

beklagten Bürger und Bürgerinnen die Kontrollen über den tatsächlichen Wohnsitz. Dies wird zum Teil als unangenehm, teils auch als Schikane empfunden. Der Volksanwaltschaft obliegt es in diesen Fällen, Bezug auf die gesetzlichen Bestimmungen zu nehmen.

Der meldeamtliche Wohnsitz muss demnach dort angegeben werden, wo sich der übliche Aufenthaltsort eines Menschen befindet. Die Verwaltung hat die Pflicht seine Angaben zu überprüfen.

Ein immer wiederkehrendes Thema ist auch die **Müllentsorgung** und die damit zusammenhängenden Probleme.

Die einzelnen Gemeinden haben diesen Bereich in Müllordnungen geregelt, wobei mit Ausnahme der Landeshauptstadt nur kleinere Unterschiede zu finden sind.

In Bozen wurde kürzlich ein neues Müllsammelsystem eingeführt und wie immer, wenn Änderungen anstehen, sind in der konkreten Umsetzung einige Schwierigkeiten aufgetreten.

Die an die Bevölkerung verteilten Informationsblätter waren nicht immer ganz klar und eindeutig verständlich. Beschwerden dazu gab es einige.

Zudem werden die neuen Restmüllcontainer, die auch nach Abfallmenge bzw. nach Entleerungen verrechnet werden von mehreren Parteien in einem Condominium gemeinsam verwendet. Dieser Umstand und die daraus resultierenden Ungerechtigkeiten bei der Verrechnung der Müllgebühr wurden zudem von den Bürgern beanstandet.

Wünschenswert wäre es dass auch im Gemeindegebiet von Bozen der eingeschlagene Weg der Müllvermeidung bzw. der Verrechnung nach Müllmenge noch weiter ausgearbeitet wird, damit es noch gerechter angewendet werden kann.

Der Standort der Wertstoffglocken bleibt auch ein sehr häufiger Beschwerdegrund. Geruchs- und Lärmbelästigung werden von den Anrainern

**anagrafici e demografici.** In particolare le cittadine e i cittadini si lamentano per i controlli sulla residenza effettiva, vissuti in parte come una cosa spiacevole, in parte come sopruso. In questi casi la Difesa civica deve fare riferimento alle norme di legge.

Queste prevedono che la residenza anagrafica corrisponda al luogo in cui si trova il domicilio abituale della persona. L'amministrazione ha l'obbligo di verificare i dati forniti dai cittadini.

Un tema sempre ricorrente è quello dello **smaltimento dei rifiuti** e dei problemi ad esso collegati.

I singoli Comuni hanno disciplinato questo settore con specifici regolamenti, che ad eccezione del capoluogo sono poco dissimili tra loro.

A Bolzano è stato introdotto da poco un nuovo sistema per la raccolta dei rifiuti e, come sempre quando ci sono dei cambiamenti, sono insorte delle difficoltà nell'attuazione pratica.

Gli opuscoli informativi distribuiti alla popolazione non sempre erano del tutto chiari e immediatamente comprensibili. Si sono avuti alcuni reclami in tal senso.

Inoltre i nuovi contenitori per il rifiuto residuo, conteggiati in base al quantitativo di rifiuti e al numero di svuotamenti, sono utilizzati da più nuclei nello stesso condominio. I cittadini hanno contestato questo fatto e le ingiustizie da ciò derivanti nel calcolo della tariffa dovuta.

È auspicabile che anche il Comune di Bolzano perfezioni ulteriormente la via già imboccata della riduzione dei rifiuti e del calcolo della tariffa in base alla quantità, così da arrivare a un'applicazione più equa.

Anche il posizionamento delle campane ecologiche è motivo ricorrente di reclami, poiché i residenti lamentano inquinamento

beklagt.

Immer wieder nehmen BürgerInnen mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf um Informationen über die neue Regelung betreffend die Verstreuerung der sterblichen Überreste (Asche) einzuholen.

Dies ist ausschließlich in den dafür vorgesehenen Bereichen möglich und nur wenn die betreffende Person ihren Willen in Bezug auf das Verstreuen der Asche schriftlich festhält.

Die Verstreuerung der Asche muss auf jeden Fall vom Standesbeamten der Gemeinde genehmigt werden, wo diese stattfinden soll, und nicht von dem der Wohnsitzgemeinde.

Unterschiedliche Verordnungen der Gemeinden, vor allem, was das Thema **Abgaben und Gebühren** betrifft, führen oft dazu, dass sich Bürger einzelner Gemeinden ungerecht behandelt fühlen.

Dies betrifft auch die in einigen Gemeinden verrechnete Müllgebühr für die Photovoltaikanlagen. In den meisten Gemeinden wird für das Betreiben einer Photovoltaikanlage keine Müllgebühr verrechnet. Gemäß Dekret des Landeshauptmannes vom 24. Juni 2013 Nr. 17, Art. 4, Absatz 6 haben die Gemeinden nämlich die Möglichkeit Gebührenermäßigungen oder -befreiungen, je nach der Menge der Hausabfälle, welche auf den besetzten Flächen effektiv produziert werden, zu gewähren.

Die Bürgerin, welche sich an die Volksanwaltschaft wandte, beklagte, dass ihre Gemeinde die Müllabfuhrgebühren für ihre Anlage sehr wohl berechnete, obwohl in allen anderen Gemeinden in ihrem Umfeld davon abgesehen wird.

In solchen Fällen wäre eine Empfehlung des Südtiroler Gemeindenverbandes in Richtung einer einheitlichen Vorgehensweise sinnvoll, um die Bürger von zusätzlichen und schwer nachvollziehbaren Ausgaben entlasten zu können.

olfaktiv und akustisch.

Frequenti sono anche gli accessi alla Difesa civica per avere informazioni sul nuovo ordinamento inerente lo spargimento delle ceneri.

Questo è possibile soltanto negli spazi appositamente previsti e qualora la persona interessata abbia dichiarato per iscritto di volere che le sue ceneri siano disperse.

Lo spargimento delle ceneri deve comunque essere approvato da un ufficiale dello stato civile del Comune in cui esso verrà effettuato e non da un ufficiale del Comune di residenza.

Le differenti disposizioni vigenti nei vari Comuni soprattutto in tema di tributi e tariffe fanno sì che spesso i cittadini dei singoli comuni si sentano trattati ingiustamente.

La questione riguarda anche l'imposta sui rifiuti prevista in alcuni Comuni per gli impianti fotovoltaici. Nella maggior parte dei Comuni per la gestione di un impianto fotovoltaico non viene applicata alcuna imposta sui rifiuti. In base all'art. 4 comma 6 del Decreto del Presidente della Giunta Provinciale di Bolzano 24 giugno 2013, n. 17, i Comuni possono infatti concedere riduzioni o esenzioni sulle imposte in base al quantitativo di rifiuti domestici effettivamente prodotti sulle superfici occupate.

La cittadina che si è rivolta alla Difesa civica lamentava che il suo Comune le avesse addebitato per il suo impianto l'imposta per lo smaltimento dei rifiuti, benché in tutti gli altri Comuni del circondario l'imposta non venisse applicata.

