

SENATO DELLA REPUBBLICA

XIX LEGISLATURA

**Doc. CXXVIII
n. 5**

RELAZIONE

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

(Anno 2022)

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

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

Comunicata alla Presidenza il 18 maggio 2023



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica



TÄTIGKEITSBERICHT
RELAZIONE
2022



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenùda zivica

INHALT INDICE

TÄTIGKEITSBERICHT 2022

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2022

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

April 2023 / aprile 2023

TITELBILD / FRONTESPIZIO:

Alessandro Montoro

Das Nest / il nido / the Nest

Pastelpencil, Soft Pastel, Panpastel auf / su papier / carta Pastelmat,

65 x 46 cm,

Brixen / Bressanone 2022

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:

Thalерdesign, Brixen

Vorwort

1. ALLGEMEINER TEIL

1.1. Gesetzlicher Auftrag	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	9
1.3. Institutionelle Kontakte	15
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	26

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN

2.1. Anzahl an Beschwerden und Beratungen	37
2.2. Kontaktaufnahme	38
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	40
2.4. Persönliche Angaben zu den Be- schwerdeführern	46
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	47

3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET

3.1. Schwerpunkt Gemeinden	49
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	58
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	65
3.4. Andere öffentliche Verwaltungen in Südtirol	73

4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKSANWALTSCHAFT

81

Premessa

1. PARTE GENERALE

1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Staff della Difesa civica	9
1.3. Contatti istituzionali	15
1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni	26

2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1. Numero di reclami e consulenze	37
2.2. Contatti	38
2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	40
2.4. Dati personali sui ricorrenti	46
2.5. Dati personali sulla lingua	47

3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI

ESEMPI CONCRETI

3.1. Comuni	49
3.2. Amministrazione provinciale	58
3.3. Azienda sanitaria	65
3.4. Altre pubbliche amministrazioni in Alto Adige	73

4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA

81



VORWORT

**Sehr geehrter Frau Landtagspräsidentin!
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

in meinem Tätigkeitsbericht präsentiere ich Ihnen einen Überblick über die Arbeit im vergangenen Jahr 2022.

Ich habe mich insbesondere mit dem Thema der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung auseinandergesetzt, die für viele Menschen eine große und neue Herausforderung darstellt. Viele, vor allem ältere Menschen, haben heute große Schwierigkeiten, mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt zu treten. SPID, Online-Vormerkungen, Online-Formulare und die Unmöglichkeit, telefonischen Kontakt mit den Verwaltungen aufzunehmen, erschweren es sehr vielen Bürgerinnen und Bürgern, ihre Verfahren alleine abzuwickeln. Immer mehr Menschen benötigen Unterstützung und Hilfe und müssen sich diese von privaten Dienstleistern einkaufen, sodass bei vielen der Eindruck vorherrscht, dass sich die öffentliche Verwaltung vom Bürger auf Kosten der Transparenz, Effizienz und Bürgerfreundlichkeit entfernt und bei Problemen oder Fragen unerreichbar bleibt.

PREMESSA

**Gentile Signora Presidente del Consiglio provinciale,
gentili Consiglieri e Consiglieri,**

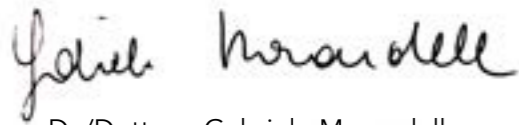
con la presente relazione desidero offrire un excursus del lavoro svolto nello scorso 2022. Ho voluto porre al centro della mia attività in particolare il tema della digitalizzazione della pubblica amministrazione, una nuova sfida cruciale per molti. A tante persone, soprattutto anziane, risulta oggi notevolmente difficoltoso entrare in contatto con la pubblica amministrazione. SPID, prenotazioni online, moduli online e l'impossibilità di contattare telefonicamente le amministrazioni costituiscono per moltissimi utenti degli ostacoli nello svolgimento autonomo delle proprie operazioni, tanto che in numero sempre crescente si vedono costretti ad acquistare presso fornitori privati di servizi l'assistenza e l'aiuto loro necessari, e in molti si fa strada l'impressione che la pubblica amministrazione si stia allontanando dai cittadini a scapito della trasparenza, dell'efficienza e dell'attenzione ai bisogni delle persone e che sia irraggiungibile in caso di problemi o domande. Con i miei interventi e colloqui ho potuto con-

Durch meine Interventionen und Vorsprachen konnte ich in einigen Bereichen zur Verbesserung der Situation beitragen und erreichen, dass die Schwierigkeiten der BürgerInnen im Umgang mit der digitalen öffentlichen Verwaltung erkannt wurden. Ich hoffe sehr, dass die öffentliche Verwaltung in Südtirol in den kommenden Jahren gute Lösungen sucht, sodass allen Bürgern ein Zugang zur Verwaltung offen steht.

Ich hoffe, dass meine Ausführungen Ihnen einen guten Einblick in die Arbeit des abgelaufenen Jahres geben und dass sie somit dazu beitragen, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die öffentliche Verwaltung zu stärken. Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und stehe Ihnen gerne für weitere Fragen zur Verfügung.

Bozen, im April 2023

Ihre



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

tribuire a migliorare la situazione in alcuni ambiti e anche a far sì che venissero riconosciute le difficoltà dei cittadini e delle cittadine alle prese con la pubblica amministrazione digitale. Nutro la grande speranza che la pubblica amministrazione in Alto Adige si adoperi nei prossimi anni per soluzioni efficaci atte a rendere l'amministrazione accessibile a tutti.

Auspico che quanto esposto nella presente relazione possa costituire una panoramica esauriente del lavoro svolto nell'anno appena conclusosi, contribuendo così a rafforzare nelle persone la loro fiducia nella pubblica amministrazione.

Ringraziando per la Vostra cortese attenzione resto a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Bolzano, aprile 2023

1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

1.1. GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 35 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtags, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird nun vom neuen Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 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 Landtags. Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit. Der Gesetzgeber

1.1. MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben oltre di 35 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla nuova legge provinciale del 9 ottobre 2020, n. 11.

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

hat ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis und sie kann sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

Im neuen Art. 15 des Landesgesetzes Nr. 11/2020 betreffend die Aufgaben und Funktionen werden auch erstmals alle Zuständigkeiten der Volksanwältin, die auch in anderen Staats-, Regional oder Landesgesetzen angeführt sind, erwähnt und zusammengefasst.

Hierbei handelt es sich um folgende Artikel und Gesetze:

Art. 2 des Gesetzes Nr. 24 vom 8. März 2017 betreffend die Zuständigkeiten als Patientenanwalt

Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 betreffend die Zuständigkeiten gegenüber staatlichen Verwaltungen mit Sitz in Südtirol

Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 betreffend die Vertretungsbefugnis in der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen

Art.17 des Regionalgesetzes Nr. 2 vom 3. Mai 2018 betreffend die Zuständigkeiten für örtliche Körperschaften

Hinsichtlich der Zuständigkeiten zur Ausübung des Rechtes auf Zugang zu Akten und Dokumenten sind folgende Gesetze ausschlaggebend:

Gesetz Nr. 241 vom 7. August 1990

GvD Nr. 33 vom 14. März 2013

Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993

avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

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.

Nel nuovo articolo 15 della Legge Provinciale n. 11/2020 riguardante i compiti e le funzioni, vengono menzionate e riassunte per la prima volta tutte le competenze del difensore civico menzionate in altre leggi statali regionali o provinciali.

Si tratta dei seguenti articoli e leggi:

art. 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017 riguardante le competenze come garante della salute

art. 16 della legge n. 127 del 15 maggio 1997 concernente le competenze nei confronti delle amministrazioni statali con sede in Alto Adige

art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007 riguardante i poteri di rappresentanza nella commissione di conciliazione in materia di responsabilità medica

art.17 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 relativa alle competenze degli enti locali

Per quanto riguarda le competenze per a atti esercitare il diritto di accesso e documenti sono decisive le seguenti leggi:

Legge n. 241 del 7 agosto 1990

Decreto legge n. 33 del 14 marzo 2013

Legge provinciale n. 17 del 22 ottobre 1993

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 Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte. Seit Juni 2014 arbeitet sie im Auftrag der Südtiroler Landtages als Volksanwältin

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von ExpertenInnen und MitarbeiterInnen im Sekretariat unterstützt.



1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

Avv. Gabriele Morandell

La Difensora civica è nata a Caldarò 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.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vicesegretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale. Da giugno 2014 lavora come difensore civico. La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da esperti amministrative e da collaboratrici in segreteria.

Dr. Verena Crazzolara

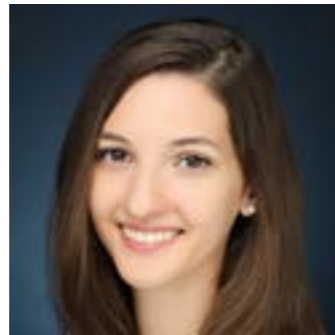
Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsressort, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin, arbeitet in Teilzeit 75 %, ab Jänner 2023 in Pension.

**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, lavora in part time 75 %, in pensione da gennaio 2023.

Dr. Anna Santolin

Deutsche Muttersprache, Studium der Politikwissenschaften in Innsbruck, verschiedene Praktika in der öffentlichen Verwaltung und im Non-Profit-Bereich, Leitungsassistentin beim Zentralbüro eines Patronats. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen und französischen Sprache, seit April 2022 in der Volksanwaltschaft tätig.

**Dott.ssa Anna Santolin**

Madrelingua tedesca, studi in scienze politiche a Innsbruck, vari stage nella pubblica amministrazione e nel settore no-profit, assistente di direzione presso l'ufficio centrale di un patronato. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese e francese, da aprile 2022 lavora per la difesa civica.

Dr. Tiziana De Villa

Italianische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin im Ressort für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 50 %, seit 1. Dezember 2022 in Pension.

**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, lavora in part time a 50%, in pensione dal 1 dicembre 2022.

Dr. Vera Tronti

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, ausgebildete Mediatorin.

**Dott.ssa Vera Tronti**

Madrelingua tedesca, 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, diploma di mediatrice.

Dr. Peter Kinzner

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindegesekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe – Wirtschaft und Finanzen – Ökonomsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode).

**Dott. Peter Kinzner**

Madrelingua tedesca, Studio 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).

Dr. Rayara Demetz

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck, mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen, arbeitet in Teilzeit 70 % und seit Oktober 2022 aus der Mutterschaft zurück.

**Dott.ssa Rayara Demetz**

Madrelingua ladina, studi di giurisprudenza ad Innsbruck, praticantato durante il periodo di studi nell'ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma ed Erasmus a Strasburgo. Conoscenza delle lingue tedesco, italiano, inglese, portoghese e francese. Adempiuta pratica forense in uno studio legale a Bolzano, lavora in parttime 70 % e da ottobre 2022 ritornata dalla maternità.

Annelies Geiser (Sekretariat)

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 85 %

**Annelies Geiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica, lavora in part time a 85%.

Claudia Walzl (Sekretariat)

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, Sekretärin bei der Volksanwaltschaft und arbeitet in Teilzeit 50 %.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, segretaria presso la Difesa civica e lavora in part time a 50 %.

Ulrike Willeit (Sekretariat)

Reifediplom für Rechnungswesen, Handel und Datenverarbeitung, 20-jährige Erfahrung im Bankbereich, seit 2013 in der öffentlichen Verwaltung und seit März 2022 in Teilzeit 50 % im Sekretariat der Volksanwaltschaft. Kenntnisse der deutschen, italienischen, englischen und ladinischen Sprache.

**Ulrike Willeit (segreteria)**

Diploma di maturità di ragioniere, perito commerciale e programmatore, esperienza lavorativa ventennale nel settore bancario, dal 2013 nell'amministrazione pubblica lavora 50 % da marzo 2022 nella segreteria della Difesa civica. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese e ladina.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die sich in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereichs 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

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

nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

Praktikum der Studenten der Universität Innsbruck der Einrichtung für italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktika 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 2022 hat eine Studentinnen diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet. Sie konnten die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalaußenscheinen begleiten und so das theoretische Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick des einfachen Bürgers 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.

massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

Praticantato presso la Difesa civica della Provincia Autonoma 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 2022 una studentessa ha colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale ha avuto modo di dare anche un prezioso contributo all'attività dell'Ufficio, assistendo la 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.



Praktikantin Natalie Boday

Zudem war ein weiterer Praktikant in den Sommermonaten bei der Volksanwaltschaft tätig. Jakob Former, Student der Politikwissenschaften an der Universität Wien, nahm am Auswahlverfahren für Sommerpraktikanten für den Südtiroler Landtag teil und verbrachte daraufhin 6 Wochen in der Volksanwaltschaft.

Inoltre, un altro stagista ha lavorato presso la difesa civica durante i mesi estivi. Jakob Former, studente di scienze politiche all'Università di Vienna, ha partecipato alla procedura di selezione dei tirocinanti estivi presso il Consiglio Provinciale e ha trascorso 6 settimane presso la Difesa Civica



Praktikant Jakob Former

Sprechtage

Die Sprechtagge 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 2022 waren insgesamt 129 Sprechtagge geplant, die auch mit entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen abgehalten werden konnten. Neben den üblichen und bekannten Sprechtaggen wurden auf Wunsch der Bürgerinnen und Bürger auch im Jahr 2022 die Sprechtagge in St. Martin im Passeiertal weiterhin angeboten. Neben diesen Sprechtaggen in den Außenbezirken erfolgten natürlich auch unzählige Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie tausende telefonische Anfragen.

Sehr viele Bürger wählten aufgrund der Pandemie auch andere Kanäle um mit der Volksanwaltschaft in Kontakt zu treten. Telefonische

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 2022 erano previste 129 giornate di consultazione che potevano essere tenute con le misure precauzionali.

Accanto alle consuete udienze sono state offerte, su richiesta dei cittadini nell'anno 2022, anche ulteriore udienze a San Martino in Passiria Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

A causa della pandemia, molti cittadini hanno anche scelto altre possibilità per contattare la

Kontaktaufnahme, Nachrichten über Whatsapp oder über Facebook-messenger oder auch Videoanrufe waren gute alternative Möglichkeiten, um das Anliegen vorzubringen ohne in direkten Kontakt mit der Volksanwältin oder den Mitarbeiter/-innen zu treten.

difesa civica. Il contatto telefonico, i messaggi via Whats-app o Facebook messenger o anche le videochiamate erano buone alternative per contattare l'ufficio senza dover prendere contatto diretto con la difensora civica o i collaboratori.

Außensprechtage 2021

Brixen / Bressanone	21
Bruneck / Brunico	20
Meran / Merano	21
Schlanders / Silandro	10
Sterzing / Vipiteno	6
Ladinische Täler / Valli ladine	11
St. Martin in P. / San Martino in P.	4
Neumarkt / Egna	6
Brixen Krankenhaus / Ospedale di Bressanone	10
Bruneck Krankenhaus / Ospedale di Brunico	9
Meran Krankenhaus / Ospedale di Merano	11
Insgesamt / Totale	129

1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

Austausch mit verschiedenen Behörden und Einrichtungen

Landesverwaltung

Im Laufe des Jahres gab es zahlreiche Treffen und Aussprachen mit Abteilungs- und Amtsdirektoren zu den verschiedensten Problemen und Schwierigkeiten der Bürgerinnen und Bürger. Wichtig dabei war ein konstanter Austausch mit dem Verantwortlichen des Dienstes für Pflegeeinstufung, Alberto Zandrini, da vor allem dieser Dienst im abgelaufenen Jahr vor großen Herausforderungen stand. Es galt, eine große Anzahl an Ansuchen, die sich in der Corona-Zeit angesammelt hatten, abzuarbeiten und nach Lösungen zu suchen, um die Bearbeitungszeiten zu beschleunigen und die Verfahren zu vereinfachen.

1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

Scambi con vari uffici pubblici e istituzioni

Amministrazione provinciale

Nel corso dell'anno 2022 ci sono stati numerosi contatti e incontri con singoli direttori di ripartizione e direttori d'ufficio per discutere svariate problematiche e difficoltà segnalate dai cittadini. A questo proposito è stato importante il costante confronto con il responsabile del Servizio di valutazione della non autosufficienza, Alberto Zandrini, poiché in particolare tale servizio nell'anno appena trascorso si è trovato ad affrontare sfide difficili, quali l'evasione delle numerose domande accumulate nel periodo della pandemia da coronavirus e la ricerca di soluzioni per accelerare e semplificare i tempi di perfezionamento delle pratiche.

Sanitätsbetrieb

Auch zu den Beschwerden der Bürger über den Südtiroler Sanitätsbetrieb gab es im Jahr 2022 einen regelmäßigen Austausch mit den verschiedensten Abteilungen und Bereichen. Zudem gab es auch ein Treffen und einen konstruktiven Austausch mit dem Ärztlichen Direktor Dr. Josef Widmann.

Zudem wurde der Abteilungsleiter der Abteilung Gesundheitsleistungen und wohnortnahe Versorgung zum Thema der Vorlagen und Formulare zur Rückvergütungen von ärztlichen Leistungen im Ausland gemäß EU-Richtlinie 2011/24/EU kontaktiert.

Gemeinden

Wie vor Corona gab es im abgelaufenen Jahr wieder eine Vielzahl an Aussprachen und Lokalaugenscheinen in den Gemeinden. Die Thematiken diesbezüglich waren wieder recht unterschiedlich und reichten von Lärmbelästigungen über die Verlegung von Fahrbahnübergängen bis hin zur Vergabe von Baugenehmigungen.

Die Aussprachen waren immer sehr konstruktiv und in vielen Fällen konnten durch das persönliche Gespräch gesetzliche Bestimmungen anschaulich erklärt werden und gemeinsame Lösungen gefunden werden.

Durch das Gespräch unter Beisein eines externen Moderators wie der Volksanwaltschaft gelingt es immer wieder, vorgefasste Meinungen zu überwinden und nach Kompromissen zu suchen und diese auch zu akzeptieren.

Vereine und Verbände

Die Volksanwältin stand im regen Austausch mit zahlreichen Vereinen und Verbänden und nahm an verschiedenen Veranstaltungen und Tagungen teil.

Erwähnenswert ist die Mitarbeit in der Denkwerkstatt Soziales, organisiert vom Dachverband für Soziales und Gesundheit und die Mitarbeit beim Gleichstellungsaktionsplan im Handlungsfeld Gesundheit.

Auch die Zusammenarbeit mit der Südtiroler

Azienda sanitaria

Anche per quanto concerne la trattazione dei reclami dei cittadini riguardanti l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige il 2022 ha visto un costante scambio di opinioni con i vari dipartimenti e le diverse aree. A tale proposito si menziona anche l'incontro e il fruttuoso confronto con il direttore sanitario dott. Josef Widmann.

Da segnalare inoltre il contatto con il Direttore della Ripartizione Prestazioni sanitarie e assistenza territoriale in merito ai moduli per il rimborso di prestazioni mediche all'estero in virtù della direttiva europea 2011/24/UE.

Comuni

Analogamente al periodo pre pandemico sono stati effettuati anche nel 2022 numerosi incontri e sopralluoghi, dedicati ad argomenti molto eterogenei, dall'inquinamento acustico all'installazione di sovrappassi ferroviari e alla concessione di permessi di costruire.

Gli incontri si sono sempre rilevati assai costruttivi e in molti casi il dialogo personale ha permesso di spiegare in modo chiaro l'aspetto normativo e di trovare soluzioni condivise.

La presenza di una figura moderatrice esterna quale la Difesa civica consente spesso di superare opinioni preconcepite e di cercare, nonché accettare, soluzioni di compromesso.

