

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

Doc. **CXXVIII**

n. **37**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

**(Anno 2014)**

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

*Presentata dalla difensora civica della provincia autonoma di Bolzano*

---

*Trasmessa alla Presidenza il 23 settembre 2015*

---

PAGINA BIANCA

## INHALT - INDICE

Einleitung .....	1	Introduzione .....	1
<b>1. Allgemeiner Teil .....</b>	<b>5</b>	<b>1. Parte generale .....</b>	<b>5</b>
1.1. Gesetzlicher Auftrag .....	5	1.1. Mandato giuridico .....	5
1.2. Team der Volksanwaltschaft .....	6	1.2. Staff della Difesa civica .....	6
1.3. Institutionelle Kontakte .....	10	1.3. Contatti istituzionali .....	10
1.4. Öffentlichkeitsarbeit .....	14	1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni .....	14
<b>2. Statistischer Teil .....</b>	<b>19</b>	<b>2. Parte statistica .....</b>	<b>19</b>
2.1. Anzahl an Beschwerden und Beratungen .....	19	2.1. Numero di reclami e consulenze .....	19
2.2. Kontaktaufnahme .....	20	2.2. Contatti .....	20
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften .....	21	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti .....	21
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern .....	26	2.4. Dati personali sui ricorrenti .....	26
<b>3. Besonderer Teil .....</b>	<b>27</b>	<b>3. Parte specifica .....</b>	<b>27</b>
3.1. Schwerpunkt Gemeinden .....	30	3.1. Comuni .....	30
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung .....	35	3.2. Amministrazione provinciale .....	35
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb .....	42	3.3. Azienda sanitaria .....	42
3.4. Schwerpunkt Staat - lokale staatliche Ämter .....	48	3.4. Stato e uffici statali locali .....	48
3.5. Schwerpunkt Wohnbauinstitut .....	49	3.5. Istituto per l'Edilizia sociale .....	49
3.6. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaften .....	51	3.6. Comunità comprensoriali .....	51
<b>4. Die Zukunft der Volksanwaltschaft .....</b>	<b>55</b>	<b>4. Prospettive future della Difesa civica .....</b>	<b>55</b>
4.1. Tätigkeit im Bereich Patientenangelegenheiten .....	55	4.1. Questioni sanitarie .....	55
4.2. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten .....	56	4.2. Ambiente .....	56
4.3. Tätigkeit im Bereich Behindertenangelegenheiten .....	57	4.3. Attività in tema di disabilità .....	57
4.4. Schutz der Rechte der Inhaftierten im Strafvollzug .....	58	4.4. Attività per la tutela dei diritti dei detenuti .....	58

PAGINA BIANCA



## EINLEITUNG

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!  
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!

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

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

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

## INTRODUZIONE

Egregio Presidente,  
gentili Consigliere e Consiglieri,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Abschließend möchte ich mich auch von

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

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

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

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

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

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

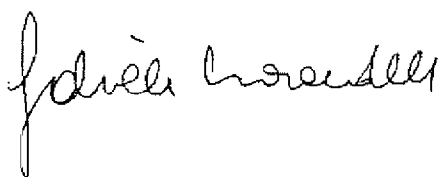
Infine desidero ringraziare di cuore tutti coloro

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

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

Bozen, im Mai 2015

Bolzano, maggio 2015



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

PAGINA BIANCA



## ALLGEMEINER TEIL

### 1.1. GESETZLICHER AUFTRAG

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

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

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

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

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

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben für die gesamte Legislaturperiode unabhängig und autonom.

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

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

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die

## PARTE GENERALE

### 1.1. MANDATO GIURIDICO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALT-SCHAFT

### **RA Dr. Gabriele Morandell**

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

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

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

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

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

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

## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### **Avv. Gabriele Morandell**

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

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

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

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

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

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

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

**Dr. Verena Crazzolara:**

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

**Dr. Priska Garbin:**

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

**Dr. Tiziana De Villa**

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

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

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

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

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

**Dott.ssa Verena Crazzolara**

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

**Dott.ssa Priska Garbin**

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

**Dott.ssa Tiziana De Villa**

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

**Dr. Vera Tronti**

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

**Annelies Gaiser (Sekretariat)**

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

**Claudia Walzl (Sekreteriat)**

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

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

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

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

**Dott.ssa Vera Tronti**

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

**Annelies Gaiser (segreteria)**

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

**Claudia Walzl (segreteria)**

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

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

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

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





### Sprechtage

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

Im Jahr 2014 wurden insgesamt 119 Sprechtage abgehalten.

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

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

### Giorni di udienza

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

Nel 2014 sono stati tenuti complessivamente 119 giorni di udienza.

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

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

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

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

#### Kontakt mit Behörden und Einrichtungen

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

#### Kontakt mit anderen Anwaltschaften des Südtiroler Landtages

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

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

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

#### Contatti con autorità e istituzioni

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

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

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

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



Ressourcen sehr wertvoll für eine zukünftige Arbeit sein könnte.

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

### Nationale und internationale Kontakte

Für die Volksanwaltschaft ist es sehr wichtig sich untereinander auszutauschen und die Arbeit gegenseitig kritisch zu hinterfragen.

Kontakte auf nationaler Ebene sind ebenso wertvoll wie die internationale Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

Sofort zu Beginn der Arbeit suchte ich den Kontakt zu dem nahegelegenen Kollegen in Tirol Volksanwalt Dr. Josef Hauser und zur Kollegin im Trentino Frau Dr. Daniela Longo.

Aus diesen beiden Kontakten hat sich mittlerweile ein sehr reger und freundschaftlicher Austausch entwickelt.



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

tura.

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

### Contatti nazionali e internazionali

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

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

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

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



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

weltweit organisiert ist.

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

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





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

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

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

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



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

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

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

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



#### 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

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

##### Antrittsbesuche

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



#### 1.4. COMUNICAZIONE E PUBBLICHE RELAZIONI

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

##### Visite istituzionali

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







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

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



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

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







### **Periodische Veröffentlichungen in den Tageszeitungen Dolomiten und Alto Adige**

Im Jahr 2014 wurde so wie in den letzten Jahren auch weiterhin alle zwei Wochen eine Rubrik zu aktuellen Beschwerdefällen mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung Dolomiten (bis Ende Juni 2014) und in Tageszeitung Alto Adige als auch im Internet veröffentlicht.



### **Homepage**

Die Homepage der Volksanwaltschaft ([www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org)) enthält viele Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird auch im starken Maße in Anspruch genommen.

Neben den Aufgaben werden aktuelle Themen behandelt und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Die Wichtigkeit dieser Informationsquelle ist auch an der Häufigkeit der Aufrufe im Jahr 2014 zu sehen.

### **Pubblicazioni periodiche sui quotidiani Dolomiten e Alto Adige**

Come negli ultimi anni anche nel 2014 è proseguita la pubblicazione a cadenza bisettimanale dell'apposita rubrica dedicata ai casi recentemente sottoposti al parere giuridico della Difesa civica. Gli articoli sono apparsi sul quotidiano "Dolomiten" (fino a fine giugno 2014), sul quotidiano "Alto Adige" e anche in Internet.



