

contatti con le prime cittadine e i primi cittadini presenti all'evento.

Nel corso dell'anno sono stati curati inoltre i rapporti con le **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà. Si menzionano al riguardo le principali: il servizio Consulenza debitori e il servizio Consulenza per migranti della Caritas, l'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, la Federazione provinciale delle Associazioni sociali, l'Associazione cattolica dei lavoratori — KVV, il Forum Prevenzione, l'associazione "La strada — Der Weg", il Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, l'associazione "Frauen helfen Frauen", il "Südtiroler Kinderdorf" e il Centro Tutela Consumatori Utenti.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti della Libera Università di Bolzano e con il responsabile del Servizio di mediazione della Camera di commercio di Bolzano. In un incontro con il direttore di **Equitalia Alto Adige — Südtirol SpA** è stato possibile concordare il procedimento per la verifica dei reclami.

Per quanto riguarda gli istituti di previdenza statali i contatti con il direttore dell'**INPS** e la direttrice dell'ex INPDAP hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici.

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 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 preziose occasioni per intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Mi sono poi sempre impegnata al fine di curare contatti con altre istituzioni che svolgono funzioni di ombudsman a livello nazionale e internazionale e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i rapporti sono eccellenti.

A livello nazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali e delle Province Autonome**, di cui fanno parte attualmente 14 Difensori civici regionali e che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (vedi allegato 5). Anche lo scorso anno si è dibattuto molto sulla strategia da seguire per poter sensibilmente rafforzare l'istituto della Difesa civica in Italia; l'Italia è infatti l'unico Paese europeo che non manifesta alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale. Purtroppo neppure nel 2013 si è potuto dare impulso all'iter della proposta di legge per l'introduzione di un Difensore civico nazionale, al momento giacente in Parlamento. A tale proposito risulta inconcepibile che mentre per tutti i Paesi candidati all'ingresso nell'UE l'istituzione del Difensore civico valga come requisito imprescindibile, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

Merita una sottolineatura il fatto che il Centro diritti umani dell'Università di Padova, presso cui ha sede l'Istituto Italiano dell'Ombudsman, si è fatto promotore nel 2013 di tre interessanti seminari di aggiornamento rivolti a tutti i Difensori civici regionali d'Italia.

Il 21 gennaio 2014 sono stata invitata in veste di Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) ad assistere a Tirana alla firma dell'accordo di cooperazione sottoscritto dal Difensore civico albanese Igli Totozani e dalla coordinatrice delle Difese civiche regionali d'Italia Lucia Franchini, che prevede una stretta collaborazione a sostegno dei cittadini albanesi in Italia e viceversa.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman — Regione Europea (IOI). (Vedi allegato 6).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI), con sede a Innsbruck, è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro fondata nel 1988 che persegue tra i propri scopi la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione di tale istituzione.

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, Federazione Russa, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina, Ungheria e Uzbekistan. La rete europea conta al momento 101 soci istituzionali.

Dal 2 aprile 2010 ricopro la carica di Presidente dell'EOI e in tale veste ho presieduto anche nel 2013 le riunioni del direttivo tenutesi il 19 aprile 2013 a Ekaterinburg e, su mio invito, il 19 settembre 2013 a Bolzano. La mattina del 20 settembre 2013 si è svolto a Innsbruck un convegno di lavoro dei Difensori civici EOI provenienti da diversi Paesi europei sul tema dell'indipendenza dell'Ombudsman, mentre in serata ha avuto luogo nella cornice della Dieta tirolese la cerimonia ufficiale per festeggiare i **25 anni dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)**.

L'Assemblea generale riunitasi il 21 settembre 2013 mi ha riconfermata a grande maggioranza nel mio incarico eleggendomi Presidente dell'EOI per ulteriori due anni.

In qualità di Presidente dell'EOI dal 2 al 4 settembre mi sono recata ad Ankara su invito del primo Ombudsman turco per partecipare alla cerimonia

di presentazione ufficiale del nuovo istituto della Difesa civica in Turchia. In tale occasione è stato messo in rilievo il significativo apporto dell'EOI all'istituzione dell'Ombudsman in Turchia, ricordando che già nel 2007 l'Istituto Europeo dell'Ombudsman aveva promosso per dieci governatori turchi sette giorni di seminario introduttivo alla materia della tutela giuridica tramite l'istituto dell'Ombudsman.

Su iniziativa del Mediatore Europeo Nikoforos Diamandouros dal 15 al 17 settembre 2013 ha avuto luogo a Dublino il 9. Seminario degli Ombudsman degli Stati membri dell'UE, al quale hanno partecipato ben 88 Difensori civici provenienti da tutti i Paesi dell'Unione europea. Il Mediatore europeo uscente ha sottolineato come anche in periodo di austerità sia doveroso garantire ai cittadini il diritto a una buona amministrazione. Emily O'Reilly, Ombudsman dell'Irlanda che succede a Diamandouros nella funzione di Mediatrice europea, ha evidenziato che nei periodi di crisi la popolazione tende ad aver sempre meno fiducia nei confronti della politica e dell'amministrazione e che pertanto spetta alla Difesa civica l'importante compito di ripristinare tale fiducia perduta. Per favorire una sempre maggiore efficienza e qualità nella trattazione dei reclami è necessario avvalersi di tutti gli strumenti che la tecnologia moderna e i nuovi mezzi di comunicazione offrono.

Cerimonia 30 anni Difesa civica in Alto Adige

Comunicato stampa – 30/06/2013

Da 30 anni al fianco dei cittadini

La Difesa civica della Provincia festeggia un compleanno importante: fu istituita infatti il 9 giugno 1983. L'evento è stato celebrato oggi in Consiglio provinciale dalla Difensora Burgi Volgger e dal presidente Maurizio Vezzali, con interventi della Difensora civica austriaca Stoisits, della Difensora civica della Toscana Franchini, del rettore della LUB Walter Lorenz.



Volgger saluta gli ospiti nell'aula del Consiglio

Sono passati 30 anni dall'istituzione della Difesa civica della Provincia di Bolzano, nata il 9 giugno 1983: in tre decenni le competenze dell'istituto si sono molto ampliate e si è diffusa la sua conoscenza tra la popolazione, ma soprattutto è aumentata la fiducia in essa da parte di cittadine e cittadini.