Associazioni e organizzazioni

Come negli anni precedenti anche nel 2022 la Difensora civica ha curato uno stretto e costante contatto con numerose associazioni e organizzazioni, partecipando a molteplici eventi e convegni.

Vanno ricordate in proposito la collaborazione all'interno del "Laboratorio di riflessione sociale" curato dalla Federazione per il sociale e la sanità nonché la collaborazione al "Piano d'azione per la parità di genere" nel campo d'azione "Salute".

Verbraucherzentrale ist sehr wertvoll, vor allem versuchten beide Einrichtungen im Jahr 2022 die Schwierigkeiten der Digitalisierung gemeinsam aufzugreifen und sich um die Anliegen all jener zu kümmern, die Schwierigkeiten mit dieser Modernisierung und mit der Digitalisierung der Zugänge zu verschiedenen Dienstleistungen und zur öffentlichen Verwaltung haben.

Erwähnenswert und immer wieder wertvoll ist auch die Zusammenarbeit mit dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt und dessen Direktor Ulrich Seitz. Bei Beschwerden von Vereinen, Verbänden oder Genossenschaften gegenüber den öffentlichen Verwaltungen können die Rechtsfragen gemeinsam mit dem DZE geklärt werden und somit kann gemeinsam eine wertvolle Unterstützung und Rechtsberatung angeboten werden.

Der Austausch mit der EURAC Bozen konnte im Jahr 2022 zudem insbesondere mit dem Institut für Minderheitenrechte und mit dem Institut für Public Management verfestigt und ausgebaut werden.

Nationale und internationale Kontakte

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

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwälte Italiens, in der 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.

Im Jahr 2022 gab es ein Treffen der italienischen regionalen Volksanwälte in Rom, eine Tagung in Triest und einen weiteren Austausch im Herbst in Perugia in der Region Umbrien.

Molto preziosa è anche la collaborazione con il Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige. Nel 2022 le due istituzioni hanno cercato di affrontare insieme il tema della digitalizzazione e delle problematiche ad esso correlate e di occuparsi delle istanze di tutti coloro che hanno difficoltà a interfacciarsi con tale processo di modernizzazione e con la digitalizzazione degli accessi ai vari servizi e alla pubblica amministrazione.

Mi preme citare la sempre preziosa collaborazione con il Centro servizi per il volontariato Alto Adige e con il suo direttore dott. Ulrich Seitz, che consente, nel caso di reclami contro le amministrazioni pubbliche presentati da associazioni o cooperative, di chiarire le questioni giuridiche insieme al CSV offrendo quindi un supporto e una consulenza giuridica di livello.

Nel 2022 si è consolidato e ampliato lo scambio con l'EURAC di Bolzano, in particolare con l'Istituto sui Diritti delle minoranze e l'Istituto per il management pubblico.

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 delle Regioni e delle Province Autonome italiane

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all'associazione che raccoglie i Difensori civici delle varie regioni e province autonome italiane. Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia.

Nel 2022 ha avuto luogo a Roma un incontro dei Difensori civici regionali italiani. Sono stati organizzati anche un convegno a Trieste e un



mit dem Sanitätsdirektor
con il direttore sanitario Josef Widmann



mit der Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale
con la responsabile del centro tutela consumatori Gunde Bauhofer



mit dem Präsidenten des Gemeindenverbandes
con il presidente del Consorzio dei Comuni Andreas Schatzer



mit der Bezirksobfrau/con la presidente Waltraud Haller
der Frauen im Handwerk des Burggrafenamtes/
delle donne artigiane del Burgraviato



mit der Landeskonservatorin
con la soprintendente ai beni culturali Karin della Torre



mit dem Stadtrat der Gemeinde Bozen
con l'assessore comunale Juri Andreollo



mit den Verantwortlichen des Seniorenwohnheimes Griesfeld in
Neumarkt/con i vertici della casa di riposo a Egna



nach einem Vortrag für das Seniorennetz der Gemeinde Bozen
dopo un incontro con la rete anziani del Comune di Bolzano



mit der Präsidentin/con la presidente Martina Ladurner e il direttore/
und dem Direktor Oswald Mair des Verbandes der
Seniorenwohnheime/dell'associazione delle residenze per anziani



mit dem Direktor/con il direttore del DZE/CSV Ulrich Seitz



mit der Landtagsabgeordneten/con la consigliere provinciale
Paula Bacher und dem Seniorenvertreter/e il rappresentante degli
anziani Otto von Dellemann beim Generaldirektor der Landes-
verwaltung/al direttore generale della Provincia Alexander Steiner



mit dem österreichischen Volksanwalt
con il difensore civico dell'Austria Bernhard Achitz



mit Vertretern der Seniorenvereinigung im Bauernbund
con i vertici dell'Associazione degli anziani
nell'Unione degli agricoltori



bei der Tagung gegen Diskriminierung in Bozen
al convegno contro la discriminazione a Bolzano



bei der Tagung/al convegno in/a Wiebaden





mit dem Quästor
con il questore Giancarlo Pallini



mit dem Volksanwalt
con il difensore civico des/del Kanton Zürich Jürg Trachsel



bei der Tagung der Senioren im KVV
al convegno degli anziani del KVV



bei der 40 Jahrfeier der Volksanwaltschaft Trient
alla festa di 40anni della difesa civica di Trento



mit Seniorenvertretern beim Gemeindenverband
con rappresentanti degli anziani presso il Consorzio dei Comuni



mit dem Direktor der Handelskammer
con il direttore della Camera di Commercio Alfred Aberer



bei einem Vortrag in Schlanders für die Senioren im ASGB
al incontro con gli anziani del USAA a Silandro



bei einem Vortrag zur Organspende in Sarnthein
a un incontro informativo sulla donazione di organi a Sarentino



Veranstaltung des Bibliotheksverbandes
convegno dell'associazione delle biblioteche



mit der neuen Tiroler Volksanwältin
con la nuova difensora civica del Tirolo Doris Winkler-Hofer



mit/con Christian Peintner del ASGB/USAA



mit den Vertretern gegen Mißbrauch und Gewalt in der Kirche
con il centro contro la violenza nella chiesa



mit der scheidenden Tiroler Volksanwältin
con la difensora civica del Tirolo in uscita Maria-Luise Berger



bei einem Vortrag zur Patientenverfügung
a un incontro sul biotestamento



mit Vertretern des WOBI/con i vertici del IPES



im Austausch mit den Senior Online BegleiterInnen des KVV
in riunione con gli assistenti senior online del KVV

Wichtig war auch die Teilnahme der Südtiroler Volksanwältin an der 40-Jahr-Feier der Volksanwaltschaft der Provinz Trient.

Besuch der Tiroler Antidiskriminierungsbeauftragten und der Gleichbehandlungsanwaltschaft der Länder Tirol, Vorarlberg und Salzburg in Innsbruck

Im April besuchte die Südtiroler Volksanwältin gemeinsam mit der Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle die Gleichbehandlungsbeauftragte der Tiroler Landesverwaltung Mag. Isolde Kafka in Innsbruck für einen gemeinsamen Austausch.

Am selben Tag gab es auch ein Zusammentreffen mit der Gleichstellungsanwältin für die Länder Tirol, Vorarlberg und Salzburg Mag. Katharina Raffl. Diese ist in den Regionen zuständig für die Beratung von Menschen, die sich aufgrund des Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit, des Alters, der Religion, der Weltanschauung oder der sexuellen Orientierung diskriminiert fühlen.

Konferenz der ENO-Bürgerbeauftragten in Straßburg auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten

Die Volksanwältin referierte im April 2022 bei der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Volksanwälte und Bürgerbeauftragten (European Network of Ombudsman ENO) im Europäischen Parlament in Straßburg zum Thema der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung und der Beeinträchtigung der Rechte der BürgerInnen.

Die Pandemie beschleunigte die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung sehr stark, zeitgleich sind die Beschwerden der Bürger in Zusammenhang mit der Digitalisierung auch bei der Südtiroler Volksanwaltschaft sehr stark angestiegen. Grundsätzlich können nämlich nur 60 Prozent der Bevölkerung das Internet und die Onlinedienste umfassend nutzen. So-

altro momento di confronto a Perugia in Umbria in autunno.

Importante è stata anche la partecipazione della Difensora civica alle celebrazioni per i 40 anni della Difesa civica della provincia di Trento.

Incontro a Innsbruck con l'Incaricata Antidiscriminazioni del Land Tirolo e con l'Ufficio regionale del Garante di parità dei Länder Tirolo, Vorarlberg e Salisburgo

In aprile la Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano insieme alla Responsabile del "Centro di tutela contro le discriminazioni" si è recata in visita presso l'Incaricata per la parità del Land Tirolo, Mag. Isolde Kafka, per un reciproco scambio di opinioni.

Nello stesso giorno ha avuto luogo anche un incontro con la Garante di parità dei Länder Tirolo, Vorarlberg e Salisburgo, Mag. Katharina Raffl, il cui Ufficio fornisce consulenza alle persone che si sentono vittime di discriminazioni basate sul genere, sull'appartenenza etnica o in relazione all'età, al credo religioso, alle convinzioni personali o all'orientamento sessuale.

Conferenza a Strasburgo della Rete europea dei Difensori civici su invito dei Difensori civici europei

La Difensora civica è intervenuta nell'aprile dello scorso anno anche alla Conferenza della Rete europea dei Difensori civici presso il Parlamento europeo di Strasburgo sul tema della digitalizzazione della pubblica amministrazione e del deterioramento dei diritti dei cittadini e delle cittadine.

La pandemia ha accelerato notevolmente il processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione; contemporaneamente, i reclami dei cittadini in relazione alla stessa digitalizzazione sono aumentati di molto, e questo anche presso la Difesa civica dell'Alto Adige. In realtà solo il 60% della popolazione sa usare adeguatamente internet e i servizi online.

mit werden die Rechte all jener Menschen nicht berücksichtigt, die aufgrund ihres hohen Alters, aufgrund einer Behinderung oder einfach aufgrund von Analphabetismus oder auch einer fehlenden technischen Ausrüstung oder Internetverbindung keinen Zugang zu den Onlinediensten der öffentlichen Verwaltung haben.

Vielfach sind die Bürger auf diese neuen Herausforderungen nicht vorbereitet, die Programme sind oft recht kompliziert und gar nicht benutzerfreundlich und es gibt wenige oder gar keine kompetenten Ansprechpartner, die bei Problemen kontaktiert werden können. Oftmals wird von den Verwaltungen auch vergessen, dass die Verwaltungssprache sehr komplex ist und die zu beantwortenden Fragen von vielen Bürgern gar nicht verstanden werden.

Der direkte Kontakt zwischen Verwaltung und Bürgern wird mit der Digitalisierung stark abgebaut, es entsteht große Distanz und damit einhergehend ein Vertrauensverlust in die öffentlichen Einrichtungen.

Viele und vor allem ältere Menschen finden sich in der digitalen Welt nicht zurecht bzw. lehnen diese ganz ab, sodass sie von der Verwaltung einfach ausgegrenzt und in ihren Rechten und ihrer Würde stark beeinträchtigt werden.

Die Hauptaufgabe der Verwaltung muss es nämlich sein und muss es bleiben, jedem Bürger unabhängig von seinem Bildungsgrad die Dienstleistungen zu erbringen und die Bürger zu unterstützen. Somit muss es auch weiterhin Aufgabe der Verwaltung sein, für alle Bürger zugänglich zu bleiben, ohne Umwege über private Dienstleister. Es müssen den Bürgern mehrere einfache Wege und ein direkter Kontakt angeboten werden, um in den Genuss der öffentlichen Dienste zu kommen.

Der persönliche Kontakt und Austausch mit dem zuständigen Beamten sollte für alle öffentlichen Verwaltungen im Sinne des von der Verfassung geschützten „Rechts einer guten Verwaltung“ auch in Zukunft immer verpflichtend bleiben müssen!

Ma ciò significa che non vengono considerati i diritti di tutte quelle persone che non hanno accesso ai servizi online della pubblica amministrazione a causa dell'età avanzata, di una disabilità o semplicemente dell'analfabetismo, della mancanza di dotazione tecnica o di connessione internet.

In molti casi i cittadini non sono preparati a queste nuove sfide, i programmi sono spesso piuttosto complicati e per niente facili da usare, ed è arduo, se non impossibile, trovare persone di riferimento competenti contattabili in caso di problemi. Inoltre le pubbliche amministrazioni dimenticano spesso che il linguaggio burocratico è assai complesso e che molti cittadini non capiscono i quesiti loro rivolti.

La digitalizzazione riduce fortemente il contatto diretto tra pubblica amministrazione e cittadini, il che crea una grande distanza, e con essa una perdita di fiducia nelle istituzioni pubbliche.

Molte persone, specialmente gli anziani, non riescono a orientarsi nel mondo digitale o lo rifiutano del tutto, finendo per restare davvero emarginati dalla pubblica amministrazione, con grave compromissione dei loro diritti e della loro dignità.

Il compito principale della pubblica amministrazione deve essere e restare quello di fornire servizi a ogni cittadino e supportarlo indipendentemente dal suo livello di istruzione. Pertanto la pubblica amministrazione ha il compito di mantenersi accessibile a tutti, senza costringere i cittadini a ricorrere a fornitori di servizi privati, ma anzi offrendo loro una pluralità di modi semplici, oltre al contatto diretto, per godere dei servizi pubblici.

Il contatto e lo scambio personale con l'impiegato o l'impiegata responsabile dovrebbe rimanere anche in futuro sempre obbligatorio per tutte le amministrazioni pubbliche, in virtù del diritto a una buona amministrazione che trova tutela nella costituzione!



mit der Gleichbehandlungsanwältin/con la garante sulla parità di trattamento Katharina Raffl in/a Innsbruck



bei der Tagung in/al convegno a Straßburg



Treffen der Volksanwälte in Triest incontro dei difensori civici a Trieste



Treffen der Volksanwälte in Umbrien incontro dei difensori civici in Umbria



beim Vortrag für den ACLI Brixen all'incontro con l'ACLI di Bressanone



beim Besuch des Petitionsausschusses incontro con una delegazione aus/di Sachsen Anhalt



mit dem Polizeikommissär in Brixen con il commissario di polizia Luca Passarella



mit dem Generalsekretär der Bezirksgemeinschaft Pustertal con il segretario generale della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria Christof Preindl



beim Vortrag zur Feuerbestattung in Schluderns all'incontro informativo sulla cremazione a Sluderno



mit den Vertretern des Dachverbandes für Natur und Umwelt con i rappresentanti della federazione protezionisti



mit den anderen Ombudsstellen con i garanti



Tagung in Schlanders zum Thema psychische Erkrankung und Sexualität/convegno a Silandro sul tema malattia mentale e sessualità



mit/con dem Direktor des Amtes für Pflegeeinstufung/ il direttore Ufficio Valutazione della non autosufficienza Alberto Zendrini

Tagung der Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder aus Deutschland in Wiesbaden

Bei dieser Tagung im September 2022 wurde das Thema der Online-Petitionen und Online-Anträge und dessen Vor- und Nachteile besprochen. Verschiedenste Modelle aus verschiedenen Ländern und Regionen wurde dabei vorgestellt.

Besuch des Petitionsausschusses aus Sachsen-Anhalt in Südtirol

Im Herbst besuchte der Petitionsausschuss des Landtags Sachsen-Anhalt den Südtiroler Landtag und informierte sich bei dieser Gelegenheit bei der Volksanwältin über die Arbeit der Südtiroler Volksanwaltschaft, da es in Sachsen-Anhalt bis heute keine vergleichbare Einrichtung gibt.

1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Treffpunkt Radio

Im Jahr 2022 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Mehrere Male stand die Volksanwältin zu bestimmten Themen allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache, für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Bei einigen Radiosendungen lud die Volksanwältin zusätzliche Experten in die Sendung ein.

Die Themen der sieben Radiosendungen im Jahr 2022 waren folgende:

Neues Staatliches Familiengeld- gemeinsam mit der Kammerabgeordneten Renate Gebhard
Denkmalschutzbindung – gemeinsam mit der

Convegno a Wiesbaden dei Presidenti e dei Vicepresidenti della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco e delle Commissioni per le petizioni dei Länder

Anche in occasione di tale convegno svoltosi lo scorso settembre si è discusso di petizioni e richieste online e dei loro pro e contra. Molti regioni hanno presentato in questa sede una variegata gamma di modelli.

Visita della Commissione per le petizioni dell'assemblea legislativa del Land Sassonia-Anhalt

In autunno è giunta in visita al Consiglio provinciale di Bolzano la Commissione per le petizioni dell'assemblea legislativa del Land Sassonia-Anhalt. La Commissione ha incontrato anche la Difensora civica, alla quale ha chiesto informazioni sul lavoro della Difesa civica della Provincia di Bolzano, non esistendo nel Land Sassonia-Anhalt fino a oggi un istituto simile.

1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

La Difesa civica alla radio

Nel 2022 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Nelle varie puntate, dedicate ogni volta a un tema diverso, i radioascoltatori hanno potuto interpellare direttamente la Difensora civica, presente in studio, che ha cercato di fornire informazioni semplici e comprensibili sui singoli problemi sollevati.

In alcune occasioni la Difensora civica ha invitato in studio anche degli esperti per approfondire ulteriormente i temi trattati.

Le sette puntate trasmesse nel 2022 hanno affrontato i seguenti temi:

Le nuove disposizioni sugli assegni familiari sta-

Landeskonservatorin Karin Della Torre
Fragen zu den Müllgebühren – gemeinsam mit der Direktorin der SEAB Bozen Verena Trocker
Die Probleme rund um das Thema Schottergruben – gemeinsam mit der Abteilungsdirektorin des Bereiches Wirtschaft der Landesverwaltung Manuela Defant

Die Stromrechnung – gemeinsam mit der Direktorin der Verbraucherzentrale Südtirols Gunde Bauhofer

Der Baumbestand und dessen Schutz in Ortszentren – gemeinsam mit dem Leiter der Technischen Dienste der Gemeinde Brixen Alexander Gruber

Neuerungen im Sozialen Wohnbau – gemeinsam mit der Direktorin der Abteilung Wohnung und Mieter des Wohnbauinstitutes Barbara Tschenett

Die Radiosendungen bringen 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, sowie verständlich und klar erklärt.

Neu ist auch, dass das Beraterradio aufgezeichnet wird und in der Mediathek von RAI Südtirol heruntergeladen und jederzeit digital nachgehört werden kann.

Zum Thema der Digitalisierung wurde die Volksanwältin auch zu einem Morgentelefon eingeladen.

Vortragstätigkeit

Verschiedene Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, welche sie auch sehr gerne wahrgenommen hat. Aufgrund des Notstandes wurden einige Vorträge auch in Form einer Videokonferenz abgehalten.

Dabei handelt es sich um folgende Vorträge, bei denen die Arbeit der Volksanwaltschaft vorgestellt wurde, oder über besondere Themenbereiche, immer im Rahmen der Arbeit der Volksanwältin, berichtet wurde:

tali - insieme con la deputata Renate Gebhard
Tutela del patrimonio culturale - insieme alla Conservatrice provinciale Karin Della Torre
Domande sulle tariffe di smaltimento dei rifiuti - insieme alla direttrice del SEAB di Bolzano Verena Trocker

I problemi legati alla questione delle cave di ghiaia - insieme alla direttrice del Dipartimento di Economia dell'Amministrazione provinciale Manuela Defant

La bolletta dell'elettricità - insieme al direttore del Centro Consumatori Alto Adige Gunde Bauhofer

Il patrimonio arboreo e la sua tutela nei centri urbani - insieme al responsabile dei servizi tecnici del Comune di Bressanone Alexander Gruber
Innovazioni nell'edilizia sociale - insieme alla direttrice della ripartizione alloggi e inquinato Barbara Tschenett

Queste trasmissioni consentono alla Difensora civica di entrare nella quotidianità dei cittadini, a casa o sul posto di lavoro, e di aiutarli con semplici, comprensibili e chiare spiegazioni ad accostarsi a talune complesse tematiche giuridico-amministrative.

