

dass das Bankkonto gerichtlich gepfändet wird und der betroffene Bürger über Monate keinen Zugang zu seinem Geld hat, bis definitiv der einzuhebende Betrag von 1/5 der Rente bzw. des Gehaltes beschlagnahmt wird.

### **Agentur der Einnahmen**

Bei der Agentur der Einnahmen wurden vor allem die sehr langen Wartezeiten im Registeramt beanstandet.

In manchen Fällen kam es sogar vor, dass Bürger zwei Tage benötigten um überhaupt an die Reihe zu kommen.

Bei einer persönlichen Vorsprache wurde auf das Fehlen von qualifizierten Mitarbeitern und die Möglichkeit einer telematischen Übermittlung der Unterlagen hingewiesen.

Es gab auch einige Beschwerdefälle in denen die Volksanwaltschaft versuchte einen entsprechenden Sachbearbeiter der Agentur der Einnahmen zu kontaktieren um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Unzähliger Anrufe auf der im Schreiben an den Bürger angeführten Telefonnummer waren ergebnislos. Es war niemand zu erreichen!!!

### **3.5. SCHWERPUNKT WOHNBAUINSTITUT**

Die Beziehungen zum Institut für sozialen Wohnbau sind von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung geprägt.

Da es sich bei diesen Fällen nicht ausschließlich um rein juristische oder verwaltungstechnische Angelegenheiten handelt, sondern vielmehr Bürger mit familiären, sozialen oder ökonomischen Problemen an die Volksanwaltschaft herantreten, müssen mit sämtlichen Mitarbeitern des Institutes konstruktive und breit gefächerte Gespräche geführt werden.

bancario e che il cittadino interessato per mesi non possa più accedere al proprio denaro, fino a quando l'importo dovuto non venga definitivamente attinto sotto forma del quinto della pensione o dello stipendio.

### **Agenzia delle Entrate**

Per quanto riguarda l'Agenzia delle Entrate sono stati oggetto di critiche soprattutto i lunghissimi tempi di attesa all'Ufficio Registro.

In alcuni casi i ricorrenti hanno lamentato di aver dovuto aspettare addirittura due giorni prima di poter accedere al proprio turno.

Neel'ambito di un colloquio personale è stata segnalata la mancanza di collaboratori qualificati e fatto presente che si potrebbe introdurre l'invio telematico della documentazione.

Per la trattazione di alcuni reclami la Difesa civica ha cercato di mettersi in contatto con l'operatore di riferimento dell'Agenzia delle entrate per ottenere informazioni più precise.

Ma vane sono state le innumerevoli chiamate al numero telefonico indicato nella nota indirizzata al cittadino: nessuno infatti si è degnato di rispondere!!!

### **3.5. ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE**

I rapporti con l'Istituto per l'Edilizia sociale sono improntati a stima e fiducia reciproca.

Poiché i casi concernenti questo settore non toccano questioni esclusivamente giuridiche o amministrative, bensì propriamente i problemi familiari, sociali o economici delle persone che si rivolgono alla Difesa civica, emerge la necessità di promuovere con tutto il personale dell'Istituto un dialogo ampio e costruttivo.

Auch die Nachfragen über die Korrektheit der erstellten Rangordnungen nimmt stetig zu. Dies ist sicherlich in Zusammenhang mit der durch die Wirtschaftskrise verursachten, steigenden Armut und der Verzweiflung der Menschen, eine Wohnung für sich und ihre Familie zu finden, zu sehen.

Bei Nachfragen durch die Volksanwaltschaft wird bereitwillig Auskunft erteilt und die Entscheidungsprozesse erläutert. Die Nachvollziehbarkeit der Argumentation lässt dann die Menschen auch für sie nachteilige Entscheidungen akzeptieren.

Auch das Zusammenleben der Mieter gestaltet sich nicht immer einfach und harmonisch. Umso mehr, wenn unterschiedliche Sprachen, Religionen und Sitten aufgrund diverser Herkunftsländer aufeinander prallen.

Es gab auch heuer wieder Beschwerden, was den teils schlechten Zustand einiger Wohnungen betrifft. Sind Instandhaltungs- oder Sanierungsarbeiten notwendig, werden oft sehr lange Wartezeiten beklagt. Besonders schlimm ist die Schimmelbelastung, da sie sich negativ auf die Gesundheit auswirkt und geeignete Sanierungsmaßnahmen nicht immer unmittelbar möglich sind.

