

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016



VORWORT

**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 2016 nachkommen.

Nach mehr als 30 Jahren seit dem Inkrafttreten des ersten Landesgesetzes zur Südtiroler Volksanwaltschaft hält die Nachfrage nach der Volksanwältin durch die Bürgerinnen und Bürger ungebrochen an.

So haben sich in diesem Berichtsjahr an die 4.500 Menschen mit der Bitte um Rat und Hilfe an das Büro der Volksanwaltschaft gewandt.

Dies macht deutlich, wie wichtig die Einrichtung ist und welche große Zahl an Menschen offensichtlich mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit verbinden.

PREMESSA

**Egregio Presidente,
gentili Consigliere e Consiglieri,**

l'art. 5 della Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3, prevede che la Difensora civica della Provincia di Bolzano presenti annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta nell'anno appena trascorso. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2016.

A distanza di oltre 30 anni dall'entrata in vigore della prima legge provinciale concernente la Difesa civica della Provincia di Bolzano rimane immutato il flusso di cittadine e cittadini che si rivolgono a tale istituzione.

Infatti nell'anno appena trascorso circa 4.500 persone hanno chiesto consiglio o assistenza all'Ufficio della Difesa civica.

Ciò evidenzia l'importanza di questo istituto e rivela quanto sia elevato il numero di persone che associano ad'esso un'idea di obiettività, neutralità e assertività.

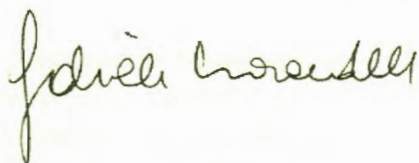
Im Oktober 2016 organisierte ich zudem eine durchaus gelungene Tagung zum Thema „Mehr Patientenschutz für Südtirol?“, um Patienten in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu stärken und für eine einvernehmliche Lösung in möglichen Entschädigungsfällen zu werben.

Mein besonderer Dank gilt meinem Team, das mit viel Einsatz und einer hohen Motivation, menschlicher Zuwendung und fachlich hervorragender Arbeit vielen Menschen helfen konnte.

Darüber hinaus danke ich allen, die die Arbeit der Volksanwältin unterstützt haben. Diese Unterstützung kommt mittelbar immer denjenigen Mitbürgern zugute, für die meine Beratung und Begleitung notwendig ist.

Bozen, im Mai 2017

Ihre



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

Nel mese di ottobre 2016, inoltre, ho avuto modo di organizzare un convegno molto apprezzato sul tema "Più tutela per i malati in Alto Adige?" con l'intento di rendere i pazienti più consapevoli dei loro diritti e di favorire soluzioni condivise in caso di controversie per risarcimento danni.

Un ringraziamento speciale va al mio staff, che con grande impegno e motivazione, attenzione agli aspetti umani ed eccellente professionalità ha saputo essere di aiuto a molte persone.

Infine ringrazio tutti coloro che hanno sostenuto l'attività della Difensora civica e in tal modo si sono adoperati indirettamente a favore di quei concittadini che hanno bisogno della mia consulenza e assistenza.

Bolzano, maggio 2017



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenŕda zivica

1. 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 vom 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 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.

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 in libertà e autonomia.



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

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 Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

1.2. TEAM DER 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 Grundbuchsführerin, 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

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

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

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

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 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 Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, 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 und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

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 Vice-segretaria 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 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.



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

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 Geiser (Sekretariat)

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

Claudia Walzl (Sekretariat)

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

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 Geiser (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.



von links nach rechts / da sinistra a destra: Vera Tronti, Priska Garbin, Tiziana De Villa, Völkswältin Gabriele Morandell, Verena Crazzolara, Annelies Geiser

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

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.

Praktikum von Studentinnen der Universität Innsbruck - Einrichtung für Italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktikas zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold Franzens Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungspraktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können.

Im Jahr 2016 haben zwei Studentinnen diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet.

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.

Praticantato presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck

Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Nel 2016 due studentesse hanno colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale hanno avuto modo di dare anche un prezioso contributo all'attività dell'Ufficio, assistendo la



Sandra Zanlucchi



Marion Prast



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Sie konnten die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalausgenscheinen begleiten und so ihr theoretisches Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich weiter fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick vom einfachen Bürger auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger eingebracht werden kann.

