

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

33

Beraterradio

Im Jänner 2015 startete ich eine Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol.

Einmal im Monat, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr stehe ich allen Bürgerinnen und Bürgern im Radio für Fragen zur Verfügung.

Jeden Monat gab und gibt es ganz konkrete Angaben und Hilfestellungen zu Schwierigkeiten in verschiedensten Bereichen, die im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung entstehen können.

Themen der Radiosendung waren im Jahr 2015 zum Beispiel: die Patientenanzweltschaft und deren wichtigste Aufgaben, die Wohnbauförderung und deren zwanzigjährige Vinkulierung, die Gewährung des Pflegegeldes, das Familiengeld des Landes, der Region und des Staates, die Feststellung der Invalidität und der damit verbundenen Rechte, die finanzielle Sozialhilfe oder aber auch Fragen zum Thema Mieter des Wohnbauinstitutes.

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe, mit welcher der komplexe Themenbereich

La Difesa civica alla radio

Nel gennaio 2015 ho avviato anche una rubrica radiofonica in collaborazione con l'emittente RAI Alto Adige.

Una volta al mese, per la precisione ogni primo giovedì dalle 11 alle 12, sono presente in radio per rispondere alle domande dei cittadini.

Ogni mese offriamo indicazioni e suggerimenti concreti per affrontare le difficoltà che si presentano nei più svariati settori quando si ha a che fare con la pubblica amministrazione.

Tra i temi trattati nella rubrica radiofonica nel corso del 2015 cito: i diritti del paziente e la loro tutela giuridica, l'edilizia abitativa agevolata e il vincolo ventennale, l'assegno di cura, le provvidenze per la famiglia previste dalla Provincia, dalla Regione e dallo Stato, l'accertamento dello stato di invalidità e diritti che ne derivano, il sussidio sociale, le questioni relative allo status di inquilini dell'Istituto per l'edilizia abitativa agevolata.

Grazie a questa trasmissione la Difensora civica può avvicinare i cittadini nelle loro case e nel loro lavoro quotidiano, rendendo più semplice,

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

34

des Verwaltungsrechts für jeden
Zuhörer einfach aufgearbeitet,
verständlich und klar erscheint.

comprensiva e chiara la complessa
tematica del diritto amministrativo.



mit/con Jutta Wieser



mit/con Theo Hendrich

Vortragstätigkeit

Auch zu eine Reihe von Vorträgen über
meine Arbeit als Volksanwältin wurde
ich im abgelaufenen Jahr eingeladen,
die ich auch sehr gerne wahrgenommen
habe.

Relazioni e conferenze

Nell'anno appena trascorso sono stata
invitata anche a una serie di conferenze
per tenere delle relazioni sulla mia
attività di Difensora civica, fatto che ho
molto apprezzato.



TÄTIGKEITSBERICHT 2015

35

Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft (www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem 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 2015 zu sehen.

Anzahl der Besuche im Jahr 2015: 5.149

Gesamtanzahl der Seitenaufrufe im Jahr 2015: 20.198

Facebook und WhatsApp

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und auch ich als Volksanwältin auf Facebook zu finden. Ein oder auch zwei mal wöchentlich werden so verschiedenen Ereignisse und Termine, die ich wahrnehme, auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich somit regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Innerhalb des ersten Jahres konnten auf

Sito internet

Il sito internet della Difesa civica (www.difesacivica-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 2015.

Numero delle visite nel 2015: 5.149

Numero totale degli accessi al sito nel 2015: 20.198

Facebook e Whatsapp

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la sottoscritta in qualità di sua titolare sono presenti su Facebook, dove una o due volte alla settimana vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività della Difensora civica. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della sottoscritta e del suo team.

Nel primo anno di attività la pagina della

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

36

der Seite der Volksanwaltschaft 400 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 1000 Freunde gewonnen werden.

Difesa civica ha raccolto 400 fan e la pagina della Difensora civica oltre un migliaio di amici.



TÄTIGKEITSBERICHT 2015

37



STATISTISCHER TEIL
PARTE STATISTICA

**2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN
UND BERATUNGEN**

Die Anzahl der Beschwerden hat sich im Jahr 2015 gegenüber dem Jahr 2014 um 8,8 Prozent erhöht.

