des Landesgesetzes Nr. 10/1992 die Verwaltungsakte, welche durch die Landesregierung an nachgeordnete Organe, wie den Abteilungsdirektoren delegiert werden, als endgültig erklärt wurden und somit von vornherein keine Aufsichtsbeschwerde mehr möglich ist.

Fazit: Das im Transparenzgesetz umfassend beschriebene Beschwerderecht ist praktisch nicht durchsetzbar und jeder eingereichte Rekurs, auch wenn er noch so wichtig und ausführlich geschildert ist, wird nicht behandelt.

Sonderbar erscheint es dabei, dass das von den allgemeinen Grundsätzen des Rechtes anerkannte Rekursrecht durch ein Landesgesetz ausgehöhlt ist, und Entscheidungen von Abteilungsdirektoren zu endgültigen Maßnahmen erklärt werden. Wichtig dabei ist auch zu wissen, dass das Verwaltungsrecht als endgültige Maßnahme grundsätzlich nur besondere Akte, wie Zwangsbesetzungen und ähnliches als solche anerkennt.

VERMÖGEN

Warum verlangt die Landesverwaltung die Rückzahlung der Enteignungsschädigung, die vor mehr als 20 Jahren ausbezahlt wurde?

Mit dieser Frage wandten sich mehrere Bürger während der Sprechtag an die Volksanwältin. Nach Überprüfung der Unterlagen beim zuständigen Amt der Landesverwaltung war es dann gleich klar, dass dieselben Grundflächen, im Rahmen zweier verschiedener Enteignungsverfahren, in den 90er Jahren zweimal enteignet und somit auch zweimal bezahlt wurden.

Aufgrund eines Zufalles ist die Landesverwaltung jetzt auf diese Fehler aufmerksam geworden und forderte die betroffenen Bürger zur Rückzahlung des damals doppelt erhaltenen Betrages auf.

sensi dell'art. 2, comma 6, della legge provinciale n. 10/1992 gli atti amministrativi adottati su delega della Giunta provinciale da organi subordinati – quali i direttori di ripartizione – sono definitivi e pertanto viene a escludersi a priori il ricorso gerarchico.

Conclusion: Il diritto di ricorso, ampiamente descritto nella legge sulla trasparenza, nella pratica non è applicabile, e i ricorsi presentati, seppur importanti e ben circostanziati, non vengono presi in considerazione.

Appare singolare che il diritto di ricorso, contemplato dai principi generali del diritto, venga a essere svuotato da una legge provinciale e che le decisioni adottate dai direttori di ripartizione siano dichiarate atti definitivi. È importante ricordare che secondo il diritto amministrativo sono provvedimenti definitivi solo particolari atti quali l'occupazione d'urgenza e simili.

PATRIMONIO

Perché l'amministrazione provinciale pretende la restituzione dell'indennità di esproprio versata più di 20 anni fa?

Questa è la domanda posta da parecchi cittadini alla Difensora civica durante le udienze. Dopo un'analisi della documentazione giacente presso l'ufficio provinciale competente si è scoperto subito che negli anni novanta alcune particelle fondiarie erano state espropriate due volte nel corso di due diverse procedure e che quindi anche l'indennizzo era stato erogato due volte.

Per un caso fortuito l'amministrazione provinciale aveva rilevato questo errore e conseguentemente aveva invitato i cittadini interessati a restituire l'importo percepito due volte.

Die Volksanwältin wies das Landesamt auf die gesetzlichen Verjährungsfristen hin. Eine Rückzahlung der erhaltenen Beträge kann nämlich gemäß Art. 2033 des ZGB nach Ablauf von 10 Jahren nicht mehr geltend gemacht werden. Nun ist abzuwarten, ob das Rechtsamt der Landesverwaltung das bereits eiligst eröffnete Eintreibungsverfahren aussetzen wird.

HOCHSCHULFÖRDERUNG

Kann ich einen Zuschuss zur Förderung der Kenntnis der Fremdsprache bei einem Auslandsaufenthalt wirklich nicht mit meinem ordentlichen Studienstipendium kumulieren?

Eine Studentin entschied sich ein Studienauslandsjahr an einer Universität in Spanien zu absolvieren. Gleichzeitig wollte sie natürlich auch die spanische Sprache erlernen und besuchte hierfür eigene Sprachkurse. Sie belegte zudem auch verschiedene Fachseminare in spanischer Sprache, immer mit dem Ziel die Sprache besser zu verstehen. Insgesamt erreichte sie somit 20 Wochenstunden an Kursen, die sie benötigte, um für eine Sprachförderung bei der Landesverwaltung anzusuchen.

Einige Zeit später forderte sie jedoch die Landesverwaltung auf, den erhaltenen Beitrag zurückzuzahlen.

Verzweifelt wandte sich die Studentin, die sich außerstande sah, den Beitrag zurückzuzahlen, an die Volksanwältin.

Bei einer, von der Volksanwältin organisierten Aussprache wurden die rechtlichen Grundlagen erörtert und es stellte sich heraus, dass die Wettbewerbsausschreibung in einigen wichtigen Abschnitten doch recht missverständlich war.

Gemäß Ausschreibung hätte die Studentin nur Anrecht auf den Zuschuss für die Sprachförderung, wenn 20 Wochenstunden an reinen Sprachkursen außerhalb der Universität belegt worden wären.

La Difensora civica ha fatto presente all'Ufficio provinciale i termini prescrizionali: in base all'art. 2033 del Codice civile infatti la restituzione degli importi percepiti è soggetta al termine di prescrizione decennale.

Ora si è in attesa di vedere se l'Ufficio legale dell'amministrazione provinciale sospenderà il procedimento di recupero già avviato con urgenza.

DIRITTO ALLO STUDIO

Davvero non posso cumulare una sovvenzione per l'incentivazione della conoscenza di una lingua straniera durante un soggiorno all'estero con la mia borsa di studio ordinaria?

Una studentessa universitaria aveva deciso di frequentare un anno di studi all'estero presso un'università spagnola. Nello stesso tempo voleva naturalmente anche imparare lo spagnolo e aveva perciò deciso di frequentare a tal fine appositi corsi di lingua e inoltre vari seminari specialistici in lingua spagnola. In questo modo la studentessa aveva raggiunto il monte ore di 20 ore settimanali necessario per poter richiedere all'amministrazione provinciale la suddetta sovvenzione.

Qualche tempo dopo però l'amministrazione provinciale le ha chiesto di restituire l'importo percepito.

La studentessa, impossibilitata a pagare quanto richiesto, si è rivolta disperata alla Difensora civica.

In un incontro organizzato dalla Difensora civica sono stati illustrati i fondamenti giuridici in materia ed è emerso che alcuni passaggi importanti del bando di concorso erano formulati in modo molto ambiguo.

Secondo il bando la studentessa avrebbe potuto beneficiare della sovvenzione solo se avesse frequentato "veri" corsi di lingua da 20 ore settimanali organizzati fuori dall'università.

Das Erlernen der Sprache in indirekter Form durch verschiedene zusätzliche Kurse an der Universität werden als solche nicht anerkannt. Solche Kurse werden gemäß Ausschreibung nur anerkannt, wenn Sie an einer Schule und nicht an einer Universität frequentiert werden.

Wünschenswert wäre es, dass solche Details bereits ganz klar in der Ausschreibung angeführt würden, sodass solche ärgerlichen Missverständnisse vermieden werden können.

FORSCHUNG UND INNOVATION

Warum wird der Südtiroler Forschungspreis nicht ausbezahlt?

Eine junge Forscherin gewann vor einigen Jahren den Südtiroler Forschungspreis, wobei es sich dabei seinerzeit um eine spezifische Projektförderung handelte.

Das Projekt war auf einen längeren Zeitraum ausgelegt und weder in der Ausschreibung, als auch in keinerlei Kundmachung, sowie in keinem Schreiben wurde ein Termin oder eine Frist für die Realisierung des Projektes angeführt.

Als nun die Forscherin nach Abschluss des Projektes den noch ausstehenden Betrag abrechnen wollte, wurde ihr vom zuständigen Amt mitgeteilt, dass innerhalb einer Fünfjahresfrist eine Abrechnung erfolgen hätte müssen. Nun wäre das Ansuchen leider um wenige Monate zu spät eingelangt und die verpflichteten Gelder wären nun in die sogenannte buchhalterische Erhausung gegangen, womit die Gelder nicht mehr zur Verfügung wären.

Eine Aussprache bei der zuständigen Stelle ergab, dass der Restbetrag nicht ausbezahlt werden kann und keine Bilanzänderung möglich wäre.

Für die Forscherin und für die Volksanwältin ist diese Antwort jedoch nicht zufriedenstellend, da es zu keiner Zeit einen Hinweis auf mögliche Termine und Schwierigkeiten bei der Auszah-

Non rientra in questa fattispecie l'apprendimento indiretto della lingua mediante la frequenza di vari corsi aggiuntivi presso l'università. I corsi vengono presi in considerazione ai fini del bando solo se frequentati presso una scuola e non presso un'università.

Sarebbe auspicabile che questi dettagli venissero ben specificati nel bando per evitare così irritanti fraintendimenti di questo tipo.

RICERCA E INNOVAZIONE

Perché il Premio di ricerca dell'Alto Adige non viene liquidato?

Una giovane ricercatrice aveva vinto alcuni anni fa il Premio di ricerca indetto dalla Provincia a finanziamento di un progetto specifico.

Il progetto si sviluppava su un lungo arco di tempo e né nel bando né in alcun avviso o nota era stato indicato un termine entro cui il progetto doveva essere realizzato.

Una volta terminato il progetto la ricercatrice ha presentato il rendiconto chiedendo l'erogazione dell'importo residuo, ma l'Ufficio competente le ha comunicato che la rendicontazione doveva essere presentata entro il termine di cinque anni e che poiché la sua richiesta giungeva purtroppo con alcuni mesi di ritardo gli importi impegnati erano già stati iscritti in economia e quindi non erano più disponibili.

Da un colloquio presso l'ufficio competente è emerso che l'importo residuo non può essere liquidato e che non è possibile effettuare una variazione di bilancio.

Tale risposta tuttavia non ha soddisfatto né la ricercatrice né la Difensora civica poiché mai era stata fatta menzione di eventuali scadenze o difficoltà per la liquidazione dell'importo

lung des Restbetrages gegeben hat und niemals von einer Frist von 5 Jahren die Rede war. Obwohl nun der Art. 9 des Landesgesetzes Nr. 1/2002 in außerordentlichen Fällen die Möglichkeit einer Fristverlängerung um ein Jahr vorsieht, wurde dies nicht gewährt und der Forscherin ihr rechtmäßig zustehender Preis nicht ausbezahlt.

ENERGIE

Warum müssen wir den bereits gewährten Beitrag für den Bau eines kleinen Wasserkraftwerkes zurückzahlen?

Mehrere Bürger und einige Vertreter von Alminorerechtschaften wandten sich an die Volksanwältin. Die ihnen bereits definitiv mit Dekret des Abteilungsleiters gewährten Verlustbeiträge von 80 % für die Realisierung von kleinen Wasserkraftwerken sollten in einem daraufhin neu eröffneten Verwaltungsverfahren auf 65% reduziert werden.

Die betroffenen Personengruppen waren über diese Ihnen bevorstehende Kürzung des Beitrages sehr erschrocken, da sie bereits die Arbeiten mit den angekündigten Finanzmitteln durchgeführt hatten, oder gerade dabei waren diese zu realisieren. Bei der Planung und Durchführung der Arbeiten rechneten Sie mit der bereits gewährten Finanzierung von 80 %.

Nach einigen Aussprachen mit den Landesämtern war es klar, dass dem Amt ein Fehler unterlaufen war und bereits seit einigen Jahren neue EU- Bestimmungen einen Beitrag von nur mehr 65 % vorsahen.

Einige Beitragsempfänger hatten sogar den Beitrag schon seit geraumer Zeit erhalten und wurden aufgefordert, den Differenzbetrag zurückzuzahlen. Die Landesämter ließen den Einwand der Volksanwältin nicht gelten, dass dieses Recht auf Annullierung von Amts wegen gemäß art. 21nonies des Gesetzes Nr. 241/90 nur 18 Monate nach Erlass ausgeübt werden

residuo né si era mai parlato di un termine di cinque anni.

Sebbene l'art. 9 della legge provinciale n. 1/2002 preveda in casi straordinari la proroga del termine di un anno, la ricercatrice si è vista negata tale concessione così come la liquidazione del premio di cui aveva titolo.

ENERGIA

Per quale motivo dobbiamo restituire il contributo già concesso per la costruzione di una piccola centrale idroelettrica?

Numerosi cittadini e alcuni rappresentanti di interessenze di pascolo hanno interpellato la Difensora civica dopo che un nuovo procedimento amministrativo aveva ridotto al 65 % i contributi a fondo perduto dell'80 % per la realizzazione di piccole centrali idroelettriche già concessi loro in via definitiva con decreto del direttore di ripartizione.

Gli interessati erano molto spaventati per l'imminente riduzione del contributo avendo già realizzato i lavori o essendo in procinto di avviarli sulla base delle risorse preannunciate, facendo quindi affidamento sul finanziamento dell'80 % già concesso loro.

Dopo alcuni colloqui con gli uffici provinciali è apparso chiaro che quest'ultimi avevano commesso un errore e che già da alcuni anni nuove norme comunitarie avevano abbassato il contributo al 65 %.

A chi aveva percepito il contributo già da tempo è stato chiesto di restituire la differenza. Gli uffici provinciali non hanno accolto l'obiezione della Difensora civica relativa al fatto che l'annullamento d'ufficio può essere applicato in virtù dell'art. 21-nonies della legge n. 241/90 entro 18 mesi dall'emanazione del provvedimento (visto che i cittadini erano sempre stati in buona fede).

kann, da die Bürger zu jedem Zeitpunkt im guten Glauben waren.

Ebenso wies die Volksanwältin darauf hin, dass gemäß Art. 2033 des ital. ZGB die gesetzlichen Zinsen von den Bürgern nicht zurückverlangt werden können, da sie im guten Glauben das Geld auch angenommen hatten.

Beide Einwände der Volksanwältin wurden leider, mit dem Hinweis auf anderslautende EU-Bestimmungen, von der Landesverwaltung nicht angenommen.

LANDESTIERÄRZTLICHER DIENST

Werden die Tiertransporte aus Vorarlberg durch Südtirol rechtmäßig abgewickelt?

Umweltschützer beklagten sich bei der Volksanwältin über tierschutzrechtliche Probleme im Zusammenhang mit Kälbertransporten von Vorarlberg nach Südtirol. Es wurde vermutet, dass die gesetzlich vorgesehenen Ruhezeiten gemäß EU Verordnung 1/2005 nicht eingehalten werden.

Eine Nachfrage beim Tierärztlichen Dienst des Landes ergab, dass Südtirol eine der ersten Provinzen Italiens war, welche die EU Verordnung bereits im Jahr 2007 streng umgesetzt hatte.

Gemäß Ministerialrundschriften müssen Kälber in Italien, nach der Ankunft in der Sammelstelle, mindestens 6 Stunden untergebracht und getränkt werden. Erst dann können sie zu neuen Gruppen zusammengestellt und weitertransportiert werden.

In Österreich werden die EU-Bestimmungen anders interpretiert und es wird eine Unterbrechung der Fahrt von 48 Stunden vorgeschrieben.

Um diesbezüglich Klarheit zu schaffen und koordiniert vorzugehen, kam es zu mehreren Treffen beider Länder und schließlich auch zu einem bilateralen Abkommen zwischen dem Gesundheitsministerium in Italien und jenem in Österreich.

La Difensora civica ha fatto presente inoltre che in base all'art. 2033 del Codice civile non si può chiedere ai cittadini la restituzione degli interessi di legge poiché nel percepire il denaro erano in buona fede.