In einem Fall konnte eine Kompromisslösung mit der WOBI-Stelle in Brixen gefunden werden. Es ging um die Anlastung von Heizungsspesen. Die Spesen wurden am Ende zur Hälfte vom Institut getragen, da die Heizkörperventile unnötiger Weise ausgetauscht wurden und nicht die Ursache waren.

In einem anderen Fall beschwerte sich eine alleinerziehende Mutter zweier Kinder darüber, dass das WOBI zwecks Festlegung des Mietzinses die zu zahlenden Alimente des Vaters berücksichtigte. Nach Intervention der Volksanwaltschaft wurde nachgewiesen, dass die Kinder vom Vater nie anerkannt wurden.

Sono in continuo aumento anche le domande in merito alla corretta formazione delle graduatorie, tendenza da mettere in relazione con l'inasprimento dello stato di indigenza dovuto alla crisi economica e con l'angosciata necessità delle persone di trovare un'abitazione per sé e per la loro famiglia.

La Difesa civica cerca di soddisfare con sollecitudine le richieste di informazione e di chiarire i meccanismi decisionali. Se la spiegazione è argomentata in modo comprensibile i ricorrenti sono propensi ad accettare anche decisioni loro sfavorevoli.

Anche il rapporto fra inquilini non sempre si sviluppa in modo fluido e armonioso, in particolare se vi è una spiccata eterogeneità di lingue, religioni e costumi dovuta alla provenienza da Paesi diversi.

Anche quest'anno non sono mancati reclami riguardanti lo stato di manutenzione talora deficitario di alcuni alloggi. A fronte della necessità di svolgere lavori di manutenzione e di risanamento si riscontrano spesso tempi di attesa estremamente lunghi. Particolarmente delicato è il problema della presenza di muffa, che si rivela nociva per la salute, mentre non sempre è possibile intervenire immediatamente con adeguati lavori di risanamento.

In un caso è stato possibile trovare una soluzione di compromesso con l'IPES di Bresanone. La questione riguardava l'addebito delle spese di riscaldamento, spese poi assunte per metà dall'Istituto stesso poiché le valvole termostatiche erano state sostituite senza che ve ne fosse stata la necessità e non avevano causato l'insorgenza dei costi.

In un altro caso una donna, madre single di due figli, contestava il fatto che ai fini della determinazione del canone di locazione l'IPES prendesse in considerazione gli alimenti dovuti dal padre. Dalla verifica effettuata dalla Difesa civica è risultato che il padre non aveva mai riconosciuto i figli.

Mehrere Hauseigentümer, die ihre konventionierten Wohnungen an das Wohnbauinstitut zum Landesmietzins vermieten, wandten sich im Herbst 2014 erbost an die Volksanwaltschaft.

Ab 1. Oktober 2014 wurde bei laufendem Mietvertrag der Landesmietzins um 15 Prozent von Seiten des WOBI einseitig reduziert. Durch Inkrafttreten des neuen Art. 4 des Landesgesetz Nr. 2 vom 21. Jänner 1987, so wie mit Landesgesetzes vom 26. September 2014, Nr. 7 abgeändert, wurden nämlich alle Mietzinse auf die passiven Mietverträge von Liegenschaften des Landes oder deren unterstellten Körperschaften ausdrücklich um 15 Prozent auf den derzeit bestehenden Mietzins reduziert, dies um die öffentlichen Ausgaben einzudämmen.

Es stellt sich dabei nun die Frage, ob es wohl der Wille des Gesetzgebers auch war, dass diese Norm auf die vom Wohnbauinstitut von Privaten angemieteten Wohnungen umgehend angewandt wird.

Jene Hauseigentümer die konventionierte Wohnungen nämlich an Private vermieten können auch weiterhin den vollen Landesmietzins verlangen!

### 3.6. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Bei den Bezirksgemeinschaften ging es vielfach um die Beratung von BürgerInnen, die mit vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu kämpfen haben.

Vielfach waren es Beschwerden betreffend die **Kürzung oder die Ablehnung der finanziellen Sozialhilfe.**

In einem Fall wurde eine alleinerziehende Frau von der finanziellen Sozialhilfe für 3 Jahre ausgeschlossen, weil sie zusätzlich sporadisch auch eine finanzielle Unterstützung durch den

Nell'autunno 2014 si sono rivolti indignati alla Difesa civica diversi proprietari di alloggi convenzionati affittati all'IPES con il canone di locazione provinciale.

Dal 1° ottobre 2014, mentre era ancora in vigore il contratto di locazione corrente, l'IPES aveva infatti ridotto unilateralmente del 15 per cento il canone di locazione provinciale. Con l'entrata in vigore del nuovo art. 4 della legge provinciale 21 gennaio 1987, n. 2, così come modificato con la legge provinciale 26 settembre 2014, n. 7, tutti i canoni relativi ai contratti di locazione passiva di immobili stipulati dalla Provincia o dagli enti da essa dipendenti sono stati espressamente ridotti del 15 per cento ai fini del contenimento della spesa pubblica.

