

I 25 anni dell' "European Ombudsman Institute (EOI)"

Comunicato stampa – 20/09/2013

Volgger confermata presidente EOI

La Difensora civica della provincia sarà alla guida dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman per altri due anni. Festeggiati a Innsbruck i 25 anni dell'EOI.



Alexander Sungurov (S.Pietroburgo), Burgi Volgger (Alto Adige), Dragan Milkov (Serbia)

A grande maggioranza la Difensora civica della provincia di Bolzano Burgi Volgger è stata confermata, nel corso dell'assemblea generale dell'EOI svoltasi nel fine settimana, presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman. Volgger presiede dal 2010 l'organizzazione che si dedica all'indagine scientifica sull'istituto dell'ombudsman e alla diffusione della cultura in merito: ora è stata confermata per altri due anni.

L'assemblea generale dell'EOI si è svolta a Innsbruck, dove l'EOI fu fondato e dove, venerdì scorso, ha festeggiato i suoi 25 anni con una cerimonia ufficiale nella sede del locale Landtag.

Con l'occasione, i difensori civici provenienti da tutta Europa si sono riuniti in convegno per approfondire il tema "L'indipendenza dell'ombudsman", affrontato in una relazione anche dal mediatore europeo.

I difensori civici e le Difensore civiche hanno riferito che, in tempi di crisi economica, non è facile rafforzare la fiducia dei cittadini nella pubblica amministrazione. I rappresentanti dell'Europa orientale hanno riferito in particolare della loro attività a garanzia dei diritti umani, mentre a più voci è stata sottolineata l'importanza dei colloqui personali. Ci sono stati poi scambi di esperienze sui pro e contro dei nuovi media: Volgger è convinta che gli ombudsman dovrebbero approfittare delle opportunità fornite dai social media, in modo da non perdere il contatto con i cittadini più giovani; Facebook, Twitter e i blogs possono rappresentare in molti Paesi europei uno sviluppo moderno e razionale dell'attuale diritto di denuncia.

Volgger esprime anche preoccupazione per lo sviluppo dell'istituto della Difesa civica in Italia, che è l'unico Stato europeo a non avere un ombudsman nazionale. Da criticare è l'eliminazione dei Difensori civici comunali: "L'indebolimento mirato dell'istituto della Difesa civica in Italia va di pari passo con lo svuotamento democratico della nazione".

All'Istituto Europeo dell'Ombudsman appartengono 111 Difese civiche di quasi tutti gli Stati membri del Consiglio d'Europa, dall'Albania e Azerbaijan alla Federazione Russa, da Malta alla Svezia, dal Portogallo a Cipro.

Prolusione della Presidente dell'EOI Burgi Volgger

Innsbruck, 20 settembre 2013

Gentili ospiti, care colleghe e colleghi,

il 22 gennaio 1988 venne istituito a Innsbruck l'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) che trae origine dalla "Europäische Ombudsmann Akademie", un gruppo di lavoro nato per iniziativa di alcuni avvocati, studiosi e docenti presso l'Università di Innsbruck. Si tratta di un'organizzazione che persegue fra i suoi scopi la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'ombudsman nonché la divulgazione e la promozione di tale istituto giuridico.

L'idea dell'ombudsman, nata in Scandinavia, cominciò a propagarsi lentamente nei Paesi dell'Europa centrale negli anni Settanta. Negli anni Ottanta questa nuova forma di garanzia dello Stato di diritto si diffuse a macchia d'olio, sulla spinta della crescente burocratizzazione connessa allo Stato sociale e della percezione sempre più netta dei limiti di una tutela giuridica esercitata nelle sue forme "classiche".

L'inizio degli anni Novanta, con la nascita di nuove democrazie nell'Europa dell'Est e con la loro adesione al Consiglio d'Europa, pose l'EOI di fronte a grandi sfide, dato che per essere ammesse al Consiglio d'Europa le giovani democrazie dell'Est dovevano possedere determinati requisiti, tra i quali anche l'introduzione di un ombudsman in grado di operare in modo efficace. Per conoscere meglio la figura dell'ombudsman giunsero a Innsbruck studiosi e giuristi da tutta Europa, e principalmente dalla Russia, che inviò rappresentanti di molte sue istituzioni.