Entrambe le obiezioni della Difensora civica non sono state purtroppo accolte dall'amministrazione comunale, che ha fatto riferimento a una diversa normativa dell'UE.

SERVIZIO VETERINARIO PROVINCIALE

Il trasporto di animali dal Vorarlberg attraverso l'Alto Adige viene effettuato in modo corretto?

Alcuni ambientalisti si sono lamentati con la Difensora civica segnalando problemi collegati al benessere animale in riferimento al trasporto di vitelli dal Vorarlberg all'Alto Adige. Il timore era infatti che venissero disattesi periodi di riposo di cui alla direttiva europea 1/2005.

Consultando il Servizio veterinario provinciale è emerso che la Provincia di Bolzano è stata una delle prime province italiane ad applicare già nel 2007 in modo rigoroso tale direttiva europea.

Secondo circolare ministeriale in Italia i vitelli, dopo il loro arrivo al luogo di raccolta, devono essere abbeverati e riposare per almeno 6 ore. Solo successivamente possono essere nuovamente raggruppati e continuare il viaggio.

Le disposizioni europee vengono interpretate in modo diverso in Austria, dove è prescritta un'interruzione del viaggio di 48 ore.

Per fare chiarezza in materia e trovare una linea di condotta coordinata vi sono stati vari incontri fra i due territori, approdati infine a un accordo bilaterale fra i Ministeri della Salute dei due Paesi.

FREIWILLIGER SOZIALDIENST

Kann es sein, dass eine Spesenrückvergütung für soziale Freiwilligenarbeit als Einkommen bewertet wird?

Eine Bürgerin meldete sich für den freiwilligen Sozialdienst, da sie gerade auf Arbeitssuche war, das Arbeitslosengeld bezog und ihre freie Zeit sinnvoll für andere zur Verfügung stellen wollte. Für diesen freiwilligen Sozialdienst erhielt die Bürgerin eine Spesenrückvergütung und sie war der Ansicht, dass diese Zahlungen keinen Einfluss auf das Arbeitslosengeld haben werden.

Es kam aber zu einer bösen Überraschung. Das NISF forderte sie auf, das Arbeitslosengeld zurückzuerstatten, da sie es verabsäumt hatte das Einkommen aus dem freiwilligen Sozialdienst zu erklären.

Es stellte sich nun heraus, dass es sich bei der sogenannten „Spesenrückvergütung“ für die soziale Arbeit steuerrechtlich sehr wohl um ein Einkommen handelt, welches jenem aus einer gelegentlichen selbstständigen Mitarbeit gleichgestellt wird. Nur wenn innerhalb von 30 Tagen nach Beginn des freiwilligen Sozialdienstes die entsprechende telematische Mitteilung an das NISF gemacht wird, kann das Arbeitslosengeld in reduzierter Form weiterhin bezogen werden, ansonsten wird das Arbeitslosengeld gestrichen.

Die Volksanwältin empfahl dem Amt für Kabinettsangelegenheiten, welches diese freiwilligen Dienste organisiert und koordiniert, diese Informationen klar auf der Internetseite und im Antragsformular anzuführen, sodass in Zukunft solche Missverständnisse vermieden werden können.

SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIO

È possibile che il rimborso spese per attività di volontariato in ambito sociale sia considerato reddito?

Una cittadina aveva avviato un'esperienza di servizio sociale volontario poiché trovandosi al momento in cerca di lavoro e beneficiando dell'indennità di disoccupazione voleva mettere a disposizione il proprio tempo per fare qualcosa di utile per la comunità. Per l'attività di volontariato prestata la signora riceveva un rimborso spese, che essa riteneva non andasse a incidere sull'indennità di disoccupazione.

Ma in realtà è stata smentita da una brutta sorpresa: l'INPS l'ha invitata infatti a restituire l'indennità di disoccupazione poiché non era stato dichiarato il reddito percepito per il servizio sociale volontario.

È emerso che sotto il profilo fiscale il cosiddetto "rimborso spese" riconosciuto per il servizio sociale è da considerarsi a tutti gli effetti alla stregua di un reddito da prestazione autonoma occasionale. Solo se entro 30 giorni dall'inizio del servizio sociale volontario lo si comunica all'INPS in via telematica, si può continuare a percepire l'indennità di disoccupazione con importo ridotto, altrimenti la si perde.

La Difensora civica raccomanda all'Ufficio Affari del Gabinetto, preposto all'organizzazione e al coordinamento del servizio sociale volontario, di fare chiara menzione di queste informazioni sia sul sito che sul modulo di richiesta, al fine di evitare in futuro questi malintesi.

KRAFTFAHRZEUGE

Darf ich mit dem Auto meines Onkels, der in Österreich lebt und der mich immer wieder besucht, wirklich nicht mehr fahren?

Solche und ähnliche Fragen gab es sehr viele im abgelaufenen Jahr 2019.

Mit dem Gesetzesdekret Nr. 113/18, welches am 4. Dezember 2018 in Kraft getreten war, wurden einige wichtige Bestimmungen der Straßenverkehrsordnung grundlegend abgeändert und verschärft.

Es wurden Strafen für jene Fahrzeuglenker eingeführt, welche seit mehr als 60 Tagen den effektiven Wohnsitz in Italien haben und mit einem Auto mit ausländischem Kennzeichen unterwegs sind.

Gleichzeitig mit dieser Verwaltungsstrafe wird auch der Fahrzeugschein eingezogen. In den darauffolgenden 180 Tagen muss das Fahrzeug entweder in Italien immatrikuliert werden oder es muss eine Ermächtigung angefordert werden, um das Fahrzeug über die Grenze zu bringen.

Sollten diese 6 Monate tatenlos verstreichen, so beginnt das Verfahren zur Einziehung des Fahrzeuges.

Entsprechende Ausnahmen hierzu gibt es nur für Lenker von Firmenautos, welche in Italien keinen Sitz haben.

KATASTER

Was können wir unternehmen, wenn die Katastersituation der Wirklichkeit in keinster Weise entspricht?

Eine Gruppe von Bauern wandte sich an die Volksanwältin, da die zuständige Forstbehörde beim Anschlag der zu fallenden Bäume, die Katastermappe als Bezugspunkt für die Grenzen der einzelnen Wälder herangezogen hatte.

Das Ergebnis war, dass die vor Ewigkeiten gesetzten Marksteine, welche seit immer als Maß-

AUTOVEICOLI

Davvero non posso più guidare la macchina di mio zio che vive in Austria e viene a trovarmi spesso?

Domande di questo genere o simili sono state poste molto frequentemente nell'anno appena trascorso.

Il decreto legge n. 113/18, entrato in vigore il 4 dicembre 2018, ha profondamente modificato e inasprito alcune importanti disposizioni del Codice della Strada.

Sono state introdotte contravvenzioni per i conducenti che hanno da più di 60 giorni residenza effettiva in Italia e guidano una macchina con targa straniera.

In questi casi oltre alla sanzione amministrativa è previsto anche il contestuale ritiro della patente. Nei successivi 180 giorni l'autoveicolo deve essere immatricolato in Italia o in alternativa si deve richiedere l'autorizzazione per portarlo oltre confine.

Trascorsi questi 6 mesi senza nulla di fatto, ha inizio il procedimento per la confisca del veicolo.

Eccezioni sono previste per i conducenti di auto aziendali se l'azienda non ha sedi in Italia.

CATASTO

Cosa possiamo fare se la situazione catastale non corrisponde minimamente alla realtà?

Un gruppo di contadini ha interpellato la Difensora civica poiché l'autorità forestale di competenza per effettuare la martellata delle piante da abbattere aveva utilizzato la mappa catastale come riferimento per la delimitazione dei singoli boschi.

Il risultato è stato che i "termini" collocati tanto tempo fa e che da sempre erano serviti per

stab für die Grenze der einzelnen Wälder dienten, plötzlich bedeutungslos wurden.

Die sich daraus ergebenden Grenzverschiebungen waren so groß, bis zu 100 Meter, dass ganze Grundparzellen davon betroffen waren.

Alle betroffenen Bauern waren sich einig, dass die in Natur bestehenden Grenzen korrekt seien und die Katastersituation fehlerhaft sein muss.

Nachforschungen haben dann ergeben, dass im fernen Jahr 1950 fehlerhafte Grundbucheintragungen gemacht wurden. Dies war dann auch die Voraussetzung für die Einleitung eines Verfahrens zur grundbücherlichen Neuanlage. Ein positiver Ausgang der komplexen Situation zeichnet sich für die betroffenen Bürger ab.

WOHNBAU

Ist es wirklich so, dass im Falle von Trennung oder Auflösung einer Ehe oder einer eheähnlichen Beziehung beide Situationen vom Wohnbauförderungsgesetz unterschiedlich behandelt werden?

Mit dieser Frage wandte sich eine Bürgerin an die Volksanwältin. Sie erklärte, dass sie sich von ihrem Lebenspartner getrennt hatte, sie beide bereits vor einigen Jahren gemeinsam eine Wohnbauförderung erhalten hatten und sie nun, nachdem ihr Lebenspartner das gemeinsame Haus verlassen hat, einen Teil der Förderung rückerstatten muss. Würde es sich um ein Ehepaar handeln, welches sich trennt, muss die Förderung nicht gekürzt werden und sie kann umgeschrieben werden.

Die Volksanwältin konnte diese Aussage nur bestätigen, da das Wohnbauförderungsgesetz die Auswirkungen der Wohnbauförderung bei der Auflösung der Ehe oder der eheähnlichen Beziehung, in zwei getrennten Gesetzesartikeln unterschiedlich regelt.

stabilire il confine dei singoli boschi improvvisamente non significavano più nulla.

Gli spostamenti di confine che ne sono derivati erano talmente ampi, fino a 100 metri, da interessare intere particelle fondiarie.

Tutti gli interessati concordavano sul fatto che i confini esistenti in natura erano quelli giusti e che era la situazione catastale a essere impropria.

Dalle ricerche fatte è emerso che nel lontano 1950 erano state effettuate delle iscrizioni tavolari sbagliate. Ciò ha creato il presupposto per avviare una procedura di reimpianto tavolare. Si sta profilando per i cittadini in questione un esito positivo della loro complessa vicenda.

EDILIZIA ABITATIVA

Corrisponde al vero che l'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata prevede un trattamento diverso in caso di separazione o scioglimento del matrimonio o di cessazione di una convivenza more uxorio?

È con questo quesito che una cittadina si è rivolta alla Difesa civica, spiegando di essersi separata dal suo compagno, insieme al quale alcuni anni prima aveva ricevuto un'agevolazione edilizia, agevolazione che ora si trovava a dover parzialmente restituire avendo il suo convivente lasciato la casa che dividevano. Se si fosse trattato della separazione di una coppia sposata, l'agevolazione non avrebbe subito riduzioni e si sarebbe potuta trasferire.

La Difensora civica non ha potuto fare altro che confermare la correttezza di questa affermazione. L'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata disciplina infatti in modo diverso con due distinti articoli di legge gli effetti in ordine all'agevolazione edilizia in caso di scioglimento del matrimonio o di cessazione della convivenza more uxorio.

Diese ungleiche Behandlung ist unverständlich und keineswegs nachvollziehbar und sollte bei einer Überarbeitung des Gesetzes auf jeden Fall überdacht werden.

LÄRM

Warum gibt es für lärmschützende Maßnahmen so wenig Unterstützung von Seiten der öffentlichen Hand?

Die Anzahl der Bürger, die sich aufgrund von Lärmbelästigungen verschiedenster Natur an die Volksanwaltschaft wenden, nehmen vermehrt zu und gestalten sich in den meisten Fällen ziemlich schwierig.

Eine Bürgerin kämpft bereits seit 20 Jahren für eine Lärmschutzwand für ihr Haus an der Brennerbahnlinie. Auch wenn ihr alle Techniker und Lärmmessungen seit Jahren das Recht auf eine Lärmschutzwand beteuerten, so wartet die geplagte Bürgerin heute noch auf die effektive Realisierung der Lärmschutzwand.

Ebenso wurde in einem anderen Beschwerdefall, im Rahmen einer Ausweisung einer neuen Erweiterungszone, die Realisierung einer neuen Lärmschutzwand entlang der vielbefahrenen Staatsstraße zur Auflage gemacht. Dies soll nun gemeinsam mit dem Bau der Infrastrukturen der Zone realisiert werden.

Für die benachbarten Wohnhäuser und die angrenzenden öffentlichen Einrichtungen des gleichermaßen betroffenen Dorfes ist hingegen keine Lärmschutzwand vorgesehen. Die an der Straße wohnenden Bürger sind über diese ungleiche Behandlung sehr verärgert und können nicht verstehen, dass die neu geplante Lärmschutzwand beim Bau nicht auch etwas verlängert werden könnte.

Auch hier ist sehr viel Geduld gefragt, da eine Finanzierung der Lärmschutzwand mit Unterstützung von Land und Gemeinde sicherlich mehrere Jahre dauern kann.

Questo trattamento disparitario è incomprensibile e assolutamente inconcepibile e dovrebbe essere in ogni caso rivisitato all'interno di una revisione della legge in questione.

INQUINAMENTO ACUSTICO

Perché ci sono così pochi fondi pubblici a sostegno delle misure di protezione dall'inquinamento acustico?

Sempre più cittadini si rivolgono alla Difensora civica lamentando le forme più varie di inquinamento acustico e i casi appaiono nella stragrande maggioranza piuttosto complessi.

Una cittadina si batte già da 20 anni perché sia realizzata una barriera antirumore in prossimità della sua casa posta lungo la linea ferroviaria del Brennero. Nonostante negli anni tutti i tecnici intervenuti e le misurazioni eseguite abbiano confermato la fondatezza della sua richiesta e il suo diritto all'installazione di una barriera antirumore, la signora è ancora oggi in attesa che il progetto trovi effettiva realizzazione e continua a vivere una situazione di disagio.

Un altro reclamo riguarda l'obbligo di costruzione di una nuova barriera anti-rumore lungo una strada statale fortemente trafficata contestualmente alla realizzazione delle infrastrutture in una zona individuata come nuova zona d'espansione.

Non si prevede invece alcuna barriera antirumore per le case e le strutture pubbliche che sorgono in prossimità dell'area e che sono parimenti toccate dal problema. I cittadini che abitano lungo la strada sono molto arrabbiati per questa diversità di trattamento e non riescono a capire perché non sia possibile semplicemente allungare un po' la nuova barriera antirumore progettata.

Anche in questo caso occorre molta pazienza poiché ci vorranno sicuramente vari anni perché la barriera antirumore venga finanziata con il sostegno della Provincia e del Comune.

Auch die lärm erzeugenden Tankstellen mit Waschanlagen und Reifenreparaturdienst in Wohnzonen, oder auch lärmintensive Aufstiegsanlagen für Skigebiete sind für die daneben gelegenen Wohnsiedlungen immer öfter Thema in den Sprechstunden.

Wünschenswert wäre, dass in solchen Situationen den Betroffenen mehr Unterstützung geboten würde, da eine anhaltende Lärmbelästigung die Gesundheit der angrenzenden Wohnbevölkerung stark beeinträchtigt.

GESUNDHEITSWESEN

Warum rückerstattet der Sanitätsbetrieb nicht mehr die Fahrt- und Aufenthaltsspesen der Eltern für die Behandlung ihres Sohnes in einer Spezialklinik?

Die Eltern eines Kleinkindes wandten sich mit diesem Problem an die Volksanwältin.

Ihr Sohn leidet von Geburt an, an einer angeborenen Behinderung, sodass er immer wieder für mehrere Tage in einer Spezialklinik in Oberitalien behandelt werden muss. Dieser Klinikaufenthalt wird von den Fachärzten des Südtiroler Sanitätsbetriebes verschrieben. Den Eltern, die ihren Sohn jedes Mal begleiten, werden die Spesen für die Reise und den Aufenthalt vom Sanitätsbetrieb rückvergütet.

