



## EINLEITUNG

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!  
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!

Mit diesem meinen ersten Bericht habe ich die Ehre als Südtiroler Volksanwältin ihnen die Arbeit der Volksanwaltschaft des abgelaufenen Jahres 2014 vorzustellen.

Dabei werde ich auch die Arbeit meiner Vorgängerin Frau Dr. Volgger vorstellen, die bis zu meinem Amtsantritt geschäftsführend die Volksanwaltschaft im ersten Halbjahr 2014 leitete.

Ich möchte hier auch die Gelegenheit nutzen und Frau Dr. Volgger für ihre Unterstützung bei der Übergabe dieser Aufgabe danken und auch darauf hinweisen, dass dieser Tätigkeitsbericht ohne tatkräftige Mitarbeit des gesamten Teams nicht zustande gekommen wäre.

## INTRODUZIONE

Egregio Presidente,  
gentili Consigliere e Consiglieri,

in veste di Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano ho l'onore di presentarVi la mia prima relazione sull'attività svolta dalla Difesa civica nello scorso anno 2014.

Illustrerò anche il lavoro che la dott.ssa Volgger, che mi ha preceduto in questo incarico, ha svolto nel primo semestre dell'anno 2014 fino a quando sono stata investita delle funzioni di Difensora civica.

Desidero cogliere l'occasione per esprimere un sentito ringraziamento alla dott.ssa Volgger per il suo prezioso supporto nel delicato momento del passaggio di consegne e sottolineare inoltre che la presente relazione è il frutto della fattiva collaborazione di tutto lo staff.

Am 17. April 2014 wurde ich nach Durchführung des in Artikel 6 des Landesgesetzes Nr. 3/10 vorgesehenen Verfahrens mit der vorgeschriebenen Zweidrittelmehrheit der Abgeordneten zur Volksanwältin des Landes Südtirol gewählt.

Daraufhin wurde ich mit Dekret des Präsidenten des Südtiroler Landtages Nr. 67 vom 8.7.2014 zur Volksanwältin ernannt und habe das Amt am 14. Juli 2014 für die Dauer der XV. Legislaturperiode des Südtiroler Landtages angetreten.

Nach Antritt meiner Arbeit konnte ich sofort feststellen, dass die Bevölkerung Südtirols sehr viel Vertrauen in den Volksanwalt hat, sodass ich sicherlich behaupten kann, dass diese überaus wertvolle Einrichtung einen großen Beitrag für die Verbesserung der Beziehungen zwischen dem Bürger/der Bürgerin und der öffentlichen Verwaltung leistet und das Vertrauensverhältnis stärkt.

Grundsätze der Gleichbehandlung, der Angemessenheit und der Nichtdiskriminierung sowie Fairness sollten von den Verwaltungen verinnerlicht sein. Hilfsbereitschaft und Höflichkeit müssen zudem selbstverständlich sein, denn sie sind die wichtigsten Bausteine der Vertrauensbildung zur öffentlichen Verwaltung.

Auffallend für mich war, dass viele Fälle die an mich herangetragen wurden sehr komplex und umfangreich waren und einen hohen Arbeitsaufwand erforderten und in nicht wenigen Angelegenheiten konnte ich zudem erkennen, dass persönliche Vorsprachen und Aussprachen mit der öffentlichen Verwaltung sich als sehr positiv und zielführend erwiesen.

Hier möchte ich nun die Gelegenheit nutzen und mich beim Präsidenten des Südtiroler Landtages und bei allen Landtagsabgeordneten für ihren Vertrauensvorschuss herzlich bedanken.

Abschließend möchte ich mich auch von

In attuazione della procedura regolata dall'art. 6 della legge provinciale n. 3/2010 il 17 aprile 2014 sono stata eletta Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano con la maggioranza prescritta dei due terzi dei voti espressi dai Consiglieri.

Sono stata quindi nominata Difensora civica con Decreto del Presidente del Consiglio provinciale 8 luglio 2014, n. 67 e il 14 luglio 2014 ho assunto l'incarico che eserciterò per tutta la durata della XV legislatura del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

Una volta insediatà ho potuto immediatamente constatare che la Difesa civica gode di molta fiducia presso la popolazione della nostra provincia, e ciò mi consente di affermare con certezza che tale prezioso istituto sta contribuendo in modo significativo a migliorare i rapporti fra cittadinanza e pubblica amministrazione consolidandone il rapporto di fiducia.