L'EOI ha sempre ritenuto che il suo compito primario consista nel garantire – non soltanto ai suoi membri, ma a tutti gli interessati – la conoscenza delle più evolute istituzioni con funzioni di ombudsman e nel rendere disponibili tutte le informazioni sulle prassi più efficaci adottate nei singoli Paesi. Prendendo a riferimento un modello ideale di ombudsman, gli interessati possono

poi riferire ai partiti politici, ai parlamenti, ai governi dei rispettivi Paesi quali sono gli interventi necessari e auspicabili per una migliore tutela giuridica del cittadino.

Per assolvere a questo compito l'EOI all'epoca promosse iniziative molto concrete: nel 1995 e nel 1996, per esempio, si tennero a Chisinau e a Riga le prime conferenze organizzate dall'UNDP sul tema dell'ombudsman. Tutti i relatori erano esponenti della cultura giuridica anglosassone e, quindi, non conoscevano affatto il sistema giuridico austriaco secondo il quale l'ombudsman può ricorrere alla Corte costituzionale. La figlia di un membro dell'EOI che all'epoca studiava a Mosca tradusse di notte il sistema austriaco dell'ombudsman in inglese per i relatori provenienti dall'Occidente e in russo per i partecipanti dall'Europa dell'Est, cosicché la mattina seguente fu possibile distribuire le traduzioni. Per i partecipanti dell'Europa orientale si prospettarono nuove possibilità, fino ad allora sconosciute, riguardo all'introduzione di un ombudsman efficace.

Da quando anche l'Unione Europea prevede la figura dell'ombudsman come requisito imprescindibile per l'adesione, l'EOI presta assistenza dal punto di vista pratico e scientifico a molte nuove istituzioni con funzioni di ombudsman. In vista del primo allargamento a est dell'Unione Europea si rivolsero all'EOI i seguenti Paesi: Estonia, Lettonia, Lituania, Polonia, Slovacchia, Repubblica Ceca, Slovenia e Ungheria, Bulgaria e Romania. Poi fu la volta di delegazioni provenienti da Serbia, Montenegro, Croazia, Macedonia, Albania e Turchia, ma anche dalla Moldavia, dall'Armenia e dall'Uzbekistan.

Oggi l'Istituto Europeo dell'Ombudsman è un'ONG accreditata del Consiglio d'Europa a cui appartengono 105 istituzioni con funzioni di ombudsman con sede praticamente in tutti gli Stati membri del Consiglio d'Europa: dall'Albania, l'Armenia e l'Azerbaijan passando per Cipro e la Federazione russa fino all'Ucraina e all'Uzbekistan.

Gli ulteriori 82 membri individuali sono ex ombudsman e studiosi che arricchiscono la discussione in materia. È stato molto impegnativo trovare un equilibrio tra membri istituzionali e individuali, evitando che gli esponenti di un unico Paese – per quanto benvenuti e importanti –

monopolizzassero l'intero EOI e imponessero la loro volontà ai colleghi di tutti gli altri Paesi. Innegabilmente tale equilibrio è stato raggiunto.

Dei 105 membri istituzionali 59 sono oggi ombudsman parlamentari regionali e attualmente sono loro che più di tutti chiedono collaborazione e sostegno da parte dell'EOI. Durante la ventesima seduta del Congresso dei poteri locali e regionali in Europa (CPLRE) nella mia veste di Presidente dell'EOI ho avuto occasione di evidenziare – riguardo al ruolo dei Difensori civici in Europa – quanto sia importante stabilire uno standard minimo europeo di competenza anche per tutti i Difensori civici regionali in Europa. A conclusione del Congresso, l'EOI ha presentato tre concrete proposte migliorative.

1. Ogni Ombudsman regionale deve essere finanziariamente indipendente dall'amministrazione.
2. Quando formula raccomandazioni deve ricevere una risposta scritta dall'autorità regionale. Se non si dà seguito alla raccomandazione ciò deve essere motivato specificatamente.
3. L'Ombudsman regionale deve avere facoltà di esaminare presunte disfunzioni di propria iniziativa (d'ufficio).

Tutte e tre le proposte sono state recepite dal Congresso con la relativa Risoluzione e Raccomandazione.

Negli ultimi 25 anni l'EOI ha svolto la sua missione trattando questioni attinenti alla tutela dei diritti umani e dei cittadini e alla figura dell'ombudsman nonché divulgando e promuovendo tale istituto giuridico. Ha creato un archivio scientifico sulla figura dell'ombudsman in Europa, una biblioteca internazionale di studi in collaborazione con l'Università di Innsbruck e una raccolta di relazioni sull'attività svolta dai Difensori civici in 42 Paesi europei, redatte in 27 lingue diverse. Nel 2011 il Land Tirolo ha concesso la possibilità di integrare tale raccolta, unica nel suo genere, nella biblioteca del Land e quindi, in collaborazione con l'Università, di consentire il prestito interbibliotecario telematico.