In casi simili sarebbe opportuna una raccomandazione da parte del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano volta a introdurre una procedura uniforme per sgravare i cittadini da costi aggiuntivi e difficilmente comprensibili.

Beschäftigt hat mich zu diesem Thema auch eine Beschwerde von zwei Lokalbetreibern in Bozen. Beide Cafes sind Mieter des Wohnbauinstitutes und besetzen vor ihrem Betrieb eine kleinere Fläche mit Tischen und Stühlen. Nun möchte einerseits das Wohnbauinstitut eine Entschädigung für die Besetzung, als auch die Gemeinde Bozen, die die Bezahlung der COSAP (Gebühr für die Besetzung öffentlichen Grundes) verlangt. Mehrere Schreiben an beide Körperschaften eine angemessene Lösung für die Betreiber zu suchen blieben bis heute ergebnislos.

Geplant ist nun zur Unterstützung der aufgebrachten Bürger ein runder Tisch mit allen Verantwortlichen direkt in der Volksanwaltschaft, mit großen Hoffnungen eine Übereinkunft zu finden.

### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Zuerst möchte ich mich bei den verschiedenen Landesämtern bedanken, die oft eine wertvolle Beratung zur Klärung der Rechtslage oder Erstellung von Gutachten im abgelaufenen Jahr geleistet haben und auch für Anliegen betreffend die Gemeinden beratend zur Seite standen und eine konstruktive Zusammenarbeit möglich war.

Aber es bestehen auch in der Landesverwaltung grundsätzliche Probleme für die Bürger, wovon ich hier einige ansprechen möchte.

Rekurssteller und Rekursstellerinnen, welche eine Überprüfung der Verwaltungsentscheidung beantragen, müssen grundsätzlich mit sehr langen Bearbeitungszeiten rechnen.

Gemäß Transparenzgesetz des Landes (Art. 9 Absatz 13 des LG. Nr. 17 vom 22.10.1993) ist zudem vorgesehen, dass wenn das Organ innerhalb einer Frist von 90 Tagen ab dem Tag an dem die Beschwerde eingereicht wurde, keine Entscheidung mitgeteilt hat, die Beschwerde in jeglicher Hinsicht als abgewiesen gilt.

Questo tema è stato oggetto anche di un reclamo sottopostomi da due gestori di locali pubblici a Bolzano. Entrambi i caffè sono in locazione dall'Istituto per l'Edilizia abitativa agevolata e hanno davanti al locale una superficie molto piccola dotata di tavolini e sedie. Ora, da una parte c'è l'Istituto per l'edilizia agevolata che chiede un'indennità per l'occupazione del suolo, dall'altra c'è il Comune di Bolzano che pretende il pagamento del COSAP (canone di occupazione suolo pubblico). Le molte lettere inviate ai due enti per trovare una soluzione adeguata per i gestori non hanno prodotto a tutt'oggi alcun risultato.

A questo punto per venir incontro ai cittadini arrabbiati è in programma una tavola rotonda con tutti i responsabili, che si terrà direttamente presso la Difesa civica nella viva speranza di arrivare a un accordo.

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei ringraziare i diversi uffici provinciali che nell'anno trascorso hanno offerto prezioso supporto sia nel chiarire il quadro giuridico che nella formulazione dei pareri, affiancandoci con la loro consulenza anche in questioni che riguardavano i Comuni e permettendo così una fattiva collaborazione.

Ma anche nell'amministrazione provinciale sono presenti alcuni problemi fondamentali per i cittadini, ai quali vorrei brevemente accennare.

Chi presenta ricorso per un riesame della decisione amministrativa deve mettere in conto in linea di massima tempi molto lunghi per l'evasione della sua richiesta.

In base alla legge provinciale sulla trasparenza (art. 9, comma 13, L.P. del 22 ottobre 1993, n. 17) decorso il termine di 90 giorni dalla data di presentazione del ricorso senza che l'organo abbia comunicato la decisione, il ricorso si intende respinto a tutti gli effetti.

Diese Auskunft wird dann auch immer wieder bei Nachfragen erteilt. Dies bringt natürlich ein sehr großes Unverständnis von Seiten des Rekursstellers mit sich.

Obwohl grundsätzlich nun jede Verwaltungsmaßnahme begründet sein muss, reicht es für die Abfehnung der Aufsichtsbeschwerde aus, dass das zuständige Organ innerhalb einer Frist von 90 Tagen keine Entscheidung mitteilt.

Einfach ausgedrückt: Die Beschwerde wird 90 Tage nicht bearbeitet und die Abweisung ist in jeder Hinsicht gesetzeskonform. Auf eine Begründung, die ja grundsätzlich für jede Maßnahme notwendig ist, wird hier per Gesetz verzichtet.

Dies ist meiner Ansicht nach ein grundlegender Widerspruch und sollte vom Gesetzgebungsorgan nochmals überdacht werden.

Öfters werden die Rekurse auch trotz Ablaufens der Frist von 90 Tagen vom zuständigen Organ behandelt, was ich als Entgegenkommen gegenüber dem Rekurssteller als sehr positiv einschätze.

Weiteres möchte ich hier auch die Tatsache beanstanden, dass in einigen Rekurskommissionen dieselben Beamten/Landesräte zu treffen sind, die die ursprüngliche Entscheidung erlassen haben.

Anzuführen ist hier beispielgebend die Zusammensetzung des Wohnbaukomitees bei der Landesabteilung Wohnungsbau, (Art. 9 des Landesgesetzes Nr. 13/1998) dessen Vorsitz der Landesrat für Wohnungsbau führt. Dieses Komitee entscheidet endgültig über die verschiedensten Beschwerden im Bereich Wohnungsbau und natürlich auch über jene die der Vorsitzende als Landesrat für Wohnungsbau selbst getroffen hat.

Diese Doppelfunktion, die vom Gesetz vorgesehen ist, wird von den Bürgern aber auch von den Gemeinden sehr kritisch betrachtet und ist grundsätzlich für eine neuerliche objektive und

Questa è la risposta che viene data ogni volta che il cittadino chiede informazioni, il che risulta ovviamente del tutto incomprensibile al ricorrente.

Benché in linea di principio ogni provvedimento amministrativo debba essere motivato, per il respingimento del ricorso gerarchico è sufficiente che l'organo competente non comunichi alcuna decisione entro il termine di 90 giorni.

Detto in modo più semplice: il ricorso non viene esaminato entro 90 giorni e il suo respingimento è legittimo a tutti gli effetti, rinunciando in tal modo per legge a dare quella motivazione che in via di principio è d'obbligo per ogni provvedimento.

A mio parere siamo di fronte a una contraddizione fondamentale che dovrebbe essere ulteriormente ripensata dal legislatore.

Sovente i ricorsi vengono esaminati dall'organo competente anche dopo che sono decorsi i 90 giorni: trovo molto positiva questa disponibilità dimostrata dall'amministrazione verso il ricorrente.

Vorrei inoltre biasimare il fatto che in alcune commissioni per i ricorsi si incontrano gli stessi funzionari/assessori provinciali che avevano emesso la decisione iniziale.