C'è da chiedersi se rispecchi veramente la volontà del legislatore anche l'immediata applicazione di questa norma sugli alloggi di privati dati in locazione all'Istituto per l'Edilizia sociale.

I proprietari di abitazioni convenzionate date in locazione a privati possono infatti continuare a chiedere il canone di locazione provinciale per intero!

### 3.6. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Per quanto riguarda i rapporti con le Comunità comprensoriali, nella maggior parte dei casi siamo intervenuti per affiancare persone costrette ad affrontare difficoltà sociali di vario tipo.

Le lamentele riguardavano frequentemente la **riduzione o il diniego del sussidio sociale.**

In un caso una madre sola si è vista preclusa per tre anni l'erogazione del sostegno sociale per aver ricevuto sporadicamente sotto forma di offerta caritatevole anche un sostegno finanzia-

Familienverband und die Caritas in Form von Almosen erhielt.

Um ein menschenwürdigeres Leben zu gewährleisten sind diese karitativen Verbände nämlich eingesprungen und haben die Frau durch Bezahlung verschiedener Rechnungen unterstützt.

In diesem Fall musste ich leider feststellen, dass von Seiten der Bezirksgemeinschaft nicht immer mit dem notwendigen Einfühlvermögen und der erforderlichen Rücksichtnahme umgegangen wird.

Es handelt sich hier nämlich um Menschen, denen es auch aus gesundheitlichen Gründen schwer fällt den Anforderungen unserer Leistungsgesellschaft gerecht zu werden.

Ein weitere große Sorge bereitet den Sozialhilfeempfängern der neue Art. 4 des Landesgesetzes Nr. 13/91, so wie mit dem neuen Landesgesetz Nr. 9 vom 16.10.2014 abgeändert.

Dieser neue Art. 4 sieht nämlich unter anderem vor, dass die Entscheidungen der Fachausschüsse der Trägerkörperschaften betreffend die Kürzung oder Ablehnung von finanziellen Sozialhilfeleistungen aufgrund der Nichteinhaltung der Auflagen und der vereinbarten Projekte bezüglich der persönlichen Aktivierung zur Gewährleistung des eigenen Unterhalts **endgültig** sind.

Mit diesem neuen Gesetz wird es nun für den einzelnen Gesuchsteller unmöglich Mängel des Verwaltungsaktes bzw. auch persönliche Lebensumstände vorzubringen damit eine falsche und ungerechte Entscheidung abgeändert werden könnte. Auch der Verwaltung selbst wird die Möglichkeit genommen ihre Entscheidungen nochmals abzuwägen und abzuändern.

Dem Antragsteller bleibt hier nur mehr der Rechtsweg offen, den er aufgrund seiner besonderen Lebensumstände nicht einschlagen kann und wird.

rio dal "Familienverband" e dalla Caritas.

Queste associazioni caritatevoli, al fine di garantire alla signora in questione un'esistenza più dignitosa, si erano infatti attivate provvedendo al pagamento di alcune sue bollette.

Trattando il caso appena illustrato ho dovuto purtroppo constatare che la Comunità comprensoriale non sempre agisce con la necessaria sensibilità e delicatezza.

In questi casi infatti si ha spesso a che fare con persone che, talvolta anche per ragioni di salute, arrancano con fatica in una società competitiva ed esigente come la nostra.

Un'ulteriore fonte di forte preoccupazione rappresenta per i beneficiari del sussidio sociale il nuovo art. 4 della legge provinciale n. 13/91, così come modificato dalla legge provinciale 16 ottobre 2014, n. 9.

Esso prevede fra l'altro la **definitività** delle decisioni dei comitati tecnici degli enti gestori dei servizi sociali, riguardanti la riduzione o negazione di prestazioni di assistenza economica a causa del mancato rispetto degli obblighi e dei progetti concordati in relazione ai propri doveri di autonomo sostentamento.

Ora con la nuova normativa il singolo richiedente non può più segnalare eventuali vizi dell'atto amministrativo o far presente la sua situazione personale per ottenere la revisione di una decisione sbagliata o ingiusta. E d'altra parte anche per l'amministrazione viene meno la possibilità di riesaminare e modificare le proprie decisioni.

Al richiedente non rimane quindi altra soluzione che adire le vie legali, scelta che per la sua vulnerabilità sociale non può e non potrà mai compiere.