Presso la sua sede, concessa in locazione dalla città di Innsbruck e sita nelle immediate vicinanze della stazione, l'EOI ha creato un valido incubatore che senza dubbio ha raggiunto il proprio apice con il seminario introduttivo alla tutela giuridica

fornita dall'ombudsman svoltosi nel 2007 a beneficio di 10 governatori provenienti dalla Turchia. I partecipanti, esperti di diritto e politica, hanno dimostrato vivo interesse e uno di loro, basandosi sui suoi appunti, ha redatto un compendio di 50 pagine da utilizzare in futuro come libro di testo in lingua turca sull'istituto dell'ombudsman.

La scelta di pubblicare i testi in varie lingue, a seconda dei destinatari, si è rivelata vincente per l'EOI. È anche motivo di orgoglio per l'EOI il fatto che la lingua più diffusa nei Paesi membri, cioè il russo, sia usata molto spesso nelle pubblicazioni. Infatti, delle 63 pubblicazioni edite 10 sono apparse in russo e ne seguiranno ancora. Le altre lingue usate sono: inglese, tedesco, francese, olandese, italiano, serbocroato, spagnolo e turco.

A mio parere il maggior merito dell'EOI consiste nell'aver provveduto alla traduzione in lingua russa della legge sulla Difesa civica del Land Vorarlberg. Essa ha avuto un enorme riscontro nei Paesi dell'Europa orientale e, poiché nella maggior parte di essi il russo è una lingua conosciuta, tale legge è servita come base per l'elaborazione di analoghe normative nazionali.

Circa 10 anni fa in Serbia si registrava una battuta d'arresto riguardo all'istituzione del Difensore civico. L'EOI fece tradurre in serbo il testo redatto dall'attuale membro onorario Nikolaus Schwärzler intitolato "L'ombudsman: nemico del potere o interlocutore del popolo, del parlamento e del governo?", stampandolo sia in caratteri latini sia in caratteri cirillici serbi, per manifestare rispetto anche verso la cultura serba. Entrambe le versioni furono inviate personalmente a ogni parlamento con una lettera di accompagnamento. E in seguito a ciò la procedura per l'istituzione dell'ombudsman riprese il suo iter.

Questo caso rappresenta un successo esemplare nella promozione scientifica e pratica dell'idea di ombudsman.

L'Istituto Europeo dell'Ombudsman, che compie ormai 25 anni, dovrà proseguire su questa strada, continuando a dimostrare considerazione per tutte le culture e le lingue del nostro continente. La prima priorità dell'ombudsman è il pieno rispetto del cittadino. L'EOI è a totale disposizione per portare avanti questo straordinario compito nell'interesse di una convivenza ancora più pacifica tra tutti i cittadini in tutti i Paesi del nostro continente.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

Allegato n. 7

Pubbliche relazioni

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati****Comuni convenzionati**

Comune	Delibera del Consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturmo	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati**

39.	Predoi	n. 13 del 18.03.98
40.	Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41.	Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42.	Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43.	Merano	n. 111 del 15.09.98
44.	Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45.	Braies	n. 16 del 10.05.99
46.	Lana	n. 23 del 29.07.99
47.	Scena	n. 46 del 30.11.99
48.	Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49.	Terlano	n. 48 del 30.11.99
50.	Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51.	Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52.	Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53.	S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54.	Badia	n. 56 del 23.09.03
55.	Nalles	n. 54 del 12.11.03
56.	Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57.	Montagna	n. 2 del 29.03.04
58.	Brunico	n. 21 del 05.05.04
59.	Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04
60.	Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61.	Vadena	n. 7 del 26.01.06
62.	Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63.	Provè	n. 7 del 31.01.06
64.	Andriano	n. 5 del 09.02.06
65.	Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66.	Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67.	Racines	n. 11 del 10.03.06
68.	Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69.	Luson	n. 16 del 15.03.06
70.	Vipiteno	n. 10 del 29.03.06
71.	Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72.	Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73.	San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74.	Verano	n. 11 del 06.04.06
75.	Tires	n. 17 del 07.04.06
76.	San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77.	Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati**