L'evento è stato celebrato questa mattina in Consiglio provinciale, dove la Difensora civica della Provincia di Bolzano Burgi Volgger, circondata dal suo team di giuriste e collaboratrici, ha accolto numerosi ospiti, tra cui il sindaco di Bolzano Luigi Spagnolli, il presidente del Tribunale di Bolzano Heinrich Zanon, il presidente del Consiglio dei Comuni Arno Kompatscher, la viceprefetto Francesca De Carlini, la Garante per l'infanzia Vera Nicolussi-Leck e il presidente del Comitato comunicazioni Hansjörg Kucera. Presenti anche

numerosi consiglieri e consigliere provinciali e rappresentanti di varie amministrazioni, Difensori civici dell'area austriaca e di altre province d'Italia, nonché l'ex Difensore civico Werner Palla e la vedova del primo Difensore civico Heinold Steger, predecessori di cui Volgger ha ricordato gli sforzi per ampliare le competenze dell'istituzione.

"La celebrazione di oggi", ha detto Volgger, che ha presentato anche le collaboratrici del suo ufficio lodandone il prezioso lavoro, "è un'occasione per ringraziare tutti quanti hanno contribuito a trent'anni di proficuo lavoro della Difesa civica: solo con la collaborazione e il rispetto reciproco è possibile andare incontro ai cittadini". Il presidente Maurizio Vezzali ha sottolineato nel suo discorso il "tragitto di successo" percorso dalla Difesa civica in questi 30 anni, evidenziando che il suo insediamento presso il Consiglio provinciale, cui compete l'elezione del Difensore o della Difensora, ne rafforza la funzione di controllo, e che l'attività della Difesa civica consolida e, se necessario, ripristina la fiducia dei cittadini nell'amministrazione. Vezzali ha ripercorso la storia della Difesa civica in Alto Adige, sottolineando il suo sviluppo in termini di competenze e conoscenza da parte della popolazione, e l'importanza del suo ruolo di oggi, in tempi di crisi. La Difensora civica austriaca Terezija Stoisits, salutando gli ospiti in tedesco, italiano e croato a testimonianza del plurilinguismo esistente anche in Austria e del ruolo esemplare che assume in questo senso la provincia di Bolzano, ha quindi testimoniato gli stretti contatti con la Difesa civica dell'Alto Adige e sottolineato il ruolo di mediazione della Difesa civica, equidistante tra cittadini e amministrazione: un ruolo ottimamente svolto, nei suoi 30 anni di vita, dalla Difesa civica altoatesina, al fine di aumentare la fiducia delle persone negli enti pubblici e nella politica. La Difesa civica, ha aggiunto, "è un sismografo dello sviluppo di amministrazione e politica, che deve essere utilizzato a vantaggio di tutti". Lucia Franchini, Difensora civica della Toscana e coordinatrice

nazionale dei Difensori civici, ha sottolineato che questo istituto, in Toscana come in Alto Adige, si è sviluppato nel tempo, esercitando la possibilità di usare il processo stragiudiziale della conciliazione: questo dimostra che il conflitto, che è fisiologico, può essere portatore di innovazione, se viene gestito bene. Franchini ha poi lodato quanto fatto da Volgger sul piano della comunicazione, con la conquista di spazi sui quotidiani locali, la sua attività quale presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman - EOI e la sua capacità di gestire il suo ruolo con buon senso e attenzione al bisogno dei cittadini. Il rettore della LUB Walter Lorenz ha lodato il ruolo decisivo della Difesa civica per la democrazia, quale contatto tra la sfera pubblica e quella privata della società, tra le istituzioni e le esigenze dei cittadini. Egli ha quindi ripercorso la storia della cittadinanza, che da

civile e politica si è fatta sociale, nell'ambito di uno sviluppo che è approdato al rifiuto del paternalismo statale e alla crescita del capitalismo opposto al comunismo, e quindi alla diffusione della richiesta di controllo e sorveglianza del potere. Lorenz ha ricordato l'istituzione dell'ombudsman da parte del Parlamento svedese nel 1809, a scopo di tutela dalla discrezionalità dell'amministrazione regia, e sottolineato l'importanza delle relazioni annuali della Difesa civica, che contribuiscono a delineare il quadro delle debolezze del sistema. La coesione della società, ha aggiunto Lorenz, non è solo una questione di attuazione delle norme, ma anche di mediazione tra esigenze diverse: la Difesa civica garantisce questa forma di comprensione, creando fiducia rispetto a quanto previsto dalla mano pubblica.

**Saluto
Presidente del Consiglio provinciale
Maurizio Vezzali**



Gentilissima
Difensora civica,
stimati e stimate
ospiti,
per l'istituzione
Difesa civica il 2013
è un anniversario
molto particolare,
perché festeggia i
suoi 30 anni.

Quando il Consiglio
provinciale creò
questa istituzione
nel 1983, ancora

non era prevedibile quale strada avrebbe percorso: oggi possiamo dire con soddisfazione che si è trattato di un tragitto di successo, e che l'istituzione gode di grande riconoscimento.

Lo scopo della Difesa civica corrisponde allo spirito democratico di un moderno Stato di diritto, e quindi anche a quello della Provincia autonoma di Bolzano. Fu il Parlamento svedese a istituire, nel 1809, il primo ombudsman, allo scopo di controllare gli impiegati regi e tutelare i cittadini dall'arbitrio dell'amministrazione; anche in Alto Adige il Difensore civico o la Difensora civica viene eletto dall'istituzione parlamentare, ovvero dal Consiglio provinciale, che in questo modo arricchisce la sua funzione di controllo. A cittadine e cittadini viene offerta una sede indipendente dalla Giunta provinciale, che li appoggia in caso di conflitti con la pubblica amministrazione e che ne verifica l'operato: una buona attività di mediazione dell'Ufficio del Difensore civico aumenta quindi la fiducia delle persone nell'amministrazione. E fortificare o, se necessario, ripristinare questa fiducia è uno dei compiti essenziali di ogni ombudsman.

Dalla fondazione dell'Ufficio del Difensore civico, l'Alto Adige è cambiato considerevolmente. L'istituzione, nel frattempo, si è consolidata, e il concetto di Difensore civico è ben diffuso, tanto che, secondo uno studio ASTAT del 2007, 3 altoatesini su 4 lo conoscono, e più della metà sono consapevoli anche dei suoi compiti.

