

Oltre all'obbligo per l'amministrazione di consentire la visione della documentazione concorsuale, la legge definisce espressamente anche il diritto del partecipante a ricevere copia della documentazione stessa. Il comportamento di un'amministrazione che conceda tale diritto soltanto con riluttanza e con ritardo limita di fatto il diritto di ricorso dei cittadini. Poiché per l'impugnazione di un concorso sono prescritti termini di legge e nella stragrande maggioranza dei casi è fondamentale il confronto con gli elaborati degli altri candidati, un ritardo nella consegna di tali elaborati può avere gravi conseguenze.

Esito

Inizialmente nel caso qui descritto si negava qualsiasi accesso agli atti; su insistenza della Difesa civica è stato poi concesso soltanto il diritto di prendere visione della documentazione concorsuale, rifiutando però il rilascio di copie. Soltanto con un'ulteriore lettera, nella quale si faceva riferimento alla giurisprudenza corrente, all'ultimo momento è stato possibile indurre il Comune a soddisfare il diritto del cittadino.

E' sorprendente osservare come talvolta vengano trascurate disposizioni fondamentali della legge sulla trasparenza, ad esempio l'obbligo di rispondere a una lettera entro i termini prescritti. In un caso le ripetute lamentele della ricorrente riguardo a una costruzione abusiva del vicino, erano state letteralmente ignorate. Tutte le sue lettere erano andate a vuoto, e solo in seguito all'intervento della Difesa civica ha potuto ricevere una risposta. La cittadina ha percepito questo comportamento del Comune come una „tattica intenzionalmente dilatoria“ per consentire al vicino di realizzare opere abusive, che poi si sarebbero potute sanare con una sanzione amministrativa.

La maggior parte dei problemi segnalati dai cittadini nel rapporto con i Comuni hanno riguardato il **settore dell'edilizia**. Durante le ore di udienza si sono spesso presentate persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo quando ormai erano al lavoro le escavatrici. Vero è che ben pochi cittadini studiano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nelle aree di loro interesse. Peraltro, va dato atto che adesso molti Comuni pubblicano anche nei bollettini comunali i progetti edilizi approvati,

rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nel rispettivo territorio. Non poco apprezzata è poi la possibilità di essere tenuti al corrente degli atti in materia urbanistica tramite e-mail.

In ambito urbanistico molti cittadini ci chiedono di verificare che la procedura seguita dal Comune in riferimento alla Legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta. Vi sono Comuni che ai sensi della normativa urbanistica sarebbero tenuti a procedere contro gli abusi edilizi commessi dai loro cittadini, ad esempio emanando un ordine di demolizione. Ma spesso, poiché sono in gioco litigi di vicinato, essi preferiscono non prendere alcuna decisione, asserendo di non voler gettare benzina sul fuoco. Generalmente, però, avviene il contrario. La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto maggiore risulta il suo prestigio. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e là, la cosa può funzionare per qualche tempo, ma prima o poi la conseguenza inevitabile è che i vicini si denuncino e si citino a vicenda in tribunale, mentre l'amministrazione comunale sarà oggetto di critiche.

Il 1° agosto 2007 è entrata in vigore la nuova Legge urbanistica provinciale, con la quale sono state introdotte nella disciplina urbanistica della nostra Provincia innovazioni sostanziali, lungamente discusse nella fase preparatoria dalle varie commissioni specialistiche e organizzazioni associative. Sarà il futuro a dire se si tratti di innovazioni valide.

Nella bozza della nuova Legge urbanistica provinciale era prevista l'eliminazione dell'art. 105 (Ricorso popolare) senza alcuna norma sostitutiva. Grazie al mio intervento presso l'Assessore competente è stato possibile evitare tale cancellazione, e l'articolo è stato mantenuto in forma leggermente modificata. La possibilità prevista dall'art. 105 rappresenta uno strumento molto utile per molte cittadine e cittadini. Infatti, il cittadino che intende opporsi a una concessione edilizia ritenuta in contraddizione con le norme urbanistiche o a un abuso edilizio ha la possibilità di ricorrere alla Giunta provinciale e di far riesaminare la questione da una seconda istanza nell'ambito di un ricorso gerarchico, il che consente spesso di evitare un lungo e oneroso procedimento dinanzi al Tribunale amministrativo.

Nel 2004 sono stati accolti 8 ricorsi su 39.