Nun wird den Eltern, seit kurzem, diese Spesenrückerstattung nicht mehr gewährt, da bei einer Begutachtung durch den Dienst für Rechtsmedizin festgestellt wurde, dass dem Jungen nicht mehr die schwere Behinderung gemäß Art. 3 Absatz 3 des Gesetzes 104/92 diagnostiziert werden kann.

Die Eltern können diese Entscheidung nicht nachvollziehen, da es für diese genetische Erkrankung keine Heilung gibt und sind sehr enttäuscht, dass auch die Spesen im Sinne des Beschlusses Nr. 4923/2002 nicht mehr rückvergütet werden.

Anche la presenza di stazioni di servizio con rumorosi impianti di autolavaggio e assistenza pneumatici o quella di altrettanto rumorosi impianti di risalita per lo sci è motivo di disagio per gli abitanti delle zone residenziali circostanti, che sempre più spesso vengono a lamentarsene nelle udienze.

Sarebbe auspicabile che chi vive in contesti di questo tipo venisse maggiormente aiutato poiché la continua esposizione all'inquinamento acustico crea forti danni alla salute.

SANITÀ

Perché l'azienda sanitaria non rimborsa più le spese di viaggio e di soggiorno sostenute dai genitori per assistere il proprio figlio in cura presso una clinica specializzata?

I genitori di un bambino piccolo si sono rivolti alla Difensora civica segnalando questo problema.

Il loro figlio soffre sin dalla nascita di una menomazione congenita e ripetutamente deve affidarsi per alcuni giorni alle cure di una clinica specializzata dell'Italia settentrionale. Tali ricoveri vengono prescritti dai medici specialisti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, e quest'ultima rimborsa ai genitori, che accompagnano tutte le volte il figlio, le spese di viaggio e di soggiorno.

Da qualche tempo ai genitori non viene più concesso questo rimborso perché il servizio di medicina legale ha appurato che il ragazzo non può più essere considerato affetto dalla grave menomazione di cui all'art. 3, comma 3, della legge n. 104/92.

I genitori non comprendono tale decisione dal momento che la malattia genetica in questione è una malattia inguaribile e inoltre sono molto delusi del fatto che non vengono più rimborsate le spese ai sensi della deliberazione n. 4923/2002.

Zu bedenken wäre in diesen Fällen, ob es nicht auch ausreichend sein könnte, dass ein Facharzt die Notwendigkeit des Aufenthaltes in einer Spezialklinik anerkennen würde und dementsprechend auch die Spesen der Eltern für die Begleitung des minderjährigen Kindes übernommen werden könnten.

Warum kann ein Facharzt anstelle der Rückerstattung des Facharztstipendiums nicht den eingeforderten Dienst im Südtiroler Sanitätsbetrieb nachholen?

Ein Südtiroler Facharzt, der im Ausland lebt und arbeitet, wurde vom Südtiroler Sanitätsbetrieb aufgefordert, das Facharztstipendium mit Zinsen an den Sanitätsbetrieb zurückzuzahlen, da er der Verpflichtung, 5 Jahre Dienst im Südtiroler Gesundheitswesen zu leisten, innerhalb des vorgesehenen Zeitrahmens, nicht nachgekommen ist.

Der Facharzt war sich seines Fehlers bewusst und bot dem Südtiroler Sanitätsbetrieb an, anstelle der Rückzahlung, die vorgesehenen Dienstjahre umgehend in Südtirol nachzuholen. Auf diese Anfrage und auf ein darauffolgendes Schreiben der Volksanwältin gab es von Seiten der Landesverwaltung leider gar keine Antwort, sondern es wurde umgehend mit der Zwangseintreibung gedroht.

Es ist sehr schade, dass ein solcher Vorschlag von vornherein nicht in Betracht gezogen wird, zumal der überaus akute Ärztemangel in Südtirol allseits bekannt ist.

Sarebbe da valutare se in questi casi non potesse bastare la dichiarazione del medico specialista che riconosca la necessità del ricovero in una clinica specializzata, sgravando quindi i genitori dall'onere delle spese per l'accompagnamento del figlio minorenne.

Perché un medico specialista invece di restituire la borsa di studio per la formazione medico-specialistica non può completare presso l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige gli anni di servizio richiesti?

Un medico specialista altoatesino che vive e lavora all'estero è stato sollecitato dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige a restituire all'azienda stessa la borsa di studio che gli era stata concessa per la formazione medico-specialistica perché non aveva assolto entro il termine previsto l'obbligo di prestare per cinque anni servizio nell'ambito del sistema sanitario provinciale.

Il medico ha ammesso di non aver agito correttamente e ha proposto all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige di poter completare immediatamente il periodo di servizio previsto anziché restituire quanto richiesto.

L'amministrazione provinciale purtroppo non ha risposto né a questa proposta né alla successiva nota della Difensora civica, minacciando invece subito la riscossione coattiva.

È un peccato che una siffatta proposta non sia stata nemmeno presa in considerazione, vista anche la nota grave carenza di medici in Alto Adige.

3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird immer versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerden werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, im Vorfeld vermieden.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung bis hin zur Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland bis hin zu vermuteten Behandlungsfehlern der Patienten, die einer Klärung zuzuführen sind.

Warum werden Spritzen gegen Augenleiden für betagte Rentner nur im Krankenhaus in Innichen durchgeführt?

Mit dieser Frage beschäftigte sich ein Patient sehr hohen Alters, der darauf hinwies, dass er monatlich vom Eisacktal zum Krankenhaus nach Innichen reisen muss, um dort eine verschriebene Spritze für das Auge zu erhalten.

In dieser Situation befindet sich nicht nur dieser ältere Herr, sondern eine ganze Reihe von betagten Menschen, die zur besagten Behandlung aus Pfitsch, Klausen, Brenner usw. nach Innichen fahren müssen; manche Patienten sogar mehr als 30 mal.

Eine solche Fahrt stellt eine enorme Herausforderung in diesem Alter dar, zumal eine solche Spritze, nach Meinung der betroffenen Patienten, sicherlich von allen Krankenhäusern angeboten werden kann.

3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi sempre per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti: la trattazione qualificata e approfondita dei reclami consente infatti di evitare a priori processi destinati a non avere esito favorevole.

I reclami che hanno interessato il settore della sanità spaziano da questioni amministrativo-giuridiche inerenti ad esempio l'esenzione ticket al rimborso di prestazioni sanitarie presso cliniche private o all'estero e al chiarimento di presunti errori terapeutici segnalati dai pazienti

Perché le iniezioni intravitreali per gli anziani vengono eseguite solo all'ospedale di San Candido?

Questa la questione sollevata da un paziente molto anziano che dalla Val d'Isarco deve raggiungere ogni mese l'ospedale di San Candido per farsi fare un'iniezione intraoculare prescrittagli dal medico.

L'anziano signore non è l'unico a vivere questo disagio; sono tante le persone molto avanti con gli anni che devono spostarsi da località come Val di Vizze, Chiusa, Brennero ecc. fino a San Candido per sottoporsi a detto trattamento, in certi casi anche per più di una trentina di volte.

Per i pazienti in età avanzata queste trasferte costituiscono un impegno enorme, anche perché a detta degli interessati le iniezioni in questione potrebbero essere praticate in tutti gli ospedali.

Die Patienten vermuten deshalb, dass die Auslagerung des Dienstes nach Innichen nur deshalb erfolgte, um dort die Struktur aufrecht zu erhalten, und das Wohl des Patienten durch eine ortsnahe ärztliche Versorgung in den Hintergrund gerückt ist.

Warum ist meine Mutter, die im Pflegeheim untergebracht ist, auch am Tage immer so schläfrig?

Eine Angehörige berichtete, dass ihre betagte Mutter in einem Pflegeheim untergebracht ist und seit geraumer Zeit auch tagsüber nicht richtig wach wirkt. Anlässlich einer neurologischen Visite erschien alles unauffällig. Die behandelnde Ärztin kontrollierte jedoch auch die Medikamenteneinnahme der Mutter und stellte fest, dass sie die Schlaf Tropfen nicht nur abends, sondern auch am Morgen bekommt, sodass die Ärztin die stufenweise Absetzung dieser Tropfen empfahl.

Bei der Behandlung dieser Beschwerde konnte auch festgestellt werden, dass die Gäste der Seniorenheime bereits sehr früh ihr Abendessen einnehmen und, jene die auf Hilfe angewiesen sind, schon gegen 18.00 Uhr ins Bett gebracht werden. Die Stunden an Bettruhe bis zum nächsten Tag sind demnach sehr viele und für ältere Menschen ohne entsprechende Beruhigungsmittel ist es gar unmöglich durchzuschlafen.

Muss ich wirklich das Ticket für eine nicht durchgeführte Visite bezahlen?

Ein Patient wandte sich mit folgendem Problem an die Volksanwältin:

Der Hausarzt verschrieb ihm eine Visite für eine Computertomografie ohne Kontrastmittel. Am festgelegten Tag wurde der Patient im Krankenhaus vorgestellt, aber der Radiologe erklärte ihm, dass die CT ohne Kontrastmittel keinen genauen und vertrauenswürdigen Befund ergeben hätte und empfahl ihm, sich von seinem Hausarzt eine andere Verschreibung mit Kont-

Il sospetto tra i pazienti è che il servizio sia stato trasferito a San Candido solo per tenere in piedi la struttura ospedaliera locale, mettendo in secondo ordine il bene dei pazienti cui dovrebbe invece essere garantita un'assistenza medica di prossimità.

Perché mia madre, che è ricoverata in una casa di riposo, è sempre assonnata anche di giorno?

Una signora ha riferito che l'anziana madre, ricoverata in casa di riposo, da diverso tempo sembra essere in dormiveglia anche durante il giorno. La visita neurologica non ha evidenziato anomalie. La dottoressa che la segue ha però controllato i farmaci assunti dalla paziente e ha constatato che alla signora le gocce per dormire vengono somministrate non solo di sera, ma anche al mattino, e ha quindi raccomandato di sospenderne gradualmente l'assunzione.

Nel trattare questo reclamo si è potuto anche constatare che gli ospiti delle case di riposo cenano molto presto e che quelli tra loro che necessitano di aiuto vengono messi a letto già verso le 18.00. Di conseguenza sono molte le ore da trascorrere a letto fino al giorno dopo, e per molti anziani non è possibile dormire così a lungo senza assumere sonniferi.

Devo davvero pagare il ticket per una visita non effettuata?

Un paziente si è rivolto alla Difensora civica per il seguente problema:

Il medico di famiglia gli aveva prescritto una visita per una tomografia computerizzata senza mezzo di contrasto. Il giorno prestabilito il paziente si è presentato in ospedale, ma il radiologo gli ha spiegato che la TAC senza mezzo di contrasto non avrebbe fornito un referto preciso e affidabile e gli ha consigliato di farsi rilasciare dal medico di base un'altra prescrizione con

rastmittel ausstellen zu lassen. Daraufhin wurde die diagnostische Untersuchung bis zur Ausstellung der neuen Verschreibung verschoben bzw. nicht durchgeführt.

Einige Zeit später erhielt der Patient die Ticketrechnung, da er angeblich den Termin für die diagnostische Untersuchung nicht rechtzeitig abgesagt hätte.

Dank der Intervention der Volksanwältin wurde die besagte Rechnung anschließend annulliert. Mit einer besseren Kommunikation zwischen den Abteilungen und den Verwaltungsbüros der jeweiligen Gesundheitsbezirke könnten solche Vorfälle auf einfache Art und Weise eigentlich gut vermieden werden.

Kann es sein, dass meine neue Ärztin für Allgemeinmedizin keine ärztlichen Unterlagen über meinen Krankheitsverlauf hat?

Eine Patientin wandte sich an die Volksanwältin, da ihre neue Ärztin für Allgemeinmedizin keine ärztlichen Unterlagen und keinerlei Informationen über ihre Vorerkrankungen hatte.

Im Gegenteil, die neue Ärztin, die ihren alten Vertrauensarzt seit kurzem ersetzte, hatte die Bürgerin gebeten, doch Befunde und Entlassungsbriefe aus dem Krankenhaus vorbeizubringen.

Die Volksanwältin erklärt der Bürgerin, dass es sich bei den Gesundheitsdaten um sehr sensible Daten handelt und diese ohne eine ausdrückliche Ermächtigung nicht von einem Arzt auf den Anderen weitergegeben werden dürfen.

Der Arzt für Allgemeinmedizin führt von jedem Betreuten eine Patientendatei und hält diese auf dem laufenden Stand. Im Falle eines Arztwechsels ist es Aufgabe des Patienten, einen zusammenfassenden klinischen Bericht vom scheidenden Arzt anzufordern.

Die Patientin muß nun, soweit es möglich ist, den Kontakt zum pensionierten Arzt suchen,

mezzo di contrasto. Quindi l'esame diagnostico non è stato eseguito ed è stato rimandato fino all'emissione della nuova impegnativa.

Qualche tempo dopo il paziente si è visto recapitare una richiesta di pagamento del ticket per non aver disdetto in tempo l'appuntamento per l'esame diagnostico.

Grazie all'intervento della Difensora civica alla fine la richiesta di pagamento è stata annullata. Una migliore comunicazione tra i reparti e gli uffici amministrativi dei rispettivi distretti sanitari in realtà consentirebbe facilmente di evitare simili disguidi.

È possibile che la mia nuova medica di base non abbia la documentazione sanitaria che mi riguarda?

Una paziente si è rivolta alla Difensora civica perché la sua nuova medica di base non aveva nessuna documentazione clinica e nessuna informazione sulle sue patologie pregresse.

Anzi, la nuova dottoressa, da poco subentrata al precedente medico di fiducia, aveva pregato la paziente di farle avere referti e lettere di dimissioni ospedaliere.

La Difensora civica ha spiegato alla signora che i dati sanitari sono dati molto sensibili e che non possono passare da un medico all'altro senza espressa autorizzazione.

Il medico di base tiene per ogni assistito una cartella aggiornata. Nel caso di un cambio di medico è compito del paziente farsi rilasciare dal vecchio medico una sintetica relazione clinica.

La paziente dovrà ora cercare di contattare il medico in pensione, per quanto possibile, e chiedergli di rilasciarle tale relazione.

Sarebbe auspicabile che tutti i pazienti fossero

um von ihm diesen klinischen Bericht anzufordern.

Wünschenswert wäre es, dass diese Informationen an alle Patienten ergehen würden, bevor ein Arzt in seinen wohlverdienten Ruhestand geht, da so alle Patienten in die Lage versetzt werden, sich diesen zusammenfassenden klinischen Bericht aushändigen zu lassen.

Muss der Sanitätsbetrieb die medizinische Dokumentation eines Patienten, auf seinen Wunsch hin, in seine Muttersprache übersetzen?

Auf diese Frage, welche von mehreren Patienten gestellt wurde, konnte die Volksanwältin folgendermaßen antworten:

Gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 3793 vom 10.10.2005 müssen alle Mitteilungen und Befunde über den Gesundheitszustand des Patienten, die direkt an diesen gerichtet sind, in seiner mutmaßlichen Sprache bzw. in der von diesem verwendeten Sprache verfasst werden. Bei Vorliegen eines konkreten und begründeten Interesses zum Schutz einer rechtlich relevanten Stellung, wie eben auch ein Antrag auf Schadenersatz ist, hat der Patient zudem auch ein Anrecht auf kostenlose Übersetzung der relevanten medizinischen Dokumentation, die nicht in seiner Muttersprache verfasst wurde.