Di recente è stato attivato il servizio che consente di riascoltare la trasmissione in qualsiasi momento scaricandola dalla pagina internet di RAI Südtirol.

La Difensora Civica è stata anche invitata alla radio per una trasmissione alla mattina per parlare sul tema della digitalizzazione.

Relazioni e conferenze

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere alcuni inviti a tenere conferenze e incontri per parlare del proprio lavoro. Le relazioni e conferenze sono state fatte anche sotto forma di videoconferenza a causa della situazione d'emergenza

Tale attività, finalizzata a presentare l'operato della Difesa civica in generale o ad approfondire ambiti specifici, si è così articolata:

- Vortrag zum Thema Patientenrechte im Rahmen der Ausbildung der EX-IN GenesungsbegleiterInnen
- Videokonferenz mit den Schülern der 5. Klasse der Abendoberschule WFO Brixen
- Beitrag bei der Tagung zum Tag gegen Diskriminierung der Gemeinde Bozen
- Videokonferenz mit ELSA Italien „Jus in practice“ für Studenten der Rechtswissenschaft
- Vortrag für das ACLI Brixen zur Arbeit der Volksanwaltschaft
- Teilnahme an der Podiumsdiskussion „Selbstbestimmtes Leben im Alter“ organisiert von der EURAC Bozen
- Podiumsdiskussion und Vortrag zu den Vor- und Nachteilen der Digitalisierung im Kolpinghaus Bozen organisiert vom Südtiroler Bibliotheksverband
- Vortrag zur Arbeit der Volksanwaltschaft für die SVP Frauen der Stadt Bozen
- Vortrag für die Senioren des ASGB in Schlanders
- Teilnahme am Informationsabend in Sarnthein zum Thema Organspende
- Vortrag bei der Seniorentagung des KVW in Bozen
- Vortrag für den Petitionsausschuss des Landtages von Sachsen Anhalt zu Besuch in Südtirol
- Vortrag für den Seniorenclub Tils zum Thema Patientenverfügung gemeinsam mit der Ärztin für Palliativmedizin Monika Völkl
- Vortrag zum Thema der Feuerbestattung in der Gemeinde Schluderns, organisiert von der Bibliothek Schluderns
- Vortrag bei der Tagung „Jenseits von Tabu und Mythos“ – Sexualität und psychische Erkrankung – über den geltenden gesetzlichen Rahmen in der BASIS Vinschgau in Schlanders
- Conferenza sul tema dei diritti dei pazienti come parte della formazione di esperti ed accompagnatori EX-IN
- Video conferenza con gli alunni della 5° classe della scuola superiore serale di Bressanone
- Contributo alla Conferenza alla Giornata contro la discriminazione del Comune di Bolzano
- Videoconferenza con ELSA Italia “Jus in practice” per studenti di giurisprudenza
- Conferenza per le ACLI di Bressanone sul lavoro della Difesa Civica
- Partecipazione alla tavola rotonda “Vita autodeterminata in età avanzata” organizzata da EURAC Bolzano
- Discussione e conferenza sui vantaggi e gli svantaggi della digitalizzazione presso il Kolpinghaus di Bolzano, a cura dell’Associazione Biblioteche Alto Adige
- Relazione sul lavoro del difensore civico per le donne SVP della città di Bolzano
- Relazione per gli anziani dell’ASGB a Silandro
- Partecipazione alla serata informativa a Sarntino sul tema della donazione di organi
- Relazione per gli anziani del KVW a Bolzano
- Relazione per la Commissione per le petizioni del Parlamento della Sassonia-Anhalt in occasione di una visita in Alto Adige
- Relazione per l’associazione degli anziani di Tils sul tema del testamento biologico insieme al medico di medicina palliativa Monika Völkl
- Relazione sulla cremazione presso il Comune di Sluderno, organizzato dalla biblioteca di Sluderno
- Conferenza “Oltre il tabù e il mito” - sessualità e malattia mentale – relazione sulla normativa giuridica presso il BASIS Vinschgau di Silandro

Veröffentlichungen

Im Jahr 2022 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

Pubblicazioni

Anche nel 2022, come negli anni precedenti, la Difesa civica ha curato una rubrica quindicinale – pubblicata sul quotidiano “Alto Adige”, in internet e sulla propria pagina Facebook – de-

Internet und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 18 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- Fundsachen
Konventionierte Wohnungen
- Der Ticketbefreiungskode muss immer auf der ärztlichen Verschreibung angegeben werden
- Wann ist die Steuermediation möglich?
- Beglaubigung eines Dokumentes
- Antrag um Pflegegeld „post mortem“
- Das staatliche Familiengeld für unterhaltsberechtigter Kinder
- Eintragung im Verzeichnis der im Ausland wohnhaften italienischen Staatsbürger AIRE und die Gemeindeimmobiliensteuer
- Führerscheinverlängerung: Was hat sich geändert?
- Entschädigung von Schäden aufgrund einer Pflichtimpfung
- Müllablagerungen
- Kontakt mit der Agentur der Einnahmen aufnehmen
- Feststellung der Fahrtauglichkeit: Kontaktaufnahme mit der Kommission
- Wahlrecht der im Ausland ansässigen italienischen Staatsbürger
- Ratenzahlung bei Zahlungsaufforderungen seitens der öffentlichen Körperschaften
- Lichtverschmutzung
- Erhöhte GIS auch für die im Verzeichnis der im Ausland ansässigen italienischen Staatsbürger (AIRE) eingetragenen Personen
- Der Einsatz von Krankenwagen zur Patiententherapie

Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft (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.

Vor kurzem wurde die Homepage der Volksan-

dicata di volta in volta all’approfondimento di un caso di attualità e dei suoi risvolti giuridici.

In totale sono stati pubblicati 18 articoli, che prendono in esame altrettante questioni concrete sollevate dai cittadini:

- Oggetti smarriti
- Abitazioni convenzionate
- Il codice di esenzione va sempre sulla prescrizione medica
- Quando è possibile la mediazione tributaria?
- Autenticazione di un documento
- Assegno di cura „post mortem“
- L’assegno unico universale statale per i figli a carico
- Iscrizione AIRE e Imposta Municipale sugli Immobili (IMI)
- Rinnovo patente: cosa è cambiato?
- Indennizzo per danni da vaccinazioni obbligatorie
- Rifiuti abbandonati
- Come mettersi in contatto con l’Agenzia delle Entrate
- Idoneità alla guida: come contattare la Commissione
- Il voto degli italiani all’estero
- Avvisi di pagamento a enti pubblici: come pagare a rate
- L’illuminazione di campi da calcio
- Super IMI anche per gli iscritti all’AIRE (Anagrafe Italiani residenti all’estero)
- Il trasporto di pazienti in ambulanza

Sito internet

Il sito internet www.difesacivica-bz.org/it/default.asp contiene una serie di importanti informazioni per i cittadini, che utilizzano molto spesso questo canale per conoscere meglio la Difesa civica e contattare i suoi uffici.

Poco tempo fa il sito internet della Difesa civica è stata anche ridisegnata e resa più chiara

waltschaft zudem durch ein neues Design übersichtlicher gestaltet. Bürgerinnen und Bürger können nun auf der bedienungsfreundlichen Homepage schnell und einfach auf Informationen zugreifen.

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

Zudem gibt es auf der Startseite der Homepage und in den Sozialen Medien auch eine kurze Animation, in der die Arbeit der Volksanwaltschaft für alle leicht verständlich erklärt und dargestellt wird.

Facebook

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

Bis Ende 2022 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 1860 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin an die 5000 Freunde gewonnen werden.



con un nuovo design. I cittadini possono ora accedere facilmente alle informazioni sul sito internet.

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

Inoltre, sul sito internet e sui social network è ora disponibile anche una breve animazione in cui il lavoro della Difesa civica viene spiegato e presentato in modo comprensibile e facile.

Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica hanno una propria pagina Facebook su cui vengono periodicamente postati delle novità e diversi eventi e appuntamenti in programma. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora civica e del suo team.

Alla fine del 2022 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 1860 persone e quelle della Difensora civica contavano ca 5000.



Pass: Volksanwältin tritt auf den Plan

REISEDOKUMENTE: Monatelange Wartezeiten auf Termin in der Quästur – Gabriele Morandell sucht Aussprache mit Quästor Pallini

BOZEN (uli). Nächster freier Termin: 30. November. Nicht nur in der Sanität muss man auf Termine warten, letztlich häufen sich die Klagen der Bürger über lange Wartezeiten auf den Reisepass. „Wir wissen, dass es problematisch ist“, heißt es dazu in der Quästur. Weil sich die Klagen bei Volksanwältin Gabriele Morandell häufen, ist sie jetzt aktiv geworden.

Man sei um die Lösung des Problems bemüht, heißt es in der Quästur. Natürlich sind jetzt, nach 2 Jahren Pandemie ohne Reisemöglichkeiten, viele Pässe verfallen und die Reiseflust hat viele Bürger gepackt. Dennoch: Wartezeiten von 5 Monaten bis zum Antragstermin in der Quästur sind lange.

„Gibt es Disziplinärstellen, ziehen wir Termine vor“, heißt es in der Quästur – und es funktioniert in vielen Fällen auch. Oft ist aber die digitale Vormerkung blockiert und auch telefonisch niemand zu erreichen. Was dann? Generelle Bürger haben sich an die Volksanwaltschaft gewandt. „Über die Wartezeiten in Bozen hatte ich jüngst eine Aussprache mit dem Kommissariatsleiter. In Bozen werden jeden Tag um 8 Uhr Früh einige Termine für genau einen



Monat später vergeben“, erzählt Volksanwältin Gabriele Morandell. Allerdings seien diese Termine 10 Minuten später wieder vergeben – und vor allem zahlten sie Bürger vom Reschen bis Salsurn in Anspruch. „So geht es nicht. Wir bekommen jetzt vermehrt auch Klagen über Bozen“, sagt Morandell. Termine im November seien jetzt an der Tagesordnung. „Es wurde mitgeteilt, dass das Personal knapp

Reisepass verfallen und die Reise schon geplant? Das kann ein Spießrutenlaufen werden. In der Quästur bemüht man sich zwar, Termine bei Originalität voranzutreiben. Aber oft heißt es monatelang warten.

wei und auch die technischen Möglichkeiten an Anschlag“, sagt die Volksanwältin. Dafür könne man Verständnis aufbringen,

aber nicht so lange.

Die Südtiroler Volksanwältin ist grundsätzlich für Probleme der Bürger mit den Landesinstitutionen zuständig. „Es gibt aber ein Staatsgesetz aus dem frühen Jahr 1973, welches besagt, dass die regionalen Volksanwälte auch Anlaufstelle für Probleme mit den

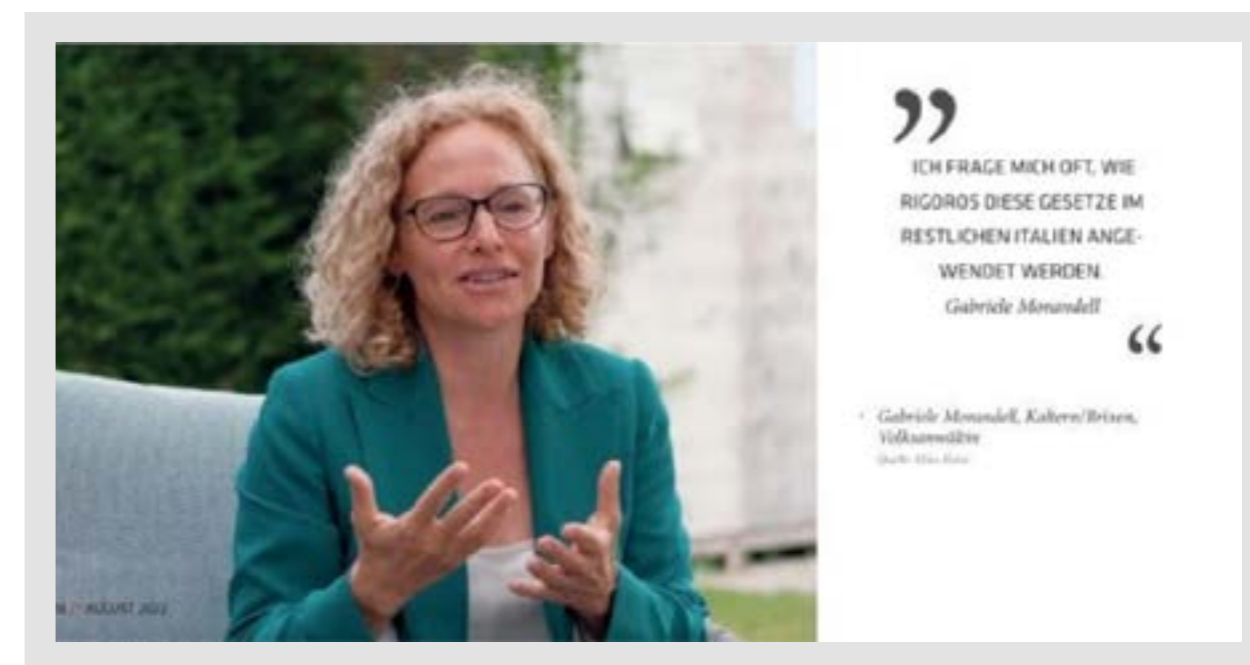


„So geht es nicht. Wartezeiten sind annehmbar, aber 5 Monate nicht.“

Volksanwältin Gabriele Morandell

staatlichen Institutionen sind, solange es keine staatlichen Volksanwälte gibt“, erklärt Morandell. Seit bald 50 Jahren ist die Volksanwaltschaft demnach also zuständig.

In diesem Sinne wird sie sich um einen Termin bei Quästor Giancarlo Pallini bemühen, um Lösungsmöglichkeiten auszuloten. Seit der Einführung des digitalen biometrischen Reisepasses auf EU-Ebene hängt die Ausstellung dieses Dokuments ganz an den Sicherheitskräften. Die Gemeinden dürfen die Anträge nicht mehr bearbeiten, weil auch die Flugsicherungen alarmieren sind. Und das ist eindeutig Polizeiarbeit, die nicht delegiert werden kann.



Digitalisierung läuft zu schnell

VOLKSPARTEI: Volksanwältin Gabriele Morandell zu Gast bei den Bozner SVP-Frauen

BOZEN. Die Bozner SVP-Frauenreferentin Angelika Huber hat nach der Sommerpause wieder zu einer Sitzung geladen und konnte dabei neben den SVP-Frauen als Gastreferentin Volksanwältin Gabriele Morandell begrüßen. Es wurden einige Themen aufgegriffen und unter anderem berichtete Morandell, dass sich die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in der Corona-Zeit sehr schnell weiterentwickelt habe und heute bei den Bürgerinnen und Bürgern ein Dauerbeschwerdethema sei.



Im Bild (von links): Judith Kofler Peintner, Elisabeth Peterlini, Jana Maria Delueg, Magdalena Perwanger, Paula Aspmaier, Sylvia Hofner, Angelika Huber, Gabriele Morandell, Frida Lintner Reiter, Karin Berger und Elisabeth Spengler.

„Die öffentliche Verwaltung ist in einer großen Umstellungsphase und es wird massiv versucht, mit der Digitalisierung Personal und Arbeitszeit einzusparen. Sehr viele Dienstleistungen werden bereits heute nur mehr online angeboten. Dieser Trend wird sich in den kommenden Jahren sicherlich auch

noch fortsetzen“, sagte die Volksanwältin. Ein Beispiel hierfür sei die Agentur der Einnahmen die alle ihre Leistungen nur mehr online anbiete und es überaus schwierig sei einen Termin vor-

zunehmen, da dies auch nur mehr telematisch mittels SPID möglich ist und nur sehr wenige Termine angeboten würden, die immer gleich ausgebucht seien. Grundsätzlich seien viele Bür-

ger mit den telematischen Dienstleistungen nicht zufrieden, da die Anwendungsmöglichkeiten überaus kompliziert seien, die Systeme nicht stabil laufen würden und einem großen Teil der Bevölkerung einfach die grundlegenden technischen Voraussetzungen und digitalen Kenntnisse fehlen.

Vielen Bürgern geht die Digitalisierung viel zu schnell, heißt es dazu in einer Aussendung der Bozner SVP-Frauen. „Um eine gute Qualität der Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung beibehalten zu können und die Akzeptanz der Bürger zu erhalten, wäre es überaus notwendig, Umstellungen erst dann zu vollziehen, wenn die Technik ausgetestet wurde, einfache Lösungen gefunden und die Nutzer ausreichend über die Neuerungen informiert wurden“, schreiben die SVP-Frauen.

Größere Sensibilität für Senioren gefordert

TREFFEN: Austausch zwischen Volksanwältin und KVV-Online-Begleitern – „Wichtig, dass jeder eine persönliche Beratung erhält“

BOZEN (LPA). Die Probleme der älteren Generation im Umgang mit den neuen digitalen Medien war Gesprächsthema bei einem Austausch von Volksanwältin Gabriele Morandell mit den Senior-Online-Begleitern des Katholischen Verbands der Wirklichen (KVV).



Die KVV-Senior-Online-Begleiter (im Bild mit Volksanwältin Gabriele Morandell, vorne links) unterstützen Senioren beim Umgang mit digitalen Medien.

Dabei wurde beanstandet, dass viele Internetseiten von öffentlichen Verwaltungen unzureichend in die deutsche Sprache übersetzt sind, grüne Nummern nur durch Sprachbänder bedient werden und zudem auch immer über Bildschirm nicht erreicht werden können.

Ebenso wird eine rechtzeitige Aktualisierung der Umstellung auf einen digitalen Dienst, entsprechende Informationen und

eine effektive Hilfestellung von Seiten der öffentlichen Verwaltung für alle Bürger, vor allem für die Senioren, gefordert. „Das Er-

lernen des Umgangs mit digitalen Medien im hohen Alter ist für uns Senioren wirklich nicht einfach“, sagte Maria Kusstatscher,

KVV-Senioren-Vorsitzende, „deshalb ist es für uns sehr wichtig, dass jeder eine persönliche Beratung erhält“. „Die KVV-Se-

nior-Online-Begleiter bieten diese individuelle Beratung im Umgang mit den Medien nach entsprechender Terminvereinbarung in den verschiedenen Bezirksbüros des KVV im ganzen Land an“, ergänzte Richard Kienzl, hauptamtlicher Mitarbeiter der KVV-Bildung, Bereich Senioren.

Auch die Volksanwältin ist von der Wichtigkeit dieser Hilfestellung überzeugt und erinnert aber auch daran, dass nur ein kleiner Teil der Senioren diesen Schritt wagen wird und für alle jene, die damit nicht zurechtkommen, eine Unterstützung durch die öffentliche Hand gesantiert werden muss, um die Dienste weiter nutzen zu können.

AUGUST 2022 | JAHRGANG 19 - NR. 8
MONATZEITSCHRIFT | ENTHÄLT I.P.