Waren es im Jahr 2013 noch 849 Beschwerdefälle, so waren es im Jahr 2014 bereits 901 Beschwerden und im Jahr 2015 insgesamt 980 Beschwerden, was eine Steigung in den letzten beiden Jahren von 15 Prozent bedeutet.

Die Anzahl an Beratungen wuchs im Jahr 2015 auf 3.068 Beratungen und konnte somit die Zahl von 2.606 Beratungen im Jahr 2014 bei weitem übertreffen.

Im Jahr 2014 konnten zudem 988 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

**2.1. NUMERO DI RECLAMI E
CONSULENZE**

Il numero dei reclami nel 2015 è aumentato di circa il 8,8 % rispetto al 2014.

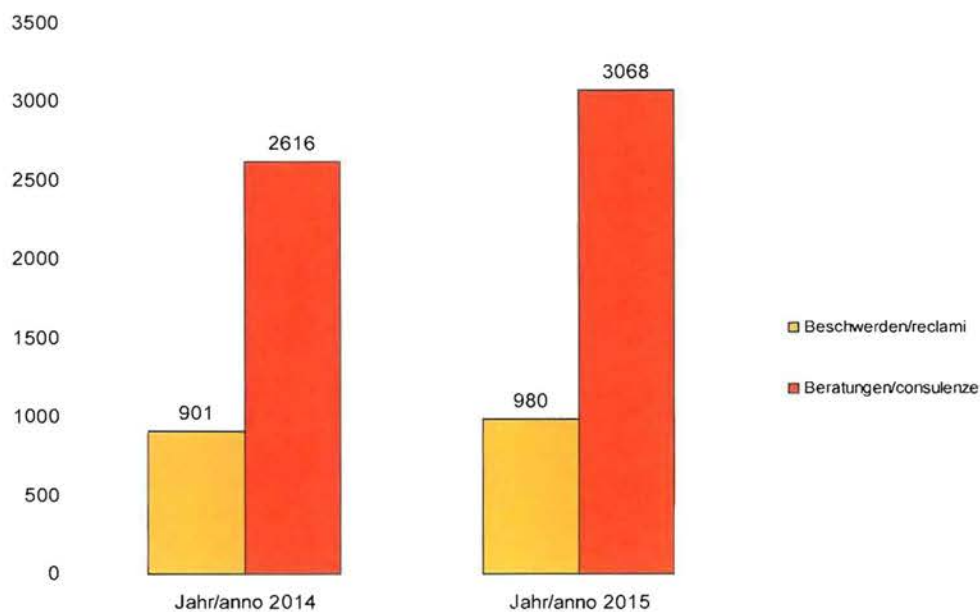
Se nel 2013 i reclami sono arrivati a 849, nel 2014 si sono registrati un totale di 901 reclami e nel 2015 980, che corrisponde ad un aumento del 15% in due anni.

Il numero delle consulenze nel 2015 è arrivato a quota 3068 ed ha superato di gran lunga le 2606 consulenze dell'anno 2014.

Nel 2014 sono stati inoltre definiti 988 reclami pendenti.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

38



2.2 KONTAKTAUFNAHME

Interessant ist festzustellen, dass die Kontaktaufnahme für Beratungen zu mehr als 77 Prozent telefonisch erfolgte. Hingegen haben fast 60 Prozent der effektiven Beschwerdeführer persönlich in den Außensprechstunden oder im Büro den Kontakt gesucht um ihr Problem zu schildern.

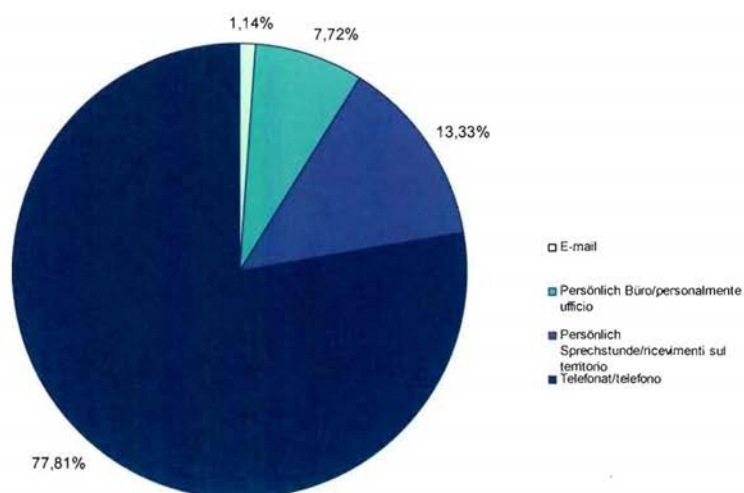
2.2. CONTATTI

È interessante notare come più del 77 % dei contatti volti a richiedere una consulenza sia avvenuto per via telefonica, mentre il 60 % dei ricorrenti effettivi ha invece chiesto un incontro personale durante le udienze o in ufficio per spiegare il proprio problema.