### **Sito internet**

Il sito internet della Difesa civica ([www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org)) contiene molte informazioni utili per i cittadini e registra un alto numero di accessi.

Oltre ai compiti propri della Difesa civica vengono trattati temi di attualità e indicati gli orari delle udienze.

L'importanza di questa fonte di informazione risulta anche dal numero degli accessi registrati nell'anno 2014.

Anzahl der Sitzungen im Jahr 2014: 5.985  
Gesamtanzahl der Seitenaufrufe im Jahr 2014:  
24.313

Numero delle sedute nel 2014: 5.985  
Numero totale degli accessi alla homepage nel  
2014: 24.313

### Facebook und Whats-app

Im November 2014 war es dann auch soweit und die Volksanwaltschaft startete ihren Auftritt in den neuen Sozialen Medien.

Seit diesem Zeitpunkt „poste“ ich 2 mal wöchentlich über die verschiedenen Ereignisse und Termine die ich wahrnehme. Alle interessierten Bürger, die die Seite mit „Gefällt mir“ bewerten, können sich dann regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihrem Team auf dem Laufenden halten.

Zudem wurde auch die Möglichkeit eingerichtet die Volksanwältin über Whats-app zu kontaktieren, sodass auch junge Erwachsene auf einfachem Weg eine Kontaktaufnahme starten können.

### Facebook e Whatsapp

Nel novembre 2014 i tempi erano maturi e la Difesa civica ha iniziato a essere presente sui nuovi social media.

Da allora "posto" due volte alla settimana informazioni su vari eventi e appuntamenti inerenti la mia attività. Cliccando su "mi piace" tutte le persone interessate possono tenersi continuamente aggiornati sull'attività svolta dalla Difensora civica e dal suo team.

È stata inoltre introdotta la possibilità di contattare la Difensora civica tramite Whatsapp, una modalità di contatto semplice adatta alle nuove generazioni.

**STATISTISCHER TEIL****2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN**

Die Anzahl der Beschwerden hat sich im Jahr 2014 gegenüber dem Jahr 2013 etwa um 9 % erhöht.

Waren es im Jahr 2013 noch 849 Beschwerdefälle, so waren es im Jahr 2014 ca. 901 Fälle mehr und somit 901 Beschwerden.

Die Anzahl an Beratungen wuchs im Jahr 2014 auf 2616 Beratungen an und konnte somit fast die Anzahl vom Jahr 2013 erreichen.

Im Jahr 2014 konnten zudem 844 der behängenden Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

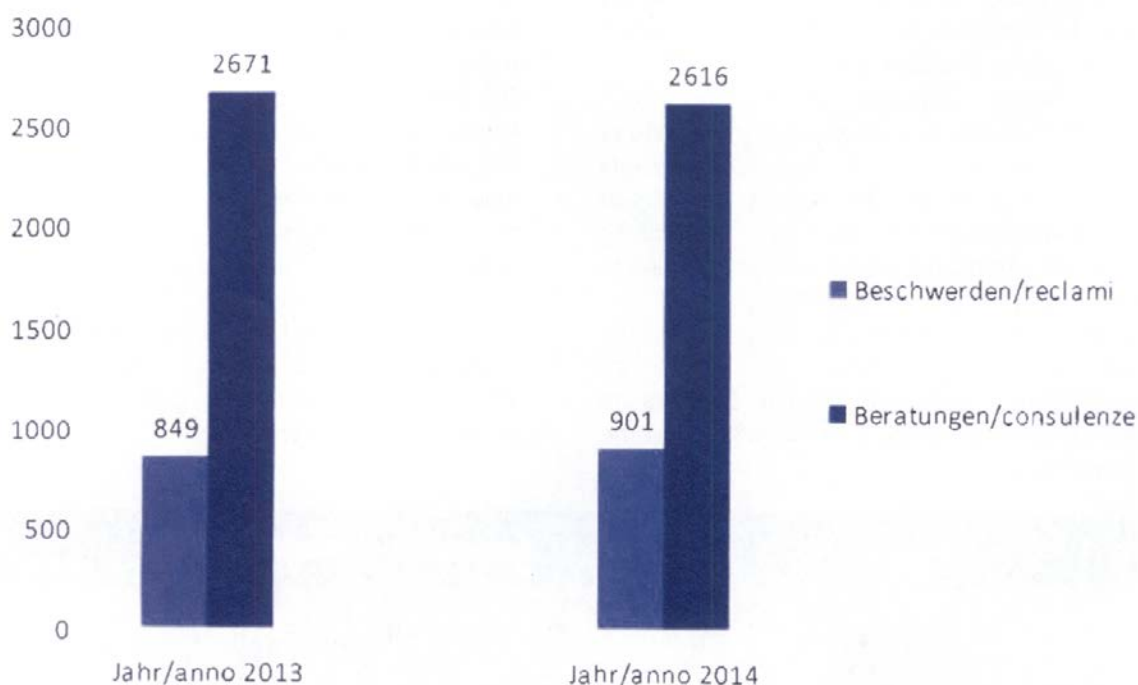
**PARTE STATISTICA****2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE**

Il numero dei reclami nel 2014 è aumentato di circa il 9% rispetto al 2013.

Se nel 2013 i reclami sono arrivati a 849, nel 2014 si sono registrati circa ulteriori 50 casi per un totale quindi di 901 reclami.

Il numero delle consulenze nel 2014 è arrivato a quota 2616, eguagliando quasi la cifra del 2013.

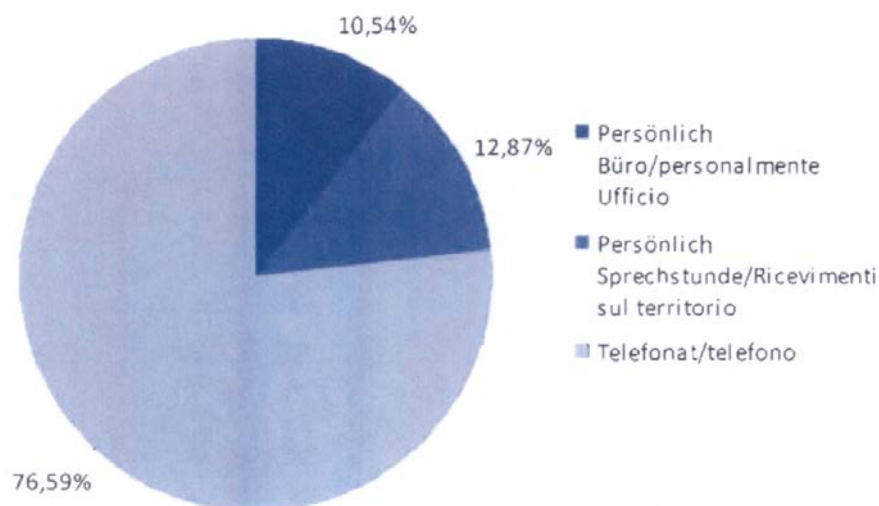
Nel 2014 sono stati inoltre definiti 844 reclami pendenti.