Find us on Social Media

W^{DIE} Weinstraße

DIE ERSTE UNABHÄNGIGE ZEITSCHRIFT FÜRS ÜBERETSCH,
UNTERLAND UND MITTLERE ETSCHTAL | WWW.DIEWEINSTRASSE.BZ

SEEGESPRÄCH 2022



Lesen Sie uns auch online:
www.dieweinstrasse.bz

Josef Romen

Der Kellermeister von Kettmeir
und seine besondere Liebe zum Sekt

S. 30

Die Tempelritter

Geheimnisvolle Spuren der Tempel
in der Vill bei Neumarkt

S. 38

Sigrid Thalers Kräutertipp

Der Blutweiderich -
die rote Wasserkerze

S. 32

Einzelnummer 0,10 Euro - Poste Italiane SPA - Versand im Postabo. - 45% - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1, comma 1, DCB Bolzano
Tassa pagata/Tax parçue in caso di mancato receipto prego restituire a Bolzano CPO per la restituzione al mittente previo pagamento resi

Buongiorno,
 sono una signora di oltre 65 anni e vivo a Bolzano, con mio marito,
 che ha la mia stessa età.
 Vorrei esporre qui un problema che da tempo ci sta entrambi
 assillando, ci sta addirittura smervando e - siamo certi - non
 riguarda solo noi due.
 Si tratta della questione della digitalizzazione di tutti i rapporti non
 solo con privati, relazioni varie ecc. ma, anche e soprattutto, con la
 Pubblica Amministrazione.
 Senza entrare nel dettaglio dei motivi personali per cui questa
 "transizione" ci penalizza ampiamente esseruo che entrambi
 abbiamo fatto ogni sforzo per poterci adattare al "nuovo corso",
 usando per es. i programmi di mail. Tuttavia anche i migliori sforzi
 hanno il loro limite, e noi riteniamo di averlo raggiunto già da
 tempo.
 L'obbligo, se non di diritto, però di fatto, di possedere almeno un
 computer e almeno uno smartphone per il disbrigo delle proprie
 faccende con la PA, è già un fatto che grava sul nostro bilancio
 familiare di semplici pensionati; se a questo si aggiunge che siamo
 costretti, ogniqualvolta si presenta la situazione, a elemosinare
 l'aiuto di qualche estraneo per il disbrigo oppure semplicemente a
 rinunciare allo specifico servizio, può essere comprensibile come il
 grave disagio (e la spesa e il consumo di tempo da dedicare) ci
 mettano in condizione di reclamare il nostro diritto ad ottenere
 agevolmente un servizio e non a doverlo fornire noi stessi per poter
 avere a ciò che in teoria ci spetta.
 Faccio presente a questo proposito che non riteniamo che la risposta
 adeguata a questa situazione sia quella di "istituire corsi (più o meno
 a pagamento) di alfabetizzazione digitale per i pensionati", una
 risposta che viene solitamente suggerita, quasi fossimo dei ragazzini
 che devono completare il corso di studi primario.
 Aggiungo che per mantenere in buona salute le nostre facoltà
 cognitive, abbiamo altri modi ben più soddisfacenti.
 In realtà la risposta che preferiamo sarebbe quella di avere l'offerta
 delle due opzioni - cartacea e digitale - a parità di convenienza ed
 efficienza, o in alternativa almeno l'accessibilità garantita alla
 prestazione gratuita di un aiuto caso per caso, a seconda del bisogno,
 e a seconda della situazione.
 Chiedo cortesemente che venga presa in considerazione la mia
 istanza e che si disponga una possibilità di considerarla seriamente.

Wie Digitalisierung überfordert

KONFERENZ: Volksanwältin Morandell berichtet über Beschwerden der Bürger

STRASSBURG/BOZEN. Auf die Schattenseiten der zunehmenden Digitalisierung hat Volksanwältin Gabriele Morandell bei der Konferenz des Europäischen Verbraucherzentrums der Volksanwälte und Bürgerbeauftragten im Europäischen Parlament in Straßburg hingewiesen.

Die Pandemie habe die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung sehr stark beschleunigt, meinte Morandell. Zeitgleich seien die Beschwerden der Bürger in Zusammenhang mit der Digitalisierung auch bei der Südtiroler Volksanwaltschaft sehr stark angestiegen. Grundsätzlich könnten nämlich nur 60 Prozent der Bevölkerung das Internet und die Onlinedienste umfassend nutzen. Somit würden die Rechte aller jener Menschen nicht berücksichtigt, die aufgrund ihres hohen Alters, aufgrund einer Behinderung oder einfach aufgrund von Analphabetismus oder auch einer fehlenden technischen Aus-



Volksanwältin Gabriele Morandell mit Amtskollegen in Straßburg: Der direkte Draht zwischen Verwaltung und Bürgern wird mit der Digitalisierung stark abgebaut.

rüstung oder Internetverbindung keinen Zugang zu den Onlinediensten der öffentlichen Verwaltung haben. Vielfach seien die Bürger auf diese neuen Herausforderungen nicht vorbereitet. „Die Programme sind oft recht kompliziert und gar nicht benutzerfreundlich und es gibt wenige oder gar keine kompetenten Ansprechpartner, die bei Problemen kontaktiert werden können“, meinte Morandell. Oftmals werde von den Verwaltungen auch ver-

gesen, dass die Verwaltungssprache sehr komplex ist und die zu beantwortenden Fragen von vielen Bürgern gar nicht verstanden werden. Der direkte Kontakt zwischen Verwaltung und Bürgern werde mit der Digitalisierung stark abgebaut, es entstehe große Distanz und ein Vertrauensverlust in die öffentlichen Einrichtungen. Viele und vor allem ältere Menschen würden sich in der digitalen Welt nicht zurechtfinden und diese ablehnen.



Im Bild (von links): Josef Bernhart (Eurac Research), Volksanwältin Irene Morandell, Franz Müntefering und Martin Matscher vom Südtiroler Sanitätsbetrieb.

Alter und Technik verbinden

GESUNDHEIT: Tagung über technische Neuheiten

VINSCHGAU/BOZEN. Mit Vinschger Beteiligung fand in den Bozner Räumlichkeiten des Forschungsinstitutes Eurac Research eine Tagung zum Thema „Alter und Technik: kein Widerspruch“ statt. Daran nahm auch der bundesdeutsche Ex-Politiker Franz Müntefering teil.

Die Digitalisierung schreitet voran, und die Bevölkerung wird immer älter. Die Frage nach der Nutzung von Technik wie Smartphones, Türöffnungssystemen

oder Sturzsensoren wurde behandelt, außerdem wurde in diesem Zusammenhang eine Studie durchgeführt. Ein Projekt von Eurac Research mit dem KVV und der Stiftung Südtiroler Sparkasse will hier anknüpfen. Es geht um den Aufbau eines landesweiten Netzwerks von Beratungsstellen - ein erstes Pilotprojekt ist bereits in der Gemeinde Schlanders gestartet, wie in der Aussendung erklärt wird.

© Alle Rechte vorbehalten

Führerschein-Schalter auch ohne Termin zugänglich

SCHALTERDIENST: „Doppelte Schiene“ möglich

BOZEN. Seit einiger Zeit gibt es beim Schalterdienst des Landes für Führerscheine nur mehr die Möglichkeit, online oder mittels SPID einen Termin vorzumerken. Dies soll sich nun ändern.

Das wurde bei einem Treffen der SVP-Landtagsabgeordneten Paula Bacher und dem Seniorenvertreter Otto von Dellemann mit Volksanwältin Gabriele Morandell und dem Generaldirektor des Landes, Alexander Steiner, bekannt.

Das System der Terminvormerkung online oder über SPID habe sich „durch die Verkürzung der Wartezeiten und Warteschlangen sehr bewährt“, erklärt Paula Bacher in einer Aussendung. „Trotzdem haben insbe-

sondere viele Senioren Schwierigkeiten mit dem telematischen Vormerkssystem.“

Generaldirektor Steiner war das Problem bereits bekannt. Deshalb werde nun mit dem Ressort Mobilität der Dienst ausgebaut und dafür gesorgt, dass es bald die Möglichkeit einer „doppelten Schiene“ gibt. „Ab dem 15. September wird es möglich sein, den Schalterdienst für Führerscheine im Gebäude der Rittner Seilbahn in Bozen immer dienstags von 8.30 bis 11 Uhr ohne Terminvormerkung zu nutzen“, so Bacher. Sie freut sich über die Lösung, welche „alle Bürger schützt und die Würde und die Unabhängigkeit der Senioren unterstützt.“

Urnengräber am Schludernser Friedhof

INFORMATION: Machbarkeitsstudie wird im Jänner vorgestellt – Abendveranstaltung zum Thema Feuerbestattung

SCHLUDERN (no). Der Schludernser Friedhof platzt aus allen Nähten. Deshalb sollen so rasch wie möglich Urnengräber geschaffen werden, wie bei der jüngsten Gemeinderatsitzung zu hören war.

Die Gemeinde habe eine Machbarkeitsstudie bereits in Auftrag gegeben, teilte Vizebürgermeister Peter Trafoier mit. Diese werde voraussichtlich Mitte Jänner der Bevölkerung vorgestellt. „Wir müssen die Urnengräber im nächsten Jahr errichten, denn wir brauchen diesen Platz dringend“, betonte Trafoier.

Bei dieser Gelegenheit dankte er der Bibliothek, die gemeinsam mit dem Pfarrgemeinderat und dem Bildungsausschuss un-

terstützt von der Gemeinde einen Informationsabend zum Thema Feuerbestattung veranstaltet hatte. Dabei wurde der Bevölkerung die Möglichkeit geboten, offene Fragen an Fachleute zu richten.

Volksanwältin Gabriele Morandell hatte ausführlich über die gesetzlichen Bestimmungen und Vorgaben im Zusammenhang mit der Feuerbestattung informiert. Der Wille zur Feuerbestattung könne und sollte beim Stabsarzt hinterlegt werden. Liege keine schriftliche Willensäußerung vor, könne die Feuerbestattung von den nächsten Verwandten beantragt werden, „allerdings muss die Mehrheit einverstanden sein“, wie Morandell betonte.



Im Bild (von links): Vizebürgermeister Peter Trafoier, Volksanwältin Gabriele Morandell und Bestatter David Bertoldin.

Verstirbt, werden kann die Asche nur dann, wenn eine ausdrückliche Willenserklärung der verstorbenen Person vorliegt. Das könne am Friedhof, auf Ber-

gräbern, aber auch zu Hause aufbewahrt werden.

David Bertoldin ging auf verschiedene Aspekte des Themas Feuerbestattung aus der Sicht des Bestatters ein.

Vizebürgermeister Peter Trafoier informierte die Anwesenden über den Stand beim Vorhaben „Urnenvand am Schludernser Friedhof“.

Bei der Abendveranstaltung war auch Pfarrer Werner Mair anwesend, der die Sichtweise der katholischen Kirche schilderte. Sie toleriere auch die Feuerbestattung. Man lege Wert auf einen pietätvollen Umgang mit den Urnen und stehe einer Verstärkung der Asche skeptisch gegenüber, sagte der Seeborg.

Urnen können in eigenen Nischen am Friedhof, an Wänden, in Urnenfeldgräbern oder Feld-

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen sind im Jahr 2022 wiederum angestiegen. Verglichen mit dem Vorjahr stieg die Anzahl an Beschwerden und Beratungen nochmals um 10 Prozent. Rückblickend auf das Jahr 2014 bis zum Jahr 2022 gibt es eine enorme Steigerung von 250 Prozent.

Insgesamt suchten im Jahr 2022 sagenhafte 8763 Bürgerinnen und Bürger die Unterstützung oder Beratung der Südtiroler Volksanwaltschaft. Das sind rund 782 Bürger mehr als im Jahr 2021.

Im Jahr 2022 wurde somit ein Höchstpunkt erreicht, den es nun in den nächsten Jahren zu halten gilt.

Von diesen 8763 Kontaktaufnahmen der Bürgerinnen und Bürger entfielen 1297 auf Beschwerden und 7466 waren Beratungen, die im Vergleich zum Vorjahr um ganze 635 Bürger und Bürgerinnen gestiegen sind, und ein nie dagewesenes Höchstmaß erreicht haben.

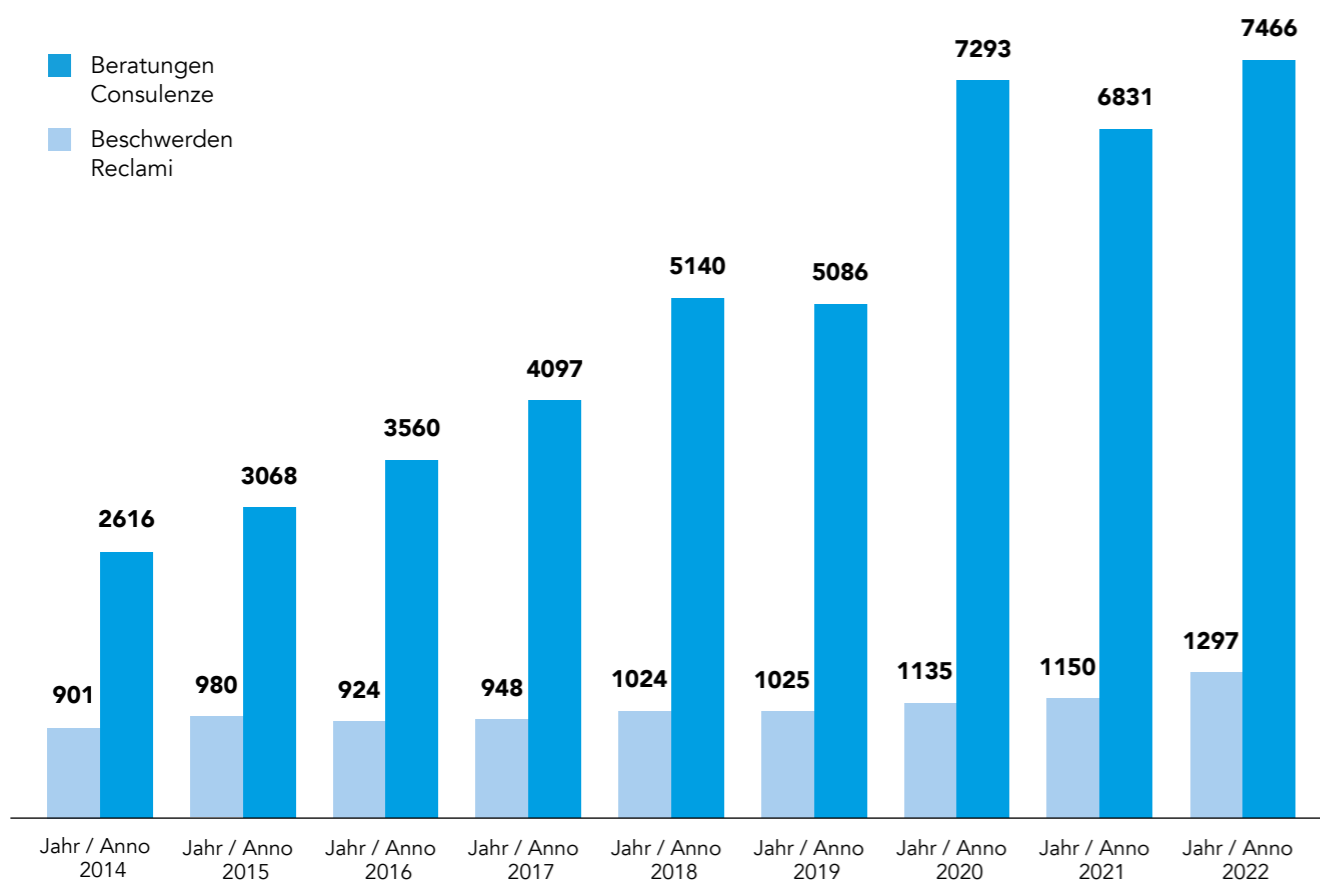
2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Il numero dei reclami e delle consulenze è cresciuto anche nell'anno 2022, con un ulteriore aumento del 10 per cento rispetto all'anno precedente. Tra il 2014 e il 2022 la crescita è enorme e si aggira sul 250 per cento.

Nel 2022 hanno chiesto sostegno o consulenza alla Difesa civica della Provincia di Bolzano ben 8763 persone, 782 in più rispetto al 2021. Lo scorso anno è stato così raggiunto un picco destinato a confermarsi nei prossimi anni.

Di questi 8763 contatti da parte di cittadine e cittadini, 1297 hanno riguardato reclami e 7466 consulenze. Queste ultime sono aumentate rispetto all'anno precedente di 635 unità, raggiungendo così un numero senza precedenti.

Nel 2022 sono stati inoltre definiti 1396 reclami pendenti.



2.2. KONTAKTAUFNAHME

Beschwerden

Die Anzahl der Beschwerdeführer, die im Jahr 2022 den direkten Kontakt suchten und persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vorsprachen und so im direkten Gespräch ihre Probleme schilderten, ist im abgelaufenen Jahr nach der Pandemie wieder beträchtlich angestiegen.

Die Kontaktaufnahme mittels E-Mail blieb auch im abgelaufenen Jahr die bevorzugte Kontaktaufnahme. Dazu zählt auch der Erstkontakt wie WhatsApp oder Facebook.

Der Erstkontakt, der mit einem Telefongespräch gesucht wird, blieb auch im Jahr 2022 sehr hoch.

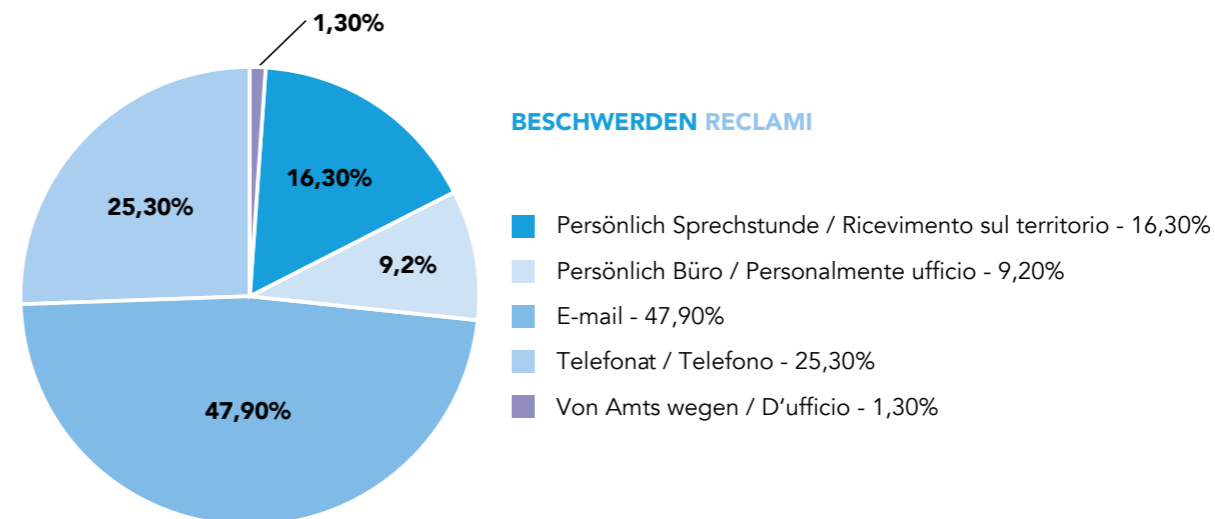
2.2. CONTATTI

Reclami

Il numero di cittadini che hanno contattato la Difensora civica recandosi di persona presso il suo ufficio o presentandosi nelle ore di udienza sul territorio per esporre il proprio problema e inoltrare un reclamo ha fatto registrare nel 2022, dopo la pandemia, un ulteriore sensibile aumento.

Anche nel 2022 la modalità di contatto preferita si è confermata essere quella tramite e-mail, ma anche tramite WhatsApp o Facebook.