Cito ad esempio la composizione del Comitato per l'edilizia residenziale presso la Ripartizione provinciale Edilizia abitativa (art. 9 della legge provinciale n. 13/1998), che è presieduto dall'assessore provinciale all'edilizia abitativa. Tale Comitato decide in via definitiva sui ricorsi più diversi nell'ambito dell'edilizia abitativa e naturalmente anche su quelli relativi a provvedimenti che lo stesso presidente aveva operato in qualità di assessore provinciale.

Tale doppia funzione, peraltro prevista per legge, è valutata molto criticamente dai cittadini, ma anche dai Comuni e in linea di principio non è certo ottimale per garantire un

neutrale Überprüfung des Sachverhaltes nicht optimal.

Es stellt sich die berechnigte Frage, ob es nicht richtig wäre eine unabhängige Kommission zu bestellen, die die verschiedenen Rekurse bearbeitet und überprüft.

### Bildungsbereich

Ein seit Jahren anhaltendes Problem ist jenes der Musiklehrer für Instrumentalunterricht an den Oberschulen.

Bewerber aus dem Ausland erhalten die Anerkennung der Lehrbefähigung für die entsprechenden Weltbewerbsklassen umgehend. Jene Bewerber, welche die Lehrbefähigung in Italien nach alter Studienordnung erhalten haben, unterrichten seit vielen Jahren nur als Supplenten und müssen für eine definitive Anstellung auf den Beginn eines Sonderlehrbefähigungskurses am Bozner Konservatorium, der von Jahr zu Jahr aufgeschoben wurde, warten.

In der Zwischenzeit wurden diese Lehrer bei der unbefristeten Besetzung von den Bewerbern aus dem Ausland überholt. Um die Anliegen dieser „in der Warteschleife“ befindlichen Lehrer hat sich die Volksanwaltschaft bemüht. Es konnte für diese Lehrer dahingehend eine Lösung gefunden werden, dass konkret der Sonderlehrbefähigungskurs im Herbst 2014 organisiert und gestartet wurde und vor der Stellenwahl für das nächste Schuljahr abgeschlossen sein sollte.

Im thematischen Zusammenhang mit den Musikschulen ergab sich im Berichtsjahr eine häufig vorgetragene Beschwerde: Es geht dabei um den nachträglich eingeforderten Spesenbeitrag für Erwachsene, die an der Musikschule Kurse belegt haben.

Das Problem dabei ist die nachträgliche Einforderung dieses Spesenbeitrages. Gemäß Art. 1, Absatz 4 des Landesgesetzes Nr. 25/1977 ist es Aufgabe der Gemeinden, unentgeltlich die Räumlichkeiten inklusive Führungskosten für die

nuovo esame obiettivo e neutrale dei casi sottoposti.

Ci si pone la domanda legittima se non sarebbe giusto nominare un'apposita commissione che elabori e analizzi i diversi ricorsi.

### Istruzione

Un problema ricorrente da anni è quello dei docenti di musica per l'insegnamento strumentale nelle scuole superiori.

I candidati provenienti dall'estero ottengono subito il riconoscimento dell'abilitazione all'insegnamento per le relative classi di concorso. I candidati che hanno ottenuto l'abilitazione all'insegnamento in Italia secondo il vecchio ordinamento di studi, invece, insegnano da molti anni solo come supplenti e per essere assunti definitivamente devono aspettare l'attivazione di un percorso abilitante speciale presso il Conservatorio di Bolzano che viene rimandato di anno in anno.

Nel frattempo per la copertura dei posti a tempo indeterminato questi insegnanti sono stati scavalcati dai candidati provenienti dall'estero. La Difesa civica si è interessata alla questione di questi docenti "in lista d'attesa", ottenendo che nell'autunno 2014 fosse finalmente organizzato e avviato il percorso abilitante speciale, la cui conclusione è prevista prima della selezione dei posti per il prossimo anno scolastico.

Sempre in tema di scuole musicali sono stati più volte presentati nell'anno di riferimento reclami riguardanti il contributo spese richiesto a posteriori agli adulti che hanno frequentato corsi di educazione musicale.

Il problema riguarda la richiesta a posteriori di detto contributo spese. In base all'art. 1, comma 4, della legge provinciale n. 25/1977 è compito dei Comuni mettere a disposizione gratuitamente i locali per le attività degli istituti

Musik institute zur Verfügung zu stellen.

Mit dem 6. Finanzabkommen aus dem Jahr 2013 haben das Land und die Gemeinden aber gemeinsam beschlossen die laufenden Spesen für die Erwachsenen nicht mehr zu übernehmen. Anteilsmäßig wurden diese den volljährigen Besuchern der Musikschule angerechnet.

Die Problematik dabei ist die nicht klare Formulierung des Abkommens sowie die rückwirkende Eintreibung der zusätzlichen Kosten. Es entspricht einem grundlegenden Prinzip von Transparenz, dass Kursteilnehmer bereits im Moment der Einschreibung über die tatsächlichen Kosten informiert sein müssen. Ein nachträgliches Einfordern von Spesen - in diesem Fall von 90€ - aufgrund eines Abkommens zwischen Land und Gemeinde, wirft Fragen der Gesetzmäßigkeit und Korrektheit im Umgang mit den Bürgern auf.

Einige BürgerInnen haben sich auch über die Ablehnung des Studienstipendiums beschwert. Hier konnte ich ihnen auch leider nicht sonderlich weiterhelfen, da gegen die Verwaltungsmaßnahme nur mehr Rekurs beim Verwaltungsgericht eingereicht werden kann und keine Aufsichtsbeschwerde möglich ist.

### Führerscheine

In etwa gleichbleibend zu vorhergehenden Jahren war der Anteil jener Beschwerden, die den Entzug bzw. die Wiedererlangung des Führerscheines zum Gegenstand hatten.

In diesem Zusammenhang gab es einen Fall bei dem ein Gutachten des Transportministeriums zum Tragen kam, welches de facto eine beträchtliche Verlängerung des Entzuges des Führerscheins zur Folge hatte.

Wenn gemäß Art. 219, Absatz 3-ter der Straßenverkehrsordnung der Führerschein entzogen wird, läuft die Frist für den Wiedererhalt des Führerscheins ab dem Moment, in welchem das Urteil bzw. das Strafdekret unwiderruflich ist.

musicali, coprendo anche i costi di gestione.

Con il 6. Accordo finanziario del 2013 la Provincia e i Comuni hanno però deliberato congiuntamente di non farsi più carico delle spese correnti per gli adulti, che pertanto da allora vengono addebitate in misura proporzionale agli iscritti maggiorenni che frequentano la scuola musicale.

Il problema riguarda la formulazione non chiara dell'Accordo e la richiesta retroattiva di pagamento delle spese aggiuntive. Risponde a un principio fondamentale di trasparenza il fatto che i partecipanti a un corso debbano essere informati già al momento dell'iscrizione sui costi effettivi da sostenere. Una richiesta di pagamento - nella fattispecie di 90 € - avanzata a posteriori sulla base di un accordo tra Provincia e Comune solleva degli interrogativi di legittimità e correttezza nel rapporto con i cittadini.

