

Tabella riepilogativa dei casi 2009 e 2010

Pratiche	2009	2010
Agenzia delle Entrate	16	14
Commissariato del Governo	7	8
INAIL	3	3
INPDAP	14	7
INPS	26	21
Polizia	7	12
Telecom Italia	6	3
Equitalia	8	12
Poste italiane	7	6
Trenitalia	6	6
Altot (Ministeri, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	14	16
Totale	114	108

	2009	2010
Pratiche	114	108
Consulenze	165	188
Totale	279	296
	(9% della totalità dei casi)	(10% della totalità dei casi)

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 6 maggio 2010 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia sesta relazione annuale. Numerosi eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente e il Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **membri del Consiglio** e della **Giunta provinciale** e con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni e spesso infatti i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse 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 Direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Amministrazione del Patrimonio, Servizio strade, Enti locali, Famiglia e Politiche sociali, Infrastrutture – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il Direttore generale del Comprensorio sanitario di Bressanone.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2010 si sono avuti tre incontri con il Presidente del Consorzio. La partecipazione alla Giornata dei Comuni della provincia di Bolzano svoltasi a Castelrotto il 30 aprile 2010 mi ha dato l'opportunità di intensificare i contatti con le prime cittadine e i primi cittadini presenti all'evento. L'11 giugno 2010 ho potuto confrontarmi con il Consiglio dei Comuni in merito alla mia relazione

sull'attività svolta. In occasione di sopralluoghi e incontri ho poi avuto modo di interloquire con singoli Sindaci, ad esempio dei Comuni di Naz Sciaves, Cortaccia, Merano, Bressanone e Bolzano. L'Assessore all'Innovazione e al Lavoro del **Comune di Bolzano** ha promosso lo scorso 8 settembre una tavola rotonda con alti funzionari del Comune, rappresentanti dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano, rappresentanti delle imprese a partecipazione comunale (Azienda energetica, SASA, SEAB ecc.) e rappresentanti delle associazioni a tutela dei consumatori al fine di raccogliere idee per migliorare la qualità dei servizi pubblici della città.

Nel corso del 2010 sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà, in particolare con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati della Caritas, del servizio consulenza debitori della Caritas, della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori-KVW, del Forum Prevenzione, dell'associazione "La strada - Der Weg", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, dell'associazione "Frauen helfen Frauen" e del "Südtiroler Kinderdorf".

È stato organizzato un incontro anche con la Consigliera di Parità della Provincia di Bolzano e con i rappresentanti dell'Associazione studenti/esse universitari/e sudtirolese (sh.asus) che ha costituito un momento di confronto per definire la futura attività di collaborazione.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'Ordine degli avvocati e l'Ordine dei medici della provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento è intercorso uno scambio di esperienze con il Direttore dell'INPS e la Direttrice dell'INPDAP.

Con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff si sono mantenuti i contatti in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti ad assistere alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Conferenze sui compiti della Difensore civica: nell'ambito del corso FSE "Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave" ho avuto modo nello scorso settembre di fornire alle partecipanti, donne impegnate in politica, un quadro della mia attività. Nel novembre del 2010 sono stata invitata dal circolo pensionati di Colle Isarco a illustrare i miei compiti di Difensore civico. Particolare interesse ha suscitato la competenza della Difesa civica in materia di enti previdenziali.

Ho inoltre curato i contatti con le **scuole** tenendo varie conferenze. Nello scorso febbraio l'Istituto Tecnico Commerciale di Ora ha promosso un incontro sul tema "La Difesa civica in Sudtirolo", all'interno del quale ho avuto l'opportunità in veste di relatrice di far conoscere alle studentesse e agli studenti l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

Nel mese di dicembre 2010 ho incontrato i 120 studenti delle classi quarte e quinte del Centro di formazione professionale di Brunico, intrattenendomi con loro per un'intera mattinata in un proficuo scambio di domande e risposte sul ruolo della Difensore civica.

Nello scorso mese di marzo ho preso parte ai "colloqui presso l'abbazia di Monte Maria" che hanno visto rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiastico confrontarsi con relatori di chiara fama sul tema della libertà responsabile e su come rapportarsi, nell'attuale contesto di crisi, con aspetti quali i diritti acquisiti, il cambiamento, i valori.

La cerimonia di assegnazione a Josef Stricker del Premio intitolato al vescovo Joseph Gargitter, avvenuta nel maggio 2010, ha costituito per me una valida e interessante opportunità per consolidare contatti già in essere. Nello scorso

giugno l'Ufficio comune dell'Euregione Tirolo – Alto Adige/Südtirol – Trentino ha promosso presso la sede dell'Accademia europea un incontro cui è intervenuto il Commissario europeo Johannes Hahn sul tema "Politica regionale europea". Nel mese di luglio 2010 la presentazione presso la Libera Università di Bolzano del libro "Immigration und Integration" (Immigrazione e integrazione) a cura di Peter Hilpold/Christoph Perathoner mi ha dato l'opportunità di avere un quadro completo delle risposte che il diritto comunitario offre in ordine a tale problematica che costituisce una sfida fondamentale del nostro tempo.