Nel 2005 su 47 ricorsi ne sono stati accolti 6 e sono state annullate 2 concessioni edilizie.

Nel 2006 su 36 ricorsi ne sono stati accolti 5, con l'annullamento di 2 concessioni edilizie.

Un altro tema centrale nei rapporti con i Comuni è stata l'**imposta comunale sugli immobili**. Si sono avuti vari casi di persone che si erano ricavate un proprio appartamento nella casa dei genitori, omettendo però di farsi cancellare dallo stato di famiglia dei genitori e di farsi iscrivere in uno a sé stante. Poiché di conseguenza il proprietario dell'abitazione non risultava avere una residenza separata da quella dei genitori, i Comuni esigevano il pagamento dell'intera aliquota ICI. Solo dimostrando che al proprietario era stato assegnato un numero civico distinto e che erano state pagate bollette separate per elettricità, telefono, acqua o rifiuti è stato possibile persuadere i Comuni a concedere la detrazione ICI per la prima casa.

Nelle problematiche riguardanti l'imposta comunale sugli immobili il Consorzio dei Comuni ha fornito un valido sostegno. Un esempio di costruttiva collaborazione è il seguente:

I fatti

Un padre separato si è rivolto alla Difesa civica lamentando di essere soggetto a un trattamento iniquo - e a suo parere incomprensibile - da parte del Comune in relazione al pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. In base alla sentenza di separazione egli aveva dovuto lasciare alla moglie l'abitazione coniugale e trasferire la propria residenza anagrafica e ora il Comune esigeva da lui, per la sua quota dell'abitazione coniugale, il pagamento dell'aliquota ordinaria ovvero dell'aliquota per la seconda casa.

Lo stesso problema interessava una coppia di anziani coniugi, dopo che la moglie, ormai debilitata, aveva dovuto essere ricoverata in casa di riposo. Poiché in seguito al ricovero in casa di riposo il trasferimento della residenza anagrafica viene effettuato d'ufficio, nel calcolo dell'ICI alla moglie non veniva più riconosciuta la detrazione percentuale sulla prima casa.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha inoltrato il ricorso ai Comuni competenti chiedendo una verifica dei fatti. Nelle loro prese di posizione i Comuni rispondevano invariabilmente che il regolamento comunale vigente non prevedeva di estendere la detrazione ICI a casi del genere e pertanto il calcolo dell'imposta era corretto.

Allora la Difesa civica è intervenuta presso il Consorzio dei Comuni chiedendo di sottoporre a tutti i Comuni, tramite l'invio di una circolare, la proposta di integrare il regolamento relativo all'imposta comunale sugli immobili in modo tale da consentire a determinate categorie – anziani e disabili, coniugi separati e divorziati – di usufruire delle agevolazioni previste per l'abitazione principale.

Esito

Il Consorzio dei Comuni ha soddisfatto tale richiesta, invitando tutti i Comuni a integrare il regolamento comunale in modo da rendere applicabili le agevolazioni per l'abitazione principale ai casi di cui sopra.

La Difesa civica può prestare assistenza ai cittadini anche al di fuori dei confini provinciali, come dimostra il seguente caso:

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica perché le autorità erano intenzionate a disporre l'esecuzione sul suo patrimonio per il presunto mancato pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. Il cittadino possiede in Italia meridionale un'abitazione, la quale è soggetta a esenzione fiscale. Ciononostante, il Comune di pertinenza in passato gli aveva inviato già due cartelle esattoriali, che poi erano state ogni volta revocate dall'ufficio stesso perché il cittadino aveva dimostrato di essere esente dall'imposta. Ora, però, per qualche insondabile motivo queste cartelle esattoriali espressamente revocate erano state trasmesse ai servizi di riscossione che minacciavano di procedere al pignoramento.

Intervento della Difesa civica

Poiché nel Comune in questione, così come nella relativa Provincia e Regione, non esiste un Difensore civico, ho deciso di occuparmi del caso. E in effetti, in seguito al mio intervento, l'addetto del Comune ha immediatamente riconosciuto che nel caso in questione si erano verificati diversi errori.

Esito

L'ufficio ha revocato la cartella esattoriale e bloccato il procedimento di riscossione.

Anche nel 2007 si sono avuti numerosi reclami riguardanti i **rumori molesti**, provocati soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade molto trafficate. Anche il rumore proveniente dalle aziende agricole si è dimostrato intollerabile per molti cittadini, e in un caso la Difesa civica ha raccomandato a un Comune di non prevedere un'area residenziale nelle immediate vicinanze di varie aziende agricole.