Beschwerden gab es auch im Zusammenhang mit dem **Wohngeld**. Viele BürgerInnen waren nicht informiert und völlig überrascht, dass nach Änderung des Mietvertrages nun die Bezirksgemeinschaft und nicht wie gewohnt das WOBI für das Mietgeld zuständig war. Die böse Überraschung dabei war, dass die Beträge viel geringer als vorher ausgefallen sind. Diese Tatsache stürzt so manche Familien in finanziellen Schwierigkeiten.

Beispielgebend für die entstandenen Schwierigkeiten ist folgender Fall: ein betagtes Ehepaar hatte das Ansuchen um Mietzuschuss erneuert. Sie hatten einen neuen Mietvertrag abgeschlossen, aber zum Zeitpunkt des Ansuchens waren sie noch nicht im Besitz dieses Vertrages. Aus diesem Grund legten sie, nachdem sie im Amt auch noch mündlich darauf hingewiesen haben, den alten Mietvertrag bei. Die Folge davon war, dass sie zur Rückzahlung des Mietzuschusses für ein ganzes Jahr plus Strafen und Zinsen aufgefordert wurden.

Ebenso wurde auch der Rekurs beim Wohnbaukomitee abgelehnt. In unserer Eingabe an das Wohnbaukomitee verwiesen wir darauf, dass klar ersichtlich war, dass der Vertrag abgelaufen war und deshalb auch die öffentliche Verwaltung eine Mitschuld traf. Leider ohne Erfolg.

Eine Beschwerde betreffend die Ablehnung eines Ansuchens eines Menschen mit Beeinträchtigung zur Aufnahme in eine betreute Wohngemeinschaft muss hier auch beschrieben werden.

Grund für die Ablehnung war einzig und alleine die **territoriale Zuständigkeitsbegrenzung der Bezirksgemeinschaften** und dessen gegenseitige Verrechnungsmethoden.

Einem behinderten jungen Mann, der im territorialen Zuständigkeitsbereich einer Bezirksgemeinschaft seinen Wohnsitz hat und im Hauptort der angrenzenden Bezirksgemeinschaft seiner Arbeit nachgeht und seit über 15 Jahren dort seine sozialen

Anche il **sussidio casa** è stato oggetto di vari reclami. Molti cittadini ignoravano che dopo la modifica del contratto di locazione il sussidio casa non ricadesse più come prima nell'ambito di competenza dell'IPES, bensì in quello della Comunità comprensoriale, e grande è stata quindi la loro sorpresa, resa poi amara dalla constatazione che gli importi erano sensibilmente diminuiti, con riflessi economici molto pesanti per alcune famiglie.

Si riporta al riguardo il caso esemplificativo di due anziani coniugi che avevano rinnovato la domanda di contributo al canone di locazione dopo la stipula di un nuovo contratto di locazione, di cui però non erano ancora in possesso al momento dell'inoltro della domanda. Per tale motivo avevano allegato alla domanda il vecchio contratto, facendo presente verbalmente la cosa all'ufficio competente. Ne è conseguito che i due coniugi sono stati invitati a restituire il contributo al canone di locazione di un intero anno con l'aggiunta degli oneri sanzionatori e degli interessi.

È stato respinto anche il ricorso presentato al Comitato per l'edilizia residenziale in cui avevamo fatto presente che, data l'evidenza del fatto che il contratto fosse scaduto, parte della responsabilità gravava anche sull'amministrazione pubblica. Il nostro intervento non ha sortito purtroppo alcun esito.

Merita di essere citato anche il reclamo di una persona con disabilità che si è vista respingere la domanda di inserimento in una comunità alloggio assistita.

Il diniego è stato motivato esclusivamente in riferimento al **limite territoriale di competenza delle Comunità comprensoriali** e ai metodi di congruaggio adottati.

A un giovane diversamente abile residente nel territorio di competenza di una Comunità comprensoriale, che lavora nel capoluogo della Comunità comprensoriale limitrofa dove da più di 15 anni ha una sua rete di relazioni sociali, è stata offerta la possibilità di essere qui ospitato

Kontakte pflegt, wurde die Möglichkeit geboten vor Ort in eine geschützte Wohneinrichtung aufgenommen zu werden.

Sein entsprechendes Ansuchen und auch alle daraufhin gemachten Eingaben wurden jedoch abgelehnt, da die Bezirksgemeinschaft in welcher der junge Mann seinen Wohnsitz hat für die Unterbringung aufkommen muss und zwischen den verschiedenen Bezirksgemeinschaften ein nicht nachvollziehbares Verrechnungssystem der Leistungen angewandt wird, welches mit enormen Ausgaben für die Bezirksgemeinschaft verbunden ist. Wenn der junge Mann direkt in seiner eigenen Bezirksgemeinschaft die Möglichkeit des geschützten Wohnens in Anspruch nehmen würde, würden sich die entsprechenden Kosten auf einen Bruchteil der Ausgaben reduzieren.