Nell'agosto 2010 ho partecipato alla "Giornata del Tirolo" nell'ambito del Forum europeo di Alpbach: il tema di fondo "Concetto e realtà" ha dato lo stimolo per analizzare la perenne tensione tra questi due aspetti che caratterizza i settori della politica, dell'economia, della scienza e dell'arte. Ho avuto inoltre un incontro con il Club Alpach Südtirol Alto Adige (CASA) che mi ha offerto l'occasione di scambiare idee ed esperienze personali in riferimento alla Comunità europea.

Mi sono inoltre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo Josef Hauser i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (➤ v. allegato 3). Tema centrale degli incontri è stata anche nel 2010 la proposta 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 tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati ad aderire all'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile – di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di

uniformarsi a questo criterio.

Particolare attenzione è stata rivolta all'abolizione della figura del Difensore civico comunale disposta dal Parlamento italiano con la legge finanziaria 2010. La decisione è stata accolta da un coro di proteste da parte di tutti i Difensori civici italiani e in particolare di quelli che operano nelle grandi città, tra cui Roma, Milano e Genova. Essa ha suscitato stupore e incredulità anche fra i Difensori civici europei ed è stata aspramente criticata dal Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, dall'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dall'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI).

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal mese di marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI) (➤ v. allegato 4).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) esiste dal 1988, ha sede a Innsbruck ed 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 le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Bosnia e Erzegovina, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghizistan, Lituania, Belgio, Paesi Bassi, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Repubblica Slovacca, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria.

All'inizio di aprile 2010 l'Ombudsman del Land Renania-Palatinato, Ullrich Galle, si è inaspettatamente dimesso dall'incarico di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI). In ottemperanza a quanto stabilito dallo statuto dell'EOI il 2 aprile ho assunto in qualità di prima Vicepresidente l'incarico di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman. Il Consiglio direttivo ha ratificato sia la mia nomina a Presidente che quella di Guido Schürmans (Belgio) a Vicepresidente.

Ho quindi presenziato in **veste di Presidente** alle

riunioni del Consiglio direttivo **dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)** tenutesi a Innsbruck il 27 maggio e a Sofia il 18 e il 19 novembre.

Il 13 settembre ha avuto luogo a Bolzano un incontro di lavoro promosso dalla sottoscritta insieme al Vicepresidente dell'EOI Guido Schürmans, al Segretario generale dell'EOI Josef Siegele e al collega tirolese Josef Hauser, al fine di raccogliere idee in merito al futuro dell'EOI e alle sue specificità, stendere il programma annuale e confrontarsi in merito alla collaborazione con altri istituti dell'Ombudsman.

Accogliendo l'invito della Presidente della **Commissione petizioni del Bundestag della Repubblica federale tedesca**, Kersten Steinke, ho partecipato al **Convegno di Schwerin** svoltosi il 26 e il 27 settembre scorsi. La scelta della sede non è ricaduta a caso sul capoluogo del Land Meclemburgo-Pomerania Anteriore: nel 2010 infatti l'istituto del Mediatore di tale Land ha festeggiato i quindici anni dalla sua istituzione. Nel corso delle sessioni di lavoro 85 rappresentanti di varie Commissioni petizioni, mediatori (Difensori civici) provenienti dalla Germania e numerosi ombudsman dell'area germanofona hanno potuto confrontarsi e scambiarsi informazioni in merito all'utilizzo delle nuove tecnologie nell'ambito della gestione dei reclami. È stato dato risalto all'importanza che l'amministrazione usi un linguaggio chiaro, comprensibile e alla portata di tutti.

Dal 3 al 5 ottobre 2010 si è svolta a **Barcellona** la **Conferenza europea dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)** cui hanno aderito 45 ombudsman europei accogliendo l'invito dell'ombudsman catalano Rafael Ribò, che riveste anche l'incarico di Vicepresidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI). Particolare attenzione è stata rivolta al tema dell'immigrazione, dando ampio spazio di approfondimento all'interno dei lavori di gruppo alla domanda "integrazione o assimilazione?". L'idea che la soluzione del problema migrazione presupponga l'impegno congiunto di tutti i Paesi europei e che non bastino soluzioni-tampone ma occorra piuttosto una strategia comune, di ampio respiro, ha trovato la piena condivisione di tutti i partecipanti. Tutti gli ombudsman europei

sostengono che l'apprendimento delle lingue è la chiave di volta per i processi di integrazione e che per risolvere problematiche di carattere globale è necessario esplorare strategie globali. In un contesto di "trasmigrazione di popoli" che riguarda 150 milioni di persone è imprescindibile una collaborazione internazionale fra i paesi da cui hanno origine i flussi migratori e quelli che ne sono destinazione. Solo grazie a un impegno corale, non solo della politica, ma anche della chiesa, dei sindacati, degli operatori economici, si può favorire un fruttuoso e duraturo processo di integrazione delle cittadine e dei cittadini immigrati.

