

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

in mehreren Raten ohne Verwaltungsstrafe und Verzugszinsen zu zahlen. Die Vollstreckungsmaßnahmen zur Eintreibung wurden in diesen Fällen zudem ausgesetzt.

Agentur der Einnahmen

Die Zusammenarbeit mit der Agentur der Einnahmen erwies sich als äußerst bürokratisch und schwierig. Die Bürger bemängeln hauptsächlich die langen Wartezeiten im Registeramt.

Neuerungen bei der Fernsehgebühr

Seit 2016 gilt die allgemeine Vermutung, dass in einem Haushalt auch ein Fernsehgerät ist. Wer kein Gerät hat, muss dies der Agentur für Einnahmen jährlich mitteilen.

Die Steuer wird mit der Stromrechnung eingehoben, sofern die Person auf die der Vertrag für die Stromlieferung lautet, ihren Wohnsitz in dem Gebäude hat, für das der Strom geliefert wird.

Die erste Rate wurde im Juli 2016 eingehoben und ein Restbetrag in den darauffolgenden Stromrechnungen.

Bei der Erstanwendung der neuen Bestimmungen im Jahr 2016 gab es dann auch zahlreiche Beschwerden bei der Volksanwaltschaft.

Diese handelten von bei der Post verlorengegangenen Eigenerklärungen, dass kein Fernsehgerät im Haushalt verwendet wird, bis hin zu den Problemen, die im Herbst 2016 entstanden, da manche Stromanbieter es nicht schafften, die Gebühr innerhalb Oktober auf die Stromrechnung zu setzen.

Können mit Kleinlastkraftwagen auch Personen transportiert werden?

Ein oft diskutiertes Problem bei den Bürgern ist auch die Auslegung des Art. 54 Buchstabe d) der Straßenverkehrsordnung.

Ein als LKW zugelassener Kleinlastkraftwagen hat steuerliche Begünstigungen, jedoch darf

rate senza sanzioni amministrative e interessi di mora, con la sospensiva delle procedure di esecuzione per il recupero.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agencia delle Entrate è stata molto burocratica e difficile. I cittadini lamentano in particolare i lunghissimi tempi di attesa all'Ufficio del Registro.

Novità per il canone televisivo

Dal 2016 vale la generale supposizione che in una casa ci sia anche un apparecchio televisivo. Chi non detiene un televisore è tenuto a presentare ogni anno all'Agencia delle Entrate relativa dichiarazione.

L'imposta viene pagata con la bolletta dell'energia elettrica se la persona titolare del contratto per la fornitura di energia elettrica ha la residenza nell'edificio per il quale quest'ultima viene fornita.

La prima rata è stata riscossa quindi nel mese di luglio 2016 e l'importo residuo con le successive bollette.

Nella prima fase applicativa della nuova norma molteplici sono stati i reclami presentati alla Difesa civica.

Questi spaziavano dallo smarrimento, a opera delle poste, dell'autocertificazione sul mancato possesso dell'apparecchio televisivo ai problemi sorti in autunno 2016 quando alcuni gestori del servizio elettrico non sono stati in grado di inserire entro ottobre la quota del canone nella bolletta.

I furgoni possono trasportare anche persone?

Un problema sollevato con frequenza dai cittadini riguarda l'interpretazione dell'articolo 54, lettera d), del Codice della Strada.

Un furgone immatricolato come autocarro gode di agevolazioni fiscali, ma può essere utilizzato solo per il trasporto di cose e delle persone ad-



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

das Fahrzeug ausschließlich für den Transport von Sachen und Personen verwendet werden, die für die Nutzung und den Transport derselben notwendig sind. Diese Formulierung des Gesetzes hat zu unterschiedlichsten Interpretationen geführt.

Grundsätzlich gilt aber, dass der Transport aus Höflichkeit oder der Transport von Minderjährigen nicht erlaubt ist. Der Beifahrer muss für den Transport oder die Nutzung der Sachen notwendig sein, andernfalls drohen hohe Strafen.

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.