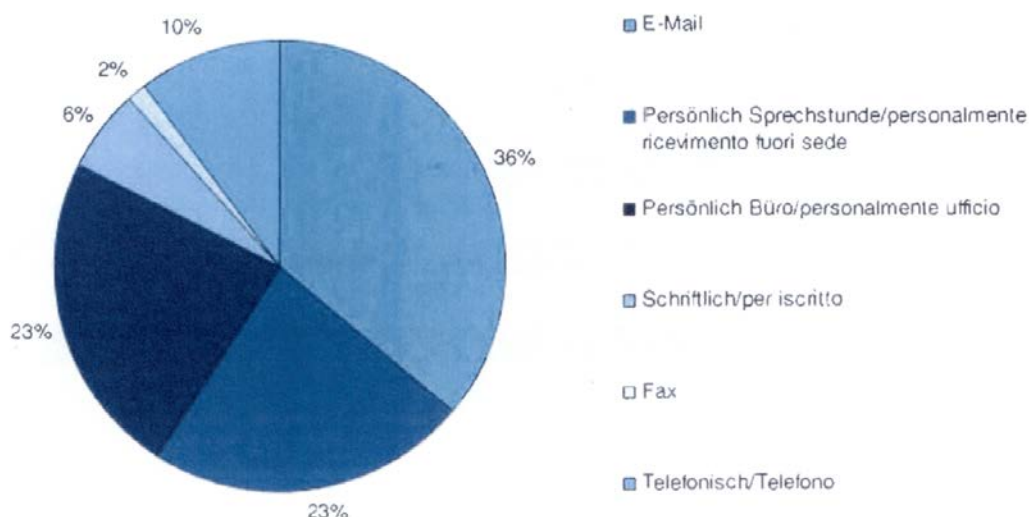
## 2.2 KONTAKTAUFNAHME

Interessant ist festzustellen, dass die Kontaktaufnahme für Beratungen zu mehr als 76 % telefonisch erfolgte. Hingegen haben 46 % der effektiven Beschwerdeführer persönlich in den Außensprechstunden oder im Büro den Kontakt gesucht um ihr Problem zu schildern.

### BERATUNGEN/CONSULENZE



### BESCHWERDEN/RECLAMI



## 2.2. CONTATTI

È interessante notare come più del 76% dei contatti volti a richiedere una consulenza sia avvenuto per via telefonica, mentre il 46% dei ricorrenti effettivi ha invece chiesto un incontro personale durante le udienze o in ufficio per spiegare il proprio problema.



## 2.3 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

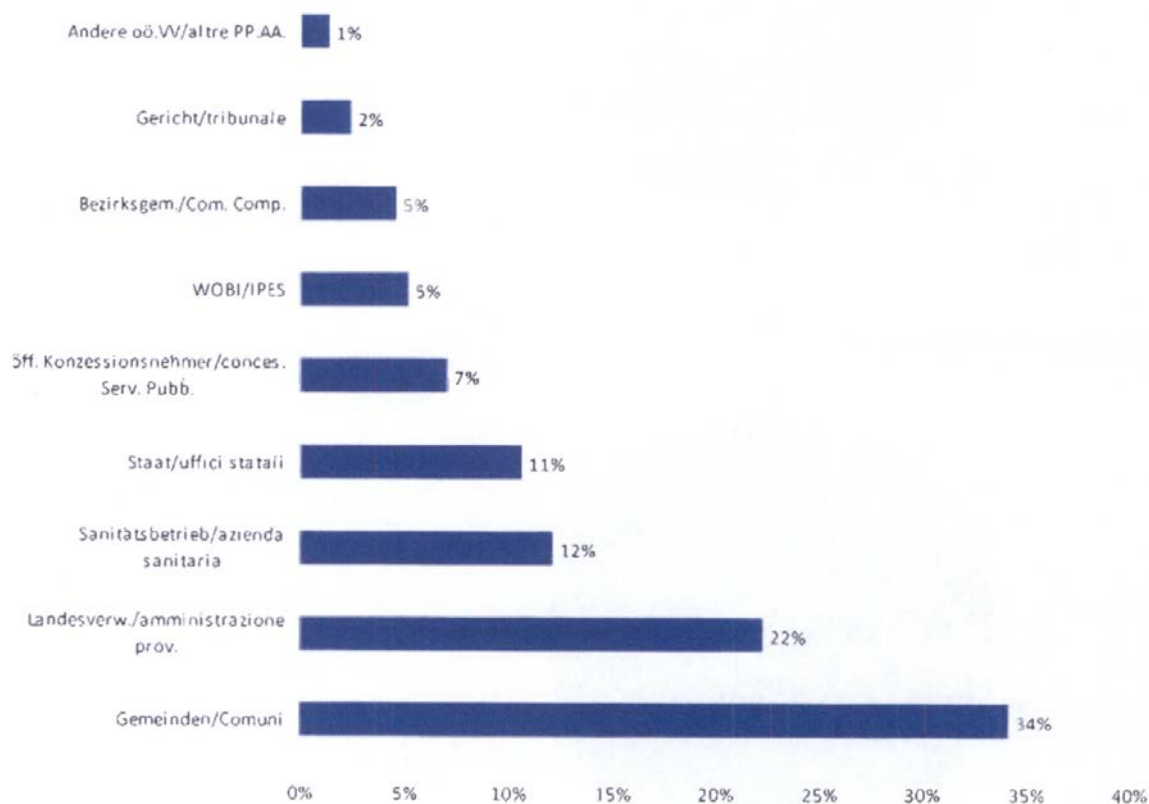
Der größte Teil der 901 Beschwerden entfiel auf die Gemeinden im Ausmaß von 34 % (308 Beschwerden) gefolgt von der Landesverwaltung mit 22 % (201 Beschwerden), dem Sanitätsbetrieb mit 12 % (110 Beschwerden) und den staatlichen Stellen in Südtirol mit 11 % (96 Beschwerden).

Den restlichen Teil der Beschwerden teilen sich private Körperschaften mit öffentlichen Konzessionsaufträgen (7%), das Wohnbauinstitut (5%), die Bezirksgemeinschaften (5%), das Gericht (2%) und die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität (1%).

## 2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

La maggior parte dei 901 reclami presentati ha riguardato i Comuni (34 %, pari a 308 reclami), seguiti dall'amministrazione provinciale con il 22% (201 reclami), l'azienda sanitaria con il 12% (110 reclami) e gli uffici statali della provincia con l'11% (96 reclami).

I restanti reclami riguardano enti privati concessionari di servizi pubblici (7%), l'Istituto per l'Edilizia sociale (5%), le Comunità comprensoriali (5%), il Tribunale (2%) e le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (1%).