Su iniziativa del **Mediatore Europeo** Nikoforos Diamandouros nei giorni 7 – 9 novembre 2010 ha avuto luogo a Innsbruck il settimo Seminario degli Ombudsman regionali degli Stati membri dell'UE. Il Presidente del Landtag del Tirolo, Herwig van Staa, e il Difensore civico del Land Tirolo, Josef Hauser, si sono prodigati per creare la cornice ideale in cui gli Ombudsman regionali di tutta Europa potessero confrontarsi sulle questioni di diritto comunitario. Con grande interesse si è riflettuto in particolare sui più recenti sviluppi della normativa europea in materia ambientale. Il seminario ha offerto all'Ombudsman europeo l'opportunità di presentare anche la nuova "extranet" della Rete europea dei Difensori civici, che contempla uno spazio per gli approfondimenti, uno per la letteratura di settore, un altro per le domande e infine uno per gli eventi. Con tale progetto si mira a creare entro il mese di ottobre di quest'anno una rete informale di contatti che possa costituire uno strumento per confrontarsi su casi concreti e affrontare temi afferenti l'attività degli ombudsman indipendentemente dall'area di provenienza.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno appena trascorso – oltre a tenere **conferenze** – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza

stampà che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta. La RAI "Sender Bozen" mi ha invitato nel 2010 a esprimere il mio parere in riferimento alla nuova legge sulla Difesa civica, contattandomi anche in occasione della mia rinomina a Difensore civica, mentre i quotidiani e l'Agenzia stampa RMI mi hanno intervistato in merito alle mie funzioni di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

Nel corso del 2010 i **due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano** hanno dato spazio alla trattazione di **casi concreti** oltre che alla pubblicazione delle udienze settimanali. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha ospitato la rubrica "**La Difesa civica per te**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza (➤ v. allegato 8).

Gli ormai consueti **opuscoli sulla Difesa civica**, disponibili presso l'Ufficio della Difesa civica, nelle sedi distaccate, presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali, possono essere richiesti anche tramite il sito internet e scaricate in formato pdf (➤ v. allegato 8). L'opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione", pubblicato per il 25° anniversario della Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano, è stato rielaborato ma non ristampato in attesa dell'esito della nomina del Difensore civico e in considerazione dell'imminente trasloco. Il sito internet "**www.difesacivica.bz.it**" si è dimostrato un successo. Nel 2010 è stato visitato da 9610 utenti e grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni è stato inserito un collegamento a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La **possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Allegato n. 3

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Allegato n. 4

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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Allegato n. 6

Le collaboratrici della Difensora civica

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. Velturno	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.	Provès	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.^o 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

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali

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 Puglia e Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. Nelle regioni Calabria, Campania, Umbria e in Sardegna deve essere ancora nominato il Difensore civico. Infine in Friuli Venezia Giulia il Difensore civico è stato abolito nell'agosto 2008.

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano. Il coordinamento dei Difensori civici delle Regioni 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 Piemonte, Antonio Caputo.

I temi al centro degli incontri sono stati, anche nel 2010, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale, e l'abolizione dei Difensori civici comunali, sancita dalla legge finanziaria per l'anno 2010.

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo

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

Regione Basilicata

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

Regione Lazio

FELICE MARIA FILOCAMO
 Via Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
numero verde 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@Regionee.lazio.it
 www.Regionee.lazio.it

Regione Valle d'Aosta

FLAVIO CURTO
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.Regionee.vda.it
 www.consiglio.Regionee.vda.it

Regione Emilia Romagna

DANIELE LUGLI
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/5276382 – numero verde 800515505
 051/5276383
 difensorecivico@Regionee.emilia-romagna.it
 www.Regionee.emilia-romagna.it

Regione Liguria

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

Allegato n. 3

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Regione Lombardia

✉ DONATO GIORDANO
✉ Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 20124 Milano
☎ 02/67482465 - 02/67482467
☎ 02/67482487
✉ info@difensorecivico.lombardia.it
✉ www.difensorecivico.lombardia.it