Uno sguardo ai dati statistici è utile per capire l'importanza di questo istituto, insediato presso il Consiglio provinciale: scopriamo così che negli ultimi 30 anni ben 55.000 persone hanno cercato consiglio e appoggio presso il Difensore civico. Se nel 1992 si erano registrati più di 1.000 casi, nel 1997 questo numero era già raddoppiato, per superare quota 3.000 nel 2007. Nel 2012 si è registrato, con 3.400 atti, il numero più alto di casi trattati in un anno.

Dai tempi di Heino Steger, primo Difensore civico eletto nel 1985, che per sua stessa ammissione riteneva di operare entro limiti troppo stretti e di scontrarsi contro lo scetticismo dell'amministrazione provinciale, la situazione si è quindi evoluta in modo molto positivo: lo stesso Steger ha contribuito a far conoscere sul territorio compiti e funzioni della Difesa civica, i cui ambiti di competenza furono finalmente ampliati nel 1988.

Werner Palla, che succedette al primo Difensore civico nel 1992, proseguì sulla via tracciata, lavorando non solo per garantire l'indipendenza della Difesa civica tramite l'insediamento presso il Consiglio provinciale, invece che presso la Giunta, ma anche per garantire al titolare di questo ufficio la possibilità di svolgere attività di consulenza, per riconoscerli la competenza sulle questioni attinenti ai Comuni e per estenderne l'ambito di attività a ulteriori settori: tutte novità che furono recepite nella nuova legge provinciale sulla Difesa civica del 1996.

Parallelamente ai casi esaminati, dunque, negli anni sono cresciute anche le competenze dell'Ufficio del Difensore civico: all'inizio la sua opera riguardava solo l'amministrazione provinciale, mentre col tempo esso è passato ad occuparsi anche di reclami relativi a IPES, Azienda sanitaria, Comuni, Comunità comprensoriali, INPS e fornitori privati di servizi pubblici.

Quando, nel 2004 l'incarico passò a Burgi Volgger, alla Difensora civica che ha organizzato questa odierna cerimonia e di cui siamo ospiti, l'urgenza era di migliorare la comunicazione con uffici e funzionari, per abbatterne i pregiudizi re-

sidui. Lei, cara Difensora Volgger, ha svolto egregiamente quest'opera, in primis nel rapporto con le (allora 4) Aziende sanitarie, ma soprattutto in relazione al coinvolgimento dei Comuni, tanto che nel 2010 anche gli ultimi due enti municipali, Laion e Tubre, hanno sottoscritto la convenzione in base alla quale riconoscono la Difesa civica provinciale come organo di mediazione anche per il proprio Comune.

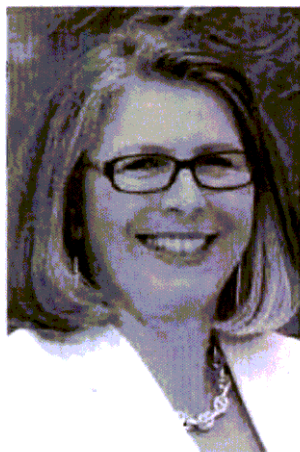
La nuova legge sulla Difesa civica, approvata dal Consiglio provinciale nel 2010 con un'inconsueta convergenza trasversale, ha riconosciuto il progresso verificatosi negli anni, introducendo anche l'obbligo, per le amministrazioni, di motivare un eventuale respingimento delle raccomandazioni del Difensore civico. L'attività degli ultimi anni è stata orientata anche a far conoscere a sempre più persone i compiti della Difensora civica, che grazie alla sua presenza sui media e ai nuovi mezzi tecnologici, tra cui una pagina web tramite la quale è possibile inoltrare reclami telematici, ha raggiunto un numero sempre maggiore di cittadine e cittadini.

Inoltre, con le sue relazioni annuali sull'attività,

che rivelano quali sono le preoccupazioni più diffuse tra la cittadinanza, Burgi Volgger, come i suoi predecessori, ha aiutato e aiuta la politica a riconoscere i bisogni della popolazione e a prendere le decisioni più opportune. In questi ultimi anni, le relazioni ci hanno rivelato che sempre più persone vedono il Difensore civico come un partner affidabile cui manifestare, in tempo di crisi, il proprio disagio e le proprie ansie di fronte al futuro. La crisi economica emerge palpabile dalle segnalazioni, ed anche in questo frangente l'Ufficio del Difensore civico assume un importante ruolo di mediazione e ascolto.

Tutto questo richiede uno sforzo aggiuntivo alla Difensora civica Burgi Volgger e al suo team di giuriste, che desidero in chiusura ringraziare, esprimendo tutto il mio riconoscimento per la loro preziosa opera in favore di cittadine e cittadini della nostra provincia. Buon compleanno, Difesa civica!

Avv. Maurizio Vezzali
Presidente del Consiglio della
Provincia autonoma di Bolzano

Saluto**Difensora civica Terezija Stoisits**

Poštovane dame i gospodo!
Egregio signor Presidente! Gentile Difensora civica!
Gentili signore ed egregi signori!
Dobro jutro!
Buongiorno!
Guten Morgen!

È per me motivo di grande onore poter portare in qualità di

Presidente della Difesa civica austriaca il saluto del Collegio da me presieduto nella cornice di questo importante evento ospitato nell'aula del Consiglio provinciale di Bolzano.

È motivo di onore e contemporaneamente di gioia poiché per me, austriaca bilingue in quanto croata del Burgenland, poter parlare in un'Assemblea legislativa trilingue rappresenta un riconoscimento speciale. Già il solo fatto che l'invito a questo momento celebrativo sia stato redatto in tre lingue mi fa veramente piacere.

Lo stretto legame con la Difesa civica della Provincia di Bolzano è nato soprattutto per iniziativa della dott.ssa Volgger, che già alcuni anni or sono mi ha offerto l'opportunità di partecipare al seminario degli ombudsman dei Paesi di lingua tedesca, organizzato regolarmente dall'Istituto Europeo dell'Ombudsman a Castel Coldsdrano. Il seminario e i suoi contenuti di alto livello mi hanno dato modo di avvicinarmi sempre più all'Alto Adige e di conoscerne le peculiarità e le bellezze.