**Aufteilung der Beschwerden unter den 116  
Gemeinden in Südtirol****Distribuzione dei reclami tra i 116 Comuni  
dell'Alto Adige**

Abtei/Badia	6
Aldein/Aldino	2
Algund/Lagundo	2
Auer/Ora	1
Barbian/Barbiano	3
Bozen/Bolzano	40
Brixen/Bressanone	11
Bruneck/Brunico	17
Burgstall/Postal	1
Corvara/Corvara in Badia	2
Deutschnofen/Nova Ponente	1
Enneberg/Marebbe	5
Eppan/Appiano	8
Feldthurns/Vellturno	5
Franzensfeste/Fortezza	2
Freienfeld/Campo di Trens	4
Gais/Gais	5
Glurns/Glorenza	2
Graun i.V./Curon Venosta	3
Hafling/Avelengo	1
Innichen/San Candido	2
Jenesien/San Genesio	3
Kaltern/Caldaro	4
Karneid/Cornedo all'Isarco	3
Kastelbell-Tschars/Castelbello-Ciardes	1
Kastelruth/Castelrotto	6
Kiens/Chienes	3
Klausen/Chiusa	2
Kurtatsch/Cortaccia	1
Lajen/Laion	3
Lana/Lana	8
Latsch/Laces	5
Laurein/Lauregno	1
Leifers/Laives	6
Mals/Malles	3
Margreid/Magrè	1
Marling/Marlengo	3
Martell/Martello	1
Meran/Merano	16
Montan/Montagna	1
Mühlbach/Rio di Pusteria	4
Mühlwald/Selva die Molini	1
Nals/Nalles	2
Natz-Schabs/Naz-Sciaves	5

Neumarkt/Egna	4
Niederdorf/Villabassa	1
Olang/Valdaora	2
Partschins/Parcines	3
Percha/Perca	1
Pfaizen/Faizes	2
Pfitsch /Val di Vizze	10
Plaus/Plaus	1
Rasen Antholz/Rasun Anterselva	1
Riffian/Riffiano	1
Ritten/Renon	7
Rodeneck/Rodengo	1
Salurn/Salorno	1
Sand in Taufers/Campo Tures	4
Sarnthal/Sarentino	2
Schlanders/Silandro	4
Schluderns/Sluderno	1
St. Christina in Gröden/Santa Cristina Valgardena	6
St. Leonhard in Passeier/San Leonardo in Passiria	2
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	4
St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	5
St. Pankraz/San Pancrazio	1
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	3
Sterzing/Vipiteno	6
Stilfs/Stelvio	1
Terlan/Terlano	3
Tirol/Tirol	3
Toblach/Dobbiaco	2
Truden/Trodèna	1
Ulten/Ultimo	1
Villanders/Villandro	2
Vintl/Vandoies	3
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	2
Waidbruck/Ponte Gardena	1
Welsberg/Monguelfo	3
Welschnofen/Nova Levante	4
Wengen/La Valle	2
Wolkenstein in Gröden/Selva di Val Gardena	1

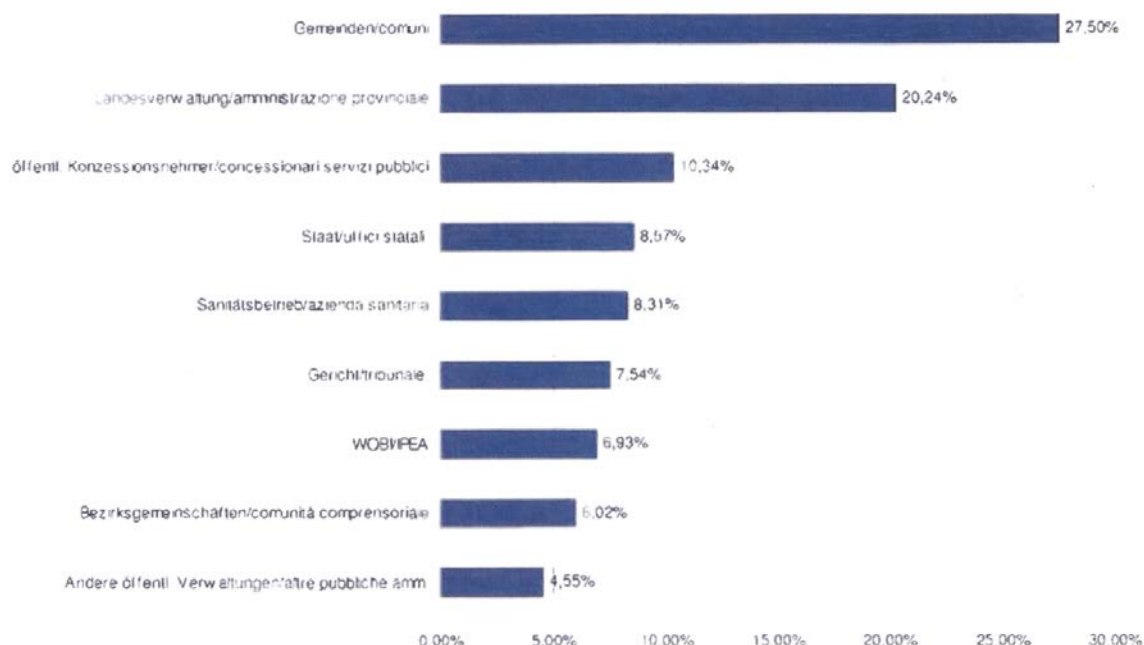
<b>Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung</b>	<b>Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale</b>
Generaldirektion/Direzione generale	5
Präsidium/Presidenza	1
Anwaltschaft des Landes/Avvocatura della Provincia	3
Personal/Personale	17
Finanzen und Haushalt/Finanze e bilancio	5
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	4
Landesinstitut für Statistik (ASTAT)/Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1
Tiefbau/Infrastrutture	4
Hochbau und technischer Dienst/Edilizia e servizio tecnico	2
Strassendienst/Servizio strade	3
Denkmalpflege/Beni culturali	1
Deutsche und ladinische Schule und Kultur/Cultura e scuola tedesca e ladina	1
Italienische Kultur/Cultura italiana	3
Deutsches Schulamt/Intendenza scolastica tedesca	11
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	5
Ladinische Kultur und ladinisches Schulamt/Cultura e intendenza scolastica ladina	1
Arbeit/Lavoro	6
Deutsche und ladinische Berufsbildung/Formazione professionale tedesca e ladina	2
Italienische Berufsbildung/Formazione professionale italiana	1
Gesundheitswesen/Sanità	6
Sozialwesen/Politiche sociali	32
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	28
Raumordnung/Urbanistica	1
Natur und Landschaft/Natura e paesaggio	3
Landesagentur für Umwelt/Agenzia provinciale per l'ambiente	5
Wasserschutzbauten/Opere idrauliche	3
Landwirtschaft/Agricoltura	4
Forstwirtschaft/Foreste	1
Innovation, Forschung, Entwicklung und Genossenschaften/Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperative	1
Handwerk, Industrie und Handel/Artigianato, industria e commercio	2
Tourismus/Turismo	2
Wasser und Energie/Acque pubbliche ed energia	1
Mobilität/Mobilità	16
Europa-Angelegenheiten/Affari comunitari	1
Bildungsförderung, Universität und Forschung/Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	6
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	10
	<b>198</b>

Ähnlich verhält es sich mit den 2616 Beratungen im Jahr 2014. 28 % der Beratungen betreffen die Gemeinden und weitere 20 % die Landesverwaltung.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilen sich die verbleibenden 52 % gemäß folgender Tabelle auf:

Analoga è la situazione per le 2616 consulenze effettuate nel 2014, delle quali il 28% riguarda i Comuni e un altro 20% l'amministrazione provinciale.