Sprechstage

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 2016 wurden insgesamt 125 Sprechstage abgehalten.

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

Difensora civica in occasione delle udienze e di vari appuntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro nozioni giuridiche ai casi concreti.

Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i giovani partecipanti a portare con sé nel loro futuro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sguardo del semplice cittadino e, quindi, di comprenderne molto meglio i comportamenti.

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 2016 sono stati tenuti complessivamente 125 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.

BRIXEN/BRESSANONE	21	SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA
BRUNECK/BRUNICO	21	
MERAN/MERANO	21	
SCHLANDERS/SILANDRO	10	
STERZING/VIPITENO	6	
LADINISCHE TÄLER/VALLI LADINE	12	
NEUMARKT/EGNA	6	
BRIXEN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRESSANONE	10	
BRUNECK KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRUNICO	9	
MERAN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI MERANO	9	
INSGESAMT/TOTALE	125	

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

Kontakt mit Behörden und Einrichtungen

Die direkten Kontakte mit den verantwortlichen Entscheidungsträgern in der öffentlichen Verwaltung sind sehr wichtig für das gute Gelingen der Arbeit als Volksanwältin.

Oftmals gelingt es durch das persönliche Gespräch und die Vermittlungstätigkeit zwischen den unterschiedlichen Positionen und Meinungen eine sehr gute Lösung für alle zu finden, ohne den langwierigen und teuren Rechtsweg beschreiten zu müssen.

In vielen Fällen geht es um gegensätzliche Positionen, die schon über Jahre zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung bestehen und oft ist es nur durch die Vermittlung, durch eine Dritte unabhängige Person mit entsprechend anerkannten Fachkenntnissen, möglich zu einer Einigung und Vereinbarung zu kommen.

In manchen Fällen ist eine Einigung aufgrund der grundsätzlich unterschiedlichen Positionen auch gar nicht möglich, aber durch das gemeinsame Gespräch kann Verständnis für die Situation des anderen gefunden werden und es kann besser und etwas objektiver mit dem Problem umgegangen werden.

Landesverwaltung

Es gab zahlreiche Kontakte mit Vertretern und Entscheidungsträgern aus der Landesverwaltung. Allen voran gab es im September 2016 ein Gespräch mit dem Landeshauptmann, bei welchem die Volksanwältin unterschiedliche Schwierigkeiten der Bürger mit der Landesverwaltung als auch mit der Auslegung der Landesgesetze ansprach.

Zudem kam es im abgelaufenen Jahr auch zu zahlreichen Vorsprachen für die Anliegen der Bürger bei Landesräten, Ressortdirektoren, Abteilungsdirektoren und Amtsdirektoren der Landesverwaltung. Grundsätzlich hatten auch

1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

Contatti con autorità e istituzioni

I contatti diretti con chi detiene responsabilità decisionale nella pubblica amministrazione sono molto importanti per la buona riuscita del lavoro della Difensora civica.

Spesso attraverso il colloquio personale e l'attività di mediazione tra le differenti posizioni e opinioni si riesce a trovare una soluzione molto buona, evitando un lungo e costoso iter processuale.

In molti casi si tratta di contrasti annosi tra cittadini e pubblica amministrazione, che spesso soltanto la mediazione di una terza persona indipendente in possesso delle dovute competenze consente di appianare.

In alcuni casi non è proprio possibile trovare un'intesa a causa delle posizioni troppo distanti, ma attraverso il dialogo ciascuno arriva a comprendere meglio la situazione della controparte, cosicché è possibile affrontare più obiettivamente il problema.

Amministrazione provinciale

Numerosi sono stati i contatti con rappresentanti e responsabili decisionali dell'amministrazione provinciale, primo tra tutti il colloquio avuto nel mese di settembre 2016 con il Presidente della Provincia di Bolzano, durante il quale la Difensora civica ha avuto modo di evidenziare le varie difficoltà che i cittadini incontrano sia nei rapporti con l'amministrazione sia nell'interpretazione della normativa provinciale.