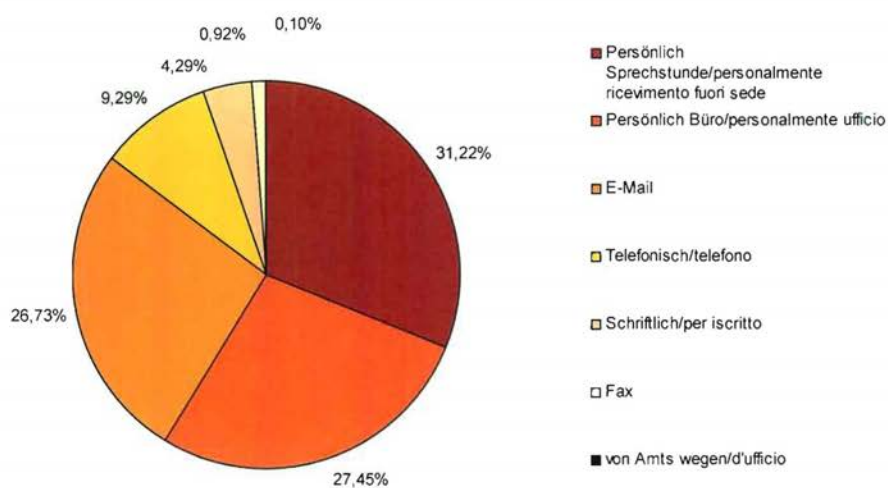
TÄTIGKEITSBERICHT 2015

39

BERATUNGEN/CONSULENZE



BESCHWERDEN/RECLAMI



2.3 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Der größte Teil der 980 Beschwerden entfiel auf die Gemeinden im Ausmaß von 38,88 Prozent (381 Beschwerden) gefolgt von der Landesverwaltung mit 17,45 Prozent (171 Beschwerden), den staatlichen Stellen in Südtirol mit 14,69 Prozent (144 Beschwerden) und dem Sanitätsbetrieb mit 10,82 Prozent (106 Beschwerden).

Der restliche Teil der Beschwerden verteilt sich auf öffentliche Konzessionsunternehmen (5,4 Prozent), das Wohnbauinstitut (5,61 Prozent), die Bezirksgemeinschaften (4,08 Prozent), die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität (1,84 Prozent) und das Gericht (1,22 Prozent).

2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

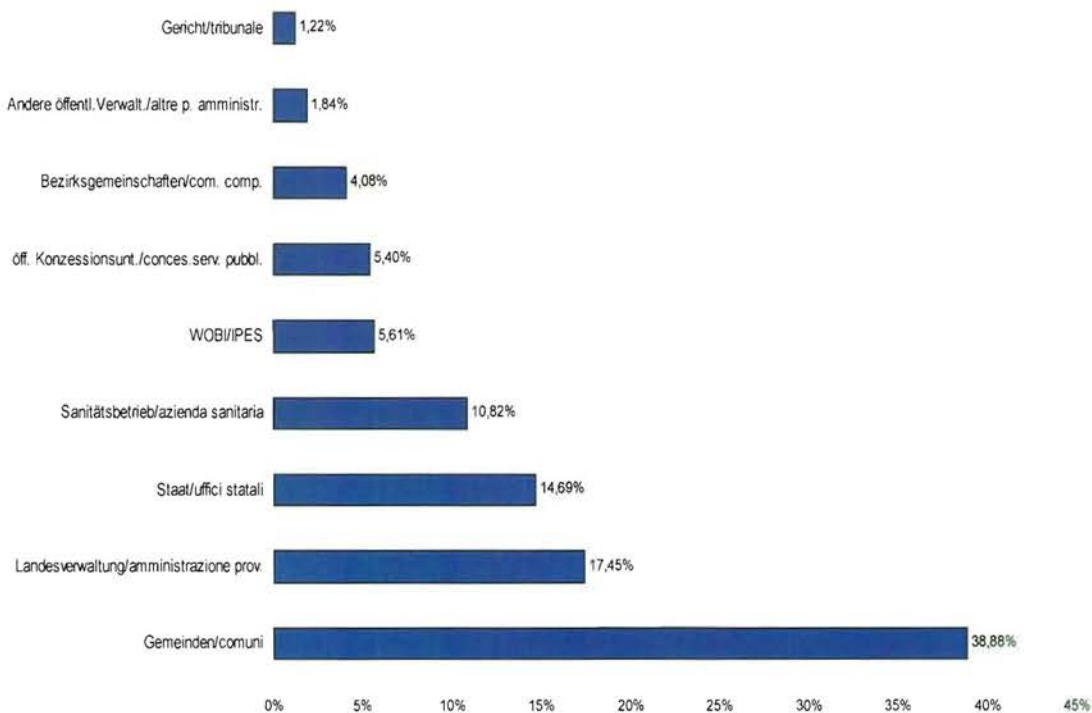
La maggior parte dei 980 reclami presentati ha riguardato i Comuni 38,88 % (pari a 381 reclami), seguiti dall'amministrazione provinciale con il 17,65 % (171 reclami), gli uffici statali della provincia con 14,59 % (144 reclami) e l'azienda sanitaria con il 10,92 % (106 reclami).