I cittadini disturbati dal rumore chiedevano controlli da parte della Polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi e da parte dell'Ufficio Aria e rumore per il rispetto delle disposizioni contro l'inquinamento acustico.

Il problema maggiore in tale contesto è che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite. Inoltre, le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o le società gestrici dovrebbero attivarsi.

Come prescritto dallo Stato, la Provincia ha predisposto un cosiddetto Catasto acustico per contrastare in maniera più efficace il rumore da traffico. Decisivi si riveleranno, però, i provvedimenti concreti contro il rumore che saranno attuati in un secondo momento tramite i cosiddetti piani d'azione.

È poi auspicabile che l'UE intensifichi ulteriormente i suoi interventi nella lotta all'inquinamento acustico stabilendo norme chiare a tutela del cittadino.

Vari reclami hanno riguardato la **tutela degli insiemi**. I proprietari di immobili appartenenti a un insieme sottoposto a tutela esprimevano il timore di incontrare difficoltà nella ristrutturazione e nell'utilizzo di detti immobili, spesso ritenendo ingiusto il vincolo di tutela perché il loro immobile non possedeva i requisiti necessari o perché altri immobili, non sottoposti a tale vincolo, apparivano altrettanto meritevoli di tutela. A questo proposito nei Comuni è necessario svolgere ancora un'intensa attività di

informazione, affinché i cittadini interessati si convincano della ragionevolezza di tale normativa.

Anche quest'anno ha costituito un problema per molti abitanti della Provincia di Bolzano la necessità di far ricoverare i familiari anziani in **casa di riposo**. Gli oneri finanziari che ne risultano, soprattutto per le famiglie che devono contemporaneamente provvedere ai figli, sono estremamente elevati. Di conseguenza non si può che guardare con favore al varo della legge sull'assistenza alle persone non autosufficienti.

In conclusione va detto che fra la maggior parte dei Comuni e la Difesa civica intercorre quello che si può definire un **buon rapporto di collaborazione** e che a mio parere si realizza quando i Comuni dimostrano seriamente la volontà di cercare una soluzione nell'interesse del cittadino e si impegnano attivamente per metterla in atto.

E' anche vero che alcuni Comuni – pochi, per la verità - collaborano apparentemente con la Difesa civica, ma in realtà non analizzano criticamente la loro modalità di intervento, rinunciando a promuovere una riflessione onesta sulla reale possibilità di trovare una soluzione più rispettosa delle esigenze del cittadino. Questo tipo di **collaborazione passiva** e superficiale si riscontra quando i Comuni ritardano oltre misura nell'esprimere i pareri richiesti o nell'adottare i provvedimenti necessari, oppure quando, pur rispondendo puntualmente alla nostra richiesta di esprimere un parere, si limitano a confermare il proprio punto di vista senza motivarlo.

Nell'anno di riferimento la **collaborazione** con il Comune di Merano è stata **problematica**: i tempi delle risposte alle nostre richieste scritte sono stati lunghi e molto spesso è stato necessario sollecitare una risposta. Continuerò nel mio impegno di convincere i funzionari del Comune dell'utilità di una collaborazione costruttiva come opportunità di migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini.

La **carenza di informazione** e di comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino è spesso motivo di reclamo.

I cittadini ritengono che venga limitato il loro diritto all'informazione quando i Comuni li mettono davanti al fatto compiuto, com'è accaduto, ad esempio,

nel caso nella costruzione di una nuova pista ciclabile prevista da un certo Comune. I cittadini avevano sentito già da parecchio tempo voci riguardo a un progetto di spostamento della pista e si erano ripetutamente rivolti al sindaco, ricevendo però informazioni da loro giudicate scarse e contraddittorie. Rivolgendosi alla Difesa civica i cittadini non intendevano procedere contro la nuova pista ciclabile, ma insistevano - nel caso concreto - affinché il sindaco convocasse un incontro con tutte le parti coinvolte per informarle con precisione sui dettagli del progetto.

Nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze positive per quanto concerne **i sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione.**

Quando le posizioni dei ricorrenti e del Comune si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva, assume grande importanza la funzione mediatrice della Difesa civica. La dimostrazione di ciò si è avuta ad esempio in una vertenza che aveva contrapposto per lunghi anni un Comune e un cittadino senza giungere a una soluzione nonostante numerosi scambi di corrispondenza. Nel caso in questione il ricorrente, irremovibilmente convinto che il sindaco si trovasse in una condizione di conflitto di interesse e per tale ragione lo trattasse iniquamente, si è lasciato persuadere del contrario soltanto quando la Difesa civica ha accertato che il Comune aveva agito in maniera corretta e legittima.