Nell'anno trascorso si sono svolti anche numerosi incontri con assessori provinciali, dirigenti, direttori delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale per discutere specifiche istanze dei cittadini. In linea di principio



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

alle Führungspersonen in der Landesverwaltung ein offenes Ohr für die Schwierigkeiten der Bürger in den unterschiedlichen Verfahren, auch wenn nicht immer konkrete Lösungen möglich waren.

Gemeinden

Es gab im Jahr 2016 auch mehr als 30 Aussprachen in den Südtiroler Gemeindestuben, bei welchen die unterschiedlichen Beschwerden der Bürger mit Bürgermeistern und Gemeindeferenten besprochen wurden. Oftmals wurden diese Aussprachen auch mit einem Lokalausweis verbunden und, in manchen im Vorhinein als „aussichtslos“ erklärten Beschwerden, konnte durch das persönliche Gespräch, die Vermittlung der Volksanwältin und das Entgegenkommen aller Beteiligten eine für alle Betroffenen sehr gute Lösung ausgearbeitet und angenommen werden.

Erwähnenswert dabei ist die von der Volksanwältin im Zuge einer solchen Aussprache ausgearbeitete Vereinbarung bezüglich Zufahrtsrechten und Zufahrtswege verschiedenster Anrainer zwischen den betroffenen Grundeigentümern, der Fraktionsverwaltung und der Gemeindeverwaltung von Corvara.

Ebenso nennenswert ist auch die ausgehandelte Vereinbarung betreffend die Errichtung einer neuen Hofzufahrt am Marlinger Berg mit den verschiedenen Hofeigentümern, dem Bodenverbesserungskonsortium Marlinger Berg und der Gemeindeverwaltung von Marling, welche im Vorfeld zwischen den Eigentümern sehr umstritten war.

Hervorgehoben werden kann auch eine Aussprache in der Gemeinde Bozen mit dem außerordentlichen Kommissär Dr. Penta, dem Generalsekretär, dem Kommandanten der Stadtpolizei und den zuständigen Amtsleitern mit Bürgervertretern der Initiative „Lebenswerter Obstmarkt“. Bei diesem Treffen wurde das

tutti i responsabili dell'amministrazione provinciale si sono mostrati disponibili a occuparsi delle difficoltà dei cittadini con i vari procedimenti, anche se non è stato sempre possibile trovare soluzioni concrete.

Comuni

Nel 2016 si sono svolti oltre 30 incontri presso i municipi dei vari comuni della provincia di Bolzano per esaminare insieme a sindaci e assessori comunali i reclami presentati dai cittadini. Varie volte gli incontri sono stati abbinati anche a dei sopralluoghi e spesso il dialogo personale, la mediazione della Difensora civica e la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti ha permesso di trovare una soluzione molto valida e condivisa in casi definiti a priori “senza speranza”.

A questo proposito si segnala l'intesa elaborata dalla Difensora civica a seguito di un incontro sui diritti di passaggio e le strade di accesso di vari residenti, adottata dai proprietari dei terreni interessati, dall'amministrazione frazionale e dall'amministrazione comunale di Corvara.

Altrettanto rilevante è anche l'intesa concernente la realizzazione di una nuova strada di accesso ai masi del Monte Marlengo – inizialmente oggetto di accesi contrasti – raggiunta tra i proprietari dei vari masi, il Consorzio di miglioramento fondiario “Marlinger Berg” e l'amministrazione comunale di Marlengo.