Già in passato la Difesa civica austriaca ha colto nello scambio con le omologhe istituzioni dei Paesi confinanti una preziosa risorsa e in quest'ottica ha intensificato negli ultimi anni la collaborazione con la Difesa civica della Provincia di Bolzano guidata dalla dott.ssa Volgger.

Posso quindi affermare oggi senza alcuna esitazione che apprezziamo molto il ruolo assunto nel tempo dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano quale pilastro fondamentale nel controllo dell'attività amministrativa.

La nutrita presenza di rappresentanti di massimo livello delle amministrazioni di questa provincia testimonia la bontà di tale sviluppo.

Il ruolo di mediazione svolto dalla Difensora civica fra chi la interpella con le sue istanze e le istituzioni verso cui vengono mosse le critiche, è ormai un ruolo largamente riconosciuto e accettato. E le stesse istituzioni oggetto del controllo sanno che i reclami presentati vengono esaminati con imparzialità. Gli interventi della Difesa civica offrono infatti all'amministrazione pubblica l'opportunità di sanare eventuali errori e di rimuovere disfunzioni. E non da ultimo è lo stesso "datore di lavoro" della Difesa civica, nella fattispecie il Consiglio provinciale della Provincia di Bolzano, a trarre spunto dalle relazioni annuali della Difensora civica per migliorare anche l'assetto normativo.

Desidero esprimere alla Difensora civica Burgi Volgger e al suo staff molto competente e generoso nell'impegno il mio più sincero apprezzamento per il lavoro svolto al servizio della popolazione di questo territorio. Dopo 30 anni di attività la Difesa civica della Provincia di Bolzano può dirsi a pieno titolo una delle realtà più consolidate e apprezzate all'interno della grande famiglia delle istituzioni con funzioni di ombudsman. Grazie per l'attenzione e un cordiale augurio di buon lavoro.

Mag.a Terezija Stoisits

Difensora civica dell'Austria

Presidente della Difesa civica austriaca

Saluto**Difensora civica Lucia Franchini**

La Regione Toscana è stata la prima regione a prevedere il Difensore civico nello statuto. del 1970 e nel 1975 è stato istituito il primo Difensore civico.

L'ultimo aggiornamento legislativo per l'Organo Monocratico è del 2009 con la pubblicazione

della L.R. 19 per la necessità di qualificare ulteriormente le funzioni del Difensore Civico valorizzando, a fianco della tradizionale attività di contrasto ai casi di cattiva amministrazione, anche le proposte per un buon andamento, trasparenza ed equità della P.A. così come il raccordo e la mediazione tra gli interessi e i diritti-doveri dei singoli cittadini e le istituzioni. In questo ruolo al Difensore Civico, proprio per la posizione di terzietà che deve rappresentare ed esercitare, sono assegnati i parametri di autonomia e di indipendenza sanciti dai documenti internazionali delle Nazioni Unite, del Consiglio D'Europa e delle altre Organizzazioni Regionali.

Molti sono i punti in comune tra la Difesa civica toscana e quella della provincia di Bolzano, ne ricordo solo alcuni: gli uffici organizzati per settore d'intervento, il raccordo con la società civile, la creazione di un modello di Difesa civica equamente diffusa sul territorio anche utilizzando la presenza delle associazioni. Personalmente ho molto apprezzato l'ottima idea della Dott.ssa Burgi Volgger di stabilire con i giornali locali una periodica voce della Difesa civica, presentando anche casi, pur nel rispetto della privacy, generalizzabili ad altri cittadini nella loro casistica. Ho cercato di attivare anche in Toscana la stessa procedura ma senza successo, riproverò comunque a prendere contatti con le testate giornalistiche locali.

Con la dott.ssa Burgi Volgger esiste poi una collaborazione che da sempre si estende anche sul

piano internazionale grazie all'incarico che riveste come Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), a cui aderiscono le Difese civiche di pressoché tutti i Paesi europei. L'EOI è un importante luogo di confronto, poiché collega i Difensori civici nazionali, regionali e locali di tutta l'Europa (intesa in senso geografico ampio giungendo alle repubbliche Russe Asiatiche, all'Armenia, ad Israele, oltre alla Bosnia, l'Albania, la Serbia, la Croazia), il mondo accademico, studiosi e persone interessate alla Difesa civica.

Volgger, nella sua duplice veste di Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano e come Presidente dell'EOI, ha sempre operato per lo sviluppo dell'istituto della Difesa civica in Italia, essendo questa l'unico Stato europeo ancora privo di un Difensore civico nazionale. In Italia occorre ancora soddisfare due condizioni: la prima, riguarda la Pubblica Amministrazione che deve valorizzare e consolidare l'esercizio della funzione di garanzia del Difensore civico; la seconda, complementare alla prima, richiede da parte dei cittadini l'ampia utilizzazione di un istituto moderno, rapido, gratuito riservato per la tutela di aspirazioni ed interessi e come facilitatore della stessa comunicazione tra cittadini e PA.

Ci ricorda sempre Burgi Volgger che la Difesa civica è anche un efficace organismo pubblico di conciliazione. Il modo in cui è stata trattata finora la conciliazione nell'ambito delle nostre istituzioni non è altro che un riflesso dell'atteggiamento psicologico e culturale che le nostre società manifestano normalmente nell'accostarsi al fenomeno del conflitto come fenomeno patologico, di fronte al quale cerchiamo quasi sempre di determinarne le cause per attribuire delle responsabilità; quasi mai ci domandiamo quali ne siano gli scopi e le possibilità.

Dobbiamo cessare di considerare il conflitto come un evento sociale patologico, un male da curare o da rimuovere e vederlo invece come un fenomeno fisiologico; talvolta addirittura positivo. Quello che in definitiva conta è come i conflitti vengono gestiti e possono divenire, specialmente

in una società atomizzata, un'occasione di comunicazione che, se adeguatamente sfruttata, può addirittura essere in grado di generare inaspettate, nuove opportunità per entrambe le parti. Il sistema dei diritti e doveri non rappresenta una realtà in sé, affermata una volta per sempre, ma certo costituisce la condizione essenziale per la quale possiamo vivere insieme nel reciproco riconoscimento e rispetto. In tutto ciò sta la dimensione specifica dei diritti umani: sono prodotti della nostra storia, delle nostre scelte, fanno parte di noi ma riconoscerli e affermarli in ogni aspetto della nostra esistenza diventa esercizio primario e fragile al contempo, esercizio che ha sempre bisogno di attenzioni e consolidamenti, di rinnovate pratiche, di memorie e sguardi verso il futuro in una incessante lotta tra affermazioni e negazioni, tra proposizioni e sottrazioni.