Muss ich wirklich als 100%iger Invalide immer wieder neu um einen Invalidenparkschein ansuchen?

Mit dieser Frage beschäftigte sich ein Bürger mit einer schweren angeborenen Behinderung. Die Volksanwältin informierte den Bürger, dass der Behindertenparkschein eine Laufzeit von 5 Jahren hat. Die Laufzeit kann auch kürzer sein, wenn eine vorübergehende Behinderung festgestellt wird.

Nach fünf Jahren muss der Parkschein leider immer wieder verlängert werden und ein Gutachten des Sprengelhygienearztes oder auch der Ärztekommision der Rechtsmedizin muss

informati di tale procedura, così da poter richiedere al loro medico la relazione clinica in tempo utile prima del suo meritato pensionamento.

L'Azienda sanitaria deve tradurre la documentazione medica nella madrelingua del paziente se questi lo richiede?

Alla domanda, sollevata da vari pazienti, la Difensora civica ha risposto come segue:

Ai sensi della delibera della Giunta provinciale 10.10.2005, n. 3793, tutte le comunicazioni e i referti relativi allo stato di salute del paziente e direttamente destinati allo stesso devono essere redatti nella sua presunta madrelingua o nella lingua da questi utilizzata.

In presenza di un concreto e motivato interesse alla tutela di una posizione giuridicamente rilevante, come nel caso di una richiesta di risarcimento, il paziente ha inoltre diritto alla traduzione gratuita della documentazione clinica rilevante che non sia stata redatta nella sua madrelingua.

Con un'invalidità del 100% devo davvero fare ogni volta richiesta per avere il permesso speciale di parcheggio per invalidi?

Tale quesito è stato posto da un cittadino affetto da grave disabilità congenita.

La Difensora civica ha informato il cittadino che il permesso di parcheggio per invalidi ha una validità di 5 anni, o anche più breve nel caso venga accertata una disabilità temporanea.

Purtroppo allo scadere dei cinque anni il permesso deve essere rinnovato, e ogni volta la richiesta di rinnovo va corredata da un parere del medico igienista distrettuale o della commissione medico-legale che attesti l'assenza o

alle fünf Jahre bestätigen, dass die Gehfähigkeit fehlt oder erheblich eingeschränkt ist. Die Bestätigung einer 100%igen Zivildisabilität ist für die Ausstellung des Parkausweises für Behinderte allein leider nicht ausreichend.

Die Volksanwältin erhält auf ein Schreiben an die ärztliche Direktion, mit verschiedenen Fragen einer Patientin, keine Stellungnahme, wenn die Patientin nicht vorab eine allgemeine Verzichtserklärung auf Schadenersatz unterschreibt!!!!

Eine Patientin wandte sich an die Volksanwältin mit unterschiedlichen Fragen hinsichtlich der Behandlung ihrer Hand, die nach geraumer Zeit immer noch in ihrer Bewegung eingeschränkt war.

Die Volksanwältin schilderte daraufhin in einem Schreiben an die ärztliche Direktion des behandelnden Krankenhauses den Sachverhalt und stellte die verschiedenen Fragen, die die Patientin beschäftigten.

Auf dieses Schreiben hin antwortete die zuständige Verantwortliche des Verfahrens, dass keine Stellungnahme erfolgen wird, außer die Patientin unterzeichnet vorab eine allgemeine Verzichtserklärung auf jeglichem Schadenersatzanspruch.

Für die Volksanwältin als auch für die Patientin ist eine solche Verpflichtung, um zu Informationen zu kommen, unzumutbar.

Es ist wirklich sehr schade, wenn die Kommunikation des Sanitätsbetriebes mit dem Patienten in Zukunft solche Wege beschreitet und die Angst vor Schadenersatzansprüchen eine vernünftige Kommunikation mit dem Patienten verhindert.

Es ist nur zu hoffen, dass dies ein Einzelfall bleibt und Patienten weiterhin die Möglichkeit haben, fachlich korrekte Antworten auf ihre Fragen zu bekommen.

la grave limitazione della capacità motoria.

La sola attestazione di invalidità civile al 100% non è quindi sufficiente per avere il permesso di parcheggio per invalidi.

La direzione medica rifiuta di pronunciarsi riguardo a una nota della Difensora civica che riporta vari quesiti sollevati da una paziente, a meno che quest'ultima non sottoscriva preventivamente una dichiarazione di rinuncia al risarcimento danni!!!!

Una paziente si è rivolta alla Difensora civica per varie questioni relative alle cure praticate a una mano che ancora dopo parecchio tempo risultava limitata nei movimenti.

Pertanto la Difensora civica ha indirizzato una nota alla direzione medica dell'ospedale curante per rappresentare i fatti e sottoporre i vari quesiti esposti dalla paziente.

Per tutta risposta la funzionaria responsabile del procedimento ha comunicato che non si sarebbe pronunciata al riguardo a meno che la paziente non sottoscrivesse preventivamente una generica dichiarazione di rinuncia a qualsiasi richiesta di risarcimento.

Tanto per la Difensora civica quanto per la paziente è inaccettabile che si impongano simili condizioni per poter avere accesso alle informazioni.

Sarebbe davvero un peccato che per il timore di eventuali richieste di risarcimento la comunicazione dell'Azienda sanitaria con i pazienti prendesse questa piega invece di basarsi su criteri di ragionevolezza.

Non resta che sperare che si tratti di un caso isolato e che ai pazienti venga garantita anche in futuro la possibilità di ottenere risposte corrette ai propri quesiti.

Warum lehnt der Dienst für Rechtsmedizin den Antrag um Förderung eines neuen elektronischen Rollstuhles mit Aufstehfunktion ab?

Eine Rollstuhlfahrerin reichte beim Dienst für Rechtsmedizin das Ansuchen um den Ankauf eines neuen elektronischen Rollstuhles mit verschiedenen Funktionen für den Außen- und Innenbereich ein.

Nach der vorgesehenen fachärztlichen Visite, bei welcher der Arzt die Notwendigkeit und die Voraussetzungen eines neuen Rollstuhles überprüfte, kam es für die Antragstellerin zu erheblichen Schwierigkeiten.

Jeder besonderen Funktion eines zu fördernden Rollstuhles muss nämlich ein eigener mit Ministerialdekret genehmigter und angeführter Identifikationskodex zugewiesen werden.

Die Auswahl der erforderlichen Kodexe durch den Rechtsmediziner führte nun jedoch dazu, dass die betroffene Rollstuhlfahrerin einen ganz anderen Rollstuhl finanziert bekommen sollte, als den Rollstuhl, den sich die Patientin wünschte und der ihrer Meinung nach weitaus der Geeigneteren wäre.

Auch ein Rekurs an das Amt für Gesundheitssteuerung der Landesabteilung für Gesundheit wurde nicht angenommen, sodass die Patientin in ihrer Verzweiflung den von ihr gewünschten elektronischen Rollstuhl mit eigenen Mitteln finanzierte.

Ein Reihe von Aussprachen, die von der Volksanwältin zur Klärung dieses Sachverhaltes durchgeführt wurden, führten schlussendlich zu einem teilweisen Umdenken des Sanitätsbetriebes. Es wurde ein kleiner Teil der Kosten für den Ankauf des neuen Rollstuhles schließlich doch übernommen und rückvergütet.

Perché il Servizio di medicina legale rigetta la richiesta di contributo per una nuova sedia a rotelle elettronica con funzione verticalizzante?

Una persona su sedia a rotelle aveva presentato al Servizio di medicina legale domanda per l'acquisto di una nuova sedia a rotelle elettronica con diverse funzioni per l'uso domestico ed esterno.

Dopo la prevista visita specialistica in cui il medico aveva verificato la necessità e i requisiti della nuova sedia a rotelle, la richiedente si è trovata però di fronte a notevoli difficoltà.

Per le sedie a rotelle coperte da contributo, infatti, a ogni funzione particolare è assegnato uno specifico codice identificativo approvato con decreto ministeriale.

I codici scelti dal medico legale però avevano fatto sì che la sedia a rotelle finanziabile fosse completamente diversa da quella che la paziente desiderava e che lei riteneva in assoluto la più adatta.

Dopo essersi vista rigettare il ricorso presentato all'Ufficio Governo sanitario della Ripartizione Salute della Provincia la paziente, per la disperazione, aveva acquistato di tasca propria la sedia a rotelle elettronica che desiderava.

Una serie di colloqui avuti dalla Difensora civica per chiarire la questione ha portato infine a un parziale ripensamento da parte dell'Azienda sanitaria, che si è fatta carico di una piccola parte dei costi di acquisto della nuova sedia a rotelle procedendo quindi al rimborso.

Warum kann mir der Vorschuss für Ausgaben im Gesundheitsbereich vom Laborfond nicht ausbezahlt werden?

Die Bürgerin ist so wie viele Südtiroler Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen Mitglied beim Laborfond und sie beabsichtigte, sich für ihre besondere Zahnarztbehandlung einen Vorschuss auszahlen zu lassen.

Dem entsprechenden Antrag muss sie jedoch eine Bescheinigung des behandelnden Arztes beilegen, die bestätigt, dass der Eingriff eine schwere gesundheitliche Situation betrifft und dass er notwendig und außergewöhnlich ist.

Im Falle der Patientin bestätigte der behandelnde Zahnarzt, die absolute Notwendigkeit der Behandlung, da ansonsten gesundheitliche Probleme auftreten hätten können. Das Einsetzen eines Implantates war für den Zahnarzt nämlich absolut notwendig, um die Kaufunktion der Patientin wieder herzustellen.

Die Experten der Rechtsmedizin, welche die Anträge auf Vorschüsse für sanitäre Leistungen prüfen, konnten jedoch nur zwei der erforderlichen Voraussetzungen (Notwendigkeit und Außergewöhnlichkeit des Eingriffes) als vorhanden bestätigen, und waren der Ansicht, dass die schwere gesundheitliche Situation in diesem Fall nicht gegeben ist.

Der Antrag, sowie ein folgender Rekurs an den Direktor des Gesundheitsbezirkes, wurden somit abgelehnt.

Die Ablehnung ihres Ansuchens bleibt aber für die Patientin weiterhin nicht nachvollziehbar, zumal es sich nicht um die Gewährung eines öffentlichen Beitrages handelt, den sie beantragt, sondern vielmehr um die Auszahlung eines Vorschusses ihres persönlich ersparten und eingezahlten Geldes beim Laborfond.

Perché Laborfonds non mi può liquidare l'anticipo per spese sanitarie?

Una cittadina iscritta a Laborfonds come tanti lavoratori e lavoratrici altoatesini aveva intenzione di farsi dare un anticipo per particolari cure dentistiche.

La relativa domanda doveva però essere corredata da una certificazione del medico curante da cui risultasse trattarsi di un intervento necessario e straordinario a seguito di una gravissima situazione di salute.

Nel caso in questione il dentista di fiducia aveva confermato l'assoluta necessità delle cure perché altrimenti sarebbero potuti insorgere problemi di salute, ritenendo l'impianto indispensabile per ripristinare la funzione masticatoria nella paziente.

Gli esperti del Servizio di medicina legale che esaminano le richieste di anticipo per prestazioni sanitarie hanno tuttavia confermato la presenza di solo due dei requisiti previsti (necessità e straordinarietà dell'intervento), ritenendo non sussistere nel caso in questione una "gravissima situazione di salute".

La richiesta è stata quindi respinta, così come il successivo ricorso al direttore del distretto sanitario.

La paziente non riesce comunque a comprendere per quale motivo la sua domanda sia stata rigettata, visto che non si tratta della concessione di un contributo pubblico, bensì di un anticipo sui soldi che lei stessa ha risparmiato e versato a Laborfonds.

3.4. SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Es gibt zuweilen sehr große Unterschiede in der Arbeitsweise der verschiedenen Sozialsprenkel der Bezirksgemeinschaften.

Folgender Beschwerdefall zeigt auf, wie bei der Überprüfung der Voraussetzungen für die Gewährung von Leistungen auch übertrieben werden kann.

Warum zweifelt der Mitarbeiter des Sozialsprenkels so sehr an der Korrektheit unserer Angaben?

Ein Ehepaar, beide im Pensionsalter, von denen der Ehemann zudem eine 100%ige Invalidität vorweisen kann, wandte sich mit einer Beschwerde an die Volksanwältin. Sie müssen einen unverhältnismäßig hohen Aufwand betreiben, um dem Mitarbeiter des Sozialamtes ihren effektiven ständigen Wohnsitz nachzuweisen.

Der Mietzuschuss, um den sie angesucht hatten, wurde nicht gewährt, da der Mitarbeiter des Sozialsprenkels Zweifel am tatsächlichen Aufenthalt des Ehepaares hatte.

Zum Glück war das Ehepaar im besagten angezweifelten Zeitraum mehrmals beim Hausarzt, der ihnen die Anwesenheit belegen konnte.

Zudem wurden Sie auch aufgefordert, eine Erklärung des Vermieters abzugeben, in welcher er erklärte, dass er seine Mieter im besagten Zeitraum mehrmals gesehen hat.

Diese beiden Erklärungen waren für das Amt trotzdem nicht ausreichend und es wurde die Echtheit der Unterschrift des Vermieters angezweifelt.

Der Mitarbeiter des Sprengels forderte zur entsprechenden Kontrolle eine Kopie der Identitätskarte des Vermieters an.

3.4. ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Talvolta vi sono notevoli differenze nelle modalità di lavoro dei diversi Distretti sociali delle Comunità comprensoriali.

Il seguente reclamo è emblematico di come si possa esagerare nella verifica dei requisiti necessari per la concessione di prestazioni.

Perché l'impiegato del Distretto sociale nutre così forti dubbi sulla correttezza dei nostri dati?

Due coniugi pensionati, di cui il marito con un'invalidità del 100 %, si sono rivolti alla Difensora civica per segnalare gli sforzi sproporzionati richiesti loro dall'impiegato del Distretto sociale per comprovare la loro residenza effettiva.

Il contributo al canone di locazione di cui i coniugi avevano fatto richiesta era stato negato poiché l'impiegato del Distretto sociale aveva dei dubbi su dove dimorassero effettivamente.

Per fortuna nel periodo contestato i coniugi si erano recati più volte dal medico di base, che aveva potuto quindi certificare la loro presenza. L'impiegato aveva anche chiesto loro di produrre una dichiarazione del padrone di casa in cui questi affermasse di averli visti più volte nel suddetto periodo.

Ciononostante l'ufficio non aveva valutato sufficienti le due dichiarazioni e aveva messo in dubbio l'autenticità della firma del locatario. L'impiegato del Distretto sociale aveva preteso una copia della carta d'identità del locatario per controllare le firme.

Dopo tutti questi sforzi finalmente l'ufficio ha



Nach all diesen Bemühungen wurden die Beweise schlussendlich akzeptiert und der Mietzuschuss wurde gewährt.

SASA – STÄDTISCHER AUTOBUS SERVICE AG

Warum wird das Verfahren vor dem Friedensrichter in meiner Abwesenheit weitergeführt, obwohl ich anmerkte, dass die Klage nicht in meiner Muttersprache verfasst wurde?

Ein Bürger verursachte mit seinem Fahrrad einen kleinen Schaden an einem Bus der SASA. Es wurde lediglich ein Licht des Busses beschädigt, wobei im Unfallbericht der Stadtpolizei das Fehlverhalten des Radfahrers bestätigt wurde.

Daraufhin forderte die SASA den Bürger in einem Schreiben auf, die Kosten in der Höhe von 560 Euro für den Austausch des Lichtes zu begleichen.

Der Bürger empfand die geforderte Summe als unverschämte Höhe und antwortete nicht auf das Schreiben.

Daraufhin wandte sich die SASA mit ihrem Rechtsanwalt an das Friedensgericht und klagte die Summe ein.