I restanti reclami riguardano enti privati concessionari di servizi pubblici (5,4%), l'Istituto per l'Edilizia sociale (5,61%), le Comunità comprensoriali (4,08%), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (1,84%) ed il Tribunale (1,22%).

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

41

AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KÖRPERSCHAFTEN / RECLAMI - DISTRIBUZIONE PER ENTI


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

Abtei/Badia	8
Ahrntal/Valle Aurina	3
Aldein/Aldino	2
Algund/Lagundo	3
Andrian/Andriano	2
Auer/Ora	3
Bozen/Bolzano	60
Branzoll/Bronzolo	1
Brenner/Brennero	1
Brixen/Bressanone	11

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

	42
Bruneck/Brunico	8
Burgstall/Postal	1
Corvara/Corvara in Badia	4
Deutschnofen/Nova Ponente	2
Enneberg/Marebbe	3
Eppan/Appiano	8
Feldthurns/Velturno	3
Franzensfeste/Fortezza	2
Freienfeld/Campo di Trens	5
Gais/Gais	2
Gargazon/Gargazzone	2
Glurns/Glorenza	1
Graun i.V./Curon Venosta	6
Hafling/Avelengo	1
Innichen/San Candido	3
Jenesien/San Genesio	1
Kaltern/Caldaro	12
Kastelbell-Tschars/Castelbello-Ciardes	1
Kastelruth/Castelrotto	11
Kiens/Chienes	3
Kurtatsch/Cortaccia	2
Kurtinig/Cortina	1
Laas/Lasa	1
Lajen/Laion	1
Lana/Lana	6
Latsch/Laces	6
Laurein/Lauregno	1
Leifers/Laives	2
Lüsen/Luson	2
Mals/Malles	3
Margreid/Magrè	1
Marling/Marlengo	2

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

43

Martell/Martello	1
Meran/Merano	24
Mölten/Meltina	1
Montan/Montagna	2
Moos in Passeier/Moso in Passiria	1
Mühlbach/Rio di Pusteria	7
Mühlwald/Selva die Molini	2
Nals/Nalles	2
Naturns/Naturno	2
Natz-Schabs/Naz-Sciaves	4
Neumarkt/Egna	4
Niederdorf/Villabassa	1
Olang/Valdaora	3
Pfatten/Vadena	2
Pfitsch /Val di Vizze	3
Plaus/Plaus	1
Prad/Prato	1
Prettau/Predoi	2
Proveis/Proves	1
Rasen-Antholz/Rasun-Anterselva	4
Ratschings/Racines	2
Ritten/Renon	7
Sand in Taufers/Campo Tures	2
Sarntal/Sarentino	4
Schenna/Scena	2
Schlanders/Silandro	1
Schluderns/Sluderno	2
Schnals/Senales	1
St. Christina in Gröden/Santa Cristina Valgardena	6
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	6
St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	6
St. Martin in Passeier/S. Martino in Passiria	1