Tuttavia anche il numero di primi contatti tramite telefono è rimasto elevato anche nel 2022.

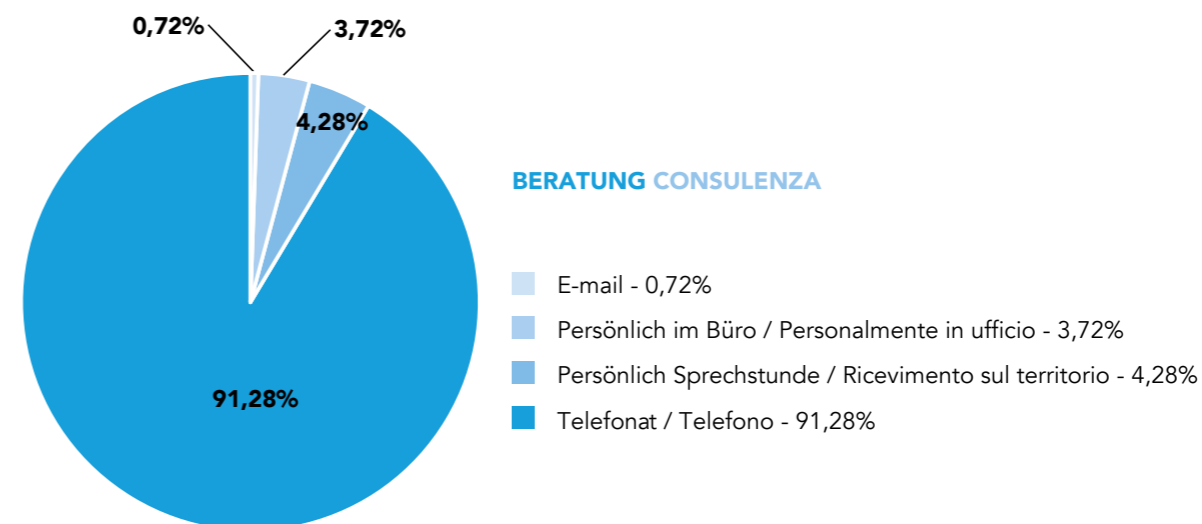


Beratungen

Auch bei den Beratungen waren die Telefonate vorherrschend. Sage und schreibe 91 Prozent der Bürgerinnen und Bürger suchten eine Beratung in einem Telefongespräch. Der Teil der Bürger, die eine Beratung durch ein persönliches Gespräch suchten, ist im Jahr 2022 wieder etwas angestiegen und beläuft sich auf 8 Prozent der Hilfesuchenden.

Consulenze

Anche per le richieste di consulenza si è fatto prevalentemente ricorso al telefono: questo canale è stato scelto nientemeno che dal 91 % degli interessati. Contemporaneamente le richieste di consulenza presentate tramite un colloquio *de visu* sono lievemente aumentate nel 2022 attestandosi sull'8 per cento delle richieste totali.



2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Der größte Teil der 1297 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2022 auf die Gemeinden im Ausmaß von 32,9 Prozent, wieder etwas mehr als im vorherigen Jahr. Gefolgt werden die Gemeinden im abgelaufenen Jahr vom Sanitätsbetrieb mit 19,20 Prozent, der nun das erste Mal in der Statistik höher liegt als die Landesverwaltung mit diesmal 16,90 Prozent.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann entfallen der größte Teil aller eingegangenen Beschwerden, insgesamt 40,33 Prozent auf die Südtiroler Landesverwaltung.

Etwas abgenommen haben im letzten Jahr die Beschwerden gegenüber den staatlichen Stellen in Südtirol, die sich nun auf 13,42 Prozent belaufen.

Eigens herausgehoben werden bei der Statistik seit 2020 auch die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen, die in den vorhergehenden Jahren immer im allgemeinen Teil „andere öffentliche Verwaltungen“ zu finden waren.

Die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen haben auch im Jahr 2022 wieder abgenommen und liegen mit insgesamt 6 Beschwerden bei 0,46 Prozent.

Ein verbleibender kleinerer Teil an Beschwerden verteilt sich, auch ähnlich wie in den letzten Jahren, auf die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 2,93 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 3,62 Prozent, und die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 4,93 Prozent und das Gericht mit 1,39 Prozent.

2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

La maggior parte dei 1297 reclami inoltrati nel 2022 riguarda i Comuni (32,9 %, leggermente in aumento rispetto all'anno precedente), quindi l'Azienda sanitaria (19,20 %) e l'amministrazione provinciale (16,90 %). Per la prima volta nella statistica dei reclami presentati, l'Azienda sanitaria supera l'amministrazione provinciale.

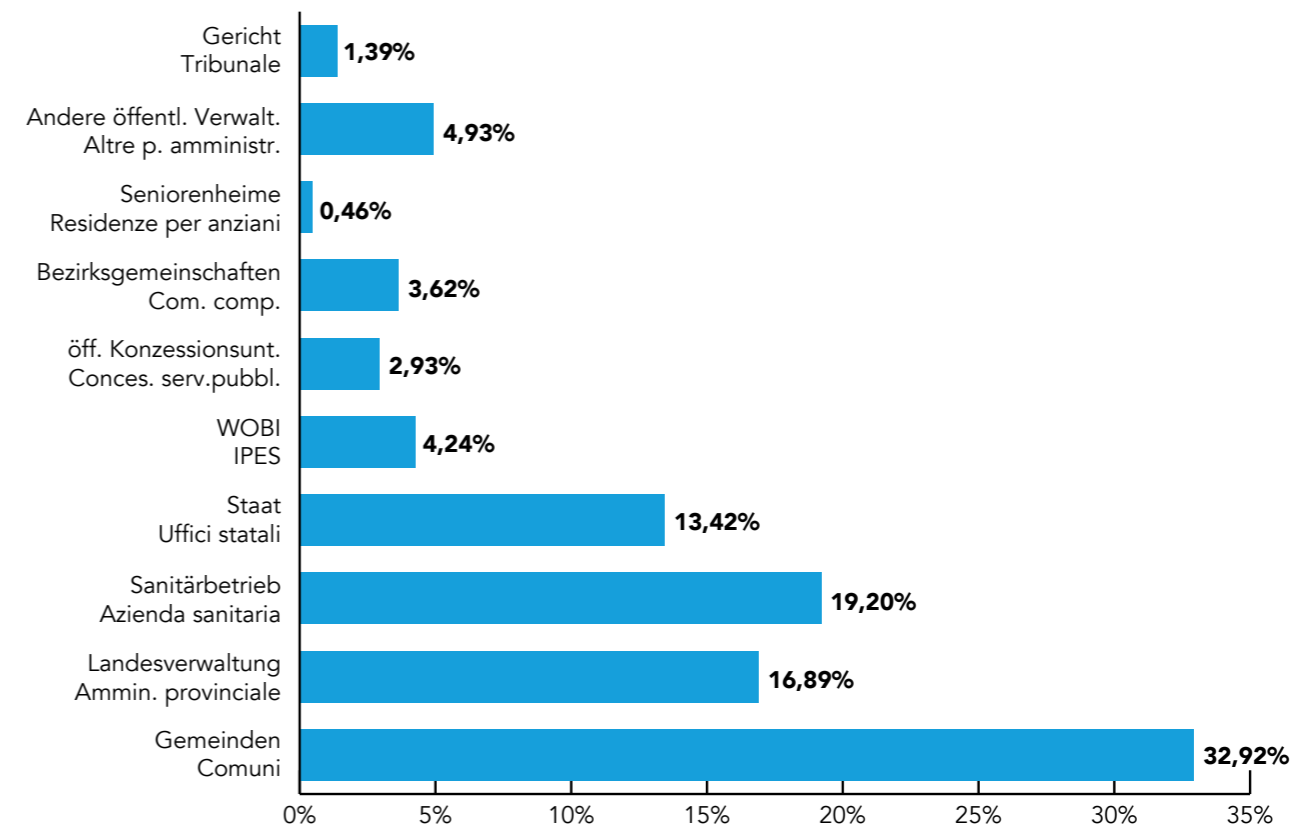
Se si sommano ai dati dell'amministrazione provinciale strettamente intesa quelli relativi ai due grandi enti strumentali della Provincia, ovvero l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'edilizia sociale, risulta che la maggioranza dei reclami pervenuti (40,33 %) interessa l'amministrazione provinciale *lato sensu*.

Una lieve flessione registra invece il numero dei reclami nei confronti degli uffici statali in Alto Adige, assestandosi al 13,42 per cento.

Dal 2020 sono stati evidenziati nel quadro statistico come voce a sé stante anche i reclami riguardanti le residenze per anziani, che negli anni precedenti venivano sempre riportati nella parte generale dedicata alle "Altre pubbliche amministrazioni".

Il numero dei reclami presentati nei confronti delle residenze per anziani nel 2022 risulta nuovamente in calo e ammonta a 6 unità (0,46 per cento).

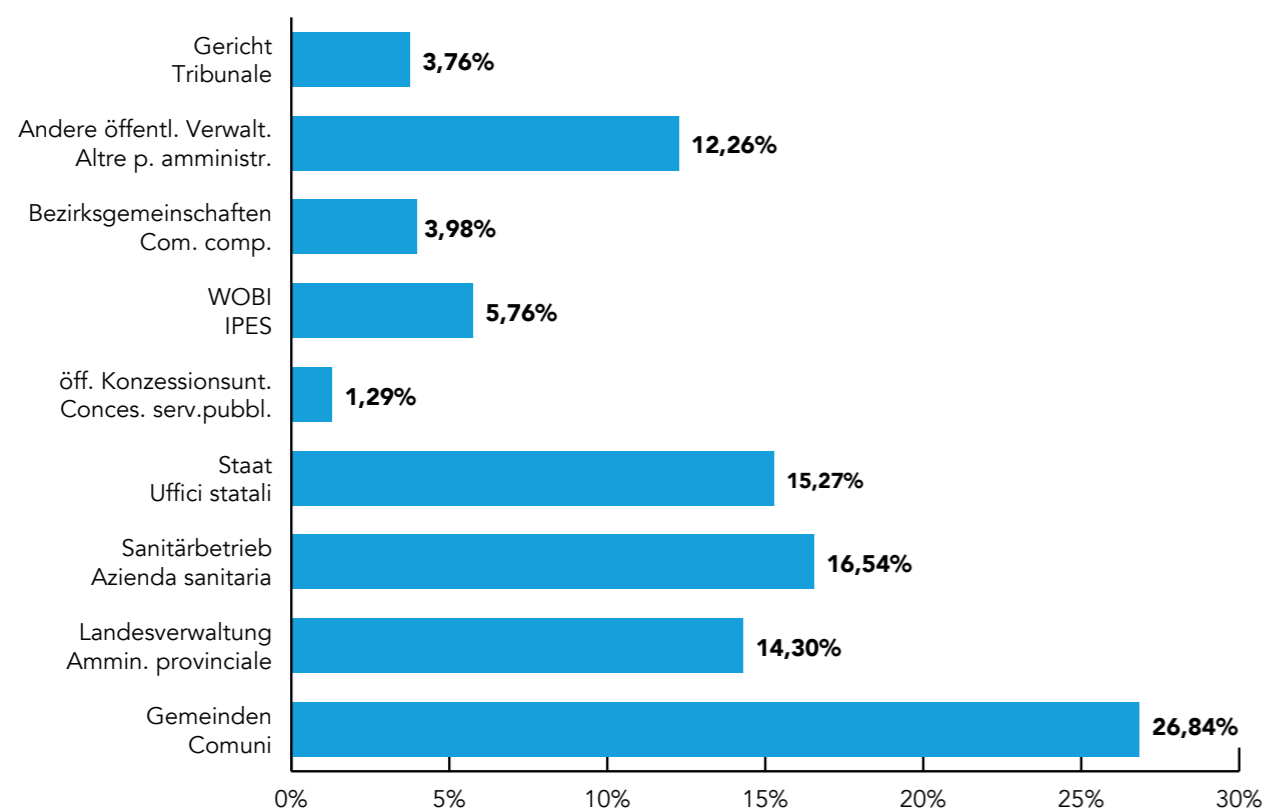
Una residua piccola parte di reclami è distribuita come negli anni scorsi fra i concessionari di pubblici servizi (2,93 per cento), le Comunità comprensoriali (3,62 per cento) e le altre pubbliche amministrazioni, quali istituti scolastici e università (4,93 per cento) e tribunale (1,39 per cento).



Beratungen

Anders verhält es sich mit den 7466 Beratungen, die im Jahr 2022 durchgeführt wurden. Gegenüber dem vorhergehenden Jahr sind die Beratungen bei Problemen mit Gemeinden ein wenig gesunken. Auffallend ist auch hier die große Anzahl an Beratungen bei Problemen mit dem Sanitätsbetrieb, die nun mit 16,54 Prozent zu Buche schlagen.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die Anteile gemäß folgender Tabelle auf:



Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Abtei/Badia	7
Ahrntal/Valle Aurina	7
Aldein/Aldino	1

Consulenze

Diverso è il quadro riguardante le 7466 consulenze effettuate nel 2022. Rispetto all'anno precedente il numero delle consulenze relative a problematiche con i Comuni è leggermente diminuito, mentre spicca anche qui il numero elevato di consulenze per problematiche con l'Azienda sanitaria, che raggiunge l'importante percentuale del 16,54 %.

Nella seguente tabella sono evidenziate le percentuali relative alle altre pubbliche amministrazioni:

Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

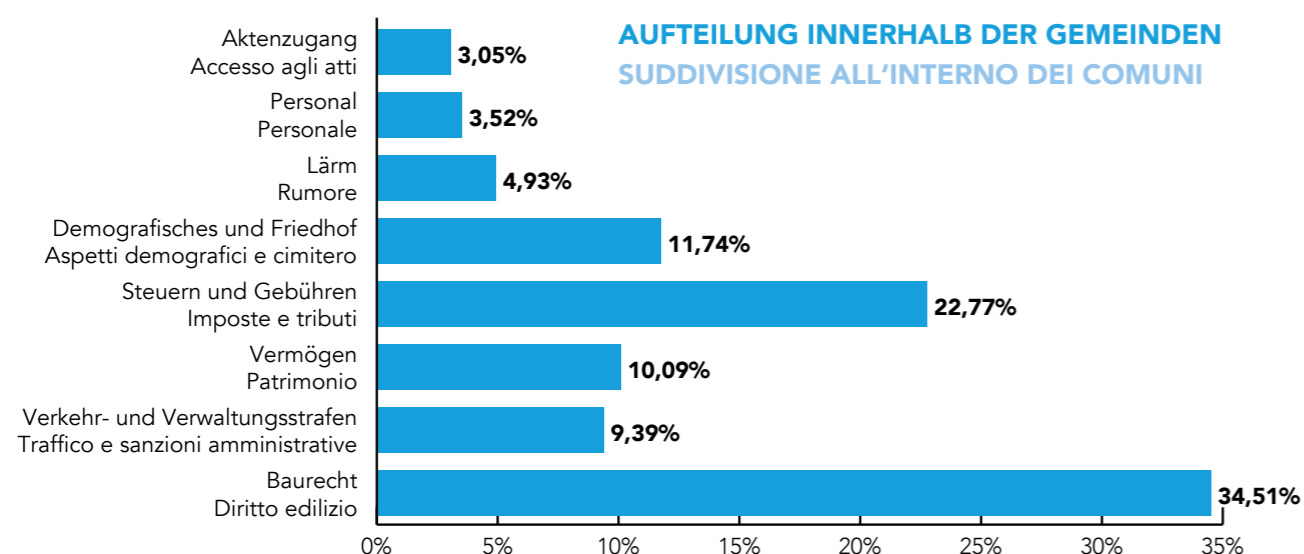
Algund/Lagundo	6
Altrei/Anterivo	1
Auer/Ora	2

Bozen/Bolzano	81	Pfatten/Vadena	3
Brixen/Bressanone	21	Pfitsch/Val di Vizze	2
Bruneck/Brunico	6	Prad am Stilfser Joch/Prato allo Stelvio	2
Burgstall/Postal	3	Prags/Braies	1
Deutschnofen/Nova Ponente	4	Prettau/Predoi	1
Enneberg/Marebbe	7	Rasen Antholz/Rasun-Anterselva	3
Eppan/Appiano	14	Ratschings/Racines	2
Feldthurns/Velturno	4	Ritten/Renon	3
Franzensfeste/Fortezza	1	Rodeneck/Rodegno	1
Freienfeld/Campo di Trens	3	Salurn/Salorno	1
Gais/Gais	7	Sand in Taufers/Campo Tures	2
Gsies/Valle di Casies	1	Sarntal/Sarentino	5
Hafling/Avelengo	2	Schenna/Scena	1
Innichen/San Candido	2	Schlanders/Silandro	4
Jenesien/San Genesio	1	Schluderns/Sluderno	1
Kaltern/Caldaro	5	Schnals/Senales	1
Karneid/Cornedo all'Isarco	2	Sexten/Sesto	1
Kastelbell-Tscharnds/Castelbello-Ciardes	4	St. Christina in Gröden/	
Kastelruth/Castelrotto	6	Santa Cristina Valgardena	1
Kiens/Chienes	4	St. Leonhard in Passeier/	
Klausen/Chiusa	5	San Leonardo in Passiria	1
Kurtatsch/Cortaccia	2	St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	9
Kurtinig/Cortina Sulla Strada del Vino	1	St. Martin in Passeier/San Martino in Passiria	3
Laas/Lasa	3	St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	2
Lajen/Laion	1	St. Pankraz/San Pancrazio	3
Lana/Lana	7	St. Ulrich in Gröden/Ortisei	6
Latsch/Laces	4	Sterzing/Vipiteno	1
Laurein/Lauregno	1	Stilfs/Stelvio	1
Leifers/Laives	5	Taufers im Münstertal/Tubre	3
Lüsen/Luson	2	Terlan/Terlano	2
Mals/Malles	3	Tiers/Tires	2
Margreid/Magrè	1	Tirol/Tirolo	1
Marling/Marlengo	1	Toblach/Dobbiaco	3
Meran/Merano	35	Tramin/Termenon	2
Montan/Montagna	2	Truden/Trodene nel parco naturale	2
Moos in Passeier/Moso in Passiria	3	Tscherms/Cermes	2
Mühlbach/Rio di Pusteria	6	Uiten/Ultimo	5
Mühlwald/Selva dei Molini	1	Vahrn/Varna	3
Naturns/Naturno	3	Villanders/Villandro	7
Natz-Schabs/Naz-Sciaves	7	Villnöss/Funes	5
Neumarkt/Egna	8	Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	4
Niederdorf/Villabassa	4	Welschnofen/Nova Levante	2
Olang/Valdaora	6	Wengen/La Valle	5
Percha/Perca	1		
Pfalzen/Falzes	4		

Im Jahr 2022 wurde zudem eine Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Gemeinden vorgenommen und es konnte festgestellt werden, dass der größte Anteil der Beschwerden in der Höhe von 34,5 Prozent weiterhin wie in den letzten Jahren im Bereich des Baurechtes liegt. Gefolgt werden die baurechtlichen Angelegenheiten im Jahr 2022 mit den Beschwerden im Bereich Steuern und Gebühren im Ausmaß von 22,77 Prozent, gefolgt von Problemen mit den Demographischen Ämtern und vermögensrechtlichen Themen.

Nel 2022 i reclami riguardanti i Comuni sono stati distribuiti anche per tematica e si è riscontrato che – come ormai da anni – la maggior parte dei reclami (34,5 per cento) riguarda l’ambito della normativa edilizia.