78.	Postal	n. 11 del 21.04.06
79.	Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80.	Naturno	n. 31 del 08.05.06
81.	Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82.	Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83.	Corvara	n. 24 del 29.05.06
84.	Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85.	Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86.	Senales	n. 16 del 13.06.06
87.	Brennero	n. 25 del 13.06.06
88.	Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89.	San Prancrazio	n. 20 del 19.06.06
90.	Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91.	Plaus	n. 21 del 24.07.06
92.	Aldino	n. 34 del 22.08.06
93.	Parcines	n. 28 del 26.09.06
94.	San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95.	Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96.	Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97.	Comune di Marebbe	n. 2 del 06.11.06
98.	Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99.	Caines	n. 20 del 19.12.06
100.	Selva dei Molini	n. 7 del 23.02.07
101.	Rio di Pusteria	n. 3 del 27.02.07
102.	Cermes	n. 17 del 25.06.07
103.	Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104.	Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105.	Salorno	n. 58 del 19.12.07
106.	Anterivo	n. 12 del 11.08.08
107.	San Genesio Atesino	n. 25 del 10.09.08
108.	Martello	n. 20 del 20.10.08
109.	Curon Venosta	n. 31 del 19.11.08
110.	Villabassa	n. 29 del 27.11.08
111.	Cornedo all'Isarco	n. 1 del 28.01.09
112.	Ora	n. 4 del 28.01.09
113.	Tesimo	n. 19 del 12.11.09
114.	Malles	n. 49 del 19.11.09
115.	Laion	n. 48 del 27.09.10
116.	Tubre	n. 29 del 04.11.10

Allegato n. 2**Le sedi distaccate e le udienze****Le udienze e le sedi distaccate della Difesa civica****A Bolzano**

Via Cavour n. 23, 2.° piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155
- presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- **a Bressanone**
 - presso la "Villa Adele", Viale Ratisbona 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Brunico**
 - presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
 - presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Merano**
 - presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Silandro**
 - presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- **a Vipiteno**
 - presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Ortisei/Val Gardena**
 - presso la sede del Municipio, Via Roma 2
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a S. Martino in Badia**
 - presso la sede del Comune, Centro n. 100
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- **a Egna**
 - presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica

Le collaboratrici del Difensore civico

Signora **Annelies Geiser**, diploma dell'Istituto professionale per il commercio, segretaria della Difesa civica dal momento della sua istituzione (aprile 1985) fino al febbraio 1998, dal gennaio 2005 nuovamente impiegata a tempo parziale presso la segreteria.

Signora **Claudia Walzl**, diploma di maturità, esperienze lavorative pluriennali in Italia e all'estero nel settore dell'amministrazione e in quello turistico; da maggio 2007 segretaria presso l'Ufficio della Difesa civica.

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, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Priska Garbin, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di counseling presso l'Istituto internazionale di psicosintesi di Verona, attualmente frequenta i corsi di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Tiziana De Villa, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, consulente amministrativa presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana, responsabile delle pubbliche relazioni dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, tirocinio presso la Difesa dei malati del Land Tirolo a Innsbruck.

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, 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 della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Avv. Dott.ssa Katja Stanzel, Laurea in giurisprudenza dell'Università degli studi di Ferrara, formazione postuniversitaria „Corsi dell'Istituto di applicazione forense" dell'Università di Ferrara, pratica forense, avvocato iscritto all'Ordine degli Avvocati di Bolzano fino a luglio del 2009, master di specializzazione in responsabilità civile, corso di formazione per mediatori della Camera di commercio di Bolzano, da luglio 2009 esperta amministrativa della difesa civica in regime part-time.

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

**Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3
"Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano" ⁽¹⁾****Articolo 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.

Articolo 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.

Articolo 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 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

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

- 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.

Articolo 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.

Articolo 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.

Articolo 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
 - 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

Allegato n. 4**La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010**

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.

Articolo 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.

Articolo 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.

Articolo 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. ⁽²⁾

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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 cessa 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.

Articolo 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.

Articolo 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.

Articolo 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.

Articolo 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,

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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.

Articolo 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.

Articolo 15 (Abrogazione)

1. È abrogata la legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, e successive modifiche.

Articolo 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 nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

⁽¹⁾ Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6.

⁽²⁾ L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della L.P. 19 settembre 2011, n. 10.

Allegato n. 5**Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali****Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (CNDC)**

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo su 20 regioni italiane, 12 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. Nelle regioni Puglia e Calabria il Difensore civico non è mai stato nominato. In Campania e in Umbria è vacante da anni. In Sardegna è stato nominato di recente. Infine in Friuli Venezia Giulia il Difensore civico è stato abolito nell'agosto 2008 e in Molise è stato abolito nel dicembre 2013.