Die Klage wurde dem Bürger zugestellt, sie wurde jedoch nur in italienischer Sprache abgefasst.

Der Bürger war über dieses Vorgehen verärgert und forderte in einem Schreiben das Gericht und die klagende Partei auf, ihm die Klage in deutscher Sprache zu übermitteln.

Der Bürger war der irrigen Meinung, dass es sich bei der Klage um einen Verwaltungsakt handelt, welcher, wenn er das Grundrecht auf den Gebrauch der Muttersprache verletzt, mit einem zeitgerechten Einwand nichtig erklärt werden muss.

Da der Bürger keine weitere Zustellung erhielt, war er davon überzeugt, dass die Klage fallengelassen wurde.

accettato la documentazione probatoria e ha concesso il contributo al canone di locazione.

SASA – SOCIETÀ AUTOBUS SERVIZI D'AREA SPA

Perché il procedimento davanti al Giudice di pace continua il suo iter in mia assenza nonostante abbia segnalato che l'atto di citazione non è stato redatto nella mia madrelingua?

Un cittadino aveva causato con la sua bicicletta un piccolo danno (la rottura di un fanale) a un autobus della SASA. La dinamica era stata confermata nel verbale dell'incidente steso dalla Polizia municipale.

In una lettera la SASA aveva quindi chiesto al cittadino di pagare 560 euro per la sostituzione del fanale.

L'interessato aveva ritenuto l'importo richiesto vergognosamente alto e non aveva risposto alla lettera.

La SASA si era pertanto rivolta con il suo legale al Giudice di pace intentando causa per ottenere il pagamento dell'importo.

Al cittadino era stato così notificato il relativo atto di citazione, redatto però solo in lingua italiana.

Il cittadino, irritato da questa procedura, aveva scritto al Giudice di pace e alla parte attrice chiedendo che l'atto di citazione gli venisse inviato in lingua tedesca.

Egli pensava erroneamente che l'atto di citazione fosse un atto amministrativo e che qualora esso fosse andato a ledere il diritto fondamentale all'uso della madrelingua, in caso di contestazione tempestiva dovesse essere dichiarato nullo.

Il cittadino, non ricevendo altra notifica, era convinto che la causa fosse stata fatta cadere. Purtroppo non era così. Non trattandosi di un

Dem war leider nicht so. Da es sich nicht um einen Verwaltungsakt, sondern um eine gerichtliche Klage handelte, wurde das Verfahren in Abwesenheit des Beklagten weiterverfolgt. Der Bürger wurde letztendlich zur Zahlung von über 2.000 Euro verurteilt.

Mit diesem Urteil in der Hand und geschockt über das Vorgehen der SASA wandte sich der Bürger schlussendlich an die Volksanwältin, die eine Aussprache mit der Direktorin der SASA organisierte.

Bei dieser Aussprache konnten alle Fragen des betroffenen Bürgers geklärt werden und auch ein gegenseitiges Verständnis aufgebracht werden, sodass man sich letztendlich darauf einigte, dass der Bürger innerhalb von 10 Tagen die Summe von 1.825 Euro bezahlen musste. Die Sasa verzichtete auf einen Teil der anerkannten Spesenrückvergütung.

Hervorzuheben in diesem Beschwerdefall ist die Gesprächs- und Kompromissbereitschaft der Direktorin der SASA AG, welche den Vorschlag der Volksanwältin angenommen hat und Verständnis für den Bürger aufbringen konnte.

WOHNBAUINSTITUT

Warum hat eine alleinerziehende Mutter mit einem Sohn nicht das Anrecht auf eine Wohnung mit zwei Schlafzimmern?

Einer alleinerziehenden Mutter und ihrem Sohn wurde vor Jahren eine Wohnung des Wohnbauinstitutes mit einer Fläche von 50 m² und mit nur einem Schlafzimmer zugewiesen. Inzwischen ist ihr Sohn nun 13 Jahre alt und die Mutter beschwerte sich bei der Volksanwältin, dass sie noch immer mit ihrem Sohn das Schlafzimmer teilen muss.

Sämtliche Anträge um Wohnungstausch und sogar ein Rekurs an das Wohnbaukomitee wurden abgelehnt, da sie kein Anrecht auf eine größere Wohnung hat.

atto amministrativo, ma di un'azione giudiziaria, la causa aveva proseguito il suo iter anche senza costituzione della parte convenuta. Alla fine il cittadino era stato condannato al pagamento di oltre 2.000 euro.

Con la sentenza in mano e sconvolto da come aveva proceduto la SASA, il cittadino si è rivolto infine alla Difensora civica, che ha organizzato un incontro con la direttrice della Società.

In tale contesto è stato possibile chiarire tutti gli interrogativi del cittadino in un clima di reciproca comprensione e giungere a un accordo: il cittadino avrebbe pagato entro 10 giorni la somma di 1.825 euro e la SASA avrebbe rinunciato a una parte del risarcimento spettante. Merita di essere sottolineata la disponibilità al dialogo e al compromesso manifestata dalla direttrice della SASA SpA, che ha accolto la proposta della Difensora civica mostrando comprensione per il cittadino.

ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

Perché una mamma single con un figlio non ha diritto a un alloggio con due camere da letto?

Anni or sono l'Istituto per l'edilizia sociale aveva assegnato a una mamma single e a suo figlio un alloggio di 50 m² con una sola camera da letto. Il figlio ora ha 13 anni e la madre si è rivolta alla Difensora civica facendo presente di dover ancora condividere la stanza con il ragazzo.

Tutte le domande di cambio alloggio infatti erano state respinte, e così pure un ricorso al Comitato per l'edilizia residenziale, con la motivazione che la signora non ha diritto a un alloggio più grande.

Auf ein Schreiben der Volksanwältin antwortete der Präsident des Wohnbauinstitutes, dass auch er die schwierige Situation der Frau mit dem jugendlichen Sohn erkennt und sich im Rahmen der Überarbeitung des Wohnbauförderungsgesetzes für eine neue Regelung einsetzen wird.

Warum sind alle Mitteilungen des Kondominiumsverwalters nur in italienischer Sprache?

Eine Mieterin einer WOBI Wohnung wandte sich an die Volksanwaltschaft, weil sich der Kondominiumsverwalter des Hauses weigerte, die Mitteilungen in deutscher Sprache abzufassen. Die Volksanwältin setzte sich daraufhin mit dem Wohnbauinstitut in Verbindung und konnte in Erfahrung bringen, dass im Rahmen des Auswahlverfahrens der beauftragte Verwalter sich verpflichtete die Muttersprache der Mieter zu verwenden. In einem folgenden Schreiben des Wohnbausinstitutes an den Verwalter wurde dieser an seine Verpflichtung erinnert!

BODENVERBESSERUNGSKONSORTIEN

Warum kann ich nicht aus dem Bodenverbesserungskonsortium austreten, wenn ich keinen Nutzen aus der Mitgliedschaft ziehe?

Einige Bürger sprachen bei der Volksanwältin vor, da es ihnen verwehrt wurde, aus dem Bodenverbesserungskonsortium auszutreten und gleichzeitig mit der Zwangseintreibung der Mitgliedsbeiträge gedroht wurde.

Die Volksanwältin studierte die Rechtslage und teilte den betroffenen Bürgern mit, dass ein Austritt aus dem Konsortium leider nicht möglich ist, da die Mitgliedschaft an das Grundeigentum in einem vorgegebenen Einzugsgebiet gebunden ist.

Jedoch muss ein Mitgliedsbeitrag nur dann bezahlt werden, wenn ein entsprechender Nutzen aus der Mitgliedschaft für das betroffene Grundstück erzielt wird.

In risposta a una nota della Difensora civica il Presidente dell'Istituto per l'edilizia sociale ha riconosciuto la situazione di difficoltà della cittadina con il figlio adolescente e ha promesso di impegnarsi, in sede di rielaborazione dell'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata, per una nuova regolamentazione in materia.

Perché tutte le comunicazioni dell'amministratore condominiale sono fatte solo in italiano?

L'inquilina di un alloggio IPES ha interpellato la Difesa civica poiché l'amministratore condominiale si rifiutava di scrivere le comunicazioni in lingua tedesca. La Difensora civica si è messa quindi in contatto con l'Istituto per l'edilizia sociale, apprendendo che in base alla procedura di selezione l'amministratore incaricato era tenuto a utilizzare la madrelingua degli inquilini. L'IPES ha quindi scritto all'amministratore ricordandogli l'impegno preso.

CONSORZI DI MIGLIORAMENTO FONDIARIO

Per quale motivo non posso uscire dal Consorzio di miglioramento fondiario se da consorzio non ne traggo alcun beneficio?

Alcuni cittadini hanno segnalato alla Difensora civica che il Consorzio di miglioramento fondiario aveva negato loro il recesso e aveva anzi minacciato di procedere al recupero forzoso dei contributi consortili.

La Difensora civica ha esaminato la situazione giuridica e ha comunicato ai cittadini interessati che purtroppo l'uscita dal consorzio non è possibile poiché la qualità di consorzio è vincolata al fatto di essere proprietari di un fondo all'interno dell'ambito territoriale del consorzio. Il contributo consortile, però, è dovuto solo se dalla qualità di consorzio discende un beneficio per il fondo interessato.

Eine entsprechende Rechtssicherheit zu dieser Auslegung brachte auch das neue Urteil des Verfassungsgerichtshofes Nr. 188/18 in welchem dieser Grundsatz wiedergegeben wurde. Folgerichtig haben diese Mitglieder, die keinen Mitgliedsbeitrag bezahlen, dann aber auch keinerlei Stimmrecht bei der Vollversammlung. Aufgrund der Empfehlung der Volksanwältin wurden die betroffenen Grundeigentümer von der Zahlung des Mitgliedsbeitrages befreit.

STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

NISF

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

Warum wird mir seit einiger Zeit monatlich Geld von der Pension abgezogen?

Eine Südtirolerin, welche in Spanien lebt, erklärte, dass ihr seit dem Jahr 2009 monatlich 234 Euro von der Pension abgezogen werden. Als Begründung wurde angegeben, dass es sich um eine verpflichtende Rückforderung, jedoch ohne Angabe eines Ablaufdatums, handeln würde.

La fondatezza giuridica di tale interpretazione ha trovato conforto anche nella recente sentenza della Corte costituzionale n. 188/18 che riporta tale principio.

Di conseguenza i consorziati che non versano alcun contributo consortile non hanno però diritto di voto in assemblea generale.

A seguito dell'intervento della Difensora civica i proprietari interessati sono stati esonerati dal pagamento del contributo consortile.

UFFICI STATALI

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

INPS

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

Perché da un po' di tempo dalla mia pensione viene detratto ogni mese un certo importo?

Una signora altoatesina che vive in Spagna ha fatto presente che dal 2009 le vengono detratti mensilmente dalla pensione 234 euro. La motivazione fornita era che si trattava di un recupero obbligatorio, ma non le era stata indicata la data di cessazione dello stesso.

Die Bürgerin war der Ansicht, dass der Abzug völlig ungerechtfertigt war.

Sie hatte auch bereits im Jahr 2012 dem NISF in Rom eine Anfrage um Stellungnahme übermittelt. Im Antwortschreiben verwies das NISF darauf, dass diese Pfändung von der Agentur der Einnahmen beantragt wurde und die Rechtsgrundlage ein Gerichtsurteil des Landesgerichtes Bozen sei.

Die Bürgerin konnte die Begründung nicht verstehen und bemühte sich nun über Jahre die Angelegenheit zu klären, was ihr jedoch nicht gelang.

Die Volksanwältin nahm mit Hilfe des Außenamtes in Rom Kontakt mit dem NISF Rom auf und konnte feststellen, dass die Schuldposition bereits seit längerem getilgt ist. Aufgrund der Intervention der Volksanwältin wurde nun die Sachlage nochmals überprüft und letztlich wurde der Bürgerin auch der zuviel abgezogene Betrag zurückerstattet.

Kann das NISF meine Freistellung zur Pflege meines schwer behinderten Ehemannes rückwirkend annullieren?

Eine Bürgerin wandte sich verzweifelt an die Volksanwältin. Ihr Mann hatte eine schwere Behinderung, sodass ihr ab dem Jahr 2010 jeweils 3 bezahlte freie Tage im Sinne des Gesetzes 104/92 monatlich zuerkannt wurden.

Vor kurzem wurde Sie in den Ruhestand versetzt und ihr Sohn suchte nun um diese, vom Gesetz mögliche Freistellung, zur Pflege seines Vaters an.

Bei der Bearbeitung des Ansuchens stellt das NISF plötzlich fest, dass auf dem vorhandenen und vorgelegten Gutachten der rechtsmedizinischen Ärztekommision, die Einstufung als schwere Behinderung fehlte und lehnte das Ansuchen ab.

Vielmehr wurde nun auch die Position der Mutter neu überprüft und ihr wurden rückwirkend die seit dem Jahr 2010 genossen Tage für die Pflege ihres Mannes aberkannt.

La cittadina riteneva che la detrazione fosse del tutto ingiustificata.

Già nel 2012 aveva chiesto all'INPS di Roma una spiegazione, e le era stato risposto che la trattenuta era stata richiesta dall'Agenzia delle Entrate sulla base di una sentenza del Tribunale di Bolzano.

La signora non riusciva a capire il perché di questa detrazione e per anni si era data da fare per chiarire la questione senza però riuscirvi.

La Difensora civica, tramite l'Ufficio di Rappresentanza a Roma, ha contattato la sede romana dell'INPS e ha potuto constatare che il debito della signora era stato sanato già da tempo. In seguito all'intervento della Difensora civica l'INPS ha riesaminato la posizione della cittadina e alla fine le ha anche rimborsato l'importo detratto in eccesso.

L'INPS può annullare retroattivamente i permessi dal lavoro concessimi per assistere mio marito con disabilità grave?

Si è rivolta disperata alla Difensora civica una cittadina alla quale dal 2010 erano stati concessi ai sensi della legge n. 104/92 tre giorni al mese di permesso retribuito per poter assistere il marito gravemente disabile.

Recentemente era stata collocata in pensione e suo figlio aveva fatto richiesta di usufruire a sua volta dei permessi di legge per assistere il padre.

In sede di esame della domanda l'INPS aveva constatato che la certificazione della Commissione medica presentata a suo tempo per avviare la pratica era mancante dell'indicazione che si trattava di una disabilità grave, e ha respinto la domanda.

Ma non solo: l'INPS ha riesaminato anche la posizione della madre annullando, con effetto retroattivo, tutti i giorni di permesso retribuito usufruiti dal 2010 per assistere il marito.

Die Familie wandte sich nun mit Hilfe der Volksanwältin nochmals an die Ärztekommision, die ihren Formfehler berichtigte.

Daraufhin wurde von der Familie ein entsprechender Rekurs beim INPS eingereicht, der auch gleich angenommen wurde.

Ein Fehler bei der Übermittlung der Daten an das INPS bringt schwerwiegende Konsequenzen mit sich

Die Bürgerin bezog das Arbeitslosengeld und startete eine kleine Nebentätigkeit, die mit der Arbeitslosenunterstützung auch vereinbar war. So wie vom Gesetz vorgesehen, wurde sie beim Patronat vorstellig und übergab diesem alle notwendigen Informationen über die Tätigkeit, um diese beim INPS zeitgerecht zu melden.

Mitunter teilte sie dem Patronat auch das vermutete Einkommen für den betroffenen Zeitrahmen mit.

Das Patronat verabsäumte es jedoch, diesen Betrag dem INPS mitzuteilen, sodass das zustehende Arbeitslosengeld für weitere 6 Monate nicht mehr ausbezahlt wurde.

Die Volksanwältin überprüfte die Sachlage und stellte fest, dass der Fehler von Seiten des Mitarbeiters des Patronates gemacht wurde und wies die Bürgerin darauf hin, dass in diesem Fall die Möglichkeit des Antrages um Schadenersatz gegenüber dem Patronat besteht.