Seguono i reclami in materia di imposte e tasse (22,77 per cento), i reclami relativi a problematiche con gli uffici demografici e quelli riguardanti tematiche di carattere patrimoniale.



Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung

Distribuzione dei reclami in seno all'amministrazione provinciale

Museen/Musei	4
Agentur für Bevölkerungsschutz/Agencia per la protezione civile	2
Örtliche Körperschaften und Sport/Enti locali e sport	2
Anwaltschaft des Landes/Avvocatura della Provincia	2
Abteilung Präsidium/Ripartizione Presidenza	4
ASWE – Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung/	
Agencia per lo sviluppo sociale ed economico – ASSE	4
Bildungsförderung/Diritto allo studio	7
Bildungsverwaltung/Amministrazione scolastica	6

Deutsche Kultur/Cultura tedesca	1
Denkmalpflege/Beni culturali	5
Finanzen/Finanze	1
Familienagentur/Agencia per la famiglia	5
Forstwirtschaft/Foreste	4
Gesundheit/Salute	3
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario e catasto	3
Innovation, Forschung, Universität/Innovazione, ricerca e università	2
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit/Lavoro	4
Berufsschulen und Fachlehranstalten/Scuole e istituti professionali	7
Ladinische Bildungs- und Kurverwaltung/Istruzione, formazione e cultura ladina	1
Landesdirektion deutschsprachige Berufsbildung/	
Direzione provinciale formazione professionale in lingua tedesca	3
Landesdirektion deutschsprachige Grund- Mittel und Oberschulen/	
Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca	20
Landesdirektion deutschsprachige Kindergärten/	
Direzione provinciale e circoli delle scuole d'infanzia in lingua tedesca	2
Landesdirektion Deutsche und ladinische Musikschule/	
Direzione provinciale scuola musicale tedesca e ladina	1
Landesdirektion italienischsprachige Grund-, Mittel- und Oberschulen/	
Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua italiana	2
Landesdirektion ladinische Kindergärten und Schulen/Direzione provinciale scuole ladine	1
Landesinstitut für Statistik/Istituto provinciale di statistica	2
Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz/	
Agencia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima	2
Landwirtschaft/Agricoltura	5
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	23
Mobilität/Mobilità	34
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	8
Ökonomat/Economato	1
Personal/Personale	16
Soziales/Sociale	15
Straßendienst/Servizio strade	3
Funktionsbereich Tourismus/Area funzionale turismo	3
Tiefbau/Infrastrutture	2
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	6
Wirtschaft/Economia	2
Insgesamt/Totale	219

Innerhalb der Landesverwaltung sind die Bereiche Mobilität und Wohnungsbau jene Bereiche mit den meisten Beschwerden.

In seno all'amministrazione provinciale sono la mobilità e l'edilizia abitativa i settori più interessati dai reclami.

2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

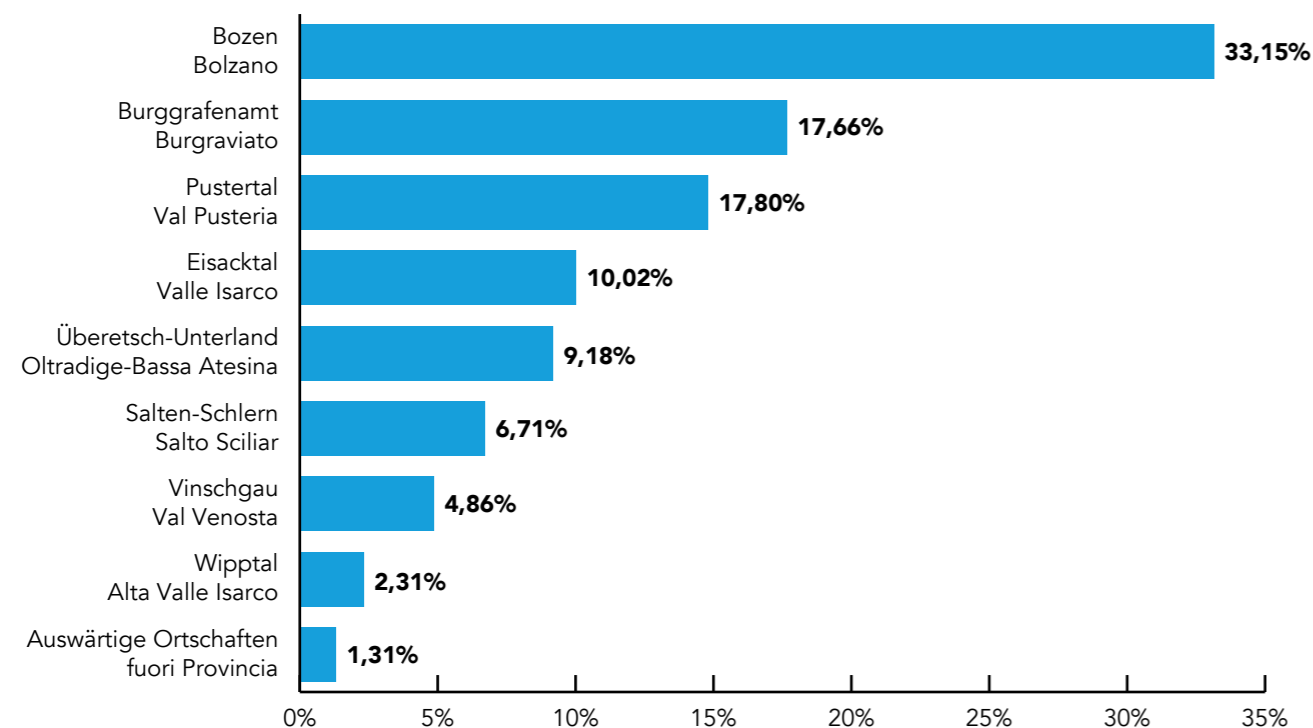
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2022 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Interessant dabei ist, dass mehr als 33 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Raum Bozen kommen, 17 Prozent aus dem Raum Burggrafenamt, 14 Prozent aus dem Pustertal und hingegen nur geringe 4,86 Prozent der Beschwerdeführer kommen aus dem Vinschgau.

2.4. DATI PERSONALI SUI CITTADINI CHE HANNO PRESENTATO RECLAMO

Nel 2022 per ogni reclamo presentato è stata rilevata anche la comunità comprensoriale di appartenenza del ricorrente.

È interessante notare come più del 33 per cento dei ricorrenti provenga da Bolzano e circondario, il 17 per cento dal Burggraviato, il 14 per cento dalla Val Pusteria, mentre soltanto il 4,86 per cento di coloro che presentano reclamo proviene dalla Val Venosta.



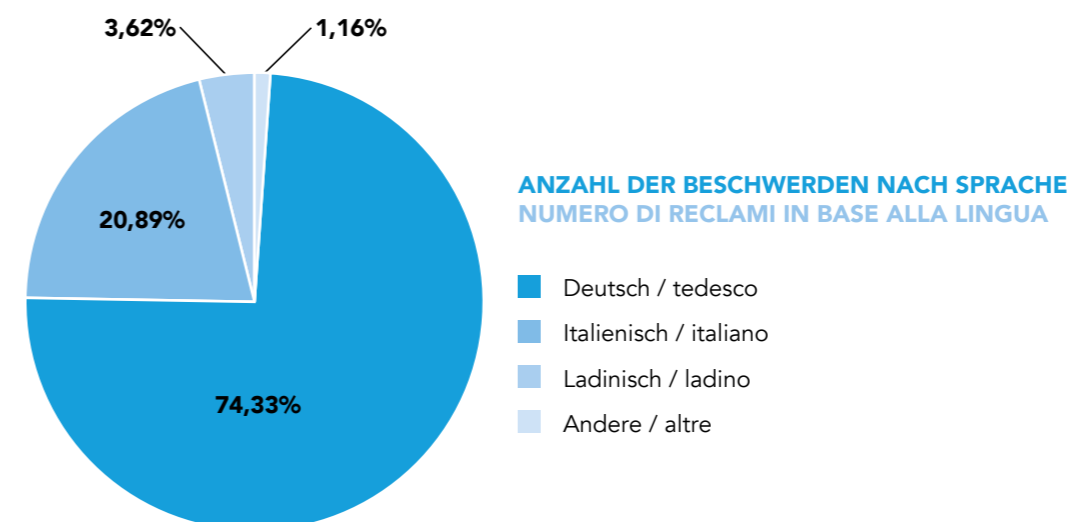
2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2022 die gewählte 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 nicht wesentlich ändert und in etwa den ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.

2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Come negli anni precedenti, anche nel 2022 è stato rilevato il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo. A tale proposito poco 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.



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 betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Verwaltungsstrafen, Gebühren und Steuern oder meldeamtlichen Angelegenheiten waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei einige Beschwerdefälle, beispielgebend für die vielfältige Arbeit der Volksanwaltschaft.

Kann eine Gemeinde eine Entschädigung von den Bürgern verlangen, die eine Abstandsreduzierung vom öffentlichen Gut beantragt?

Ein Bürger wandte sich an die Volksanwältin, da er der Überzeugung war, dass die Gemeinde zu Unrecht eine Entschädigung für die Gewährung einer Abstandsreduzierung von der Straße verlangte.

Die Volksanwältin ersuchte daraufhin das Aufsichtsamt des Landes um eine Stellungnahme. Das Aufsichtsamt kam daraufhin zu dem Ergebnis, dass das neue Gesetz für Raum und Landschaft Nr. 9/2018 sowie die darauf beruhende Verordnung zum Bauwesen, Dekret des Landeshauptmannes Nr. 24/2020, die mit 1. Juli 2020 in Kraft getreten sind, die Rechtsgrund-

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 ha riguardato questioni urbanistiche, ma molto frequenti sono stati lo scorso anno anche i reclami in materia di sanzioni amministrative, imposte o servizi anagrafici.

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

Può un Comune esigere un indennizzo da chi richiede una riduzione di distanza dal bene pubblico?

Un cittadino si è rivolto alla Difensora civica perché riteneva illegittima la richiesta da parte del Comune di un indennizzo in seguito alla concessione di una riduzione della distanza dalla strada.

La Difensora civica ha quindi chiesto un parere all'Ufficio vigilanza della Provincia.

Quest'ultimo ha appurato che la richiesta di indennizzo trova il suo fondamento giuridico nella nuova legge provinciale n. 9/2018 Territorio e paesaggio e nel regolamento in materia edilizia emanato con decreto del Presidente della Provincia n. 24/2020 che si basa sulla

lage der Gemeinde für die Einforderung einer Entschädigung darstellen.

Während der Art. 112 des alten Landesraumordnungsgesetzes keine Möglichkeit der Reduzierung der Straßenabstände innerhalb geschlossener Ortschaften vorsah, so sieht Art. 2 der Durchführungsverordnung zum Bauwesen DLH Nr. 24/2020 nun explizit vor, dass der Bau mit geringerem Abstand zur Eigentumsgrenze mit schriftlichem Einverständnis des Anrainers in Form einer grundbücherlichen Dienstbarkeit möglich ist.

Auch an öffentlichen Liegenschaften ist die Einräumung einer Dienstbarkeit zur Reduzierung des Grenzabstandes heute denkbar, sofern diese mit den Erfordernissen der öffentlichen Nutzung vereinbar ist. Für Flächen, die zum verfügbaren Vermögen der Gemeinde zählen, gelten diesbezüglich die allgemeinen Regeln des Privatrechts. Für die Demanialgüter bzw. die Flächen im unverfügbaren Vermögen der Gemeinde ist hingegen der Erlass eines hoheitlichen Aktes von Seiten der Gemeinde erforderlich.

In Anbetracht der Tatsache, dass eine Reduzierung des Grenzabstands somit also zulässig ist, ist es gemäß Rechtsgutachten des Aufsichtsamtes somit auch rechtens und angemessen, vom Nutznießer der Maßnahme der Gemeinde eine Entschädigung für die so entstandene Wertminderung des Gemeindegrunds zu verlangen.

Ist es korrekt, dass die Gemeinde bei Änderung der Zweckbestimmung einer alten Bausubstanz neuerlich die Bezahlung der primären und sekundären Erschließungsgebühren verlangt?

Eine Bürgerin, Eigentümerin einer kleinen Wohnung, die bereits im Jahr 1934 erbaut worden war, wandte sich mit folgendem Problem an die Volksanwältin.

Ihre Wohnung erhielt im Jahre 1997 die neue Zweckbestimmung für Dienstleistung. Im Jahr 2022 suchte die Bürgerin um eine neuerliche Änderung der Zweckbestimmung an, wieder in Wohnung.

legge citata, entrati in vigore il 1° luglio 2020. Mentre l'art. 112 della vecchia legge urbanistica provinciale non contemplava alcuna possibilità di riduzione delle distanze dalla strada all'interno dei centri abitati, l'art. 2 del regolamento di esecuzione in materia edilizia (decreto del Presidente della Provincia n. 24/2020) prevede invece esplicitamente la possibilità di costruire a una distanza inferiore dal confine della proprietà con il consenso scritto del confinante, mediante servitù da annotare nel libro fondiario.

Anche in riferimento agli immobili pubblici oggi è ipotizzabile concedere una servitù per la riduzione della distanza dai confini purché ciò non contrasti con le esigenze di uso pubblico. Per le superfici che fanno parte del patrimonio disponibile del Comune valgono al riguardo le regole generali del diritto privato, mentre per i beni demaniali o le superfici del patrimonio non disponibile del Comune è necessaria l'adozione di un atto ufficiale da parte di quest'ultimo.

Considerato che una riduzione della distanza dai confini è dunque ammissibile, secondo il parere giuridico dell'Ufficio sorveglianza è quindi legittimo ed equo esigere dal fruitore del provvedimento del Comune un indennizzo per la riduzione di valore del terreno comunale così generata.

È corretto che il Comune esiga un nuovo pagamento degli oneri di urbanizzazione primaria e secondaria in caso di variazione della destinazione d'uso di un vecchio edificio?

Una cittadina, proprietaria di un piccolo appartamento costruito nel 1934, si è rivolta alla Difensora civica con il seguente problema.

Il suo appartamento aveva ottenuto nel 1997 la nuova destinazione d'uso commerciale. Nel 2022 la signora ha richiesto la destinazione d'uso residenziale.

Il Comune ha chiesto per tale variazione di destinazione un nuovo pagamento degli oneri di urbanizzazione richiamandosi al regolamento

Die Gemeinde verlangte daraufhin neuerlich die Bezahlung der Erschließungsgebühren und begründete dies mit ihrer geltenden Gemeindeverordnung.

Auf die Anfrage der Volksanwaltschaft erklärt das zuständige Bauamt, dass diese Gebühren in diesem Moment korrekt berechnet wurden, die Gemeinde jedoch zwischenzeitlich eine Änderung der Verordnung beschlossen hat und in solchen Fällen nun für zukünftige Fälle keine Gebühren mehr fällig sind.

Leider wurde das Ansuchen der betroffenen Bürgerin bereits vor der Änderung der Verordnung zur Berechnung der Gebühren bearbeitet, sodass in diesem konkreten Fall tatsächlich die Beträge bezahlt werden mussten.

Können gefundene Sachen einfach so aus dem Fundbüro der Gemeinde verschwinden?

Eine Bürgerin hatte zwei E-Bikes gefunden und im Fundbüro der Gemeinde abgegeben. Mehrmals hat sie sich in der Folge erkundigt, ob der rechtmäßige Eigentümer die Wertgegenstände abgeholt hat. Ungefähr ein Jahr später hat die Stadtpolizei, die für die ordnungsgemäße Aufbewahrung der Wertgegenstände verantwortlich ist, die Bürgerin darüber informiert, dass die Fahrräder aus dem Magazin gestohlen worden seien und ihr daher nicht ausgehändigt werden könnten.

Die Bürgerin hat daraufhin bei der Gemeinde ein Ansuchen um Schadenersatz gestellt, das von der Versicherung bearbeitet, aber mit dem Hinweis abgelehnt wurde, dass angeblich die Versicherungspolize keine Deckung vorsehe. Wie bekannt, ist die Thematik rechtlich im Zivilgesetzbuch geregelt (Artikel 927 und folgende), wobei manche Gemeinden zudem eine eigene Verordnung ausgearbeitet haben, die das Verfahren der Abwicklung im Detail regelt. Die betreffende Gemeinde hatte – laut unserem Wissensstand – keine eigene Verordnung zum Thema Fundsachen.

Die Volksanwaltschaft hat folgende Fragen aufgeworfen, die in diesem Zusammenhang we-

comunale vigente in materia.

Interpellato in merito dalla Difesa civica l'Ufficio tecnico competente ha spiegato che gli oneri in origine erano stati calcolati in modo corretto, ma che il Comune nel frattempo aveva modificato il regolamento, cosicché per il futuro gli oneri di urbanizzazione non erano più dovuti.

Purtroppo la richiesta della signora era stata evasa prima che venisse modificato il regolamento concernente il calcolo degli oneri e quindi in questo caso specifico gli importi richiesti dovevano essere effettivamente pagati.

I beni depositati presso l'Ufficio oggetti smarriti e rinvenuti del Comune possono semplicemente sparire nel nulla?

Una cittadina aveva trovato due biciclette elettriche, che ha consegnato all'Ufficio oggetti smarriti e rinvenuti del Comune. Successivamente si era informata più volte se il legittimo proprietario degli oggetti in questione fosse venuto a ritirarli. Circa un anno dopo la Polizia municipale, che è responsabile della corretta custodia degli oggetti, ha informato la signora che le biciclette erano state rubate dal magazzino e che quindi non le potevano essere consegnate.

La cittadina ha quindi presentato al Comune una richiesta di risarcimento danni, che è stata esaminata e poi rigettata dall'assicurazione adducendo che la polizza assicurativa non prevede alcuna copertura.

Come è noto tale materia è regolamentata dal codice civile (art. 927 e segg.) e taluni Comuni hanno elaborato anche un proprio regolamento che disciplina nel dettaglio il modus operandi. In base alle informazioni in nostro possesso il Comune in questione non aveva un proprio regolamento relativo alla materia degli oggetti smarriti e rinvenuti.

La Difesa civica ha sollevato le seguenti que-

sentlich erscheinen:

Welche Verantwortung hat die Gemeinde in der Phase der Aufbewahrung der ordnungsgemäß hinterlegten Wertgegenstände?

Welche Formen des Schadenersatzes stehen dem Eigentümer oder dem Finder zu, falls die Gegenstände – wie in besagtem Fall – „entwendet“ werden bzw. nicht mehr ausgehändigt werden können?

Entspricht es der Realität, dass die Versicherungspolizzen der Gemeindeverwaltungen keinerlei Entschädigungen ermöglichen, auch wenn eine ausdrückliche gesetzliche Verwahrungspflicht für die Gemeinden besteht?

Zudem müsse die Gemeinde in diesem Zusammenhang auch den Artikel 1768 des Zivilgesetzbuches („Il depositario deve usare nella custodia la diligenza del buon padre di famiglia“) beachten, wobei sich die Aufsicht auch darin äußert, dass die Gemeinde die Wertgegenstände verwahren und für deren Erhaltung sorgen muss (also darauf achten, dass zum Beispiel keine Entwendung und keine Verschlechterung/Schaden am Gegenstand entsteht).

Sollte dennoch ein Verlust des Gegenstandes (zum Beispiel durch Diebstahl) geschehen, so wäre es doch das Mindeste, dass eine Versicherungsdeckung gegeben ist, um den Eigentümer oder Finder zu entschädigen.