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

	44
St. Pankraz/San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	3
Sterzing/Vipiteno	6
Stilfs/Stelvio	3
Terenten/Terento	2
Terlan/Terlano	3
Tiers/Tires	1
Tirol/Tirolo	6
Tisens/Tesimo	1
Tramin/Termeno	1
Truden/Trodèna	6
Unsere liebe Frau im Walde-St. Felix/Senale -San Felice	2
Ulten/Ultimo	4
Vahrn/Varna	5
Villanders/Villandro	4
Vintl/Vandoies	3
Villnöss/Funes	4
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	1
Waidbruck/Ponte Gardena	1
Welsberg/Monguelfo	2
Welschnofen/Nova Levante	5
Wengen/La Valle	5
Wolkenstein in Gröden/Selva di Val Gardena	2

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

45

Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung	Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale
Generaldirektion/Direzione generale	8
Präsidium/Presidenza	4
Anwaltschaft des Landes/Avvocatura della Provincia	4
Personal/Personale	9
Finanzen und Haushalt/Finanze e bilancio	3
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	5
Örtliche Körperschaften/Enti locali	1
Tiefbau/Infrastrutture	2
Straßendienst/Servizio strade	1
Denkmalpflege/Beni culturali	3
Italienische Kultur/Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt/Intendenza scolastica tedesca	8
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit/Lavoro	7
Deutsche und ladinische Berufsbildung/Formazione professionale tedesca e ladina	2
Italienische Berufsbildung/Formazione professionale italiana	2
Gesundheitswesen/Sanità	4
Sozialwesen/Politiche sociali	20
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	21
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	3
Landesagentur für Umwelt/Agenzia provinciale per l'ambiente	10
Wasserschutzbauten/Opere idrauliche	3
Landwirtschaft/Agricoltura	3
Forstwirtschaft/Foreste	13
Wasser und Energie/Acque pubbliche ed energia	1
Mobilität/Mobilità	9

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

	46
Bildungsförderung, Universität und Forschung/Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	8
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	10
Schulen und Hochschulen/Scuole e Università	5
	171

Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 3068 Beratungen im Jahr 2015. 31 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 16 Prozent die Landesverwaltung.

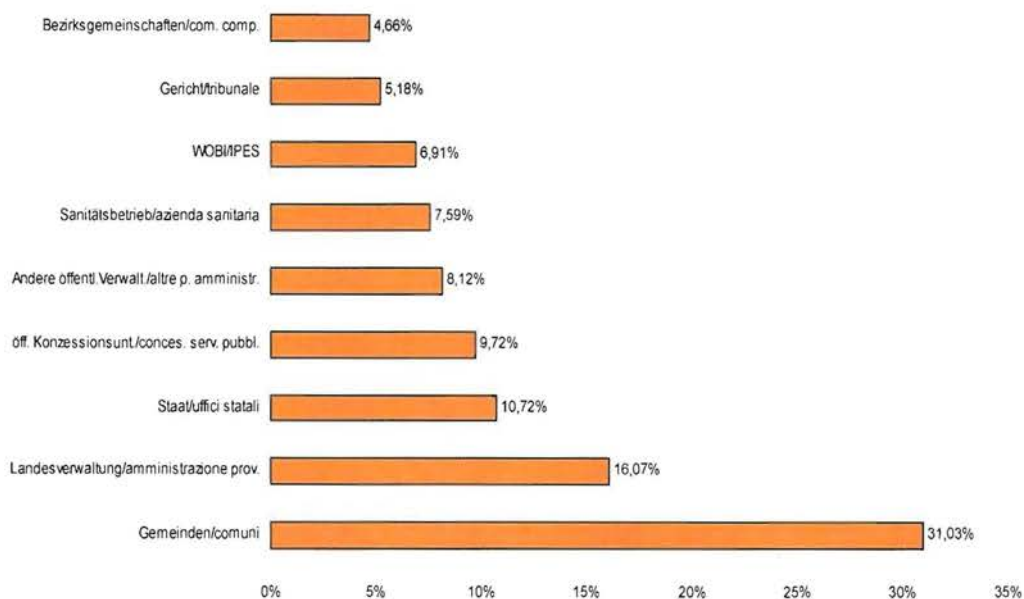
Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilen sich die verbleibenden 53 Prozent gemäß folgender Tabelle auf:

consulenze

Analoga è la situazione per le 3068 consulenze effettuate nel 2015, delle quali il 31 % riguarda i Comuni e un altro 16 % l'amministrazione provinciale.