I principi della parità di trattamento, della ragionevolezza, della non discriminazione e dell'equità dovrebbero essere principi oramai interiorizzati e fatti propri dalle amministrazioni, così come disponibilità e gentilezza devono costituire ormai una prassi consolidata, in quanto humus imprescindibile per alimentare fiducia nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Sono stata colpita dalla complessità e corposità di molti dei casi che mi sono stati sottoposti. La loro trattazione ha richiesto molta dedizione e impegno, e in non poche occasioni ho potuto riconoscere quanto positivi ed efficaci siano i colloqui personali e gli incontri diretti con la pubblica amministrazione.

Colgo l'occasione per ringraziare il Presidente del Consiglio Provinciale e tutti i Consiglieri per la fiducia riposta nella mia persona.

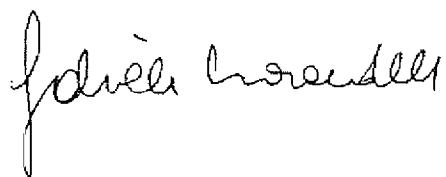
Infine desidero ringraziare di cuore tutti coloro

ganzem Herzen bei allen, die mich im Jahr 2014 unterstützt haben, insbesondere bei der Südtiroler Bevölkerung für ihren Vertrauensvorschuss bedanken.

che mi hanno sostenuta nel mio lavoro nell'anno appena trascorso, in particolare le cittadine e i cittadini della Provincia di Bolzano per l'antropo di fiducia che hanno voluto accordarmi.

Bozen, im Mai 2015

Bolzano, maggio 2015



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

**PAGINA BIANCA**

## ALLGEMEINER TEIL

### 1.1. GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit nunmehr 30 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages und überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird mit Landesgesetz Nr. 3 vom 4. Februar 2010 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen.

Zudem kann sie bei vermeuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, beratet und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben für die gesamte Legislaturperiode unabhängig und autonom. Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie in der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei wählen kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die

## PARTE GENERALE

### 1.1. MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben 30 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensore civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione.

Essa può anche attivarsi proprio quando rinvia l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensore civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensore civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni nell'arco di tutta la legislatura in libertà e autonomia.

A suggerito di tale condizione l'elezione deve avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensore civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

L'autonomia della Difensore civica è garantita anche da diverse clausole di incompatibilità

verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang auch das kürzlich ergangene Staatsratsurteil Nr. 5421/2014 vom 4.11.2014 mit welchem das Urteil des Verwaltungsgerichtes Bozen Nr. 385/2012 aufgehoben wurde und die Wahl der Volksanwältin im Jahr 2010 für rechtmäßig erklärte. Der Staatsrat begründet seine Entscheidung damit, dass der Südtiroler Landtag bei der Wahl des Volksanwaltes die Voraussetzungen der Kandidaten in einer ersten Phase überprüft und in einer Anhörung bewertet, sich aber an diese Überprüfung eine geheime Wahl anschließt, die keineswegs zu begründen ist, da es sich um eine persönliche und politische Entscheidung eines jeden Landtagsabgeordneten handelt.

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### RA Dr. Gabriele Morandell

Die neue Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten

volte a evitare che l'eventuale attività svolta presso istituzioni e simili (v. art. 7 LP n. 3/2010) possa dare adito a conflitti di interesse.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

A questo proposito è degna di nota la recente sentenza del Consiglio di Stato n. 5421/2014 del 4 novembre 2014 che ha riformato la sentenza n. 385/2012 del Tribunale regionale di Giustizia Amministrativa di Bolzano dichiarando legittima l'elezione della Difensore civica avvenuta nel 2010. Il Consiglio di Stato ha motivato la sua decisione osservando che il Consiglio provinciale di Bolzano in sede di elezione del Difensore civico esamina dapprima i requisiti degli aspiranti valutandoli in un'apposita audizione e che successivamente a tale verifica ha luogo una votazione a scrutinio segreto per la quale non sussiste alcun obbligo di motivazione, poiché espressione della decisione personale e politica di ciascun consigliere.

## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### Avv. Gabriele Morandell

La nuova Difensore civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei

die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von 4 Expertinnen und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

**Dr. Verena Crazzolara:**

ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Dr. Priska Garbin:**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin an der Oberschule für Recht und Wirtschaft, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, dreijährige Ausbildung im Mediationsbereich.

**Dr. Tiziana De Villa**

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenanliegen, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vicesegretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da quattro esperte amministrative e da due collaboratrici in segreteria.

**Dott.ssa Verena Crazzolara**

Madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, diploma di mediatrice.

**Dott.ssa Priska Garbin**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di mediazione.

**Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica.

**Dr. Vera Tronti**

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinsektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Annelies Gaiser (Sekretariat)**

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

**Claudia Walzl (Sekretariat)**

Malura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 14.00 Uhr bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer für deren Anliegen die Volksanwaltschaft unzuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

Nach entsprechender Terminvereinbarung steht die Volksanwältin natürlich auch außerhalb dieser Bürozeiten für ein Gespräch zur Verfügung.

**Dott.ssa Vera Tronti**

Studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, istruttrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale di Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Annelies Gaiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 18, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

Previo appuntamento la Difensora civica è disponibile naturalmente anche per un colloquio al di fuori dell'orario d'ufficio suddetto.



### Sprechtag

Die Sprechtagen bieten die Möglichkeit die Anliegen persönlich vorzutragen ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb auch bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

Im Jahr 2014 wurden insgesamt 119 Sprechtag abgehalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten auch zahlreiche Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie mehrere tausend Telefonate.

Zudem wurde auch eine Reihe von Ortsaugenscheinen und Besprechungen bei den Behörden vor Ort durchgeführt.

### Giorni di udienza

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

Nel 2014 sono stati tenuti complessivamente 119 giorni di udienza.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

Inoltre sono stati compiuti vari sopralluoghi e organizzati numerosi colloqui presso le varie autorità sul territorio.

	<b>Halbtage/Mezze giornate</b>
Brixen/Bressanone	21
Bruneck/Brunico	21
Meran/Merano	21
Schlanders/Silandro	10
Sterzing/Vipiteno	4
Ladinische Täler/Valli ladine	8
Neumarkt/Egna	4
Bozen Krankenhaus/Ospedale di Bolzano	8
Brixen Krankenhaus/Ospedale di Bressanone	7
Bruneck Krankenhaus/Ospedale di Brunico	7
Meran Krankenhaus/Ospedale di Merano	8
<b>Insgesamt/Totale</b>	<b>119</b>

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

#### Kontakt mit Behörden und Einrichtungen

Mit den meisten Behörden und dessen verantwortlichen Leitern als auch mit den Bürgermeistern und Sekretären der Gemeinden besteht eine gute und meist problemlose Zusammenarbeit. Persönliche Gespräche sind dabei oft informativer als langwierige Korrespondenz und helfen manchen Konflikt leichter zu lösen.

#### Kontakt mit anderen Anwaltschaften des Südtiroler Landtages

Mit Amtsantritt suchte ich sofort das Gespräch zu den Verantwortlichen von ähnlichen Einrichtungen des Südtiroler Landtages wie die Kinder- und Jugendanwältin Dr. Paula Maria Ladstätter, den Vorsitzenden des Beirates für Kommunikationswesen Dr. Roland Turk und der Gleichstellungsrätin DDr. Michela Morandini.

In mehreren Gesprächen konnte festgestellt werden, dass eine Zusammenarbeit und eine gegenseitige Unterstützung und die gemeinsame Nutzung verschiedener

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

#### Contatti con autorità e istituzioni

Con la maggior parte degli uffici pubblici e dei loro dirigenti come pure con i sindaci e i segretari comunali la collaborazione è buona e non incontra particolari difficoltà. I colloqui personali permettono di ottenere maggiori informazioni rispetto a burocratici scambi di corrispondenza e aiutano a risolvere più facilmente certi conflitti.