Das Wohlergehen des behinderten jungen Mannes und dessen Familie sind in diesem Fall in den Hintergrund gerückt. Die Entscheidung der Bezirksgemeinschaft gegen die enorme finanzielle Mehrbelastung ist natürlich nachvollziehbar. Notwendig wäre es aber, dass durch entsprechende gesetzliche Änderungen solche bürokratische Hürden überwunden werden könnten.

in un alloggio protetto.

Tuttavia la sua relativa domanda nonché tutte le successive richieste sono state respinte considerato che spetta alla Comunità comprensoriale di residenza dell'interessato la copertura delle spese di alloggio e che il sistema di congruaggio dei costi delle prestazioni tra le varie Comunità comprensoriali è del tutto incongruente e comporta per la Comunità comprensoriale un enorme aggravio di costi. Se il giovane chiedesse l'inserimento in un alloggio protetto nel territorio della propria Comunità, le relative spese si ridurrebbero a una frazione minima dei costi previsti con la prima soluzione.

In questo specifico caso il benessere del giovane disabile e della sua famiglia è passato in secondo ordine. D'altra parte è anche comprensibile che la Comunità comprensoriale abbia voluto evitare di accollarsi l'ingente onere finanziario. Sarebbe quindi necessario rimuovere simili ostacoli burocratici cambiando la normativa.



## DIE ZUKUNFT DER VOLKSANWALTSCHAFT

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Ausmaß an Prüfungs- und Beratungsarbeit. Mit dieser im Laufe der Jahre steigenden Zahl an Fällen kommt die Volksanwaltschaft, so wie sie heute personell ausgestattet ist, an ihre Grenzen. Für die kommenden Jahre wäre es deshalb für die Bewältigung der Arbeit dringend notwendig umgehend eine zusätzliche FachexpertIn zur Verfügung zu haben.

Ich habe mir für die kommenden Jahre, neben der bereits laufenden Tätigkeit, einige neue Ziele in der Arbeit gesetzt und möchte verstärkt in folgenden Bereichen tätig werden:

### 4.1. Tätigkeit im Bereich Patienten-anliegen

Im Patienten-Arzt-Verhältnis können vielfältige Konflikte und Meinungsverschiedenheiten entstehen. In solchen Situationen sind die PatientInnen oftmals in einer schwächeren Position, da sie einem einflussreichen Expertensystem gegenüberstehen. Um hier für die PatientInnen einen Ausgleich zu schaffen, ist die Arbeit der Volksanwaltschaft sehr wichtig.

Wir informieren über Patientenrechte und vermitteln bei Streitfällen, klären Mängel und Missstände auf und unterstützen bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

## PROSPETTIVE FUTURE DELLA DIFESA CIVICA

Il notevole numero di udienze, reclami e consulenze è un chiaro indicatore dell'enorme mole di lavoro di disamina e consulenza che la Difesa civica ogni anno svolge. Considerando che il numero dei casi cresce di anno in anno dobbiamo constatare che la Difesa civica con l'attuale dotazione organica è ormai al limite delle sue possibilità operative. Per poter fronteggiare il lavoro dei prossimi anni urgerebbe quindi potersi avvalere quanto prima della collaborazione di un'altra unità lavorativa qualificata.

Oltre a dedicarmi all'espletamento dell'attività corrente è mio intento nei prossimi anni focalizzare l'attenzione su alcuni nuovi obiettivi e rafforzare il mio impegno nei seguenti settori.

### 4.1. Questioni sanitarie

Nel rapporto medico-paziente possono insorgere situazioni conflittuali di vario tipo ed emergere divergenze di opinione. In tali contesti i pazienti si trovano spesso in una posizione di debolezza dovendosi interfacciare con un mondo specialistico di un certo potere. Acquista quindi grande rilevanza l'intervento della Difesa civica finalizzato a creare un equilibrio fra le parti.

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia, fa chiarezza su eventuali vizi e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale per errori terapeutici, adoperandosi per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. Va evidenziato che la Difesa civica cerca in genere di orientare i pazienti verso una definizione extragiudiziale delle controversie, prediligendo una trattazione accurata e completa dei casi per evitare così processi destinati comunque a non avere esito favorevole.