Comunità comprensoriali

Nel 2007 ci è stato sottoposto un notevole numero di questioni correlate alla **concessione del minimo vitale**. Talvolta ai cittadini non risulta comprensibile il fatto che per poter ricevere il minimo vitale sia previsto da un lato l'obbligo di collaborare con gli assistenti sociali e dall'altro quello di presentare documentazione che attesti l'impegno dimostrato nella ricerca di un posto di lavoro. Quando poi, a causa dello svolgimento di verifiche, la concessione del contributo viene sospesa per mesi, i soggetti che percepiscono il minimo vitale finiscono spesso per trovarsi in grandi difficoltà finanziarie. La collaborazione con i servizi sociali ha funzionato bene: L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano ha chiesto alla Difesa civica di

presenziare a un colloquio con una ricorrente che rappresentava un caso estremamente difficile. Il colloquio ha consentito di chiarire tutte le questioni, ristabilendo così la fiducia nella pubblica amministrazione.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare la relazione indirizzata al Parlamento sull'attività svolta dalla Difesa civica (v. allegato 4).



Aspetti vari

Contatti istituzionali

Il 10 maggio 2007 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia terza relazione annuale. Svariati inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **membri del Consiglio**, con la **Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** e con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i dirigenti e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Enti locali e Affari comunitari – ho avuto modo di discutere e chiarire i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Le iniziative del comitato etico hanno offerto anche quest'anno la possibilità di intensificare lo scambio di esperienze fra la Difesa civica e le **Aziende sanitarie**

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni** e il suo presidente. L'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Tirolo ha costituito l'opportunità per fugare gli ultimi dubbi sui vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica presso i **Consigli comunali di Scena** (comune convenzionato dal 1999) e **Lasa** (convenzionato dal 1996). La stipulazione di una nuova convenzione mi ha offerto l'occasione di tenere conferenze presso i **Consigli comunali di Rio di Pusteria, Prati/Val di Vizze, e La**

Valle nonché alle **Giunte comunali di Marebbe e Salorno**. In parte le convenzioni sono state sottoscritte dai sindaci e da me in loco, al termine della mia conferenza.

Si sono recati in visita presso l'ufficio della Difesa civica - sempre allo scopo di sottoscrivere la convenzione – i Sindaci di **Aldino, Giorenza, e S. Leonardo in Passiria**.

In occasione di sopralluoghi e colloqui ho poi avuto modo di incontrare altri **primi cittadini**, ad esempio i Sindaci di Nova Ponente, Tires, Egna e Postal.

Oltre ai buoni rapporti con le diretrici e i direttori dei **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano**, sono importanti anche i contatti con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà. In quest'ottica si sono avuti, nel corso dell'anno, vari momenti di confronto con i rappresentanti della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KFW*, del *Forum Prävention*, dell'associazione *La strada-Der Weg*, del Centro per l'assistenza separati e divorziati *ASDI*, del servizio di consulenza *young+direct*, dell'associazione *"Frauen helfen Frauen"*, del *Südtiroler Kinderdorf*, del *Centro tutela contro le discriminazioni* per immigrati, del servizio di consulenza per immigrati della *Caritas* e del *Centro tutela consumatori utenti*.

Abbiamo stabilito nuovi contatti con l'associazione *Arbeiter-, Freizeit- e Bildungsverein (AFB)* in occasione di un *simposio internazionale* sul tema "Mobilità e migrazione dei lavoratori - Ripercussioni sul mercato del lavoro e sul sistema pensionistico", tenutosi presso l'Accademia Cusano di Bressanone.

Nell'anno di riferimento i contatti con le organizzazioni sindacali hanno ripreso vigore nell'ambito della prima "Conferenza provinciale sulla povertà", organizzata dall'*Istituto per la promozione dei lavoratori (AFI-IPL)* presso la Libera Università di Bolzano, durante la quale esperti italiani e stranieri hanno analizzato il fenomeno della povertà in Provincia di Bolzano indicando possibili strategie per contrastarlo.

