

**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 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.

**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"<sup>(1)</sup>****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. 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'essere 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/La 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/esperite 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/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 convocazione 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.<sup>(2)</sup>

**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 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,

**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.

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

<sup>(2)</sup> 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**

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.

L'anno 2011 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 vengono 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 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**

✉ ENRICO FORMENTO DOJOT  
✉ 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. 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 Molise**

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

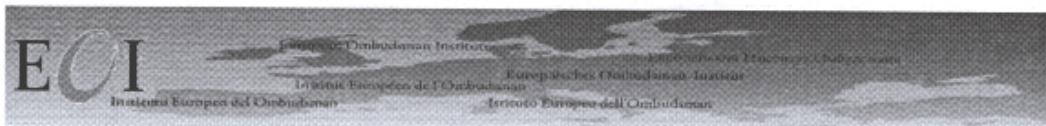
✉ ANTONIO CAPUTO  
✉ Via Dellala, 8 - 10121 Torino  
☎ 011/5757387  
☎ 011/5757386  
✉ difensore.civico@consiglioRegioneale.piemonte.it  
█ www.consiglioRegioneale.piemonte.it

**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. 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 101 soci istituzionali.

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

Vice-Presidente EOI : Dieter von Blarer, Ombudsman di Basilea, Svizzera

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

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck

Ulteriori informazioni [www.eoi.at](http://www.eoi.at)

**International Ombudsman Institute****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 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 IOI: Beverly Wakem, New Zealand, Ombudsman

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

Regioni europee IOI: Vice-presidente Rafael Ribò, Difensore civico della Catalogna

**Allegato n. 7****Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa****The Role of the Regional Ombudsman in Europe**

Dr. Burgi Volgger, Ombudsman of the Autonomous Province of Bolzano/Bolzen - South Tyrol  
Lecture at Chamber of Regions, 20th Session, Strasbourg 23 March 2011

Mr. President, Ladies and Gentlemen,

I was delighted to accept the invitation extended by the president of the Chamber of Regions to share a few thoughts with you about the role of the regional ombudsman in Europe.

A parliamentary regional ombudsman - whose function is, in essence, not fundamentally different from that of a parliamentary national ombudsman - is first and foremost a **mediator** between a given citizen and a given public authority. At the focal point of the activities of an ombudsman are the citizens themselves, namely, their questions, their requests and their complaints about a public office or agency who have turned to the ombudsman.

Basically, a regional ombudsman has three major tasks:

First, an ombudsman has the duty to listen to a citizen, hear him or her out, take him seriously and verify the details of the complaint; then to inform the citizen, consult with him and mediate on his behalf. This route is taken so that, through the ombudsman's authority and his ability to investigate, a **solution** between the citizen and a public authority which is so often perceived as omnipotent can be reached. Moreover, it paves the way for citizen and public authority to deal with each other as equal partners.

Second, in the course of an ombudsman's investigating and mediating activity, the authority of public agencies must be demonstrably recognized and respected. The ombudsman thereby establishes an **atmosphere of trust**, which leads to wider discretionary powers. The relationship between a regional ombudsman and public authorities should display mutual respect and cooperation in an effort to keep the confrontation fair and to enable them to find good solutions for citizens.

Third, the ombudsman has the task of informing the public authorities themselves, as well as the legislative bodies and the government, about justified citizen complaints in an effort to bring about improvements. An ombudsman is not a lawyer, not a judge and certainly not a state prosecutor. As mediator, an ombudsman is not permitted to take sides; he must reach out to both parties sufficiently, citizens and public authorities alike, yet maintain the appropriate distance from each. When you realize that an ombudsman has no executive powers whatever, nor can it force its point of view on any public authority, it becomes crystal clear that an ombudsman stands and falls from his own powers of persuasion, together with legal expertise. As a way of complementing already existing legal instruments open to citizens, a regional ombudsman should aim at attaining a new quality of legal protection in which there are no winners and losers. **The ombudsman facilities in Europe are the only facilities of legal protection whose uppermost goal is to re-establish citizen trust in public authority and heighten citizen comprehension of public authority - all this through their own mediating activity.**

Nowadays, the office of a **national ombudsman is an established, legally and constitutionally based facility in practically every European country**, anchored in the member states of the EU and the European Council. Even the EU itself has created such an institution through its citizen emissaries.