INAIL

Warum wird mein Unfall auf dem Weg zum Praktikum nicht als Arbeitsunfall anerkannt?

Ein Student, der in den Sommermonaten ein Praktikum bei der Landesverwaltung absolvierte, wandte sich an die Volksanwältin, da er auf dem Weg zur Praktikumsstelle mit seinem Motorrad gestürzt war.

Der Unfall wurde dem INAIL gemeldet, der jedoch die Meldung nicht anerkannte und darauf hinwies, dass der Praktikant mit einem öffent-

La famiglia, col supporto della Difensora civica, si è rivolta nuovamente alla Commissione medica che ha provveduto a rettificare l'errore formale commesso.

La famiglia quindi ha presentato ricorso all'INPS che è stato subito accolto.

Un errore nella trasmissione dei dati all'INPS produce gravi conseguenze

Una cittadina che percepiva l'indennità di disoccupazione aveva cominciato a svolgere una piccola attività secondaria compatibile con detta indennità.

Come previsto dalla legge la signora si era rivolta al patronato fornendo tutte le informazioni necessarie relative alla sua attività ai fini della segnalazione all'INPS entro i termini previsti.

Con l'occasione aveva comunicato al patronato anche il reddito presunto nel periodo di interesse.

Il patronato aveva però omesso di comunicare all'INPS tale importo, con la conseguenza che l'indennità di disoccupazione le era stata sospesa per 6 mesi.

La Difensora civica ha esaminato la situazione constatando che lo sbaglio era stato commesso da un collaboratore del patronato, e ha fatto presente alla cittadina che in questo caso avrebbe potuto fare richiesta di risarcimento al patronato stesso.

INAIL

Perché non mi viene riconosciuto come infortunio sul lavoro l'incidente occorsomi mentre mi recavo alla sede del mio tirocinio?

Uno studente che svolgeva nei mesi estivi un tirocinio presso l'amministrazione provinciale si è rivolto alla Difensora civica perché mentre si recava alla sede del tirocinio era caduto con la sua moto.

L'incidente era stato segnalato all'INAIL, che però non aveva preso in considerazione il caso facendo presente che il tirocinante avrebbe po-

lichen Verkehrsmittel seine Arbeitsstelle sicher erreichen hätte können.

Die Volksanwältin unterstützte den Studenten bei der Abfassung des Rekurses in welchem bewiesen werden konnte, dass sich die Fahrzeiten mit den öffentlichen Verkehrsmitteln über eine Stunde verlängern würden. Der Rekurs wurde daraufhin vom INAIL angenommen und der Unfall als Arbeitsunfall anerkannt.

AGENTUR DER EINNAHMEN

Warum wird die steuerliche Begünstigung beim Kauf eines Fahrzeuges für unseren Sohn mit schwerer Behinderung abgelehnt?

Mit dieser Frage wandte sich eine Familie an die Volksanwältin, dessen Ansuchen von der Agentur der Einnahmen abgelehnt wurde.

Ausschlaggebend für die Ablehnung des Ansuchens war die nicht eindeutige Formulierung im Gutachten der Ärztekommision, mit der Bezeichnung: "Handicap auf motorischer Basis, Geleistung deutlich reduziert!"

Aufgrund dieser Bezeichnung sah sich das Steueramt außerstande den Ankauf des Fahrzeuges steuerrechtlich zu begünstigen, da es sich im gegebenen Fall um ein normales Fahrzeug ohne Umbau handelt und hierfür eine "Gehunfähigkeit" Voraussetzung ist.

Bei "Schwierigkeiten beim Gehen" kann nur ein bereits im Vorfeld umgebautes Fahrzeug steuerrechtlich berücksichtigt werden, was hingegen hier nicht erworben wurde.

Da der Sohn nun tatsächlich an den Rollstuhl gefesselt war und effektiv eine Gehunfähigkeit besteht, versuchte die Familie eine Richtigstellung des ärztlichen Gutachtens zu erwirken.

tuto raggiungere la sede di lavoro con i mezzi pubblici.

La Difesa civica ha aiutato lo studente a redigere il ricorso, in cui si è riusciti a dimostrare che i tempi di percorrenza con i mezzi di trasporto pubblico si sarebbero allungati di oltre un'ora. Il ricorso è stato quindi accolto dall'INPS, che ha riconosciuto l'incidente come infortunio sul lavoro.

AGENZIA DELLE ENTRATE

Perché è stata respinta la domanda di agevolazione fiscale per l'acquisto di un veicolo per il nostro figlio con disabilità grave?

Con questo quesito si è rivolta alla Difensora civica una famiglia che si era vista respingere tale domanda dall'Agenzia delle Entrate.

Il diniego della domanda era stato determinato soprattutto dalla formulazione non chiara usata nel parere medico per definire la disabilità: "Handicap di tipo motorio, capacità deambulatoria notevolmente ridotta!"

Con questa definizione l'ufficio imposte si è visto impossibilitato a concedere l'agevolazione fiscale per l'acquisto del veicolo, dal momento che nel caso in questione si tratta di un veicolo normale senza adattamenti per i quali si presuppone un'"incapacità deambulatoria".

In presenza di "difficoltà deambulatorie" l'agevolazione può essere concessa solo per un veicolo già dotato di adattamenti, ma non era questo il caso del veicolo acquistato.

Essendo il figlio realmente costretto sulla sedia a rotelle ed effettivamente non in grado di camminare, la famiglia ha cercato di ottenere la rettifica del parere medico.

QUÄSTUR

Warum erhält mein adoptierter Sohn keine Aufenthaltsgenehmigung aus familiären Gründen?

Eine Südtiroler Bürgerin, die einen volljährigen jungen Afrikaner adoptierte, wandte sich an die Volksanwältin, da es ihr nicht gelang für ihren Sohn eine Aufenthaltsgenehmigung zu erhalten.

Bei der Adoption eines Volljährigen kann der Adoptierte nämlich erst nach 5 Jahren um die italienische Staatsbürgerschaft ansuchen, sodass eine Aufenthaltsgenehmigung aus familiären Gründen ausgestellt werden müsste.

Für die Ausstellung dieser Aufenthaltsgenehmigung verlangte die Quästur jedoch den Reisepass, den der junge Mann nicht vorweisen konnte. Eine Reise in sein Heimatland, um sich einen Reisepass ausstellen zu lassen, war zudem auch nicht möglich, sodass die neue Familie verzweifelt war.

Die Volksanwältin nahm daraufhin Kontakt mit dem Quästor auf und nach eingehender Überprüfung der Sach- und Rechtslage, konnte die erforderliche Aufenthaltsgenehmigung ausgestellt werden.

QUESTURA

Perché mio figlio adottato non ottiene il permesso di soggiorno per motivi familiari?

Una cittadina della provincia di Bolzano che aveva adottato un giovane africano maggiorenne ha interpellato la Difensora civica poiché non era riuscita ad avere il permesso di soggiorno per suo figlio.

Un maggiorenne adottato può infatti chiedere la cittadinanza italiana solo dopo 5 anni, cosicché nel frattempo risulta necessario un permesso di soggiorno per motivi familiari.

Per poter rilasciare tale permesso la questura richiedeva però il passaporto, che il giovane non era in grado di esibire. Un ritorno nel suo Paese d'origine per farsi rilasciare un passaporto non era possibile e la nuova famiglia era angosciata. La Difensora civica si è messa quindi in contatto con il Questore, e dopo un'approfondita valutazione della situazione di fatto e di diritto è stato possibile provvedere al rilascio del permesso di soggiorno.





4. ANREGUNGEN & INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungsarbeit.

Die Volksanwaltschaft möchte in den nächsten Jahren, neben der bereits laufenden Tätigkeit, einige Schwerpunkte in folgenden Bereichen setzen:

4.1. RECHTE ÄLTERER MENSCHEN

Die Volksanwaltschaft möchte sich verstärkt, wie bereits in den letzten Jahren, in Zukunft für die Rechte der Schwächsten in unserer Gesellschaft einsetzen.

Zu dieser Gruppe zählen die älteren Menschen, die nicht mehr die Fähigkeit besitzen, mit den modernen Mitteln zu kommunizieren und auch auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind.

Unsere Aufmerksamkeit möchten wir diesen Personen widmen, die sich in der modernen Welt nicht mehr zurechtfinden und es nicht mehr verstehen, ihre Rechte einzufordern.

Der Schutz der Rechte und Interessen der älteren Menschen und die Wahrung ihrer Würde sollte dabei immer im Mittelpunkt stehen.

Come si evince dal notevole numero di udienze, reclami e consulenze la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e supporto.

Oltre all'espletamento dell'attività corrente mi sono posta alcuni nuovi obiettivi per i prossimi anni, intensificando l'impegno nei settori di seguito descritti.

4.1. DIRITTI DEGLI ANZIANI

Come già negli scorsi anni, anche in futuro la Difesa civica intende impegnarsi a difesa dei soggetti più deboli nella nostra società.

A tale categoria appartengono gli anziani, che non sono in grado di comunicare utilizzando gli strumenti moderni e dipendono dall'aiuto e dal sostegno altrui.

Desideriamo dedicare la nostra attenzione a queste persone che non riescono più a orientarsi nel mondo moderno e non sanno come far valere i propri diritti.

Al centro di tutto vanno posti sempre la tutela dei diritti e degli interessi degli anziani e il rispetto della loro dignità.

4.2. EINFACHE VERSTÄNDLICHE AMTSSPRACHE

Wer kennt das nicht? Schreiben von Behörden sind häufig schwer verständlich, oft sind sie ohne eine zusätzliche, externe Beratung gar nicht nachzuvollziehen.

Für viele Menschen ist das frustrierend und immer wieder entsteht hierdurch auch ein Misstrauen gegenüber den Behörden.

Hier muss unbedingt etwas getan werden!

Die Verwaltung hat ja die Aufgabe, die komplexe rechtliche Situation für die Bürger/innen verständlich darzustellen. Nur so können die Bürger auch ihre Rechte und Gestaltungsoptionen erkennen.

Immer wieder wird von den Behörden vorgebracht, dass eine verständliche Sprache nicht rechtssicher umzusetzen sei.

Dies ist jedoch, nach Auffassung der Volksanwältin, eine reine Schutzbehauptung. Es geht nämlich um eine allgemeine verständliche Sprache, kürzere Sätze, etwas weniger Fachsprache und das grundsätzliche Verständnis bei der Formulierung darauf zu achten, dass die Bürger diese auch ohne fachliche Vorkenntnisse verstehen können.

Hier besteht sicherlich noch ein sehr großer Handlungsbedarf und die Volksanwaltschaft möchte sich in den kommenden Jahren dafür einsetzen, dass die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern verbessert wird.

4.3. ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN EINRICHTUNGEN

In Zukunft sollte, nach Ansicht der Volksanwältin, auch noch mehr auf eine Zusammenarbeit unter den verschiedenen Einrichtungen beim Südtiroler Landtag gesetzt werden.

4.2. UN LINGUAGGIO BUROCRATICO SEMPLICE E COMPRENSIBILEE

Chi non sa che la scrittura della pubblica amministrazione spesso è difficilmente comprensibile e che per capirne il significato molte volte si ha bisogno di chiedere aiuto a qualcuno?

Per tante persone ciò è fonte di frustrazione, che sfocia spesso in un senso di sfiducia nei confronti della pubblica amministrazione.

È assolutamente necessario fare qualcosa in proposito!

L'amministrazione ha il compito di rendere comprensibile ai cittadini la complessa situazione giuridica. Solo così questi ultimi possono individuare i propri diritti e fare le proprie scelte. Spesso le amministrazioni replicano che adottare un linguaggio comprensibile non consente di garantire la certezza del diritto.

Ma secondo la Difensora civica questa affermazione altro non è che un paravento. Quello che si chiede è di usare un linguaggio comprensibile, alla portata di tutti, con frasi più brevi e con un po' meno di tecnicismi, e di aver cura di scegliere formulazioni che possano essere comprese anche dai cittadini privi di specifiche conoscenze in materia.

Sicuramente c'è ancora molto da fare in questo senso ed è desiderio della Difensora civica adoperarsi nei prossimi anni affinché le amministrazioni migliorino la comunicazione con le cittadine e i cittadini.

4.3. COLLABORAZIONE CON ALTRE ISTITUZIONI

La Difensora civica è dell'avviso che vada ulteriormente promossa la collaborazione fra le diverse istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale.

Diese Zusammenarbeit sollte auf der Basis von Respekt, Transparenz, Loyalität und gegenseitiger Wertschätzung beruhen.

Bei Überschneidungen von Kompetenzen sollte in gemeinsamer Absprache die Arbeit koordiniert und abgestimmt werden.

Mittelpunkt einer jeden Entscheidung sollte immer der Bürger und seine Anliegen sein.

Abschließend möchte ich hier noch anfügen, dass es in einer Demokratie stets auch einer wirksamen Kontrolleinrichtung bedarf, um zu verhindern, dass die öffentliche Verwaltung ihren Ermessensspielraum überschreitet. Hier kommt der Volksanwältin zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Verwaltung zu.

Sie hat dabei die Aufgabe einerseits öffentliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen, andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten.

Mein besonderer Dank gilt schließlich auch meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer gerne zur Verfügung.

I valori portanti di tale collaborazione dovrebbero essere il rispetto, la trasparenza, la lealtà e la stima reciproca.

In caso di sovrapposizioni di competenze il lavoro dovrebbe essere coordinato e concordato di comune intesa.

Ogni decisione dovrebbe essere presa avendo come focus sempre il cittadino e le sue esigenze.

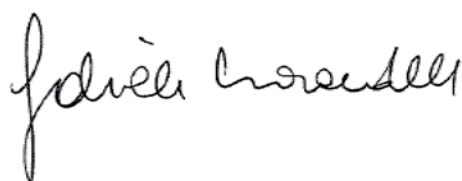
In conclusione vorrei ancora aggiungere che in una democrazia è sempre necessario anche un efficace istituto di controllo per evitare che la pubblica amministrazione travalichi i propri margini di discrezionalità. In questo senso la Difensora civica funge indubbiamente da tramite istituzionale fra cittadino e amministrazione.

Da una parte essa è chiamata a verificare la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra, in una logica di complementarietà col sistema di tutele giuridiche esistente, a promuovere con forza l'equità e la giustizia, favorendo in tal modo anche il consenso nei confronti della pubblica amministrazione.

Un ringraziamento speciale va infine al mio staff, il cui notevole impegno, unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili i successi conseguiti.

Confermo inoltre la mia disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

Die Südtiroler Volksanwältin
La Difensora civica della Provincia di Bolzano



Dr./dott.ssa Gabriele Morandell



Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

e) Landesgesetz vom 4. Februar 2010 , Nr. 3 ¹⁾ Volksanwaltschaft des Landes Südtirol

1)Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

Art. 1 (Errichtung)

- (1) Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
- (2) Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.
- (3) Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

Art. 2 (Aufgaben)

- (1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
 - a) die Landesverwaltung,
 - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
 - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
- (2) Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.
- (3) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.
- (4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.
- (5) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin nimmt auch die Aufgaben laut Artikel 17 Absatz 1/quarter des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung, wahr. ²⁾

2)Art. 2 Absatz 5 wurde hinzugefügt durch Art. 24 Absatz 1 des [L.G. vom 7. August 2017, Nr. 12](#).

Art. 3 (Vorgangsweise)

- (1) Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
- (2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die

Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.

(3) Inder Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.