Alcuni cittadini hanno presentato reclamo anche per il diniego della borsa di studio. Non ho potuto essere di particolare aiuto in tal senso perché contro tale provvedimento amministrativo si può solo presentare ricorso davanti al Tribunale di giustizia amministrativa e non è possibile un ricorso per via gerarchica.

### Patente

Pressoché uguale agli anni precedenti risulta il numero dei reclami aventi per oggetto il ritiro o il nuovo rilascio della patente.

A questo proposito ci è stato sottoposto un caso in cui è stato applicato un parere del Ministero dei trasporti che di fatto ha comportato un considerevole prolungamento nella sospensione della patente.

Quando in base all'art. 219, comma 3-ter, del Codice della Strada viene revocata la patente, il termine per la sua restituzione decorre dal momento in cui la sentenza o il decreto penale diventa irrevocabile.

Der Entzug des Führerscheines stellt in diesem Fall eine zuzügliche Verwaltungsstrafe dar, welche erst mit der Unwiderruflichkeit der Verurteilung zum Tragen kommt. Der zwischenzeitliche Erhalt des Führerscheins wird jedoch vom Rundschreiben des Ministeriums zudem ausgeschlossen, sodass de facto das Patent für einen zusätzlichen Zeitraum (in diesem Fall waren es weitere 2 Jahre) entzogen blieb.

Das zuständige Landesamt hat sich diese Interpretation des Ministeriums zu Eigen gemacht, wogegen freilich nur mehr der Gang zum Verwaltungsgericht als letzter Ausweg bleibt.

Einige Bürger haben sich auch über die langen Wartezeiten bis zur Ausstellung des Führerscheins beschwert. Das Führerscheineamt konnte diese Fälle alle zur Zufriedenheit der Bürger klären.

### **Wohnbau**

Mit der Abteilung Wohnungsbau war es möglich informell und unbürokratisch einige Fälle zu klären.

Öfters konnte das Amt auch für Gemeindeanliegen beratend zur Seite stehen, wie in einem Beschwerdefall in welchem die Gemeinde die Löschung der Sozialbindung auf einer Wohnung nicht durchführte, da einige Daten, die das Wohnbauamt hatte mit jenen der Gemeinde nicht identisch waren.

Der Bürger war in dieser Situation gefangen und sein Antrag wurde nicht weiter bearbeitet. Es wurde dem Bürger vielmehr der Vorschlag unterbreitet nochmals einen neuen notariellen Akt zu erstellen. Bei einer Aussprache unter Einbeziehung aller Beteiligten wurde der Fehler der Ämter erkannt und konnte für den Bürger eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

Schlussendlich führte die Intervention der

La revoca della patente in questo caso costituisce una sanzione amministrativa accessoria che diventa esecutiva solo con l'irrevocabilità della condanna. La restituzione provvisoria della patente è tuttavia esclusa dalla circolare del Ministero, per cui di fatto la patente è rimasta sottratta per un ulteriore periodo (nel caso in questione si trattava di altri due anni).

L'ufficio provinciale competente ha fatto propria questa interpretazione del Ministero, cosicché al ricorrente non è rimasta altra via d'uscita che il ricorso al Tribunale amministrativo.

Alcuni cittadini hanno lamentato anche i lunghi tempi di attesa per l'emissione della patente. L'Ufficio patenti ha potuto chiarire tutti questi casi con piena soddisfazione dei cittadini interessati.

### **Edilizia abitativa**

Con la Ripartizione Edilizia abitativa è stato possibile risolvere alcuni casi in modo informale e senza complicazioni burocratiche.

Più volte l'Ufficio ha collaborato anche nella soluzione di questioni relative all'ambito comunale, come nel caso di un reclamo in cui il Comune non provvedeva a sciogliere il vincolo sociale posto su di un'abitazione perché alcuni dati in possesso dell'Ufficio per l'edilizia abitativa non coincidevano con quelli degli uffici comunali.

Il cittadino interessato si ritrovava intrappolato in questa situazione che impediva di dare corso alla richiesta da lui presentata. Anzi, l'unica cosa che gli venne proposta fu la predisposizione di un nuovo atto notarile. Finalmente, in un incontro tra tutte le parti coinvolte, è stato riconosciuto l'errore degli uffici e si è potuta trovare una soluzione soddisfacente per il cittadino.

Alla fine l'intervento della Difesa civica ha

Volksanwaltschaft dazu, dass das Wohnbauamt auch das entsprechende Antragsformular überarbeitete um solche Situationen von vornherein zu vermeiden.

Sehr viele Beschwerden und Nachfragen gab es auch hinsichtlich der Bestimmungen betreffend den Widerruf und den Verzicht auf die Wohnbauförderung.

Vollkommenes Unverständnis von Seiten der Bürger gab es hinsichtlich der strengen Auslegung des Art. 65 Absatz 1 Punkt 2 des Wohnbauförderungsgesetzes und des ergänzenden Absatz 4 die gemeinsam besagen, dass eine Zu widerhandlung gegen die Sozialbindung besteht, wenn die Wohnung für mehr als 3 Monate nicht ständig und tatsächlich besetzt wird, und diese Abwesenheit nicht im Vorfeld bei Vorliegen schwerwiegender Gründe ermächtigt wird.

Eine Vielzahl an Bürgern verlassen aus den unterschiedlichsten Gründen im Bindungszeitraum ihre geförderte Wohnung aus beruflichen Gründen oder auch einfach aus privaten Lebensumständen für einige Monate, ohne überhaupt daran zu denken ein entsprechendes Ansuchen beim Amt für Wohnbauförderung zu machen.

Dies wird diesen Bürgern nun aber zum Verhängnis, da im Falle von Kontrollen das Wohnbauinstitut durch Ablesung des Stromzählers und Einsichtnahme in den Wasserverbrauch die Nichtbesetzung der Wohnung korrekt nachweisen kann.

Eine nachfolgende Erklärung über die längere Abwesenheit wird vom Amt grundsätzlich nicht mehr berücksichtigt und die Bürger sehen sich gezwungen auf die eigentlich rechtmäßig erhaltende Wohnbauförderung schnellstens zu verzichten, da ihnen bei Widerruf der Förderung zudem auch noch eine hohe Geldstrafe droht.

Um die Bürger nun vor solchen Fehlern mit diesen schwerwiegenden Konsequenzen zu

portato addirittura a far sì che l'Ufficio per l'edilizia abitativa rielaborasse il relativo modulo di richiesta per evitare fin dall'inizio l'insorgere di simili situazioni.

Considerevole è anche il numero dei ricorsi e delle domande sulla normativa riguardante la revoca e la rinuncia dell'agevolazione edilizia.

Ai cittadini è risultata totalmente incomprensibile la rigida interpretazione del comma 1, punto 2, e del comma 4 dell'art. 65 dell'Ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata secondo cui la contravvenzione al vincolo sociale sussiste qualora l'abitazione non venga occupata in modo stabile ed effettivo per tre mesi salvo preventiva autorizzazione per gravi ragioni.

A molti cittadini accade di lasciare l'abitazione agevolata per alcuni mesi durante il periodo interessato dal vincolo sociale e ciò per i motivi più vari, collegati al lavoro o semplicemente a particolari situazioni di vita personale, senza assolutamente pensare di inoltrare relativa richiesta all'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata.