Vorrangiges Etappenziel wäre hier der Abschluss einer Vereinbarung mit einer rechtsmedizinischen Einrichtung (medizinische Universitätsfakultät), welche im Auftrag der Volksanwaltschaft gegen Bezahlung einer Spesenvergütung **rechtsmedizinische Gutachten** in Beschwerdefällen erstellt.

In den vorhergehenden Jahren war es oft sehr schwierig geeignete freiberufliche Rechtsmediziner zu finden, der die notwendigen Qualifikationen mitbringen und anbieten. Für bestimmte Beschwerdefälle ist ein solches rechtsmedizinisches Gutachten aber unabdingbare Voraussetzung um Klarheit über die beanstandeten Vorfälle zu bekommen.

Ein weiterer Schritt wäre auch die Ernennung der Volksanwältin zur Vorsitzenden der **Gemischten Schlichtungskommission** im Südtiroler Sanitätsbetrieb.

Diese Kommission fördert gemäß Art. 14 des Landesgesetzes Nr. 7 vom 5. März 2001 die Präsenz und Tätigkeit der Volontariatsorganisationen und der Organisationen für den Schutz der BürgerInnen innerhalb des Sanitätsbetriebes.

Falls Bürger der Ansicht sind, dass die Ämter ihr Anliegen nicht korrekt behandelt haben, dient diese Kommission auch als Anlaufstelle. Diese Kommission formuliert zudem auch Vorschläge zur Verbesserung der Angebote und Abläufe im Sanitätsbetrieb.

Der Figur des Vorsitzenden kommt dabei eine Schlüsselrolle zu, zudem wird auch eine Doppelgleisigkeit in der Bearbeitung von Beschwerden von vornherein vermieden.

#### 4.2. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten

Eine weitere wichtige und auszubauende Aufgabe sehe ich in der Unterstützung und Beratung der BürgerInnen bei Beschwerden im Umweltbereich.

A questo riguardo un obiettivo prioritario cui puntare è la stipula di un'apposita convenzione con un istituto di medicina legale (facoltà universitaria di medicina) cui la Difesa civica possa affidare, dietro rimborso spese, l'elaborazione di **perizie medico-legali** sui reclami presentati.

Negli anni passati si è rivelato spesso molto problematico trovare medici legali liberi professionisti adeguatamente competenti e qualificati. In determinati casi però la perizia medico-legale costituisce requisito imprescindibile per fare chiarezza sui fatti contestati.

Un secondo importante obiettivo sarebbe la nomina della Difensora civica a presidente della **Commissione mista conciliativa** dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

Tale commissione assolve ai sensi dell'art. 14 della legge provinciale 5 marzo 2001, n. 7 la funzione di favorire la presenza e l'attività degli Organismi di volontariato e di tutela dei cittadini all'interno dell'Azienda sanitaria.

Essa rappresenta anche un punto di riferimento per i cittadini che ritengono che gli uffici preposti non abbiano trattato in maniera corretta le richieste o questioni da loro presentate. Formula inoltre proposte per migliorare i servizi offerti dall'Azienda sanitaria.

Al presidente della commissione viene riconosciuto un ruolo chiave. La normativa punta infine a evitare sin dall'inizio eventuali sovrapposizioni nella trattazione dei reclami.

#### 4.2. Ambiente

Un ulteriore importante ambito di impegno che desidero potenziare è rappresentato dall'assistenza e dalla consulenza ai cittadini per i reclami in materia ambientale.



Die Beschwerden gehen von widerrechtlicher Müllablagerung, über Lärmbelästigungen, hin zu Geruchsbelästigungen, und weiter zu Lichtbelästigungen und Problemen mit Funkbestrahlung durch öffentliche Einrichtungen bzw. durch Einrichtungen, die durch die öffentliche Verwaltung genehmigt und autorisiert wurden.

Meistens führen diese Immissionen zu gesundheitlichen Problemen der Beschwerdeführer und es werden gesundheitliche Probleme für die gesamte Familie befürchtet.

In diesen Fällen ist es für mich sehr wichtig die Bürger über die gesetzlichen Grundlagen zu informieren und als Vermittlungsstelle mit der öffentlichen Verwaltung zu agieren um in gemeinsamen Gesprächen nach möglichen Lösungen zu suchen um den Weg vor Gericht zu vermeiden.

#### **4.3. Tätigkeit im Bereich der Behindertenanliegen**

In sehr vielen Fällen bin ich als Volksanwältin auch Ansprechpartnerin für behinderte Menschen und deren Familien.