Le rimanenti pubbliche amministrazioni si suddividono il restante 53% come da tabella seguente:

AUFTEILUNG DER BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN
CONSULENZE - DISTRIBUZIONE PER ENTI



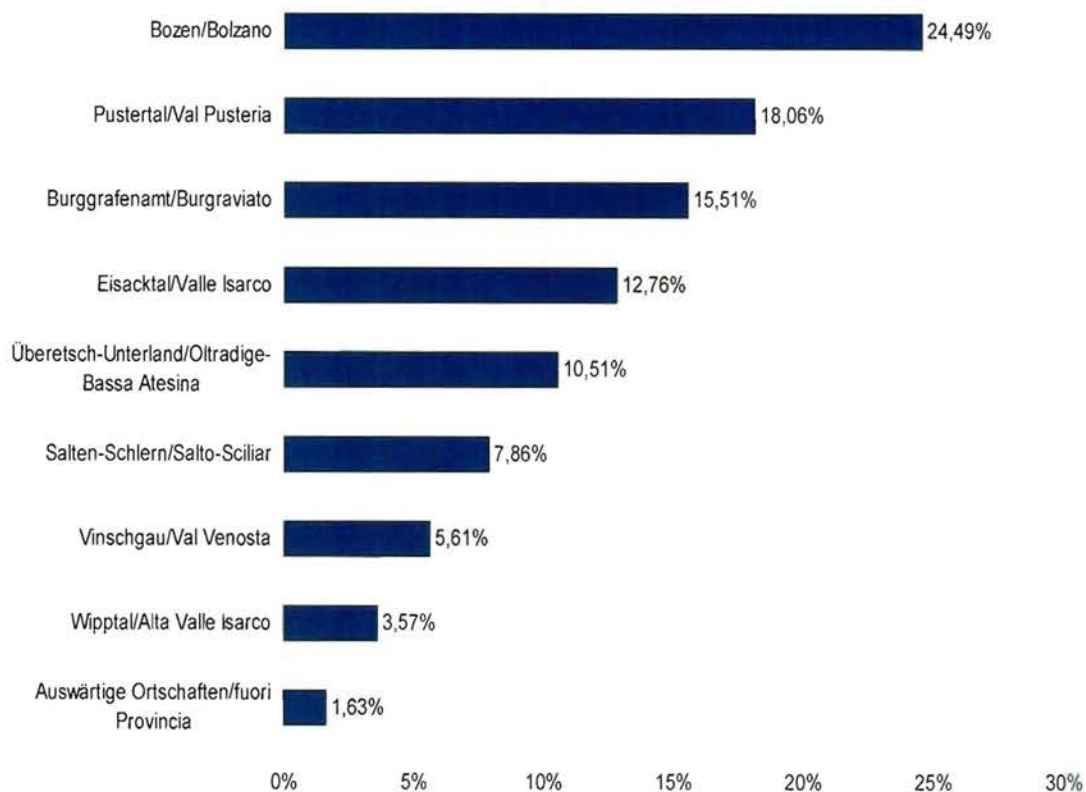
TÄTIGKEITSBERICHT 2015

47

**2.4 PERSÖNLICHE ANGABEN ZU
BESCHWERDEFÜHRERN****2.4. DATI PERSONALI SUI
RICORRENTI**

Zu den verschieden Beschwerden wurde im Jahr 2015 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Per i reclami presentati nel 2015 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.



2.5 PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Zu den verschiedenen Beschwerden im Jahr 2015 wurde auch die im Verfahren gewählte Sprache des Beschwerdeführers erhoben.

Aus dieser Erhebung geht hervor, dass 74,5 Prozent der Beschwerdeführer die deutsche Sprache wählten, 17,5 Prozent die italienische Sprache und 6 Prozent die ladinische Sprache verwendeten.

2.5 DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Per ciascun reclamo nell'anno 2015 è stata pure rilevata la lingua scelta per il procedimento.

Da questa rilevazione risulta che il 74,5 % die reclami viene presentato in lingua tedesca, 17,5 % in lingua italiana e 6 % in lingua ladina.

Anzahl der Beschwerden nach Sprache/numero di reclami in base alla lingua