Burgi Volgerr è portatrice ed esempio per tutti noi colleghi di questo sapere, sa coniugare determinazione, competenza e umiltà: non ha incertezze quando si tratta di difendere i diritti ricorrendo sì

alla giurisprudenza ma mai come astratta norma bensì con sapiente mistura di "diritto e buon senso", proprio perché nell'esercizio delle sue funzioni il Difensore civico non si occupa soltanto di situazioni giuridiche soggettive giurisdizionalmente tutelabili, quali diritti e interessi legittimi, ma anche di interessi non tutelati (c.d. interessi di fatto) o superindividuali (interessi collettivi o diffusi) e deve sapere rispondere ad una domanda crescente di bisogni.

Per questo voglio ringraziarla perché la sua impostazione culturale qualifica l'attività della Difesa civica in Italia così come, più in generale, indirizza, per definirne il comun denominatore, quella europea.

Dott.ssa Lucia Franchini

Difensora civica della Toscana

Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

Saluto Mediatore Europeo Nikiforos Diamandouros



E' con grande gioia che mi unisco alla Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano, dott.ssa Burgi Volgger, e alle Autorità provinciali per celebrare i 30 anni della Difesa civica provinciale.

30 anni di Difesa civica sono un traguardo importante.

Troppo spesso la mancanza di un Difensore civico nazionale ci fa dimenticare che a livello regionale e provinciale l'Italia ha una esperienza ormai importante in materia di Difesa civica, con vere e proprie punte di eccellenza. Si tratta di difensori civici che si trovano spesso ad affrontare problemi complessi con mezzi limitati e che tuttavia svolgono un ruolo cruciale nel garantire e rafforzare la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione ad un livello di governo della cosa pubblica che i cittadini sentono particolarmente loro vicino. In questo, il Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, è un esempio ragguardevole. La lettura dei contributi a questo volume è particolarmente illuminante. Nel ripercorrere la storia dell'Istituzione, essi mostrano come sin dai primi anni il Difensore Civico della Provincia Autonoma di Bolzano si sia trovato ad affrontare alcune delle questioni cruciali che ogni Ombudsman deve porsi e dalla cui risposta dipende l'efficacia del suo soft power. Impegnarsi a ricercare soluzioni utili attraverso un approccio cooperativo e non conflittuale, promuovere la ricerca del compromesso tra cittadino e amministrazione piuttosto che infliggere sanzioni (il secondo Difensore civico della Provincia Autonoma, Sig. Werner Palla, dirà: "Il Difensore civico ha il compito di trovare soluzioni non di cercare colpevoli"), interrogarsi, quando ancora l'idea poteva apparire peregrina, sullo spirito di servizio che deve animare l'amministrazione ed i suoi funzionari nei loro rapporti con i cittadini, ed infine elaborare

procedure informali e semplificate ed impegnarsi a fornire in ogni caso una risposta o un consiglio al cittadino, sono altrettante soluzioni che hanno saldamente incardinato il Difensore Civico della Provincia Autonoma di Bolzano alla migliore tradizione della Difesa civica europea.

Ma il Difensore Civico è stato anche promotore di idee nuove e precursore di soluzioni che sono state poi discusse e sperimentate a livello nazionale o europeo. Questo è il caso, ad esempio, dell'idea di seguire la strada della concentrazione della funzione civica a livello territoriale e di promuovere il coordinamento attivo delle diverse articolazioni funzionali della Difesa civica, promuovendo la creazione di una "Casa della Difesa civica" dove riunire Difensore Civico, Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza e Comitato provinciale delle comunicazioni. O, solo per citare altri due esempi, voglio ricordare l'impegno strenuo della attuale Difensora per giungere al riconoscimento dell'autonomia finanziaria all'ufficio del Difensore civico, o ancora l'entusiasmo con cui l'ufficio ha deciso di ricorrere alle nuove tecnologie e alle possibilità offerte da internet per raggiungere ancora più capillarmente e facilmente i cittadini.

E ovviamente non posso evitare di menzionare il ruolo attivo che il Difensore Civico ha assunto nel quadro della rete europea dei difensori civici. La rete è uno strumento di coordinamento della Difesa civica a livello europeo che mira ad assistere i cittadini a trovare, in una Europa sempre più integrata ma anche più complessa, l'istituzione competente a risolvere i loro problemi. Ma la rete è anche un canale importante di condivisione di esperienze e buone pratiche e un luogo dove i diversi attori della Difesa civica europea possono confrontarsi sui modi per far progredire la buona amministrazione. Voglio qui ringraziare il Difensore Civico della Provincia Autonoma di Bolzano per l'entusiasmo con cui ha aderito all'iniziativa e la qualità della sua partecipazione all'attività della rete.

Ma come mi piace spesso ricordare alle amministrazioni europee e a me stesso, la missione di

un Ombudsman è quella di alzare sempre più in alto la barra della buona amministrazione e della qualità del servizio offerto ai cittadini. In altre parole, un Difensore civico non può mai accontentarsi dei traguardi raggiunti, per quanto importanti, ma deve essere ambizioso e continuare ad interrogarsi su come meglio servire i cittadini. Nell'Europa di oggi i problemi non mancano. La crisi economica, i flussi migratori, la ristrutturazione delle amministrazioni nazionali, le possibilità offerte da internet e dai nuovi media e la sempre maggiore integrazione a livello europeo rappresentano altrettante sfide che i difensori civici sono chiamati oggi ad affrontare. Esse sono anche altrettante opportunità da cogliere per continuare a promuovere una amministrazione efficiente, trasparente e sempre più prossima ai

cittadini. Sono sicuro che l'ufficio della Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, dall'alto della sua autorevole esperienza, sarà in grado di dare un contributo ancora una volta decisivo e offrirà stimoli e ispirazione agli altri attori della Difesa civica europea.