Da es sich bei der besagten Thematik um einen rechtlichen Sachbereich handelt, der alle Südtiroler Gemeinden betrifft, wäre es wünschenswert, wenn der Südtiroler Gemeindenverband die Gemeinden des Landes Südtirol in diesem Bereich informieren würde. Auch sollten die Gemeinden die Versicherungspolizzen derart anpassen, dass die ehrlichen Finder – wie in diesem Fall – auf eine entsprechende Entschädigung hoffen können.

Wäre es nicht an der Zeit, die alte regionale Aufenthaltsabgabe abzuschaffen?

Mehrere Bürger berichteten, dass sie für eine zweite Wohnungseinheit – neben dem Hauptwohnsitz – welche nicht an Touristen vermietet

stioni fondamentali in relazione a tale tematica.

Quale responsabilità ha il Comune mentre ha in custodia gli oggetti regolarmente depositati?

Quali forme di risarcimento spettano al proprietario della cosa smarrita o a chi l'ha rinvenuta se, come nel caso in questione, le cose vengono "sottratte" e non possono più essere consegnate?

È vero che le polizze assicurative delle amministrazioni comunali non prevedono alcun tipo di risarcimento anche quando sussiste per i Comuni un esplicito dovere di custodia stabilito dalla legge?

Inoltre il Comune a questo proposito deve osservare anche le disposizioni dell'art. 1768 del codice civile: "Il depositario deve usare nella custodia la diligenza del buon padre di famiglia". La custodia comprende anche l'obbligo da parte del Comune di conservare gli oggetti e di avere cura del loro mantenimento (facendo attenzione che ad esempio la cosa non venga sottratta o sia oggetto di deterioramento o danneggiamento).

In caso di perdita dell'oggetto (ad esempio per furto) il minimo che si possa chiedere è che vi sia una copertura assicurativa per risarcire il proprietario o chi ha trovato l'oggetto.

Poiché tale materia tocca un ambito giuridico che riguarda tutti i Comuni della provincia di Bolzano, sarebbe auspicabile che il Consorzio dei Comuni dell'Alto Adige fornisse ai Comuni sudtirolesi informazioni in proposito. Inoltre i Comuni dovrebbero adeguare le proprie polizze assicurative in modo tale che chi rinviene un bene e onestamente lo consegna all'ufficio competente, come la signora del caso riportato, possa sperare in un adeguato risarcimento.

Non sarebbe l'ora di abolire la vecchia imposta di soggiorno regionale?

Molti cittadini che oltre all'abitazione principale possiedono una seconda unità abitativa hanno riferito di dover pagare per quest'ulti-

wird und nur für den Eigenbedarf genutzt wird, die sogenannte Aufenthaltsabgabe entrichten müssen. Für die zweite Wohneinheit werden natürlich die Gemeindeimmobiliensteuer sowie die anfallenden Spesen wie Strom, Wasser, Müll usw. ordnungsgemäß entrichtet.

Die Volksanwältin erklärte den Bürgern, dass die gesetzlichen Grundlagen (DPRA vom 20.10.1988 Nr. 29/L und die Durchführungsverordnung DPGR Nr. 4L/1983) nach wie vor gültig sind und die Rechtsgrundlage für die Aufenthaltsabgabe auf Wohnungen darstellen.

Überdacht werden müsste vor allem Art. 14, Absatz 7 des Einheitstextes betreffend die Regelung der Aufenthaltsabgabe aus dem Jahr 1988 (dieser definiert den Aufenthalt aus touristischen Zwecken, worunter all jene Wohnungen zu verstehen sind, die nicht aus beruflichen Gründen genutzt werden) und Art. 15, Absatz 1, letzter Satz (dieser hält fest, dass der Eigentümer, der nicht den Wohnsitz in dieser Gemeinde hat, die Aufenthaltsabgabe für das ganze Jahr schuldet, unabhängig davon, wie oft er in dieser Wohnung übernachtet).

Die Bürger konnten vor allem nicht nachvollziehen, dass die zweite Wohneinheit ja nicht vermietet oder anderweitig touristisch genutzt wurde, sondern lediglich vom Eigentümer aufgesucht wurde. Die höhere Besteuerung im Rahmen der Gemeindeimmobiliensteuer sei schon Belastung genug.

Auch der Umstand, dass die Immobilien während der Zeiten der Ausgangssperren aufgrund der Covid-19-Verordnungen nicht genutzt werden konnten, wurde in vielen Fällen als ungerecht empfunden. Auch eine anteilmäßige Reduzierung der Aufenthaltsabgabe oder der Gemeindeimmobiliensteuer aufgrund der aufgezwungenen Nicht-Nutzbarkeit fand nicht statt, während bei anderen Kategorien (Zum Beispiel Hotels, Ferienwohnungen, Urlaub auf dem Bauernhof usw.) sehr wohl eine Reduzierung vorgenommen wurde.

Die Aufenthaltsabgabe wird, zusammenfassend, als sehr ungerecht empfunden, da in

ma – che non affittano a turisti, ma che utilizzano solo privatamente – la cosiddetta imposta di soggiorno. Naturalmente per il secondo immobile essi già pagano regolarmente l'imposta municipale sugli immobili e le spese di luce, acqua, rifiuti ecc.

La Difensora civica ha spiegato agli interessati che la normativa di riferimento costituita dal D.P.G.R. 20.10.1988, n. 29/L e dal Regolamento di esecuzione D.P.G.R. n. 4L/1983 è ancora in vigore e rappresenta la base giuridica che legittima l'imposta di soggiorno sugli alloggi. In particolare dovrebbero essere rivisitati l'art. 14, comma 7, del Testo unico del 1988 concernente la disciplina dell'imposta di soggiorno, che considera soggiorni a scopo turistico quelli effettuati per scopi diversi da quelli di lavoro, e l'art. 15, comma 1, ultimo periodo, che stabilisce che il proprietario di un'unità abitativa che non ha la residenza nel Comune in cui si trova l'unità abitativa stessa deve pagare l'imposta di soggiorno per l'intero anno, indipendentemente dal numero dei pernottamenti.

Ai cittadini risultava incomprensibile soprattutto il fatto che l'imposta fosse dovuta nonostante la seconda unità abitativa non venisse affittata o destinata ad altri scopi turistici, ma utilizzata unicamente dal proprietario, ritenendo già sufficientemente pesante l'aggravio fiscale dovuto al maggiore importo dell'imposta municipale sugli immobili.

Anche il fatto che nei periodi di lockdown a seguito dei provvedimenti contro il covid-19 gli immobili non si siano potuti utilizzare è stato percepito spesso come ingiusto. Né a seguito del forzato non utilizzo è stata prevista una riduzione dell'imposta di soggiorno o dell'imposta municipale sugli immobili, a differenza di quanto disposto invece per altre categorie quali ad esempio hotel, appartamenti per le vacanze, agriturismi ecc.

L'imposta di soggiorno è percepita in sintesi come una misura molto iniqua, in quanto nei casi menzionati gli immobili non erano immo-

den geschilderten Fällen keinerlei touristische Tätigkeit ausgeübt wurde. Vielmehr handelt es sich um Immobilien, die man sich hart erspart hat oder die man aufgrund von Erbschaften im engsten Familienkreis erworben hat.

Der Gesetzgeber sollte die Thematik, die auf ältere Bestimmungen zurückgeht und wahrlich nicht mehr zeitgemäß erscheint, neu auf ihre Sinnhaftigkeit hin überprüfen und eine Änderung der gesetzlichen Bestimmungen vornehmen.

Warum wird die GIS-Begünstigung für die Unterbringung ukrainischer Flüchtlinge in der eigenen Erstwohnung nicht gewährt?

Mit dieser Frage wandte sich eine Familie an die Volksanwältin. Sie haben nach dem Kriegsbeginn in der Ukraine zwei ukrainischen Flüchtlingen eine Unterkunft zur Verfügung gestellt. Die Unterkunft ist de facto eine separate Wohneinheit, die Wohnräume sind aber im Kataster als Teil der Erstwohnung der Gastgeberfamilie eingetragen. Als sie um die GIS-Begünstigung für die Unterbringung ukrainischer Flüchtlinge gemäß Dringlichkeitsverordnung des Landeshauptmannes Nr. 14 vom 06.05.2022 bei der Gemeinde ansuchen wollten, wurde dieses Ansuchen abgelehnt, da gemäß Interpretation des Gemeindenverbandes es sich um eine getrennte Wohneinheit handeln muss und nicht die Erstwohnung der Gastfamilie. Leider konnte deshalb die GIS-Begünstigung – unverständlichlicherweise – nicht angewandt werden.

Wer muss die SuperGIS bezahlen?

Aufgrund der vielen Diskussionen im Jahr 2022 rund um die Gemeindeimmobiliensteuer sind die Anfragen der Bürger zu diesem Thema stark gestiegen. Es machte sich vor allem eine Unsicherheit breit, die in nicht wenigen Fällen zu Unverständnis, Wut und Zorn führte. Immer wieder wurde von den Bürgern auch die Frage der sozialen Gerechtigkeit durch diese steuerliche Belastung aufgeworfen, da man es in vielen Fällen nicht nachvollziehen konnte, wieso eine Ferienwohnung auf dem Bauernhof sehr niedrig

bili adibiti ad attività turistica, bensì spesso frutto di faticosi risparmi o beni acquisiti per eredità all'interno della stretta cerchia familiare.

Il legislatore dovrebbe nuovamente vagliare l'intera tematica e l'opportunità di tale imposta, regolamentata da una disciplina obsoleta e certamente anacronistica, e cambiarne l'impianto normativo.

Perché non viene concessa l'agevolazione IMI per l'accoglienza di profughi ucraini nella propria prima casa?

Con questo quesito si è rivolta alla Difensora civica una famiglia che ha messo a disposizione di due profughi ucraini, in fuga dal proprio Paese dopo l'inizio della guerra, un alloggio, costituito di fatto da un'unità abitativa separata, ma i cui locali risultano al Catasto facenti parte della prima casa della famiglia ospitante. Quest'ultima si è vista rigettare dal Comune la domanda di agevolazione IMI per accoglienza a profughi ucraini prevista dall'ordinanza presidenziale contingibile e urgente n. 14 del 6 maggio 2022, poiché secondo l'interpretazione del Consorzio dei Comuni ai fini della concessione della riduzione l'alloggio deve essere un'unità abitativa separata e non coincidere con la prima casa della famiglia ospitante. E così nel caso specifico l'agevolazione IMI non ha potuto – incomprensibilmente – trovare applicazione.

Chi deve pagare la super IMI?

Nel 2022 l'IMI è stata al centro di molte discussioni e il numero delle istanze dei cittadini riguardanti tale tematica nell'anno appena trascorso è aumentato in modo considerevole. Si è diffuso in particolare un senso di incertezza che è sfociato in non pochi casi in sconcerto, collera e rabbia. Spesso i cittadini hanno sollevato a tale proposito anche la questione dell'equità sociale dell'imposta, visto che in numerosi casi un appartamento per le vacanze in un agriturismo è incomprensibilmente sog-

besteuert wird, während eine langfristig vermietete Wohnung bedeutend höher besteuert wird. Vor allem die Einführung der sogenannten **Super-GIS auf leerstehende Wohnungen** in Gemeinden mit Wohnungsnot war in den Augen mancher Bürger nicht zielgerichtet und viele empfinden diese als ungerecht.

Einige Bürger brachten Bedenken über die angewandten Kriterien zur Festlegung der Gemeinden mit Wohnungsnot zum Ausdruck. Zur statistischen Erhebung wurden die Wohnungen eingegrenzt, die als bürgerliche Wohnung gelten und in zentraler Lage sind. Man sah sich dann den Mietpreis pro Quadratmeter an und machte dann einen einfachen Durchschnitt von allen Südtiroler Gemeinden. Eine solche Berechnung ohne Gewichtung ist aber problematisch, da Gemeinden mit sehr niederen Mietpreisen den gesamten Durchschnitt enorm senken und somit der Durchschnittsmietpreis nicht realistisch ist. Auch wurde bei der Festlegung der Gemeinden mit Wohnungsnot nicht berücksichtigt, wie viele Mietwohnungen effektiv vorhanden bzw. verfügbar sind, denn: der Mietpreis alleine ist nicht aussagekräftig genug für die Wohnungsnot einer Gemeinde. Eine komplexere Berechnung, die auf die verschiedenen Situationen der Gemeinden in Südtirol eingeht, wäre deshalb für zukünftige Jahre wünschenswert.

Eine andere Problematik, die sich mit der GIS-Reform ergeben hat, ist jene der Zweitwohnungen der einheimischen Bürger. Nicht wenige Südtiroler haben eine Zweitwohnung, die sie am Wochenende oder in den Ferien nutzen, die nun sehr viel höher besteuert wird, da sie diese Wohnung nicht vermieten können oder wollen. Es handelt sich dabei aber in vielen Fällen nicht um ein Luxusobjekt, sondern größtenteils um vererbte Familienwohnungen, die für die Bürger einen sentimental Wert darstellen. Eine Ausnahme diesbezüglich würde sehr vielen Bürger entgegenkommen.

Insgesamt ist die Volksanwältin der Ansicht, dass die gesetzlichen Bestimmungen zur Ge-

getto a una tassazione molto bassa, mentre un appartamento in affitto a lungo termine viene tassato in maniera assai più pesante.

Soprattutto l'introduzione della cosiddetta **super IMI sugli appartamenti sfitti** in Comuni con carenza di alloggi non è apparsa agli occhi di talune persone una scelta mirata e da molti è percepita come iniqua.

Alcuni cittadini hanno espresso perplessità in merito ai criteri per l'individuazione dei Comuni con carenza di alloggi. Nel rilevamento statistico rientravano solo gli alloggi considerati alloggi civili e ubicati in posizione centrale. È stato poi preso in considerazione il canone di locazione per m² ed è stata quindi fatta una semplice media fra tutti i Comuni dell'Alto Adige. Tale calcolo che non contempla la media ponderata presenta però delle criticità poiché Comuni con affitti esigui contribuiscono ad abbassare notevolmente la media totale e quindi il canone di locazione medio non è realistico. Inoltre per individuare i Comuni con carenza di alloggi non si è tenuto conto del numero effettivo degli alloggi in affitto o di quelli a disposizione: il solo dato del canone di affitto infatti non è sufficientemente significativo per stabilire la carenza di alloggi di un Comune. Sarebbe auspicabile che venisse elaborato per i prossimi anni un calcolo più complesso che tenga conto delle varie situazioni dei Comuni in Alto Adige. La nuova normativa sull'IMI ha messo in luce un'altra problematicità: le seconde case dei cittadini altoatesini. Non pochi di questi possiedono una seconda casa che utilizzano nel fine settimana o durante le vacanze e per la quale versano un'imposta molto più alta perché non possono o non vogliono affittarla. In molti casi tuttavia non si tratta di un bene di lusso, bensì per la maggior parte di appartamenti per le vacanze ricevuti in eredità, che costituiscono per i proprietari un valore affettivo. Una deroga normativa a tale riguardo aiuterebbe moltissime persone.

In definitiva la Difensora civica ritiene che la normativa concernente l'imposta municipale

meindeimmobiliensteuer novelliert werden sollten, damit eine gerechtere steuerliche Belastung erzielt wird und eine langfristige soziale Nachhaltigkeit erreicht wird. Eine Steuer, die immer mehr als sozial bedenklich empfunden wird, wirkt sich sehr negativ auf das soziale Klima in der Gesellschaft aus und führt unweigerlich zu einem sozialen Sprengstoff, der frühzeitig entschärft werden sollte.

Warum gibt es für zusätzliche Ausgaben aufgrund von Lärmbelästigung keinen Schadensersatz?

Immer wieder berichten Bürger der Volksanwältin von Lärmbelästigungen durch große Baustellen. In der Gemeinde Meran hat es bereits mit Baubeginn des Küchelbergtunnels entsprechende Beschwerden gegeben, weshalb die Bürger nunmehr Sorge haben, dass mit Baubeginn der Kavernengarage wieder mit großem Lärm, Staub und Vibrationen zu rechnen ist.

Die Gemeinde Meran hat diesbezüglich die Anrainer informiert, dass die Baufirma sämtliche Kosten übernehmen wird, wenn durch den Bau der Kavernengarage die Häuser Schäden erleiden. Hierfür wird vor Beginn der Arbeiten eine Begehung durchgeführt und der Zustand der Häuser und Wohnungen wird erhoben. Die Anrainer werden auch aufgefordert, die Schäden, die während der Bauphase auftreten, umgehend festzuhalten und zu melden.

Die Gemeinde Meran informierte allerdings die Anrainer auch klar darüber, dass keine Schadensersatzzahlungen vorgesehen sind, wenn z.B. die Anrainer aufgrund der Lärmbelästigung oder von Vibrationen ihre Wohnung für einen Zeitraum verlassen müssen oder auch Pensionen nicht arbeiten oder Ferienwohnungen während der Bauzeit nicht vermietet werden können. Hierfür gibt es keine gesetzliche Grundlage, die die Gemeinde zu Zahlungen verpflichtet.

Die Gemeinde Meran rät den Anrainern, sich mit der Baufirma in Verbindung zu setzen und dies zu besprechen und wenn möglich eine Einigung zu finden. Grundsätzlich wird den An-

sugli immobili dovrebbe essere novellata ai fini di una tassazione più equa e di una sostenibilità sociale di lungo respiro. Un'imposta sempre più percepita come discutibile ha un impatto assai negativo sul clima sociale della comunità, diventando inevitabilmente una miccia sociale che deve essere disinnescata in tempo.

Perché non c'è un risarcimento danni in caso di maggiori spese per inquinamento acustico?

Spesso si rivolgono alla Difensora civica persone che lamentano situazioni di inquinamento acustico per effetto di grandi cantieri. Nel Comune di Merano ci sono stati reclami già all'inizio dei lavori per la realizzazione del tunnel sotto Monte San Benedetto e perciò ora i cittadini temono che con l'inizio della costruzione del garage in caverna ci saranno nuovamente rumore, polvere e vibrazioni.

Al riguardo il Comune di Merano ha informato i residenti che l'impresa edile si assumerà tutti gli oneri in caso di danni alle case causati dai lavori di realizzazione del garage in caverna. A tal fine prima dell'avvio dei lavori verrà effettuato un sopralluogo per verificare lo stato degli edifici e delle abitazioni. I residenti sono invitati inoltre a registrare immediatamente e a segnalare subito i danni insorti durante i lavori.

Il Comune di Merano ha tuttavia comunicato chiaramente ai residenti che non sono previsti risarcimenti se essi ad esempio devono lasciare per un certo lasso di tempo la propria abitazione a causa dell'inquinamento acustico/delle vibrazioni o se strutture ricettive quali pensioni o appartamenti per le vacanze non possono essere affittate durante il periodo di effettuazione dei lavori. Non vi è infatti alcuna base giuridica che obbliga i Comuni a pagare. Il Comune di Merano consiglia i residenti di mettersi in contatto con l'impresa edile per confrontarsi su tale problematica e trovare possibilmente un'intesa. In linea di massima si

rainern geraten, sich anwaltschaftlich vertreten zu lassen, da die Gemeinde Meran nur anhand eines gerichtlichen Urteils Schadensersatzzahlungen für entgangenen Gewinn oder notwendige Spesen wegen Umzugs auszahlen kann. Diese fehlende Rechtsgrundlage für eine angemessene Entschädigung wird von den betroffenen Bürgern als sehr ungerecht empfunden.

Lebensmittelgutscheine Covid 19 – Warum müssen wir das Geld zurückzahlen?