Regione Molise

✉ PIETRO DE ANGELIS
✉ Via Monte Grappa, 50 – 86100 Campobasso
☎ 0874/604670
☎ 0874/604681
✉ difensore.civico@consiglio.Regioneale.Regionee.molise.it
✉ www.Regionee.molise.it

Regione Toscana

✉ LUCIA FRANCHINI
✉ Via dè Pucci 4 - 50122 Firenze
☎ 055/2387860 - 055/2387861
numero verde 800018488
☎ 055/210230
✉ difensorecivico@consiglio.Regionee.toscana.it
✉ www.consiglio.Regionee.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.marche.Regionee.it/difensorecivico

Regione Piemonte

✉ ANTONIO CAPUTO
✉ Via Dellala, 8 - 10121 Torino
☎ 011/5757387
☎ 011/5757386
✉ difensore.civico@consiglio.Regioneale.piemonte.it
✉ www.consiglioRegioneale.piemonte.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

✉ RAFFAELLO SAMPAOLESI
✉ 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. 4

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

**L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988. L'EOI è un'associazione indipendente e senza fine di lucro, che persegue lo scopo della divulgazione e promozione del concetto di ombudsman e dell'attività e ricerca scientifica su questioni attinenti i diritti umani, la tutela dei cittadini e la figura dell'ombudsman.

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all' EOI: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Belgio, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria. La rete europea conta al momento 175 membri.

Presidente EOI: Burgi Volgger, Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano

Vice-Presidente EOI: Guido Schürmans, Ombudsman, College des Mediateurs Federaux, Belgio

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck



International Ombudsman Institute

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) è la rete, su scala mondiale, deputata alla cooperazione tra le istituzioni dell'ombudsman. Esso venne fondato nel 1978.e 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.

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 spettato 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 dell'IOI: Beverley Wakem, New Zealand, Ombudsman

Segretariato generale dell'IOI: Peter Kostelka, Difensore civico nazionale dell'Austria

IOI- Europe: Vice-presidente regionale Rafael Ribò, Difensore civico della Catalogna

Allegato n. 5

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 ri-chiama 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. Decorsi 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'apposizione 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. 5

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/experte 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. 5

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 delle 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 è di sei anni. 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. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

- 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.

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, corredata 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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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 provinciale²⁹ 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.

Allegato n. 6

Le collaboratrici della Difensore 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 Cazzolara, 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.

Dott.ssa Elisabeth Parteli, laurea in giurisprudenza a Innsbruck e Milano, tirocinio forense nel distretto della Corte d'Appello di Vienna, tirocinio da avvocato a Bolzano, dall'agosto 2009 al settembre 2010 esperta nel settore amministrativo alla Difesa civica; assunta a tempo parziale.

Dott.ssa Veronika Meyer, Studi di giurisprudenza a Innsbruck, Copenhagen e Padova, Anno giudiziario nel distretto della Corte d'appello di Vienna, Pratica forense a Bolzano, "Scuola di specializzazione per le professioni legali" delle Università di Verona e Trento, dal settembre 2010 esperta amministrativa presso la Difesa civica in attività a tempo parziale.

Allegato n. 7

Pubbliche relazioni

Il sito internet

[Home](#) [Attualità](#) [Interlocutori](#) [Cosa facciamo](#) [Contatti](#) [Basi normative](#)

Volkssouveränität
Difesa civica
Difesa civica

Ricerca

Tempo di ricerca

Interlocutori

- Difesa civica
- Collegi strutturali

Udienze

- Bolzano
- Bressana
- Bruno
- Marano
- Silandro
- Vipiteno
- Ortsrat/Val Gardena
- S. Martino in Badia
- Enna

Kinder und Jugendbeauftragte
Giurato per l'infanzia e l'adolescenza
Consiglio dei bambini e dei giovani

Ladinerische Arbeitsmarktaufsicht
Consiglio nazionale per le imprese
Consiglio per i commerci

Sindacato Ladin
Consiglio delle Province autonome di Saluzza
Consiglio delle Province autonome di Bolzano

Contatti

Difesa civica
Via Cavour 23
39100 Bolzano
Tel. 0471 301155
Fax 0471 681259
e-mail: posta@difesacivica.bz.it

Inviare un messaggio con valore legale:

Relazione sull'attività svolta attuale

Competenze

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.

Avanti >

Informazione e consulenza

Lunedì a venerdì
ore 09.00 - 12.00
ore 15.00 - 16.30

Reclami online

Un caso per la Difesa civica

© 2011 Difesa civica
Redazione: Informatica Alm Adige spa
XHTML 1.0  CSS 2.0  Accessibilità

Il Difensore civico risponde Ein Fall für die Volksanwaltschaft

IL DIFENSORE CIVICO RISPONDE