#### Contatti con altri istituti di difesa del Consiglio provinciale di Bolzano

Fin dal momento dell'assunzione dell'incarico ho voluto instaurare un buon dialogo con i responsabili di analoghi istituti del Consiglio provinciale di Bolzano come la Garante per l'infanzia e l'adolescenza dott.ssa Paula Maria Ladstätter, il Presidente del Comitato provinciale per le comunicazioni dott. Roland Turk e la Consigliera di parità dott.ssa Michela Morandini.

Dai numerosi colloqui è emerso come una buona collaborazione unita a un sostegno reciproco e all'utilizzo congiunto di diverse risorse potrà risultare molto preziosa per l'attività fu-

Ressourcen sehr wertvoll für eine zukünftige Arbeit sein könnte.

In diesem Sinne wurde ein Arbeitspapier ausgearbeitet und sind verschiedene Gesprächstermine zur Ausarbeitung einer gemeinsamen Strategie geplant.

#### Nationale und internationale Kontakte

Für die Volksanwaltschaft ist es sehr wichtig sich untereinander auszutauschen und die Arbeit gegenseitig kritisch zu hinterfragen. Kontakte auf nationaler Ebene sind ebenso wertvoll wie die internationale Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

Sofort zu Beginn der Arbeit suchte ich den Kontakt zu dem nahegelegenen Kollegen in Tirol Volksanwalt Dr. Josef Hauser und zur Kollegin im Trentino Frau Dr. Daniela Longo. Aus diesen beiden Kontakten hat sich mittlerweile ein sehr reger und freundschaftlicher Austausch entwickelt.



Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist zudem auch Mitglied des Nationalen Koordinierungskomitees der regionalen Volksanwälte in Italien und des EOI (European Ombudsman Institute) wobei Frau Dr. Volgger bis zur Neuwahl Mitte des Jahres 2015 noch weiterhin Präsidentin dieser Vereinigung der europäischen Volksanwälte ist. Zudem ist die Südtiroler Volksanwaltschaft auch Mitglied des IOI (International Ombudsman Institute), welches

tura.

In quest'ottica è stato elaborato un documento congiunto di lavoro e sono in programma diversi incontri per arrivare a elaborare una strategia condivisa.

#### Contatti nazionali e internazionali

La Difesa civica reputa molto importante potersi confrontare e vagliare criticamente insieme ad altri il proprio operato.

In quest'ottica è importante sia curare i contatti a livello nazionale che fare rete sul piano internazionale e partecipare ai vari convegni scientifici.

Fin dall'inizio della sua attività mi sono messa in contatto con il collega del vicino Land Tirolo l'avvocato Josef Hauser e con la collega trentina la dott.ssa Daniela Longo.

Da tali contatti si è sviluppata nel frattempo una collaborazione molto intensa e cordiale.



La Difesa civica della Provincia di Bolzano fa anche parte del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in Italia e dell'EOI (Istituto Europeo dell'Ombudsman), di cui la dott.ssa Volgger riveste tuttora fino al rinnovo dei vertici previsto per metà 2015, la carica di presidente. La Difesa civica della Provincia di Bolzano fa parte inoltre dell'IOI (Istituto internazionale dell'Ombudsman) che opera a livello mondiale.

weltweit organisiert ist.

So fand vom 22. bis 24. Juni 2014 auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten **Emely O'Reilly** eine Fachtagung im englischen Cardiff für das Netzwerk der europäischen Volksanwälte unter dem Thema „Jenen eine Stimme geben, die nicht gehört werden“ statt, bei welcher ich auch teilnahm und Frau Dr. Volgger begleitete und die Gelegenheit hatte bereits erste Kontakte zu Kollegen aus verschiedenen europäischen Staaten aufzunehmen.

Dal 22 al 24 giugno 2014 ha avuto luogo nella città inglese di Cardiff su iniziativa della Mediatrice europea **Emely O'Reilly** un convegno della rete dei Difensori civici europei sul tema *“Dare voce a chi non ne ha”*, al quale ho partecipato insieme alla dott.ssa Volgger e ho avuto in tal modo la possibilità di avviare già i primi contatti con i colleghi provenienti dai diversi paesi europei.