Widerspruch zwischen Trennungsurteil und anzuwendende Kriterien bei der Vergabe von Sozialwohnungen

Ein geschiedener Vater von drei Töchtern verlor durch die Trennung die Berechtigung, weiter in der Wohnung des WOBI zu wohnen, in welcher seine Frau mit den Kindern verblieb.

Aufgrund seiner sehr schwierigen finanziellen Situation stellte ihm ein Verein für einen begrenzten Zeitraum eine kleine Wohnung zur Verfügung. Es wurde ihm aber verboten, in dieser Wohnung mit einer seiner minderjährigen Töchter zu leben und dort ihren Wohnsitz anzumelden.

Im Trennungsurteil wurde zudem verfügt, dass die Kinder vorübergehend bei der Mutter woh-

dete all'uso o al trasporto delle cose stesse. Tale formulazione di legge ha dato adito alle più varie interpretazioni.

Il dato certo, però, è che non è possibile dare passaggi di cortesia né trasportare minori. L'eventuale passeggero può viaggiare sul mezzo solo in funzione del trasporto o dell'uso delle cose trasportate, pena elevate sanzioni penali.

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 squisitamente giuridiche o amministrative, ma coinvolgono anche problemi di natura familiare, sociale o economica delle persone che si rivolgono alla Difesa civica, è necessario promuovere un dialogo ampio e costruttivo con tutto il personale dell'Istituto.

Contrasto fra sentenza di separazione e criteri da applicare per l'assegnazione degli alloggi sociali

Un padre divorziato con tre figlie aveva perso in seguito alla separazione il diritto di continuare ad abitare nell'alloggio IPES dove erano rimaste la moglie e le figlie.

In considerazione della situazione economica molto critica in cui l'uomo versava, un'associazione gli ha messo a disposizione per un periodo limitato un piccolo appartamento, col divieto però sia di farvi abitare una delle figlie minorenni, sia di trasferirvi la residenza della ragazza.

La sentenza di separazione stabiliva altresì che le figlie avrebbero abitato temporaneamente presso la madre fino a quando il padre non

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

nen und zwar so lange, bis der Vater eine Sozialwohnung erhält.

Dadurch, dass der Vater den Wohnsitz der Töchter nicht in die Wohnung des Vereines verlegen konnte, entstand die absurde Situation, dass die Töchter bei der Punkteberechnung in der Rangordnung für die Zuweisung einer Sozialwohnung nicht bewertet werden konnten und somit der Vater nicht in der Lage war, eine Sozialwohnung zu erhalten.

Schlussendlich ist es der Volksanwaltschaft durch ihre Vermittlungsarbeit gelungen, dass der Wohnsitz einer Tochter in die vom Verein zur Verfügung gestellte Wohnung verlegt werden konnte, wodurch sich die Voraussetzungen des Vaters für die Zuweisung einer Sozialwohnung beträchtlich verbesserten.

Es stellt sich nun die Frage, ob in solchen Einzelfällen das Wohnbauinstitut nicht auch solche Ausnahmesituationen von vorneherein berücksichtigen könnte.

Taubenprobleme an Gebäuden des Wohnbauinstitutes

Immer wieder sprachen Mieter eines Miethauses des Wohnbauinstitutes bei der Volksanwaltschaft vor, da ein Mieter durch das ständige Füttern der Tauben diese regelrecht zum Einnisten auf den Balkone brachte, sodass die Lebensqualität aller Bewohner des Hauses beeinträchtigt wurde.

Das Institut reagierte anfangs sehr zögerlich, bemerkte dann aber das Ausmaß der Problematik und konnte zur Zufriedenheit aller Wohnungsmieter durch die Montage eines Netzes auf den Balkonen das Problem beseitigen.

avesse ottenuto l'alloggio sociale.

Il fatto che il padre non potesse trasferire la residenza delle figlie presso l'appartamento fornito dall'associazione ha creato però una situazione assurda, poiché le figlie non potevano essere prese in considerazione ai fini della graduatoria per l'assegnazione di un alloggio sociale e il padre pertanto non risultava averne diritto.

Alla fine la Difesa civica con la sua opera di mediazione è riuscita a far in modo che una figlia del ricorrente potesse trasferire la sua residenza presso l'appartamento messo a disposizione dall'associazione. In questo modo è sensibilmente migliorata la posizione del padre nella graduatoria per l'assegnazione dell'alloggio sociale.

È giusto chiedersi se l'Istituto per l'Edilizia sociale in casi di questo genere non possa fin da subito tenere presenti siffatte situazioni di eccezionalità.

Problema dei piccioni negli edifici dell'Istituto per l'edilizia sociale

Gli inquilini di una casa dell'Istituto per l'edilizia sociale si sono rivolti ripetutamente alla Difesa civica per segnalare che i piccioni richiamati dal cibo che un locatario dava loro costantemente avevano finito per nidificare sui poggianti, compromettendo la qualità della vita di tutti gli abitanti del palazzo.

Inizialmente l'Istituto ha reagito con molta esitazione, ma dopo essersi reso conto delle dimensioni del problema è intervenuto installando apposite reti con piena soddisfazione degli inquilini interessati.



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

3.6. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Bei den Bezirksgemeinschaften ging es vielfach um die Beratung von BürgerInnen, die mit vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten, wobei in einigen Bezirksgemeinschaften vor allem das mangelnde Einfühlungsvermögen, das unfreundliche Auftreten und die unzureichend gelieferten Informationen durch die beauftragten Mitarbeiter beanstandet wurden.

Vielfach betrafen die Beschwerden die Kürzung oder die Ablehnung der finanziellen Sozialhilfe. In diesem Fall musste ich leider feststellen, dass von Seiten der Bezirksgemeinschaft nicht immer mit dem notwendigen Einfühlungsvermögen und der erforderlichen Rücksichtnahme vorgegangen wird.

Ungenügende und fehlerhafte Beratung mit weitreichenden Folgen für die Familie

Aufgrund von psychischen Problemen eines minderjährigen Kindes wurde die zeitweise Unterbringung des Sohnes im Südtiroler Kinderdorf vorgeschlagen.

Die Familie, die diesem Vorschlag positiv gegenüberstand, wurde darüber informiert, dass sie einen Teil der Kosten selbst bezahlen müsste, aber es wurde betont, dass dieser in einer angemessenen Höhe ausfallen würden.

Als eine Zahlungsaufforderung in der Höhe von über 900 Euro im Monat eintraf, war das für die Familie ein Schock. Der Familienvater hatte nämlich aufgrund dieser familiären Situation in diesem Jahr einen massiven Verdienstaufschlag zu beklagen. Aus diesem Grund war es ihm nicht möglich diese Summe zu bezahlen.

Die Familie suchte nun das Gespräch mit der zuständigen Sachbearbeiterin. Das Ergebnis der Aussprache war der Vorschlag, dass die Eltern gegen die Zahlungsaufforderung Rekurs

3.6. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Per quanto riguarda le Comunità comprensoriali si è trattato prevalentemente di offrire consulenza a cittadini con molteplici problemi sociali che, in particolare nel caso di alcune comunità, lamentavano soprattutto scortesia e mancanza di sensibilità da parte del personale addetto e scarsa disponibilità a fornire le informazioni necessarie.

I reclami hanno spesso avuto a oggetto la riduzione o il diniego del sussidio sociale. A tal proposito ho dovuto purtroppo constatare che la Comunità comprensoriale non sempre agisce con la necessaria sensibilità e delicatezza.

Consulenza carente ed erronea genera gravi conseguenze per la famiglia

A una famiglia con un figlio minorenne affetto da problemi psichici era stato proposto di collocare il ragazzo per un periodo presso il "Südtiroler Kinderdorf".

La famiglia ha accettato la proposta, ed è stata quindi informata che avrebbe dovuto sostenere parte della spesa, con però l'assicurazione che l'entità di detta partecipazione sarebbe stata congrua.

Grande è stato pertanto il contraccolpo quando la famiglia si è vista recapitare una richiesta di pagamento di oltre 900 euro mensili. A causa della situazione familiare infatti il padre aveva subito quell'anno una drastica perdita di guadagno e perciò non era nella condizione di pagare l'importo richiesto.

I genitori hanno quindi contattato la persona referente per la pratica, che ha suggerito loro di presentare ricorso contro la richiesta di pagamento presso la competente commissione

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

bei der zuständigen Landeskommission einlegen sollten. Über die vom Gesetz gegebene Möglichkeit der Neuberechnung des zu leistenden Beitrages im laufenden Jahr, unter Berücksichtigung der aktuellen Einkommenssituation, wie im DLH Nr. 30/2000 vorgesehen, wurden die Eltern nicht informiert.

Die Familie sah nun in einem Rekurs gegen die Zahlungsaufforderung die einzige Möglichkeit, die Situation vorzubringen und reichte einen solchen Rekurs ein, der jedoch nach Monaten abgelehnt wurde, da die Berechnung aufgrund der vorliegenden Unterlagen gesetzeskonform erfolgt war.

Die Volksanwaltschaft, die zwischenzeitlich mit der Beschwerde betraut wurde, organisierte daraufhin eine Aussprache mit allen Beteiligten um abzuklären, ob der Familie eine rückwirkende Kostenreduzierung gewährt werden könnte, da ja fehlerhafte Informationen und unvollständige Unterlagen vorlagen und die Voraussetzungen für die Gewährung einer Reduzierung im Laufe des Jahres bestanden. Die Bezirksgemeinschaft kam den Eltern jedoch in keiner Weise entgegen und es blieb nur die Möglichkeit, sich auf eine Ratenzahlung zu einigen.

Kinderhortassistentin wird wegen vierjähriger Matura nicht zum erforderlichen Weiterbildungskurs zugelassen

Die Beschwerdeführerin arbeitete bereits seit über zehn Jahren, immer mit befristeten Verträgen, als Kinderhortassistentin und brachte als Voraussetzung das im Jahr 1990 erworbene Reifediplom der damals vierjährigen Lehrerbildungsanstalt mit, welches als Voraussetzung für die Aufnahme in das entsprechende Berufsbild galt.

Mit dem letztthin erneuerten Bereichsvertrag wurden die Zugangsvoraussetzungen zum Berufsbild Kinderhortassistentin dahingehend geändert, dass nun all jene Kinderhortassistentinnen, die bereits mehr als fünf Jahre Berufser-

provinciale. Essi però non sono stati informati del fatto che la legge prevede la possibilità di ricalcolare nell'anno in corso il contributo sulla scorta della situazione reddituale attuale secondo quanto stabilito dal D.P.G.P. n. 30/2000.

La famiglia ha ritenuto che l'unica possibilità per portare avanti la questione fosse di fare ricorso contro la richiesta di pagamento, ricorso che però è stato respinto dopo mesi con la motivazione che sulla base della documentazione agli atti il calcolo era stato effettuato conformemente alla legge.

La Difesa civica, che nel frattempo era stata incaricata di occuparsi del reclamo, ha organizzato un incontro con tutte le persone coinvolte per verificare se alla famiglia potesse essere concessa una riduzione retroattiva della quota, visto che le informazioni fornite erano state carenti, la documentazione risultava incompleta e che infine esistevano i presupposti per la concessione di una riduzione nell'anno in corso. Tuttavia la Comunità comprensoriale non è andata incontro ai genitori in alcuna maniera e non si è potuto fare altro che trovare un accordo sul pagamento rateale.

Educatrice di asilo nido non viene ammessa al previsto corso di aggiornamento perché in possesso di diploma di maturità quadriennale

La ricorrente lavorava già da oltre dieci anni, sempre con contratti di lavoro a tempo determinato, in qualità di educatrice negli asili nido, avendo presentato quale requisito per l'assunzione nella corrispondente qualifica professionale il diploma di maturità conseguito nel 1990 presso l'istituto magistrale, che allora prevedeva un percorso scolastico quadriennale.

Con l'ultimo rinnovo del contratto di comparto i requisiti di accesso alla qualifica professionale di educatrice di asilo nido sono cambiati, e ora tutte le educatrici già in possesso di un'esperienza lavorativa superiore a cinque anni, ma



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

fahrung mitbrachten, jedoch keine spezifische Ausbildung als Kinderbetreuerinnen hatten, einen zweijährigen berufsbegleitenden Ausbildungskurs besuchen mussten, um weiterhin die Voraussetzungen für die definitive Aufnahme in den Dienst zu haben.

Unsere Beschwerdeführerin wurde zu dem Kurs jedoch nicht zugelassen, da sie nach Auffassung der Schule keine fünfjährige Matura besitzt.

Die Intervention der Volksanwältin und der Hinweise darauf, dass diese Matura allen anderen Reifediplomen gleichzusetzen ist und es für die Beschwerdeführerin unmöglich ist, ein zusätzliches Jahr nachzuholen, was auch nirgends vorgesehen ist, führten leider zu keinem Umdenken.

non di un percorso formativo specifico come assistenti all'infanzia, sono tenute a frequentare in servizio un corso biennale di formazione per poter mantenere i requisiti per l'assunzione definitiva.

La ricorrente non è stata tuttavia ammessa al corso perché a detta della scuola non possedeva un diploma di maturità quinquennale.

A nulla sono valse purtroppo l'intervento della difensora civica e le considerazioni relative al fatto che il diploma di maturità conseguito dalla ricorrente fosse equipollente a tutti gli altri e che per quest'ultima fosse impossibile recuperare un eventuale quinto anno, cosa del resto nemmeno prevista da alcuna disposizione.



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenëda zivica

4. DIE ZUKUNFT DER VOLKSANWALTSCHAFT PROSPETTIVE FUTURE DELLA DIFESA CIVICA

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungsarbeit.

Die Volksanwaltschaft möchte in den nächsten Jahren neben der bereits laufenden Tätigkeit einige Schwerpunkte bei der Arbeit in folgenden Bereichen setzen:

4.1. TÄTIGKEIT IM BEREICH DER MENSCHENRECHTE

In vielen Fällen ist die Volksanwaltschaft auch Ansprechpartner für Menschen, die sich sowohl durch die Verwaltung, als auch durch Gesetze in ihren Grundrechten verletzt fühlen.

Dabei kann es sich um Patienten, Menschen mit Behinderung, Ausländer oder auch verschiedene Gruppierungen handeln.

In all diesen Fällen versucht die Volksanwaltschaft, sich für die Rechte der Bürger einzusetzen und Ungerechtigkeiten aufzuzeigen.

Aus diesem Grunde und um Doppelgleisigkeiten und Mehraufwand zu vermeiden, vertritt die Volksanwältin die Auffassung, keine eigene Antidiskriminierungsstelle einzurichten, sondern notwendige zusätzliche Aufgaben zu integrieren.

Come si evince dal notevole numero di udienze, reclami e consulenze la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e consulenza.

Oltre all'espletamento dell'attività corrente mi sono posta alcuni nuovi obiettivi per i prossimi anni, intensificando l'impegno nei seguenti settori:

4.1. DIRITTI UMANI

In molti casi la Difensora civica si trova a essere interlocutrice di chi si sente leso nei propri diritti fondamentali da parte dell'amministrazione e delle leggi.

Talora si tratta di pazienti, altre volte di persone con disabilità, di stranieri o di altre categorie di soggetti.

In tutti questi casi la Difesa civica si attiva affinché vengano rispettati i diritti dei cittadini mettendo in luce le ingiustizie.

Per questo motivo nonché per evitare doppioni e aumenti dei costi la Difensora civica non ritiene opportuno istituire un apposito sportello antidiscriminazione, bensì ampliare le funzioni aggiuntive delle strutture già esistenti.



DIE ZUKUNFT PROSPETTIVE FUTURE

Ein Denkanstoß dabei wäre auch in Südtirol, die Volksanwaltschaft als unabhängige Einrichtung mit der Umsetzung des **Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT)**, welches am 3. April 2013 auch von Italien ratifiziert wurde, zu beauftragen.

Dieses Abkommen ist ein internationales Menschenrechtsabkommen der UN und wurde bisher von mehr als 60 Staaten ratifiziert.

Aufgrund dieses Auftrages wäre es möglich, dass Experten verschiedener Fachdisziplinen Kontrollbesuche in verschiedenen Einrichtungen wie Justizanstalten, Kasernen, psychiatrischen Einrichtungen, Alten- und Pflegeheimen durchführen und die Situation bewerten.

4.2. TÄTIGKEIT IM BEREICH PATIENTENANLIEGEN

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 Patienten einen Ausgleich zu schaffen, ist die Arbeit der Volksanwaltschaft sehr wichtig.

Ein Vorschlag der Volksanwaltschaft wäre es, auch in Südtirol einen **Patientenentschädigungsfond** nach österreichischem Vorbild einzurichten.

Voraussetzung für die Gewährung einer Entschädigungsleistung durch den Patientenentschädigungsfond ist das Vorliegen eines Schadens, der durch eine ärztliche Behandlung entstanden ist und bei dem eine Haftung nicht eindeutig gegeben ist, jedoch zwischen Schaden und Behandlung ein ursächlicher Zusammenhang besteht.

Formulo qui, come spunto di riflessione, l'idea di affidare anche in provincia di Bolzano alla Difesa civica nella sua specificità di istituzione indipendente l'applicazione del **protocollo opzionale alla Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti (OPCAT)** che anche l'Italia ha ratificato il 3 aprile 2013.

L'OPCAT è un protocollo internazionale dell'ONU sui diritti umani ratificato finora da più di 60 Stati.

Esso prevede che esperti in diverse specifiche materie possano effettuare visite di controllo in varie strutture quali ad esempio luoghi di detenzione, caserme, istituti di salute mentale, case di riposo o di cura e ne valutino la situazione.

4.2. QUESTIONI SANITARIE

Nel rapporto medico-paziente possono insorgere divergenze di opinione e situazioni conflittuali di vario tipo. In tali contesti i pazienti si trovano spesso in una posizione di debolezza, dovendosi confrontare con un sistema specialistico molto influente. L'intervento della Difesa civica risulta quindi assai importante per riequilibrare la situazione di svantaggio dei pazienti.

Un obiettivo della Difesa civica è l'istituzione anche nella provincia di Bolzano di un **fondo per il risarcimento dei pazienti** sul modello di quello austriaco.

Per ottenere un risarcimento dal fondo suddetto occorre vi sia un danno sorto a seguito di un trattamento sanitario e che, pur in assenza di un profilo univoco di responsabilità, sussista comunque un nesso di causalità tra il danno e il trattamento medesimo.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Mit einem solchen Fond könnten Patienten zu einem kleinen Teil entschädigt werden, auch wenn die Versicherung des Sanitätsbetriebes nicht bereit ist, zu zahlen.

4.3. TÄTIGKEIT IN UMWELTANGELEGENHEITEN

Eine weitere sehr wichtige Aufgabe besteht in der Unterstützung und Beratung der BürgerInnen bei Beschwerden im Umweltbereich.

Die Beschwerden gehen von widerrechtlicher Müllablagerung über Lärmbelästigungen durch Gewerbegebiete, neue Strassen und Gastlokale bis hin zu Geruchs- und Lichtbelästigungen. Probleme gibt es auch mit der Funkbestrahlung von Handymasten oder Hochspannungsleitungen.

Oft führen diese Umweltbelastungen zu gesundheitlichen Problemen der Beschwerdeführer und es werden Probleme für die gesamte Familie befürchtet, aber auch die beträchtliche Wertminderung der Eigentumswohnung der Geschädigten ist immer wieder zentrales Thema.

In diesen Fällen sehe ich es als wichtig an, sowohl die Bürger über die gesetzlichen Grundlagen zu informieren, als auch als unabhängige Vermittlungsstelle mit der öffentlichen Verwaltung zu agieren, um in gemeinsamen Gesprächen nach möglichen Lösungen zu suchen, um den langwierigen und oft auch nicht zielführenden Weg vor Gericht zu vermeiden.