Le rimanenti pubbliche amministrazioni si suddividono il restante 52% come da tabella seguente:

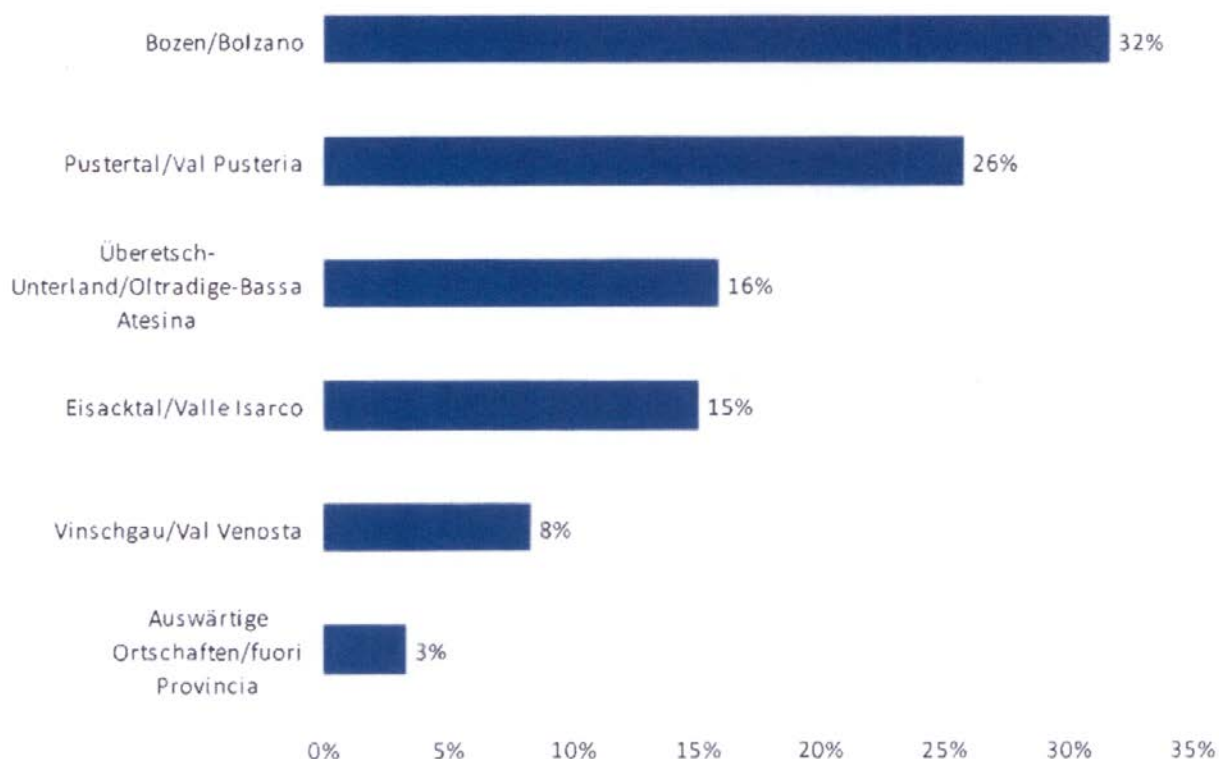


## 2.4 PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2014 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2014 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.



## BESONDERER TEIL

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Behörden funktioniert im Allgemeinen gut. Vereinzelt musste jedoch auch im vergangenen Jahr festgestellt werden, dass dem Ersuchen der Volksanwältin um Abgabe einer Stellungnahme zu einem bestimmten Beschwerdevorbringen aus nicht nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Nachfragen oder auch gar nicht nachgekommen wurde!

In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der von der Volksanwältin eingehenden Anfragen ersucht werden, zumal auch die Volksanwaltschaft selbst den Auftrag der Prüfung jeder Beschwerde nachzukommen hat.

Was die Öffentliche Verwaltung allgemein betrifft, fehlt in einigen Fällen noch die nötige **Transparenz und Offenheit** gegenüber dem Bürger und der Bürgerin.

Dies lässt sich besonders im Hinblick auf die Einhaltung des Rechts auf Akteneinsicht bemerken. Es fängt schon mit der fehlenden Information an, die die Sachbearbeiter erteilen müssten. Oft werden die BürgerInnen über das Recht der Akteneinsicht nicht informiert und in manchen Fällen wird die Ausübung dieses Rechtes regelrecht erschwert.

Der Zugang zu den Verwaltungsunterlagen bildet nämlich die Regel, das Amtsgeheimnis die exakt vom Gesetz definierte Ausnahme, wobei für das Bestehen des Aktenzuganges zwei Voraussetzungen erfüllt sein müssen:

Zum Einen muss das Interesse des Antragstellers am Aktenzugang auf einer rechtlich relevanten Stellung beruhen, zum Anderen muss der Aktenzugangsantrag das Ziel verfolgen, die Transparenz der Verwaltungstätigkeit zu gewährleisten und die

## PARTE SPECIFICA

La collaborazione della Difesa civica con le istituzioni in generale è buona.

In singoli casi però anche lo scorso anno è accaduto che alla richiesta della Difensora civica volta a ottenere un parere in merito a un dato reclamo la risposta sia pervenuta con incomprensibile ritardo, talvolta solo dopo ripetuti solleciti, o addirittura non sia pervenuta affatto.

A questo proposito chiedo ancora una volta comprensione per la richiesta di una rapida evasione delle questioni sottoposte dalla Difensora civica, anche in considerazione del fatto che la stessa Difesa civica è tenuta a sua volta a esaminare ogni singolo reclamo.

Per quanto riguarda la pubblica amministrazione in generale manca ancora in qualche caso la necessaria **trasparenza e apertura** nei confronti delle cittadine e dei cittadini.

Ciò vale soprattutto in tema di osservanza del diritto di accesso agli atti, a partire dalle mancate informazioni che gli addetti dovrebbero invece fornire. Spesso i cittadini non vengono informati sul loro diritto di accesso ai documenti anzi, in certi casi, l'esercizio di tale diritto viene di fatto ostacolato.

In realtà l'accesso ai documenti amministrativi costituisce la regola, mentre il segreto d'ufficio rappresenta l'eccezione delineata esattamente per legge, tenendo presente che per avere accesso agli atti devono essere soddisfatte due condizioni:

da una parte l'interesse del ricorrente ad avere accesso agli atti deve basarsi su una condizione giuridicamente rilevante, dall'altra la richiesta di accesso agli atti deve essere volta a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa e a promuovere l'imparzialità

Unparteilichkeit der Verfahren zu fördern.

In Abweichung zu allen anderen Bereichen, in welchen das Recht auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen eingefordert wird, ist für Umweltinformationen der Nachweis eines rechtlich relevanten Interesses zudem nicht erforderlich.

Art. 3 des gesetzesvertretenden Dekretes vom 24.2.1997, Nr. 39 sieht vor, dass alle öffentlichen Körperschaften Informationen über die Umwelt jedem, der einen Antrag stellt, ohne Nachweis eines Interesses, geben müssen.

Nicht selten beschwerten sich die BürgerInnen, dass sich einige öffentliche Bedienstete manchmal Bemerkungen erlauben, die die Beziehungs- und nicht die Sachebene betreffen.