Ho avuto anche colloqui con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**. Costruttivi si sono dimostrati i contatti con l'*Ordine degli avvocati*

e l'*Ordine dei medici* della Provincia di Bolzano. Particolarmente degno di nota il convegno specialistico in materia giuridica avente per oggetto "Il nuovo ordinamento urbanistico della Provincia di Bolzano", indetto presso l'EURAC dall'associazione dei liberi professionisti sudtirolese (*Vereinigung Südtiroler Freiberufler - VSF*) in collaborazione con l'Ordine degli avvocati. Nel corso delle due giornate di convegno esperti provenienti dall'Italia e dall'estero hanno illustrato le nuove disposizioni, proponendo approcci concreti per un'applicazione giuridicamente corretta della legge.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento si è avuto uno scambio di esperienze rispettivamente con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

Si sono coltivati i rapporti con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Corte di appello di Trento, della Sezione giurisdizionale della Corte dei conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per allacciare contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** – oltre che presso i vari consigli comunali – anche a Marebbe e a Falzes su invito delle rispettive sezioni del KVV, a Ultimo su invito del comitato per l'educazione di Santa Valburga, a Castelbello su invito dell'Assessora comunale alle attività sociali e a S. Giovanni Valle Aurina su invito dell'Associazione Rheuma.

In occasione del **corso sull'impegno nella sfera pubblica dedicato alle donne**, svoltosi a Coldrano nell'ambito di un progetto FSE, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Molti contatti nuovi e interessanti si sono instaurati in seguito alla relazione da me svolta al convegno organizzato dalla neocostituita **Consulta degli stranieri** di Bolzano.

Ho curato anche i contatti con le **scuole**, tenendo conferenze per gli studenti delle superiori. Il progetto annuale della Scuola professionale

alberghiera "Savoy" di Merano, intitolato „Coraggio civile“, ha offerto lo spunto per illustrare ai rappresentanti di classe della suddetta scuola l'istituzione della Difesa civica. Presso gli Istituti tecnici di lingua tedesca per il commercio e le attività sociali di Bressanone ho avuto nel corso di due mattinate incontri informativi con tutte le classi quarte e quinte.

A ciò si è affiancato l'impegno nell'intrattenere contatti con altre istituzioni che svolgono funzioni di ombudsman **a livello nazionale e internazionale** e nell'instaurare rapporti di collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con la **Difensora civica della Provincia Autonoma di Trento**, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il **Difensore civico del Land Tirolo**, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano** (CNDC) che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5).

Al centro degli incontri svoltisi nell'anno di riferimento è stato il disegno di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale.

In occasione del 20° anniversario della Difesa civica della Regione Basilicata il locale Difensore civico, Silvano Miceli, ha organizzato dal 1° al 3 marzo 2007 a Matera un convegno internazionale sul tema **“Diritti umani e Difesa civica”**. Il Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), Ullrich Galle, il delegato del Mediatore europeo, Markus Jäger, e il Direttore del Centro Diritti Umani l'importanza e la necessità di istituire un Difensore civico nazionale in Italia. Nella mia relazione sulla Difesa civica della Provincia di Bolzano ho colto l'occasione per illustrare ai presenti non solo il nostro modo di procedere e la collaborazione con i comuni, ma anche la storia della nostra autonomia provinciale.

Il 22 ottobre 2007 il Difensore civico della Regione Veneto, Vittorio Bottoli, ha indetto a Venezia il convegno internazionale “**La Difesa civica in Europa e in Italia: esperienze e prospettive**”, al quale ho partecipato in rappresentanza dell’EOI. Anche in tale occasione è stata ripetutamente sottolineata – tra gli altri dal Sindaco di Venezia Massimo Cacciari e dalla Ministra per gli Affari regionali Linda Lanzilotta – la necessità di introdurre in Italia la figura del Difensore civico nazionale.

Il 15 dicembre 2007, infine, il **Difensore civico di Palermo** ha organizzato un convegno sulle “Funzioni della Difesa civica”, volto a promuovere l’emanazione della legge sul Difensore civico regionale, al quale ho partecipato con un intervento in rappresentanza del coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali (CNDC).

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia di Bolzano aderisce all’Istituto Europeo dell’Ombudsman (EOI) (v. allegato 6).