Auguro alla mia stimata collega e cara amica dott. sa. Burgi Volgger, Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano, di continuare con successo nel suo sforzo di far progredire l'istituzione, di contribuire al rafforzamento dello stato di diritto e della qualità della democrazia nella Provincia di Bolzano e, soprattutto, di offrire un servizio sempre migliore ai cittadini.

Univ.Prof Nikoforos Diamanduros
European Ombudsman

Prolusione Rettore Walter A. Lorenz

"La Difesa civica come garante di fiducia nella pubblica amministrazione"



I 30 anni di attività della Difesa civica in Alto Adige mi danno l'occasione, come studioso e come cittadino di questa provincia, di riflettere non soltanto sul significato che questa particolare istituzione riveste nella nostra società, ma anche su come in questi anni è andata

evolvendosi nella nostra regione la sfera del "pubblico". La Difesa civica costituisce infatti per suo stesso principio una garanzia per il buon funzionamento di detta "sfera pubblica", che dal canto suo gioca un ruolo particolarmente determinante per lo sviluppo e il funzionamento della moderna democrazia. Queste riflessioni sono particolarmente opportune in questo tempo nel quale le nostre società europee stanno attraversando una fase di profondo cambiamento per quanto concerne il rapporto tra privato e pubblico, come cercherò di mostrare in seguito.

La Difesa civica simboleggia e incarna l'esistenza di una sfera pubblica vitale e significativa, luogo d'incontro tra le sfere del privato e del pubblico, dove le cittadine e i cittadini possono esprimere la propria autonomia nei confronti dello Stato e al contempo sentirsi protetti dalla struttura giuridica dello Stato stesso. La dimensione "pubblica" dell'amministrazione necessita di uno Stato di diritto che in tutte le proprie strutture e articolazioni applichi le leggi secondo processi e criteri trasparenti mettendo a disposizione dei cittadini informazioni affidabili che consentano a questi ultimi di comprendere in piena autonomia la legittimità delle decisioni prese.

Ciò significa che l'ambito del "pubblico" ha due dimensioni che nel migliore dei casi si integrano,

ma che possono facilmente anche entrare in conflitto l'una con l'altra. Una dimensione è costituita dal fondamento socio-civile della sfera pubblica, cioè dalle azioni e dalle istituzioni che le cittadine e i cittadini creano e curano, al di là dei propri interessi privati, nell'interesse di una parte della comunità. Si tratta ad esempio di tutte quelle associazioni in origine informali nate ad esempio nei caffè e nei salotti, ma che successivamente si sono trasformate in veri e propri movimenti o sodalizi. Lo stesso discorso vale per le chiese, i media, ma anche per internet o i movimenti sociali che non hanno ancora una vera struttura. L'altra dimensione viene per così dire realizzata dall'alto, dallo Stato che "esce da se stesso" e crea istituzioni pubbliche che svolgano le sue funzioni, come amministrare la giustizia, esercitare il potere, ma anche operare per il benessere dei cittadini, come sono appunto gli uffici, le istituzioni scolastiche, le biblioteche pubbliche, i musei e i parchi.

Dentro questo spazio l'incontro fra il "sopra" e il "sotto", fra cittadini e Stato, è sempre stato precario. Da sola, la corretta attuazione delle leggi fossilizza l'ambito pubblico e crea più estraneità che vicinanza, e viceversa le attività e i movimenti autonomi dei cittadini sono destinati a restare lettera morta se non sono accompagnati da un'assunzione di responsabilità per il bene comune che consenta loro di trovare riscontro nelle strutture dello Stato. Per questo è necessaria un'istituzione che possa mediare fra queste sfere.

L'evoluzione di questa sfera pubblica nell'era moderna è direttamente collegata con il progressivo affermarsi dello status di "cittadino", o meglio della "cittadinanza" come concetto politico utile non soltanto a definire sotto il profilo formale il rapporto tra individuo e Stato, ma soprattutto a rendere tale rapporto una realtà concretamente vissuta. Il cittadino non è più il suddito soggetto al dominio feudale, ma nemmeno il libero battitore che gira le spalle a qualsiasi autorità e cerca l'autarchia nel Far West. Si diventa cittadini (e

con un certo ritardo storico, cittadine) nel momento in cui ci viene riconosciuto per via pattuale il diritto alla libertà personale, cosa che però va di pari passo con l'assunzione di pubblici doveri, con la rinuncia volontaria alla libertà assoluta nell'interesse della collettività e quindi con l'uguaglianza di tutti i cittadini e le cittadine.

In questo modo ho delineato i due cardini del moderno Stato democratico, che ha l'arduo compito di collegare questi due opposti poli combinando l'uguaglianza e la giustizia universale da un lato con il consolidamento e la garanzia delle libertà individuali dall'altro. Questa tensione tra delimitazione e combinazione di esigenze diverse consente da un lato lo sviluppo di una sfera privata, garantita dal punto di vista giuridico, che offre all'individuo la possibilità di gestire autonomamente la propria vita, in particolare in relazione all'appartenenza culturale, la pratica religiosa, l'organizzazione del tempo libero, la scelta del partner ecc. Nel contempo si sviluppa però anche una rete sempre più folla di leggi e norme necessariamente fondate su principi generali, accessibili a tutti e per tutti ugualmente obbligatorie.

La libertà e l'uguaglianza garantite da patti giuridicamente vincolanti furono però soltanto un primo passo nello sviluppo del concetto di cittadinanza; il necessario passo successivo fu la legittimazione delle strutture del potere legislativo da parte dei cittadini stessi ovvero l'azione del cittadino politicamente attivo che con il proprio voto sceglie le persone autorizzate a esercitare la funzione legislativa e al contempo accetta egli stesso di assoggettarsi al potere così legittimato. Ciò significa che si rese necessario coinvolgere i cittadini nella scelta e quindi nella legittimazione democratica del governo tramite il consolidamento dei diritti politici. Solo così fu realizzata la dimensione politica della cittadinanza e fu stabilita una relazione reciproca tra lo Stato e il cittadino (e più tardi anche la cittadina).