Una dimenticanza però fatale per i cittadini poiché l'Istituto per l'Edilizia sociale in caso di controllo è in grado di verificare con esattezza l'utilizzo dell'alloggio rilevando il consumo della luce e dell'acqua.

L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata in pratica non prende nemmeno in considerazione la spiegazione successivamente fornita in merito all'assenza prolungata e i cittadini si vedono costretti a rinunciare quanto prima all'agevolazione legittimamente spettante, in quanto l'eventuale revoca della stessa potrebbe comportare in aggiunta il pagamento di una sanzione pecuniaria elevata.

Per evitare che i cittadini incorrano in simili errori forieri di gravi conseguenze, urgerebbe



schützen, wäre es sicherlich notwendig das Regelwerk der Sozialbindungen zu vereinfachen. Grundsätzlich wäre meines Erachtens der Gedanke: „Weniger Beiträge und dafür weniger Bindungen“ nicht von der Hand zu weisen.

### Personalangelegenheiten

Gar einige Schwierigkeiten an Arbeitsplätzen mit öffentlichen Arbeitgebern werden bei der Volksanwaltschaft beklagt. Oft werden diese von den Beschwerdeführern auch als Mobbing bezeichnet. Wenn es darum geht, eine Beschwerde anzulegen und Schritte einzuleiten, reagieren die Bediensteten oft verängstigt und getrauen sich nicht weiter vorzugehen.

Eine Angestellte hatte sich an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie große Schwierigkeiten im Umgang mit dem Vorgesetzten hatte. Sie hatte sich schon öfters beschwert, beklagte sich allerdings dass nichts Konkretes getan wurde.

Nach der Intervention der Volksanwaltschaft wurden zunächst getrennte Gespräche und danach ein gemeinsames Gespräch organisiert. Die Beschwerdeführerin berichtete daraufhin, dass der Fall im Jahre 2014 mit einer Versetzung, die sie als sehr positiv empfand, abgeschlossen wurde.

### Sozialwesen – Pflegegeld

Hinsichtlich der Einstufung zur Feststellung des Pflegebedarfs gab es im Jahr 2014 eine Reihe von Beschwerdefällen.

Patienten mit erheblicher Pflegebedürftigkeit, die bereits im Jahr 2008, bei Einführung des Pflegegeldes eingestuft wurden, wurden letztes Jahr nochmals überprüft.

Diese Überprüfung erfolgte durch ein 2köpfiges Pflegeteam, welches anhand desselben Erhebungsbogens die Pflegebedürftigkeit und den Betreuungsbedarf in Zeiteinheiten (Stunden

sichermente semplificare la regolamentazione riguardante il vincolo sociale.

Penso che il concetto "Meno contributi, ma anche meno vincoli" meriterebbe sostanzialmente di essere tenuto in considerazione.

### Personale

Non pochi dipendenti pubblici si rivolgono alla Difesa civica lamentando disagi sul loro posto di lavoro, disagi che spesso deliniscano anche come veri e propri atti di mobbing. All'ipotesi di presentare reclamo e muovere i successivi passi necessari, le persone interessate reagiscono per lo più intimorite desistendo infine dal procedere.

Una dipendente si è rivolta alla Difesa civica per le notevoli difficoltà sorte nel rapporto con il suo superiore, che peraltro aveva più volte segnalato e in merito alle quali tuttavia non era stata messa in atto alcuna azione concreta.

Grazie all'intervento della Difesa civica hanno avuto luogo dapprima colloqui separati e quindi un colloquio congiunto. La ricorrente ha successivamente riferito che il suo caso si era concluso nel 2104 con un trasferimento, da lei accolto molto favorevolmente.

### Assistenza sociale – Assegno di cura

Numerosi sono i reclami inoltrati nel 2014 relativi alla valutazione del fabbisogno di assistenza.

Ci è stato segnalato che taluni pazienti cui già nel 2008, al momento dell'introduzione dell'assegno di cura, era stata riconosciuta un'elevata necessità di assistenza, sono stati sottoposti lo scorso anno a una nuova valutazione.

Tale nuova valutazione è stata effettuata da un team di due operatori, che hanno provveduto a rideterminare, sulla base della medesima scheda di rilevamento, il fabbisogno di cura e

und Minuten) neu erhoben.

Und bei all diesen Beschwerdefällen verhielt es sich so, dass die Pflegebedürftigen um eine Stufe rückgestuft wurden, obwohl ihrer Einschätzung nach ihre Pflegebedürftigkeit in den letzten Jahren beträchtlich zugenommen hatte.

Diese Rückstufung wird nicht verstanden und ist für die pflegebedürftigen Menschen nicht nachvollziehbar.

Alle Rekurse die diesbezüglich an die Berufungskommission eingereicht wurden, wurden mit der Begründung abgelehnt, dass die Einstufungsteams heute mit größerer Genauigkeit die Bewertung vornehmen können als zu Beginn und die neue Einstufung als definitiv zu betrachten sei.

Diese Rückstufung, die meistens nur einige wenige Punkte betrafen, waren jedoch ausschlaggebend für die Rückstufung um eine ganze Pflegestufe. Dies bedeutet für diese Menschen eine monatliche Geldkürzungen von 500 Euro, die sie dringend benötigen würden.

Ich glaube, dass hier in diesen Fällen unter Einbeziehung aller Interessensvertretungen gemeinsam nach guten und neuen Lösungen für diese schwer betroffenen Menschen gesucht werden sollte.

### **3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB**

Bei den Beschwerden im Gesundheitsbereich wird zwischen jenen bezüglich Verwaltungsfragen und jenen bezüglich ärztlich-medizinische Behandlungen unterschieden.

#### **Zahlung des Tickets auf Leistungen des Gesundheitsdienstes**

Die Zahlung des Tickets für Gesundheitsleistungen ist – obwohl sie bereits seit einigen Jahren eingeführt wurde – weiterhin ein wichtiges The-

ma assistenzia espresso in unità temporali (ore e minuti).

In tutti i ricorsi in questione si è lamentato che a seguito della rideterminazione è stato assegnato un livello assistenziale più basso, laddove le persone non autosufficienti avevano invece visto accrescersi notevolmente negli ultimi anni il proprio fabbisogno assistenziale.

Tale "retrocessione" risulta del tutto incomprensibile e ingiustificata per i diretti interessati.

Tutti i ricorsi inoltrati alla Commissione competente sono stati respinti con la motivazione che i team di valutazione ora sono nella condizione di operare con maggiore precisione rispetto a prima e che il nuovo inquadramento è da considerarsi definitivo.

Detta rideterminazione, per lo più relativa a pochi punti, è risultata tuttavia decisiva ai fini della perdita del livello assistenziale originariamente riconosciuto, comportando per i soggetti interessati un taglio di 500 euro nell'assegno mensile, che viene così drammaticamente ridotto.

Credo che alla luce di quanto illustrato si dovrebbe cercare di elaborare in sinergia con tutte le rappresentanze di interesse soluzioni nuove ed efficaci a favore di queste persone che vivono una situazione così difficile.