Auf Einladung der Vorsitzenden des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages fand vom 21. bis 23. September 2014 in der Freien Hansestadt Bremen eine Tagung der Petitionsausschüsse und Bürgerbeauftragten aus Deutschland und der benachbarten Länder statt.

Bei dieser Gelegenheit war ich eingeladen das Modell der Volksanwaltschaft in Südtirol vorzustellen.

Su invito della Presidente della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco si è svolto a Brema dal 21 al 23 settembre 2014 un convegno delle Commissioni per le petizioni e dei Difensori civici tedeschi e degli Stati limitrofi.

In tale occasione sono stata invitata a illustrare il modello altoatesino di Difesa civica.



Am 2. Oktober 2014 nahm ich auch an einem Treffen im römischen Parlament teil, bei welchem der **1. Nationale Jahresbericht der regionalen Volksanwaltschaften** vorgestellt wurde.

Bei dieser Gelegenheit wurde auch mit Nachdruck von Seiten der Präsidentin des Staatlichen Netzwerkes der regionalen Volksanwälte, Frau Dr. Lucia Franchini (Volksanwältin der Region Toscana) auf den Umstand aufmerksam gemacht, dass in Italien im Unterschied zu den anderen europäischen Ländern immer noch die Ernennung eines nationalen Volksanwaltes ausständig ist.

Il 2 ottobre 2014 ho preso parte a Roma a un incontro presso il Parlamento italiano dedicato alla presentazione del **1. Rapporto annuale nazionale delle Difese civiche regionali**.

In tale occasione la dott.ssa Lucia Franchini, Difensore civico della Toscana e presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, ha richiamato vigorosamente l'attenzione sul fatto che in Italia, a differenza di altri paesi europei, non è ancora stato nominato un Difensore civico nazionale.



#### 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Mit der Wahl durch den Südtiroler Landtag war das Interesse der lokalen Presse die neue Volksanwältin kennenzulernen und diese der Südtiroler Bevölkerung vorzustellen sehr hoch, sodass eine Reihe von Presseartikeln und Interviews zu Beginn der Tätigkeit den Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft hebe und ein sofortiger Anstieg der Beschwerdefälle festgestellt werden konnte.

##### Antrittsbesuche

Gleich nach Amtsantritt war es mein Bestreben mich bei den verschiedenen Regierungsmitgliedern und Behörden vorzustellen und einen Erstkontakt herzustellen, sodass ich im Herbst 2014 eine Reihe von Antrittsbesuchen vornahm.

#### 1.4. COMUNICAZIONE E PUBBLICHE RELAZIONI

L'elezione della nuova Difensora civica da parte del Consiglio provinciale di Bolzano ha suscitato grande interesse e curiosità nella stampa locale, che nell'intento di farla conoscere ai cittadini dell'Alto Adige le ha dedicato all'inizio della sua attività una serie di articoli e di interviste che hanno aumentato il livello di notorietà della Difesa civica facendo registrare un'immediata impennata dei reclami.

##### Visite istituzionali

Subito dopo il mio insediamento ho voluto presentarmi ai vari componenti dell'esecutivo e alle autorità per avviare un primo contatto e pertanto nell'autunno del 2014 ho compiuto una serie di visite istituzionali.





Zudem war ich auch gleich bestrebt ein Netzwerk an Kontakten zu Organisationen aufzubauen bzw. beizubehalten um einen konstanten Austausch mit Interessensvertretungen der Bürger und Bürgerinnen zu ermöglichen.

Unter anderem wurden Gespräche mit der Verbraucherzentrale, der Lebenshilfe, der Caritas, der Plattform für Alleinerziehende, dem Verein Frauen helfen Frauen geführt und verschiedene Probleme erörtert.

Inoltre mi sono subito impegnata per avviare o consolidare una rete di contatti con varie organizzazioni ai fini di favorire un confronto costante con le diverse realtà impegnate a sostegno di determinate problematiche.

Tra l'altro sono stati condotti colloqui con il Centro Tutela Consumatori Utenti, l'Associazione Lebenshilfe, la Caritas, l'Associazione Südtiroler Plattform per famiglie monogenitoriali, l'Associazione Frauen helfen Frauen e sono stati trattati diversi problemi.