Dal 1994 è in attività il "Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano". Il coordinamento (CNDC) si propone di promuovere lo scambio di informazioni tra i Difensori civici, di supportare, ad ogni livello, le richieste dei cittadini e di incrementare i contatti a livello internazionale. La sede del Coordinamento è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Toscana, Lucia Franchini.

L'anno 2013 è stata espressa molta preoccupazione sul fatto che l'Italia sia l'unico Paese europeo a non mostrare alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale, mentre nel contempo sono stati smantellati tutti i Difensori civici comunali.

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo

 NICOLA ANTONIO SISTI
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- numero verde 800238180
 0862/23194
 info@difensorecivicoabruzzo.it
 www.difensorecivicoabruzzo.it

Regione Valle d'Aosta

 ENRICO FORMENTO DOJOT
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 dfensore.civico@consiglio.Regione.vda.it
 www.consiglio.Regione.vda.it

Regione Basilicata

 CATELLO APREA
 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza
 0971/274564 – 0971/447501
 0971/469320
 difensorecivico@Regione.basilicata.it
 www.consiglio.basilicata.it

Regione Emilia Romagna

 GIANLUCA GARDINI
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/5276382 – numero verde 800515505
 051/5276383
 dfensorecivico@Regione.emilia-romagna.it
 www.Regione.emilia-romagna.it

Regione Lazio

 FELICE MARIA FILOCAMO
 Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
numero verde 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@Regione.lazio.it
 www.Regione.lazio.it

Regione Liguria

 FRANCESCO LALLA
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 – 010/5484510 –
numero verde 800807067
 010/540877
 dfensore.civico@Regione.liguria.it
 www.Regione.liguria.it

Allegato n. 5**Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali****Regione Lombardia**

 DONATO GIORDANO
 Via Fabio Filzi, 22 - Palazzo Pirelli - 20124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 info@difensorecivico.lombardia.it
 www.difensorecivico.lombardia.it

Regione Piemonte

 ANTONIO CAPUTO
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino
 011/5757387
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioRegioneeale.piemonte.it
 www.consiglioRegioneeale.piemonte.it

Regione Toscana

 LUCIA FRANCHINI
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
numero verde 800018488
 055/210230
 difensorecivico@consiglio.Regionee.toscana.it
 www.consiglioRegionee.toscana.it

Provincia autonoma di Bolzano

 BURGI VOLGGER
 Via Cavour 23 - 39100 Bolzano
 0471/301155
 0471/981229
 posta@difesacivica.bz.it
 www.difesacivica.bz.it

Regione Marche

 ITALO TANONI
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona
 071/2298483
 071/2298264
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.consiglio.marcheRegionee.it/difensorecivico

Regione Sardegna

 FELICETTO CONTU
 Via Roma, 7 - 9125 Cagliari
 070 - 673003
 070 - 673003
 numero verde 800 - 060160
 www.consiglio.regionee.sardegna.it

Regione Veneto

 ROBERTO PELLEGRINI
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
numero verde 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Provincia autonoma di Trento

 DANIELA LONGO
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - numero verde 800851026
 0461/213206
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it

Allegato n. 6**L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)****European Ombudsman Institut**

venne fondato nel 1988 e ha sede a Innsbruck. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Federazione Russa, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina e Uzbekistan.

Attualmente aderiscono alla rete europea 105 soci istituzionali

Presidente EOI: Burgi Volgger, Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano

Vice-Presidente EOI: Dragan Milkov, Università di Novi Sad, Serbia

Vice-Presidente EOI: Alexander Yu. Sungurov, Università San Pietroburgo

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck

Ulteriori informazioni www.eoi.at

**International Ombudsman Institut**

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) comprende gruppi regionali in Africa, Asia, Australia, nell'Oceano Pacifico, nei Paesi caraibici, nell'America Latina, così come nell'America del Nord ed in Europa.

È la rete operativa a livello mondiale per la cooperazione tra circa 150 istituzioni dell'Ombudsman. Il 1° settembre 2009 la Difesa civica nazionale a Vienna ha assunto il Segretariato generale dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) che, in precedenza, era speltato all'Università di Alberta nello Stato dell'Edmonton in Canada. Il nuovo segretariato generale dell'IOI si propone di rafforzare lo scambio di informazioni e la collaborazione tra le istituzioni dell'Ombudsman dei 75 Paesi membri.