### **3.3. AZIENDA SANITARIA**

Le pratiche riguardanti il settore della sanità sono suddivise tra quelle di carattere amministrativo e quelle che hanno per oggetto i trattamenti medico-sanitari.

#### **Applicazione del ticket sulle prestazioni sanitarie**

Il ticket sulle prestazioni sanitarie continua ad avere grande importanza, nonostante siano trascorsi diversi anni dalla sua introduzione.

ma.

Manchmal beklagen die Betreuten, dass sie das Ticket für eine ärztliche Untersuchung bezahlen müssen, die sie — hauptsächlich aufgrund deren Kürze — nicht als solche anerkennen, während die Ärzte erklären, dem Betreuten Zeit gewidmet und die medizinischen Unterlagen überprüft zu haben.

Die Registrierung der Ticketbefreiung muss vom Betreuten selbst beim Verwaltungsdienst seines Gesundheitssprengels vorgenommen werden.

Im Bezugsjahr ist der Fall eines Betreuten aufgetreten, dem die Ticketbefreiung infolge sozialer Bedürftigkeit zuerkannt wurde, der dies jedoch nicht umgehend bei seinem Gesundheitssprengel eintragen ließ. Nachdem er in dieser zwar kurzen Zeitspanne einige Gesundheitsleistungen in Anspruch genommen hatte, war es nicht möglich, für diese die Ticketbefreiung anzuwenden.

#### **Die Wahl des Hausarztes**

Auch das Thema der Arztwahl steht immer im Vordergrund.

Die Regelung sieht vor, dass der Hausarzt ausschließlich innerhalb des Gesundheitssprengels, in dem man ansässig ist, gewählt werden darf, doch es bestehen einige berechtigte Ausnahmen.

Die Volksanwaltschaft wurde auf den Fall einer Person aufmerksam gemacht, die den eigenen Sohn als Hausarzt haben wollte, dieser jedoch im benachbarten Gesundheitssprengel der Mutter praktizierte. Die von der betreffenden Person angeführte Begründung, nämlich dass es offensichtlich praktischer sei, sich an den Arzt innerhalb der eigenen Familie zu wenden, wurde nicht als gerechtfertigt betrachtet und auf der Regelung beharrt, dass ein Hausarzt innerhalb des eigenen Gesundheitssprengels gewählt werden muss.

Diese strenge Anwendung der Kriterien ist schwer nachzuvollziehen. Ich plädiere dafür, auch die engere Verwandtschaft als Ausnahmegrund gelten zu lassen, denn praktisch wird sich

A volte gli assistiti lamentano di dover pagare il ticket per visite mediche, che loro non considerano tali a causa soprattutto della loro brevità, mentre i medici affermano di aver dedicato del tempo al paziente e di aver consultato la documentazione medica.

La registrazione dell'esenzione dal pagamento del ticket va fatta a cura dell'assistito presso lo sportello del distretto sanitario di appartenenza.

Nel corso dell'anno di riferimento si è registrato il caso di un paziente — al quale era stata assegnata l'esenzione del ticket per indigenti — che non aveva provveduto a registrarla immediatamente allo sportello. Poiché proprio in questo pur breve periodo aveva usufruito di prestazioni sanitarie, ad esse non è stato possibile applicare l'esenzione.

#### **La scelta del medico di base**

Anche il tema della scelta del medico di base riveste puntualmente una certa importanza.

La regola prevede che si possa scegliere il medico di base solo all'interno del distretto dove si è residenti; sono previste eccezioni fondate.

È stato segnalato alla Difesa civica il caso di una persona che voleva scegliere, come medico di base, il proprio figlio che però lavorava nel distretto immediatamente confinante a quello in cui risiedeva la madre. I motivi addotti da questa persona — la comodità, nonché l'evidenza di potersi rivolgere al medico all'interno della propria famiglia — non sono stati ritenuti validi ed è stata sottolineata la regola dell'obbligatorietà della scelta del medico all'interno del proprio distretto.

A volte questa rigidità nell'applicazione dei criteri è di difficile comprensione: consiglio di considerare anche le parentele strette come eccezione, dato che in pratica rimane sempre il

stets der Sohn um die Gesundheit seiner Eltern kümmern.

### Ärztliche Behandlungen im Ausland

Im Jahr 2014 wurde auch das Thema der ärztlichen Behandlungen im Ausland besondere Relevanz geschenkt.

Mit gesetzesvertretendem Dekret vom 4. März 2014, Nr. 38 wurde die Richtlinie 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung umgesetzt.

Die Regelung sieht vor, dass jene Leistungen, die dem Patienten im Rahmen der Grundversorgung des gesamtstaatlichen Gesundheitsdienstes (die sogenannten „LEA“) zustehen, kostenlos in italienischen Einrichtungen bzw. in jedem anderen EU-Mitgliedsstaat in Anspruch genommen werden können.

Die konkrete Umsetzung dieser neuen Bestimmungen erfolgt folgendermaßen:

Für ambulante Leistungen, die nicht einen Krankenhausaufenthalt von mindestens einer Nacht bzw. den Einsatz von hochspezialisierten Geräten erfordern, genügt es die ärztliche Verschreibung einzuholen, bevor man sich in einen anderen EU-Mitgliedsstaat begibt.

Nach Inanspruchnahme der Gesundheitsleistung kann der Patient beim eigenen Gesundheitssprengel die Kostenerstattung beantragen, indem er die Rechnung vorlegt. Für eine fachärztliche Untersuchung beträgt der zurückzuerstattende Landestarif 18 Euro.

Sofern die Leistung einen Krankenhausaufenthalt von mindestens einer Nacht bzw. den Einsatz von hochspezialisierten Geräten vorsieht, muss eine Vorabgenehmigung der Kostenerstattung beantragt werden.

Der entsprechende Antrag muss beim zuständigen Gesundheitssprengel eingereicht werden, welcher wie in Vergangenheit diesen prüft und innerhalb von 30 Tagen über die Genehmigung bzw. die Nicht-Genehmigung der Kostenerstattung entscheidet. Auch in diesem Fall wird der

figlio ad occuparsi delle malattie dei suoi genitori.

### Le cure mediche all'estero

Nel corso del 2014 è stata data anche grande rilevanza al tema delle cure mediche all'estero.

Un recentissimo decreto legislativo (d.lgs. 4 marzo 2014, n. 38) ha attuato la direttiva europea sui diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria transfrontaliera (direttiva 2011/24/UE).

La normativa prevede che per quelle prestazioni, alle quali l'assistito avrebbe diritto a cura del Servizio sanitario nazionale (i cosiddetti livelli essenziali di assistenza "LEA") egli possa scegliere se compierle senza costi presso le strutture italiane ovvero in un altro Paese membro della Comunità Europea. L'applicazione concreta delle nuove norme avviene con queste modalità:

per le prestazioni ambulatoriali che non prevedono il ricovero di almeno una notte oppure l'impiego di attrezzature altamente specializzate basta munirsi di prescrizione medica prima di recarsi in un altro stato dell'UE.