Bei den Fragen und Beschwerden geht es hauptsächlich um Fragen betreffend die Versorgung in Pflege- und Altersheimen der pflegebedürftigen Personen und vor allem um Probleme hinsichtlich der Pflegeeinstufung und dem entsprechenden Pflegegeld.

Zudem bieten wir auch Beratungen zu finanziellen Unterstützungen für den Ankauf von Hilfsmitteln oder für Rehabilitationsmaßnahmen an.

Wichtig dabei ist hier die Vernetzung mit bereits bestehenden Vereinen, die den Behinderten unterstützend zur Seite stehen können.

Nun gibt es in den nächsten Jahren diese Anlaufstelle für Behindertenanliegen auszubauen und zu stärken.

Questi spaziano dal deposito illegale di rifiuti all'inquinamento acustico, dall'inquinamento olfattivo a quello luminoso e ai problemi connessi all'emissione di onde elettromagnetiche da parte di strutture pubbliche o comunque autorizzate dall'ente pubblico.

I ricorrenti accusano spesso problemi di salute riconducibili a tali emissioni e temono per il benessere di tutta la loro famiglia.

In questi casi ritengo di primaria importanza fornire alle persone informazioni sul quadro normativo di riferimento e svolgere una funzione di intermediazione con l'ente pubblico puntando a ricercare, nell'ambito di un dialogo diretto tra le parti, positivi soluzioni che evitino il ricorso alle vie legali.

#### **4.3. Attività in tema di disabilità**

In moltissimi casi la Difensora civica diventa il punto di riferimento per le persone con disabilità e per i loro familiari.

Le domande e i ricorsi riguardano principalmente questioni relative all'assistenza presso le case di cura o di riposo e soprattutto problemi legati all'inquadramento nel livello assistenziale e al corrispondente assegno di cura.

La consulenza prestata riguarda inoltre i sostegni finanziari per l'acquisizione di ausili o per gli interventi di riabilitazione.

Su questo aspetto è importante fare rete con le varie associazioni già esistenti che possono fornire appoggio alle persone con disabilità.

Nei prossimi anni si tratterà di sviluppare ulteriormente e consolidare questo servizio della Difesa civica per le questioni legate alla disabilità.

#### 4.4. Tätigkeit zum Schutz der Rechte der Inhaftierten im Strafvollzug

Mit den Abänderungen der Art. 18 und 67 des Gesetzes Nr. 354 vom 26.7.1975 (Bestimmungen zum Strafvollzug) ist eine Anlaufstelle zum Schutz der Rechte der Inhaftierten im Strafvollzug vorgesehen worden.

Auch in Südtirol ist es notwendig für die Gefangenen in der Strafanstalt in Bozen eine solche Stelle vorzusehen.

Im Sinne der einheitlichen Anlaufstelle für die Anliegen von Bürgern und der Wirtschaftlichkeit der Lösung würde die Ansiedlung dieser Stelle zum Schutz der Rechte der Gefangenen bei der Volksanwaltschaft eine sinnvolle Ergänzung darstellen, so wie es auch bereits in vielen Regionen Italien als auch in Österreich erfolgt ist.

Zudem wäre es ein großer Wunsch meinerseits, dass ich als amtierende Volksanwältin und somit Sprachrohr für die Anliegen der BürgerInnen bei Gesetzesvorlagen, die von volksanwaltschaftlicher bzw. bürgerrechtsbezogener Relevanz sind, vor Behandlung im Landtag dazu angehört werde.

Beispielgebend sind hier der Volksanwalt aus Tirol und die Volksanwältin aus Vorarlberg, die beide ohne Stimmrecht im Landtag vertreten sind und somit bereits im Vorfeld in der politischen Diskussion ihren konstruktiven Beitrag leisten können.

Abschließend möchte ich hier noch anfügen, dass es in einer Demokratie stets auch eine wirksame Kontrolleinrichtung benötigt um zu verhindern, dass die öffentliche Verwaltung ihren Ermessensspielraum überschreitet. Hier kommt der Volksanwältin zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Verwaltung zu. Sie hat dabei einerseits öffentliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum

#### 4.4. Attività per la tutela dei diritti dei detenuti

Con le modifiche agli articoli 18 e 67 della legge del 26 luglio 1975, n. 354 (Norme sull'ordinamento penitenziario), è stato previsto un organismo di riferimento per tutelare i diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Anche in Alto Adige è necessario prevedere tale organismo per i detenuti ospitati nel carcere di Bolzano.

Nell'ottica dello "sportello unico" per le istanze e i problemi dei cittadini e dell'economicità della soluzione la collocazione presso la Difesa civica di tale organismo di garanzia e tutela dei diritti dei detenuti costituirebbe un completamento logico, come già è stato fatto in molte regioni d'Italia e in Austria.