Presidente IOI: Beverly Wakem, New Zealand, Ombudsman

Segretariato generale IOI: Günther Kräuter, Difensore civico nazionale dell'Austria.

Regioni europee IOI, Vice-presidente Alex Brenninkmeijer, Difensore civico dei Paesi Bassi

Allegato n. 7
Pubbliche relazioni

Il sito internet

The image shows two screenshots of the website for the 'Volksanwaltschaft Difesa civica' (Civic Defense). The top screenshot shows the main navigation and several key sections:

- Header:** Logo of the Volksanwaltschaft and the Italian Republic, with the text 'Volksanwaltschaft Difesa civica Defenuda zivica'.
- Navigation:** Home, Attualità, Interlocutori, Cosa facciamo, Contatti, Basi normative.
- Ricerca:** A search bar with the text 'Termini di ricerca' and a 'cerca' button.
- Interlocutori:** A section with a photo of a woman and the text: 'La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione. È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica'.
- Opuscolo nuovo:** A section titled 'I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione' with a small image of a document.
- Competenze:** A section stating: 'La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo'.
- Contatti:** Address: Difesa civica, Via Cavallotti 23, 39100 Bolzano. Phone: 0471 391153, Fax: 0471 481229. Email: posta@difesa.civica.bz.it. Includes a 'Invia un messaggio con valore legale' button and a 'PIÙ SICUREZZA CERTIFICATA' logo.
- Informazione e consulenza:** Hours: lunedì e venerdì, ore 08:00 - 12:00, ore 15:00 - 15:30.
- Reclami online:** A section with a photo of a keyboard and the text 'Al formazioni reclami online'.
- Un caso per la Difesa civica:** A section with a photo of a hand holding a document and the text 'A singoli casi'.

The bottom screenshot shows a similar layout but with a different main section:

- Header:** Same as the top screenshot.
- Navigation:** Home, Attualità, Interlocutori, Cosa facciamo, Contatti, Basi normative.
- Ricerca:** Same search bar.
- Cosa facciamo:** A section with a photo of a person and the text: 'I principali compiti della Difesa civica sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra'.
- Competenze:** Same text as in the top screenshot.

Allegato n. 7

Pubbliche relazioni

EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT

Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Bauantragstellung beantragen, in meinem Zinse ist laut Durchführungsbestimmungen, dass das Bauobjekt einen Gebäudelaststand von 30 Metern vorgeschrieben ist. Ist eine Lastverteilung des Gebäudelaststandes möglich?

Leider ist das nicht möglich. Die Lastverteilung kann in bestimmten Situationen durch eine Umstrukturierung der vorhandenen Bauteile erreicht werden. Das ist aber ein sehr komplexer Prozess, der einen hohen Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger mit sich bringt.

Es gibt Möglichkeiten, die Lastverteilung der Lasten auf andere Stellen zu übertragen.

Wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen, ist die Volkswaltschaft ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen?

Die Volkswaltschaft prüft Ihre Beschwerden, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen. Sie kann auch eine Klage einreichen, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen.

Schaden Sie der Applikation der Volkswaltschaft, Casanovastraße 22, 39100 Bozen, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen?

Dolomiten



Die Dolomiten sind ein UNESCO-Weltkulturerbe. Die Volkswaltschaft prüft Ihre Beschwerden, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen.

Die Dolomiten sind ein UNESCO-Weltkulturerbe. Die Volkswaltschaft prüft Ihre Beschwerden, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen.

Die Dolomiten sind ein UNESCO-Weltkulturerbe. Die Volkswaltschaft prüft Ihre Beschwerden, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen.



Die Dolomiten sind ein UNESCO-Weltkulturerbe. Die Volkswaltschaft prüft Ihre Beschwerden, wenn Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt fühlen.

ALTO ADIGE

LA DIFESA CIVICA PER TE

La deroga solo in particolari situazioni. Il medico di base va scelto soltanto tra chi esercita nel proprio ambito territoriale.

Il medico di base può essere scelto solo tra chi esercita nel proprio ambito territoriale. La deroga è prevista solo in particolari situazioni. Il medico di base va scelto soltanto tra chi esercita nel proprio ambito territoriale.

**La difesa civica per te
Ein Fall für die Volkswaltschaft**

Opuscoli
"I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione"

30 anni Difesa civica in Alto Adige