Una volta ottenuta la prestazione sanitaria il paziente potrà fare richiesta di rimborso delle spese presso il proprio Distretto sanitario, presentando la fattura. Nel caso di una visita medica specialistica la tariffa provinciale rimborsata è fissata in 18 €.

Se per poter fruire della prestazione è invece prevista almeno una notte di degenza, oppure l'impiego di attrezzature altamente specializzate è richiesta l'autorizzazione preventiva per il rimborso delle spese.

La relativa domanda va presentata al Distretto sanitario competente, che valuterà - come era anche in precedenza - la domanda entro 30 giorni e deciderà se concedere o meno l'autorizzazione. Anche in questi casi il rimborso massimo è stabilito in base al

Landeshöchsttarif erstattet.

Nach eingehendem Prüfen der verschiedenen Anliegen der Patienten konnte festgestellt werden, dass sich eigentlich wenig geändert hat.

Ein Patient, der sich im Ausland behandeln oder operieren lassen möchte, kann dies nicht selber entscheiden, weil er von der Entscheidung des Gesundheitssprengels abhängt, der keine Kostenersatzung für ärztliche Behandlungen genehmigt, die auch in der Provinz Bozen angeboten werden.

#### **Die Krankenversicherung der ausländischen Staatsbürger in Italien**

Nicht selten wenden sich Bürgerinnen und Bürger anderer Staaten, die medizinische Leistungen in Italien in Anspruch genommen haben, aber nicht im Gesundheitssystem des Landes eingetragen waren, an die Volksanwaltschaft.

Dieses Problem betraf in einigen Fällen EU-Bürger, aber vor allem Drittstaatsangehörige.

Ein interessanter Fall war der eines italienischen Staatsbürgers, der viele Jahre im Ausland wohnte und dann nach Südtirol zurückkehrte, wo er ins Krankenhaus eingeliefert wurde. Einige Tage später verstarb er. Dieser Mann bezog eine NISF-Rente, war aber nicht im Verzeichnis der im Ausland ansässigen italienischen Staatsbürger (AIRE) eingetragen. Er war wegen Unaufindbarkeit aus dem Einwohnerregister der Stadt gestrichen worden, in welcher er vor Jahren in der Provinz Bozen ansässig war. Der Gesundheitsbezirk hat demzufolge den Erben des verstorbenen Patienten die Rechnung zugeschickt.

Durch ein Gutachten der Staatsadvokatur konnte der Fall geklärt werden. Es genügt, eine italienische Rente zu beziehen, um kostenlos medizinisch behandelt zu werden. Die Eintragung im AIRE ist nicht vorgeschrieben. Die Rechnung betreffend den Krankenhausaufenthalt wurde folglich annulliert.

tariffario provinciale.

In sostanza, dopo aver valutato le diverse richieste dei pazienti ho notato che è cambiato pochissimo.

Un paziente che desidera fare delle operazioni o delle cure all'estero non può decidere da solo, ma dipende dalla decisione del distretto sanitario che non autorizza le spese quando le cure mediche vengono offerte anche nella Provincia di Bolzano, oppure in Italia.

#### **L'assicurazione sanitaria dei cittadini stranieri in Italia**

Non di rado si rivolgono alla Difesa civica cittadini appartenenti ad altri Stati, che hanno usufruito di prestazioni sanitarie in Italia, ma che non erano di fatto iscritti al sistema sanitario provinciale.

Questo problema ha riguardato in alcuni casi i cittadini dell'Unione europea, ma soprattutto i cittadini non comunitari.

Un caso interessante è quello di un cittadino italiano, residente da molti anni all'estero, che è rientrato in Alto Adige ed è stato ricoverato in Ospedale. Dopo alcuni giorni purtroppo è deceduto. Questa persona era titolare di una pensione INPS, ma non era iscritto all'elenco dei cittadini italiani residenti all'estero (AIRE). Egli era stato inoltre cancellato per irreperibilità dall'anagrafe della città in cui risiedeva anni prima in provincia di Bolzano. Di conseguenza il Comprensorio sanitario aveva inviato la fattura agli eredi del paziente defunto.

Con un parere dell'Avvocatura dello Stato si è potuta chiarire la situazione. Per usufruire gratuitamente delle cure sanitarie in Italia è sufficiente, in questi casi, disporre di una pensione italiana; non è prescritta anche l'iscrizione nell'AIRE. Di conseguenza la fattura per il ricovero in ospedale è stata annullata.

**Die Fälle betreffend ärztliche Behandlung**

Im vergangenen Jahr haben sich 39 Personen mit Beschwerden über eine nicht korrekte ärztliche Behandlung an die Volksanwaltschaft gewandt.

Es handelt sich hier um einen sehr komplexen Bereich, in dem die Bearbeitungszeiten ziemlich lang sind.

Wenn ein Patient eine mit Unterlagen fundierte Beschwerde betreffend eine nicht korrekte ärztliche Behandlung oder einen Behandlungsfehler einreicht, melde ich dem Gesundheitsbezirk diesen Fall und bitte um eine Stellungnahme.

Bleibt die Überzeugung bestehen, dass der Patient einen Schaden erlitten hat, so melde ich den Fall direkt der Versicherung. In solchen Fällen kann die Volksanwaltschaft auch gerichtsmedizinische Gutachten beantragen, um den eingereichten Fall zu klären und eventuelle Verantwortung auszumachen.

Im Bezugsjahr fand auch ein Treffen mit den Führungskräften im Gesundheitswesen statt. Dabei kam die Tatsache zur Sprache, dass die Verfahren häufig dann ins Stocken kommen, wenn sie von der Versicherung übernommen werden, die über die Schadenersatzanträge entscheidet.

Vom Zeitpunkt der Einleitung des Verfahrens, über die gerichtsmedizinische Beurteilung der Versicherung und die eventuelle Untersuchung des Patienten seitens des Gerichtsarztes bis zur Abfassung des Gutachtens kann manchmal auch ein ganzes Jahr vergehen. Die Versicherung hat sich verpflichtet, die Bearbeitung der Verfahren zu beschleunigen.

**Arzt-Patienten-Gespräch**

Ich bemerke auch häufig, dass sich Patienten und Ärzte nur schwer verstehen. Das liegt sicherlich in erster Linie an dem chronischen Zeitmangel der Ärzte, die ihren Patienten nicht mehr als ein paar Minuten Gehör schenken kön-

**I casi di trattamento medico-sanitario**

Nell'anno 2014 39 persone si sono rivolte alla Difesa civica per lamentele riguardanti trattamenti medico-sanitari non corretti.

È questo un ambito piuttosto complesso che necessita di tempi di trattazione piuttosto lunghi.

Quando un paziente presenta un reclamo documentato riguardante un presunto trattamento medico non corretto segnalo il caso al Compensorio sanitario competente e chiedo una presa di posizione.

Se rimane la convinzione che il paziente abbia subito un danno, segnalo il caso direttamente all'assicurazione. In questi casi la Difesa civica ha anche la possibilità di richiedere dei pareri medico-legali, atti a chiarire il caso presentato e soprattutto per definire eventuali profili di responsabilità.

Nell'anno di riferimento è avvenuto un incontro con i vertici della sanità. In questa sede è stato sottolineato il fatto che molto spesso le pratiche subiscono un forte rallentamento nel momento in cui vengono trattate dall'assicurazione, che vaglia le richieste di risarcimento.