Lo Stato rimaneva però ancora troppo distante dai cittadini, sia perché non si va a votare tutti i giorni, sia perché con la legge si entra esplicitamente in contatto o addirittura in conflitto assai raramente. Un mezzo decisivo per superare detta distanza fu la creazione dello "stato sociale", ovvero l'impegno da parte dello Stato di occuparsi dei propri cittadini in situazione di vita precaria

e assicurare loro una tutela sociale fondamentale. Questo sistema, basato sulla garanzia di una serie di prestazioni sociali minime in caso di malattia, disoccupazione e anzianità, sviluppatesi soprattutto dopo la tragedia della seconda guerra mondiale nella maggior parte dei paesi dell'Europa occidentale, dette origine alla cittadinanza sociale, ma contribuì ad acuire ulteriormente il dilemma tra uguaglianza e libertà: se per tutelare l'uguaglianza lo Stato sociale interviene eccessivamente nella vita privata assumendosi per esempio ampi spazi nell'ambito della cura dei figli, il cittadino si sente minacciato nella propria libertà, ma se lo Stato abbandona al proprio destino le fasce più deboli della popolazione, allora incombe il pericolo di disordini sociali e si rischia di giungere a una spaccatura nella società.

La creazione dello Stato sociale fu accompagnata anche da un potenziamento delle istituzioni pubbliche, con l'assunzione in mano pubblica di istituzioni fino ad allora private. Nella maggior parte degli Stati europei fu statalizzato il sistema dei trasporti pubblici, mentre fu ovvio dal principio che fossero da considerarsi statali i servizi postali e telefonici, come pure la radio e più tardi la televisione; le grandi imprese industriali per l'estrazione del carbone e per la produzione di energia elettrica nonché il servizio idrico si trovavano quasi esclusivamente in mano pubblica e, in alcuni Paesi, persino i grandi istituti bancari.

Ciò conferì allo Stato un grande potere, ma la richiesta che questo fosse sempre esercitato nell'esclusivo interesse dei cittadini non sempre trovò riscontro. Dopo il 1968 sorsero così vari movimenti di protesta che rivendicavano un altro approccio alla gestione della cosa pubblica, un approccio dal "basso". Il movimento femminista, il movimento per i diritti civili, anche i movimenti di vari gruppi sociali discriminati come i disabili o, in Italia, la psichiatria democratica rivendicarono il diritto dei cittadini all'autodeterminazione negli ambiti che li riguardavano direttamente. In particolare l'atteggiamento "paterno" dello Stato venne sentito come paternalismo, un paternalismo dal quale bisognava difendersi, mettendo così in discussione la stessa legittimità dello Stato.

E poi venne il 1989, con la vittoria del capitalismo sul comunismo. Questa "svolta" nella politica mondiale fece prevalere l'ideologia neoliberista,

che però in linea di massima vede nello Stato una minaccia alla libertà del singolo. I Governi ispirati al neoliberismo, soprattutto quelli di Ronald Reagan e Margaret Thatcher, iniziarono una politica sistematica di privatizzazione delle aziende e delle istituzioni pubbliche.

Così molti ambiti del settore pubblico assunsero via via un carattere totalmente diverso, in quanto sottoposti ora alla logica di mercato. Nell'utilizzo dei mezzi pubblici o dell'energia elettrica privatizzata non è più il cittadino che incontra lo Stato, ma il consumatore che incontra il venditore. In un certo qual modo questa politica realizza le aspettative dei movimenti socio-civili dei decenni precedenti, che avevano rivendicato l'autonomia delle cittadine e dei cittadini. Questi ultimi vengono però a perdere la tutela diretta dello Stato. In molti ambiti lo Stato si è trovato costretto così a istituire specifiche autorità di vigilanza, in inglese "watch dogs", che osservassero da un punto di vista neutrale ad esempio le attività delle ferrovie, per evitare che l'orientamento al profitto di queste società non portasse a risparmiare in tema di sicurezza, come frequentemente accadeva all'inizio.

Ho illustrato brevemente questi sviluppi per dimostrare che negli stati moderni non si può raggiungere l'integrazione sociale con normative o asettici meccanismi di controllo, e che prima o poi è necessaria un'istanza capace di far sì che i principi generali si "calino" sulle necessità e le situazioni dei singoli membri della società. Per dirla con un termine inglese: si serve autenticamente la giustizia solo se dietro al principio della giustizia cieca e imparziale risulta sempre visibile la "fairness", il principio dell'equità.

E qui arrivo finalmente a parlare dell'istituto della Difesa civica o dell'Ombudsman. L'istituto risale ad una pratica in uso in Svezia, quando il Parlamento, nel 1809, in un periodo di assenza del re, nominò un delegato che ne rappresentasse i poteri nei confronti di funzionari e militari. Qui si evidenzia molto chiaramente come l'istituto dell'Ombudsman dovesse riproporre in condizioni moderne una funzione allora idealmente connessa a quella del re, ossia un'istanza indipendente, non legata ai partiti politici. Si aggiunga che l'Ombudsman, operando sotto l'autorità del Parlamento, per ciò stesso si fa garante della fine di

un arbitrio intrinseco al potere del monarca assoluto.

In Europa l'istituto divenne popolare solo negli anni 1980 e '90, quando lo stadio di sviluppo delle società pervenne ad esiti "totalizzanti", e lo Stato, occupandosi di un numero sempre crescente di bisogni, per ciò stesso si distanziò dagli interessi della cittadinanza. Suona paradossale, ma l'ampliamento di un sistema di diritto e assistenza sempre più comprensivo cominciò a ripercuotersi minacciosamente sulla libertà individuale. La liberalizzazione che seguì, a sua volta evidenziò ancora il pericolo della violazione del principio di equità nei confronti di determinati individui o minoranze, un pericolo che doveva essere arginato.

Anche in Alto Adige a metà degli anni 80 si pervenne a questo stadio di sviluppo, e nell'ambito dell'attuazione delle norme dello statuto a governo provinciale ed amministrazioni pubbliche furono assegnate competenze sempre più ampie, da esercitarsi in rapporto diretto con la cittadinanza. La Difesa civica non costituisce un ulteriore grado di giurisdizione, o di un servizio, in quanto si limita ad assicurare alle cittadine ed ai cittadini un trattamento equo per mano delle Pubbliche amministrazioni.