Significantly, the **Institution of regional ombudsman exists in those countries wherever regions are legally and constitutionally defined and secured; and wherever the regions have their own legislative bodies**. These include such

**Allegato n. 7****Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa**

federal-state oriented countries such as Germany, Austria and Switzerland; yet also highly centralised states such as Spain, Italy and the United Kingdom.

If one compares the **organisational status of regional ombudsman facilities**, which are sometimes defined in regional constitutions, sometimes in simple regional laws, it is striking that they are regularly confirmed and/or re-elected by their regional parliaments through weighty majorities, or at very least recommended. Set limits of terms of office and practices of re-election are customary, in some instances rules of precipitate removal are also outlined.

If one compares the **individual areas of responsibility of regional ombudsman facilities**, the overall common factor is that in cases of perceived misconduct on the part of regional public authorities, citizens can call on the ombudsman. Beyond that, however, there are immense differences. In some cases, complaints can be acted on which are directed against local, even central public authorities, insofar as they are implemented by regional agencies. In other cases, certain areas are declared expressly off-limits for the regional ombudsman, for example, justice, police, defense. There are also distinctions as to whether misconduct can be investigated only via official channels; or only on petition and official application; and whether or not complaints are subordinate, that is, can only be pursued after all official channels have been exhausted. (Gamper, Zur verfassungsstaatlichen Rolle des regionalen Ombudsmans in Europa, Vortrag Siebtes Seminar der regionalen Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten, Innsbruck am 8. 11. 2010)

Of course, an ombudsman law which might have proven to be useful regionally cannot be adopted unchanged by a different legal system, with divergent political traditions and varying economic and social givens. Every lawmaker who devises a regional ombudsman law has to design a custom-made solution.

And yet, we should nonetheless strive for a European-wide **harmonisation as well as a single European standard of the areas of responsibilities** of a regional ombudsman in order to prevent smoke-and-mirrors types of institutions being established.

In my opinion, close heed should be given to the following fundamental principles:

**Principle no. 1: the regional ombudsman should be the uppermost authority, indisputably responsible to the regional parliament, yet only to the regional parliament.** For that reason, the areas of competence between national ombudsman and regional ombudsman must be very clearly delineated, permitting no points of disagreement or unclarity.

**Principle no. 2: Every regional ombudsman should be financially independent from the public authorities, the ombudsman budget should be set and maintained by parliament alone.** Any and all independence, including freedom from directives, is illusory without financial independence. For example the ombudsman laws of Vorarlberg provide a separate ombudsman budget. The ombudsman submits its financial agenda to the government, which must take the specifics into consideration; the public authorities thus have no access to or influence over the agenda of the Vorarlberg ombudsman. Such access and influence is accorded to parliament alone. Were it to be otherwise, the funds for office personnel or for completing an investigative expertise would be set so low that a fulfillment of the constitutional authority granted to the ombudsman would no longer be possible.

**Principle no. 3: In the framework of investigating misconduct, the regional ombudsman must be enabled, as an absolute minimum, to make formal recommendations to which the given public authority must respond, either by written confirmation of their implementation or through composing a written defense of why that is not possible.** Even if one usually speaks of Soft Law in connection with the regional ombudsman, the possibility of merely making a recommendation is insufficient as long as there is no response required. The public authorities must at very least be forced

**Allegato n. 7****Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa**

to respond in writing within a certain span of time to an ombudsman recommendation. The answer should consist of either the message that the recommendation has been implemented, or the reasons why a timely realization is not possible.

**Principle no. 4: A regional ombudsman must be granted the authority to act *ex officio*, as a result of his own observations and suspicions.** This is an indicator of the seriousness of the legislative body to permit control to begin with. If an ombudsman is to maintain credibility, he must have the authority to investigate and proceed against possible misconduct on his own (Schärzler, Der Ombudsman auf lokaler und regionaler Ebene, Vortrag Kongress von Ombudspersonen lokaler und regionaler Ebene Europas, Messina am 14. 11. 1997).