Da segnalare anche un incontro svoltosi presso il Comune di Bolzano tra il Commissario straordinario dott. Penta, il Segretario generale, il Comandante della polizia municipale, i direttori degli uffici competenti e i rappresentanti del “Comitato Piazza Erbe vivibile”, nel corso del quale si è discusso dettagliatamente il pro-



mit Landeshauptmann / con il presidente della provincia
Arno Kompatscher



mit Landesrat / con l'assessore provinciale
Arnold Schuler



mit dem Abteilungsdirektor / con il dirigente
Helmuth Sinn



mit dem Bürgermeister von Meran
con il sindaco di Merano Paul Rösch



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Burgstall
con il sindaco del Comune di Postal Othmar Unterkofler



mit dem Bürgermeister der Gemeinde St. Ulrich
con il sindaco di Ortisei Tobia Moroder



mit dem Bürgermeister von Bozen
con il sindaco di Bolzano Renzo Caramaschi



mit der Bürgermeisterin der Gemeinde Klausen
con la sindaca di Chiusa Maria Gasser Fink



ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

Problem der Lärmbelästigung in der Altstadt von Bozen ausführlich diskutiert und die Gemeindeverwaltung setzte daraufhin auch einige wichtige Schritte zur Verbesserung der nächtlichen Ruhe für die betroffenen Anrainer.

Ende Februar 2016 wurde die Volksanwältin vom Bürgermeister der Gemeinde Terlan zu einer Gemeinderatssitzung eingeladen, um dort den neuen Gemeinderäten ihre Arbeit vorzustellen. Für mehrere anwesende Gemeinderäte war diese Vorstellung sehr wichtig, da sie die Einrichtung nicht kannten und sich daraufhin sehr überrascht und positiv über die Volksanwaltschaft aussprachen.

NISF

Nicht zu vergessen sind auch mehrere Treffen und Aussprachen mit Dr. Warasin und seinen engsten Mitarbeitern des NISF Bozen, bei welchen auch gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern die verschiedenen Problematiken besprochen und erläutert wurden.

Ebenso wichtig war für die Volksanwaltschaft die zweitägige Weiterbildung mit dem Landtagsabgeordneten und Rentenexperten Dr. Renzler, der sich unentgeltlich bereit erklärte den Mitarbeiterinnen der Volksanwaltschaft wichtige Neuerungen im italienischen Rentensystem zu erläutern und auf aktuelle Fragen zu antworten.

Sanitätsbetrieb

Im Sanitätsbereich durfte die Volksanwältin bei den Sitzungen der Primare im Krankenhaus Schlanders, Meran und Brixen ihre Arbeit mit den Patienten den Führungskräften der verschiedenen Krankenhäuser vorstellen, immer mit dem Ziel, in Zukunft in diesen Führungspersonen Ansprechpartner für unsere Vermittlungsarbeit zu finden.

Ein weiterer Meilenstein in der Arbeit im Bereich Patientenrechte wurde mit der Unterzeich-

blema dell'inquinamento acustico nel centro storico e che ha portato poi l'amministrazione a intraprendere alcuni passi importanti per migliorare il riposo notturno dei residenti.

Alla fine di febbraio 2016 la difensora civica è stata invitata dal sindaco di Terlan a partecipare a una seduta del Consiglio comunale per illustrare il suo lavoro ai nuovi Consiglieri.

Per molti di loro tale presentazione è stata molto importante perché non erano a conoscenza dell'esistenza della Difesa civica e ne sono rimasti quindi positivamente sorpresi.

INPS

Da ricordare anche numerosi incontri e colloqui con il dott. Warasin e i suoi più stretti collaboratori presso l'INPS di Bolzano, in occasione dei quali sono state discusse e approfondite – talora anche in presenza degli stessi cittadini interessati – le varie problematiche.

Parimenti significativo si è rivelato per la Difesa civica il corso di aggiornamento, della durata di due giorni, tenuto dal Consigliere provinciale ed esperto in materia pensionistica dott. Renzler, che gratuitamente si è reso disponibile a illustrare ai collaboratori della Difesa civica alcune importanti novità del sistema pensionistico italiano e a rispondere a una serie di domande su questioni attuali.

Azienda Sanitaria

Nell'ambito sanitario la Difensora civica ha avuto modo di partecipare alle riunioni dei primari negli ospedali di Silandro, Merano e Bressanone per presentare a medici e dirigenti il suo lavoro con i pazienti, sempre con l'intento di trovare in futuro in queste persone degli interlocutori per l'attività di mediazione svolta dalla Difesa civica.

Un'ulteriore pietra miliare nel lavoro della Difesa civica nell'ambito dei diritti dei pazienti è