In einem Fall hat sich z.B. ein Bürger erniedrigt gefühlt, als ein Beamter ihn gefragt hat, ob die Verwaltung für ihn betteln gehen muss, wobei er ein vom Gesetz anerkanntes Recht auf einen Geldbetrag hatte.

In Ausnahmefällen berichten BürgerInnen, dass man ihnen sogar gedroht hat, wenn sie bestimmte Schritte zur Ausübung ihrer Rechte machen. Dies wird besonders von den Gemeinden berichtet, wo jeder jeden kennt.

Deshalb hier auch meine Empfehlung allgemein bei der Ausübung der Verwaltungstätigkeit die nötige Transparenz und Bürgerfreundlichkeit walten zu lassen.

Es ist mir auch aufgefallen, dass manchmal extrem komplizierte und lange Sätze ausformuliert werden und die Verständlichkeit des Schreibens somit in den Hintergrund rückt. Es ist dann nur natürlich, dass die Leute nichts verstehen und die Volksanwaltschaft aufsuchen.

Ähnliches gilt auch für die Abfassung von Beschlüssen und Verwaltungsakten. Diese sollten möglichst einfach ausformuliert werden, damit sie auch von den einfachen Bürgern verstanden werden.

delle procedure.

A differenza di tutti gli altri settori nei quali viene richiesto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, per le informazioni ambientali non è necessaria l'attestazione di un interesse giuridicamente rilevante.

L'art. 3 del decreto legislativo 24 febbraio 1997, n. 39, prevede che tutte le autorità pubbliche sono tenute a rendere disponibili le informazioni relative all'ambiente a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dimostrare il proprio interesse.

Non di rado i cittadini lamentano che alcuni pubblici dipendenti si permettono talvolta delle osservazioni che riguardano la sfera relazionale e non i fatti.

In un caso ad esempio un cittadino si è sentito umiliato quando un funzionario gli ha chiesto se l'amministrazione doveva andare a mendicare per lui, quando per legge aveva diritto a un contributo.

In casi eccezionali i cittadini riferiscono di essere stati persino minacciati nel momento in cui hanno compiuto determinati passi per esercitare i propri diritti. Casi di questo genere vengono riportati in particolare per i comuni, dove tutti conoscono tutti.

Ripeto quindi anche in questo contesto la mia raccomandazione di usare sempre la necessaria trasparenza e apertura verso i cittadini nell'esercizio dell'attività amministrativa.

Ho anche osservato che talvolta vengono utilizzate formulazioni estremamente complicate e lunghe che rendono difficile comprendere quanto scritto. È ovvio quindi che le persone non capiscano niente e si rivolgano alla Difesa civica.

La stessa osservazione vale anche per la formulazione di delibere e atti amministrativi. Questi atti dovrebbero essere redatti nel modo più semplice possibile per poter essere capiti anche dal comune cittadino.



In diesem Zusammenhang empfehle ich der öffentlichen Verwaltung das Personal ständig gezielt zu schulen und zu entsprechenden Fortbildungen zu schicken.

Immer wieder muss ich feststellen, dass sich BürgerInnen darüber beschweren, dass sie nun 18 Monate warten müssen, um die erste **Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung** abzugeben, und dann erst die Möglichkeit besteht, an einem öffentlichen Wettbewerb teilzunehmen. In dieser Situation befinden sich immer wieder junge Erwachsene, da sie auf ein entsprechendes Schreiben der Gemeinde bei Erreichung des 18. Lebensjahres nicht im entsprechenden vorgesehenen Zeitraum reagierten und die Erklärung nicht fristgerecht abgegeben wurde.

Dies geschieht oft aus Unwissenheit der Eltern über die Folgen dieser fehlenden Erklärung oder auch einfach aus Unachtsamkeit. Dadurch entgeht dem Betroffenen die Möglichkeiten an einem öffentlichen Wettbewerb teilzunehmen und wer weiß wann sich die nächste Möglichkeit bietet für eine solche Chance.

Das Unverständnis der BürgerInnen ist durchaus nachzuvollziehen und auch die Volksanwaltschaft kann hier nicht helfen, weil die Gesetzeslage eindeutig ist.

Ich würde hier als Sprachrohr für die betroffenen Bürger die zuständigen Gremien auffordern sich nochmals mit der Problematik auseinandersetzen, da die Folgen dieser Unachtsamkeit doch sehr einschneidend für die Zukunftspläne eines jungen Erwachsenen sind.

Im Steigen sehe ich auch die Anzahl an Beschwerden in denen es grundsätzlich um **Umwelthemen** geht.

Hier geht es vor allem um starke Geruchsbelästigungen durch Mistlegen, Müllcontainer usw. bis hin zu professionell betriebenen Biovergärungsanlagen, als auch um Lärmbelästigungen durch öffentlichen Einrichtungen oder durch nächtliche Randalierer

A questo proposito raccomando alla pubblica amministrazione di fornire al proprio personale una formazione costante e specifica su questo aspetto, anche mediante appositi corsi di aggiornamento.

Ricevo ripetutamente lamentele da parte di cittadini costretti ad aspettare ben 18 mesi per poter consegnare la prima **dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico**, requisito indispensabile per poter partecipare a un qualsiasi concorso pubblico. In questa situazione vengono continuamente a trovarsi i giovani che non rispondendo nei tempi previsti alla lettera inviata dal Comune al raggiungimento del 18. compleanno, non consegnano tempestivamente la suddetta dichiarazione.

Spesso ciò succede perché i genitori ignorano le conseguenze della mancata dichiarazione oppure semplicemente per disattenzione. In questo modo però l'interessato perde la possibilità di partecipare a un concorso pubblico, e chissà quando se ne ripresenterà l'occasione.

È del tutto comprensibile che i cittadini non capiscano il senso di questa norma, e anche la Difesa civica non può essere d'aiuto perché la normativa parla chiaro.

In questa sede desidero farmi portavoce dei cittadini interessati e invitare gli organismi competenti a occuparsi ancora una volta di questa problematica, visto che in questo caso una semplice disattenzione comporta conseguenze tanto drastiche per i progetti futuri dei giovani adulti coinvolti.

È in crescita anche il numero dei reclami aventi ad oggetto **tematiche ambientali**.

Essi riguardano soprattutto casi di grave inquinamento olfattivo causato da deposito di felle, cassette di rifiuti eccetera, fino ad arrivare agli impianti di biogas professionali, ma anche l'inquinamento acustico da parte di strutture pubbliche o per schiamazzi notturni come

als auch Staub- und Lärmimmissionen durch neu genehmigte Schotterabbauanlagen. Hinzu kommen auch die Beschwerden der Bürger betreffend die Strahlenbelastungen von neuen zu errichtenden Funksendemasten.

Diese oft von Gruppen von Bürgern vorgebrachten Beschwerden sind in der Regel vielschichtig und mit großer Angst auch und vor allem betreffend die Gesundheit der Familie und der Kinder verbunden.

Ich sehe es als meine Aufgabe die Bürger über die gesetzlichen Rahmenbedingungen zu informieren, aufzuklären und in einem konstruktiven Gespräch mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt zu treten um gerichtliche Streitigkeiten zu vermeiden und eine für alle tragbare einvernehmliche Lösung zu finden.