**Principle no. 5: The areas of responsibility of a regional ombudsman should be drawn as widely as possible. Above and beyond the authority to investigate the basis of complaints, consultation and information activities of ombudsman facilities are gaining enormously in importance.** For example, in the states of Tyrol, South Tyrol and even Vorarlberg, consultations of the ombudsman facilities are becoming ever more important. Registered consultations comprise more than two thirds of all cases in these states for many years now. The impression of the various ombudsman offices is that people are simply overtaxed by the jungle of laws and regulations they are faced with. This applies to both the number of laws and regulations, as well as to the lack of clarity and comprehensibility.

What are the arguments in favour of the European trend towards regional ombudsman?

The primary, most important argument is citizen proximity and openness to their concerns, together with an efficient and immediate treatment of their requests on the spot. Permit me to briefly illustrate the citizen proximity of ombudsman facilities in South Tyrol. The state of South Tyrol is three times as large as Luxembourg, 7,400 km<sup>2</sup> and has about the same sized population, 500,000 inhabitants. In the year of reporting, 2010, there were 2,902 new cases registered by the ombudsman facilities. Even though highly modern methods of communication would make different routes possible, the fact is that citizens made their initial contact personally in 36% of the cases. The 1,045 personal consultations demonstrate that our office hours are exceedingly popular; and that personal contact is highly important to the citizens of South Tyrol. I might add that the breadth of office hours, compared to other ombudsman facilities in Europe, is very high: on 133 half-days there are office hours in 7 different external offices, not including the headquarters in Bozen. This far-reaching access is highly treasured by the citizens.

As regional ombudsman, I am confronted with a smaller number of cases than a national ombudsman would be. That permits me to have more frequent personal contact with citizens, to receive them, listen to them and supervise their requests. A national ombudsman in a more populous country is compelled to delegate these activities, which are usually so important for the citizens involved, in order to perform his tasks as manager, overseeing and checking all aspects of the ombudsman facility, particularly the relationships to the outside (Haller, Hierarchische Gliederung von Ombuds-Institutionen?, Vortrag Generalversammlung des EOI, Innsbruck am 1.04. 2006).

In an era when public authorities are supposed to downsize, and cut costs, it may seem presumptuous to say that regional ombudsman facilities in Europe should be further expanded. As ombudsman of South Tyrol, however, I am profoundly convinced that a regional ombudsman can actually de-bureaucratize government and increase its efficiency a great deal. For that reason, as President of the European Ombudsman Institute (EOI), I am happy to collaborate with the Chamber of Regions in this matter.

**Allegato n. 7****Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa**

of the Council of Europe  
du Conseil de l'Europe

[www.coe.int/congress](http://www.coe.int/congress)

*The Secretary General*

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 10 October 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Thank you for your comments and suggestions concerning the Ombudsman report, which was examined approved by the Congress Governance Committee at its meeting on 26 September.

I am pleased to inform you that all of your proposals were taken on board by the Committee. I attach the revised text as it will be submitted to the Plenary session.

I draw your attention to:

- the new Para. 8, Art c) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be able to act "ex officio";
- the new Para. 8, Art e) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be financially independent;
- the new Para. 10, Art g) of the Draft Resolution, referring to the need for appropriate follow-up to Ombudsman recommendations.

The report now will be examined by the plenary sitting on the afternoon of next Tuesday 18 October.

I shall inform you if any further changes are made to these texts during next week's debate.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer

Dr. Burgi Volgger e.h.  
Südtiroler Volksanwältin  
ac Präsidentin des EOI  
Dr. Josef Siegele e.h.  
Generalsekretär des EOI



The Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe / Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe  
F-67075 Strasbourg Cedex - Tel: +33 (0)3 88 41 21 10 - Fax: +33 (0)3 88 41 37 47 - E-mail: congress.adm@coe.int - Web: [www.coe.int/congress](http://www.coe.int/congress)

**Allegato n. 7**

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa



of the Council of Europe  
du Conseil de l'Europe

[www.coe.int/congress](http://www.coe.int/congress)

*The Secretary General*

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 2 December 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Further to my letter of 10 October last, I am pleased to inform you that, at the 21<sup>st</sup> Session of the Congress the Ombudsman report, recommendation and resolution were adopted without further amendment.