(4) Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

(5) Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(6) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

(7) Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

Art. 4 (Stellung)

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

(3) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

Art. 5 (Tätigkeitsbericht)

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

(3) Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Art. 6 (Voraussetzungen und Ernennung)

(1) Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:



Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

- a) den Universitätsabschluss und
- b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
- c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

(2)
Das

Verfahren zur Wahl des Volksenwaltes/der Volksenwältin wird mit einer öffentlichen Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin zu besetzen,
- b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
- c) die Besoldung,
- d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.

(3) Vor der Wahl des Volksenwaltes/der Volksenwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksenwaltschaft vorbringen.

(4) Der Volksenwalt/Die Volksenwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Präsidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico - procedura di elezione - discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione - esame delle domande di tutti i candidati

Art. 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin)

(1) Das Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

(2) Das Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksenwalt/Die Volksenwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.

(3) Beabsichtigt der Volksenwalt/die Volksenwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

Art. 8 (Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen)

(1) Der Volksenwalt/Die Volksenwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.

(2) Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksenwalt/der Volksenwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt

Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

(3) Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

Art. 9 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

(1) Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8. ³⁾

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.

(3) Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

³⁾Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des [L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10.](#)

Art. 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

(1) Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

Art. 11 (Personal)

(1) Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.

(2) Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.

(3) Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwaltschaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

Art. 12 (Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin)



Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.

(2) Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

Art. 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.

(2) Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.

(3) Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

Art. 14 (Finanzbestimmung)

(1) Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des [Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1](#).

Art. 15 (Aufhebung)

(1) Das [Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14](#), ingeltender Fassung, ist aufgehoben.

Art. 16 (Inkrafttreten)

(1) Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.

Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

e) Legge provinciale 4 febbraio 2010 , n. 3 ¹⁾ Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano

1) Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6

Art. 1 (Istituzione)

(1) L'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

(2) I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.

(3) La presente legge disciplina i compiti e le competenze dell'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica nonché la procedura per la nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

Art. 2 (Compiti)

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:

- a) l'amministrazione provinciale;
- b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
- c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.

(3) Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

(5) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge anche le funzioni di cui all'articolo 17, comma 1/quarter, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche. ²⁾

2) L'art. 2, comma 5, è stato aggiunto dall'art. 24, comma 1, della [L.P. 7 agosto 2017, n. 12](#).

Art. 3 (Modalità e procedure)

(1) I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data



Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.

(3) Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/la Difensora civica.

(4) Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

(5) Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.

(6) Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

(7) L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

Art. 4 (Posizione giuridica)

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

(3) Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.

(4) Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

Art. 5 (Relazione sull'attività)

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

(3) Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

Art. 6 (Requisiti e nomina)

(1) I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di laurea e
- b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché

Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.

(2) La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:

- a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
- b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
- c) l'indennità;
- d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.

(3) Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico – procedura di elezione – discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione – esame delle domande di tutti i candidati

Art. 7 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)

(1) La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.

(2) La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.

(3) Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

Art. 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)

(1) Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.

(2) Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.

(3) Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve darne comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.



Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Art. 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)

(1) La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8. ³⁾

(2) Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

(3) Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessi dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

³⁾L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della [L.P. 19 settembre 2011, n. 10](#).

Art. 10 (Indennità e rimborso spese)

(1) Per la durata della carica, al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di carica prevista per i componenti del Consiglio provinciale, esclusa la diaria. Per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio valgono le disposizioni vigenti per i dipendenti del Consiglio provinciale. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio stesso.

Art. 11 (Personale)

(1) Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

(2) Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.

(3) Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

Art. 12 (Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica)

(1) Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.

(2) L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.

Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010**Art. 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)**

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, entro il 15 settembre di ogni anno, un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.

(2) La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

(3) Per l'erogazione delle spese relative alle attività della Difesa civica il/la Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/le dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario/Detta funzionaria provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati/funzionarie delegate e sulla base delle istruzioni del Difensore civico/della Difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio provinciale per il riscontro amministrativo-contabile.

Art. 14 (Norma finanziaria)

(1) Le spese per la Difesa civica sono a carico del bilancio del Consiglio provinciale, e al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della [legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1](#).

Art. 15 (Abrogazione)

(1) È abrogata la [legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14](#), e successive modifiche.

Art. 16 (Entrata in vigore)

(1) La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.



Anlage 1: Tätigkeitsbericht 2019

**Abschlussbericht:
Sommerpraktikum in der Volksanwaltschaft
Tätigkeitszeitraum: 02/07/2019 – 06/09/2019**



**Peter Mulser
Universität Innsbruck**

Praktikumsbericht Peter Mulser**Inhaltsverzeichnis**

1. Einleitung	Seite... 3
2. Die Volksanwaltschaft	Seite... 3
3. Meine Tätigkeit in der Volksanwaltschaft	Seite... 4
3A. Sekretariatsarbeit	Seite... 5
3B. Bearbeitung eingehender Beschwerden	Seite... 5
3C. Begleitung zu Sprechstunden	Seite... 6
3D. Begleitung zu Aussprachen	Seite... 6
3E. Recherche in verschiedenen Bereichen	Seite... 7
4. Bewertung des Praktikums	Seite... 7
5. Fazit	Seite... 8



Praktikumsbericht Peter Mulser

Abschlussbericht: Sommerpraktikum in der Volksanwaltschaft Von Peter Mulser

1. Einleitung:

Dank eines Abkommens aus dem Jahre 2015 zwischen dem Südtiroler Landtag und der Universität Innsbruck, darf jährlich ein Student des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften ein Sommerpraktikum in der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren.

Wie die meisten Studenten war auch ich zu Frühlingsbeginn auf der Suche nach einer Tätigkeit für die Sommermonate und somit weckte das Stellenangebot der Volksanwaltschaft auf der Facebook Seite des Instituts für italienisches Recht, sofort mein Interesse. Nach einer kurzen E-Mailkorrespondenz durfte ich Anfang Mai bei Volksanwältin Frau Dr. Gabriele Morandell zu einem persönlichen Gespräch erscheinen. Bei diesem Treffen stellte ich mich kurz vor, später wurde ich mit dem Team bekannt gemacht und abschließend wurde mir versichert das ich am 02/07/2019 das Praktikum antreten könne.

Da dies mein erstes Praktikum im juristischen Bereich war, wusste ich nicht was mich erwarten würde, jedoch hoffte ich, viel Erfahrung aus diesem Praktikum mitzunehmen, die gelernte Theorie in der praktischen Anwendung zu erleben und vielleicht auch schon einige Arbeiten selbständig erledigen und einigermaßen autonom agieren zu dürfen.

2. Die Volksanwaltschaft:

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist ein Organ, welches beim Südtiroler Landtag errichtet ist, jedoch vollkommen frei und unabhängig arbeitet.

Bürgerinnen und Bürger können sich, hinsichtlich ihrer Angelegenheiten mit der öffentlichen Verwaltung bzw. öffentlich-rechtlichen Körperschaften, sei es schriftlich als auch mündlich an die Volksanwaltschaft wenden (per E-Mail; telefonisch; in den Sprechstunden). Diese hat in ihrer Tätigkeit als Garant der Rechtsstaatlichkeit grundlegende Aufgaben der Informationen, Beratung und Vermittlung in Konfliktsituationen: konkret geschieht dies meistens durch Verständigung der zuständigen Stelle und Ersuchung einer mündlichen oder schriftlichen Stellungnahme. In ihren Tätigkeitsbereich fallen somit vor allem verwaltungsrechtliche Fragestellungen und vereinzelt auch privatrechtliche Anliegen sofern die öffentliche Verwaltung dabei zwischengeschaltet ist.

Ein interessanter Aspekt der Volksanwaltschaft ist ihre Unparteilichkeit. Meistens melden sich Bürger, die sich von dem Verwaltungsapparat unfair behandelt fühlen, in

Praktikumsbericht Peter Mulser

vielen Fällen ist der Bürger unter Umständen auch im Recht. Sollte jedoch kein Verstoß der Verwaltung vorliegen, so ist es auch Aufgabe der Volksanwaltschaft den Bürger darüber in Kenntnis zu setzen.

Jährlich wird die Volksanwaltschaft mit über tausend Fällen bombardiert, die vom gesamten Team bearbeitet werden und für die man versucht eine gerechte Lösung zu finden. Am Ende jedes Jahres wird ein Tätigkeitsbericht verfasst, der die häufig auftretenden Problematiken mit der Verwaltung aufzeigen und festhalten soll; eine Kopie dieses Berichts wird jährlich dem Südtiroler Landtag, dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern sowie den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften übermittelt.

Das aktuelle Team der Volksanwältin besteht aus der Volksanwältin Frau RA Dr. Gabriele Morandell, aus den 5 Mitarbeitern und Experten im Verwaltungsbereich Frau Dr. Crazzolaro Verena, Frau Dr. De Villa Tiziana, Frau Dr. Garbin Priska, Frau Dr. Tronti Harpf Vera, Herrn Dr. Kinzner Peter und aus den 2 Sekretärinnen Frau Geiser Annelies und Frau Walzl Claudia.

Ich möchte diese Gelegenheit auch nutzen um mich recht herzlich bei dem gesamten Team zu bedanken, welches mich auf Anhieb gut empfangen hat und für ein angenehmes Arbeitsklima gesorgt hat.

3. Meine Tätigkeit in der Volkanwaltschaft:

Vorausschickend möchte ich darauf hinweisen, dass das Praktikum bei der Volksanwaltschaft ziemlich abwechslungsreich war und es somit keinen fest vorgeschriebenen klassischen Arbeitstag gab, meistens jedoch erstreckten sich die täglichen Arbeitszeiten von 8:30 Uhr bzw. 9:00 Uhr (je nach anstehender Tätigkeit) bis 17:00 Uhr; dazwischen gab es eine Stunde Mittagspause, in die man sich beliebig zwischen 12:00 Uhr und 14:00 Uhr begeben konnte.

Wie bereits erläutert, ist die Tätigkeit bei der Volksanwaltschaft vielfältig und breit gefächert. Die Tatsache, dass das Praktikum über einen längeren Zeitraum, sprich von Anfang Juli bis Mitte September, absolviert werden konnte, ermöglichte es mir einen Einblick in die verschiedenen Arbeitsbereiche zu erlangen und eine Vielzahl an praktischer Erfahrung zu sammeln.

Zu meinen Tätigkeiten bei der Volksanwaltschaft gehörten:

- A) Sekretariatsarbeit
- B) Bearbeitung eingehender Beschwerden
- C) Sprechstunden
- D) Aussprachen
- E) Recherche in verschiedenen Bereichen



Praktikumsbericht Peter Mulser

3A. Sekretariatsarbeit:

Die Grundvoraussetzung für ein zügiges und einwandfreies Arbeiten ist die Organisation: dafür ist das Sekretariat zuständig. Ab und an durfte ich im Sekretariat mit anpacken und bekam Einsicht in die verschiedenen Aufgabenbereichen. In erster Linie ist man im Sekretariat für den Telefondienst und somit auch für den Erstkontakt mit den Bürgern zuständig. Man versucht freundlich die Anliegen der Bürger zu verstehen, man leitet Telefonate weiter, man organisiert Termine bzw. Aussprachen mit den Bürgern usw.

Zu den weiteren Tätigkeiten, denen ich im Sekretariat nachgegangen bin, gehören das Zuteilen und Weiterleiten der Post, das Anlegen, Archivieren, Verwalten und die Handhabung von Faszikeln.

3B. Bearbeitung eingehender Beschwerden:

Alle eingehenden Beschwerden (per E-Mail, telefonisch, in den Sprechstunden) landen im Ordner „neue Fälle“; von dort aus werden sie von Volksanwältin Frau Dr. Morandell an die verschiedenen Mitarbeiter verteilt.

Als Neuling in diesem Bereich musste ich mich zunächst in die unterschiedlichen Thematiken einarbeiten. Sofern die Beschwerden über E-Mail eingegangen waren, setzt man sich mit den Beschwerdeführern in Kontakt um einige mehrere Details zum Tatbestand zu erhalten, da die Bürger sich in den Emails meistens ziemlich knapp halten und kleinste Details bereits den Unterschied machen können.

Nun kam es je nach Thematik zu einer ausführlichen Recherche. Ich wurde mit verschiedensten Datenbanken vertraut gemacht:

- Lexbrowser: Datenbank für Landesgesetze und Beschlüsse des Landtags
- Leggi d'italia: Datenbank für Staatsgesetze
- Geobrowser: Datenbank zur Recherche von urbanistischen Tatbeständen; u.A. kann man mit diesem Programm Satellitenbilder der verschiedenen Katastralgemeinden Südtirols, deren Grund- und Bauparzellen und deren Bauleitplan einsehen.
- OpenKat: Onlineprogramm zur Beschaffung von Grundbuchsauszüge und Katastermappen.

Je nachdem ob es sich um eine allgemeine Auskunft oder um eine Beschwerde handelte, wurde der Beschwerdeführer kontaktiert bzw. die zuständige Verwaltung. Wendete man sich an die Verwaltung so wurde dies mit einem formellen Schreiben der Volksanwaltschaft oder telefonisch gemacht, in diesen Fällen bat man immer um eine Stellungnahme der Verwaltung, die dann jeweils auch schriftlich oder mündlich erfolgt.

Die Fälle die ich im Laufe des Praktikums bearbeiten durfte betrafen u.A.:

- Studienbeihilfe

Praktikumsbericht Peter Mulser

- Lärmbelästigung
- Verkehrsmildernde Maßnahmen einer Landesstraße
- Grundstücksstreitigkeiten
- Wohnungswechsel einer Wohnung des Wohnbauinstituts
- Probleme beim Ansuchen einer WOBI-Wohnung mit der Rangliste
- Rechtslage bei Konventionierung von Wohnungen
- Nicht ausbezahlte Landesbeiträge

Bei Fragen und Unklarheiten durfte ich mich immer an die Volksanwältin bzw. an einen Mitarbeiter wenden um bestimmte Tipps oder Hilfestellungen zu erlangen, jedoch durfte ich Großteils autonom arbeiten.

3C. Sprechstunden:

Vorwiegend suchen die Bürger den Erstkontakt mit der Volksanwaltschaft in der Sprechstunde und legen dort ihre Anliegen vor. Diese Sprechstunden werden von der Volksanwältin persönlich bzw. von den verschiedenen Mitarbeitern gehalten.

Diese Gespräche finden in regelmäßigen zeitlichen Abständen in Bozen, im Sitz der Volksanwaltschaft Cavourstraße 23/c, sowie auch in vielen anderen Ortschaften Südtirols statt (Brixen, Krankenhaus Brixen, Bruneck, Krankenhaus Bruneck, Meran Krankenhaus Meran, Neumarkt, Schlanders, St. Martin in Thurn, St. Ulrich, Sterzing und St. Martin in Passeier). Das diesbezüglich ein Südtirol weites Netzwerk existiert ist meines Erachtens durchwegs positiv, da somit eine bestimmte Nähe zum Bürger gewährleistet werden kann.

Der Austausch mit den Bürgern stellt einen der interessantesten Aspekte dieser Arbeit dar, da sowohl jeder Bürger als auch jedes Anliegen unterschiedlich sind. Neben den juristischen Kompetenzen sind hierbei auch zwischenmenschliche Kompetenzen und ein bestimmter Grad an Empathie gefragt.

Während meiner Zeit bei der Volksanwaltschaft hatte ich mehrere Male die Gelegenheit diesen Sprechstunden beizuwohnen und die Problematiken der Bürger aus erster Hand zu erfahren. Man muss jedoch die Informationen, die die Bürger einem geben ständig hinterfragen, denn wiederholt sind diese Schilderungen ziemlich parteiisch, da sie aus der Sicht der Bürger dargelegt werden. Manchmal versucht der Bürger sogar gewisse Informationen mit Absicht zu verschleiern und erzählt nur die halbe Wahrheit.

3D. Aussprachen

Manche Divergenzen können am besten durch ein Gespräch zwischen dem Bürger und den Vertretern der zuständigen Verwaltung geklärt werden. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es solche Aussprachen zu organisieren und diesen auch beizuwohnen um den Bürger in seinem Anliegen zu unterstützen.