Im folgenden Teil möchte ich nun auf einige Schwerpunkte der Arbeit im Jahr 2014 eingehen und ich werde anhand von einigen Problempunkten auch verschiedene Anregungen an die öffentliche Verwaltung weitergeben.

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Einführung der neuen Gemeindeimmobiliensteuer reiht sich in die alljährliche gesetzliche Änderung in dieser Thematik. Die Hoffnung und die Aussichten dabei sind dieses Jahr sehr groß, dass sich künftig die neuen Regeln festigen können und Routine in die konkrete Anwendung kommt. Die Tatsache, dass die endgültigen Freibeträge erst zu einem späteren Zeitpunkt von den Gemeinden definitiv festgelegt wurden, hat zu einer erheblichen Zahl an Anfragen bei der Volksanwaltschaft geführt.

Viele Fragen betrafen die neue Definition von Hauptwohnung (Art. 4 des LG. Nr. 3 vom 23.04.2014). Hier wurde nämlich neu geregelt, dass Mitglieder einer Familiengemeinschaft, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt und meldeamtlichen Wohnsitz in verschiedenen Immobilien im Landesgebiet haben, die

pure le emissioni di polveri e rumori provenienti da impianti di smaltimento inerti di nuova omologazione. A ciò si aggiungono anche i reclami relativi all'inquinamento elettromagnetico provocato da nuovi ripetitori.

Questi reclami, presentati spesso da gruppi di cittadini, sono di solito complessi e legati a un forte timore anche e soprattutto per la salute della famiglia e dei figli.

Ritengo che il mio compito sia quello di informare e dare chiarimenti ai cittadini sul quadro giuridico di riferimento e di avviare con la pubblica amministrazione un dialogo costruttivo per evitare controversie giudiziarie e arrivare a una soluzione consensuale e accettata da tutti.

Nella parte seguente vorrei toccare alcuni punti centrali del lavoro svolto nel 2014 e, alla luce di alcune problematiche, proporre anche una serie di suggerimenti alla pubblica amministrazione.

### 3.1. COMUNI

L'introduzione della nuova imposta comunale sugli immobili rientra nell'annuale modifica legislativa propria di questa tematica. Quest'anno è alta l'aspettativa che in futuro le nuove regole possano stabilizzarsi e la loro applicazione concreta diventi una prassi di routine. Il fatto che le esenzioni definitive siano state fissate dai Comuni soltanto in un secondo momento ha comportato un considerevole numero di accessi presso la Difesa civica da parte di cittadini in cerca di informazioni più precise.

Molte domande avevano per oggetto la nuova definizione di abitazione principale secondo l'art. 4 L.P. del 23 aprile 2014, n. 3, il quale infatti prevede che nel caso in cui i componenti di un nucleo familiare abbiano stabilito la dimora abituale e la residenza anagrafica in immobili diversi situati nel territorio provinciale,

Steuererleichterung für die Hauptwohnung nur auf eine Immobilie angewandt wird.

Unter den vielen Beschwerden möchte ich hier ausdrücklich über einen Fall berichten, in welchem sich ein Bürger, der privat eine etwas entlegene Jugendherberge betreibt, sich an die Volksanwaltschaft wandte, da er nicht verstehen konnte, warum er für dieses Haus mehr an GIS (Steuersatz von 0,76 %) als ein Hotel (Steuersatz von 0,56 %) bezahlen muss. Da nun aber die unterschiedlichen Steuersätze vom Landesgesetz taxativ vorgesehen sind, hatte die Gemeinde keinen entsprechenden Handlungsspielraum und musste diesen erhöhten Steuersatz einfordern. Diese Regelung ist aber auf jeden Fall für den betroffenen Bürger ungerecht und wäre bei einer Gesetzesänderung sicherlich auch zu berücksichtigen.

Ebenso ist die Anzahl der Beschwerden betreffend die Bautätigkeit beträchtlich.

Dem Bürgermeister obliegt es, diese Bautätigkeit im Gemeindegebiet zu genehmigen und zu überwachen. Widerrechtliche Bauführung sollte vorgehalten werden, der Bau eingestellt und gegebenenfalls der Abbruch verfügt werden.

Ausschlaggebend für den Beginn eines solchen Verfahrens ist meist die Anzeige eines Nachbarn.

Nicht in allen Fällen aber ist die Reaktion der betroffenen Gemeinde angemessen.

Da die Baukonzession „vorbehaltlich Rechter Dritter“ erlassen wird, bleibt den Beschwerdeführern bei widerrechtlicher Bauführung und Untätigkeit der Gemeinde kaum eine andere Möglichkeit, als den Gerichtsweg zu beschreiten.

In sehr vielen Fällen geht es um die Einhaltung der vorgegebenen Grenz- und Gebäudeabstände zum Nachbargrundstück bzw. zum Nachbarhaus hin.

In solchen Situationen wäre es sehr wichtig, dass die Gemeinden vor Ausstellung der Baukonzession diesen wichtigen privatrechtlichen Aspekt überprüft und somit eine korrekte Bautätigkeit ohne Nachbarkeitsstreitigkeiten fördert.

Die Intervention der Volksanwältin zielt darauf

l'agevolazione per l'abitazione principale si applica per un solo immobile.

Tra i molti reclami vorrei riferire espressamente del caso di un cittadino che gestisce un ostello della gioventù privato situato in una posizione un po' periferica e che si è rivolto alla Difesa civica perché non capiva come mai per questo fabbricato dovesse pagare un'IMI più alta (0,76%) di quella prevista per un hotel (0,56%). Però dal momento che le diverse aliquote fiscali sono tassativamente previste dalla legge provinciale, il Comune non aveva alcun margine di intervento e si è trovato costretto a esigere l' aliquota fiscale più elevata. Una siffatta disciplina risulta comunque ingiusta per il cittadino e andrebbe senz'altro presa in considerazione nel caso di una modifica di legge.

Anche il numero dei reclami relativi all'attività edilizia è considerevole.

Spetta al Sindaco approvare e vigilare sull'attività edilizia nel territorio comunale. In caso di abuso edilizio è prevista la relativa contestazione, la sospensione dei lavori e l'eventuale demolizione.

A far scattare questa procedura è nella maggior parte dei casi la denuncia di un vicino.

Non in tutti i casi però la reazione del Comune coinvolto risulta adeguata.

Dal momento che la concessione edilizia viene rilasciata "fatti salvi i diritti di terzi", in caso di abuso edilizio e inerzia del Comune ai ricorrenti non rimane altra possibilità che adire le vie legali.

In moltissimi casi il motivo del contendere è il rispetto delle distanze prescritte di confini e fabbricati dal fondo o dalla casa del vicino.

In tali situazioni sarebbe molto importante che i Comuni, prima di rilasciare la concessione edilizia, esaminassero questo importante aspetto di natura privatistica, favorendo in tal modo un'attività edilizia corretta senza contenziosi tra vicini.

L'intervento della Difensora civica è volto a

ab, im Einvernehmen eine für alle tragbare Lösung zu finden, ohne den zeit- und kostenaufwändigen Weg vor Gericht beschreiten zu müssen.

Weitere oft vorgetragene Beschwerden betrafen auch die Rangordnungen für die Zuweisung von geförderten Baugrund in Erweiterungszonen oder auch die Abrechnung der Gemeinden betreffend die Erschließung dieser Zonen, die von den Bürgern sehr genau überprüft werden und sie mich gut vorbereitet mit zahlreichen Fragen aufsuchen.

Auch abgelehnte Änderungsanträge von Bauleitplänen oder Durchführungsplänen, gefolgt von vermögensrechtlichen Anträgen sind immer wieder Diskussionspunkte mit den Bürgern und den Gemeinden.

Erwähnenswert finde ich hier auch eine Beschwerde, die eine Bürgerin vorbrachte. Ein bereits mit Baukonzession genehmigter Balkonbau wurde in einem zweiten Moment bei Vorlage eines Varianteprojektes in der entsprechenden Gemeinde annulliert. Dies mit der Begründung, dass der Balkon den Ensembleschutz widerspreche.

Das Haus stand aber zu dem entsprechenden Zeitpunkt nicht unter Ensemble- und auch nicht unter Denkmalschutz. Die Gemeinde blieb aber trotz Intervention der Volksanwältin auf ihrem Standpunkt, sodass für die Bürgerin nur mehr der gerichtliche Weg offen stand.

Schlussfolgernd zu den unzähligen Beschwerden der Bürger in Zusammenhang mit der Bautätigkeit und den urbanistischen Vorschriften möchte ich hier darauf hinweisen, dass die gesetzlichen Bestimmungen in diesem Bereich sehr vieles Vorschreiben und dementsprechend dann auch wieder unzählige Ausnahmen vorgesehen sind. Grundsätzlich wäre eine Vereinfachung des Landesraumordnungsgesetzes dringend notwendig.

Meldeamtliche Anliegen waren auch ein häufiges Thema in der Volksanwaltschaft. Dabei

finden wir eine Lösung konsensuale akzeptable da tutti senza dover adire le vie giudiziali, dispendiose sia nei tempi che nei costi.

Altri reclami presentati con frequenza hanno riguardato anche le graduatorie per l'assegnazione di terreni per l'edilizia abitativa agevolata in zone di espansione oppure il rendiconto dei Comuni per l'urbanizzazione di tali zone, argomenti oggetto di attento esame da parte dei cittadini, che con cognizione di causa mi hanno sottoposto numerosi quesiti in proposito.

Un costante oggetto di discussione con i cittadini e i Comuni è costituito anche dal diniego alle richieste di variante ai piani urbanistici e attuativi e dalle richieste relative a questioni di carattere patrimoniale.

A questo proposito desidero menzionare un reclamo presentato da una cittadina e riguardante la costruzione di un balcone, già approvata con concessione edilizia e poi in un secondo momento annullata dallo stesso comune a seguito della presentazione di una variante progettuale, adducendo come motivo il fatto che il balcone contrastava con le norme sulla tutela degli insiemi.

In quel momento però l'edificio non era sottoposto né a tutela degli insiemi né a tutela delle belle arti. Il Comune tuttavia, nonostante l'intervento della Difensora civica, è rimasto sulle sue posizioni e così all'interessata non è rimasta altra soluzione che adire le vie legali.

Per concludere questa breve panoramica degli innumerevoli reclami presentati dai cittadini sull'attività edilizia e la normativa urbanistica vorrei far presente che le disposizioni di legge in questa materia contengono moltissime prescrizioni e consentono di conseguenza altrettante innumerevoli eccezioni. In linea di massima sarebbe urgente e necessaria una semplificazione della legge urbanistica provinciale.

Un tema ricorrente per la Difesa civica sono state anche le questioni riguardanti i servizi

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 Verstreuung 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 Verstreuung 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 berechtigte 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 thematischem 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

sicheramente 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 deliniscono 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



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 Brianzone. 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 COMPENSORIALI

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.

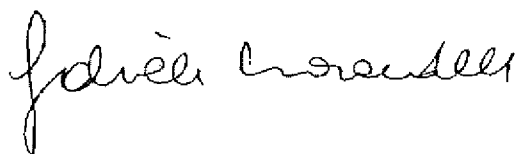
Cito l'esempio lodevole del Difensore civico del Tirolo e della Difensora civica del Vorarlberg, entrambi rappresentati nella Dieta del rispettivo Land, dove senza diritto di voto possono quindi dare il proprio contributo costruttivo alla discussione politica già nella fase preliminare.

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

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 6

sidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.

#### Art. 7

##### *Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin*

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindereferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.

3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

#### Art. 8

##### *Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.

2. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unver-

del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.

#### Art. 7

##### *Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica*

1. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.

2. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.

3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

#### Art. 8

##### *Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità*

1. Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.

2. Se nonostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare

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

7

einbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Steht der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

3. Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

#### Art. 9

##### *Amts-dauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin*

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin beträgt sechs Jahre. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.

la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.

3. Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve dare comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.

#### Art. 9

##### *Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione*

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica è di sei anni. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8.

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

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. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

#### Art. 10

##### *Amtsentschädigung und Spesenvergütung*

1. Dem Volksanwalt/der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

#### Art. 11

##### *Personal*

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.

2. Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.

3. Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwalt-

3. Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessa dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

#### Art. 10

##### *Indennità e rimborso spese*

1. Per la durata della carica, al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di carica prevista per i componenti del Consiglio provinciale, esclusa la diaria. Per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio valgono le disposizioni vigenti per i dipendenti del Consiglio provinciale. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio stesso.

#### Art. 11

##### *Personale*

1. Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali dal Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

2. Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.

3. Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a



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

9

schaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

#### Art. 12

##### *Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.

2. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

#### Art. 13

##### *Planung und Durchführung der Tätigkeit*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvorschlag zur Genehmigung vor.

2. Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.

disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.

4. Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

#### Art. 12

##### *Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica*

1. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.

2. L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.

#### Art. 13

##### *Programmazione e svolgimento dell'attività*

1. Il Difensore civico/La Difensora civica presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, entro il 15 settembre di ogni anno, un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.

2. La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

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 10

3. Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

Art. 14  
*Finanzbestimmung*

1. Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1.

Art. 15  
*Aufhebung*

1. Das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, in geltender Fassung, ist aufgehoben.

Art. 16  
*Inkrafttreten*

1. Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

\*\*\*\*\*

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.

Bozen, den 4. Februar 2010

DER LANDESHAUPTMANN / IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA  
Dr. Luis Durnwalder

3. Per l'erogazione delle spese relative alle attività della Difesa civica il/la Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/lle dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario/Detta funzionaria provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati/ funzionarie delegate e sulla base delle istruzioni del Difensore civico/della Difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio provinciale per il riscontro amministrativo-contabile.

Art. 14  
*Norma finanziaria*

1. Le spese per la Difesa civica sono a carico del bilancio del Consiglio provinciale, e al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1.

Art. 15  
*Abrogazione*

1. È abrogata la legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, e successive modifiche.

Art. 16  
*Entrata in vigore*

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

\*\*\*\*\*

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

Bolzano, 4 febbraio 2010

PAGINA BIANCA

PAGINA BIANCA

€ 4,60



\*171280012080\*