I enclose the relevant texts. I thank you again for your interest in and contribution to this work.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer

Dr. Burgi Volgger e.h.  
Südtiroler Volksanwältin  
ac Präsidentin des EOI  
Dr. Josef Siegele e.h.  
Generalsekretär des EOI

**Allegato n. 8**  
Pubbliche relazioni

**Il sito internet**

The screenshot shows the homepage of the website 'Volksanwaltschaft Difesa civica Defenüda zivica'. The top navigation bar includes links for 'Alto contrasto', 'Deutsch', 'Ladin', 'Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano', 'Link utili', 'Calephon', and 'Mappa del sito'. The main content area features a large image of a woman, a section titled 'Opuscolo nuovo' with a small image of a document, and several sidebar sections: 'Contatti', 'Opuscolo nuovo', 'Competiti', 'Competenze', and 'Redami online'. Logos for 'Kinders- und Jugendanwaltschaft', 'Landesberatung für Kommunikationsfragen', and 'Südtiroler Landtag' are visible.

The screenshot shows the 'Cosa facciamo' page of the website. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The main content area features a section titled 'Cosa facciamo' with a list of services: 'Compiti', 'Competenze', 'Relazioni sull'attività svolta', 'Un caso per la Difesa civica', and 'Pubblicazioni'. Below this is a section titled 'Competiti' with a list of activities: 'Esame dei redami', 'Informazione e consulenza', 'Mediatrice tra cittadini e amministrazione', and 'Diamo voce ai Suoi suggerimenti'. A small illustration of a scale is shown next to the list.

**Allegato n. 8**

Pubbliche relazioni

**EIN FALL FÜR DIE VOLKSAWALTSCHAFT**

## Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Baukonzession beantragen. In meiner Zone ist laut Durchführungsbestimmungen des Bauleitplanes ein Gebäudeabstand von 10 Metern vorgeschrieben. Ist eine Unterschreitung des Gebäudeabstands möglich?

Leider ist das nicht möglich: keine Vereinbarungen zur Unterschreitung der Gebäudeabstände treffen.

Die Gebäudeabstände sind immer einzuhalten. Sie verfolgen das öffentliche Interesse eines kontrollierten Bauens. Aus diesem Grunde können die Bürger

Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen? Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um einer Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war.

Schicken Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Caverstraße 23, 39100 Bozen, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage:

**Dolomiten**

leitpunkte haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben.  
Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

von Volksanwältin  
Burgi Volgger

derabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bau-

Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft

**ALTO ADIGE**  
**LA DIFESA CIVICA PER TE**  
di Burgi Volgger, difensore civico

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

I tra coloro che esercitano nel proprio "ambito territoriale", cioè nella zona che corrisponde, nel caso di Bolzano, al territorio comunale, e a due o più comuni in tutti gli altri distretti. Solo se esistono particolari esigenze assistenziali è possibile derogare a tale norma. Mauro (nome di fantasia) si è rivolto alla Difesa civica proprio perché non era più possibile anche per lui "Sono cardiopatico", ha informato, "e poiché il medico di base del comune vicino al mio è anche cardiologo, vorrei potermi rivolgere a lui, ma non posso perché questo comune non rientra nel mio ambito territoriale. Eppure, l'ambulatorio non è lontano da casa mia! Cosa posso fare?". L'ambito territoriale in cui è possibile scegliere il medico di base, abbiamo spiegato a Mauro, corrisponde per Bolzano all'area del comune di residenza; per capire qual è il proprio ambito di riferi-

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

**Opuscolo**  
"I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione"

Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defendere civico

Die Südtiroler Volksanwaltschaft  
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden

La Difesa civica in Alto Adige

I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Defenūda zivica té Südtirol  
I dërc dl zitadin ti raporç cun l'amministrasiun publica

Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano  
Consilj di Provinsia Autonoma di Bolzan