Proprio per questo occorre del tempo non solo per la definizione dei compiti della Difesa civica, ma anche per la traduzione degli stessi in efficaci pratiche operative.

Fu un lavoro di persuasione su due fronti. Da un lato occorreva chiarire questo ruolo in riferimento agli uffici pubblici, cosa non facile, dal momento che le funzioni della Difesa civica erano state formulate con criteri assai restrittivi. Dalla logica degli sviluppi politici predominanti in merito all'ambito di azione dello Stato, in crescita costante e totalizzante, c'era da aspettarsi che le competenze dei difensori civici fossero avvertite come negative e moleste dalle autorità e da qualche parlamentare, perché, date le premesse, leggi e regolamenti erano sufficienti a creare chiari rapporti, e d'altra parte responsabili delle decisioni su questioni meno chiare e dell'applicazione della legge alle situazioni individuali erano i Tribunali. In quest'ottica si spiega anche la ragione per cui la creazione di una Difesa civica fosse considerata superflua in vista dell'attesa istituzione della „Sezione autonoma del tribunale amministrativo

regionale" a Bolzano.

Dall'altra parte era necessario rendere consapevole la cittadinanza che questo istituto non andava inteso come lo studio di avvocato o l'ufficio di un giudice. A questo proposito, i primi difensori civici Steger e Palla non poterono fare altro che offrire la loro fondamentale disponibilità alle richieste della cittadinanza ed all'ascolto di istanze specifiche, anche quando queste erano legate ad aspettative sbagliate e ad una non sempre corretta comprensione del loro compiti. In questo i primi difensori civici dell'Alto Adige hanno prestato un'attività preziosa, come emerge dalle loro relazioni annuali. Anziché circondarsi a loro volta di regole rigide ed assoggettare le richieste a procedure burocratiche, sono pronti a trattare le pratiche anche quando non rientrano esattamente nella loro sfera di competenza.

Nelle istanze dei primi anni trovano poi espressione anche le questioni che preoccupano maggiormente la popolazione, soprattutto nel campo dell'urbanistica e della sanità, in cui il confine tra competenza pubblica e privata si può confondere con grande facilità. A queste si aggiungono le istanze delle fasce della popolazione meno abbienti, finalizzate ad ottenere giustizia o chiarezza legale nei loro rapporti con le Autorità.

Di grande importanza quindi non sono solo i singoli procedimenti dei difensori civici in risposta alle specifiche istanze, ma anche le relazioni che devono essere regolarmente depositate, che contribuiscono a ricostruire il quadro delle debolezze del sistema. Amministrazione, legislatori e popolazione dovrebbero essere informati sui legittimi ricorsi della popolazione, affinché da questo spazio interattivo della vita pubblica possano essere negoziati dei miglioramenti, non solo nella forma di nuove leggi o di leggi migliorate, ma anche e soprattutto nella forma di procedure ed atteggiamenti semplificati e più vicini ai cittadini.

Ma questo significa che la Difesa civica mette in atto uno strumento di centrale importanza per la sua attività, vale a dire quello della comunicazione aperta e competente. Nelle società moderne la coesione e l'integrazione sociale non sono una questione di norme fisse attuate con rigidi mezzi di controllo, ma di confronto e raccordo competente e comunicativo di punti di vista ed esigenze diversi. Soltanto in questo modo è possibile corri-

spondere in ugual misura ai principi fondamentali altrimenti contraddittori della modernità, al bisogno di libertà individuale e all'uguaglianza universale. Per questo motivo il comunicare, il capire e farsi capire che si concretizza tipicamente dentro il Parlamento è diventato un elemento costitutivo per la legittimazione del potere nelle società moderne. "Parlare" è quindi di più che tenere discorsi, e richiama — come diceva Habermas — la potenzialità trascendente della lingua, orientata per sua stessa natura ad essere strumento del "capire". Analogo discorso vale per i contenziosi giudiziali, nei quali la ricerca della verità si esplica anche nella trattazione dei fatti in udienza e la decisione non nasce dai "fatti" in sé, ma richiede sempre un confronto su ciò che essi significano.

In entrambi le sedi, parlamento e tribunale, lo strumento della comprensione è uno strumento "pubblico", un principio fondamentale per la legittimazione di entrambi i processi. Determinate forme di comunicazione pubblica, dunque, se adeguatamente gestite ed efficacemente orientate, contribuiscono direttamente a stabilire e rafforzare il senso della "cosa pubblica". La Difesa civica dovrebbe quindi essere sempre un'istanza volta alla salvaguardia di forme di comunicazione positive e veritiere, che poi dovrebbero essere fatte proprie non soltanto dalle autorità e dalle istituzioni pubbliche, ma anche dalle cittadine e dai cittadini stessi. In tutto questo i difensori civici hanno una responsabilità fondamentale, ma ciò non significa che devono essere esperti in ogni settore che trattano, né che va istituita per ogni settore una Difesa civica specifica.

Il loro ruolo ha a che fare piuttosto con l'affidabilità di ciò che ogni legge promette ai cittadini e nello stesso tempo con l'autenticità con la quale questi ultimi si fanno carico della propria parte di responsabilità per la buona convivenza nella nostra complessa società moderna. Né più né meno di questo.

Auguro quindi alla Difesa civica della Provincia di Bolzano ancora molti anni di fruttuosa attività e comunicazione nell'ambito pubblico e auguro alla nostra gente una crescente fiducia nelle nostre istituzioni pubbliche.

Prof. Walter A. Lorenz

Rettore della Libera Università di Bolzano

30 anni di Difesa civica in Alto Adige



*"Se questo mio lavoro potrà contribuire a che il cittadino senta l'amministrazione come 'cosa sua',
potrò dire di aver agito secondo gli auspici di chi ha istituito la Difesa civica."
dott. Heino Steger (1985 – 1991)"*



*"La Difesa civica ha il compito di trovare soluzioni, non di cercare colpevoli."
dott. Werner Palla (1992 – 2004)*



*"Abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste
e di esercitare, attraverso la nostra autorità e attività di controllo, una funzione di
compensazione tra il cittadino e l'amministrazione, il cui atteggiamento è spesso
percepito come prevaricante."
dott.ssa. Burgi Volgger (2004 – 2014))*