Sarebbe inoltre mio grande desiderio venir consultata quale Difensora civica, e quindi portavoce delle istanze e dei problemi dei cittadini, quando il Consiglio provinciale si accinge a esaminare disegni di legge che vanno a incidere direttamente sui diritti dei cittadini stessi e che quindi assumono specifica rilevanza rispetto ai compiti assegnati alla Difesa civica.

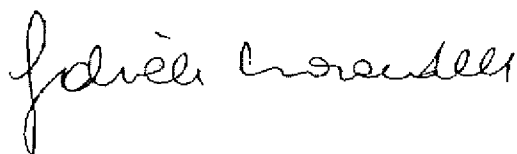
Cito l'esempio lodevole del Difensore civico del Tirolo e della Difensora civica del Vorarlberg, entrambi rappresentati nella Dieta del rispettivo Land, dove senza diritto di voto possono quindi dare il proprio contributo costruttivo alla discussione politica già nella fase preliminare.

In conclusione vorrei ancora aggiungere che in una democrazia è sempre necessario anche un efficace istituto di controllo per evitare che la pubblica amministrazione travalichi i propri margini di discrezionalità. In tale contesto la Difensora civica riveste indubbiamente la funzione di tramite istituzionale tra cittadino e amministrazione, da una parte esaminando la legittimità dell'azione pubblica della PA e dall'altra, a integrazione del sistema di tutele giuridiche esistente, sostenendo con forza

bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten. Gelingt es diesen wechselseitigen Anforderungen zumindest im Wesentlichen gerecht zu werden, ist die Volksanwältin tatsächlich Hilfe für die Bevölkerung und für die öffentliche Hand.

l'equità e la giustizia favorendo in questo modo un maggiore consenso nei confronti della pubblica amministrazione stessa. Se si riesce a far fronte almeno in linea di massima a tali reciproche esigenze, allora la Difensora civica si rivelerà veramente un aiuto sia per i cittadini che per la pubblica amministrazione.

Die Südtiroler Volksanwältin/La Difensora civica



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

Anlage Nr. 1:  
Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Allegato n. 1:  
Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II

1

56531

Gesetze - 1 Teil - Jahr 2010

Autonome Provinz Bozen - Südtirol

LANDESGESETZ

vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Volksanwaltschaft des Landes Südtirol

Der Südtiroler Landtag  
hat folgendes Gesetz genehmigt,

der Landeshauptmann  
beurkundet es:

Art. 1  
*Errichtung*

1. Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.

2. Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.

3. Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

Art. 2  
*Aufgaben*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:

- a) die Landesverwaltung,
- b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
- c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.

Leggi - Parte 1 - Anno 2010

Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

LEGGE PROVINCIALE

del 4 febbraio 2010, n. 3

Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano

Il Consiglio provinciale  
ha approvato

il Presidente della Provincia  
promulga

la seguente legge:

Art. 1  
*Istituzione*

1. L'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

2. I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.

3. La presente legge disciplina i compiti e le competenze dell'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica nonché la procedura per la nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

Art. 2  
*Compiti*

1. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:

- a) l'amministrazione provinciale;
- b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
- c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

Anlage Nr. 1:  
Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Allegato n. 1:  
Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 2

2. Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.

3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.

#### Art. 3 Vorgangsweise

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.

2. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.

3. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.

4. Il Difensore civico/La Difensora civica richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

#### Art. 3 Modalità e procedure

1. I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.

2. Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.

Anlage Nr. 1:  
Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Allegato n. 1:  
Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II

3

3. In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.

4. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

5. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

6. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

7. Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

#### Art. 4 Stellung

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2

3. Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/la Difensora civica.

4. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

5. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.

6. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

7. L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

#### Art. 4 Posizione giuridica

1. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

2. Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal

Anlage Nr. 1:  
Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Allegato n. 1:  
Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 4

mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

#### Art. 5 *Tätigkeitsbericht*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeister, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

3. Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

#### Art. 6 *Voraussetzungen und Ernennung*

1. Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:

reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

3. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.

4. Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

#### Art. 5 *Relazione sull'attività*

1. Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

2. Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

3. Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

#### Art. 6 *Requisiti e nomina*

1. I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

Anlage Nr. 1:  
Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Allegato n. 1:  
Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II

5

- a) den Universitätsabschluss und
- b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
- c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

2. Das Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
- b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
- c) die Besoldung,
- d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.

3. Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Prä-

- a) diploma di laurea e
- b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché
- c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.

2. La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:

- a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
- b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
- c) l'indennità;
- d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.

3. Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

4. Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto