

**SENATO DELLA REPUBBLICA**  
XVIII LEGISLATURA

**Doc. CXXVIII**  
**n. 3**

**RELAZIONE**

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

**(Anno 2017)**

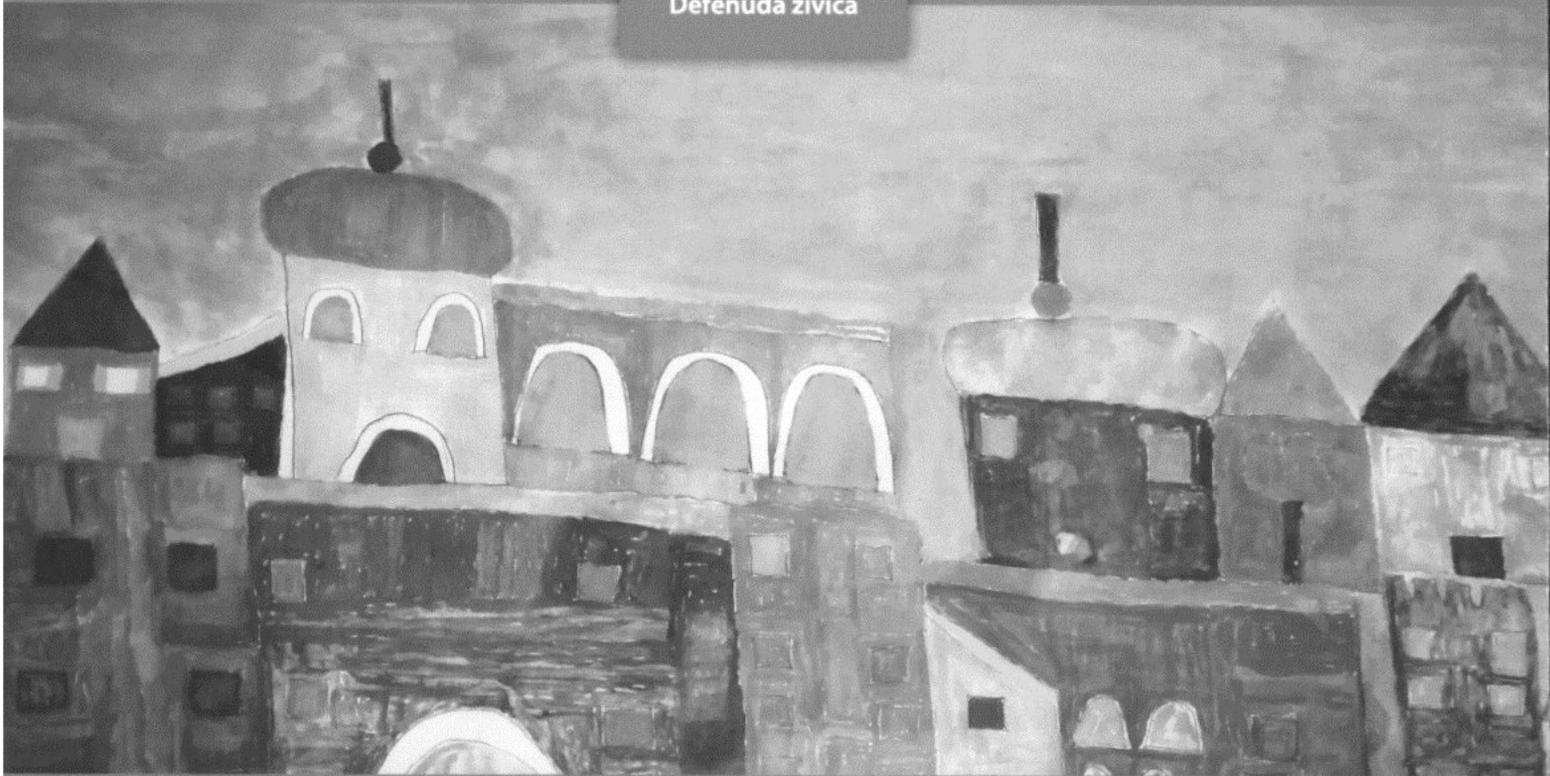
*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

**Presentata dal Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano**

**Comunicata alla Presidenza il 7 giugno 2018**



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica



TÄTIGKEITSBERICHT  
RELAZIONE  
**2017**

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2017

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL  
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO  
39100 Bozen | Cavourstraße 23/c  
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039  
post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it  
www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it  
PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2018

TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:  
Kunstwerkstatt Akzent Bruneck/Lebenshilfe Onlus  
Laboratorio Artistico a Brunico/Lebenshilfe Onlus

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:  
Fuchsdesign



# INHALT INDICE

Vorwort	5	Premessa	5
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>		<b>1. PARTE GENERALE</b>	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	8	1.2. Staff della Difesa civica	8
1.3. Institutionelle Kontakte und Zusammenarbeit	13	1.3. Contatti istituzionali e collaborazione	13
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	26	1.4. Comunicazione e relazioni pubbliche	26
1.5. Das Besondere an dem Amt des Volksanwaltes	35	1.5. I compiti „speciali“ del difensore civico	35
<b>2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN</b>		<b>2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE</b>	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	37	2.1. Numero di reclami e consulenze	37
2.2. Kontaktaufnahme	38	2.2. Contatti	38
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	40	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	40
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	45	2.4. Dati personali sui ricorrenti	45
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	46	2.5. Dati personali sulla lingua	46
2.6. Ergebnisse einer Zufriedenheitsumfrage	47	2.6. Risultati del sondaggio sulla soddisfazione degli utenti	47
<b>3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET</b>		<b>3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI</b>	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	49	3.1. Comuni	49
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	57	3.2. Amministrazione provinciale	57
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	68	3.3. Azienda sanitaria	68
3.4. Schwerpunkt Staat - lokale staatliche Ämter	74	3.4. Stato e uffici statali locali	74
3.5. Schwerpunkt Wohnbauinstitut	80	3.5. Istituto per l'Edilizia sociale	80
3.6. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaften	82	3.6. Comunità comprensoriali	82

**4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKS-  
ANWALTSCHAFT**

4.1. Rechte behinderter und älterer Menschen	85
4.2. Zwangsbehandlungen von psychisch erkrankten Menschen	86
4.3. Beschwerderecht im Bauwesen	87

**4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA  
CIVICA**

4.1. Diritti dei disabili e degli anziani	85
4.2. Trattamento sanitario obbligatorio	86
4.3. Diritto di ricorso in materia edilizia	87



## VORWORT

**Hoffnung ist nicht die Überzeugung,  
dass etwas gut ausgeht,  
sondern die Gewissheit,  
dass etwas Sinn hat,  
ganz gleich wie es ausgeht.**

*Vaclav Havel*

**Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!  
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

Auch meine Arbeit als Südtiroler Volksanwältin war im abgelaufenen Jahr 2017 wieder geprägt von den Ungewissheiten, Fragen und Sorgen der Menschen in unserem Land. In ungezählten Gesprächen über Probleme, Hilflosigkeit und auch Wut war und ist es mir wichtig, neben Versachlichung, Aufklärung und unabhängiger Prüfung immer auch zu etwas mehr an Hoffnung beizutragen.

Dabei ist der Ausspruch des tschechischen Schriftstellers, Bürgerrechtlers und späteren Präsidenten Vaclav Havel für mich ein Hinweis

## PREMESSA

**La speranza non è la convinzione  
che qualcosa possa riuscire bene,  
ma la certezza  
che qualcosa abbia senso,  
indipendentemente dalla sua riuscita.**

*Vaclav Havel*

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

anche nel 2017 appena trascorso la mia attività di Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è stata segnata dalle incertezze, dagli interrogativi e dalle preoccupazioni dei nostri concittadini. Negli innumerevoli colloqui che mi hanno portata a diretto contatto con i loro problemi, il loro senso di smarrimento e anche di rabbia, ho sempre puntato non solo a ricondurre le questioni entro binari oggettivi, a esaminarle in modo indipendente e fornire tutte le necessarie informazioni, ma anche ogni volta a seminare un poco di speranza.

darauf, dass Hoffnung mehr ist als das Warten auf die Erfüllung der eigenen Wünsche und Vorstellungen.

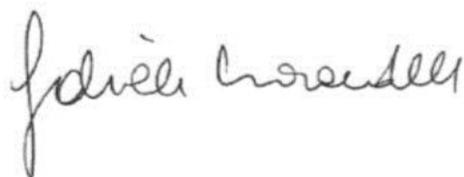
Ich bin froh und dankbar dafür, dass ich im zurückliegenden Jahr den Bürgern hin und wieder etwas von ihren Fragen und Sorgen nehmen und auch etwas Hoffnung machen konnte.

Ausdrücklich danken möchte ich Ihnen allen, die Sie meine Arbeit unterstützen. Ihre Unterstützung kommt letztlich immer denjenigen Hilfebedürftigen zugute, die auf die Beratung und Begleitung der Volksanwältin angewiesen sind.

Ich freue mich auf die Zusammenarbeit und über ihre Unterstützung auch im Jahr 2018!

Bozen, im Mai 2018

Ihre



*Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell*

Speranza che – come mi insegna la frase dello scrittore, attivista e presidente ceco Vaclav Havel – è più che il semplice attendere la realizzazione dei propri desideri e delle proprie idee.

Sono contenta e grata per aver avuto modo anche nell'anno passato di aiutare i cittadini a risolvere una piccola parte dei loro problemi e disagi e donare loro anche un po' di speranza.

Desidero ringraziare espressamente tutti Voi che sostenete il mio lavoro, poiché il Vostro sostegno va a diretto vantaggio di chi ha bisogno e si rivolge alla Difensora civica per ricevere consiglio e supporto.

Confido che il Vostro sostegno e la Vostra collaborazione non verranno meno anche nel 2018!

Bolzano, maggio 2018



# 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.

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

## 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.

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



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 Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

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 Universitäts-

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 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.

verwaltung 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 fünf Experten 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.

#### **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

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 cinque esperti amministrativi 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.

#### **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

2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Dr. Peter Kinzner**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindegemeinsekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe-Wirtschaft und Finanzen-Ökonomatsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode), seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft tätig.

**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.

esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Dott. Peter Kinzner**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, corso universitario in management di progetti e processi, Ispettore Amministrativo presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (Dirigente Amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, Capo Ripartizione della ripartizione acquisti-economico finanziario-servizi economici presso il Comprensorio Sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future), dal luglio 2017 lavora presso la difesa civica.

**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 stehend / da sinistra a destra in piedi: Annelies Geiser, Verena Crazzolarà, Claudia Walzl, Peter Kinzner, Tiziana De Villa - sitzend / seduti: Vera Tronti, Volksanwältin Gabriele Morandell, Priska Garbin

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 2017 haben zwei Studentinnen wieder diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit

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 2017 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



Anna Masoner



Rayara Demetz



geleistet. Sie konnten die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalaugenscheinen 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 aufgebracht werden kann.

**Sprechtage**

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

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 131 Sprechtage 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 2017 sono stati tenuti complessivamente 131 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	22
BRUNECK/BRUNICO	22
MERAN/MERANO	21
SCHLANDERS/SILANDRO	11
STERZING/VIPITENO	6
LADINISCHE TÄLER/VALLI LADINE	12
NEUMARKT/EGNA	6
BRIXEN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRESSANONE	11
BRUNECK KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRUNICO	9
MERAN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI MERANO	11
<b>INSGESAMT/TOTALE</b>	<b>131</b>

**SPRECHTAGE  
GIORNI DI UDIENZA**

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE UND ZUSAMMENARBEIT

#### **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 der Volksanwältin.

Oftmals gelingt es durch das persönliche Gespräch und die Vermittlungstätigkeit zwischen den unterschiedlichen Positionen und Meinungen eine 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.

So kam es zu zahlreichen Vorsprachen für die Anliegen der Bürger bei Landesräten, Ressortdirektoren, Abteilungsdirektoren und Amtsdirektoren der Landesverwaltung. Grundsätzlich hatten 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.

Sehr interessant und wichtig fand ich die Gespräche mit dem Landesrat für Urbanistik

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI

#### **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 buona soluzione 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.

Altre volte accade che l'intesa sia davvero impossibile a causa delle posizioni troppo distanti, ma attraverso il dialogo ciascuno può arrivare a comprendere meglio la situazione della controparte e ciò permette di affrontare il problema con maggiore obiettività ed efficacia.

#### **Amministrazione provinciale**

Molteplici sono stati i contatti con rappresentanti e responsabili decisionali dell'amministrazione provinciale.

Nell'anno in esame abbiamo avuto infatti numerosi incontri con assessori provinciali, dirigenti, direttori delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale per discutere specifiche istanze presentate dai cittadini. In linea di massima tutti i responsabili hanno mostrato attenzione per le difficoltà incontrate dai cittadini nei vari procedimenti, anche se non sempre si è potuti addivenire a soluzioni concrete.

Molto interessanti e importanti sono stati per me i colloqui avuti con l'assessore provinciale



Richard Theiner und dem zuständigen Abteilungsdirektor Weber, bei welchen ausführlich der Entwurf des neuen Raumordnungsgesetzes besprochen wurde und vor allem auch auf die Probleme und Schwierigkeiten des Nachbarn, der durch die Bautätigkeit in seinen Rechten verletzt wird, eingegangen wurden.

Thematisiert wurde auch die vorgeschlagene Abschaffung des derzeit geltenden Art. 105 (Bürgerklage) des Raumordnungsgesetzes.

Die Volksanwältin wies in diesen Gesprächen dezidiert darauf hin, dass die zivilrechtlich geschützten Rechte des Nachbarn auch im neuen Gesetzentwurf durch eine entsprechende Rekurs- oder Beschwerdemöglichkeit zu schützen sind.

Erwähnenswert sind weiters die Treffen und Lokalaugenscheine gemeinsam mit den Bürgern und Vertretern des Amtes für Luft und Lärm der Landesverwaltung bei welchen die Lärmproblematiken genauestens überprüft wurden und versucht wird durch verschiedene Maßnahmen eine mögliche Reduzierung des Lärmpegels zu erreichen.

Lobenswert muss hier die Arbeit der Mitarbeiter des Amtes für Luft und Lärm hervorgehoben werden, die auf eine sehr angenehme und verständnisvolle Art auf den Bürger zugehen und für verschiedenste Lösungen offen sind.

Mehrere Aussprachen mit Abteilungs- und Amtsdirektoren gab es auch im Bereich Personal und im Bereich Wohnungsbau, bei welchen dem Bürger die Gelegenheit gegeben wurde gemeinsam mit der Volksanwältin das Problem ausführlich zu erläutern.

### **Südtiroler Sanitätsbetrieb**

Im abgelaufenen Jahr kam es zu einem Treffen mit dem neuen Sanitätsdirektor des Sanitätsbetriebes Thomas Lanthaler.

Gemeinsam mit dem Sanitätsdirektor wurde auch das Beraterradio im Frühjahr zum Thema Patientenrechte gestaltet und Dr. Lanthaler

all'urbanistica Richard Theiner e con il direttore di ripartizione Weber, nel corso dei quali abbiamo approfonditamente discusso il nuovo disegno di legge in materia di urbanistica con particolare attenzione ai problemi e disagi vissuti da chi si sente leso nei propri diritti dall'attività edificatoria del vicino.

In particolare ci si è soffermati sull'abrogazione – prevista dalla proposta di legge – dell'attuale art. 105 (Ricorso popolare) della legge urbanistica vigente.

A tale proposito la Difensora civica ha ribadito con forza come anche il nuovo disegno di legge debba prevedere adeguati strumenti di ricorso o reclamo a tutela dei diritti civilistici del vicino.

Sono poi da ricordare gli incontri e i sopralluoghi effettuati insieme ai cittadini interessati e ai rappresentanti dell'Ufficio Aria e rumore della Provincia per verificare esattamente le situazioni di inquinamento acustico segnalate e studiare interventi atti a ridurre per quanto possibile i livelli di rumore problematici.

È doveroso in questa sede esprimere un plauso all'Ufficio Aria e rumore, i cui collaboratori sanno ascoltare i cittadini con gentilezza e pazienza e mostrano grande disponibilità nel ricercare possibili soluzioni ai problemi segnalati.

Numerosi sono stati pure i colloqui organizzati presso dirigenti e direttori delle strutture provinciali preposte al personale e all'edilizia abitativa per dar modo al singolo cittadino di illustrare dettagliatamente il proprio problema insieme alla Difensora civica.

### **Azienda Sanitaria dell'Alto Adige**

Nel 2017 mi sono incontrata con il nuovo direttore sanitario dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige Thomas Lanthaler.

Con lui abbiamo curato la scorsa primavera, nell'ambito della rubrica radiofonica tenuta dalla Difensora civica, una puntata specificamente



*mit der Landesrätin / con l'assessore provinciale  
Waltraud Deeg*



*mit dem Generaldirektor der Südtiroler Landesverwaltung  
con il direttore generale dell'amministrazione provinciale  
Hanspeter Staffler*



*mit der Primarin des Dienstes für Rechtsmedizin des Südtiroler  
Sanitätsbetriebes / con la primaria della medicina legale dell'  
azienda sanitaria Giovanna Zanirato*



*mit dem Abteilungsdirektor der Informatik / con il direttore  
della ripartizione informatica Kurt Ferdinand Pöhl*



*mit dem Sanitätsdirektor / con il direttore  
sanitario Thomas Lanthaler*



*mit dem Direktor des Gesundheitsbezirkes Bruneck  
con il direttore del Comprensorio di Brunico Walter Amhof*



*mit dem Bürgermeister von Tiers  
con il sindaco di Tires Gernot Psenner*



*mit dem Bürgermeister von Mühlbach  
con il sindaco di Rio di Pusteria Christoph Prugger*



*mit dem Bürgermeister von Sterzing  
con il sindaco di Vipiteno Fritz Karl Messner*



*mit dem Bürgermeister von Mals  
con il sindaco di Malles Ulrich Veith*



*mit dem Bürgermeister von Rodeneck  
con il sindaco di Rodengo Klaus Faller*



*mit der Bürgermeisterin der Gemeinde Mölten  
con la sindaca del Comune di Meltina Angelika Wiedmer*

stand gemeinsam mit der Volksanwältin für Fragen der Hörer und Hörerinnen zur Verfügung. Zudem kam es im abgelaufenen Jahr zu verschiedensten Aussprachen in den Krankenhäusern mit den Gesundheitsdirektoren, Primären und den behandelnden Ärzten, bei denen entweder über von Patienten vermutete Behandlungsfehler oder über Unklarheiten bei Diagnosen und Behandlungsmethoden gesprochen wurde.

Sehr wichtig war auch die Aussprache und die Vorstellung der Arbeit der Volksanwaltschaft in einer Sitzung der Primare des Krankenhauses Bruneck.

Bei dieser Aussprache konnten Vorurteile der Ärzte gegenüber der Arbeit der Volksanwaltschaft abgebaut werden und gegenseitiges Verständnis auf- und ausgebaut werden.

Interessant war auch ein Zusammentreffen mit dem verantwortlichen Leiter der Stelle für Risk-

dedicata ai diritti del paziente nel corso della quale abbiamo cercato di rispondere insieme alle varie domande poste dai radioascoltatori. Da segnalare anche i numerosi incontri avuti lo scorso anno presso gli ospedali con direttori sanitari, primari e medici curanti per discutere casi di presunti errori terapeutici o per chiarire dubbi riguardo a diagnosi e metodi di cura.

Cito come particolarmente significativo l'incontro avuto con i primari dell'ospedale di Brunico per presentare loro l'attività della Difesa civica. Tale incontro ha permesso di smontare i pregiudizi dei sanitari nei confronti della Difesa civica e di avviare e rafforzare un rapporto di reciproca fiducia.

Interessante è stato anche l'incontro svolto con Horand Mayer, responsabile dell'Unità operativa per la gestione del rischio istituita presso l'Assessorato alla sanità, con il quale

management im Assessorat für Gesundheit Horand Mayer, bei welchem die Risikoanalyse im Gesundheitswesen unter die Lupe genommen wurde.

### **Gemeinden**

Es gab im Jahr 2017 über 20 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, bei manchen - im Vorhinein als „aussichtslos“ beschriebenen 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 sind einige wichtige Vereinbarungen, die mit Hilfe der Volksanwältin ausgehandelt und unterzeichnet wurden:

Es konnte zum Beispiel eine Vereinbarung zwischen der Gemeinde Vahrn und der Eigentümerin der Liegewiese des Vahrner Sees hinsichtlich der Nutzung der Wiese in den Sommermonaten ausgearbeitet und unterzeichnet werden und Verhandlungen für eine mehrjährige Vereinbarung aufgenommen werden.

abbiamo approfonditamente esaminato il tema dell'analisi del rischio in ambito sanitario.

### **Comuni**

Nel 2017 si sono svolti oltre una ventina di incontri presso i municipi dei vari comuni della provincia di Bolzano per esaminare insieme a sindaci e assessori comunali i reclami presentati dai cittadini. Spesso agli incontri si è accompagnato anche un sopralluogo per verificare de visu la criticità segnalata, e talvolta il dialogo personale, la mediazione della Difensora civica e la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti hanno permesso di trovare soluzioni valide e condivise anche in casi definiti a priori "senza speranza".

Merita segnalare qui alcuni importanti accordi definiti e sottoscritti grazie all'aiuto della Difensora civica.

A Varna, ad esempio, si è potuti arrivare a un accordo tra il Comune e la proprietaria del prato antistante il lago in merito all'utilizzo della spiaggia nei mesi estivi, e sono in corso trattative per estendere la durata dell'accordo anche ai prossimi anni.



bei Unterzeichnung der Vereinbarung zum Vahrner See / alla firma della convenzione con la proprietaria del lago di Varna



Eine weitere Vereinbarung konnte zwischen der Gemeinde Margreid und den Anrainern getroffen werden, die durch das neu umgebaute Gastlokal der Gemeinde im Dorfzentrum und der neuen Terrasse im Hinterhof Beeinträchtigungen und nächtliche Ruhestörungen befürchteten.

Ausgesprochen aufschlussreich und wichtig waren auch Aussprachen und Treffen für die Bürger der Gemeinde St. Pankraz, die durch den Bau der neuen Umfahrungsstraße der Gemeinde und durch den Bau des erforderlichen Tunnels ihre Trinkwasserquellen verloren haben. In dieser Angelegenheit gab es mehrere Aussprachen und Treffen mit der Gemeinde, mit dem zuständigen Landesrat, mit dem Landesamt für Straßenbau sowie mit der Trinkwassergenossenschaft, um eine angemessene provisorische, aber auch dauerhafte Lösung für die Trinkwasseranschlüsse für die betroffenen Familien zu finden.

Ein Ende konnte durch die Vermittlung der Volksanwältin auch einem Streit hinsichtlich der Sanierung einer öffentlichen Zufahrtsstraße zwischen der Gemeinde Kastelruth und den beiden angrenzenden Grundeigentümern gesetzt werden.

Mehrere Versuche der Gemeindeverwaltung Kastelruth in der Vergangenheit, eine Lösung zu finden, waren gescheitert, sodass nun die Lösung gemeinsam mit der Volksanwältin sehr überraschend für alle kam.

Stellvertretend für Treffen zum Thema Lärm sei hier auch die Aussprache in der Gemeinde Kaltern erwähnt. Dort trafen sich auf Einladung der Volksanwältin aufgrund der beanstandeten nächtlichen Ruhestörung durch Gastlokale im Zentrum die betroffenen Anrainer, die Gastwirte, die Gemeindeverwaltung, die Ortspolizei, der Kommandant der Carabinieristation und der Amtsarzt um gemeinsam über das Problem

Altro accordo è quello raggiunto tra il Comune di Magrè e i frontisti interessati dalla ristrutturazione del ristorante di proprietà comunale nel centro del paese, che dall'attività del locale – anche a seguito della costruzione della nuova terrazza sul retro dell'edificio – temevano disagi e disturbo della quiete pubblica.

Decisamente produttivi e importanti sono stati anche i contatti e gli incontri promossi per alcuni abitanti del comune di S. Pancrazio che a seguito dei lavori per la costruzione della nuova circonvallazione e della relativa galleria avevano visto scomparire le loro sorgenti di acqua potabile. La questione è stata discussa in numerosi contatti e incontri con il Comune, l'assessore provinciale competente, l'Ufficio tecnico strade della Provincia e la società cooperativa che gestisce l'acquedotto, allo scopo di trovare un'adeguata soluzione transitoria, ma anche durevole, ai problemi di approvvigionamento idrico dei nuclei familiari interessati.

Altra lite portata a conclusione grazie alla mediazione della Difensora civica è quella che opponeva il Comune di Castelrotto a due frontisti riguardo ai lavori di sistemazione di una strada pubblica d'accesso.

Dopo che in passato svariati tentativi di soluzione posti in essere dall'amministrazione comunale di Castelrotto si erano risolti in un nulla di fatto, la positiva conclusione raggiunta insieme alla Difensora civica ha colto tutti davvero di sorpresa.

A titolo esemplificativo del lavoro svolto in tema di inquinamento acustico voglio citare l'incontro organizzato presso il comune di Caldaro, dove su invito della Difensora civica – a cui i cittadini si erano rivolti lamentando schiamazzi notturni provenienti dai locali del centro storico – si sono riuniti i frontisti interessati, i titolari dei locali, l'amministrazione comunale, la polizia locale, il comandante della stazione dei carabi-

zu sprechen und Vorschläge auszuarbeiten, die nun voraussichtlich eine Beruhigung der nächtlichen Störungen mit sich bringen sollten.

Im Juni 2017 wurde die Volksanwältin vom Bürgermeister der Gemeinde Deutschnofen 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 Arbeit der Volksanwaltschaft zeigten.

nieri e l'ufficiale sanitario per discutere insieme il problema ed elaborare proposte di soluzione che ora dovrebbero consentire di eliminare il disturbo della quiete notturna.

Nel giugno 2017 la Difensora civica è stata invitata dal sindaco di Nova Ponente a partecipare a una seduta del consiglio comunale per illustrare il proprio 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.



*mit dem Bürgermeister und Gemeinderat von Deutschnofen / con il sindaco e il consiglio comunale di Nova Ponente*

### **Kontakt mit Vereinen und Interessensvertretungen**

Das Jahr 2017 war auch voll von neuen Kontakten, die geknüpft werden konnten um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen in Südtirol aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen.

Unter anderem gab es Treffen mit verschiedenen Netzwerkpartnern, wie dem Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Walter Andreaus,

### **Contatti con associazioni e rappresentanze di interesse**

Il 2017 è stato un anno ricco anche di nuovi contatti, che hanno consentito di ampliare la rete dei rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni operanti in provincia di Bolzano e di favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio dell'intera popolazione.

Voglio ricordare in particolare gli incontri avuti con diverse realtà associative quali il Centro Tutela Consumatori e Utenti nella persona del suo

dem Elternverband hörgeschädigter Kinder und dem Präsidenten des Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols Moritz Schwienbacher.

### **Verband Ariadne - für die psychische Gesundheit aller**

Interessante und wichtige Gespräche gab es mit dem Verband Ariadne. Ziel dieses Verbandes ist es, dass psychische Erkrankungen als Teil der Gesellschaft anerkannt werden und ein selbstverständlicher, toleranter Umgang mit psychisch kranken Menschen möglich wird.

Der Verein bemüht sich daher um eine bedürfnisorientierte Entwicklung der Psychiatrischen Dienste und eine gesetzliche Absicherung der Rechte von Betroffenen und Angehörigen, vor allem bei Zwangseinweisungen und bei Zwangsbehandlungen.

Der Volksanwältin ist es ebenso ein Anliegen die Grundrechte der Patienten in diesen schwierigen Situationen zu schützen und möchte den Verband in seinem Anliegen und Wunsch unterstützen, dass eine Vertrauensperson und/oder ein Patientenanwalt sich in diesen Situationen um die Grundrechte des Patienten sorgt und diese schützt und einfordert.

direttore Walter Andreaus, l'Associazione genitori di bambini audiolesi e l'Associazione delle Residenze per anziani dell'Alto Adige nella persona del suo presidente Moritz Schwienbacher.

### **Associazione Ariadne - per la salute psichica, bene di tutti**

Interessanti e importanti colloqui si sono avuti con l'Associazione Ariadne.

L'Associazione lavora per far sì che le persone con disagio psichico vengano riconosciute appieno come parte della società, da accogliere con tolleranza e senza pregiudizi.

Essa quindi è impegnata nel promuovere lo sviluppo di servizi psichiatrici realmente orientati ai bisogni e nel garantire la tutela giuridica dei diritti di pazienti e familiari, soprattutto in caso di ricovero coatto e di trattamento sanitario obbligatorio.

Anche la Difensora civica ha a cuore la tutela dei diritti fondamentali dei pazienti in queste difficili situazioni e intende sostenere l'auspicio dell'Associazione che una persona di fiducia e/o un ombudsman sanitario possa prendersi cura di tali diritti ed esigerne il rispetto.



mit dem Geschäftsführer der Südtiroler Verbraucherverbände / con il responsabile del Centro Tutela Consumatori Utenti Walther Andreaus



mit dem Verband / con l'Associazione Ariadne

### Tagungen EOS Akademie

Bei verschiedenen Tagungen, die von Ulrich Seitz dem Leiter der EOS-Akademie mit Sitz in Bozen organisiert wurden, war die Volksanwältin als Referentin oder Diskussionsteilnehmerin eingeladen. Besonders erwähnenswert hierbei sind drei Tagungen.

Die erste Tagung fand am 2. Mai zum Thema **„Wie problematisch sind Wartezeiten im Gesundheitswesen?“** statt bei welcher die Primare der Ersten Hilfe der Krankenhäuser Bozen und Meran über ihre Schwierigkeiten berichteten und gemeinsam versucht wurde, Lösungsansätze zu suchen.

Bei der zweiten Tagung am 30. August ging es um das Thema **Pflichtimpfungen**. Die Volksanwältin referierte über die neuen gesetzlichen Vorschriften in Italien.

Die dritte Tagung wurde zum Thema **„Verzögerungen bei der Diagnose und in der klinischen Indikation“** organisiert. Die Volksanwältin diskutierte gemeinsam mit Ärzten des Sanitätsbetriebes und Rechtsanwälten über das Thema und berichtete über ihre konkreten Beschwerdefälle.

### Nationale und internationale Kontakte

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

### Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist wie alle regionalen Volksanwälte Italiens in die Vereinigung der „Difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein. Hierfür fanden einige Treffen der regiona-

### Convegni di EOS Accademia

La Difensora civica è stata invitata a intervenire in occasione di svariati convegni organizzati da Ulrich Seitz, direttore di EOS Accademia di Bolzano. Tre appuntamenti in particolare meritano qui di essere ricordati.

Il primo convegno si è svolto il 2 maggio sul tema **“Come contenere i tempi d’attesa in sanità?”** e ha visto la partecipazione dei primari del Pronto Soccorso dell’ospedale di Bolzano e di quello di Merano, che hanno esposto le loro difficoltà, e insieme si è cercato di formulare qualche ipotesi di soluzione.

Nel secondo convegno, tenutosi il 30 agosto sul tema dei **vaccini obbligatori**, la Difensora civica ha illustrato le novità legislative recentemente introdotte in Italia.

Nel terzo convegno, che ha riguardato il tema dei **ritardi nella diagnosi e nell’indicazione clinica**, la Difensora civica ha discusso l’argomento con medici dell’Azienda sanitaria e avvocati, portando anche esempi concreti di reclami presentati dai cittadini ai suoi uffici.

### Contatti nazionali e internazionali

I contatti con altri Difensori civici in ambito nazionale, le reti di relazioni a livello europeo e internazionale e la partecipazione a convegni e incontri scientifici sono risorse assai preziose per la Difesa civica.

### Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all’associazione dei difensori civici regionali d'Italia.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. A tal fine si sono tenuti diversi incontri a Roma.



len Volksanwälte in Rom statt. Die regionalen Volksanwälte organisierten im Jahr 2017 auch einige interessante Tagungen, an welchen die Volksanwältin teilnahm:

Eine Tagung organisierte der Regionalrat der Region Emilia Romagna in Bologna zum Thema **„Regionen und Grundrechte – die Rolle der Garanten zum Schutz der individuellen Freiheitsrechte“**.

Eine weitere Tagung organisierte die Region Toskana in Florenz zum Thema **„Der Volksanwalt als Stütze der Demokratie und als Mediator für den Bürger“**.

Die letzte Tagung fand im Regionalrat in Mailand zum Thema **Transparenz und Datenschutz** statt.

Bei allen Tagungen gab es sehr gute Referenzen und interessante Diskussionen mit zahlreichen Beiträgen der teilnehmenden regionalen Volksanwälte.

#### **Euregio-Volksanwältinnen vernetzen sich**

Unter der Schirmherrschaft der Euregio traf sich die Südtiroler Volksanwältin im Mai 2017 mit den Volksanwältinnen aus Tirol und Trentino in Bozen mit dem Ziel ein grenzüberschreitendes Netzwerk aufzubauen. Bei diesem Treffen wurde ein Fahrplan für die zukünftige Zusammenarbeit festgelegt.

Von dieser künftigen Vernetzung der Volksanwaltschaften in der Europaregion erwartet sich die Volksanwältin neue Impulse, den Herausforderungen der Zeit besser gewachsen zu sein und durch einen konstanten Austausch das Beschwerdemanagement verbessern zu können.

Das Gemeinsame Büro der Europaregion wird dabei eine koordinierende Funktion übernehmen, um sämtliche Möglichkeiten der Zusammenarbeit der Volksanwaltschaften innerhalb

Nel corso del 2017 le varie Difese civiche regionali hanno organizzato anche una serie di interessanti convegni cui la Difensora civica ha partecipato.

Il primo, dal titolo **“Regione e diritti fondamentali – Il ruolo degli organi di garanzia nella protezione della libertà individuale”**, si è svolto a Bologna per iniziativa del Consiglio regionale dell’Emilia Romagna.

Un secondo convegno, organizzato a Firenze dalla Regione Toscana, ha avuto per tema **“Il difensore civico per rafforzare la democrazia deliberativa e la soluzione dei problemi dei cittadini”**.

Infine il terzo convegno, svoltosi presso il Consiglio regionale a Milano, ha trattato il tema della **trasparenza e tutela dei dati**.

In tutti gli appuntamenti sono intervenuti ottimi relatori e vi sono stati interessanti dibattiti con numerosi contributi da parte dei difensori civici regionali partecipanti.

#### **Una rete per le Difensore civiche dell’Euregio**

Nel maggio 2017 si è svolto a Bolzano un incontro patrocinato dall’Euregio tra la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano e le Difensore civiche del Tirolo e della Provincia autonoma di Trento, nel quale è stata definita una *road map* per la collaborazione futura.

Da tale rete di collaborazione tra le Difese civiche dei territori dell’Euregio mi attendo nuovi stimoli per poter fronteggiare sempre meglio le sfide del momento e migliorare, grazie allo scambio costante, la gestione dei reclami che mi vengono sottoposti.

L’Ufficio comune dell’Euregio assumerà in questo contesto una funzione di coordinamento, individuando tutte le varie possibilità di cooperazione tra le Difese civiche operanti nell’Euregio

der Europaregion aufzuzeigen, unterschiedlichen Verfahrensweisen zu lernen und Gemeinsamkeiten zu betonen.

per far emergere i punti di contatto e favorire l'apprendimento di differenti metodi e procedure.



*mit der Volksanwältin aus Nordtirol und aus dem Trentino / con la Difensora civica del Tirolo e del Trentino Mari-luise Berger e Daniela Longo*

### **Europäisches Ombudsmann-Institut**

Die Südtiroler Volksanwältin ist Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Instituts EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Vom EOI werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Forschungen auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen unterstützt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung, wie den Südtiroler Volksanwalt, von besonderer Bedeutung.

Im abgelaufenen Jahr traf sich der Vorstand des EOI im Frühjahr in Budapest um gemeinsam

### **L'istituto europeo dell'Ombudsman**

La Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è anche membro del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman ha sede a Innsbruck e conta 114 membri istituzionali provenienti da tutt'Europa, dall'Asia e dall'Africa in rappresentanza delle varie istituzioni di difesa civica (ombudsman, difensori civici, mediatori, referenti per i diritti umani).

L'EOI promuove in particolare lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale nonché lo studio e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto dell'ombudsman. Per un'istituzione operante in ambito locale come la Difesa civica della Provincia di Bolzano lo scambio di esperienze in occasione delle varie iniziative organizzate nei diversi paesi risulta particolarmente importante.

Nella primavera dello scorso anno il direttivo dell'EOI si è riunito a Budapest per concordare

die Generalversammlung durchzuplanen und abzusprechen.

Vom 20. bis zum 22. September fand dann im Parlament in Bukarest gemeinsam mit der Zwanzigjahrfeier der Einrichtung der Ombudsstelle in Rumänien auch die Generalversammlung aller Mitglieder statt, bei welcher die Südtiroler Volksanwältin als Vorstandsmitglied wiedergewählt wurde. Anschließend fand eine sehr interessante und abwechslungsreiche Tagung über Menschenrechte statt, bei welcher die verschiedenen Volksanwälte referierten.

Bei dieser Tagung sprach die Südtiroler Volksanwältin zum Thema „**Der Schutz der sprachlichen Minderheit in Südtirol**“, stellte das Südtiroler Modell allen Anwesenden vor und diskutierte anschließend mit den Teilnehmern über dieses wichtige Thema.

#### **Besuch von Petitionsausschüssen**

Im abgelaufenen Jahr 2017 erhielt die Volksanwaltschaft auch Besuch von Petitionsausschüssen aus Deutschland.

Im Frühjahr besuchte der Petitionsausschuss des Landtags Brandenburg und im Herbst jener des Landtags von Rheinland-Pfalz und dessen Bürgerbeauftragte die Volksanwältin.

Beide Landtagsausschüsse ließen sich im Rahmen eines Bildungsurlaubs die Einrichtung der Volksanwaltschaft und dessen konkrete Arbeit vorstellen.

#### **Tagung in Schloss Hofen**

Abschließend fand eine Tagung der Schweizer Ombudsmänner und -frauen gemeinsam mit den Vorarlberger, Tiroler und Südtiroler Volksanwälten statt.

Bei der zweitägigen Tagung ging es um das Thema Digitalisierung von Arbeitswelt und Gesellschaft: Welche Entwicklungen sind möglich und absehbar? Insbesondere ging es auch um den Umgang der öffentlichen Verwaltung mit

e programmare insieme l'assemblea generale. Quest'ultima si è poi svolta dal 20 al 22 settembre presso la sede del parlamento rumeno a Bucarest in concomitanza con le celebrazioni per il ventennale dell'istituzione dell'Ombudsman in Romania. In tale occasione la Difensora civica della provincia di Bolzano è stata rieletta nel direttivo dell'EOI. Dopo l'assemblea si è tenuto anche un convegno molto interessante e ricco sul tema dei diritti umani, in cui hanno preso la parola i vari ombudsman.

Anche la sottoscritta ha tenuto un intervento sul tema "**La tutela della minoranza linguistica in Sudtirolo**", nel quale ha illustrato ai presenti il modello altoatesino discutendo poi di questo importante argomento con i partecipanti.

#### **Le commissioni per le petizioni in visita presso la Difesa civica**

Nel 2017 hanno fatto visita alla Difesa civica anche alcune commissioni per le petizioni operanti nei Länder tedeschi.

In primavera è giunta in visita la Commissione per le petizioni del parlamento regionale del Land Brandeburgo, mentre in autunno è stata la volta della Commissione per le petizioni e dell'Ombudsman del Land Renania-Palatinato. Alle delegazioni, entrambe in viaggio-studio, ho illustrato l'istituzione della Difesa civica e la sua concreta attività.

#### **Convegno presso il Castello di Hofen**

Da menzionare infine la due giorni che ha riunito a convegno gli ombudsman svizzeri e i difensori civici di Vorarlberg, Tirolo e Alto Adige.

Il convegno ha affrontato il tema della digitalizzazione del mondo del lavoro e della società e dei suoi possibili sviluppi, in particolare di come la pubblica amministrazione debba porsi nei confronti degli eventuali "offliner". Nella



während der Menschenrechtskonferenz der Volksanwälte in Bukarest  
durante la conferenza sulla tutela dei diritti umani a Bukarest



während der Menschenrechtskonferenz der Volksanwälte  
in Bukarest / durante la conferenza sulla tutela dei diritti  
umani a Bukarest



Vorstand des EOI  
Direttivo dell'EOI



Petitionsausschuss aus Rheinland Pfalz  
commissione per le petizioni di Rheinland Pfalz



Petitionsausschuss aus Brandenburg  
commissione per le petizioni di Brandenburg

möglichen Off-linern. Im zweiten Teil der Ta-  
gung wurde dann ganz konkret über die Her-  
ausforderungen der Digitalisierung der öffent-  
lichen Verwaltung für die Volksanwaltschaften  
diskutiert und gefachsimpelt.

seconda parte del convegno si è poi discusso  
in termini assai concreti e specifici delle sfide  
che la digitalizzazione della PA pone alle istitu-  
zioni di difesa civica.



## 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

### **Beraterradio**

Im Jahr 2017 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Von Jänner bis Juni, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr, stand die Volksanwältin zu einem bestimmten Thema allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache und für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Es gab somit für die Bürger ganz konkrete Hilfestellungen im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung in verschiedensten Bereichen.

Die Themen der sechs Radiosendungen im Jahr 2017 waren folgende :

*Jänner: Müll, Entsorgungsdienste, Müllgebühren, Verwaltungsstrafen*

*Februar: Seniorenwohnheime, Rangordnungen, Kosten und Zahlungsverpflichtungen*

*März: Enteignungen von Grund im öffentlichen Interesse*

*April: Standesamtliche Angelegenheiten, Trauungen, Partnerschaften, Trennungen und Scheidungen und Anerkennung von Kindern*

*Mai: Patientenrechte*

*Juni: öffentliche Bedienstete und deren Rechte und Pflichten*

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet und verständlich und klar erklärt.

### **Vortragstätigkeit**

Eine Vielzahl an Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, die sie auch sehr gerne wahrgenommen hat.

## 1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

### **La Difesa civica alla radio**

Nel 2017 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Da gennaio a giugno, ogni primo giovedì del mese dalle 11 alle 12, la Difensora civica era presente in radio per rispondere alle domande dei radioascoltatori e per fornire informazioni semplici e comprensibili su eventuali problemi. Tale appuntamento radiofonico ha offerto ai cittadini suggerimenti molto concreti per gestire il rapporto con la pubblica amministrazione nei più svariati settori.

I temi trattati nelle 6 puntate trasmesse nel 2017 sono stati i seguenti:

*Gennaio: rifiuti, smaltimento e tariffe, sanzioni amministrative*

*Febbraio: case di riposo per anziani, graduatorie, costi e obblighi di pagamento*

*Marzo: espropriazioni di terreni a fini di pubblica utilità*

*Aprile: pratiche di anagrafe e stato civile, matrimoni, unioni civili, separazioni e divorzi, riconoscimento dei figli*

*Maggio: diritti dei pazienti*

*Giugno: dipendenti pubblici e loro diritti e doveri.*

Grazie a questa trasmissione la Difensora civica può avvicinare i cittadini nelle loro case e nel loro lavoro quotidiano, rendendo più semplici, comprensibili e chiare talune complesse tematiche del diritto amministrativo.

### **Relazioni e conferenze**

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere numerosi inviti a tenere interventi e parlare in pubblico della sua attività.



RAI Südtirol mit dem Moderator / RAI Alto Adige con il moderatore Theo Hendrich



mit den Bäuerinnen aus Vintl / con le contadine di Vandoies



mit Schülerinnen und Schüler des Sprachengymnasiums Bozen / con scolari del liceo linguistico di Bolzano



beim Vortrag für den KVV Südtiroler in der Welt in Bozen / durante una conferenza a Bolzano



mit dem Seniorenclub Vahrn / con il club degli anziani a Varna



bei der Vollversammlung des KVV Lajen / durante una conferenza a Laion



bei einem Vortrag in St. Pankraz / a San Pancrazio in Val d'Ultimo durante una conferenza



mit der Gemeindereferentin der Gemeinde Schlanders  
con l'assessora comunale di Silandro Dunja Tassiello



mit Studenten der Wirtschaftsfachoberschule aus Meran  
con scolari dell'istituto tecnico economico di Merano



bei einem Vortrag über die Rechte älterer Menschen im Seniorenwohnheim Griesfeld in Neumarkt  
durante una relazione sui diritti degli anziani presso la casa di riposo di Egna



bei einem Vortrag im Seniorenwohnheim Martinsheim in Kastelruth / durante una relazione presso la casa di riposo di Cattelrotto



mit dem Seniorenclub Männer 65+ aus Bozen  
con il club degli anziani - uomini 65 + di Bolzano

Organisiert wurden die Veranstaltungen von folgenden Trägern:

- KVV Stern
- Bäuerinnen aus dem Raum Vintl
- Gemeinde Schlanders zum Thema Friedhof und Einäscherung
- KVV Südtiroler in der Welt – Treffen der Heimatfernen in Bozen
- KVV St. Pankraz
- Seniorenheim Griesfeld (Neumarkt) zum Thema Rechte von älteren Menschen in Heimen
- KVV Lajen
- Seniorenclub Vahrn
- Bäuerinnen aus dem Raum Brixen
- Bäuerinnen aus den Unterland
- Bildungsausschuss der Gemeinde Martell zum Thema Friedhofsordnung
- Martinsheim in Kastelruth zum Thema Rechte älterer Menschen in Heimen
- Bezirk KVV Eisacktal
- Kommission für Chancengleichheit der Gemeinde Brixen
- Männerclub Bozen 60+
- Oberschule für Wirtschaft in Meran
- Oberschule für Wirtschaft in Innichen
- Sprachengymnasium in Bozen

### **Gastvorlesung an der Technischen Hochschule Brandenburg und Wildau**

Im Wintersemester 2017 wurde die Volksanwältin von **Christine Tschöll, Lehrbeauftragte an der TU Brandenburg** zu zwei Gastvorlesung an die Technische Hochschule Brandenburg und an die Technische Hochschule Wildau eingeladen.

Der Vortrag der Volksanwältin erfolgte zum Thema: „Die Volksanwaltschaft als Mittler zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung. Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Brandenburg und Südtirol“.

Beim Vortrag an der Technischen Hochschule in Wildau war auch der Vorsitzende des Petitionsausschusses des Landes Brandenburg, Henryk

Le iniziative sono state promosse da:

- KVV La Villa
- Ass. Donne coltivatrici Vandoies
- Comune di Silandro (in tema di cimiteri e cremazione)
- KVV Südtiroler in der Welt – Incontro dei Sudtirolesi all'estero a Bolzano
- KVV S. Pancrazio
- Casa di riposo Griesfeld Egna (sui diritti degli anziani ospiti in casa di riposo)
- KVV Laion
- Circolo anziani Varna
- Ass. Donne coltivatrici Bressanone
- Ass. Donne coltivatrici Bassa Atesina
- Comitato educazione permanente del Comune di Martello (sul tema del regolamento cimiteriale)
- Casa di riposo Martinsheim Castelrotto (in tema di diritti degli anziani ospiti in casa di riposo)
- KVV Val d'Isarco
- Commissione per le pari opportunità del Comune di Bressanone
- Associazione Männerclub Bozen 60+
- Istituto tecnico economico, Merano
- Istituto scolastico economico, San Candido
- Liceo linguistico, Bolzano

### **Lezioni presso la Technische Hochschule Brandenburg e la Technische Hochschule Wildau**

Nel semestre invernale 2017 la Difensora civica è stata invitata da **Christine Tschöll, docente presso la Technische Hochschule Brandenburg**, a tenere due lezioni rispettivamente presso quest'ultima e presso la Technische Hochschule Wildau.

Nel suo intervento la Difensora civica ha illustrato il ruolo della Difesa civica quale mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione, analizzando affinità e differenze tra il Land Brandeburgo e l'Alto Adige.

Alla lezione tenuta presso l'ateneo di Wildau era presente anche il Presidente della Commis-



Wichmann anwesend, sodass eine sehr angelegte Diskussion mit den Studenten und ein interessanter Austausch über die verschiedenen Einrichtungen erfolgen konnte.

### **Periodische Veröffentlichungen**

Im Jahr 2017 wurde, so wie in den letzten Jahren auch, alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung Alto Adige, im Internet und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 21 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- *Wie kann man die Entrichtung der Fernsehgebühren vermeiden, wenn man keinen Fernseher besitzt!*
- *Invalidenrente und Vorschuss auf die Abfertigung*
- *Reparaturen an der öffentlichen Trinkwasserleitung*
- *Nachgerüstete Scheinwerfer am Fahrzeug – „Scheinwerfer-Tuning“*
- *Steuerzahlkarten und ordnungsgemäße Zustellung der Rechnungen*
- *Studienbeihilfen und Verwaltungsstrafen*
- *Deckung der Kosten für ärztliche Behandlungen im Ausland*
- *Die Verwaltungsbeschwerde wegen Verletzung des Rechts auf Gebrauch der Muttersprache*
- *Schutz vor Lärmbelästigung*
- *Steht die Hinterbliebenenrente auch nach der Scheidung zu?*
- *Übertriebene Strafen für das Urinieren in der Öffentlichkeit*
- *EU-Bürger und die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung*
- *GIS – Herabsetzung des Steuersatzes*
- *Kosten des Transports mit dem Rettungshubschrauber*

sione per le petizioni del Land Brandeburgo Henryk Wichmann, ciò che ha favorito un vivace dibattito con gli studenti e un interessante confronto sulle diverse istituzioni.

### **Pubblicazioni periodiche**

Come negli scorsi anni, anche nel 2017 è proseguita la pubblicazione quindicinale – sul quotidiano Alto Adige, sul sito web e sulla pagina facebook della Difesa civica – della rubrica dedicata di volta in volta all'esame di un caso di attualità e ai suoi risvolti giuridici.

In totale sono stati pubblicati 21 articoli, che prendono in esame altrettante questioni concrete sollevate dai cittadini:

- *Come evitare di pagare il canone TV se non si possiede il televisore!*
- *Pensione di invalidità e acconto sul trattamento di fine rapporto*
- *Chi ripara le condotte pubbliche dell'acqua potabile?*
- *Modifiche ai fari dell'autovettura "tuning luci"*
- *Cartelle esattoriali e corretta notifica delle fatture*
- *Borse di studio e sanzioni amministrative*
- *La copertura delle spese per cure mediche all'estero*
- *Il ricorso contro atti amministrativi che violano il diritto all'uso della madrelingua*
- *Tutela dai rumori molesti*
- *La pensione di reversibilità spetta anche dopo il divorzio?*
- *Pipì all'aperto: sanzioni spropositate*
- *Cittadini UE e dichiarazione di appartenenza linguistica*
- *IMI e aliquota agevolata*
- *I costi del trasporto in elicottero*
- *L'accesso ai dati sanitari del convivente*
- *Sentieri escursionistici: a chi spetta la manutenzione?*
- *La tassa automobilistica del fratello deceduto*

- Auskunft über den Gesundheitszustand des nichtehelichen Lebenspartners
  - Wer ist für die Instandhaltung von Wanderwegen zuständig?
  - Die Kraftfahrzeugsteuer des verstorbenen Bruders
  - Dem Kind beide Familiennamen übertragen
  - Kfz-Kennzeichen mit Südtiroler Wappen
  - Verpflichtet eine Schenkung an die Kinder diese zur Beteiligung an den Kosten für das Seniorenwohnheim?
  - Fernsehgebühren sind nur einmal pro Familie geschuldet
- Dare due cognomi al figlio
  - Le targhe automobilistiche con lo stemma della Provincia di Bolzano
  - Fare una donazione ai figli li vincola a contribuire alla retta della casa di riposo?
  - Canone TV: uno solo per famiglia



### Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

### Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Ende 20147 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 800 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 2.500 Freunde gewonnen werden.

### Sito internet

Il sito internet della Difesa civica [www.difescivica-bz.org](http://www.difescivica-bz.org) contiene molte informazioni basilari per i cittadini e registra un alto numero di accessi, indicatore dell'interesse di molti cittadini di conoscere la Difesa civica e di contattarla.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta gli ultimi comunicati stampa e gli orari delle udienze.

### Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team.

Alla fine del 2017 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 800 persone e quella della Difensora civica contava oltre 2.500 amici.

The screenshot shows the website's header with the logo and name in German, Italian, and Romansh. A navigation menu includes 'Home', 'Aktuelles', 'Ansprechpartner', 'Was wir tun', 'Kontakte', 'Rechtsgrundlagen', 'Geschichte', 'Links', and 'English'. A search bar is present. The main content area features a 'Die Volksanwaltschaft' section with a photo of the ombudsman and a 'Pressemitteilungen' section with a headline about patient rights in psychiatry. A sidebar on the left lists 'Sprechstunden' locations like Brixen, Bruneck, Meran, etc. The footer contains logos for partner organizations like 'Kinder- und Jugendanwaltschaft' and 'Landesbeirat für das Kommunikationswesen'.

The screenshot shows the Facebook profile of the Volksanwaltschaft. It features a cover photo of a group of people, a profile picture with the organization's logo, and a post about the 104th anniversary of the 1914 law on mandatory military service. The right sidebar shows community statistics and a list of related organizations.

This section highlights the 'Aktueller Tätigkeitsbericht' (Current Activity Report). It states that the ombudsman reports annually to the Landtag and provides a download link. Below this, there is a section for 'Tagung zum Thema "Mehr Patientenschutz in Südtirol"' (Conference on the topic 'More patient protection in South Tyrol') and a 'Freitag' (Friday) event listing for 09.00 - 12.00 Uhr. A 'Veröffentlichungen' (Publications) section is also visible.

Data: 19/03/2017 | Pagina: 10 | Autore: di Gabriele Morandell  
 Categorie: Consiglio Provinciale di Bolzano

# ALTO ADIGE

## LA RUBRICA

La Difesa civica per te

### COME DARE I DUE COGNOMI AL FIGLIO

di Gabriele Morandell

Grazie a una sentenza della Corte Costituzionale del 2016,



seguita da una circolare del Ministero degli Interni, oggi è possibile trasmettere al figlio o alla figlia i cognomi di entrambi i genitori. È quanto abbiamo spiegato a Giulio e Anna (nomi di fantasia), che, in attesa del primo figlio, volevano sapere come fare perché il nascituro portasse sia il cognome del padre sia quello della madre. «Ci siamo sposati l'anno scorso - hanno detto Giulio e Anna rivolgendosi alla Difesa civica - e ora aspettiamo un bambino. Vorremmo tanto dare a nostro figlio o figlia entrambi i nostri cognomi, e abbiamo sentito che ora possibile: è vero? Ma come dobbiamo fare?».

Abbiamo spiegato a Giulio e Anna che, in effetti, ora è possibile trasmettere al nascituro anche il cognome della madre, oltre che, come avveniva in passato, quello del padre. Que-

sto grazie alla sentenza della Corte Costituzionale numero 286/2016, che ha dichiarato l'illegittimità della parte normativa, dove non consentiva ai coniugi, di comune accordo, di trasmettere ai figli - al momento della nascita - anche il cognome materno. In proposito è stata diramata poi, a tutti i prefetti e Comuni italiani, la circolare del Ministero dell'Interno numero 1 del 19.01.2017. Affinché il neonato o la neonata porti i due cognomi, Giulio e Anna dovranno comunicare, al momento della dichiarazione di nascita per l'iscrizione del nuovo nato nel registro comunale dello stato civile, anche il cognome della madre.

Attenzione, però: ci dev'essere l'espressa richiesta di iscrizione anche del cognome della madre, altrimenti al bambino o alla bambina sarà asse-

gnato il solo cognome paterno. La trasmissione di entrambi i cognomi al figlio o alla figlia, abbiamo precisato a questi giovani genitori, è per ora l'unica alternativa possibile alla tradizionale trasmissione del solo cognome paterno: l'attuale normativa, infatti, non consente di trasmettere in automatico solo quello materno, a meno che non si chieda e ottenga un'istanza motivata del prefetto.

**Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche? Potete rivolgervi alla Difesa civica, in via Cavour 23 a Bolzano**

Orario: lun.-ven. 9-12 e 15-16.30  
 Tel. 0471.301155,  
 e-mail: posta@difesacivica.bz.it  
 Formulario disponibile su  
 www.difesacivica.bz.it

## Errori medici nella diagnosi, il convegno

Ogni anno in Alto Adige circa 180 pazienti fanno causa all'Asl. Il corso di formazione presso l'Eos



Testini, Repetto, Morandell, Brandstätter, Pitschoider e Ulrich Seitz di Eos

BOLZANO

Presso l'Accademia della coup Eos si è tenuto un convegno di formazione rivolto agli avvocati in merito alla tematica del ritardo della diagnosi e nell'indicazione clinica. Tra i relatori la difensora civica Gabriele Morandell, l'avvocato Stefano Bonagura, il primario reggente del reparto di Neurologia del San Maurizio Francesco Testini, l'esperto di biostatistica Markus Falk, il cardiologo Walter Pitschoider, il medico d'urgenza Manfred Brandstätter e l'oculista Laura Martinelli.

Ogni anno in Alto Adige circa 180 pazienti fanno causa all'Asl per colpa di un errore medico. I settori più colpiti sono Ortopedia (23% del complessivo liquidato), Chirurgia generale (14%), Pronto soccorso (10%), Ostetricia (8%), Medicina (5%) e Urologia (3%). E dal 2012 ad oggi l'Azienda ha rimborsato quasi 5 milioni di euro. Se nel 2012 i pazienti che hanno fatto causa erano stati in tutto 201 per un totale rimborsato di 1.343.841 euro, nel 2016 il loro numero è sceso a 156 ed a 384.109 euro. E si ricorda anche che è pas-

sata la legge Gelli che modifica la responsabilità nei procedimenti per errori. Il legislatore - infatti - proprio con la legge dell'08/03/2017, n. 24, cosiddetta Gelli-Bianco, è intervenuto nuovamente in materia di responsabilità medica. «Di fronte ad un danno cagionato dal medico nell'esercizio della sua professione - ha detto Bonagura - il paziente oggi ha la possibilità di rivolgersi sia nei confronti della struttura sanitaria, che dello stesso medico. Ulteriori importanti novità riguardano poi la figura del Garante per il diritto alla salute, l'istitu-

zione del Centro per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente oltre alla creazione dell'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità. E non è tutto perché altri ancora sono gli interventi messi in atto per assicurare trasparenza dei dati e delle attività mediche. Nel corso delle varie relazioni si è anche evidenziato - in un tavolo rotondo a cui hanno partecipato rappresentanti dei pazienti - come la maggior parte degli errori venga intercettata e non comporsi il verificarsi di un evento avverso. Che è spesso frutto della concatenazione di circostanze sfavorevoli che portano a superare le difese poste in atto nel sistema. E così il verificarsi di un errore non sempre si traduce - per fortuna - in un danno per il paziente.

## 10 | Lettere e Commenti

ALTO ADIGE DOMENICA 28 MAGGIO 2017

## LA RUBRICA

La Difesa civica per te

### I COSTI A CARICO PER IL TRASPORTO IN ELICOTTERO

di Gabriele Morandell

Non tutte le prestazioni di soccorso sanitario sono gratuite



ovunque, in Europa, così come accade in Italia. Lo abbiamo dovuto confermare a Rosmarie (nome di fantasia), che dopo essere stata soccorsa in elicottero in seguito a un incidente in montagna in Austria, si è vista recapitare il conto del trasporto in volo. «Poiché il luogo dell'incidente non era raggiungibile con i normali mezzi di soccorso - ha detto Rosmarie - è stato allertato l'elicottero, con il quale sono stata trasportata al vicino ospedale. Il sono stata operata con successo e dopo qualche giorno ho potuto fare ritorno a Bolzano. Trattandosi di una situazione di emergenza, i costi del ricovero e dell'intervento chirurgico in Austria sono stati direttamente addebitati all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige. Con mia grande sorpresa, però, di recente mi è stata recapitata la fattura per le spese di trasporto in elicottero all'ospedale. È giusto? Il luogo

dell'incidente si trovava a pili di 2.000 metri di altezza e non era raggiungibile con l'autoambulanza, inoltre si trattava di un mezzo di soccorso». Purtroppo abbiamo dovuto confermare a Rosmarie che la richiesta di pagamento che le è stata rivolta è corretta. In Austria, le disposizioni che regolano il trasporto in elicottero di persone che hanno subito un incidente nell'ambito di un'escursione, o comunque del tempo libero, sono diverse rispetto a quanto vige in provincia di Bolzano: infatti, non sono rimborsate dalle rispettive casse per l'assistenza sanitaria, ma vengono addebitate direttamente alle persone che usufruiscono del trasporto.

Gli accordi fra i Paesi membri dell'Unione Europea prevedono che le prestazioni urgenti e indifferibili siano assicurate ai cittadini dei Paesi membri e a coloro che ne hanno diritto, su

presentazione della tessera sanitaria; per tutte le altre prestazioni si applicano le disposizioni vigenti nel Paese in cui esse sono effettuate. Nel caso specifico, queste spese in Austria non sono rimborsate.

Purtroppo per Rosmarie ormai è troppo tardi, ma è comunque consigliabile informarsi bene, prima di recarsi all'estero, sulle coperture assistenziali, ed eventualmente stipulare una polizza per questo tipo di infortuni. Anche alcune associazioni offrono questo tipo di copertura per i propri assistiti.

Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche? Potete rivolgervi alla Difesa civica in via Cavour 23 a Bolzano. Orario: lun.-ven. 9-12 e 15-16.30; tel. 0471.301155, e-mail: posta@difesacivica.bz.it. Formulario su [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it).

## LA RUBRICA

La lettura domenicale

### IL SENSO DELL'«ANDATE» EVANGELICO

di Ester Abbattista

Nella Festa dell'Ascensione di quest'anno in liturgia ci propone gli ultimi versetti del Vangelo di Matteo in cui Gesù si congeda dai discepoli con queste parole: «Andate dunque e fate discepoli tutti i popoli, battezzandoli nel nome del Padre e del Figlio e dello Spirito Santo, insegnando loro a osservare tutto ciò che vi ho comandato». C'è stato un tempo nella Chiesa in cui l'impulso

missionario era animato alla lettera da queste parole, i successi di una missione venivano valutati in base al numero delle persone battezzate e una certa idea di «egemonia» del cristianesimo ha animato molti progetti missionari, in un recente passato, se non addirittura vere e proprie guerre di religione in un passato più remoto. Oggi nessun cristiano o missionario si sognerebbe di «conquistare» popoli all'insegna del battesimo, anche perché non basta ricevere il battesimo o i primi insegnamenti di un'iniziazione cristiana per trasformare persone o popoli in credenti. In molti paesi di missione i conflitti etnici costituiscono ancora oggi un confine discriminato all'interno degli stessi battezzati e l'esempio della guerra tra Ruanda e Burundi ha visto in passato perenni prete e suore combattersi tra loro. Per non parlare di un'Europa o dell'Inte-

# Strafe wegen Südtiroler Adler auf Nummernschild: Essen als Ausgleich

**VOLKSANWALTSCHAFT:** Rechtmäßig, Bürgermeister lädt Geschädigten zum Mittagessen ein

BOZEN (uli). Auf unkonventionelle Art hat die Volksanwaltschaft einen Fall gelöst, der sich im Sommer am Gardasee zuge tragen hat: Der geschädigte Bürger wird vom Bürgermeister zum Mittagessen eingeladen.

Aber von vorne. Letzten Sommer hat ein Eisacktaler einen Ausflug an den Gardasee unternommen. Dort wurde er von der Gemeindepolizei angehalten und gestraft: Sein Kennzeichen entspreche nicht den Vorgaben der Straßenverkehrsordnung. Zwischen dem Provinzkürzel und der Jahreszahl prangte ein Südtirol-Wappen. Der Südtiroler war zwar überrascht, entrichtete die Strafegebühr von 40 Euro aber sofort und fuhr nach Hause.

## Landeswappen nicht selber angebracht

„Hier hat es ihn wohl nicht losgelassen. Im November hat er sich an uns gewandt“, sagt Volksanwältin Gabriele Morandell. Sein Kennzeichen habe er so bekommen – er habe den Adler weder angefordert und schon gar nicht selbst angebracht, erklärte der Mann der Volksanwältin.

Mit Hilfe des Amtes für Motorisierung recherchierten die Mitarbeiter der Volksanwaltschaft,



„Wir versuchen, dem Bürger zu seinem Recht zu verhelfen – manchmal eben auch auf so unkonventionelle Weise wie in diesem Fall.“

Gabriele Morandell, Volksanwältin

ob es denn wirklich nicht dem Artikel 100 der Straßenverkehrsordnung entspricht, das Südtirol-Wappen auf dem Kennzeichen zu führen.

Artikel 100, Absatz 10 der Straßenverkehrsordnung besagt, dass man auf der Kenn tafeln nichts anbringen darf, das die eindeutige Identifizierung erschweren könnte. „Wir haben dann herausgefunden, dass es seit 1988 ein Dekret des Staatspräsidenten gibt, das vorsieht, dass das Provinzwappen neben dem Kürzel angebracht werden darf“, erläutert Morandell. Diese Regelung gilt für die Provinzen

Bozen, Trient und das Aostatal. Hierzulande obliege es dem Konzessionär, welche Art von Nummernschildern er anbringe – wenn ein Bürger den Adler wolle, könne er das auch einfach sagen.

„Das wissend haben wir den Bürgermeister der Gemeinde kontaktiert und ihm den Fall erklärt“, sagt Morandell. In der Gemeinde habe man den Fehler recht schnell eingesehen. Der Beamte habe übereifrig gehandelt, sei aber nicht mehr im Dienst der Gemeinde.

## Unkonventionelle Lösung

„Gemeinsam haben wir dann nach einem Weg der Wiedergutmachung gesucht. Wir versuchen ja immer, dem Bürger zu seinem Recht zu verhelfen. Manchmal eben auch auf unkonventionelle Weise“, sagt Morandell.

„Weil die Strafe sofort bezahlt wurde, konnte das Geld auf dem Verwaltungsweg nicht zurückerstattet werden“, erzählt Morandell. So schlug Bürgermeister Ivan De Beni von „La nuova onda“, einer Bürgerliste, vor, den Geschädigten aus seiner privaten Tasche zum Mittagessen einzuladen. Dazu sollte es demnächst kommen.

© Alle Rechte vorbehalten



Ob mit oder ohne Adler: Das Kennzeichen ist rechts.

# KVW kann auf Mitglieder zählen

**BEZIRKSVERSAMMLUNG:** Bildungsangebote und Leistungen des Steuerbeistandszentrums werden gerne wahrgenommen

MILLAND (mnr). Am Samstagnachmittag fand im Jugendheim in Milland die Bezirksversammlung des KVW Brixen statt. Neben dem Tätigkeitsbericht wurden auch aktuelle Entwicklungen auf Landesebene besprochen. Volksanwältin Gabriele Morandell hielt einen Vortrag zum Thema Patientenschutz.

Rund 60 Personen hatten sich zur Bezirksversammlung eingefunden, die mit einem kurzen Gebet vom geistlichen Assistenten des KVW, Johannes Messner, eröffnet wurde. Anschließend trug die Bezirksvorsitzende Esther Blasbichler den Tätigkeitsbericht vor. Eine wichtige Stütze des KVW seien nach wie vor die Bildungsangebote. Auch heuer konnten zahlreiche Berufsbildungskurse, Kurse zu Gesundheit und Wohlbefinden, Mensch/Gesellschaft und Kreativität angeboten werden. „Allen, die an der Organisation und Durchführung dieser Kurse Anteil haben, gebührt daher ein großes Danke“, sagte



Genossen die Bezirksversammlung (von links): Der KVW-Landesvorsitzende Werner Steiner, Volksanwältin Gabriele Morandell, die Bezirksvorsitzende Esther Blasbichler, KVW-Geschäftsführer Werner Atz und der geistliche Assistent des KVW, Johannes Messner.

Blasbichler. Auch die Angebote der KVW Service GmbH werden weiterhin gerne in Anspruch genommen. Beispielsweise seien im Bezirk eine ansehnliche Anzahl von Steuererklärungen abgefasst und Ansuchen für regionales Familiengeld oder EEVE-

Erklärungen abgewickelt worden.

Grüßworte an die Anwesenden richtete auch der Landesvorsitzende des KVW, Werner Steiner: „Die Versammlung am Tag des Heiligen Martin abzuhalten, empfinde ich als sehr passend,

denn auch die Mitglieder des KVW bieten wichtige Hilfeleistungen an.“

Stadträtin Paula Bacher war als Vertreterin der Gemeinde Brixen anwesend: „Auch ich möchte allen Mitgliedern des KVW für ihre investierte Zeit und oft ehren-

amtlichen und unentgeltlichen Leistungen danken. Wir wissen, wie viele Menschen stillschweigend Gutes tun und um wie viel ärmer unsere Gesellschaft ohne euch wäre.“

Traditionell wurde zur Bezirksversammlung ein Referent eingeladen. Die Südtiroler Volksanwältin Gabriele Morandell hatte eine Präsentation zum Thema Patientenschutz vorbereitet. Sie stellte zunächst ihre Aufgabenfelder als Volksanwältin vor und ging auf aktuelle Entwicklungen im Gesundheitsbereich ein. Morandell erklärte beispielsweise das aktuelle Impf-Gesetz und die Möglichkeiten auf Schadensersatz bei Behandlungsfehlern. Anschließend nutzten die Anwesenden die Möglichkeit, Fragen zu stellen.

Für den Abschluss hatten viele ehrenamtliche Mitglieder einen Umtrunk mit hausgemachten Leckereien organisiert, bei dem die Diskussion in gemütlichem Rahmen weitergeführt werden konnte.

© Alle Rechte vorbehalten

Mehr Bilder auf [www.dolomiten.it](http://www.dolomiten.it)

## 1.5. DAS „BESONDERE“ AN DEN AUFGABEN DES VOLKSANWALTS

Am Anfang steht immer der Erstkontakt der Bürger mit der Volksanwältin und ihrem Team.

Im Gegensatz zu den meisten Erstkontakten des Bürgers mit der Verwaltung besteht eine Besonderheit darin, dass der Bürger seine persönliche Betroffenheit schildern kann. Meist dürfte den Verwaltungsmitarbeitern hierzu die Zeit fehlen. Die Bürger sind alleine deswegen schon dankbar, dass ihnen für ein Gespräch Raum gegeben wird. Für ein wertschätzendes Zuhören bedarf es neben erforderlicher Nachfragen und Rückmeldungen in der Sache auch einer guten Portion Empathie. Insoweit fungiert die Volksanwältin – je nach Lebenssituation – als **„Ratgeber“**, **„Helfer in seelischer Not“**, ja als **„letzte Hoffnung und Rettungsanker“**.

Nicht alle Kontakte mit Bürgern verlaufen aber immer harmonisch. Abhängig von den Umständen verschaffen sich manche Bürger zunächst einmal Luft. Daher hat die Volksanwältin durchaus auch die Rolle als eine Art **„Blitzableiter“**.

Oft ist auch erkennbar, dass es manchen Bürgern nicht leicht fällt, ihre Anliegen „in Worte zu fassen“. Die Volksanwältin hat somit die Aufgabe das Vorgebrachte des Bürgers aufzubereiten und zu formulieren, weshalb sie auch als **„Sprachrohr“** der Bürger gegenüber der Verwaltung handelt.

Ziel des Volksanwalts ist es, möglichst eine Lösung für ein bestimmtes Problem oder zumindest eine Klärung der Angelegenheit zu erreichen. Die Stärke des Volksanwalts besteht hier insbesondere darin, dass auch kreative Lösungen rein praktischer Art verfolgt werden können. Dabei ist der Volksanwältin immer daran

## 1.5. I „COMPITI SPECIALI“ DEL DIFENSORE CIVICO

All'inizio vi è sempre il primo contatto tra il cittadino e la Difensora civica con il suo staff.

Al differenza di quanto accade di regola nel primo contatto con la pubblica amministrazione, qui il cittadino ha innanzitutto la possibilità di illustrare liberalmente il proprio caso e le proprie ansie, cosa che il più delle volte non può fare con l'impiegato dell'amministrazione, il quale spesso non ha tempo. Con la Difesa civica i cittadini sono già grati di trovare uno spazio di ascolto. L'ascolto comprensivo richiede, oltre alle domande e ai feed-back necessari, anche una buona dose di empatia. In tal senso la Difensora civica funge, a seconda dei casi, da **“consigliera”**, da **“sostegno morale”** o addirittura da **“ultima speranza e ancora di salvataggio”**.

Ma non sempre i contatti con i cittadini filano via in modo armonico: in certi casi gli utenti hanno bisogno innanzitutto di dare libero sfogo al proprio disagio. Perciò possiamo senz'altro dire che la Difensora civica ha anche un ruolo di **“parafulmine”**.

Spesso si intuisce anche che talune persone fanno fatica a “tradurre in parole” le proprie istanze. In questo caso la Difensora civica ha il compito di rielaborare e infine formulare concretamente le loro istanze, motivo per cui possiamo dire che essa funge anche da **“portavoce”** dei cittadini nei confronti dell'amministrazione.

L'obiettivo del Difensore civico è quello di trovare, se possibile, una soluzione a un determinato problema o perlomeno di riuscire a chiarire la questione, anche ricercando – e qui sta la sua forza – soluzioni creative e concrete. Per la Difensora civica è sempre molto importante ascoltare tutt'e due le versioni per poter alla fine me-

gelegen, beide Seiten anzuhören und letztlich zwischen den Positionen zu vermitteln. Insoweit sieht sich der Volksanwalt als „Vermittler“ zwischen Bürger und Verwaltung.

Nach Erhalt der erbetenen Stellungnahmen erläutert der Volksanwalt den Bürgern das Verwaltungshandeln. Hierbei kann der Volksanwalt auch um Verständnis für die Position der Verwaltung werben und diese somit stärken. Sofern sich Bürger mit der Verwaltungssprache etwas schwer tun, wird der Bürgerbeauftragte bei seinen Erläuterungen quasi als „**Übersetzer**“ tätig.

diare tra le parti. In tal senso il Difensore civico si considera anche un “mediatore” tra cittadino e amministrazione.

Dopo aver ricevuto i pareri richiesti il Difensore civico illustra infine ai cittadini l'azione dell'amministrazione, e può accadere che in tali occasioni egli si trovi a giustificarne la posizione e in tal modo a rafforzarla. E se un cittadino fatica a comprendere il linguaggio amministrativo, il Difensore civico funge – per così dire – da “**traduttore**”.



## 2. DIE ARBEIT DER VOLKS- ANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

### 2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beratungen ist im Jahr 2017 nochmals sehr stark auf 4.097 Beratungen angestiegen, sodass es in den letzten vier Jahren fast zu einer Verdoppelung der Beratungen gekommen ist.

Zu erklären ist diese große Steigerung an Beratungen in den letzten vier Jahren sicherlich durch den ansteigenden Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft in Südtirol.

Die Beschwerden blieben in den abgelaufenen Jahren hingegen eher konstant.

Im Jahr 2017 konnten zudem 950 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

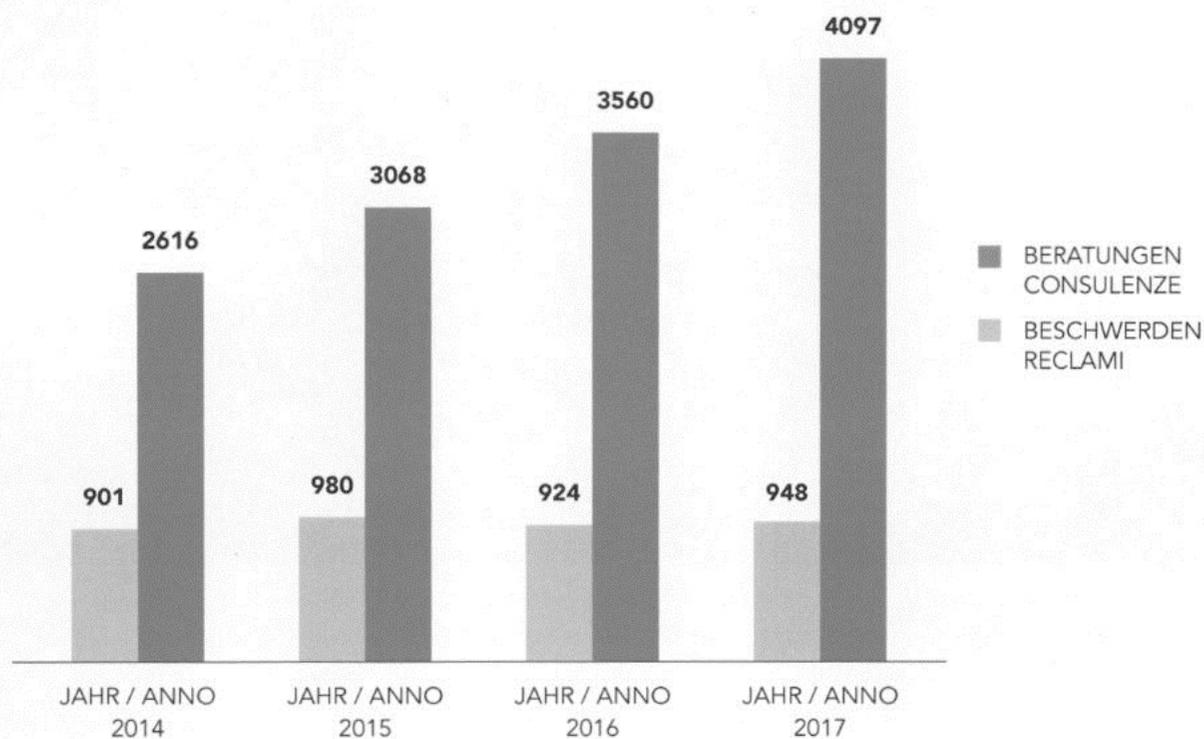
### 2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Anche nel 2017 il numero delle consulenze ha subito un ulteriore sensibile aumento arrivando a ben 4.097 casi, una cifra che negli ultimi quattro anni è dunque pressoché raddoppiata.

Sicuramente tale considerevole incremento è riconducibile alla sempre maggiore notorietà di cui gode la Difesa civica nella provincia di Bolzano.

Di contro, nello scorso anno il numero dei reclami è rimasto praticamente costante.

Nel 2017 sono stati inoltre definiti 950 reclami pendenti.



## 2.2. KONTAKTAUFNAHME

### Beschwerden

Knapp etwas mehr als 45 Prozent der effektiven Beschwerdeführer suchten den direkten Kontakt und sprachen persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vor und versuchten so im direkten Gespräch ihre Problem zu schildern.

Immer mehr Bürger mit einer Beschwerde kontaktieren die Volksanwaltschaft mittels E-Mail, sodass der Anteil der Beschwerden per Mail im Jahr 2017 auf 38 Prozent anstieg.

Hingegen suchte nur ein kleinerer Teil von ungefähr 12 % der Beschwerdeführer den Erstkontakt durch ein Telefongespräch.

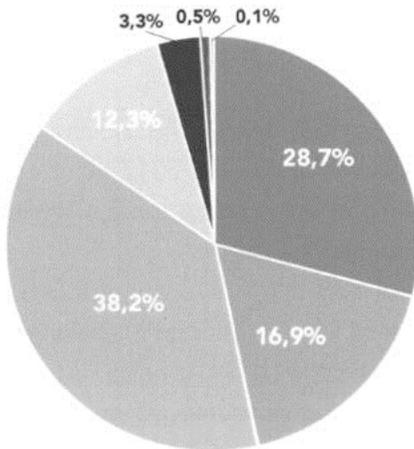
## 2.2. CONTATTI

### Reclami

Poco più del 45 % dei ricorrenti effettivi ha preferito contattare la Difensora civica presentandosi personalmente nel suo ufficio o durante le ore di ricevimento sul territorio per esporre direttamente il proprio problema.

Sempre più cittadini contattano la Difensora civica inoltrando il loro reclamo per e-mail: il loro numero nel 2017 ha raggiunto il 38 % del totale.

Solo una minima parte (circa il 12 %) dei ricorrenti ricorre invece a un primo contatto telefonico.



## BESCHWERDEN RECLAMI

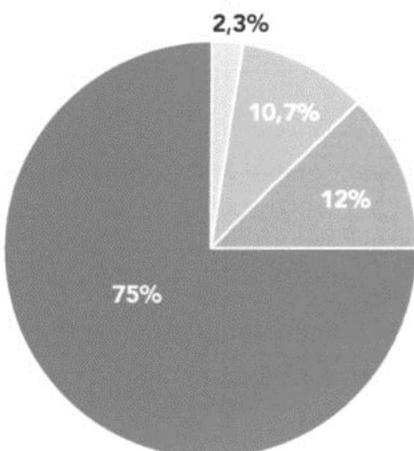
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- E-MAIL
- TELEFONAT / TELEFONO
- SCHRIFTLICH / PER ISCRITTO
- FAX
- VON AMTS WEGEN / D'UFFICIO

## Beratungen

Bei den Beratungen verhielt es sich wie auch in den letzten Jahren umgekehrt und mehr als 75 Prozent der Bürgerinnen und Bürger suchten ein Beratungsgespräch in erster Linie telefonisch. Nur 22 Prozent suchten für eine Beratung das persönliche Gespräch im Büro oder in der Außensprechstunde.

## Consulenze

Con le consulenze, invece, accade esattamente l'opposto e come già negli ultimi anni oltre il 75 % dei cittadini ha preso un primo contatto telefonico, mentre solo il 22 % ha richiesto una consulenza nel corso di un incontro personale in ufficio o nelle ore di ricevimento sul territorio.



## BERATUNGEN CONSULENZE

- E-MAIL
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- TELEFONAT / TELEFONO

### 2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

#### Beschwerden

Der größte Teil der 948 Beschwerden betraf auch im Jahr 2017 die **Gemeinden im Ausmaß von 32,7 Prozent**. Das sind sieben Prozent weniger als im vorhergehenden Jahr. Gefolgt werden die Gemeinden von der Landesverwaltung mit 20 Prozent, den staatlichen Stellen in Südtirol mit 11 Prozent und dem Sanitätsbetrieb mit 16 Prozent. Der Anteil der Beschwerden gegenüber dem Sanitätsbetrieb ist im abgelaufenen Jahr um ganze 4 Prozent angestiegen. Auf diese aufgezählten vier Körperschaften entfallen insgesamt 80 Prozent der Beschwerden.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann entfallen insgesamt 40 Prozent der Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung, auf die im abgelaufenen Jahr 8 Prozentpunkte mehr Beschwerden als auf die Südtiroler Gemeinden entfielen.

Der verbleibende kleinere Teil von 20 Prozent der Beschwerden verteilt sich ähnlich wie in den vergangenen Jahren auf das Wohnbauinstitut mit 3,69 Prozent, die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 6,64 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 4,22 Prozent, die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 2,85 Prozent und das Gericht mit 1,79 Prozent.

#### Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 4.097 Beratungen im Jahr 2017. 34 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 16,55 Prozent die Landesverwaltung.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die verbleibenden Anteile, wie in folgender Tabelle ersichtlich auf:

### 2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

#### Reclami

La maggior parte (32,7 %) dei 948 reclami presentati ha riguardato anche nel 2017 i **Comuni**, anche se rispetto all'anno precedente si registra una lieve diminuzione del 7 %.

Seguono quindi con il 20 % l'amministrazione provinciale, con l'11 % gli uffici statali della provincia e da ultimo con il 16 % l'Azienda sanitaria, che rispetto all'anno precedente registra un aumento del 4 %. Complessivamente l'80 % dei reclami presentati riguarda questi quattro enti pubblici.

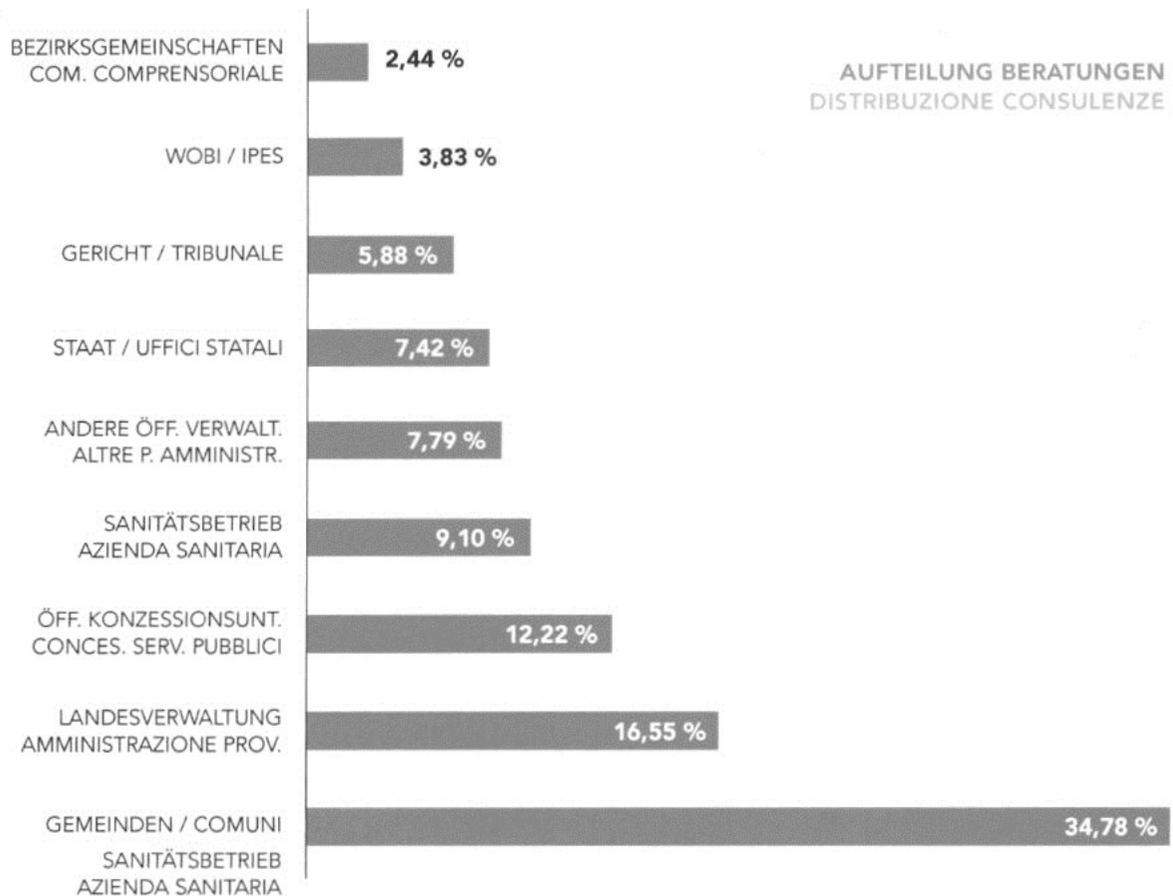
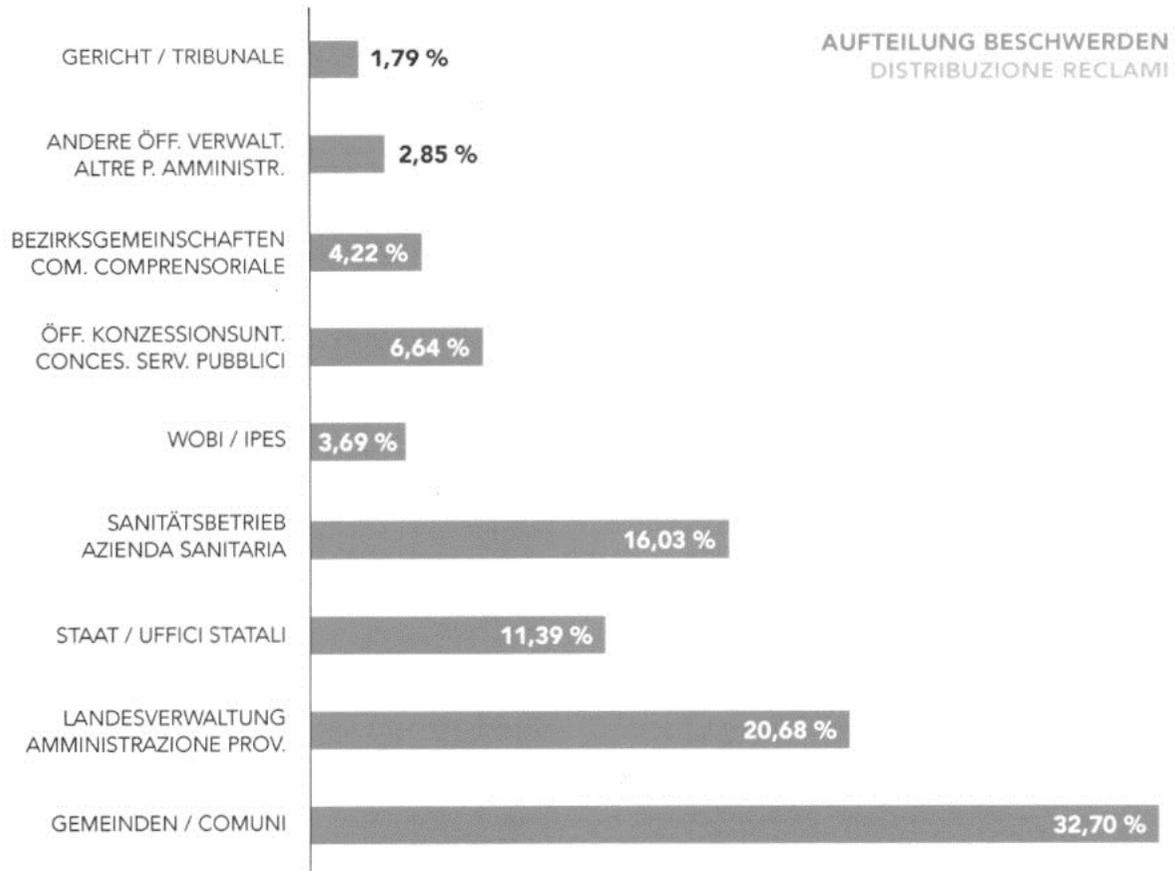
Se però all'amministrazione provinciale in senso stretto aggiungiamo anche le due grandi aziende della Provincia (l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'Edilizia sociale), la percentuale dei reclami che interessano l'amministrazione provinciale aumenta al 40 %, superando dell'8 % quella dei reclami relativi ai Comuni.

Il residuo 20 % è distribuito come negli ultimi anni fra l'Istituto per l'Edilizia sociale (3,69 %), i concessionari di servizi di pubblico interesse (6,64 %), le Comunità comprensoriali (4,22 %), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (2,85 %) e il Tribunale (1,79 %).

#### Consulenze

Analogamente è la situazione per le 4.097 consulenze effettuate nel 2017: di queste, il 34 % riguarda i Comuni e un altro 16,55 % l'amministrazione provinciale.

Le altre pubbliche amministrazioni si suddividono la percentuale residua come da tabella seguente:



**Aufteilung der Beschwerden auf die 116 Gemeinden in Südtirol**

Abtei / Badia	7
Ahrntal / Valle Aurina	6
Aldein / Aldino	2
Algund / Lagundo	1
Andrian / Andriano	2
Auer / Ora	1
Bozen / Bolzano	38
Brenner / Brennero	1
Brixen / Bressanone	10
Bruneck / Brunico	12
Corvara / Corvara in Badia	4
Enneberg / Marebbe	4
Eppan / Appiano	7
Feldthurns / Velturno	3
Franzensfeste / Fortezza	1
Freienfeld / Campo di Trens	4
Gais / Gais	4
Glurns / Glorenza	2
Graun i.V. / Curon Venosta	1
Gsies / Valle di Casies	4
Hafling / Avelengo	2
Innichen / San Candido	4
Jenesien / San Genesio	1
Kaltern / Caldaro	2
Karneid / Cornedo all'Isarco	1
Kastellbell-Tschars / Castalbello-Ciardes	1
Kastelruth / Castelrotto	4
Kiens / Chienes	3
Klausen / Chiusa	5
Lajen / Laion	5
Lana / Lana	5
Latsch / Laces	4
Leifers / Laives	4
Lüsen / Luson	2
Mals / Malles	10
Magreid / Magrè	5
Marling / Marleno	2
Martell / Martello	1
Meran / Merano	20
Mölten / Meltina	3

**Distribuzione dei reclami tra i 116 Comuni dell'Alto Adige**

Montan / Montagna	1
Moos in Passeier / Moso in Passiria	1
Mühlbach / Rio di Pusteria	2
Mühlwald / Selva dei Molini	1
Nals / Nalles	4
Naturns / Naturno	4
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	2
Neumarkt / Egna	1
Niederdorf / Villabassa	1
Olang / Valdaora	2
Partschins / Parcines	1
Percha / Perca	1
Pfalzen / Falzes	1
Pfitsch / Val di Vizze	3
Plaus / Paus	1
Prad am Stilfserjoch / Prato allo Stelvio	1
Prettau / Predoi	1
Rasen-Antholz / Rasun-Anterselva	1
Riffian / Rifiano	3
Ritten / Renon	3
Rodeneck / Rodegno	3
Sand in Taufers / Campo Tures	3
Schenna / Scena	2
Schlanders / Silandro	4
St. Christina in Gröden /	
Santa Cristina Valgardena	3
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	6
St. Martin in Passeier / San Martino in Passiria	2
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	2
St. Pankraz / San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	3
Sterzing / Vipiteno	3
Terlan / Terlano	1
Tiers / Tires	2
Tirol / Tirolo	2
Tisens / Tesimo	4
Toblach / Dobbiaco	1
Tramin / Termeno	2
Truden / Trodena	2
Ulten / Ultimo	2

Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix / Senale-San Felice	2	Waidbruck / Ponte Gardena	3
Vahrn / Varna	6	Welsberg / Monguelfo	3
Villanders / Villandro	4	Welschnofen / Nova Levante	1
Villnöss / Funes	2	Wengen / La Valle	1
Vintl / Vandoies	3	Gemeinden außerhalb Südtirol / comuni fuori provincia	1
Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	2		

Im Jahr 2017 wurden zudem auch die Schwerpunkte der Beschwerden in den Gemeinden erhoben und es konnte festgestellt werden, dass ganze 38 Prozent der Beschwerden im Bereich des Baurechts lagen.

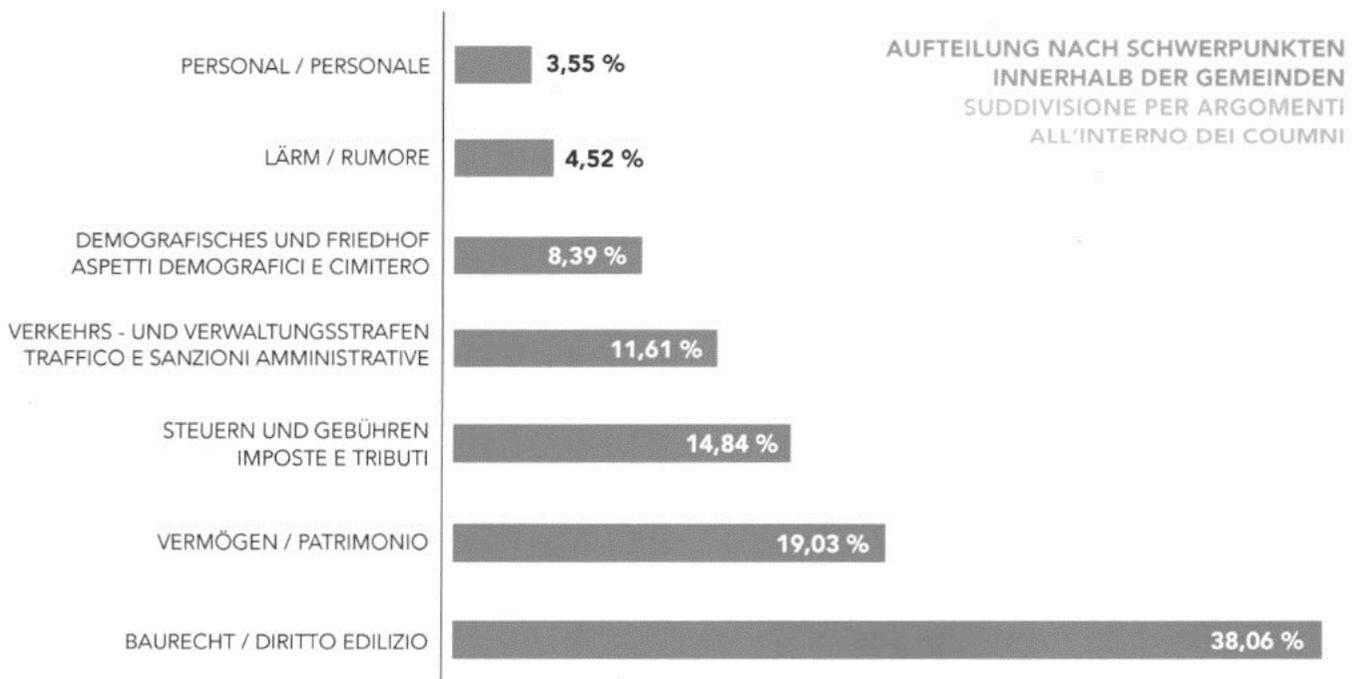
Gefolgt werden die baurechtlichen Angelegenheiten von den vermögensrechtlichen Problemen im Ausmaß von 20 Prozent, wo es sehr oft um Grundstücksgrenzen und die Ersitzung durch die öffentliche Verwaltung geht.

Ungefähr 4 Prozent der Beschwerden betreffen die Lärmbelästigung, angefangen von der nächtlichen Ruhestörung bis hin zu lärmerzeugenden Arbeiten, die von der Gemeinde zu genehmigen sind.

Nel 2017 inoltre il dato complessivo dei reclami nei confronti dei Comuni è stato ulteriormente scorporato per tematiche, evidenziando così che ben il 38 % di essi ha riguardato il settore edilizio-urbanistico.

Alle questioni urbanistiche seguono i problemi di carattere patrimoniale (nell'ordine del 20 %) che molto spesso riguardano i confini dei terreni e l'usucapione da parte della pubblica amministrazione.

Circa il 4 % dei reclami riguarda l'inquinamento acustico spaziando dal disturbo della quiete notturna alle attività rumorose soggette ad autorizzazione comunale.



**Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung****Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale**

Generaldirektion / Direzione generale	8
Präsidium / Presidenza	1
Anwaltschaft des Landes / Avvocatura della Provincia	1
Personal / Personale	25
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	3
Örtliche Körperschaften / Enti locali	2
Landesinstitut für Statistik (ASTAT) / Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1
Informationstechnik / Informatica e Digitalizzazione	1
Tiefbau / Infrastrutture	2
Strassendienst / Servizio strade	1
Deutsches Schulamt / Intendenza scolastica tedesca	15
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	2
Arbeit / Lavoro	11
Italienische Berufsbildung / Formazione professionale italiana	1
Gesundheitswesen / Sanità	6
Sozialwesen / Politiche sociali	15
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	22
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	1
Landesagentur für Umwelt / Agenzia provinciale per l'ambiente	10
Wasserschutzbauten / Opere idrauliche	1
Landwirtschaft / Agricoltura	4
Forstwirtschaft / Foreste	13
Handwerk, Industrie und Handel / Artigianato, industria e commercio	1
Tourismus / Turismo	2
Wasser und Energie / Acque pubbliche ed energia	4
Mobilität / Mobilità	17
Europa-Angelegenheiten / Ripartizione Europa	2
Bildungsförderung, Universität und Forschung / Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	7
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	8
Schulen und Hochschulen / Scuole e Università	9

## 2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

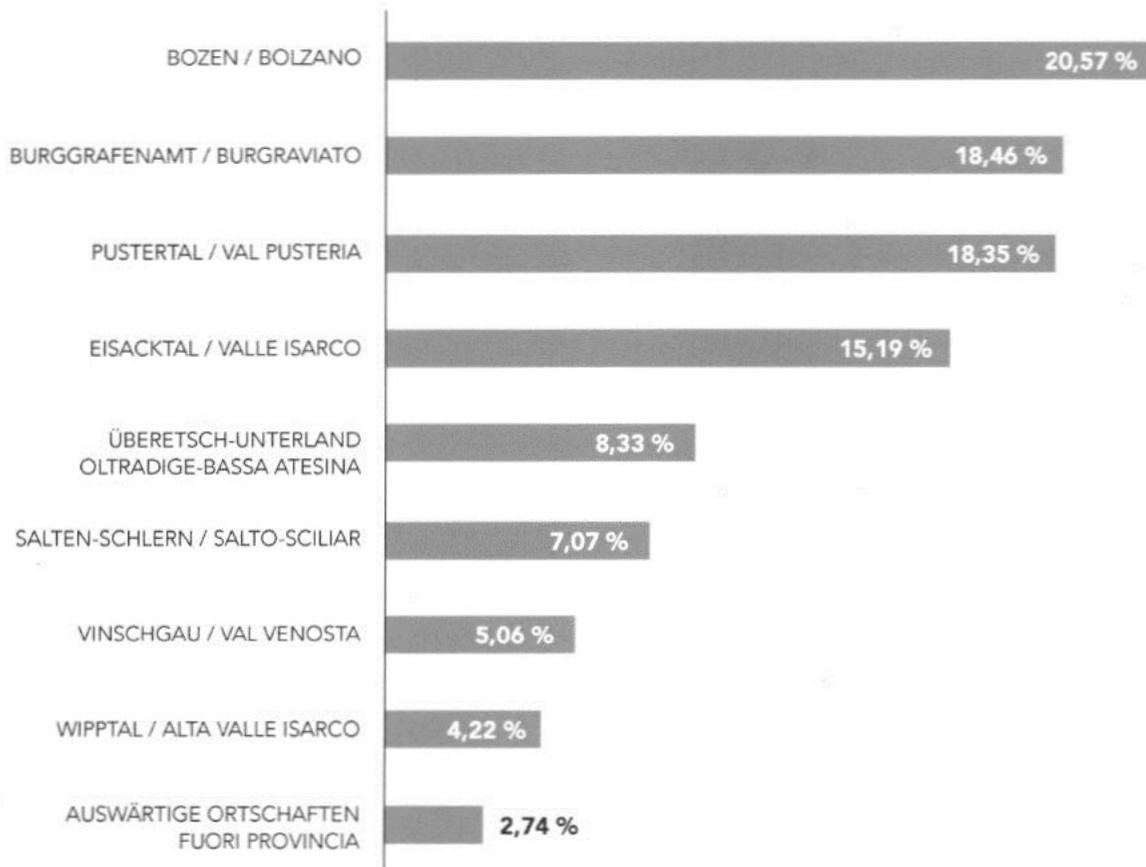
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2017 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Auffallend dabei ist, dass 33 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Raum Pustertal und Eisacktal kommen, hingegen nur geringe 5 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Vinschgau die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2017 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.

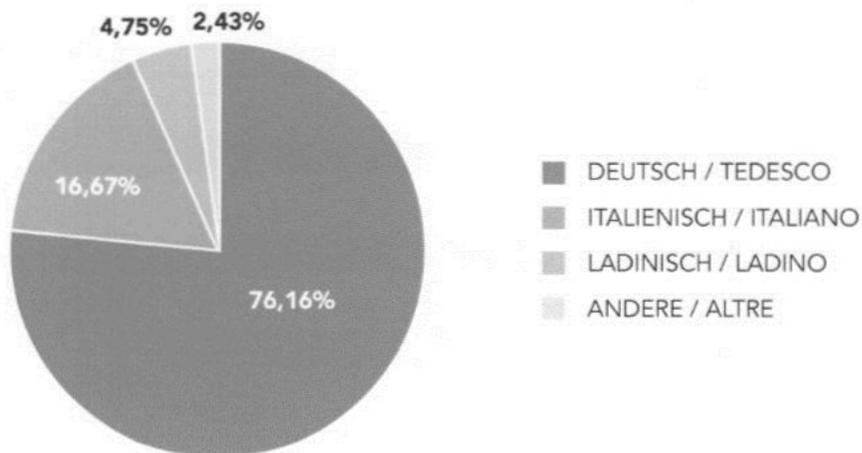
È sorprendente notare che il 33 % dei ricorrenti proviene dalla Val Pusteria e dalla Val d'Isarco, mentre soltanto il 5 % di coloro che si rivolgono alla Difesa civica proviene dalla Val Venosta.



## 2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch im Jahr 2017 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Abwicklung ihrer Beschwerde wählten.

Zu erkennen ist, dass die Aufteilung auf die drei Landessprachen sich in den Jahren kaum änderte und in etwa den ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.



## 2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Anche per il 2017, come per gli scorsi anni, è stato rilevato pure il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

A tale proposito poco o nulla è cambiato negli anni per quanto riguarda la distribuzione delle tre lingue ufficiali, che corrisponde più o meno alla proporzionale etnica dei gruppi linguistici presenti in Alto Adige.

## 2.6. ERGEBNISSE DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE

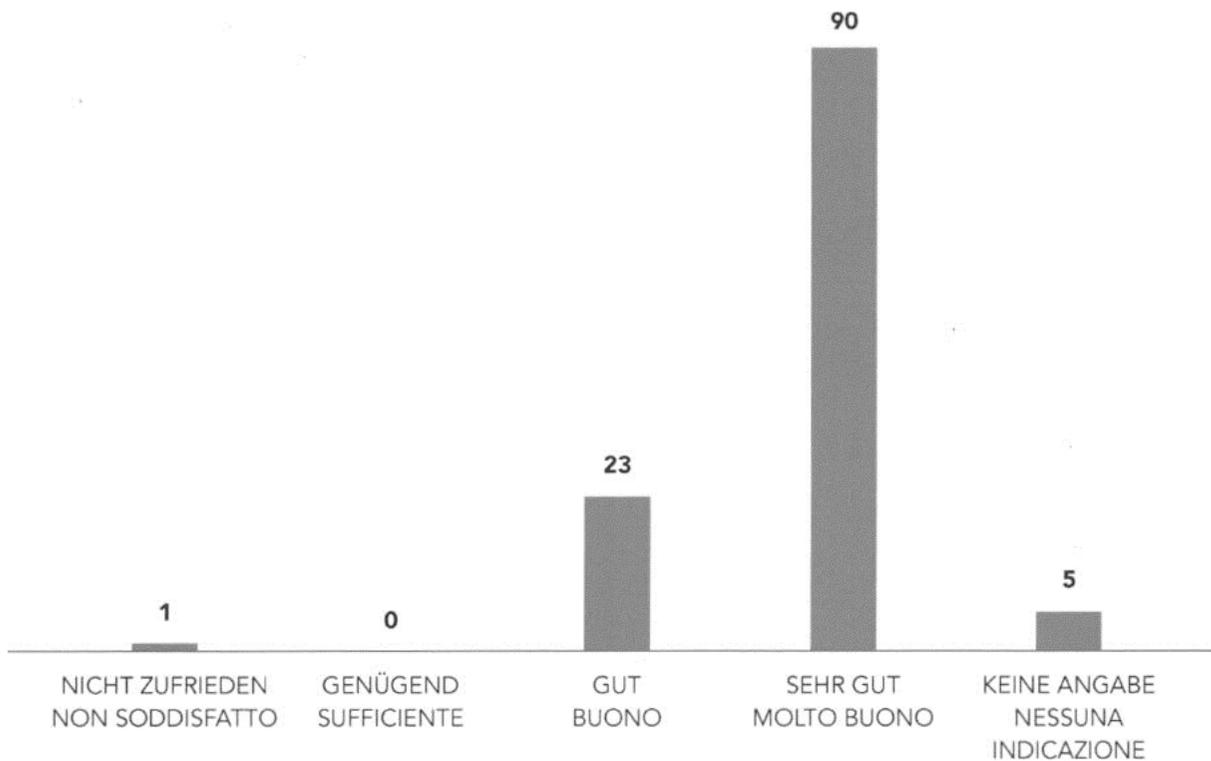
Von Juli 2016 bis Juli 2017 wurde von Seiten der Volksanwältin auch eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt, an der sich 119 Bürgerinnen und Bürger, die die Dienste der Volksanwaltschaft in diesem Zeitraum in Anspruch nahmen freiwillig beteiligten.

Auf die Frage, wie zufrieden sie mit der Beratung waren, antworteten 75 Prozent der Befragten (90 Bürger) fachlich sehr gut beraten worden zu sein und weitere 20 Prozent (23 Bürger) gaben zudem an eine gute Fachberatung erhalten zu haben.

## 2.6. RISULTATI DEL SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Dal luglio 2016 al luglio 2017 la Difesa civica ha condotto un sondaggio sulla soddisfazione degli utenti, a cui hanno partecipato su base volontaria 119 persone che in tale periodo si sono avvalsi dei suoi servizi.

Alla richiesta di misurare il grado di soddisfazione rispetto alla consulenza ricevuta, 90 persone (75 % degli intervistati) hanno espresso un giudizio "molto buono", altre 23 persone (20 %) un giudizio "buono".





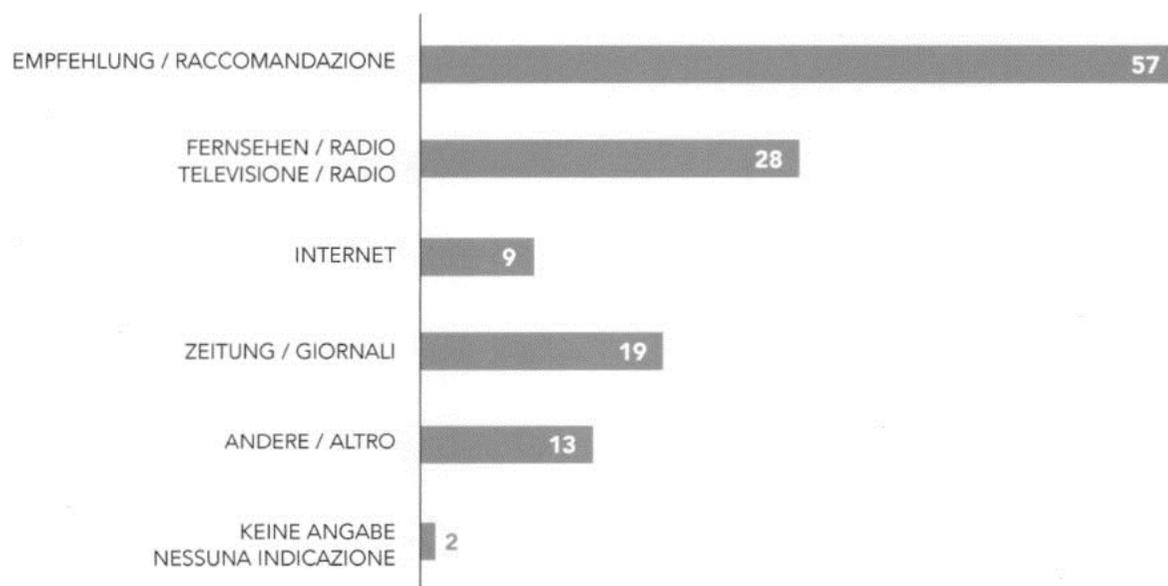
Interessant war auch die Antwort der Bürgerinnen und Bürger auf die Frage, wie sie auf die Volksanwaltschaft aufmerksam geworden sind.

Hier gaben ganze 48 Prozent (57 Bürger) an, aufgrund einer Empfehlung den Rat der Volksanwältin zu suchen, und weitere 23 Prozent (28 Personen) gaben an, über Fernsehen oder Radio auf die Einrichtung aufmerksam geworden zu sein.

Interessante è anche la risposta data dai cittadini circa le modalità con cui sono venuti a conoscenza della Difesa civica.

Ben 57 cittadini (48 %) hanno dichiarato di essersi rivolti ad essa su consiglio di altre persone, altri 28 (23 %) sono venuti a conoscenza della Difesa civica tramite la televisione o la radio.

**WIE SIND SIE AUF UNS AUFMERKSAM GEWORDEN?  
COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?**





## 3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden über die Arbeit der Gemeinden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Enteignungen und Erweiterungszonen und zu meldeamtlichen Angelegenheiten oder zu verschiedenen Gebühren waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei nun einige Beschwerdefälle beispielgebend für die vielfältige Arbeit in der Volksanwaltschaft:

#### **Jede Gemeinde hat eine eigene Bauordnung mit unterschiedlicher Regelung. Ist das bürgerfreundlich?**

Es kommt immer wieder vor, dass bauwillige Bürger sich darüber beschweren, dass ihre Gemeinde das Bauvorhaben nicht zulassen, während die Nachbargemeinde dies sehr wohl ermöglicht.

Damit kommt zum Ausdruck, dass die Bauordnungen der Gemeinden recht unterschiedliche Inhalte haben, was von den Bürgern als sehr negativ und ungerecht empfunden wird.

### 3.1. COMUNI

I Comuni della Provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegate funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami relativi all'operato dei Comuni ha riguardato questioni urbanistiche, ma non sono mancati nell'anno trascorso anche numerosi reclami in materia di espropri, zone di espansione, servizi anagrafici e imposte.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

#### **Ogni Comune ha un proprio regolamento edilizio che si differenzia da quello degli altri. È giusto questo nei confronti dei cittadini?**

Accade spesso di dover raccogliere la lamentela di cittadini che si vedono negare dal loro Comune il permesso di costruire, mentre il Comune limitrofo autorizzerebbe la medesima opera senza problemi.

Ciò significa che i regolamenti edilizi dei Comuni sono molto diversi tra loro, e questo fatto viene percepito dai cittadini come un'ingiustizia.

Die Volksanwältin verweist in diesem Zusammenhang immer wieder darauf, dass es den Gemeinden als lokale örtliche Körperschaften möglich ist, eigene Bauordnungen zu erlassen, die natürlich Unterschiede aufweisen können.

Im konkreten Fall wurde die Umwidmung einer bestehenden Garage in Wohnkubatur, also eine Abänderung der urbanistischen Zweckbestimmung ohne bauliche Maßnahmen nicht genehmigt, da die Gemeindebauordnung der entsprechenden Gemeinde vorsah, dass bei einer Änderung der urbanistischen Zweckbestimmung immer auch die gesetzlichen Grenzabstände neu zu überprüfen und entsprechend einzuhalten sind.

Die Tatsache, dass die bestehende Garage die gesetzlichen Grenzabstände bereits heute nicht einhält, reichte der Gemeinde aus, um das Projekt abzulehnen.

Die Gemeinde wies den Bürger darauf hin, dass lediglich die Erstellung eines Durchführungsplans eine Reduzierung der Grenzabstände ermöglicht und nur nach Genehmigung eines entsprechenden Plans für die gesamte Zone die Umwidmung möglich sein wird.

### **Was überwiegt bei der Erschließung des ländlichen Raumes: ein Recht auf eine Hofzufahrt über benachbarte Grundstücke oder das Recht auf Eigentum des angrenzenden Bauern?**

Dieses Thematik ist immer wieder auch Gesprächsthema mit der Volksanwältin.

Grundsätzlich kann dazu gesagt werden, dass die Erschließung von Berggebieten mit Beschluss der Landesregierung Nr. 1328 vom 17.11.2015 vollständig vom Land gefördert wird. In diesen Fällen handelt es sich dann um öffentlich zugängliche Wege, die in den allermeisten Fällen von der Gemeinde geplant und gebaut werden, jedoch über privates Eigentum verlaufen.

A tale proposito la Difensora civica fa sempre presente che ogni Comune, in quanto ente pubblico locale, può emanare il proprio regolamento edilizio, che naturalmente può differenziarsi da quello degli altri Comuni.

Cito il caso concreto di un Comune che ha rigettato una domanda di trasformazione di un garage preesistente in cubatura residenziale – ovvero un mutamento di destinazione urbanistica senza interventi edilizi – perché secondo il regolamento edilizio comunale in caso di modifica della destinazione urbanistica occorreva sempre verificare ex novo e garantire le distanze dai confini previste dalla legge.

Il fatto che già in origine il garage preesistente non rispettasse tali distanze è stato motivo sufficiente per respingere il progetto.

Il Comune ha fatto presente al cittadino che soltanto un piano di attuazione avrebbe potuto consentire una riduzione delle distanze dai confini e che per autorizzare il mutamento di destinazione urbanistica si sarebbe dovuta attendere l'approvazione del piano di zona.

### **Che cosa prevale in caso di urbanizzazione di terreni rurali: il diritto ad avere una strada di accesso al proprio maso anche attraversando proprietà limitrofe, o il diritto di proprietà del contadino confinante?**

Anche questo argomento è spesso portato all'attenzione della Difensora civica.

In linea di principio va detto che ai sensi della deliberazione della Giunta provinciale 17.11.2015, n. 1328, l'urbanizzazione delle zone montane è completamente a carico della Provincia. In questi casi si tratta di tracciati pubblici che nella stragrande maggioranza vengono progettati e costruiti dal Comune, ma che attraversano proprietà private.

Die Erschließung einer oder auch mehrerer Hofstellen stellt jedoch kein subjektives Recht dar und es ist immer auch die Zustimmung der Eigentümer der betroffenen Grundflächen für die Zufahrt notwendig.

Bei der Beschwerde, die bei der Volksanwältin eingebracht wurde, handelte es sich um eine geplante neue Zufahrt für eine entlegene Hofstelle, welche die alte Zufahrt, die sehr gefährlich ist und in den Wintermonaten oft gar nicht befahren werden kann, ersetzen sollte.

Geplant wurde diese Zufahrt vom Bodenverbesserungskonsortium der Gemeinde, die dieses Vorhaben auch unterstütze.

Einer der betroffenen Grundeigentümer, dessen Eigentum in einem sehr kleinen Teilstück befahren werden müsste, gab jedoch nicht seine Zustimmung zum Projekt, sodass das Projekt nun nicht realisiert werden kann.

Stimmt nämlich einer der betroffenen Eigentümer der Zufahrt über sein Grundstück nicht zu, wird die Realisierung sehr schwierig.

Eine Eintragung des Weges im Bauleitplan als öffentlicher Weg und eine Enteignung im öffentlichen Interesse kann nur in Ausnahmefällen erfolgen, wenn ein direktes öffentliche Interesse gegeben ist.

In diesem Beschwerdefall und auch in zahlreichen anderen Fällen ist dieses direkte öffentliche Interesse nicht gegeben und der an der neuen Zufahrtsstraße interessierte Hofeigentümer als auch das Bodenverbesserungskonsortium können ohne die Zustimmung aller betroffenen Anrainer das Projekt nicht realisieren.

#### **Wer bezahlt die Reparatur an der Trinkwasserleitung, wenn der Übergabeort nicht klar definiert ist?**

Wenn ein Schaden an der Trinkwasserleitung auftritt, sollte der Bürger wissen, wo die Hauptleitung endet und die Nebenleitung beginnt.

Dies wurde einer Bürgerin erklärt, da sie bei einem plötzlichen Rohrbruch eine Firma mit der

Tuttavia l'urbanizzazione di uno o più masi non rappresenta un diritto soggettivo e per realizzare la strada di accesso è sempre necessario anche il consenso dei proprietari delle aree interessate.

Nel caso concreto presentato alla Difensora civica si trattava di un nuovo accesso progettato per un maso isolato, accesso che avrebbe dovuto sostituire la vecchia strada, molto pericolosa e spesso impraticabile nei mesi invernali. Il nuovo accesso era stato progettato e sostenuto dal Consorzio di miglioramento fondiario del Comune.

Uno dei proprietari delle aree toccate – benché nel suo caso in misura minima – dalla realizzazione dell'opera non ha però acconsentito al progetto, sicché quest'ultimo non potrà essere realizzato.

Se infatti uno dei proprietari interessati non acconsente a far passare la via d'accesso sul suo terreno, diventa molto difficile portare a termine il progetto.

Solo in casi eccezionali – quando cioè sussiste un interesse pubblico diretto – è possibile inserire la strada nel piano urbanistico come tracciato pubblico e procedere all'esproprio per pubblico interesse.

In questo caso, così come in altri numerosi casi, tale interesse pubblico diretto non sussiste e sia il proprietario del maso sia il Consorzio di miglioramento fondiario non possono realizzare il progetto senza il consenso di tutti i frontisti.

#### **Chi paga le spese per riparazioni all'acquedotto potabile se non è chiaramente definito il punto di scambio?**

In caso di guasto all'acquedotto potabile il cittadino dovrebbe sapere dove finisce la condotta principale e inizia quella secondaria.

Questo è ciò che si è sentita dire una cittadina che a causa della rottura improvvisa di una tu-

Reparatur beauftragte und anschließend die Kosten von der Gemeindeverwaltung zurückforderte.

Die Bürgerin war der Ansicht, dass die Gemeinde die Reparaturspesen begleichen müsse, da sich die kaputte Stelle unter der öffentlichen Strasse befand.

Die Volksanwältin wies darauf hin, dass es ausschlaggebend ist, wo sich die genaue Grenze zwischen Hauptleitung und Nebenleitung befindet. Diese sogenannte Rechtsträgergrenze (punto di consegna) definiert den technischen und rechtlichen Schnittpunkt zwischen dem Betreiber und den Kunden.

Da es sich im vorliegenden Fall um eine circa 30 Jahre alte Trinkwasserleitung handelte, musste anhand der alten Bauunterlagen überprüft werden, wo damals die Rechtsträgergrenze festgelegt wurde.

Die Überprüfung ergab dann, dass das kaputte Rohr ein Teil der Nebenleitung war und die Reparaturen von der Bürgerin zu bezahlen sind. Die technischen Anlagen der Nebenleitung (Filter, Druckregelventil usw.) liegen nämlich im Verantwortungsbereich des Bürgers und müssen daher von ihm auch gewartet und instand gehalten werden.

Genau und unterschiedliche Details zur Trinkwasserversorgung im Gemeindegebiet befinden sich in den einzelnen Trinkwasserverordnungen der Gemeinden.

Weiters ist anzumerken, dass es vor allem auch im Interesse der Gemeinden sein sollte, die Rechtsträgergrenzen genau und klar zu definieren, damit von vornherein keine Missverständnisse entstehen bzw. diese verhindert werden können.

bazione aveva incaricato una ditta di eseguire la riparazione, chiedendo poi il rimborso delle spese all'amministrazione comunale.

A suo parere toccava al Comune pagare le spese di riparazione, dato che la rottura avvenuta era in un punto situato sotto la pubblica strada.

La Difensora civica le ha fatto presente che tutto dipende da dove si trova l'esatto punto di incontro tra la condotta principale e quella secondaria, ossia il cosiddetto "punto di consegna" che costituisce l'intersezione tecnica e giuridica tra il gestore e i clienti.

Poiché in questo caso si trattava di un acquedotto potabile costruito circa 30 anni prima, è stato necessario appurare, in base alla documentazione tecnica di costruzione, dove era situato il punto di consegna.

Dal controllo è emerso che la tubatura rotta faceva parte della condotta secondaria e le spese erano a carico della cittadina interessata. Infatti gli impianti tecnici della condotta secondaria (filtri, valvola di controllo della pressione ecc.) rientrano nella responsabilità del cittadino, che deve occuparsi anche della loro manutenzione.

I vari dettagli sulla fornitura dell'acqua potabile nel territorio comunale sono riportati in modo preciso nei regolamenti sui servizi idropotabili pubblici dei singoli Comuni.

Va detto peraltro che dovrebbe essere anche nell'interesse del Comune stabilire chiaramente e con esattezza dove si trova il punto di consegna, così da evitare fin dal principio l'insorgere di equivoci.

**Darf die Gemeinde bei einem Antrag um eine Baukonzession auf Abänderung der Zweckbestimmung nochmals Erschließungsbeiträge kassieren?**

Bei dieser Beschwerde ging es sich um die neuerlich berechneten Erschließungsbeiträge bei einem Antrag um Abänderung der urbanistischen Zweckbestimmung. Die Bürgerin suchte bei der Gemeinde um eine Baukonzession an, um das Geschäftslokal in eine Wohnung umzuwandeln. Vor Ausstellung der Baukonzession wurden von der Gemeinde die Erschließungsbeiträge berechnet und auch kassiert.

Die Bürgerin wandte sich daraufhin an die Volksanwältin, da sie Zweifel an der Korrektheit der Zahlung hatte. Die Bürgerin beanstandete, dass die Gemeinde nun für dieselbe Fläche zwei Mal den Erschließungsbeitrag, zuerst für das Geschäft und dann für die Wohnung, einforderte und dabei auf eine gemeindeinterne Verordnung verwies.

Die Volksanwältin klärte auf, dass seit vielen Jahren im Bereich Erschließungsbeiträge in der Rechtsprechung (Urteile des Verwaltungsgerichtshofs und des Staatsrats) zwischen Verwirklichung von Neubauten und Maßnahmen an bestehenden Gebäuden grundsätzlich unterschieden wird.

Die jüngere Rechtsprechung geht eindeutig davon aus, dass die Bestandskubaturen zu berücksichtigen sind. Der Erschließungsbeitrag für die Bestandskubatur muss der Berechnung für die neue Zweckbestimmung gegenübergestellt und in Abzug gebracht werden.

In diesem Sinne hat die Bürgerin um die Rückerstattung der zuviel bezahlten Erschließungsbeiträge angesucht und diese nach Intervention der Volksanwältin zurückbekommen.

**In caso di richiesta di concessione edilizia per una modifica di destinazione urbanistica il Comune può incassare di nuovo gli oneri di urbanizzazione?**

Il reclamo riguardava il ricalcolo degli oneri di urbanizzazione in occasione di una richiesta di modifica della destinazione urbanistica. La cittadina interessata aveva presentato al Comune domanda di concessione edilizia per trasformare un locale commerciale in abitazione e il Comune, prima del rilascio della concessione edilizia, le aveva messo in conto – e regolarmente incassato – i relativi oneri di urbanizzazione.

L'interessata si è quindi rivolta alla Difensora civica perché aveva dei dubbi riguardo alla correttezza della procedura e contestava il fatto che il Comune, rinviando a un regolamento interno, avesse richiesto il pagamento del contributo di urbanizzazione per la stessa superficie per ben due volte, prima per il negozio e poi per l'appartamento.

La Difensora civica ha chiarito che per quanto riguarda gli oneri di urbanizzazione da molti anni ormai la giurisprudenza (sentenze del TAR e del Consiglio di Stato) distingue in linea di principio tra la realizzazione di nuove costruzioni e gli interventi su edifici già esistenti.

La giurisprudenza più recente parte chiaramente dal presupposto che vadano considerate le cubature preesistenti. Nel calcolo della somma dovuta per la nuova destinazione urbanistica va considerato e detratto l'onere di urbanizzazione per la cubatura preesistente.

La donna ha chiesto pertanto il rimborso degli oneri di urbanizzazione pagati in eccesso, oneri che dopo l'intervento della Difensora civica le sono stati effettivamente restituiti.



**Ist es möglich, dass lärmerzeugende Bauarbeiten vom Bürgermeister auch in der Nacht genehmigt werden?**

Ein Bürger wandte sich mit einer Beschwerde wegen nächtlicher Ruhestörung durch die Bauarbeiten des angrenzenden Hotels an die Volksanwältin.

Der Bürgermeister hatte nämlich eine Anordnung über die Durchführung von lärmerzeugenden Bauarbeiten in den Nachtstunden von halb 5 Uhr morgens bis halb 2 Uhr nachts erlassen, sodass es dem Hotelier ermöglicht wurde den gesamten Umbau vor Saisonöffnung und vor Eintreffen besonderer Gäste fertig zu stellen.

Die Volksanwältin erklärte dem Bürger, dass lärmerzeugende Bauarbeiten gemäß Landesgesetz an Werktagen von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr erlaubt sind. Eine Einschränkung oder Ausdehnung dieser Zeiten können nur vom zuständigen Bürgermeister ermächtigt werden.

Diese Ausdehnungen sollten jedoch nur in Ausnahmefällen und ausschließlich für öffentliche Infrastrukturen oder zur Erhaltung der öffentlichen Sicherheit genehmigt werden, sodass die Volksanwältin den Bürgermeister ersuchte, die Genehmigung zurückzuziehen.

Dieser antwortete prompt, erkannte das Problem und wies darauf hin, dass die Bauarbeiten in wenigen Tagen abgeschlossen seien und somit die nächtliche Ruhe wieder hergestellt sei.

**Ist es nicht die Pflicht des Bürgermeisters einzuschreiten, wenn ein Gastwirt am Abend alltäglich für die Gäste auf der offenen Türschwelle singt?**

Die Anrainer eines sehr belebten Dorfkerns wandten sich an die Volksanwältin mit der Beschwerde, dass die dort im Zentrum angesiedelten Lokale immer wieder die Grenzen des Zumutbaren an nächtlicher Lärmbelästigung überträten.

**È possibile che il sindaco autorizzi l'esecuzione di lavori rumorosi anche di notte?**

Un cittadino si è rivolto alla Difensora civica lamentando il disturbo della quiete notturna arrecato dai lavori edili in corso nel vicino albergo.

Il sindaco aveva infatti emanato un'ordinanza sullo svolgimento di lavori edili rumorosi in orario notturno, e precisamente dalle ore 4.30 del mattino alle ore 1.30 di notte, in modo da consentire all'albergatore di ultimare la ristrutturazione prima dell'inizio della stagione e dell'arrivo di particolari clienti.

La Difensora civica ha spiegato all'interessato che in base alla legge provinciale i lavori edili rumorosi sono consentiti nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 19.00. Soltanto il sindaco può autorizzare una limitazione o un'estensione di tale orario.

Ma eventuali estensioni dovrebbero essere concesse solo in casi eccezionali ed esclusivamente per realizzare infrastrutture pubbliche o garantire la pubblica sicurezza. La Difensora civica pertanto ha chiesto al sindaco di ritirare l'autorizzazione.

Questi ha risposto prontamente riconoscendo il problema e facendo presente che i lavori di costruzione sarebbero terminati di lì a poco e la quiete notturna sarebbe stata ripristinata.

**Non è forse dovere del sindaco intervenire quando il proprietario di un esercizio pubblico ogni sera canta per i suoi clienti sulla porta del locale?**

I residenti di un paese dal centro storico molto vivace si sono rivolti alla Difensora civica perché i locali situati in zona superavano di gran lunga i limiti accettabili di inquinamento acustico notturno.

Es wurden Lautsprecher- und Musikverstärkeranlagen außerhalb der Lokale ohne entsprechende Genehmigung der Gemeinde angebracht und es wurde teilweise bis weit nach Mitternacht laut Musik abgespielt.

Die Anrainer berichteten, dass ein Lokalbetreiber jeden Abend bis spät in die Nacht hinein für seine Gäste ein Konzert gab und mit Lautsprechern an der offenen Türschwelle für die Gäste vor dem Lokal laut sang.

Auch der zuständige Sprengelarzt wandte sich an die Volksanwältin, um seine Bedenken hinsichtlich einer Gesundheitsbeeinträchtigung der Anrainer auszudrücken.

Aufgrund der großen Anzahl an interessierten und betroffenen Anrainern organisierte die Volksanwältin eine Aussprache mit allen Beteiligten, um eine einvernehmliche Lösung zu suchen.

Bei der Aussprache kam dann auch klar zum Vorschein, dass es allen Parteien ein Anliegen war, ein gutes nachbarschaftliches Verhältnis zu pflegen. Dementsprechend waren die Lokalbetreiber dann auch bereit, lärmreduzierende Maßnahmen zu ergreifen, die Musikanlagen im Freien zu entfernen, in den späten Abendstunden nur bei geschlossenen Türen zu singen oder Musik zu spielen und bei gelegentlichen musikalischen Veranstaltungen vorab eine Genehmigung bei der Gemeindeverwaltung einzuholen.

**Verpflichtet eine Kostenzusicherungserklärung, die von der Frau des Neffen zur Begleichung der Zahlungen für das Seniorenwohnheim für eine ältere Dame unterzeichnet wurde, zur Begleichung aller Rückstände?**

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwältin mit folgendem Problem: Sie betreute schon seit Jahren die betagte Tante ihres Mannes und suchte für diese um Aufnahme in das Seniorenwohnheim an. Da die Frau alleinstehend ist und

Venivano infatti usati altoparlanti e impianti di amplificazione sonora fuori dai locali senza autorizzazione del Comune e talora veniva trasmessa musica ben oltre la mezzanotte.

I residenti riferivano che ogni sera il gestore di un locale intratteneva i clienti cantando col microfono davanti alla porta del locale fino a tarda notte.

Anche il medico di base competente si era rivolto alla Difensora civica esprimendo le sue preoccupazioni riguardo alle possibili conseguenze negative sulla salute dei residenti.

Dato il numero elevato dei residenti interessati la Difensora civica ha organizzato un incontro con tutti i soggetti coinvolti per trovare una soluzione condivisa.

Dall'incontro è emerso chiaramente che per tutte le parti era importante riuscire a mantenere buoni rapporti di vicinato. Di conseguenza i gestori dei locali si sono resi disponibili a intervenire per ridurre l'inquinamento acustico, a rimuovere gli impianti musicali installati all'aperto, a cantare o trasmettere musica in tarda serata solo a porte chiuse e a richiedere l'autorizzazione dell'amministrazione comunale prima dello svolgimento di occasionali manifestazioni a carattere musicale.

**Un'impegnativa di pagamento della retta della casa di riposo sottoscritta dalla moglie del nipote di un'anziana ospite obbliga a saldare tutti gli arretrati?**

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica sottoponendo il seguente problema. Essa assisteva già da anni l'anziana zia del marito e aveva presentato domanda per un posto in casa di riposo. Dato che l'anziana signora abitava da sola e la cittadina in questione era la sua persona di fiducia, la casa di riposo aveva chiesto la col-

die Bürgerin ihre Vertrauensperson war, hatte das Seniorenwohnheim sie ersucht, bei der Begleichung der Altersheimkosten behilflich zu sein.

Sollte die Tante ihres Ehemannes aus irgendeinem Grund die Kostenüberweisungen nicht vornehmen können, sollte sie dies in ihrem Namen tun, so die Erklärung. Zu diesem Zweck unterzeichnete sie bei der Einweisung eine Kostenzusicherungserklärung.

Von der im Seniorenwohnheim untergebrachten Frau wurde dann allmonatlich der Betrag der Rente, der gefordert wurde, überwiesen.

Nach vier Jahren übermittelte die Gemeinde der Bürgerin ein Schreiben, mit welchem Sie aufgefordert wurde, innerhalb von 30 Tagen 40.000 Euro an ausstehenden Heimspesen, welche die Gemeinde derweil bezahlt hatte, zu begleichen.

Da zwischen den beiden Damen kein Verwandtschaftsverhältnis bestand, diente der Gemeinde als Rechtsgrundlage die bei der Einweisung unterzeichnete Kostenübernahmeerklärung.

Weiters wurde auch das Haus im Eigentum der älteren Dame mit einer entsprechenden Hypothek belastet.

Die Volksanwältin informierte die Bürgerin, dass sie niemals diese Kostenzusicherungserklärung unterzeichnen hätte dürfen, da eine solche Erklärung im Sinne des DLH Nr. 30 vom 11.8.2000 nur von der engeren Familiengemeinschaft (Ehegatte und Kinder) zu unterzeichnen ist, die dann auch für die Zahlung der Tarife mitverantwortlich sind, und bei nicht ausreichenden Geldmitteln zur Zahlung verpflichtet werden.

Die Volksanwältin riet nun der Bürgerin, umgehend diese Kostenzusicherung für zukünftige Zahlungen zu widerrufen und überzeugte die Gemeinde, dass die Sicherstellung der Forderungen durch die Hypothek auf das Haus der Seniorin ausreichend für die Tilgung der bereits getätigten Ausgaben der Gemeinde nach dem Ableben der Heimbewohnerin ist.

laborazione di quest'ultima per il versamento della retta.

Le fu spiegato che se la zia di suo marito per qualsiasi motivo non avesse potuto effettuare i versamenti, avrebbe dovuto farlo lei a nome dell'anziana. A tale scopo al momento del ricovero le fu chiesto di sottoscrivere un'apposita impegnativa di pagamento.

Nei mesi successivi l'importo della pensione della signora venne regolarmente versato alla casa di riposo.

Quattro anni dopo il Comune inviò alla donna una richiesta di pagamento – entro 30 giorni – dell'importo di 40.000 euro per spese di degenza arretrate, che il Comune aveva nel frattempo anticipato.

Poiché tra le due donne non esisteva alcuna relazione di parentela il Comune aveva avanzato la sua richiesta sulla base dell'impegnativa di pagamento sottoscritta al momento del ricovero.

Inoltre fu ipotecata anche la casa di proprietà dell'anziana signora.

La Difensora civica ha spiegato all'interessata che essa non avrebbe mai dovuto sottoscrivere l'impegnativa di pagamento, poiché ai sensi del D.P.G.P. 11.8.2000, n. 30, tale dichiarazione va sottoscritta solo dai parenti più stretti (coniuge e figli), che poi sono anche corresponsabili per il pagamento delle rette e, in caso di risorse finanziarie insufficienti, sono tenuti al pagamento.

La Difensora civica ha quindi suggerito all'interessata di revocare immediatamente l'impegno al pagamento per i futuri versamenti, ed è riuscita inoltre a convincere il Comune che l'ipoteca sulla casa dell'anziana signora sarebbe stata sufficiente per coprire dopo il suo decesso le spese da questo già anticipate.

### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Vorab ist vielen Mitarbeitern der Landesverwaltung ein großes Dankeschön auszusprechen, die durch ihre wertvolle Beratung zur Lösung von unterschiedlichen Beschwerden beigetragen haben. Mit Hilfe dieser Fachexperten war es oft möglich, recht komplexe Sachverhalte zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Aber es gibt über die Vorgehensweise der Landesämter auch zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

#### WOHNBAU

**Lässt das derzeitige Landesgesetz zur Wohnbauförderung wirklich keine geförderten neuen Wohnmodelle für Menschen mit Beeinträchtigung zu, obwohl das neue Landesgesetz über die Teilhabe und Inklusion von Menschen mit Behinderung dies vorgibt?**

Eine junge Frau mit psychischen Einschränkungen beteiligte sich am geförderten Wohnbau und verwirklichte den Traum einer eigenen Wohnung. Bei der Gestaltung der Wohnung wurde nun versucht, ein passendes Wohnmodell zu realisieren, damit eine sichere und stabile Lebensführung möglich ist. Hierfür benötigt die junge Frau eine ständige Begleitung.

Um die Selbständigkeit zu fördern, aber auch um die notwendige Hilfe vor Ort zu haben, plante die Familie die geförderte Wohnung mit zwei getrennten Bereichen, jeweils mit Küche, Bad und Schafzimmer.

Da es sich zudem um ein Haus in Hanglage handelte, plante die Familie ebenso eine zweite Eingangstür im oberen Geschoss für den Bereich ihrer Tochter.

Die zuständige Gemeinde wollte daraufhin die notwendige Benutzungsgenehmigung nicht

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei esprimere la mia gratitudine ai numerosi dipendenti dell'amministrazione provinciale che con il loro prezioso supporto hanno consentito di risolvere reclami di vario tipo. Grazie al loro aiuto è stato spesso possibile definire situazioni molto complesse con piena soddisfazione di tutti.

Tuttavia sul modo di procedere degli uffici provinciali ci sono stati anche numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

#### EDILIZIA ABITATIVA

**Davvero l'attuale legge provinciale sulle agevolazioni edilizie non consente l'introduzione di nuovi modelli abitativi per persone con disabilità, sebbene lo preveda la nuova legge provinciale sulla partecipazione e l'inclusione?**

Cito in proposito il caso di una giovane donna con problematiche psicologiche che grazie ai programmi di edilizia abitativa agevolata era riuscita a realizzare il sogno di possedere un appartamento di proprietà. Per sistemarlo secondo le sue esigenze si è tentato di realizzare un modello abitativo adeguato che le consentisse di gestire la sua quotidianità in modo sicuro e stabile. A tal fine la giovane donna necessita di accompagnamento costante.

Per incoraggiarne l'autonomia e contemporaneamente consentire la presenza del sostegno necessario, la sua famiglia aveva progettato l'abitazione dividendola in due spazi, ciascuno con cucina, bagno e camera da letto.

Poiché l'edificio era situato su terreno in pendenza, la famiglia aveva previsto inoltre una seconda porta d'entrata al piano superiore per accedere allo spazio destinato alla figlia.

Il Comune competente però si era rifiutato di rilasciare la licenza d'uso, sostenendo che era

ausstellen, da ihrer Ansicht nach widerrechtlich zwei Wohneinheiten gebaut wurden und leitete ein entsprechendes Verwaltungsverfahren wegen Bautätigkeit in Abweichung von der Baukonzession ein.

Nach Rücksprache mit der Abteilung Wohnungsbau der Landesverwaltung bestätigte auch diese die Rechtsauffassung der Gemeinde.

Die Volksanwältin kam nach Studium der Rechtslage zu einem anderen Ergebnis und erkannte, dass es sich in diesem Fall um eine personenbezogene Anpassung einer einheitlichen Wohneinheit handelt, welche grundsätzlich alle Merkmale einer Volkswohnung aufweist.

Die beanstandete Anpassung der Wohnung verfolgte ausschließlich den Zweck, autonomes und zugleich begleitetes Wohnen zu ermöglichen, welches den besonderen Merkmalen der kognitiven Beeinträchtigung der jungen Frau entspricht.

Es ist auch zu berücksichtigen, dass der im Wohnbauförderungsgesetz enthaltene Bezug auf „geschützte Wohnungen“, welcher eine Abweichung von den Merkmalen einer Volkswohnung erlaubt, als dynamischer Verweis anzuwenden ist.

Diese Interpretation ist nach Meinung der Volksanwältin im Lichte einer systematischen, verfassungsmäßig orientierten Gesetzesauslegung geboten, um in Bezug auf die UN-Konvention über die Rechte der Menschen mit Behinderung das Bauen und Wohnen von Menschen mit Beeinträchtigung auf Landesebene zu ermöglichen.

Daraus ergibt sich, dass bei der Bewertung der Rechtmäßigkeit die streng baurechtlichen Bestimmungen mit den Bestimmungen des Landesgesetzes zur Teilhabe und Inklusion von Menschen mit Behinderung zu koordinieren sind.

Um die Gemeindeverwaltung vor eventuell befürchteten Spekulationsabsichten der Eigentümerin zu schützen, könnte die Baugenehmi-

no state illegittimamente ricavate due distinte abitazioni, e aveva avviato un procedimento amministrativo per attività edilizia in deroga alla relativa concessione.

Anche la Ripartizione Edilizia abitativa dell'amministrazione provinciale, consultata in proposito, aveva confermato l'orientamento giuridico del Comune.

La Difensora civica, dopo aver approfondito il quadro giuridico, è giunta a un'altra conclusione riconoscendo che in questo caso si trattava di un adeguamento personalizzato di un'unità abitativa unica che sostanzialmente aveva tutte le caratteristiche di un'abitazione popolare.

L'adeguamento contestato perseguiva esclusivamente l'obiettivo di consentire l'autonomia e l'accompagnamento abitativo rispondenti alle particolari disabilità cognitive della giovane donna.

Va anche tenuto presente che il riferimento agli "alloggi protetti" contenuto nella legge sull'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata, che consente di derogare alle caratteristiche di un'abitazione popolare, va considerato come rinvio dinamico.

Secondo la Difensora civica tale orientamento è doveroso alla luce di un'interpretazione delle leggi sistematica e conforme alla Costituzione, per consentire che a livello provinciale l'accesso ai servizi del settore edilizio e abitativo si adegui alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Ne consegue che nella valutazione di legittimità la normativa edilizia deve necessariamente coordinarsi con le norme contenute nella legge provinciale sulla partecipazione e l'inclusione delle persone disabili.

Per tutelare l'amministrazione comunale da eventuali intenti speculativi della proprietaria, l'autorizzazione edilizia potrebbe essere integrata da un vincolo personalizzato per cui, se la

gung durch eine personenbezogene Auflage in dem Sinne ergänzt werden, dass dieselbe, bei nicht andauernder Besetzung der Wohnung als Erstwohnung, verpflichtet wird die Küche und die Eingangstür im oberen Stockwerk zu entfernen.

**Die Volksanwältin hofft in diesem Zusammenhang sehr darauf, dass im Zuge der Überarbeitung des Wohnbauförderungsgesetzes alle gesetzlichen Möglichkeiten zum Wohle der Personen mit körperlicher und kognitiver Beeinträchtigung umfassend ausgeschöpft werden.**

Es muss zudem im neuen Gesetzestext die Möglichkeit für den Bürger bestehen **Rekurse gegen die Entscheidungen des Direktors der Abteilung Wohnungsbau an eine übergeordnete unabhängige Stelle einzureichen um eine nochmalige Überprüfung der Sach- und Rechtslage zu beantragen.**

#### **AGENTUR FÜR SOZIALE UND WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG – ASWE**

##### **Rückforderung des fälschlicherweise zuviel ausbezahlten staatlichen Familiengeldes**

In den Jahren 2015 und 2016 wurde das staatliche Familiengeld an circa 250 Familien aufgrund eines falsch berechneten ISEE- Werts vom ASWE ausbezahlt.

Im Jahr 2017 wurden alle Familien von der Agentur aufgefordert, das fälschlicherweise ausbezahlte Geld zurückzuzahlen.

Begründet wurde diese Aufforderung mit einem Programmfehler und dem Hinweis auf den Art. 2033 des Zivilgesetzbuchs, welcher vorsieht, dass das Recht besteht, eine nichtgeschuldete Zahlung zurückzufordern.

Diese Argumentation erscheint auf den ersten Blick naheliegend, tatsächlich setzt eine Auszahlung eines öffentlichen Betrags jedoch eine

proprietaria non dovesse dimorare stabilmente nell'appartamento assegnatole, questa potrà essere obbligata a rimuovere la cucina e la porta d'ingresso situate al piano superiore.

**A tale proposito la Difensora civica auspica fortemente che in occasione della rielaborazione della legge sull'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata vengano contemplate esaurientemente tutte le opportunità legislative a sostegno delle persone con problemi fisici e cognitivi.**

Inoltre il nuovo testo di legge dovrà confermare la possibilità per i cittadini di presentare **ricorso contro le decisioni del Direttore della Ripartizione Edilizia abitativa presso un organismo indipendente e sovraordinato allo scopo di richiedere un'ulteriore valutazione della situazione di fatto e di diritto.**

#### **AGENZIA PER LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO – ASSE**

##### **Recupero dell'importo dell'assegno statale al nucleo familiare erroneamente corrisposto in eccesso**

Nel 2015 e nel 2016 l'ASSE ha erogato a circa 250 famiglie l'assegno statale al nucleo familiare calcolato in base a un ISEE errato.

Nel 2017 l'Agenzia ha quindi sollecitato tutte le famiglie a restituire l'importo erroneamente erogato.

A motivo della richiesta si adduceva un errore nel programma informatico e si rinviava all'art. 2033 del Codice civile, che prevede il diritto alla restituzione di un pagamento non dovuto.

Tale argomentazione sembra a prima vista plausibile, ma in realtà la liquidazione di qualsiasi importo pubblico presuppone un provvedi-

Verwaltungsmaßnahme voraus, mit der die Auszahlung genehmigt wird.

Diese Maßnahme bleibt, auch wenn sie rechtswidrig ist, so lange wirksam, bis sie von der Verwaltung im Selbstschutzweg aufgehoben wird.

Diese Möglichkeit der Aufhebung einer Maßnahme im Selbstschutzweg wurde für die öffentliche Verwaltung mit dem neuen Madia-Gesetz aus dem Jahr 2015 signifikant eingeschränkt und abgeändert.

Seit August 2015 ist es nämlich gemäß Art. 21nonies des Gesetzes 241/90 nur mehr möglich eine Verwaltungsmaßnahme innerhalb eines Termins von 18 Monaten zu annullieren, wenn das entsprechende öffentliche Interesse besteht.

Der Rechtsgedanke dieser Reform ist offensichtlich jener, dass der Verwaltung die Möglichkeit gewährt wird, rechtswidrig ausbezahlte Beträge zurückzufordern, jedoch auch der Bürger nach einem angemessenen Zeitintervall einen Schutz erfährt, wenn er im guten Glauben Beiträge erhalten hat.

Nach 18 Monaten Frist ist die Aufhebung von Maßnahmen und die Rückforderung des zuviel bezahlten Geldes nicht mehr möglich, außer der Antragsteller hat vorsätzlich falsche Angaben gemacht.

Diese staatliche Verwaltungsreform zum Wohle einer Rechtssicherheit des Bürgers muss nach Meinung der Volksanwältin als staatliche Rahmenbestimmung auch in Südtirol angewandt werden und war somit auch in diesem Fall ausschlaggebend.

Wie sich konkret herausstellte, war die Frist von 18 Monaten ab Gewährung des Beitrages durch die Agentur jedoch nicht abgelaufen, so dass die Bürger die Annullierung und Rückzahlung hinnehmen mussten.

mento amministrativo di autorizzazione del pagamento stesso.

Il provvedimento – anche se illegittimo – resta efficace fintantoché non viene annullato dall'amministrazione in via di autotutela.

La possibilità per la pubblica amministrazione di annullare un provvedimento in via di autotutela è stata modificata e limitata in misura significativa dalla nuova legge Madia del 2015.

Infatti dall'agosto 2015 ai sensi dell'art. 21nonies della legge n. 241/1990 un provvedimento amministrativo può essere annullato non oltre il termine di 18 mesi per ragioni di pubblico interesse.

Evidentemente il principio giuridico alla base di questa riforma persegue l'intento non solo di garantire all'amministrazione la possibilità di ripetere somme erogate illegittimamente, ma anche, fissando un termine ragionevole, di tutelare i cittadini che hanno percepito contributi in buona fede.

Scaduto il termine dei 18 mesi non è più possibile annullare il provvedimento e recuperare l'importo erogato in eccesso, a meno che il richiedente non abbia comunicato intenzionalmente dati erronei.

Secondo la Difensora civica tale riforma amministrativa statale volta a garantire certezza del diritto ai cittadini rappresenta una norma quadro e va pertanto applicata anche in provincia di Bolzano, dunque anche a questo caso specifico.

Nel caso concreto, tuttavia, il termine dei 18 mesi a partire dalla concessione del contributo da parte dell'Agenzia non era ancora scaduto, cosicché i cittadini hanno dovuto prendere atto dell'annullamento e restituire l'importo in eccesso.

Für die Bürger war diese Situation sehr schwer zu verstehen, jedoch wurde von Seiten des ASWE auf die persönlichen Notwendigkeiten eingegangen und verschiedene Möglichkeiten der Ratenzahlung oder Verrechnung angeboten.

Die Volksanwältin ist überzeugt, dass im Bereich der Rückforderung von falsch ausbezahlten Pensions- und Sozialleistungen, die im guten Glauben erhalten wurden, die Anwendung von Art. 2033 des ZGB nur beschränkt und unter Berücksichtigung des **Art. 38 der italienischen Verfassung möglich ist, gemäß welchem der arbeitsunfähige Bürger, dem die zum Leben erforderlichen Mittel fehlen, Anspruch auf Unterhalt und Fürsorge hat.**

In Anwendung dieses Grundrechtes der Verfassung darf eine solche Rückforderung einem mittellosen Bürger gegenüber nicht betrieben werden.

## MOBILITÄT

### **Kann es sein, dass die Ansuchen um Pendlerzulage eine zweijährige Bearbeitungszeit benötigen?**

Eine Bürgerin suchte im Frühjahr 2016 um die Pendlerzulage für das abgelaufene Jahr 2015 an.

Dabei unterlief ihr ein Fehler, indem sie bei dem neuen Online-Ansuchen nicht den eGov-Account verwendete. Dieser Fehler führte dazu, dass das Ansuchen als nicht unterzeichnet gilt und nicht berücksichtigt werden kann.

Der Bürgerin wurde dieser Umstand jedoch keineswegs mitgeteilt, vielmehr wurde der Großteil der Ansuchen nicht innerhalb 2016 bearbeitet, sodass die Bürgerin auch im folgenden Jahr bei der Gesuchsstellung im Frühjahr 2017 denselben Fehler beging.

I cittadini interessati hanno faticato molto a comprendere questa situazione, ma l'ASSE ha tenuto conto delle loro esigenze personali proponendo varie possibilità di pagamento rateale o di conguaglio.

La Difensora civica è persuasa che in tema di recupero di prestazioni previdenziali o sociali erogate erroneamente e percepite in buona fede l'art. 2033 del Codice civile si possa applicare solo in maniera limitata e sempre tenendo presente l'**art. 38 della Costituzione italiana, secondo cui ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale.**

L'applicazione di questo diritto fondamentale sancito dalla Costituzione fa sì che non si possa chiedere a un cittadino privo di mezzi di restituire quanto percepito.

## MOBILITÀ

### **È possibile che per evadere le domande di indennità per i pendolari siano necessari due anni?**

Nella primavera 2016 una cittadina aveva inoltrato richiesta di indennità per i pendolari relativa all'anno 2015.

Nella procedura aveva però commesso l'errore di non utilizzare l'account e-Gov previsto per la nuova domanda online. A causa di tale errore la richiesta risultava priva della firma necessaria e venne quindi presa in considerazione.

All'interessata però questo fatto non venne comunicato. Anzi, poiché alla fine del 2016 gran parte delle domande risultavano ancora inevase, essa ha inoltrato una nuova domanda nella primavera 2017, ripetendo nella procedura lo stesso errore.

Durch den nicht unerheblich langen Bearbeitungszeitraum der Ansuchen über den Jahreszeitraum hinaus entstand der Bürgerin ein nicht unerheblicher Schaden.

Nicht nur ihr Ansuchen 2016 wurde, bei Bestehen aller notwendigen Voraussetzungen für den Beitrag, wegen eines Formfehler abgelehnt, sondern in der Folge auch ihr Beitragsansuchen 2017.

Die Volksanwältin beanstandet hier zu Recht die langen Bearbeitungszeiten und die fehlenden Informationen für die Bürgerin, die jederzeit bereit gewesen wäre, ihr Ansuchen unverzüglich zu unterschreiben.

Mit ein wenig Umsicht bei der Erstanwendung der neuen Bestimmungen und entsprechender Bürgerfreundlichkeit hätte in diesem Fall das Missgeschick der Bürgerin sofort behoben werden können.

Dieser doch recht einfach zu klärende Beschwerdefall hinterlässt beim Bürger einen durchwegs negativen Eindruck über die Qualität und Arbeitsweise der öffentlichen Verwaltung.

### **Wo liegt konkret der Unterschied zwischen einem Wohnmobil und einem Mehrzweckfahrzeug?**

Eine Familie hatte ein Gebrauchtfahrzeug mit Zulassung als Wohnmobil bei einem Autohändler in Südtirol gekauft. Das Fahrzeug wurde in Deutschland erstmals zugelassen und hatte dort auch die Zulassung als Wohnmobil erhalten.

Die zuständigen Behörden in Südtirol stellte dann aber fest, dass das Fahrzeug nicht weiter als Wohnmobil zugelassen werden kann und verwies auf die EU-Richtlinie 2007/46, die besagt, dass auf Schienen befestigtes Zubehör nicht als fest verankert gilt, da es jederzeit einfach entfernt werden kann und die Einrichtungsgegenstände eines Wohnmobils fest verankert sein müssen.

Il non irrilevante protrarsi dei tempi di istruttoria (oltre un anno) ha comportato per la cittadina interessata un danno significativo.

Non solo infatti è stata respinta la sua domanda del 2016 per un vizio di forma, pur in presenza di tutti i requisiti, ma pure la domanda presentata nel 2017.

In questo caso la Difensora civica contesta, a ragione, le lungaggini e la mancanza di informazioni nei confronti della cittadina interessata, che sarebbe stata pronta in ogni momento ad apporre immediatamente alla sua domanda la firma mancante.

Adottando un po' di attenzione nell'applicare per la prima volta le nuove norme e mostrando maggiore sensibilità nei confronti dei cittadini, si sarebbe potuto ovviare subito al disagio.

Questa vicenda, di per sé facilmente chiaribile, lascia nel cittadino un'impressione assolutamente negativa sulla qualità e sul funzionamento della pubblica amministrazione.

### **Qual è la differenza concreta tra un camper e un veicolo multiuso?**

Una famiglia aveva comprato da un rivenditore in Alto Adige un veicolo usato adibito a camper. Il veicolo era stato immatricolato per la prima volta in Germania, dove era stato anche omologato come camper.

In Alto Adige tuttavia le autorità competenti hanno appurato che il veicolo non può più essere adibito a tale uso, citando in proposito la direttiva europea n. 2007/46 secondo cui gli accessori fissati su binari non vanno considerati fissi perché possono essere tolti facilmente in ogni momento, mentre gli elementi di arredo di un camper devono invece essere fissi.

Tatsächlich betrifft dieses Problem in Südtirol mehrere hundert Fahrzeughalter, weshalb die Volksanwaltschaft eine Klärung der Angelegenheit für alle Betroffenen als notwendig erachtete.

Ein Wohnmobil muss also, um als solches auch eingetragen zu sein, fix eingerichtet sein. Andernfalls handelt es sich um ein Mehrzweckfahrzeug, für welches die Kfz-Steuerreduzierung, so wie bei Wohnmobilen, nicht vorgesehen ist.

Eine unrechtmäßige Einstufung als Wohnmobil kann von den Ordnungskräften mit einer Strafe von 419 Euro bis 1.682 Euro geahndet werden und bringt den Entzug der Zulassungsbescheinigung mit sich.

## PERSONAL

### **Warum muss ich als ehemaliger Bediensteter der öffentlichen Verwaltung über zwei Jahre auf die Auszahlung meiner Abfertigung warten?**

Im Laufe des letzten Jahres wandten sich einige ehemalige Bedienstete der öffentlichen Verwaltung mit dem Hinweis an die Volksanwaltschaft, dass sie über zwei Jahre auf die ihnen zustehende Abfertigung warten müssten.

Eine genauere Betrachtung der gesetzlichen Bestimmungen und nach Rücksprache mit den zuständigen Landesämtern bestätigte sich die geschilderte Situation.

Aufgrund der geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgt die Auszahlung der Abfertigung, ausgenommen der Anzahlung im Sinne des bereichsübergreifenden Kollektivvertrags vom 12.2.2008, erst nach zwei Jahren nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses.

Die Auszahlung erfolgt dann auch noch nach einigen Monaten Bearbeitungszeit in zwei oder drei Raten in zeitlichen Abständen von ungefähr einem Jahr.

Di fatto questo problema in Alto Adige riguarda centinaia di veicoli, motivo per cui la Difensora civica ha ritenuto opportuno chiarire la questione.

Un camper, per essere considerato tale, deve contenere accessori fissi, altrimenti si tratta di un veicolo multiuso, per il quale non è prevista – a differenza dei camper – la riduzione della tassa di circolazione.

Se il veicolo viene immatricolato illecitamente come camper, le forze dell'ordine possono comminare una multa da 419 a 1.682 euro e revocare il libretto di circolazione.

## PERSONALE

### **Perché come ex dipendente pubblico devo aspettare più di due anni per percepire il trattamento di fine rapporto?**

Durante lo scorso anno alcuni ex dipendenti pubblici si sono rivolti alla Difensora civica lamentando il fatto di dover attendere più di due anni prima di poter percepire il TFR.

Un esame più attento delle disposizioni di legge e un consulto con gli uffici competenti della Provincia hanno confermato tale situazione.

In base alle norme di legge vigenti il trattamento di fine rapporto – escluso l'acconto ai sensi del contratto collettivo intercompartimentale 12.02.2008 – viene liquidato soltanto due anni dopo la risoluzione del rapporto di lavoro.

Inoltre il pagamento effettivo viene disposto dopo alcuni mesi, in due o tre rate a distanza di circa un anno l'una dall'altra.



Das Unverständnis bei den Betroffenen ist sehr groß, zumal mit dem Geld unmittelbar nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses gerechnet wird und es als eine bestimmte Ungleichbehandlung jener empfunden wird, die nicht die Möglichkeit hatten, um eine Anzahlung auf die Abfertigung anzusuchen.

In diesem Sinne würde die Volksanwältin vorschlagen, jenen Arbeitnehmern eine Anzahlung auf die Abfertigung zu gewähren, die das Arbeitsverhältnis nach vielen Jahren beenden und zu keiner Zeit ihr Anrecht auf eine Anzahlung ausgenutzt haben bzw. niemals die Möglichkeit hatten, eine solche Anzahlung zu erhalten.

## ZENTRALE DIENSTE

### **Kommissionsmitglieder für die Zweisprachigkeitsprüfung erhalten ihre Entschädigungen erst mit mehreren Monaten Verspätung**

Im vergangenen Jahr kam es zu zahlreichen Beschwerden von Seiten der Kommissionsmitglieder für die Zweisprachigkeitsprüfung, die beanstandeten, dass sie aufgrund von unerklärlichen Verzögerungen ihre Entschädigung für die Monate November und Dezember und jene zu Jahresbeginn in den vergangenen drei Jahren erst nach monatelanger Wartezeit erhielten.

Da diese Zahlungen in einigen Fällen die Existenzgrundlage für die Familien bildete, war eine Verbesserung der Situation dringend notwendig. Einige von ihnen waren sogar gezwungen Bankdarlehen aufzunehmen, um die unaufschiebbaren Zahlungen durchzuführen und die Zeit zu überbrücken.

Auf Einladung der Volksanwältin trafen sich zu diesem Thema alle in die Bezahlung mit involvierten Ämter und durchleuchteten das Verfahren Schritt für Schritt und trafen gemeinsam

Per gli interessati tale situazione risulta davvero incomprensibile, sia perché si attendono che tale somma venga liquidata immediatamente dopo la risoluzione del rapporto di lavoro, sia perché vi ravvisano una certa disparità di trattamento a scapito di coloro che non hanno avuto la possibilità di richiedere un'anticipazione del TFR.

In tal senso la Difensora civica propone di prevedere la concessione di un acconto sul trattamento di fine rapporto ai dipendenti che cessano dal servizio dopo molti anni senza aver mai usufruito del diritto all'anticipazione del TFR o senza averla mai potuta percepire.

## SERVIZI CENTRALI

### **L'indennità dovuta ai componenti delle commissioni per l'esame di bilinguismo viene versata con molti mesi di ritardo**

L'anno scorso sono pervenuti numerosi reclami da parte di membri delle commissioni per l'esame di bilinguismo che lamentavano come negli ultimi tre anni le indennità spettanti per i mesi di novembre e dicembre e per i primi mesi dell'anno venissero liquidate, per ragioni inspiegabili, con molti mesi di ritardo.

Poiché tali somme rappresentavano in alcuni casi la fonte di sussistenza della famiglia, era urgentemente necessario risolvere la situazione. Alcune persone erano state costrette addirittura ad accollarsi un mutuo per poter pagare le spese urgenti e indilazionabili in attesa di ricevere il dovuto.

Su invito della Difensora civica si è svolto così un incontro tra tutti gli Uffici coinvolti, che hanno analizzato passo per passo il procedimento di pagamento concordando una gestione dei

terminliche Absprachen, die in einem Protokoll festgehalten wurden. Mit dieser Aussprache wurde die Grundlage geschaffen, um die Bezahlung zur Zufriedenheit der betroffenen Mitglieder der Prüfungskommissionen in den kommenden Jahren durchzuführen.

## FORSTWIRTSCHAFT

### **Die Abwicklung der Jagdaufseherprüfung wurde von mehreren Kandidaten als nicht objektiv empfunden**

Insgesamt drei Kandidaten, die an der Prüfung teilgenommen und nicht bestanden hatten, wandten sich mit dem Hinweis an die Volksanwältin, dass die Abwicklung des Wettbewerbsverfahrens als nicht korrekt und objektiv empfunden wurde.

Auch die beantragte und verzögerte Einsichtnahme in die Wettbewerbsakten und die entsprechenden Auskünfte wurde bemängelt.

Vor allem der Umstand, dass früher immer die Möglichkeit einer Nachprüfung eingeräumt wurde und dies nun nicht mehr zugelassen werde, erregte Unmut.

Eine schriftliche Nachfrage der Volksanwaltschaft beim Amt für Jagd und Fischerei erbrachte das Ergebnis, dass man zu keiner Nachprüfung verpflichtet sei. Allerdings wolle man im Rahmen der Reorganisation des Amtes prüfen, ob zeitlich sehr rasch eine weitere Prüfung abgehalten werden könne, bei der dann auch jene eine zweite Chance erhalten, die den Vorbereitungskurs absolviert, aber die Prüfung nicht bestanden haben.

Grundsätzlich verweist die Volksanwältin in Bezug auf Wettbewerbe immer darauf, dass je klarer die Wettbewerbsbedingungen formuliert sind, desto reibungsloser die Wettbewerbsverfahren abgewickelt werden können.

tempi poi riportata in un apposito verbale. L'incontro ha posto le basi per procedere ai pagamenti nei prossimi anni con modalità adeguate alle esigenze dei componenti delle commissioni d'esame.

## FORESTE

### **Alcuni partecipanti all'esame per guardiacaccia contestano l'obiettività della procedura**

Ben tre candidati che avevano partecipato all'esame per guardiacaccia e non lo avevano superato si sono rivolti alla Difensora civica ritenendo che la procedura concorsuale non si fosse svolta in modo corretto e obiettivo.

Essi lamentavano inoltre di aver ottenuto con ritardo l'accesso agli atti, da loro richiesto, e di aver ricevuto informazioni inadeguate.

Il fatto poi che in passato si fosse sempre prevista la possibilità di un esame supplementare, mentre ora tale esame non era più ammesso, era fonte di particolare malcontento.

Alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dalla Difensora civica l'Ufficio Caccia e Pesca ha risposto evidenziando di non essere tenuto a indire alcun esame supplementare, ma di essere disposto, in occasione della riorganizzazione dell'Ufficio, a verificare la possibilità di indire in tempi brevi un nuovo esame per offrire una seconda occasione a coloro che avevano partecipato al corso propedeutico, ma non avevano superato la prova finale.

In genere in tema di concorsi la Difensora civica tiene sempre a far presente che più è chiara la formulazione dei requisiti, più regolare sarà lo svolgimento della procedura concorsuale.



## SOZIALES

### **Kann es sein, dass einem jungen Mann mit 100 prozentiger Invalidität keine Zivilinvalidenrente und kein Pflegegeld zustehen?**

So geschah es einem jungen Mann, der aufgrund einer schweren chronisch-entzündlichen Darmerkrankung seine Arbeit aufgeben musste und als 100-prozentiger Invalide anerkannt wurde.

Die Arbeitsunfähigkeitsrente des INPS, die der junge Mann bezieht beträgt etwas mehr als 16.663 Euro, sodass der Anspruch und die Kumulierung mit einer Zivilinvalidenrente von vornherein ausgeschlossen ist.

Würde die Rente des INPS 200 Euro weniger betragen, hätte der junge Mann das Anrecht auf die Zivilinvalidenrente des Landes Südtirol in der Höhe von monatlich 430 Euro.

Daraufhin suchte der Patient um das Pflegegeld an, da er in vielen Bereichen des täglichen Lebens auf Unterstützung angewiesen ist und ständig mit Schmerzen und Beschwerden leben muss.

Jedoch auch das Pflegegeld wurde dem arbeitsunfähigen Mann nicht zuerkannt, da der monatliche Arbeitsaufwand, der benötigt wird, etwas unter der Bedarfsgrenze liegt.

Schlussendlich, um sich ein wenig Erleichterung zu verschaffen und aufgrund der Tatsache, dass er vom Krankenhaus in Südtirol bereits als „aus-therapiert“ betrachtet wurde, da alle konventionellen Therapien nicht ansprachen, suchte der von Schmerzen geplagte Patient eine Spezialklinik im Ausland auf, die ganz neue Therapien und Ansätze verfolgt. Der Patient erhoffte sich eine Rückvergütung der Spesen in der Höhe von 20.000 Euro durch den Südtiroler Sanitätsbetrieb, die er für den Krankenhausaufenthalt bezahlt hatte und die er sich gar nicht leisten konnte.

## POLITICHE SOCIALI

### **È possibile che a un giovane invalido al 100 % non spettino né la pensione di invalidità civile né l'assegno di cura?**

È quel che è successo a un giovane che a causa di una grave infiammazione cronica dell'intestino ha dovuto lasciare il lavoro ed è stato riconosciuto invalido al 100 %.

La pensione di inabilità dell'INPS che il giovane ora percepisce ammonta a poco più di 16.663 euro, cosicché è escluso a priori il diritto alla pensione di invalidità civile ovvero il cumulo con la medesima.

Se la pensione dell'INPS fosse 200 euro più bassa, il giovane avrebbe diritto anche alla pensione di invalidità civile della Provincia di Bolzano pari a 430 euro mensili.

Il paziente ha quindi inoltrato richiesta di assegno di cura, dato che in molti ambiti della vita quotidiana ha bisogno di sostegno e deve convivere costantemente con dolori e disturbi. Tuttavia anche l'assegno di cura non gli è stato riconosciuto, perché purtroppo il carico di lavoro necessario mensilmente è di poco al di sotto del livello minimo richiesto.

Alla fine, per alleviare i dolori e poiché nell'ospedale locale non era possibile trovare una soluzione, visto che tutte le terapie convenzionali non avevano dato buon esito, il paziente, tormentato dai dolori, si è quindi rivolto a una clinica estera specializzata che adotta terapie e approcci completamente nuovi. Il paziente sperava che l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige gli avrebbe rimborsato la spesa di 20.000 euro che egli aveva sostenuto per la degenza ospedaliera e che non poteva permettersi.

Aber auch hier stieß der junge Mann wieder auf Hürden und Ablehnung und bekam keinerlei Beitrag für seine Kuren.

Dieser sehr traurige Fall zeigt der Volksanwältin auf, dass es sehr viel an Möglichkeiten und Unterstützung für Bedürftige in Südtirol gibt, dass es jedoch auch möglich sein kann nicht in das vorgegebene Konzept zu passen. Wünschenswert wäre es, wenn der Mensch mit Beeinträchtigung als Ganzes gesehen wird und für ihn eine entsprechende Lösung gesucht wird. Im hier geschilderten Fall erhielt und erhält der chronisch Kranke sehr wenig an Unterstützung, was für mich, wenn man das Gesamtbild an Erkrankung und Leidensweg betrachtet, nicht nachvollziehbar ist. Es ist sehr schade, dass es nicht möglich ist in solchen Fällen eine wie auch immer geartete Ausnahme von den rigiden Bestimmungen zu machen.

## RAUMORDNUNG

### **Sieht das neue Raumordnungsgesetz keine Möglichkeit vor einen Rekurs gegen die Baukonzession einzulegen ohne vor Gericht zu ziehen?**

Im diskutierten Entwurf des neuen Gesetzes wird der Bürger bzw. Nachbar, der durch die Bautätigkeit am Nachbargrundstück in seinen Rechten verletzt wird, keine entsprechende Rekursmöglichkeit mehr haben, wie sie heute von Art. 105 (Bürgerklage) des Landesraumordnungsgesetzes vorgesehen ist.

Ihm bleibt gemäß Gesetzentwurf nur der Weg zum Bürgermeister, der im Selbstschutzwege den Verwaltungsakt annullieren kann. Die Erfahrung in den letzten Jahren hat jedoch gezeigt, dass die Bürgermeister nach Ausstellung der Baukonzession grundsätzlich keine Überprüfungen mehr anstellen, sondern dem Bürger den gerichtlichen Weg aufzeigen.

Ma anche in questo caso il giovane si è trovato a dover affrontare ostacoli e rifiuti e non ha ricevuto nessun sostegno finanziario per le sue cure.

Per la Difensora civica questa tristissima vicenda dimostra che in provincia di Bolzano esistono molte possibilità e forme di sostegno per le persone svantaggiate, ma che ci sono anche casi che non rientrano negli schemi previsti. Sarebbe auspicabile che la persona con disabilità venisse considerata nella sua globalità cercando per lei la soluzione più opportuna.

Nel caso descritto il malato cronico ha ottenuto e ottiene tuttora molto poco sostegno, cosa che – in considerazione del quadro patologico complessivo e della sofferenza patita – davvero non riesco a comprendere. A mio avviso è veramente un peccato che in questi casi non sia possibile prevedere delle eccezioni alle rigide normative.

## URBANISTICA

### **La nuova legge urbanistica non prevede la possibilità di fare ricorso contro una concessione edilizia senza adire le vie legali?**

Nel nuovo disegno di legge in discussione un cittadino i cui diritti vengano violati dall'attività edilizia esercitata sul fondo del vicino non potrà più fare ricorso nei modi previsti attualmente dall'art. 105 (Ricorso popolare) della legge urbanistica provinciale vigente.

Il disegno di legge prevede infatti soltanto la possibilità di rivolgersi al sindaco, che può annullare l'atto amministrativo in via di autotutela. Tuttavia l'esperienza degli ultimi anni insegna che i sindaci, una volta rilasciata la concessione, in linea di massima non dispongono più alcuna verifica, ma suggeriscono ai cittadini di adire le vie legali.

**Mit dem Wegfall der Rekursmöglichkeit an die Landesregierung wird es in Zukunft keine unabhängige Überprüfung der Rechtmäßigkeit der genehmigten Bautätigkeit durch eine übergeordnete Verwaltung mehr geben, was sicherlich eine Beschneidung der Rechte des „kleinen“ Bürgers darstellt.**

### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird immer versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung bis hin zur Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland.

**Kann der Sanitätsbetrieb die Unzuständigkeit der Volksanwältin einwenden, wenn ein Bürger einen Rekurs gegen die Ablehnung des Bürgerzugangsrechts einreicht?**

Im Sinne des Gesetzes Nr. 33 vom 14.03.2013 hat jeder Bürger ohne jegliche Begründung ein Zugangsrecht zu Daten, Informationen und Dokumenten, die den Transparenzbestimmungen unterliegen und kann ihre Veröffentlichung beantragen.

Sollte nun ein Antrag des Bürgers nicht bearbeitet werden, dann hat der Bürger grundsätzlich das Recht einen Rekurs beim Volksanwalt

**Eliminando la possibilità di inoltrare ricorso alla Giunta provinciale verrà meno in futuro la possibilità di sottoporre la legittimità di un'autorizzazione edilizia alla verifica indipendente di un'amministrazione sovraordinata; ciò rappresenta sicuramente una limitazione dei diritti dei "comuni" cittadini.**

### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adottandosi sempre per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti e attraverso un approccio qualificato e completo alla trattazione dei casi consente di evitare processi destinati a non avere esito incerto.

I reclami che hanno interessato il settore della sanità spaziano dalle questioni amministrativo-giuridiche inerenti l'esenzione dal pagamento del ticket fino al rimborso di prestazioni mediche presso cliniche private o all'estero.

**L'Azienda sanitaria può eccepire l'incompetenza della Difensora civica se un cittadino inoltra ricorso contro il rigetto della domanda di accesso civico?**

Ai sensi della legge 14.03.2013, n. 33, ogni cittadino ha il diritto di accedere – senza bisogno di fornire motivazione alcuna – a dati, informazioni e documenti soggetti alle norme sulla trasparenza e di richiederne la pubblicazione.

Se la sua istanza non viene accolta, in genere il cittadino ha il diritto di inoltrare ricorso presso il Difensore civico, che riesaminerà la situazione

einzureichen, der nochmals die Sach- und Rechtslage überprüft.

Gemäß Art. 8 des Gesetzes ist diese Möglichkeit des Rekurses immer dann gegeben, wenn es sich um regionale oder lokale Verwaltungen handelt.

Der Sanitätsbetrieb informierte jedoch die Volksanwältin, dass deren Zuständigkeiten in gegenständlichen Beschwerdefällen nicht gegeben ist, da der Sanitätsbetrieb als Hilfskörperschaft der Landesverwaltung nicht vom Gesetz angeführt sei.

**Diese Interpretation kann so keineswegs nachvollzogen werden, da die Südtiroler Landesverwaltung im Sinne unseres Autonomiestatutes ganz klar die Aufgaben der Region übernimmt und der Sanitätsbetrieb sich als ein Teil davon nicht vor den gesetzlichen Auflagen drücken kann.**

**Alle Ersatzerklärungen zur Befreiung der Kostenbeteiligung werden vom Ministerium in Rom auf ihre Richtigkeit hin überprüft**

Im abgelaufenen Jahr 2017 wurden alle Eigenerklärungen zur Befreiung der Kostenbeteiligung an der Gesundheitsausgabe (Ticketbefreiung) aus Einkommensgründen für die Jahre 2014 und 2015 vom Finanzministerium in Rom überprüft.

Diese Kontrollen wurden deshalb durchgeführt, da seit einiger Zeit alle Personen, die aus wirtschaftlichen Gründen Anrecht auf Ticketbefreiung haben in einem Verzeichnis erfasst werden, auf welches die Ärzte bei Ausstellung eines Rezepts Zugang haben.

Um nun dieses Verzeichnis korrekt zu erstellen und zu ajourieren wurden alle entsprechenden Eigenerklärungen überprüft.

Nach diesen Kontrollen wurden viele Bürger angeschrieben und aufgefordert das Ticket für das entsprechende Jahr nachzuzahlen, da ihre

di fatto e di diritto.

Ai sensi dell'art. 8 della legge suddetta la possibilità di presentare ricorso sussiste sempre quando si tratti di amministrazioni regionali o locali.

Nel caso specifico, tuttavia, l'Azienda sanitaria ha contestato la competenza della Difensora civica riguardo al reclamo in questione, essendo l'Azienda un ente strumentale dell'amministrazione provinciale e come tale non citato espressamente dalla norma di legge.

**Tale interpretazione è del tutto incomprensibile, poiché ai sensi del nostro Statuto di autonomia l'amministrazione della Provincia di Bolzano assume chiaramente le funzioni della Regione e l'Azienda sanitaria, facendone parte, non può sottrarsi ai relativi obblighi di legge.**

**Tutte le dichiarazioni sostitutive per l'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria vengono verificate a Roma dal Ministero competente**

Nel 2017 tutte le autocertificazioni per l'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) per motivi di reddito relative agli anni 2014 e 2015 sono state sottoposte a verifica dal Ministero delle Finanze.

La ragione di tali controlli risiede nel fatto che da qualche tempo tutte le persone che hanno diritto all'esenzione ticket per motivi economici vengono inserite in un apposito elenco a cui il medico accede all'atto di prescrivere una ricetta. Per poter acquisire e aggiornare correttamente tale elenco il Ministero ha proceduto quindi alla verifica di tutte le autocertificazioni presentate.

A conclusione dei controlli molti cittadini si sono visti recapitare una nota con la sollecitazione a pagare il ticket per l'anno in questione nonché

Erklärung falsch sei. Sie wurden auch angehalten eine entsprechende Verwaltungsstrafe zu begleichen.

Die Bestürzung bei den Bürgern war sehr groß und viele beanstandeten, dass sie am Schalter des Sanitätsbetriebs nicht richtig über die unterzeichnete Erklärung und die Einkommensgrenzen informiert wurden.

Vor allem gab es große Schwierigkeiten bei den Bürgern den Befreiungskode E04 – Personen älter als 60 Jahre, die eine Mindestrente beziehen und ihre zu Lasten lebende Familienmitglieder mit jährlichem Familiengesamteinkommen unter 8.263,31 Euro erhöht auf 11.362,05 Euro bei Ehepaaren und um weitere 516 Euro für jedes zu Lasten lebende Kind korrekt zu verstehen.

Viele Betroffene unterzeichneten eine Eigenerklärung in der Überzeugung richtig gehandelt zu haben, da sie das angeführte Alter überschritten hatten und ihr Einkommen sich unter der angeführten Grenze befand.

Wie sich nun herausstellte genügen jedoch diese Voraussetzungen nicht um die Ticketbefreiung zu beanspruchen, sondern das Einkommen muss sich genau auf eine ganz spezifische Mindestrente des NISF beziehen.

Die betroffenen Bürger waren darüber sehr erstaunt und konnten dies kaum glauben, da auch die Rente, die sie erhalten nicht wesentlich von der Mindestrente abweicht.

Damit solche Missverständnisse vermieden werden können, sollte es in Zukunft zu einer korrekten und umfassenden Aufklärung durch die Mitarbeiter am Schalter des Gesundheitssprengels kommen und erst nach einem klärenden Gespräch sollte die Ersatzerklärung zur Unterzeichnung ausgehändigt werden.

la sanzione amministrativa dovuta poiché la dichiarazione presentata in precedenza era risultata mendace.

Ciò ha destato grande sconcerto tra i cittadini interessati e tanti hanno contestato il fatto che allo sportello dell'Azienda sanitaria nessuno li avesse informati correttamente riguardo alla dichiarazione sottoscritta e ai limiti di reddito previsti.

In particolare è risultato di difficile comprensione il codice di esenzione E04 concernente i titolari di pensione al minimo con più di 60 anni – e i loro familiari a carico – con reddito familiare annuo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, elevato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge e in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico.

Molti cittadini avevano sottoscritto l'autocertificazione in buona fede, poiché avevano superato l'età indicata e il loro reddito era inferiore al limite stabilito.

Tuttavia è emerso che tali requisiti non sono sufficienti per usufruire dell'esenzione ticket, perché il reddito deve riferirsi esattamente a uno specifico trattamento minimo INPS.

Ciò ha provocato sorpresa e incredulità tra i cittadini interessati, visto che il trattamento pensionistico da loro percepito non si discostava molto dall'importo della pensione minima.

Per evitare malintesi del genere sarebbe auspicabile che in futuro gli impiegati del distretto sanitario fornissero ai cittadini informazioni corrette ed esaurienti e che la dichiarazione sostitutiva venisse sottoscritta soltanto dopo un colloquio in cui poter chiarire ogni eventuali dubbio.

### **Endlos lange Wartezeiten in der Notaufnahme am Krankenhaus in Bozen**

Obwohl im Jahr 2017 einige Initiativen ergriffen wurden, um die Situation in der Notaufnahme im Krankenhaus Bozen zu verbessern, erreichen die Volksanwaltschaft immer noch Beschwerden über die enorm langen Wartezeiten. Vor allem für ältere und geschwächte Menschen sind diese Wartezeit, die sich über einen ganzen Tag bis sehr spät in die Nacht hinziehen können, kaum auszuhalten.

Zu bedenken ist auch, dass gerade diese älteren Menschen mit unterschiedlichen Erkrankungen immer wieder auf die Notaufnahme angewiesen sind und diese Belastung durch die enorm langen Wartezeiten immer wieder aushalten müssen.

### **Sind die Kosten für einen Hubschraubereinsatz in Nordtirol wirklich selbst zu übernehmen?**

Die Kosten für den Transport eines Patienten mit dem Hubschrauber bei Dringlichkeit ins nächstgelegene Krankenhaus wird in Südtirol vom Sanitätsbetrieb übernommen.

Der Patient muß lediglich ein Ticket in der Höhe von 100 Euro bezahlen, für welches eine Befreiung aus Einkommensgründen oder für Frauen in der Schwangerschaft möglich ist.

Im gegebenen Fall handelte es sich nun jedoch um einen Freizeitunfall in Nordtirol, nach dem die Bürgerin mit dem Hubschrauber in das nächstgelegene Krankenhaus transportiert wurde und wenig später eine Rechnung in der Höhe von über 6.000 Euro erhielt.

Für die Leistung und die Übernahme der Kosten muss immer der Rechtsanspruch des Staates zur Anwendung kommen, in welchem die Leistung erbracht wird.

Aufgrund dieses Grundsatzes ist es nun so, dass die Bestimmungen der österreichischen Kostenübernahme greifen, gemäß welchen die

### **Lunghissimi tempi di attesa al pronto soccorso dell'ospedale di Bolzano**

Sebbene nel 2017 siano state adottate alcune iniziative per migliorare la situazione al pronto soccorso dell'ospedale di Bolzano, continuano a pervenire alla Difensora civica reclami per i lunghissimi tempi di attesa. Soprattutto per gli anziani e i soggetti debilitati questi tempi di attesa, che possono protrarsi per tutta la giornata fino a notte fonda, sono insostenibili.

Va considerato anche il fatto che proprio le persone anziane che soffrono di varie patologie devono rivolgersi più spesso al pronto soccorso e quindi sopportare ripetutamente i disagi connessi alle lunghissime attese.

### **Davvero bisogna pagare di tasca propria le spese per l'intervento dell'elicottero in Tirolo?**

In provincia di Bolzano in caso di urgenza i costi per il trasporto di un paziente in elicottero all'ospedale più vicino sono a carico dell'Azienda sanitaria.

Il paziente deve soltanto pagare un ticket di 100 euro, peraltro soggetto a esenzione per motivi di reddito e per le donne in gravidanza.

Tuttavia in questo caso si trattava di un infortunio avvenuto nel tempo libero in Tirolo: la paziente era stata trasportata con l'elicottero all'ospedale più vicino e poco tempo dopo aveva ricevuto un conto di oltre 6.000 euro.

La prestazione e l'assunzione dei relativi costi sono sempre soggette alla normativa del Paese in cui la prestazione viene erogata.

In base a tale principio, dunque, nel caso in questione il conto era corretto poiché si era applicata la normativa austriaca, secondo la quale



Transportkosten bei Sport und Freizeitunfällen direkt dem Patienten verrechnet werden und die ausgestellte Rechnung ihre Richtigkeit hatte.

Die Volksanwältin rät deshalb allen begeisterten Sportlern und Wanderern, die gerne auch außerhalb von Südtirol unterwegs sind, für solche Zwischenfälle bereits im Vorfeld eine entsprechende Versicherung zur Deckung der Hubschrauberkosten abzuschließen.

### **Schmerzen nach der Krampfaderoperation werden nicht Ernst genommen**

Eine siebzijährige Patientin beschwerte sich bei der Volksanwaltschaft, dass sie nach einer Krampfaderoperation starke und anhaltende Schmerzen am rechten Bein verspürte und zudem auch die Sensibilität am unteren Bein fehlte.

Die Patientin wurde mit ihren Schmerzen von den Ärzten nicht ernst genommen und sie beschwerte sich zudem über die unfreundliche und herablassende Art des Arztes, der sie operiert hatte.

Bei einer von der Volksanwaltschaft organisierten Aussprache mit dem Primar wurde vereinbart, eine erneute Visite durchzuführen, um den neurologischen Schaden genau festzustellen. Dabei stellte sich heraus, dass es sich nicht um eine totale Verletzung des Nervs handelte, sondern um einen Schaden, der sich zum Teil durch eine angemessene Therapie zurückbilden lässt. Dadurch war die Patientin erleichtert.

### **Kann es sein, dass ein falscher Zahn behandelt wurde?**

Ein junger Patient unterzog sich einer Wurzelbehandlung beim zahnärztlichen Dienst des Krankenhauses.

Irrtümlicherweise wurde die Wurzelbehandlung am falschen Zahn durchgeführt. Dies wurde umgehend erkannt und der Arzt führte daraufhin die Wurzelbehandlung des richtigen Zahnes

i costi di trasporto per infortuni sportivi e nel tempo libero vanno addebitati direttamente al paziente.

Perciò la Difensora civica suggerisce a tutti gli appassionati di sport ed escursioni che amano cimentarsi anche al di fuori dei confini della provincia di Bolzano di stipulare preventivamente una polizza assicurativa a copertura dei costi per l'intervento dell'elicottero in caso di incidenti di questo genere.

### **Dopo un intervento chirurgico alle varici una paziente lamenta dolori, ma i medici non la prendono sul serio**

Una donna settantenne si era rivolta alla Difensora civica lamentando il fatto che dopo un intervento alle varici aveva dolori forti e persistenti alla gamba destra e aveva perso la sensibilità all'estremità inferiore dell'arto.

La paziente affermava che i medici non prendevano sul serio i dolori da lei lamentati e che il medico che l'aveva operata la trattava con modi bruschi e arroganti.

In un apposito incontro con il primario organizzato dalla Difensora civica è stato concordato di effettuare un'ulteriore visita di controllo per accertare esattamente il danno neurologico.

Dal controllo è emerso che non si trattava di una lesione totale del nervo, ma di un danno parzialmente reversibile con una terapia adeguata, cosa che ha molto risollevato il morale della paziente.

### **Può accadere che venga trattato il dente sbagliato?**

Un giovane si era sottoposto a una cura canalare presso il Servizio odontoiatrico dell'ospedale.

L'intervento era stato eseguito per errore sul dente sbagliato, tuttavia l'errore era stato immediatamente riconosciuto e il medico aveva subito effettuato la cura canalare sul dente gi-

durch. Der Patient wandte sich daraufhin an die Volksanwältin um abzuklären ob ein Anrecht auf einen Schadenersatz bestehen würde. Er beklagt die Tatsache, dass der Zahn, an welchem irrtümlicherweise die Wurzelbehandlung durchgeführt wurde, empfindlicher ist und somit mit einer Krone zu überdecken ist.

Nach Abklärung und Feststellung des Schadenersatzanspruches mit der Versicherung des Sanitätsbetriebes bot diese dem Patienten im gütlichen Weg einen Geldbetrag an, den dieser auch gerne annahm.

#### **Durch infiziertes Prothesenmaterial erleiden mehrere Patienten schwere Infektionen**

Der Volksanwältin sind im abgelaufenen Jahr drei Fälle von Patienten gemeldet worden, welche durch infiziertes Prothesenmaterial schwere Infektionen erlitten haben.

Die Patienten hatten Knieprothesen erhalten, dessen Material, wie sich später herausstellte, infiziert war. Diese Knieprothesen machten den Patienten große Schwierigkeiten und bereiteten diesen starken Schmerzen, sodass sie weiteren Operationen zur Spülung der Operationswunde mit anschließender Antibiotikabehandlung unterzogen werden mussten.

Sobald die schweren Infektion abgeklungen waren, wurden die Patienten nochmals operiert und es wurde ihnen eine neue Knieprothese eingesetzt. Die vielen Operationen sowie die starken Antibiotikabehandlungen haben die Patienten sehr mitgenommen. Insbesondere einer der betroffenen Patienten konnte sich nicht mehr richtig von den Eingriffen erholen und ist nun im täglichen Leben auf die ständige Hilfe seiner Familienmitglieder angewiesen. Die Infektion des Prothesenmaterials wurde von der Herstellerfirma in der Folge auch anerkannt und es wurde eine Rückrufaktion des betroffenen Knochenzements gestartet.

Il paziente si era quindi rivolto alla Difensora civica per chiarire se avesse diritto o meno a risarcimento per il danno subito. Il giovane lamentava infatti che il dente su cui era stata eseguita erroneamente la cura canalare ora era più sensibile e abbisognava di una capsula di copertura.

Il caso è stato chiarito con l'assicurazione dell'Azienda sanitaria, che ha constatato l'effettivo diritto al risarcimento. Pertanto l'Azienda ha offerto al paziente in via extragiudiziale una somma di denaro che è stata accettata di buon grado.

#### **Gravi infezioni subite da alcuni pazienti a causa di materiale protesico infetto**

Lo scorso anno sono stati segnalati alla Difensora civica ben tre casi di pazienti che hanno subito gravi infezioni dovute a materiale protesico infetto.

Ai pazienti erano state impiantate protesi alle ginocchia il cui materiale, come in seguito emerso, era infetto. Tali protesi hanno creato molti problemi ai pazienti causando loro forti dolori, tanto da dover sottoporsi a ulteriori interventi di pulizia della ferita e a successivo trattamento antibiotico.

Non appena guarita la grave infezione, i pazienti hanno dovuto affrontare un ulteriore intervento per impiantare una nuova protesi. Le varie operazioni e i pesanti trattamenti antibiotici hanno messo a dura prova i pazienti. Uno di loro, in particolare, non si è più ripreso del tutto e ora nella vita quotidiana ha sempre bisogno di aiuto da parte dei suoi familiari.

In seguito la ditta produttrice ha riconosciuto l'infezione del materiale protesico e ha richiamato dal commercio il cemento osseo utilizzato.



Die Volksanwältin wird sich nun bemühen für die betroffenen Patienten den Schadenersatzanspruch geltend zu machen, wobei noch genau abgeklärt werden muss, ob die Versicherung der Herstellerfirma oder die Versicherung des Sanitätsbetriebs für den Schaden aufzukommen hat.

### 3.4. SCHWERPUNKT STAAT UND LOCALE STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

#### **NISF**

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

Viele Beschwerden gibt es jedes Jahr, weil das NISF Bozen telefonisch direkt nicht erreichbar ist.

Benötigt der Bürger eine Information oder hat er Fragen, dann hat er nur die Möglichkeit, eine grüne Nummer zu wählen. Die Mitarbeiter des NISF, die dann antworten können bis auf einige wenige Standardfragen jedoch keine konkrete Auskunft erteilen.

Kurios dabei ist, dass nach der Wahl der grünen Nummer auch die Sprache „deutsch“ des

Ora la Difensora civica si impegnerà per far valere il diritto al risarcimento danni per i pazienti interessati, riguardo al quale peraltro non è ancora chiaro se debba farsene carico l'assicurazione della ditta produttrice oppure l'assicurazione dell'Azienda sanitaria.

### 3.4. STATO E UFFICI STATALI LOCALI

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

#### **INPS**

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

Ogni anno un buon numero di reclami riguarda l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico diretto con la sede INPS di Bolzano.

Se un cittadino ha bisogno di informazioni o chiarimenti non può fare altro che chiamare un numero verde, ma spesso i dipendenti INPS che rispondono alla chiamata non sono in grado, a parte qualche indicazione standard, di fornire le informazioni richieste.

Va poi segnalato a questo proposito che, dopo aver selezionato il numero verde, è possibile

NISF-Beraters auswählbar ist. Die Bürger und Bürgerinnen deutscher Muttersprache wählen daraufhin gerne die deutsche Sprache, da sie glauben so vielleicht besser ihr Problem schildern zu können. Sie sind dann aber sehr enttäuscht, da die Mitarbeiter nur sehr eingeschränkt deutsch verstehen und ihre Kenntnisse in der deutschen Sprache nicht über geringe Grundkenntnisse hinausreichen.

Der direkte Weg nach Bozen an den Sitz des NISF oder zu einem Patronat ist in den allermeisten Fällen unumgänglich, um zu den Informationen zu kommen.

### **Besteht ein Anrecht auf die Hinterbliebenenrente, obwohl der Ehemann hohe Steuerschulden hinterlässt?**

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwältin, da ihr verstorbener Ehemann eine hohe Summe an Steuerschulden hinterließ und die Frau befürchtete, dass bei Annahme der Hinterbliebenenrente die Steuerschuld von ihr zu tragen wäre.

Die Frau verzichtete wegen der hohen Schulden des Ehemannes auf die Erbschaft und wandte sich vorerst an ein Patronat um zu klären, ob sie Anrecht auf eine Hinterbliebenenrente hätte.

Das Patronat gab ihr dann die Empfehlung, nicht um die Hinterbliebenenrente anzusuchen, da auch sie befürchteten, dass so die Steuerschuld eingefordert werden könnte.

Erst in einem zweiten Moment wandte sich die Bürgerin an die Volksanwältin, die ihr versichern konnte, dass sie sehr wohl um eine Hinterbliebenenrente ansuchen kann und keine Gefahr besteht, dass sie für die Schulden des Ehemannes aufkommen muss, da sie ja bereits auf die gesamte Erbschaft verzichtet hat.

### **Kann die Hinterbliebenenrente auch nach der Scheidung beantragt werden?**

Mit dieser Frage wandten sich mehrere Bürgerinnen in der Sprechstunde an die Volksanwältin und berichteten, dass sie sehr lange verhei-

schieben di comunicare con l'impiegato INPS in lingua tedesca. I cittadini di madrelingua tedesca optano quindi ben volentieri per la loro lingua, nella convinzione di poter illustrare meglio il loro problema, tuttavia restano molto delusi perché gli operatori capiscono poco il tedesco e le loro conoscenze linguistiche non vanno oltre il livello elementare.

Nella stragrande maggioranza dei casi diventa inevitabile recarsi direttamente a Bolzano alla sede dell'INPS o rivolgersi a un patronato per ottenere le informazioni desiderate.

### **Il diritto alla pensione di reversibilità sussiste anche se il coniuge lascia ingenti debiti erariali?**

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica perché suo marito era deceduto lasciando ingenti debiti erariali ed ella temeva di dover farsene carico se avesse accettato la pensione di reversibilità.

La signora in questione aveva rinunciato all'eredità a causa dei debiti elevati lasciati dal marito e si era rivolta a un patronato per chiarire se avesse diritto alla pensione di reversibilità.

Al patronato le era stato suggerito di non richiedere la pensione di reversibilità, perché temevano che poi le venisse richiesto il pagamento dei debiti fiscali.

Soltanto in un secondo momento la cittadina si è rivolta alla Difesa civica, la quale le ha assicurato che poteva benissimo richiedere la pensione di reversibilità e che non vi era alcun pericolo di dover farsi carico dei debiti del marito, dato che aveva già rinunciato all'intera eredità.

### **È possibile richiedere la pensione di reversibilità anche dopo il divorzio?**

Questo è un frequente quesito rivolto alla Difensora civica da numerose donne che, dopo parecchi anni di matrimonio, in età matura pre-



ratet waren, sie jedoch es vorzogen in Alter die Scheidung zu beantragen und alleine zu leben. Die Volksanwältin konnte die Bürgerinnen darüber informieren, dass ein Anspruch auf eine Hinterbliebenenrente des Exmannes immer dann besteht, wenn der Ehefrau bei der Trennung ein Unterhaltsbeitrag zuerkannt wurde, da sie über keine geeigneten Mittel verfügt und dieser Unterhalt auch regelmäßig ausgezahlt wurde.

Zudem ist es notwendig, dass die geschiedene Ehefrau später nicht nochmals geheiratet hat und die Beiträge für die Rente vom Ehemann in einem Zeitraum vor der Trennung eingezahlt wurden.

### **Warum wird das Arbeitslosengeld so spät ausbezahlt?**

Immer wieder kommt es auch zu Beschwerden wegen der verspäteten Auszahlung des Arbeitslosengeldes durch das NISF. Die Bürger, die ihre Arbeit verlieren und rechtzeitig alle Meldungen und Ansuchen auf Auszahlung des Arbeitslosengeldes stellen und das Geld auch dringend benötigen würden um die laufenden Ausgaben zu zahlen, müssen oft einige Monate warten bis es zur Auszahlung des Arbeitslosengeldes kommt. Vor allem zu Jahresbeginn sind bei den Auszahlungen immer wieder längere Verzögerungen zu beklagen, was für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger sehr schwer zu verstehen ist.

## **POLIZEI**

### **Ist das Wildpinkeln wirklich so teuer?**

Ein junger Mann hatte an einem Samstagabend zu viel getrunken und nach einem Discobesuch seinem körperlichen Drang nachgegeben und an einem öffentlich zugänglichen Ort uriniert. Die Polizeibeamten, die ihn anhielten verhängten ein Bußgeld in der Höhe von 3.000 Euro.

feriscono chiedere il divorzio e vivere da sole. A tutte loro la Difensora civica spiega che una donna ha sempre diritto alla pensione di reversibilità dell'ex marito se al momento della separazione le era stato riconosciuto il diritto all'assegno di mantenimento in quanto priva di mezzi adeguati e se tale assegno le è stato liquidato regolarmente.

Inoltre occorre che la moglie divorziata non sia risposata e che il marito abbia versato i contributi previdenziali per un certo periodo prima della separazione.

### **Perché l'indennità di disoccupazione viene liquidata in ritardo?**

Spesso pervengono alla Difesa civica reclami sul ritardo con cui l'INPS corrisponde l'indennità di disoccupazione. Chi perde il loro lavoro e inoltra tempestivamente tutta la documentazione necessaria per chiedere l'indennità di disoccupazione e avrebbe urgentemente bisogno di quella somma per provvedere alle spese correnti, deve spesso aspettare alcuni mesi prima di poterla percepire. I ritardi si registrano soprattutto all'inizio dell'anno, creando ai cittadini un disagio incomprensibile.

## **POLIZIA**

### **Davvero costa così tanto fare la pipì all'aperto?**

Un sabato sera all'uscita dalla discoteca un giovane, che aveva bevuto un po' troppo, ha ceduto ai bisogni fisiologici e fatto la pipì in un luogo pubblico.

Gli agenti di polizia lo hanno fermato e gli hanno inflitto un'ammenda di 3.000 euro.

Die Volksanwältin erklärte dem Bürger daraufhin, dass mit der Entkriminalisierung der unzüchtigen Handlungen und der Handlungen, die gegen das allgemeine Anstandsgefühl verstoßen, zwar der strafrechtliche Aspekt weggefallen ist, allerdings die Verwaltungsstrafen deutlich angehoben wurden.

Anstelle einer Gefängnisstrafe von drei Monaten bis drei Jahren bzw. einer Haftstrafe bis zu einem Monat werden nun unzüchtige Handlungen „lediglich“ mit einer Geldstrafe von 5.000 bis 30.000 Euro und Handlungen, die gegen das allgemeine Anstandsgefühl verstoßen, mit einer Geldstrafe von 5.000 bis 10.000 Euro geahndet.

Urinieren auf dem Gehsteig, Sex im Freien oder nackt auf die Straße gehen gilt also nicht mehr als Delikt, wird aber mit hohen Geldstrafen belegt.

Allerdings gelten unzüchtige Handlungen an Orten bzw. in der Nähe von Orten, die üblicherweise von Minderjährigen besucht werden, weiterhin als Delikt und werden mit Gefängnisstrafe geahndet, sofern die Gefahr besteht, dass Minderjährige zuschauen.

Die Volksanwältin erklärte dem Bürger, dass die Ordnungskräfte die Übertretung formell vorhalten müssen, indem sie die zuwiderhandelnde Person anhalten und einen Feststellungsbescheid ausstellen. Die betreffende Person kann dem Regierungskommissariat eine schriftliche Stellungnahme zu seiner Verteidigung einreichen und um eine persönliche Anhörung ersuchen. Im Fall einer unmittelbaren Bezahlung des Bußgelds kann sogar eine Reduzierung um ein Drittel beansprucht werden, sodass im vorliegenden Fall die zu zahlende Strafe 3.000 Euro beträgt.

La Difensora civica gli ha quindi spiegato che sebbene a seguito della depenalizzazione degli atti osceni e degli atti contrari alla pubblica decenza questi non costituiscano più reato, in compenso sono aumentate notevolmente le sanzioni amministrative con cui tali atti vengono puniti.

Infatti, invece che con la reclusione da tre mesi a tre anni per gli atti osceni e fino a un mese per gli atti contrari alla pubblica decenza, ora i primi vengono puniti "solo" con una sanzione pecuniaria da 5.000 a 30.000 euro e i secondi con una multa da 5.000 a 10.000 euro.

Perciò urinare sul marciapiede, compiere atti sessuali all'aperto o camminare nudi per strada sono comportamenti che non rappresentano più un reato, ma vengono puniti con multe elevate.

Tuttavia gli atti osceni commessi all'interno o nelle immediate vicinanze di luoghi abitualmente frequentati da minori con pericolo che essi vi assistano, restano reati punibili con la reclusione.

La Difensora civica ha spiegato al cittadino interessato che le forze dell'ordine devono contestare formalmente la violazione fermando l'autore del fatto e stendendo il relativo verbale. L'interessato può inoltrare al Commissariato del Governo una propria difesa scritta e chiedere di essere ascoltato personalmente. In caso di pagamento immediato della multa si può usufruire di una riduzione della stessa, che in questo caso ammonta a 3.000 euro.



## ITALIENISCHE POST

### **Welche rechtlichen Auswirkungen haben Zustellungen von Zahlungsbescheiden durch die Post, wenn sie von Dritten entgegengenommen werden?**

Es kam im abgelaufenen Jahr immer wieder vor, dass Bürger sich über die Zustellungen von wichtigen Verwaltungsmaßnahmen durch die Post beklagten. Vor allem ging es darum, dass die Bürger beklagten, dass das Schreiben von einer Dritten Person entgegengenommen wurde, die sie nicht kennen, sodass sie über lange Zeit in Unkenntnis über die Zustellung waren. Meist handelte es sich um Bürger, die öfters und zwar innerhalb kurzer Zeiten den Wohnsitz wechselten, weshalb eine Zustellung wesentlich erschwert wurde.

Die Volksanwältin informierte diese Bürger darüber, dass eine Zustellung, immer dann, wenn die betroffene Person nicht angetroffen wird, auch an unterschiedliche Dritte vorgenommen werden kann. Gemäß Artikel 139 der Zivilprozessordnung kann die Zustellung auch an einen Mitarbeiter, an ein Familienmitglied aber auch an den Hausmeister oder einen Nachbar erfolgen.

Festzuhalten ist, dass es die öffentlichen Verwaltung nicht als ihre Aufgabe sieht, zu urteilen und zu prüfen, ob die Unterschrift auf der Empfangsbestätigung die des Adressaten ist und in wieweit die Post ihre Arbeit auch korrekt durchgeführt hat und die Zustellung an eine empfangsberechtigte Person erfolgte.