I tempi di iscrizione della pratica, di valutazione da parte del medico legale dell'assicurazione, dell'eventuale visita del paziente da parte del medico e della redazione del parere si dilatano a volte fino ad un anno. L'assicurazione ha garantito il suo impegno per snellire la trattazione delle pratiche.

**Colloqui medico-paziente**

Molto spesso noto anche che il paziente e il medico faticano a capirsi. Certo alla fonte sta una cronica mancanza di tempo, ormai nota, per cui il medico non è in grado di dedicare più di qualche minuto ai suoi pazienti. Ciò è causa

nen, was wiederum zu verschiedenen Problemen führt wie die mangelnde Information über bestimmte medizinische Behandlungen und deren mögliche Folgen sowie das Gefühl, sich selbst überlassen zu sein, welches viele Patienten empfinden.

Wir versuchen, diesem Problem entgegenzuwirken, indem wir versuchen, die Patienten und Ärzte in einem Gespräch zusammenzuführen, bei dem sie noch offene Fragen klären können. Wir haben gesehen, dass dies sehr oft gut funktioniert.

Ich möchte für das Jahr 2014 an ein organisiertes Gespräch zwischen einem Oberarzt des Bozner Krankenhauses, seinem Arztkollegen und den Eltern eines schwerkranken Kindes erinnern. Der Zweck dieses Gesprächs war die Information und „Beratung“ der Eltern. Es wurde versucht, ihnen ein möglichst vollständiges Bild über die Behandlung der Krankheit ihres Kindes durch die Ärzte zu geben.

Zu den erwähnenswerten Fällen, bei denen es zu einer Klärung zwischen der Volksanwaltschaft und dem Südtiroler Sanitätsbetrieb kam, gehört der Fall betreffend einen nicht genehmigten Krankenwagentransport einer Wöchnerin nach dem Kaiserschnitt zu ihrem neugeborenen Kind, das zuvor in ein Fachkrankenhaus außerhalb der Provinz überwiesen worden war.

Es ist zu sagen, dass der erste Antrag auf einen Krankenwagentransport der Mutter mit der Begründung abgelehnt worden war, dass ein Patient nur dann im Krankenwagen transportiert werden darf, wenn er absolut nicht mit anderen öffentlichen Verkehrsmitteln reisen kann, was von einem Arzt bescheinigt werden muss.

Auf jeden Fall war es durch diese Meldung überhaupt möglich, Kenntnis über das Bestehen solcher Fälle zu erlangen. Der Sanitätsbetrieb bemüht sich, eine Lösung zu finden, bei der auch diese außergewöhnlichen Fälle in Betracht gezogen werden können.

di diversi problemi: dalla mancata informazione sui trattamenti medico sanitari o sulle conseguenze che essi possono avere, al senso di abbandono che spesso i pazienti sentono.

Cerchiamo di ovviare a questo problema, tentando di avvicinare il paziente al medico e organizzando dei colloqui, in cui si possano chiarire i punti rimasti senza risposta. Molto spesso ciò funziona.

Tra i colloqui desidero citare per l'anno 2014, quello tra un primario e il medico suo collaboratore dell'Ospedale di Bolzano ed i genitori di un bambino affetto da una patologia molto grave. In questo caso lo scopo del colloquio era informativo o di "consulenza", ovvero si è cercato di dare ai genitori un quadro il più completo possibile sul trattamento della patologia del piccolo paziente.

Tra i casi che sono stati oggetto di chiarimento tra la Difesa civica e l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, degno di menzione è anche quello che riguarda il non autorizzato trasferimento in autoambulanza di una neomamma dopo un parto cesareo, per raggiungere il neonato che era stato trasferito in precedenza in un ospedale di alta specializzazione fuori Provincia.

È da dire che la prima richiesta di trasporto in ambulanza è stata negata alla neomamma, perché il trasporto può essere consentito solamente se il paziente non può assolutamente viaggiare con altri mezzi pubblici. La necessità del trasporto in ambulanza dev'essere clinicamente accertata.

Ad ogni modo, grazie a questa segnalazione, è stato possibile prendere atto dell'esistenza di questi specifici casi e l'Azienda Sanitaria si sta tuttora muovendo per trovare una soluzione che possa prendere in considerazione anche questi casi eccezionali.

### 3.4. SCHWERPUNKT STAAT UND LOKALE STAATLICHE ÄMTER

#### Regierungskommissariat

Die Zusammenarbeit mit dem Regierungskommissariat ist sehr gut. Anfragen werden informell telefonisch oder per Mail beantwortet. Häufige Fragen betreffen die lange Wartezeit für die Behandlung des Verfahrens über die Anerkennung der italienischen Staatsbürgerschaft.

#### NISF

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen schnell und informell geklärt werden können.

Verschiedene Klärungsfragen gab es seitens einiger Erben, denen Zahlungsaufforderungen des NISF über angeblich geschuldete Nachzahlungen der Verstorbenen ins Haus flatterten.

Mit jahrelangen Wartezeiten müssen all jene Bürgerinnen rechnen, die einen Antrag um Rückvergütung von zuviel oder doppelt bezahlter Versicherungszeiten gestellt haben.

#### Equitalia

Immer mehr BürgerInnen wenden sich an die Volksanwältin, weil sie Steuerzahlkarten von Equitalia zugestellt erhalten haben.

Einige können sich die Steuerschuld gar nicht erklären, andere haben auch bereits um Ratenzahlung angesucht und sind oft nicht imstande die Raten bei Fälligkeit zu zahlen.

Viele BürgerInnen reagieren auf die Steuerschuld meist viel zu spät, wenn die Beträge bereits ein unüberschaubares Ausmaß erreicht haben. Oftmals kommt es dann dazu,

### 3.4. STATO E UFFICI STATALI LOCALI

#### Commissariato del Governo

Ottimo è il rapporto di collaborazione instaurato con il Commissariato del Governo. La risposta ai quesiti viene fornita in via informale per telefono o tramite mail. Molte istanze riguardano il lungo tempo di attesa richiesto per la procedura relativa al riconoscimento della cittadinanza italiana.

#### INPS

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano, riusciamo a chiarire in modo rapido e informale.

Abbiamo ricevuto una serie di richieste di chiarimento da parte di eredi che si sono visti piovare in casa ingiunzioni di pagamento inviate dall'INPS per arretrati non versati dal loro familiare deceduto.

Lunghissimi tempi d'attesa vengono segnalati da coloro che hanno presentato domanda di rimborso di contributi versati due volte o in eccedenza.

#### Equitalia

Un numero sempre maggiore di persone si rivolge alla Difensora civica lamentando la notifica di una cartella di pagamento.

Alcune non sanno darsi una spiegazione in merito alla somma loro richiesta, altre hanno già chiesto di poter rateizzare i pagamenti e spesso non sono in grado di pagare le rate entro i termini di scadenza.

Molti cittadini si attivano in notevole ritardo, quando l'entità dell'importo è ormai ingestibile. Accade poi frequentemente che il giudice disponga il pignoramento del conto corrente