Praktikumsbericht Peter Mulser

In einem solchen Gespräch können die verschiedenen Thematiken diskutiert werden; die Volksanwältin versucht dabei immer zwischen Bürger und Verwaltung zu vermitteln um auf einen gemeinsamen Nenner zu kommen und eine anwendbare Lösung zu finden.

Ich durfte die Volksanwältin des Öfteren zu solchen Aussprachen begleiten. Meine Aufgabe war es Schrift zu führen, um anschließend ein Protokoll hinsichtlich des Ausgangs dieses Gespräches zu verfassen. Dieses Protokoll wurde später allen Beteiligten der Aussprache weitergeleitet, ganz nach dem Motto „*verba volant, scripta manent*“, um sich auch noch nach geraumer Zeit an das Vereinbarte zu erinnern.

3E. Recherche in verschiedenen Bereichen

Auch das Recherchieren zu bestimmten Rechtsfragen stand mehrmals auf dem Tätigkeitsplan. Konkrete Beispiele: Recherche hinsichtlich der erhöhten Müllabgaben auf Restmüll in den Bozner Kondominien mit zuzüglicher Ausarbeitung eines Zeitungsartikels; Recherche über die jüngsten Änderungen der Gesetzesbestimmungen hinsichtlich der Straßenzirkulation mit ausländischen Kennzeichen in Italien der Bürger die schon seit über 60 Tagen wohnhaft in einer italienischen Gemeinde sind.

4. Bewertung des Praktikums:

Des Öfteren wird berichtet, dass solche Studentenpraktika fad und monoton sind, da man den anderen bei der Arbeit meist nur zusehen darf ohne groß mitzuwirken zu können oder ohne Beschäftigung tagtäglich nur „*den Sessel wärmt*“. Dies war, zu meiner Begeisterung, bei diesem Praktikum nicht der Fall. Ich war sehr positiv überrascht und meine Erwartungen wurden vollkommen erfüllt, wenn nicht sogar übertroffen. Mir wurde sehr viel Spielraum zum Agieren und Interagieren gelassen und Großteiliges durfte ich autonom Arbeiten.

Die Themenbereiche der Beschwerden, denen man in der Volksanwaltschaft begegnet sind wirklich breit gefächert, man bekommt einen Einblick in die verschiedensten Bereiche des Verwaltungsrechts: von der Urbanistik, über die Sozialdienste, bis hin zum Sanitätsbetrieb war alles vertreten. Dies führt auch dazu, dass man im Bereich der Informationsbeschaffung, sei es juristische Texte als auch Auskünfte der Verwaltung, Erfahrung bekommt und somit auch im Bereich der zielorientierten Recherche bewandert ist.

Durch das tagtägliche Verfassen von Informations- und Beschwerdebriefen bzw. Ergebnisprotokollen von Aussprachen wird man in der Verfassung von formellen Texten geschult. Ein gelungenes Schreiben zu verfassen ist meines Erachtens nicht einfach, man erlernt die Schreibkunst nicht von einen Tag auf den anderen, sondern man braucht Übung darin. Zusätzlich stellt dies auch eine große Abwechslung zur Studientätigkeit dar, da man an der Uni vorwiegend mit Lesen und Lernen beschäftigt ist.

Praktikumsbericht Peter Mulser

Ein weiterer wichtiger Teil des Praktikums ist der Kontakt mit Menschen, sowohl mit den Bürgern als auch mit der Verwaltung. Auch dies ist meines Erachtens ein wichtiger Aspekt, da man das Verhalten an den verschiedensten Situationen anpassen muss.

5. Fazit

Ich kann dieses Praktikum nur alle Studenten wärmstens empfehlen, denn, wie bereits mehrmals betont, erhält man einen umfangreichen Einblick in die verschiedensten Bereiche der Verwaltung und kann später die praktische Realität besser nachvollziehen.

Meiner Erfahrung nach, kann ich zudem auch behaupten, dass es durchwegs von Vorteil ist dieses Praktikum über einen längeren Zeitraum zu absolvieren, da man somit einige Fälle vom Anfang bis zum Ende verfolgen kann.



Pubblicazione - Il Difensore Civico in Alto Adige

Allegato 2: relazione della difesa civica 2019

Il Difensore Civico in Alto Adige

a cura di
Gabriele Morandell

Indice

1. Evoluzione storica della Difesa Civica in Alto Adige
2. Il mandato giuridico del Difensore Civico
3. I compiti
4. Le competenze
5. L'intervento del Difensore Civico nel procedimento per l'accesso agli atti

1. Evoluzione storica del Difensore Civico in Alto Adige

La storia della Difesa Civica in Alto Adige inizia il 23 febbraio 1983, quando il Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano approva il disegno di legge n. 291 concernente l'istituzione della Difesa Civica.

In quegli anni era data per imminente la creazione della Sezione autonoma del TAR di Bolzano e molti politici ritenevano che tale organismo sarebbe stato sufficiente per valutare adeguatamente i reclami presentati dai cittadini. Ma l'istituzione del Tribunale di Giustizia Amministrativa veniva ripetutamente posticipata ed il Consiglio provinciale decise perciò di puntare sulla Difesa Civica.

Anche questo progetto incontrava però più d'un ostacolo. Il primo testo di legge veniva respinto dal Governo centrale, perché conteneva disposizioni che esulavano dalle competenze provinciali e veniva pertanto modificato.

L'ambito di competenza e le funzioni della Difesa Civica erano però formulati in modo molto restrittivo, prevedendo che essa intervenisse unicamente su domanda degli interessati e potesse esaminare soltanto atti emanati dall'amministrazione provinciale. Negli anni successivi le disposizioni concernenti entrambe le questioni furono modificate in maniera sostanziale.

Alla fine degli anni '80 furono ampliati gli ambiti di competenza della Difesa Civica. Con l'art. 15 della legge 18 agosto 1988, n. 33, il Consiglio provinciale stabiliva che la Difesa Civica poteva intervenire anche nel settore sanitario.

Con l'entrata in vigore dell'art. 16 della legge statale n. 127/97 veniva assegnata alle Difese Civiche delle Regioni e delle Province Autonome anche la competenza a esercitare le proprie funzioni nei confronti delle amministrazioni statali periferiche, con esclusione di quelle operanti nei settori della difesa, della pubblica sicurezza e della giustizia.

A partire dal 1993 i Comuni della Provincia di Bolzano potevano anche stipulare con la Difesa Civica un'apposita convenzione che consente ai propri cittadini di rivolgersi al Difensore Civico provinciale nelle controversie che riguardano le rispettive amministrazioni comunali.

Il 4 febbraio 2010 veniva approvata la nuova legge provinciale n. 3/2010 della Difesa Civica, tuttora in vigore.

Le principali novità di questa legge riguardavano il procedimento di selezione e di nomina del Difensore Civico. Venivano però inoltre ampliati gli ambiti di competenza

Publicazione - Il Difensore Civico in Alto Adige

della Difesa Civica, che ora abbraccia anche i concessionari di pubblici servizi della provincia e gli interventi volti a garantire l'esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti.

2. Il mandato giuridico del Difensore Civico

Il Difensore Civico ha il compito di **garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione**, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.

Svolge il proprio compito mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti della pubblica amministrazione. Interviene inoltre per garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

Richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli altri enti eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

Anche il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore Civico e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

Il Difensore svolge la sua attività in **assoluta libertà e autonomia**. Può richiedere al responsabile del servizio copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

È inoltre tenuto a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessanti chiedendo la loro collaborazione.

Il Difensore Civico è **eletto dal Consiglio Provinciale** per la durata della legislatura di cinque anni del Consiglio stesso, ma continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore della nuova legislatura.

È eletto tra i candidati ammessi, laureati e con esperienza quinquennale in campo giuridico o amministrativo, che hanno partecipato ad un'audizione presso il Consiglio, con votazione a scrutinio segreto con la **maggioranza qualificata di due terzi** dei voti dal Consiglio Provinciale. La nomina avviene dopo l'elezione con il decreto del Presidente del Consiglio.

La carica del Difensore Civico è incompatibile con un incarico politico e con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo e dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore Civico non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.

Previa deliberazione del Consiglio Provinciale, assunta sempre a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore Civico per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso.

Il Difensore Civico presenta ogni anno all'Ufficio di Presidenza del Consiglio provinciale un **progetto programmatico delle sue attività**, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.



Pubblicazione - Il Difensore Civico in Alto Adige

Il Difensore Civico presenta inoltre ogni anno al Consiglio Provinciale una **relazione sull'attività svolta**, da cui risultano i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività, nonché per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.

3. I compiti

Il Difensore Civico lavora ed interviene in favore del cittadino per la giusta tutela dei suoi diritti nei confronti della pubblica amministrazione. Il suo servizio è gratuito per il cittadino. Egli interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte della pubblica amministrazione.

Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore Civico quest'ultimo può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente.

a) funzione di controllo

Il Difensore Civico ha il compito di controllare l'operato della pubblica amministrazione. Assicura al cittadino la legittimità degli atti amministrativi e assicura la regolarità dell'attività gestionale in termini di economicità, efficienza ed efficacia.

b) funzione consultiva

Il Difensore Civico viene inoltre interpellato con la richiesta di pareri, sia pure non vincolanti per l'amministrazione; lui dà spiegazioni, suggerimenti, consigli, su varie questioni e nelle più disparate materie.

c) funzione di assistenza e consulenza per i cittadini

Il Difensore Civico aiuta il più debole e quello meno abbiente, ma anche il cittadino istruito e socialmente più forte può sentire il disagio e la sofferenza per il fatto di non riuscire a superare certi ostacoli con la pubblica amministrazione. Il Difensore assiste il cittadino per offrire appoggio ed aiuto, per coadiuvarlo e offrirgli la propria collaborazione.

d) funzione di mediazione

A volte tra l'amministrazione pubblica ed i cittadini si crea un clima piuttosto difficile e diffidente. In queste situazioni è chiamato ad intervenire il Difensore Civico per chiarire e superare i contrasti e trovare un accordo e cercando di ristabilire una "pace".

Il Difensore Civico approfondisce gli aspetti tecnico-giuridici delle varie questioni e, grazie alle sue capacità di comunicatore e mediatore, espone il problema, raffrontandolo con l'interesse pubblico. Questo ruolo di mediatore è molto importante, perché è un ruolo di equilibrio fra cittadino e amministrazione.

e) funzione di garanzia

Il Difensore Civico ha il compito di garantire l'imparzialità ed il buon andamento della pubblica amministrazione con particolare riguardo nei confronti del cittadino. Egli segnala i vizi e le irregolarità degli atti e procedimenti nelle forme e nei modi più appropriati, senza urtare le

Publicazione - Il Difensore Civico in Alto Adige

suscettibilità personali, rappresentando in maniera efficace la questione, in modo tale da rendere chiara l'eventuale sussistenza della malamministrazione. La segnalazione del Difensore Civico induce il responsabile del procedimento a correggere il suo atto viziato e la sua condotta, senza coercizione, ma con la forza degli argomenti. Il Difensore Civico non ha poteri incisivi o sanzionatori e non può riformare l'atto viziato, ma può essere un utile alternativa con risparmio di spese e tempo rispetto ad un'azione giurisdizionale.

f) funzione di stimolo e propositiva

Nella sua attività il Difensore dev'essere sensibile alle istanze ed ai problemi di tutti i cittadini per dare ai responsabili dell'amministrazione elementi importanti per una giusta ponderazione degli interessi e delle esigenze delle parti in causa: ciò al fine che l'attività della pubblica amministrazione sia priva di vizi di legittimità ed efficace. Soprattutto mediante la sua relazione annuale il Difensore Civico propone modifiche e miglioramenti alla legislazione locale talvolta lacunosa e debole.

4. Le competenze

Il Difensore Civico ha delle competenze nei confronti dei seguenti enti o persone giuridiche:

Amministrazione provinciale

Esamina i reclami riguardanti l'amministrazione provinciale e ha la facoltà di controllare l'attività di tutti i suoi uffici e degli enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate, come ad esempio l'Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano o le comunità comprensoriali. Interviene inoltre nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

Azienda Sanitaria

Può intervenire ai sensi dell'art. 15 della legge n.33/1988 a richiesta dell'utente del servizio sanitario provinciale che segnala irregolarità e disfunzioni. L'art. 2 della nuova legge statale n. 24/2017 prevede inoltre la possibilità del Difensore Civico di agire come garante della salute.

Il Difensore Civico può inoltre rappresentare o assistere il paziente o, in caso di decesso, i suoi eredi nel procedimento dinnanzi alla commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica istituita ai sensi della legge provinciale n. 7/2001, qualora sia coinvolta una struttura del Servizio sanitario provinciale o un medico o una struttura sanitaria convenzionati con il medesimo.

Amministrazione comunale

L'art. 17 dell'ordinamento dei comuni del Trentino Alto Adige (legge regionale n. 2/2018) prevede anche per i comuni l'istituto del Difensore Civico che deve svolgere il ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'amministrazione comunale. Lo statuto del comune può altresì prevedere che tale istituto sia attivato mediante convenzione con il Difensore Civico operante nel territorio della Provincia Autonoma.



Pubblicazione - Il Difensore Civico in Alto Adige

Nella Provincia di Bolzano tutti i 116 Comuni hanno previsto questa possibilità nei loro statuti ed hanno firmato una convenzione con il Difensore Civico provinciale che tutela i diritti dei cittadini segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione comunale.

Amministrazione statale

La Difesa Civica ha anche il compito di controllare l'attività dell'amministrazione statale in Alto Adige, ad esempio quella dell'INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) e la gestione del INAIL (Istituto Nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro) o anche quella dell'Agenzia delle Entrate, come esplicitamente previsto dell'art. 16 della legge statale n. 127/97. Sono comunque esclusi i settori difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

5.L'intervento del Difensore Civico nel procedimento per l'accesso agli atti

L'art. 25 della legge statale n. 241/90 sulla trasparenza e l'art. 26 della legge provinciale n. 17/93 sulla disciplina del procedimento amministrativo hanno introdotto un compito importante per il Difensore Civico, riconoscendo a chi chieda di accedere agli atti della pubblica amministrazione la facoltà di attivare, in caso di diniego, l'intervento del Difensore Civico prima di adire il giudice amministrativo.

In particolare è ammesso il ricorso al Difensore Civico nel caso in cui la pubblica amministrazione abbia rigettato, differito o limitato l'accesso alle informazioni in suo possesso al fine di valutarne la legittimità e di chiederne il riesame. Il Difensore Civico ha trenta giorni di tempo per riesaminare la richiesta di accesso agli atti.

L'attivazione dei poteri d'intervento del Difensore Civico produce molteplici effetti benefici. Induce la pubblica amministrazione a rivedere la posizione di diniego dell'accesso, alla luce dei rilievi d'illegittimità prospettati dal Difensore Civico e rende meno probabile l'instaurazione dell'apposito giudizio.

Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore Civico il termine per il ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa è sospeso e decorre dall'esito della sua istanza.

Anche nella normativa che riguarda l'accesso civico è concesso un ruolo di controllo della legittimità dell'operato della pubblica amministrazione. L'art. 5 del d.lgs. n. 33/2013 prevede che il richiedente, al quale viene negato l'accesso civico, può presentare ricorso al Difensore Civico competente per ambito territoriale qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali. Il Difensore Civico si pronuncia anche in questi casi entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Il Difensore Civico può anche ricorrere al Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro dieci giorni dalla richiesta. Anche in questi casi il termine per il ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa rimane sospeso per il periodo necessario al controllo di legittimità del Difensore Civico.



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT

 WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT