

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c

39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229

post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it

www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai 2016

Maggio 2016

Titelbild: Kunstwerkstatt Akzent Bruneck/Lebenshilfe Onlus

Sul Frontespizio: Laboratorio Artistico a Brunico/Lebenshilfe Onlus

INHALT

INDICE

Einleitung	4	Introduzione	4
1. Allgemeiner Teil	7	1. Parte generale.....	7
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft.....	9	1.2. Staff della Difesa civica	9
1.3. Institutionelle Kontakte	15	1.3. Contatti istituzionali	15
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	28	1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni.....	28
2. Statistischer Teil	37	2. Parte statistica.....	37
2.1. Anzahl an Beschwerden und Beratungen	37	2.1. Numero di reclami e consulenze	37
2.2. Kontaktaufnahme.....	38	2.2. Contatti.....	38
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	40	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	40
2.4 Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern.....	47	2.4. Dati personali sui ricorrenti	47
2.5 Persönliche Angaben zur Sprache	48	2.5. Dati personali sulla lingua	48

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

3

3. Besonderer Teil	49	3. Parte specifica	49
3.1. Schwerpunkt Gemeinden.....	54	3.1. Comuni.....	54
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung .	67	3.2. Amministrazione provinciale.....	67
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	78	3.3. Azienda sanitaria	78
3.4. Schwerpunkt Staat - lokale staatliche Ämter	86	3.4. Stato e uffici statali locali	86
3.5. Schwerpunkt Wohnbauinstitut	99	3.5. Istituto per l'Edilizia sociale.....	99
3.6. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaften	102	3.6. Comunità comprensoriali.....	102
4. Die Zukunft der Volksanwaltschaft	107	4. Prospettive future della Difesa civica	107
4.1. Tätigkeit im Bereich der Menschenrechte	108	4.1. Attività in tema di diritti umani.....	108
4.2. Tätigkeit im Bereich Patientenanliegen	109	4.2. Questioni sanitarie.....	109
4.3. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten	110	4.3. Ambiente	110

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

4

**EINLEITUNG**

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 3 vom 4. Februar 2010 hat die Südtiroler Volksanwältin jährlich dem Südtiroler Landtag einen Bericht über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahres vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2015 nachkommen.

INTRODUZIONE

Egregio Presidente,
gentili Consiglieri e Consiglieri,

l'art. 5 della Legge provinciale del 4 febbraio 2010, n. 3 prevede che la Difensora civica della Provincia di Bolzano presenti annualmente al Consiglio provinciale di Bolzano una relazione sull'attività svolta nell'anno appena trascorso. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2015.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

5

Die vorgesehene Berichterstattung soll die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung anführen, aber auch Vorschläge bringen, wie ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet werden kann.

Die große Zahl an Menschen aus Südtirol, welche mit der Südtiroler Volksanwältin Kontakt aufnehmen, ist sehr bemerkenswert. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit.

In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen zu haben. Dieses Vertrauen zu stärken ist eine wesentliche Aufgabe der Südtiroler Volksanwaltschaft.

Darüber hinaus befasst sich die Südtiroler Volksanwaltschaft mit jenen Entscheidungen der öffentlichen Verwaltung, die weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch

Detta relazione si propone da un lato di segnalare i casi di inesistente o carente collaborazione con la pubblica amministrazione, dall'altro di presentare proposte volte a renderne più efficace l'attività.

Il numero di sudtirolesi che contattano la Difensora civica è davvero notevole. È evidente che le cittadine e i cittadini associano a questo istituto principi di obiettività, neutralità e assertività.

In un' Europa moderna uno dei compiti che lo stato di diritto è tenuto ad assumere per consolidare la democrazia è quello di mettere a disposizione dei cittadini un organo indipendente che li sostenga nelle situazioni di conflitto con l'amministrazione verificando l'azione di quest'ultima e contribuendo in tal modo a rafforzare nelle persone la fiducia nei confronti dell'amministrazione e dei suoi servizi. Incrementare questa fiducia è un compito essenziale della Difensora civica della Provincia di Bolzano.

La Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano si occupa inoltre di quelle decisioni della pubblica amministrazione che non sono sbagliate né di fatto né di diritto, ma che

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

6

irgendwie unbillig erscheinen, von den Betroffenen nicht nachvollziehbar sind und ihnen unnötige Lasten auferlegen. Und nicht selten sind gerade die schwächsten Mitglieder unserer Gesellschaft die Betroffenen, die sich auch nicht zu wehren wissen.

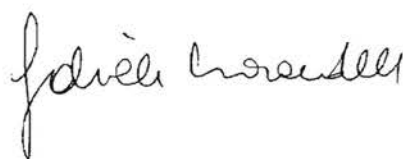
So ist es das Ziel der Volksanwaltschaft, in gegenseitigem Respekt einen Ausgleich zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der oft als übermächtig empfundenen öffentlichen Verwaltung zu finden.

tuttavia sembrano in un certo qual modo inique, non comprensibili dagli interessati e che impongono loro oneri non necessari. E non di rado le persone interessate da tali decisioni sono proprio i membri più deboli della nostra società che non sanno come difendersi.

L'obiettivo della Difesa civica è dunque quello di trovare nel reciproco rispetto un equilibrio tra i cittadini e una pubblica amministrazione che questi ultimi spesso avvertono come prevaricatrice.

Bozen, im Mai 2016

Bolzano, maggio 2016



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

7

ALLGEMEINER TEIL**PARTE GENERALE****1.1. GESETZLICHER AUFTRAG**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 30 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, 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, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der

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

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

8

Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben 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 sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger

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 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 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

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

9

Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

**1.2. TEAM
VOLKSANWALTSCHAFT****RA Dr. Gabriele Morandell**

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

1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA**Avv. Gabriele Morandell**

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

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

10

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

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

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von vier 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

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,

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

11

Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, 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.

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

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.

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

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

12

Sekretärin der Volksanwaltschaft.

Claudia Walzl (Sekretariat)

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 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

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

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 – 16.30, 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.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

13

**Sprechtage**

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

Im Jahr 2015 wurden insgesamt 119 Sprechstage abgehalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten auch

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 2015 sono stati tenuti complessivamente 119 giorni di udienza.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

14

zahlreiche Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie mehrere tausend Telefonate. incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

Zudem wurde auch eine Reihe von Ortsaugenscheinen und Besprechungen bei den Behörden vor Ort durchgeführt. Inoltre sono stati compiuti vari sopralluoghi e organizzati numerosi colloqui presso le varie autorità sul territorio.

Halbtage/Mezze giornate

Brixen/Bressanone	19
Bruneck/Brunico	19
Meran/Merano	20
Schlanders/Silandro	10
Sterzing/Vipiteno	6
Ladinische Täler/Valli ladine	12
Neumarkt/Egna	5
Brixen Krankenhaus/Ospedale di Bressanone	10
Bruneck Krankenhaus/Ospedale di Brunico	9
Meran Krankenhaus/Ospedale di Merano	9
Insgesamt/Totale	119

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

15

1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE**Kontakt mit Behörden und Einrichtungen**

Mit den meisten Behörden und dessen verantwortlichen Abteilungs- und Amtsleitern als auch mit den Bürgermeistern und Gemeindesekretären besteht eine gute und oft problemlose Zusammenarbeit. Persönliche Gespräche sind dabei oft informativer als langwierige Korrespondenz und diese helfen auch, manchen Konflikt auf informelle Weise zu lösen.

Wichtig für mich waren dabei die Aussprachen mit den Bürgermeistern der verschiedenen Gemeinden, aber auch die Treffen mit der Führungsriege des Nationalen Instituts für soziale Fürsorge (INPS) Bozen und dem zuständigen Direktor Dr. Helmut Warasin und mit der Direktorin der Agentur der Einnahmen in Bozen Frau Dr. Hildegard Ungerer.

Für mich wichtig war auch ein erstes Treffen mit dem neuen Generaldirektor des Sanitätsbetriebes Dr. Thomas Schael, bei welchem ich meine konkreten Vorstellungen für die Entwicklung der Patientenanzahl

1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI**Contatti con autorità e istituzioni**

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

Molto importanti sono stati per me in tal senso i colloqui avuti con i sindaci dei vari comuni, ma anche gli incontri con i vertici dell'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (INPS) di Bolzano e il suo direttore dott. Helmut Warasin e con la direttrice dell'Agenzia delle Entrate di Bolzano dott.ssa Hildegard Ungerer.

Altrettanto importante è stato il primo incontro che ho avuto con il nuovo direttore generale dell'Azienda sanitaria dott. Thomas Schael, in occasione del quale ho avuto modo di esporre le mie proposte in merito allo sviluppo di una

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

16

und die zukünftige Zusammenarbeit
besprechen konnte.

Difesa civica dei pazienti e alla
collaborazione futura.



mit/con Hildegard Ungerer



mit/con Helmuth Warasin (2. von links/da sinistra)



mit/con Sigfried Steinmair



mit/con Peter Brunner



mit/con Robert Steger