Questo fondo consentirebbe ai pazienti di ottenere un parziale risarcimento anche laddove l'assicurazione dell'Azienda sanitaria non fosse disposta a pagare.

4.3. AMBIENTE

Un altro compito molto importante è quello dell'assistenza e della consulenza ai cittadini nelle questioni ambientali.

I reclami spaziano dal deposito illecito di rifiuti all'inquinamento acustico provocato da insediamenti produttivi, nuove strade e locali pubblici nonché all'inquinamento olfattivo e luminoso. I problemi riguardano anche le onde elettromagnetiche emesse da antenne per la telefonia mobile o da linee dell'alta tensione.

Spesso i ricorrenti lamentano problemi di salute legati all'inquinamento ambientale e temono per eventuali problemi che ne possono derivare ai propri familiari, ma una questione ricorrente riguarda anche il considerevole deprezzamento dell'abitazione di proprietà connesso a tale aspetto.

In questi casi ritengo importante informare le persone sul quadro normativo di riferimento e intervenire quale mediatore indipendente presso l'ente pubblico per cercare possibili soluzioni tramite il dialogo diretto tra le parti, evitando un lungo e spesso infruttuoso iter processuale.



DIE ZUKUNFT PROSPETTIVE FUTURE

Abschließend möchte ich hier noch anfügen, dass es in einer Demokratie stets auch einer wirksamen Kontrolleinrichtung bedarf 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 bestehenden Rechtsschutzsystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten.

Aufgrund dieser überaus wichtigen Aufgabe möchte ich mich hier ausdrücklich dafür aussprechen, **dass der Rolle der Volksanwaltschaft auch bei der Überarbeitung des Autonomiestatutes Rechnung zu tragen ist und die Einrichtung und deren Funktionen dort verankert und abgesichert werden sollten.**

Mein besonderer Dank gilt schließlich auch meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer zur Verfügung.

Die Südtiroler Volksanwältin
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Dr./dott.ssa Gabriele Morandell

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 questo senso la Difensora civica funge indubbiamente da tramite istituzionale fra cittadino e amministrazione.

Da una parte essa è chiamata a verificare la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra, in una logica di complementarità col sistema di tutele giuridiche esistente, a promuovere con forza l'equità e la giustizia, favorendo in tal modo anche il consenso nei confronti della pubblica amministrazione.

Data l'estrema importanza di tale funzione esprimo formalmente la mia convinzione **che il ruolo della Difesa civica debba essere tenuto in considerazione anche in sede di revisione dello Statuto di autonomia, fissando in tale ambito le basi giuridiche per l'istituzione e i suoi compiti.**

Un ringraziamento speciale va infine al mio staff, il cui notevole impegno unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili i successi conseguiti.

Confermo inoltre la mia disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3**e) Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3¹⁾
Volksanwaltschaft des Landes Südtirol**

1) Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

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



Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

(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 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 Bürgermeistern, 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:

- 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.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016


Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

(2) Das Verfahren zur Wahl des Volksenwaltes/der Volksenwältin 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 Volksenwaltes/der Volksenwältin 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 Volksenwaltes/der Volksenwältin 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 Volksenwaltschaft vorbringen.

(4) Der Volksenwalt/Die Volksenwältin 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 Präsidenten/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.

 TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico - procedura di elezione - discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione - esame delle domande di tutti i candidati

Art. 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin)

(1) Das Amt des Volksenwaltes/der Volksenwältin 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 Gemeinderreferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

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

(3) Beabsichtigt der Volksenwalt/die Volksenwältin, 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 Volksenwalt/Die Volksenwältin 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 Volksenwalt/der Volksenwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund 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 Volksenwaltes/der Volksenwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt 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 Volksenwalt/die Volksenwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler

**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3**

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 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

(1) Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. 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)

(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.

(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.

2) Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10.

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 Volksanwaltschaft 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.

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

(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 Kostenvoranschlag 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.

(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, ingeltender 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.

**Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010****e) Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3¹⁾
Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano**

1) Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6

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.

(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.

(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