Vielmehr wird der Bürger aufgefordert sich direkt an die Post zu wenden und dort auf den möglichen Fehler aufmerksam zu machen oder eben die unkorrekte Zustellung vor Gericht geltend zu machen. Liegt zudem auch noch eine relativ lange Zeit zwischen Zustellung an einen Dritten und dem Einwand vor, dann wird eine Anfechtung der Zustellung umso schwieriger bzw. unmöglich.

## POSTE ITALIANE

### **Quali sono le conseguenze giuridiche nel caso in cui una richiesta di pagamento notificata a mezzo posta viene presa in consegna da terzi?**

L'anno scorso la Difesa civica ha raccolto numerose lamentele a proposito della notificazione di provvedimenti amministrativi importanti a mezzo posta. In particolare i cittadini lamentavano il fatto che l'atto fosse stato ricevuto da una terza persona, a loro sconosciuta, cosicché per molto tempo essi non erano venuti a conoscenza della notifica.

Si trattava perlopiù di cittadini che cambiavano residenza frequentemente, per cui diventava molto difficile eseguire la notifica.

La Difensora civica ha spiegato loro che un documento può essere notificato anche a terzi quando il destinatario non si trova in casa. Ai sensi dell'art. 139 del Codice di procedura civile l'atto può essere notificato anche a un collaboratore, a una persona di famiglia, al portiere dello stabile o a un vicino di casa.

Va detto che non è compito della pubblica amministrazione verificare se la firma sulla ricevuta sia quella del destinatario e se la Posta abbia operato correttamente notificando l'atto a una persona autorizzata.

Il cittadino è invitato a rivolgersi direttamente alla Posta per far notare l'eventuale errore o a far valere in giudizio la notificazione errata.

Se poi è passato relativamente molto tempo tra la notificazione a terzi e la contestazione, l'impugnazione sarà molto più difficile, se non addirittura impossibile.

## GESUNDHEITSMINISTERIUM

### **Ist es wirklich wahr, dass im Jahr 2017 Thalidomidgeschädigte einen Antrag auf Anerkennung und Schadenersatz machen können?**

Eine Bürgerin wandte sich mit dieser Frage an die Volksanwältin.

Thalidomid ist ein Arzneistoff, der als Beruhigungsmittel unter dem Markennamen Contergan verkauft wurde und in den 50er und 60er Jahren zu zahlreichen schweren Schädigungen an ungeborenem Leben führte, sofern es während der Schwangerschaft eingenommen wurde.

Die Volksanwältin versuchte daraufhin bei verschiedensten Stellen in Südtirol Auskunft zu erhalten, wobei sie in Erfahrung bringen musste, dass weder der Sanitätsbetrieb noch die Abteilung Gesundheit Auskünfte erteilen konnten.

So suchte die Volksanwältin direkten Kontakt mit dem Gesundheitsministerium in Rom und erfuhr, dass mit Gesetz Nr. 244 vom Jahr 2007 allen Personen, die in den Jahren 1958 bis 1966 geboren sind und seit der Geburt an körperlichen Beeinträchtigungen leiden, die auf die Einnahme von Thalidomid in der Schwangerschaft zurückzuführen sind, ein Schadenersatz zugesprochen wurde.

Die Möglichkeit ein Ansuchen einzureichen war vom Ministerium im Jahr 2017 nochmals ermöglicht worden, da wissenschaftliche Studien belegten, dass eine weit größere Anzahl an Beeinträchtigungen auf den Wirkstoff Thalidomid zurückzuführen ist.

Die Volksanwältin unterstützte die Bürgerin beim Verfassen des Antrages und gab die notwendigen Informationen weiter.

Bedauerlich in diesem Zusammenhang ist, dass eine mögliche Schadenersatzzahlungen erst mit dem Gesetz 244 ermöglicht wurde, und alle Betroffenen erst nach Jahrzehnten gesetzliche Anerkennung erhalten haben.

## MINISTERO DELLA SALUTE

### **È vero che nel 2017 le vittime del talidomide possono richiedere il riconoscimento e il risarcimento dei danni?**

Una cittadina si è rivolta alla Difensora civica rivolgendole proprio questa domanda.

Il talidomide è un farmaco che veniva commercializzato come sedativo con il marchio Contergan e che negli anni Cinquanta e Sessanta, assunto in gravidanza, ha causato molti gravi danni alla salute dei nascituri.

La Difensora civica ha quindi cercato di raccogliere informazioni al riguardo presso svariati uffici in Alto Adige, ma né l'Azienda sanitaria né la Ripartizione Sanità hanno saputo fornire risposta.

Di conseguenza la Difensora civica ha contattato direttamente il Ministero della Salute a Roma, apprendendo che in base alla legge n. 244/2007 tutti coloro che sono nati tra il 1958 e il 1966 e soffrono sin dalla nascita di menomazioni fisiche riconducibili all'assunzione di talidomide durante la gravidanza hanno diritto al risarcimento danni.

Nel 2017 il Ministero aveva riattivato la possibilità di inoltrare domanda poiché alcune ricerche scientifiche avevano dimostrato che le menomazioni riconducibili al talidomide erano in realtà un numero molto più elevato.

La Difensora civica ha quindi aiutato la cittadina a redigere la domanda e le ha comunicato le informazioni raccolte.

Purtroppo il diritto al risarcimento danni è stato previsto soltanto dalla legge n. 244 e tutte le vittime sono state riconosciute tali solo dopo molti decenni.

## AGENTUR DER EINNAHMEN

### **Warum erhalte ich von der Agentur der Einnahmen nicht die beantragte Rückvergütung von zu viel bezahlter IVA, IRAP oder IRPEF?**

Diese Fragen stellt sich immer wieder der Bürger, der einen Antrag um Rückvergütung bei der Agentur der Einnahmen stellt. „Wenn ich meine Steuern nicht innerhalb des vorgegebenen Termins bezahle, ja dann muss ich sofort mit Strafen rechnen. Kann das sein, dass sich das Amt an gar keine Termine halten muss?“ so die Bürger.

Auf Anfrage der Volksanwältin teilte die Agentur der Einnahmen Bozen mit, dass die Auszahlungen chronologisch nach dem Datum des Antrages als auch aufgrund der Steuerart und auch abhängig von der Höhe erfolgen.

Grundsätzlich ist aber bei allen Anträgen um Rückvergütung mit sehr langen Wartezeiten zu rechnen. Es können auch sechs oder sieben Jahre sein, die ein Bürger auf die Rückerstattung wartet.

## 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.

## AGENZIA DELLE ENTRATE

### **Perché non ricevo dall'Agencia delle Entrate il rimborso da me richiesto dell'IVA, dell'IRAP e dell'IRPEF pagate in eccesso?**

Questa è una domanda che si pongono spesso i cittadini che hanno inoltrato richiesta di rimborso all'Agencia delle Entrate. "Se io non pago le imposte entro il termine prescritto, devo pagare immediatamente la multa. È possibile che l'Agencia delle Entrate non debba invece rispettare alcuna scadenza?", si chiedono.

Su richiesta della Difensora civica l'Agencia delle Entrate di Bolzano ha fatto sapere che i rimborsi vengono liquidati in ordine cronologico rispetto al giorno di presentazione della domanda, ma anche a seconda del tipo di imposta e in ragione dell'importo.

Tuttavia, in linea di massima, c'è sempre da aspettare molto tempo quando si tratta di richieste di rimborso. Non di rado accade che il cittadino debba attendere magari anche sei o sette anni.

## 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.

**Kommt es zum Widerruf der Wohnungszuweisung durch das Wohnbauinstitut, wenn ich als Mieter bei Kontrollen der Stadtpolizei nicht angetroffen werde?**

Wenn eine Sozialwohnung über einen Zeitraum von drei Monaten nicht ständig und tatsächlich besetzt wird, muss mit dem Widerruf der Wohnungszuweisung gerechnet werden.

Dies sieht das Landesgesetz Nr. 13 vom 17.12.1998 vor. Das Wohnbauinstitut kann nämlich jederzeit entsprechende Kontrollen durchführen und sollte sich dann herausstellen, dass die Wohnung nicht ständig besetzt wird, dann wird das Verfahren auf Widerruf der Wohnungszuweisung eingeleitet.

Auf jeden Fall kann der Bürger innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Eröffnung des Verfahrens eine schriftliche Gegendarstellung machen und die besonderen Umstände seiner Situation schildern.

Diese Gegendarstellungen sind sehr wichtig, da dem Wohnbauinstitut Elemente für eine korrekte Entscheidung vorgelegt werden müssen. Eine Abwesenheit bei Kontrollen der Stadtpolizei kann sehr wohl auch andere Gründe haben und es kann auf andere Weise belegt werden, dass der Bürger seinen ständigen Aufenthalt in der Wohnung hat. Durch eine ausführliche Stellungnahme kann der Widerruf der Wohnungszuweisung als auch die Auflösung des Mietvertrages sehr wohl verhindert werden.

**Kann das Wohnbauinstitut meinen Umzug in eine andere, kleinere Wohnung erzwingen?**

In Gemeinden in welchen eine sehr große Nachfrage nach Sozialwohnungen besteht, wurden im Jahr 2017 eine Reihe von Mietern aufgefordert ihre Wohnung zu verlassen und in eine kleinere Wohnung umzuziehen.

Dabei handelte es sich vor allem um ältere Personen, die allein in zu großen Wohnungen leben, da mittlerweile die Kinder ausgezogen sind und der Ehepartner verstorben ist.

**L'Istituto per l'edilizia sociale può revocare l'assegnazione dell'alloggio se la Polizia municipale non mi trova in occasione dei controlli?**

Se un alloggio sociale non viene occupato in modo stabile ed effettivo per un periodo di tre mesi, l'assegnazione dell'alloggio può essere revocata.

Così prevede la legge provinciale 17 dicembre 1998, n. 13. Infatti l'Istituto per l'edilizia sociale può effettuare in ogni momento i controlli, e se emerge che l'alloggio non viene occupato in modo stabile viene avviato il procedimento per la revoca dell'assegnazione.

In ogni caso il cittadino interessato può inoltre entro 30 giorni dall'avvio del procedimento una controdeduzione scritta per spiegare la sua particolare situazione.

Tali controdeduzioni sono molto importanti, perché bisogna presentare all'Istituto per l'edilizia sociale tutti gli elementi utili perché questo possa decidere correttamente al riguardo. Vi possono essere svariati motivi per cui, al momento del controllo da parte della Polizia municipale, la persona interessata è assente, e questa può dimostrare in altro modo di dimorare stabilmente nell'alloggio assegnato. Una spiegazione esaustiva può bastare per evitare sia la revoca dell'assegnazione dell'alloggio sia la risoluzione del contratto di locazione.

**L'Istituto per l'edilizia sociale può costringermi a trasferirmi in un appartamento più piccolo?**

In comuni in cui gli alloggi sociali sono molto richiesti, nel 2017 numerosi inquilini sono stati sollecitati a lasciare il loro appartamento e a trasferirsi in uno più piccolo.

Si trattava perlopiù di persone anziane alloggiate in appartamenti troppo grandi poiché ormai i figli vivono per conto loro e il coniuge è deceduto.

So geschah es auch einer 80-jährigen Rentnerin, die aufgefordert wurde in eine kleine Wohnung im Nachbarort zu ziehen.

Der betagten Rentnerin wurde zudem mitgeteilt, dass sie bei Ablehnung dieses Umzugs für die heute besetzte Wohnung den vollen Landesmietzins bezahlen muss.

Die Rentnerin wandte sich verzweifelt an die Volksanwältin, da sie einem Umzug niemals zustimmen kann, da sie mit dem Umzug aus ihrem gewohnten Umfeld gerissen wird. Aufgrund des Umzugs wäre es ihr nicht mehr möglich, soziale Kontakte im Dorf aufrecht zu erhalten und sie müsste ihren Lebensabend isoliert und alleine verbringen. Zudem wäre es ihr nicht einmal mehr möglich das Grab ihres verstorbenen Mannes zu besuchen und auf die notwendige Hilfe ihrer Tochter, die in der Nähe wohnt, zu zählen.

Die Volksanwältin informierte das Wohnbauinstitut über diese besondere Situation, die auch von Seiten des Amtes verstanden wurde. Der Mieterin wurde es ermöglicht weiterhin in ihrer Wohnung zu bleiben.

### 3.6. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Bei den Bezirksgemeinschaften ging es vielfach um die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern, die mit vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten, wobei vor allem bei den Sozialdiensten in Bozen, die überaus langen, un menschlichen Wartezeiten, das unfreundliche Auftreten und die unzureichend gelieferten Informationen durch die beauftragten Mitarbeiter beanstandet wurden.

Die Bürger bemängelten vor allem, dass sie sich nicht nur in einer äußerst schwierigen Le-

È quanto è successo per esempio a una pensionata ottantenne, che è stata invitata a trasferirsi in un appartamento più piccolo nel paese limitrofo.

All'anziana pensionata è stato inoltre comunicato che, qualora avesse rifiutato di trasferirsi, avrebbe dovuto pagare per l'attuale appartamento l'intero canone di locazione provinciale. La pensionata si è rivolta disperata alla Difensora civica, spiegando che non avrebbe mai potuto acconsentire al trasferimento, perché ciò avrebbe significato abbandonare il suo ambiente abituale. Il trasferimento le avrebbe reso impossibile mantenere i contatti sociali coltivati in paese e l'avrebbe costretta a passare la sua vecchiaia in solitudine. Inoltre non sarebbe più potuta andare sulla tomba del defunto marito né avrebbe potuto contare sul sostegno indispensabile della figlia che vive nelle vicinanze.

La Difensora civica ha illustrato tale particolare situazione all'Istituto per l'edilizia sociale, che ha compreso le esigenze dell'anziana pensionata, a cui è stato infine permesso di rimanere nel proprio appartamento.

### 3.6. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Per quanto riguarda le Comunità comprensoriali si è trattato prevalentemente di offrire consulenza a cittadini alle prese con vari problemi sociali. In particolare, nel caso dei Servizi sociali di Bolzano si lamentano soprattutto i lunghissimi tempi di attesa, la scortesia da parte del personale addetto e la scarsa disponibilità a fornire le informazioni necessarie.

In particolare i cittadini si sono lamentati del fatto che, oltre a trovarsi in una situazione par-

bensituation befinden und somit von den Sozialleistungen abhängig sind, sondern zudem noch von Mitarbeitern schlecht und herablassend behandelt werden.

### **Wieviel an Kontrolle ist für die Gewährung von Zuschüssen an Bedürftige zulässig und nötig?**

Unterschiedlich streng werden von den einzelnen Mitarbeitern der Sozialsprengel die Kontrollen für die Gewährung von finanziellen Zuschüssen gehandhabt.

Ein Ehepaar wandte sich mit einer Beschwerde an die Volksanwältin, da ihr Ansuchen um Mietzuschuss nicht behandelt wurde, da die Beweise, welche dem Sozialsprengel für den ständigen Aufenthalt am Wohnort vorgelegt wurden, unzureichend wären.

Beide Ehepartner waren bereits Rentner und der Ehemann war zudem als 100-prozentiger Zivilinvalide eingestuft.

Sie brachten somit eine Bestätigung des Hausarztes bei, in welcher dieser bestätigte, dass das Ehepaar im besagten Zeitraum mehrmals zur Visite vorstellig wurde. Diese Bestätigung reichte dem Mitarbeiter des Sozialsprengels jedoch nicht und es wurde eine Bestätigung gefordert, in welcher der Hausarzt die genauen Tage der Visiten auflistet.

Aber auch diese Bestätigung reichte nicht aus und es wurde vom Amt eine weitere Dokumentation des Vermieters gefordert, der bestätigen sollte, dass sich das Ehepaar im entsprechenden Zeitraum in der Wohnung aufhielt.

Zum Glück pflegte das Ehepaar mit dem Vermieter einen regen persönlichen Kontakt, so dass es möglich war diese Bestätigung auch noch beizubringen.

Durch diese übertriebene Kontrolle fühlen sich die Bürger als vom Amt vorverurteilte Betrüger, die es zu entlarven gilt.

ticularmente difficile che li costringe a fare affidamento sulle prestazioni dei servizi sociali, vengono trattati in modo maleducato e arrogante dal personale addetto.

### **Quanti controlli sono ammissibili e necessari per la concessione di sussidi a persone svantaggiate?**

Il rigore con cui i singoli dipendenti dei Distretti sociali effettuano i controlli per la concessione dei sussidi economici varia molto da persona a persona.

Una coppia di coniugi si è rivolta alla Difensora civica lamentando il fatto che la loro domanda di contributo al canone di locazione non veniva presa in considerazione perché gli elementi presentati al Distretto sociale comprovanti la dimora stabile nel luogo di residenza non erano ritenuti sufficienti.

Entrambi i coniugi erano già in pensione e inoltre il marito era stato riconosciuto invalido civile al 100 %.

I due coniugi avevano presentato una dichiarazione del medico di base da cui si evinceva che essi si erano rivolti spesso a lui nel periodo preso in considerazione. Tuttavia l'impiegato del Distretto sociale aveva ritenuto tale certificazione insufficiente chiedendo che venisse presentato una nuova dichiarazione con l'indicazione precisa dei giorni in cui erano avvenute le visite.

Tuttavia anche tale dichiarazione non fu sufficiente e l'ufficio richiese ulteriore documentazione del locatore comprovante che la coppia di coniugi aveva effettivamente soggiornato nell'appartamento nel periodo in questione. Per fortuna la coppia di anziani intratteneva frequenti contatti con il locatore, cosicché è stato possibile presentare anche tale dichiarazione.

A causa di tali controlli eccessivi i cittadini si sentono bollati a priori dall'ente pubblico come impostori da smascherare.



### **Unterliegen die Notizen professioneller Natur der Sozialassistenten nicht auch dem Aktenzugangsrecht?**

Mit dieser Frage wandte sich ein Bürger an die Volksanwältin, dem der Aktenzugang zu diesen Notizen von der Bezirksgemeinschaft verwehrt wurde.

Die Volksanwältin konnte den Bürger darüber informieren, dass im Zusammenhang mit dem gesetzlich festgelegten Berufsgeheimnis der Sozialassistenten grundsätzlich zwischen den Verwaltungsunterlagen und den Informationen, wie Notizen professioneller Natur, etwa Gesprächsnotizen, unterschieden werden muss.

Diese Gesprächsnotizen der Sozialassistenten werden zu ihrem professionellen Handeln gezählt, sodass diese aufgrund der geltenden Bestimmung über das Berufsgeheimnis (Gesetz vom 3.4.2001 Nr. 119) vom Aktenzugangsrecht ausgeschlossen sind.

Handelt es sich hingegen um Verwaltungsunterlagen, dann unterliegen diese nur dem Ermittlungsgeheimnis, wenn sie im Zusammenhang mit einem Strafverfahren stehen.

Wenn diese Verwaltungsunterlagen sensible Daten enthalten, ist der Aktenzugang jedoch nur möglich, wenn die Kenntnis der Dokumente unbedingt notwendig ist und handelt es sich zudem um Daten über den Gesundheitszustand oder das Sexualleben, so ist der Zugang nur möglich, sofern die juristisch relevante Situation, die mit dem Antrag auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen geschützt wird, den Rechten der betroffenen Person gleichgestellt werden kann.

### **Il diritto di accesso agli atti non si applica anche agli appunti raccolti dagli assistenti sociali nello svolgimento delle loro mansioni professionali?**

Un cittadino a cui la Comunità comprensoriale aveva negato l'accesso a tali appunti si è rivolto alla Difensora civica ponendole tale domanda. La Difensora civica ha spiegato al cittadino interessato che in considerazione del segreto professionale cui gli assistenti sociali sono tenuti per legge bisogna distinguere in linea di massima tra i documenti amministrativi e le informazioni, quali sono gli appunti raccolti nello svolgimento di funzioni professionali come ad esempio i colloqui.

Infatti tali appunti raccolti dagli assistenti sociali durante i colloqui fanno parte delle loro mansioni professionali e quindi, in base alle vigenti norme sul segreto professionale (legge n. 119 del 3 aprile 2001), sono esclusi dal diritto di accesso agli atti.

Invece per i documenti amministrativi vale solamente il segreto istruttorio nel caso in cui questi rientrino nell'ambito di un procedimento penale.

Tuttavia, se tali documenti amministrativi contengono dati sensibili, l'accesso agli atti è possibile soltanto quando è assolutamente necessario prendere visione dei documenti; se inoltre si tratta di dati sulla salute o sulla vita sessuale, l'accesso è consentito soltanto se la situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare con la richiesta di accesso ai documenti amministrativi è di rango pari ai diritti dell'interessato.



## 4. ANREGUNGEN & INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

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. RECHTE BEHINDERTER UND ÄLTERER MENSCHEN

Die Volksanwaltschaft möchte sich verstärkt, wie bereits in den letzten Jahren, für die Rechte der Schwächsten in unserer Gesellschaft einsetzen.

Zu dieser Gruppe zählen die älteren Menschen in unserer Gesellschaft, die nicht mehr die Fähigkeit besitzen mit den modernen Mitteln zu kommunizieren und auch auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind.

Unsere Aufmerksamkeit möchten wir den Personen widmen, die sich in der modernen Welt nicht mehr zurechtfinden und es nicht mehr verstehen ihre Rechte einzufordern.

Angedacht ist vor allem die Bearbeitung von Beschwerden über Hilfsmittel, Versorgung und

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 DEI DISABILI E DEGLI ANZIANI

Come già negli ultimi anni, anche in futuro la Difesa civica intende impegnarsi a difesa dei soggetti più deboli nella nostra società.

A tale categoria appartengono gli anziani, che non sono più in grado di comunicare utilizzando gli strumenti moderni e dipendono dall'aiuto e dal sostegno altrui.

Desideriamo dedicare la nostra attenzione a coloro che non riescono più a orientarsi nel mondo moderno e non sanno come far valere i propri diritti.

Penso soprattutto alla trattazione dei reclami riguardanti la fornitura di ausili e l'assistenza



Pflege von älteren und behinderten Menschen und die Beratung und Erteilung von Auskünften in Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten von beeinträchtigten Menschen und von Bewohnern von Heimstrukturen.

Der Schutz der Rechte und Interessen der behinderten und der älteren Menschen und die Wahrung ihrer Menschenwürde sollte dabei immer im Mittelpunkt stehen.

#### **4.2. ZWANGSBEHANDLUNGEN VON PSYCHISCH ERKRANKTEN MENSCHEN**

Wichtig in Zusammenhang mit Zwangsbehandlungen psychisch erkrankter Menschen ist eine öffentliche Diskussion zur Änderung der Haltung und Einstellung gegenüber psychisch Kranken und gegenüber deren Angehörigen.

Die Volksanwaltschaft möchte dabei unterstützend tätig werden und die Einbeziehung der Angehörigen und die Betreuung zu Hause fördern.

Um die Kommunikation zwischen Betroffenen, Angehörigen und Fachexperten zu verbessern unterstützt die Volksanwältin den Einsatz eines Patientenanwalts, der als externer Rechtsberater und Moderator bei Notwendigkeit eingesetzt werden kann.

#### **4.3. BESCHWERDERECHT IM BAUWESEN**

Eine weitere sehr wichtige Aufgabe besteht in der Unterstützung und Beratung der Bürgerinnen und Bürger bei Beschwerden im Urbanistikbereich.

Ein nicht zu unterschätzendes Problem besteht darin, dass der Bürger bzw. Nachbar der durch die Bautätigkeit in seinen Rechten verletzt wird, mit dem neuen Raumordnungsgesetz keine entsprechende Rekursmöglichkeit mehr haben

delle persone anziane e disabili e all'attività di consulenza e informazione in materia di diritti e doveri delle persone con disabilità e degli ospiti di strutture residenziali.

Al centro di tutto vanno posti sempre la tutela dei diritti e degli interessi dei disabili e degli anziani e il rispetto della loro dignità.

#### **4.2. TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO**

Nell'ambito del trattamento sanitario obbligatorio è importante promuovere il dibattito pubblico per arrivare a un cambio di atteggiamento nei confronti delle persone con patologia psichiatrica e dei loro familiari.

La Difesa civica intende sostenere tale dibattito e favorire il coinvolgimento dei familiari e l'assistenza a domicilio.

Per migliorare la comunicazione tra pazienti, familiari e specialisti del settore la Difensora civica sostiene l'istituzione di un Ombudsman sanitario che possa intervenire in caso di necessità come moderatore e consulente legale esterno.

#### **4.3. DIRITTO DI RICORSO IN MATERIA EDILIZIA**

Altro compito molto importante della Difesa civica è quello di fornire assistenza e consulenza ai cittadini alle prese con reclami in materia urbanistica.

Un problema da non sottovalutare, a questo proposito, riguarda il fatto che con la nuova legge urbanistica è preclusa al cittadino la possibilità di presentare ricorso qualora i suoi diritti vengano lesi dall'attività edilizia intrapresa dal

wird, da der heutige Art. 105 des Landesgesetzes Nr. 13/1997 und somit eine Rekursmöglichkeit an die Landesregierung ersatzlos gestrichen wurde.

Dem Bürger bleibt nur mehr der Weg zum Bürgermeister, der im Selbstschutzwege den Verwaltungsakt annullieren kann.

Die Erfahrungen in den letzten Jahren haben jedoch gezeigt, dass ein Bürgermeister nach Ausstellung der Baukonzession grundsätzlich keine Überprüfung mehr anstellt, sondern dem Bürger den Weg vor das Gericht aufzeigt.

Die Volksanwaltschaft möchte in den kommenden Jahren vermehrt den Bürgern weiterhelfen, die durch Bautätigkeit in ihren Rechten verletzt wurden, damit sie nicht den Rechtsweg beschreiten müssen.

Notwendig dabei wäre es, dass das neue Gesetz nochmals überdacht und abgeändert wird und eine einfache und kostenlose Möglichkeit zum Schutz der Rechte Dritter vorgesehen wird.

vicino: nella proposta di legge in discussione, infatti, l'attuale art. 105 della legge provinciale n. 13/1997 viene soppresso senza previsione di alcuna norma sostitutiva, cancellando così di fatto la possibilità inoltrare ricorso alla Giunta provinciale.

Il cittadino potrà soltanto rivolgersi al sindaco, il quale potrà annullare l'atto in via di autotutela. L'esperienza degli ultimi anni insegna però che i sindaci, una volta rilasciata la concessione edilizia, in genere non riaprono più la pratica e si limitano a prospettare agli interessati la via dell'azione legale.

Nei prossimi anni la Difesa civica intende sostenere ancor più i cittadini vittime di tali situazioni, evitando loro di dover agire in giudizio.

Sarebbe però necessario rivedere e modificare la nuova legge, prevedendo una possibilità semplice e gratuita per tutelare i diritti dei terzi.



**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 Rechtssystem 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.

**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3****e) Landesgesetz vom 4. Februar 2010 , Nr. 3<sup>1)</sup>  
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:
- a) die Landesverwaltung,
  - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
  - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
- (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.
- (5) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin nimmt auch die Aufgaben laut Artikel 17 Absatz 1/quater des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung, wahr. 2)

2)Art. 2 Absatz 5 wurde hinzugefügt durch Art. 24 Absatz 1 des L.G. vom 7. August 2017, Nr. 12.

**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



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

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) Inder Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.

(4) Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

(5) Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(6) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

(7) Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

### Art. 4 (Stellung)

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

(3) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

### Art. 5 (Tätigkeitsbericht)

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeister, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

(3) Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

### Art. 6 (Voraussetzungen und Ernennung)

---

(1) Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:

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

- 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 Volksenwaltes/der Volksenwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

**(2)**  
Das

Verfahren zur Wahl des 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 Gemeindefereenten 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



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

der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

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

### **Art. 9 (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. <sup>3)</sup>

(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.

<sup>3)</sup>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)**

---

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

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

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

**Art. 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)**

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem 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, in geltender Fassung, ist aufgehoben.

**Art. 16 (Inkrafttreten)**

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

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



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

### e) Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3<sup>1)</sup> 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.

(5) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge anche le funzioni di cui all'articolo 17, comma 1/quarter, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche. <sup>2)</sup>

2) L'art. 2, comma 5, è stato aggiunto dall'art. 24, comma 1, della L.P. 7 agosto 2017, n. 12.

#### 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

**Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010**

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 l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

(5) Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.

(6) Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

(7) L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

**Art. 4 (Posizione giuridica)**

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

(3) Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.

(4) Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

**Art. 5 (Relazione sull'attività)**

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

(3) Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

**Art. 6 (Requisiti e nomina) **

(1) I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di laurea e
- b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.

(2) La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:

- a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
- b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
- c) l'indennità;
- d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.

(3) Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.



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 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)

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

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

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

### Art. 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)

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

(2) Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.

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

**Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010****Art. 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)**

(1) La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8. 2)

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

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

3) L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della L.P. 19 settembre 2011, n. 10.

**Art. 10 (Indennità e rimborso spese)**

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

**Art. 11 (Personale)**

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

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

(3) Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.

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

**Art. 12 (Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica)**

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

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



## **Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010**

### **Art. 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)**

---

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

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

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

### **Art. 14 (Norma finanziaria)**

---

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

### **Art. 15 (Abrogazione)**

---

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

### **Art. 16 (Entrata in vigore)**

---

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

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













Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

[WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT](http://WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT)

 [WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT](http://WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT)