Nel corso dell’assemblea generale dell’Istituto Europeo dell’Ombudsman - tenutasi il 2 giugno a Magonza, presso la Dieta del Land Renania-Palatinato - sono stata eletta **Vicepresidente dell’Istituto** stesso. Il tema all’ordine del giorno dell’assemblea era la figura del Commissario per i diritti umani del Consiglio d’Europa e la collaborazione con i Difensori civici negli Stati membri. Nel 2007 tutte le riunioni del direttivo hanno avuto luogo a Innsbruck.

Il 1° e 2 luglio 2007 il Difensore civico catalano **Rafael Ribò i Massò, Síndic de Greuges de Catalunya**, e il suo direttore, **Matias Vives**, si sono recati in visita presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano. Gli ospiti erano interessati ad esaminare il nostro modo di lavorare con i comuni e in particolare le convenzioni che la Difesa civica può stipulare con gli stessi. Si sono avuti incontri con il presidente del Consiglio provinciale e con rappresentanti dei comuni ed è stato deciso di approfondire la collaborazione tra i Difensori civici delle Province e Regioni autonome in Europa.

Per iniziativa dei Difensori civici svizzeri dal 6 al 8 settembre si è tenuto nel **Castello di Hofen presso Bregenz** un convegno sulle “Difficoltà

nell'attività di mediazione", indirizzato ai Difensori civici delle regioni alpine di lingua tedesca. 17 ombudsman provenienti da Svizzera e Austria hanno illustrato nel corso delle riunioni plenarie e in gruppi ristretti importanti e interessanti aspetti della loro attività.

Pubbliche relazioni

Anche nel 2007 – oltre a tenere **conferenze** nei comuni e nelle scuole – ho puntato su un'attività di pubbliche relazioni mirata e adeguata ai tempi, poiché la Difesa civica può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai potenziali utenti le peculiari funzioni e competenze del Difensore civico/della Difensora civica.

Nell'anno di riferimento l'opuscolo informativo sulla Difesa civica ha ricevuto una nuova veste. L'opuscolo, in versione trilingue, illustra con un linguaggio semplice in quali casi la Difesa civica può (o non può) essere d'aiuto e in che modo i cittadini possono interellarla, indicando inoltre le sedi e gli orari di ricevimento. La pubblicazione è disponibile presso l'ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate, i comuni, le comunità comprensoriali e gli ospedali e può essere richiesta via e-mail.

Nel 2007 hanno cominciato a dare i loro frutti tre progetti in materia di pubbliche relazioni avviati nell'anno precedente:

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. La homepage, strutturata in maniera facilmente accessibile, contiene tutte le principali informazioni sull'attività svolta da me e dal mio staff nonché l'indicazione dell'orario e delle sedi in cui si svolgono le udienze (v. allegato 10). Nell' anno di riferimento abbiamo registrato oltre 4.000 visitatori. Attualmente il sito internet è già collegato con quello di alcuni comuni maggiori, ad es. Bolzano, Merano e Brunico, ma l'anno prossimo il collegamento dovrà essere esteso a tutti i comuni convenzionati con la Difesa civica

La possibilità di presentare reclami online è stata ampiamente sfruttata nell'anno di riferimento, e in conseguenza di ciò i reclami presentati per

iscritto sono aumentati del 50%. Ovviamente per la Difesa civica una e-mail non è sempre il modo migliore per prendere contatto con il cittadino che presenta reclamo, e spesso restano da chiarire dettagli che vanno quindi approfonditi in un colloquio telefonico o di persona. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, indipendente da distanze e tempi.

Peraltro non sono pochi cittadini e le cittadine che - in relazione alla nostra presenza su internet e alla possibilità di presentare reclami online – hanno dichiarato di aspettare con impazienza che il loro comune si colleghi alla rete a banda larga.

La pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica: Nel 2007 il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica "**Un caso per la Difesa civica**". Le lettrici e i lettori hanno avuto la possibilità di inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, e tra questi io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza (v. allegato 11).

Da un'indagine telefonica condotta dall'**ASTAT** emerge che tre quarti della popolazione conoscono la figura del Difensore civico. Poco più della metà (57,5 %) hanno dato le risposte esatte (esame dei reclami, informazione e consulenza, mediazione tra cittadini e amministrazione) e il 13,0 % elenca compiti che spettano ad avvocati o giudici di pace.

Quasi un terzo (29,4%) di coloro che conoscono il Difensore civico non sa quali siano i suoi compiti.

Complessivamente il 7% degli altoatesini, che conoscono i compiti del Difensore civico, ha fatto ricorso al Difensore civico nei tre anni precedenti l'intervista.