Zahlreiche Lebensmittelgutscheine wurden während der Covid-Pandemie durch die Gemeinden an Bürger ausgegeben, die sich in einer wirtschaftlichen Notsituation befanden. Dabei wurden einheitliche Kriterien festgelegt, die diese Notsituation belegen sollten. Es wurde eine Einkommensgrenze für das Monat vor Antragsstellung festgelegt, sowie eine Höchstgrenze für Vermögen und die Bedingung, dass man von einer anderen Verwaltung keine Hilfeleistungen für Lebensmittelbesorgungen erhalten hatte, vorgesehen. Diese Voraussetzungen wurden von den Antragstellern mittels Eigenklärung bestätigt.

Im Sommer 2022 kam es aber für einige Bürger zu sehr unangenehmen Überraschungen. Sie erhielten von den Carabinieri einen Strafbescheid, bei dem erklärt wurde, dass sie auf die Gutscheine nicht Anrecht gehabt und zudem eine Falscherklärung abgegeben hätten. Die Bürger wurden deshalb aufgefordert, die dreifache Summe der erhaltenen Gutscheine zurückzuzahlen. Die Volksanwältin konnte jedoch feststellen, dass die Bewertungskriterien der Untersuchung der Carabinieri nicht mit jenen der Selbsterklärung beim Ansuchen der Gemeinde übereinstimmen. In einigen Fällen wurde den Bürgern angelastet, dass sie zum Zeitpunkt des Ansuchens Arbeitslosengeld bezogen haben, anderen wurde angelastet, dass das Jahreseinkommen zu hoch war. Die Volksanwaltschaft empfahl den Bürgern, rechtzeitig beim Regierungskommissariat Rekurs einzureichen.

suggerisce ai residenti di farsi assistere da un avvocato poiché il Comune di Merano potrà risarcire i danni per mancato guadagno o le spese di trasloco solo sulla base di una sentenza giudiziaria.

Tale *vacuum* giuridico in materia di giusto risarcimento è percepito dai diretti interessati come una grande ingiustizia.

Buoni spesa Covid 19 – Perché dobbiamo restituire i soldi?

Durante la pandemia da coronavirus i Comuni hanno erogato buoni per la spesa alimentare alle persone in difficoltà economica, stabilendo a tal fine dei criteri unitari per la documentazione dello stato di necessità: sono stati fissati pertanto un limite di reddito per il mese antecedente la richiesta e un limite massimo di patrimonio, inoltre è stato stabilito che il buono sarebbe stato erogato solo a chi non avesse percepito nessun altro tipo di sussidio per la spesa alimentare da un'altra amministrazione. I richiedenti dovevano comunicare questi dati tramite autocertificazione.

Nell'estate del 2022 tuttavia alcuni cittadini hanno avuto una sorpresa molto spiacevole poiché si sono visti notificare dai Carabinieri un avviso di multa in cui era spiegato che non avevano diritto di ricevere i buoni e che inoltre avevano presentato un'autocertificazione falsa. I cittadini avrebbero dovuto quindi restituire l'importo dei buoni ricevuti triplicato. La Difensora civica ha potuto però accertare che i criteri di valutazione utilizzati dai Carabinieri in sede di verifica non coincidevano con quelli relativi all'autocertificazione a corredo della domanda presentata al Comune. In alcuni casi è stato contestato ai cittadini il fatto di percepire, al momento della domanda, l'indennità di disoccupazione; in altri casi è stato contestato un reddito annuo troppo alto. La Difesa civica ha raccomandato alle persone interessate di presentare tempestivamente ricorso presso il Commissariato del Governo.

3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Auch über die Vorgehensweise der Landesverwaltung gibt es zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

PERSONAL

Ist die Kumulierung der Freistellung aus Erziehungsgründen und die Verlängerung der Elternzeit für Kinder mit schwerem Handicap möglich?

Eine Mutter hat nach der obligatorischen Mutterschaft zwei Jahre Erziehungsurlaub zu 30 Prozent Entlohnung in Anspruch genommen. Es stellte sich sodann heraus, dass das Kind eine gesundheitliche Beeinträchtigung aufweist und somit die Bestimmungen des Gesetzes Nr. 104/1992 Anwendung finden.

Der Sanitätsbetrieb als Arbeitgeber hat dem Gesuch der Mutter um Genehmigung der zusätzlichen drei Jahre gemäß Gesetz Nr. 104/1992 (abzüglich der Regel-Elternzeit von 8 Monaten) nicht zugestimmt.

Es entstand eine Diskussion darüber wie der Wartestand für die Betreuung des Kindes (laut Art. 50 des BÜKV vom 12.02.2008) bzw. Freistellung aus Erziehungsgründen (laut Art. 52 BÜKV) in Kombination mit der Verlängerung der Elternzeit bis zu max. 36 Monaten zu Gunsten der Eltern behinderter Minderjähriger aufgrund des Art. 33 des Legislativdekrets Nr. 151/2001 auszulegen und anzuwenden sei.

Der Sanitätsbetrieb berief sich auf die Auslegung der Landesverwaltung, wonach im Falle der Inanspruchnahme der Freistellung aus Erziehungsgründen (24 Monate) nur mehr 12 Monate verlängerte Elternzeit (also die Differenz zwischen 36 Monaten möglicher Elternzeit und den bereits genossenen 24 Monaten Freistellung aus Erziehungsgründen) gewährt werden kann.

Die Volksanwaltschaft vertrat hingegen die Ansicht, dass 30 Monate verlängerte Elternzeit (36

3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Anche il modo di procedere dell'amministrazione provinciale ha dato adito a numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporto alcuni esempi.

PERSONALE

È possibile accumulare il permesso per motivi educativi e il prolungamento del congedo parentale per figli con grave disabilità?

Una mamma dopo il congedo di maternità obbligatorio ha usufruito per due anni del congedo parentale retribuito al 30 %. Successivamente si è scoperto che il figlio presenta un problema di salute per il quale sono applicabili le norme della legge n. 104/1992.

L'Azienda sanitaria, datore di lavoro della signora, non ha accolto la sua domanda di concessione degli ulteriori tre anni previsti dalla legge n. 104/1992 (al netto del congedo parentale "ordinario" di 8 mesi).

Ne è seguita una controversia su come interpretare e applicare l'aspettativa per il personale con prole (art. 50 CCI 12.2.2008) o il permesso per motivi educativi (art. 52 CCI 12.2.2008) in combinazione con il prolungamento del congedo parentale fino a un massimo di 36 mesi per i genitori di minori con disabilità ai sensi dell'art. 33 del decreto legislativo n. 151/2001.

L'Azienda sanitaria ha fatto riferimento all'interpretazione dell'amministrazione provinciale secondo cui dopo i 24 mesi di permesso per motivi educativi possono essere concessi ancora solo 12 mesi di prolungamento del congedo parentale (la differenza quindi fra i potenziali 36 mesi di congedo parentale e i 24 mesi già goduti di permesso per motivi educativi).

La Difesa civica invece era dell'avviso che 30 mesi di prolungamento del congedo parentale

Monate minus die ersten 6 Monate der Freistellung aus Erziehungsgründen, die lt. BÜKV, Abs. 12 des Art. 52) als Elternzeit zu berechnen sind. Auch die Landesverwaltung ist bis vor wenigen Jahren noch so vorgegangen, hat dies aber aufgrund einer internen Grundsatzentscheidung des Abteilungsdirektors vom Dezember 2017 abgeändert. Nachvollziehbare rechtlichen Gründe dafür konnten nicht ins Feld geführt werden.

Auch eine Aussprache mit den betreffenden öffentlichen Verwaltungen ergab keine Lösung. Die Mutter sah sich somit gezwungen, diese rechtliche Auslegungsfrage vor dem zuständigen Gericht klären zu lassen. Eine Entscheidung steht noch aus.

Muss ich wirklich sieben Jahre auf die Auszahlung meiner Abfertigung warten?

Eine Lehrperson, welche vor kurzem in Pension ging, kam mit dieser Frage zur Volksanwältin. Der Herr hatte vorrangig in der öffentlichen Verwaltung als Lehrperson gearbeitet, hatte aber auch einige Beiträge in anderen Pensionskassen. Er entschied deshalb, mit der Möglichkeit des „cumulo“ in Rente zu gehen, bei dem man die Versicherungszeiten, die in verschiedenen Pensionskassen eingezahlt wurden, zusammenlegt, und somit eine einzige Rente erhält.

Als er sich aber über die Auszahlung seiner Abfertigung informierte, wurde er unerschrocken überrascht: das Pensionsamt der Landesverwaltung erklärte dem Bürger, dass die Abfertigung erst ab Erreichen der Altersgrenze, zuzüglich der vorgesehenen Fristen, ausbezahlt werden kann. Das heißt im konkreten Falle erst sieben Jahre nach Rentenanstritt.

Im Rahmen einer Aussprache mit der Volksanwältin erklärte der Amtsdirektor des Pensionsamtes, dass gemäß staatlichen Bestimmungen die Abfertigung bei öffentlich Angestellten erst mit dem Erreichen des allgemeinen Renteneintrittsalters ausbezahlt werden kann.

Es wurde im Zuge des Gesprächs aber auch über die Möglichkeit eines Vorschusses gesprochen.

(36 mesi meno i primi 6 mesi del permesso per motivi educativi ex art. 52, comma 12, del CCI) fossero da calcolare come congedo parentale. Fino a pochi anni fa anche l'amministrazione provinciale operava in linea con questa interpretazione, cambiando poi orientamento nel 2017 in seguito a una decisione di principio interna del dirigente di ripartizione, senza peraltro addurre a supporto chiare ragioni giuridiche.

Anche un incontro con le amministrazioni pubbliche coinvolte è risultato infruttuoso e la signora si è vista così costretta a porre tale questione interpretativa all'esame dell'autorità giudiziaria competente, che ancora non si è pronunciata.

Devo aspettare veramente 7 anni per il pagamento della mia liquidazione?

La domanda è stata posta alla Difensora civica da un insegnante andato da poco in pensione dopo aver lavorato prevalentemente nella pubblica amministrazione come docente versando però alcuni contributi anche in altre casse previdenziali.

Aveva deciso pertanto di andare in pensione avvalendosi del "cumulo", ovvero della possibilità di accorpare i periodi contributivi maturati nelle varie casse previdenziali al fine del conseguimento di un'unica pensione.

Ma è rimasto spiacevolmente sorpreso quando l'Ufficio Pensioni, da lui contattato per avere informazioni in merito al pagamento della sua liquidazione, gli ha spiegato che tale pagamento può avvenire solo dopo il raggiungimento dell'anzianità di servizio e dei termini prescritti. Nel suo caso significava non prima di sette anni dal pensionamento.

Nell'incontro con la Difensora civica il direttore dell'Ufficio Pensioni ha spiegato che in base alla normativa statale la liquidazione nel pubblico impiego può essere pagata solo al raggiungimento dell'età pensionabile generale.

Nel corso del colloquio si è discusso anche della possibilità di un anticipo. Quest'ultimo

Der Vorschuss wird von einer Bank finanziert, wobei natürlich auch Zinsen anfallen. Die Volksanwältin schlug daraufhin vor, dass die Landesverwaltung die Möglichkeit prüfen sollte, den betroffenen Pensionisten in solchen Situationen einen Vorschuss ausbezahlen zu können.

MOBILITÄT

Kann es sein, dass das Kontrollpersonal des öffentlichen Nahverkehrs eine Prämie für jede ausgestellte Strafe erhält?

Immer wieder wenden sich Menschen an die Volksanwaltschaft zum Thema des öffentlichen Nahverkehrs. So zu den Fahrtzeiten oder der Überfüllung der Busse. Immer wieder beschweren sich auch Fahrgäste, welche beklagen, dass kaum Kontrollen in den öffentlichen Bussen durchgeführt werden. Dies hat die Volksanwältin veranlasst, kurz das System zu erklären.

In Südtirol wird, im Unterschied zum allergrößten Teil des restlichen Staatsgebiets, ein besonderes System angewandt. Das bedeutet, dass nicht der Betreiber der Dienste die Tarif-Einnahmen erhält, sondern die Landesverwaltung. Dies hat Vor- und Nachteile. Vorteil ist, dass die Landesverwaltung nicht so sehr den privatwirtschaftlichen Zwängen unterliegt und für besondere Kundenkategorien vorteilhaftere Tarife anwenden kann (dies erfolgt beispielsweise beim Abo+ für Schüler oder Abo65+ für Senioren). Mit dem genannten Steuerungsinstrument werden unterschiedliche Tarife auf Landesebene vermieden.

Ein großer Nachteil des Systems besteht darin, dass die Unternehmen keinen Anreiz haben, dafür zu sorgen, dass jeder Fahrgast sein Ticket auch tatsächlich bezahlt. Kontrollen werden daher nur spärlich durchgeführt, was derzeit zu erheblichen Einbußen für das Land geführt hat. Dies ist auch der Grund, weshalb das kontrollierende Personal einen Bonus für ausgestellte Strafen erhält. Es handelt sich dabei um ein Anreizsystem zur effektiven Durchführung der Kontrolltätigkeit im Interesse der Allgemeinheit.

viene finanziert, naturalmente con gli interessi, da una banca. La Difensora civica ha quindi proposto all'amministrazione provinciale di vagliare la possibilità di erogare un anticipo ai pensionati che si trovano in situazioni analoghe.

MOBILITÀ

È vero che il personale addetto al controllo sui mezzi pubblici locali riceve un bonus per ogni multa rilasciata?

La Difesa civica viene interpellata frequentemente riguardo al tema del trasporto pubblico locale, ad esempio a proposito degli orari o del sovraffollamento dei mezzi. Molti utenti lamentano anche l'assenza di controlli sugli autobus. La Difensora civica ha ritenuto quindi di chiarire alcuni aspetti del sistema provinciale del trasporto pubblico.

In Alto Adige a differenza che in gran parte del resto d'Italia vige un sistema particolare in base al quale gli introiti tariffari vanno all'amministrazione provinciale e non al gestore dei servizi. Ne derivano vantaggi e svantaggi. Un vantaggio risiede nel fatto che l'amministrazione provinciale è abbastanza svincolata dalle logiche del settore privato e può applicare tariffe più vantaggiose per determinate categorie di utenza (si pensi ad esempio all'abo+ per alunni e studenti o all'abo65+ per persone over 65).

Ciò consente di avere un tariffario omogeneo in tutta la provincia.

Un notevole svantaggio di questo sistema sta nel fatto che le aziende non sono stimolate a far sì che ogni passeggero paghi effettivamente il biglietto. I controlli vengono eseguiti molto di rado e ciò riduce notevolmente gli introiti della Provincia. Questo è anche il motivo per cui il personale addetto ai controlli riceve un bonus per le multe rilasciate, un modo per incentivare un'efficace attività di controllo nell'interesse della collettività.

LAND UND FORSTWIRTSCHAFT

Kann es sein, dass keine gesetzliche Verpflichtung besteht, die Abschusspläne der verschiedenen Jagdreviere zu veröffentlichen?

Aufgrund von nicht unerheblichen Schäden durch Wildverbiss an Jungbäumen in den Wäldern Südtirols wurde die Volksanwältin auf die Abschusspläne laut den Bestimmungen des Landesgesetzes Nr. 14 vom 17. Juli 1987 und des Dekrets des Landeshauptmanns Nr. 18 vom 6. April 2000 aufmerksam gemacht, und zwar konkret auf die Zielsetzung, dass Schäden an land- und forstwirtschaftlichen Kulturen vermieden werden sollen.

Die Abschussplankommission hat die Aufgabe, die Abschusspläne zu genehmigen, wobei die Belange der Land- und Forstwirtschaft zu berücksichtigen sind. Dies entspricht auch dem Feld-Wald-Wild-Dialog, damit alle verschiedenen Interessen berücksichtigt werden und eventuelle Schäden durch einen Überbestand an Wild vermieden werden können.

Da die Abschusspläne an die Allgemeinheit als Ganzes und auch an viele direkt betroffene Personengruppen gerichtet sind (Alminteressenschaften, Agrargemeinschaften, Waldinteressenschaften, Eigenverwaltungen usw.) ist die Volksanwaltschaft der Ansicht, dass die genehmigten Abschusspläne veröffentlicht werden sollten und dass auch die Möglichkeit gesetzlich vorgesehen werden sollte, gegen die genehmigten Abschusspläne Einspruch/Beschwerde/Rekurs einzureichen.

Es bleibt zu hoffen, dass der Gesetzgeber, im Sinne der Transparenz und Öffentlichkeit, entsprechende gesetzliche Änderungen vornimmt.

SOZIALES

Kein Pflegegeld post mortem für die Angehörigen

Immer wieder wenden sich die Bürger an die Volksanwältin und weisen darauf hin, dass die Bearbeitungszeit der Anträge für die Pflege-

AGRICOLTURA E FORESTE

È possibile che la legge non preveda l'obbligo di pubblicare i piani di abbattimento delle diverse riserve di caccia?

La questione dei danni non irrilevanti provocati dalla brucatura di giovani piantine ad opera della fauna selvatica nei boschi dell'Alto Adige ha sollecitato l'attenzione della Difensora civica sul tema dei piani di abbattimento disciplinati dalla legge provinciale 17 luglio 1987, n. 14 e dal decreto del Presidente della Giunta provinciale 6 aprile 2000, n. 18, e nel concreto sulla finalità di evitare danni alle colture agricole e forestali.

La commissione per i piani di abbattimento ha il compito di approvare tali piani tenendo presenti gli interessi dell'agricoltura e della silvicoltura, nel solco anche del cosiddetto "dialogo campo-bosco-fauna", ai fini di contemperare tutti i diversi interessi e di evitare eventuali danni derivanti dal sovrappopolamento di ungulati.

Poiché i piani di abbattimento sono rivolti all'intera collettività nonché a molte categorie direttamente interessate (interessenze di pascolo, associazioni agricole, interessenze boschive, amministrazioni separate ecc.), la Difensora civica è dell'avviso che i piani di abbattimento approvati debbano anche essere pubblicati e inoltre che vada prevista per legge la possibilità di presentare opposizione/reclamo/ricorso contro i medesimi.

È auspicabile che il legislatore modifichi in tal senso la normativa nell'ottica della trasparenza e della pubblicità.

SOCIALE

Niente assegno di cura ai famigliari dopo la morte del congiunto

Alla Difensora civica pervengono frequentemente segnalazioni circa i tempi troppo lunghi con cui vengono evase le domande di valuta-

einstufung viel zu lange dauern. In einem konkreten Fall wurde ein Antrag fristgerecht und ordnungsgemäß eingereicht, wobei die zu pflegende Person in den folgenden Monaten verstorben ist, ohne dass eine Pflegeeinstufung stattgefunden hatte. Eine telefonische Nachfrage von Seiten der Familienangehörigen ergab, dass das Amt für Pflegeeinstufung vom Ableben des zu pflegenden Menschen Kenntnis hatte und der Antrag um Pflegegeld nach 60 Tagen einfach archiviert wurde, ohne ihn weiter zu bearbeiten.

Ein sogenannter zusätzlicher Antrag post mortem hätte innerhalb 60 Tagen nach Ableben von den Angehörigen gestellt werden müssen. Die Zeitspanne, um dieses Ansuchen zu machen, war leider verstrichen, ohne dass die Familienangehörigen oder die Bezugsperson, die im Antrag angegeben wurde, informiert worden wären. Zudem machte die Volksanwältin darauf aufmerksam, dass die Frist von 60 Tagen sehr kurz bemessen und unverhältnismäßig ist. Vielmehr sollte in solchen Fällen kein solcher Antrag notwendig sein. Die Landesverwaltung ist auch nach dem Ableben der zu pflegenden Person weiterhin verpflichtet, den Antrag anhand der beigelegten Unterlagen zu prüfen und das Pflegegeld bis zum Todestag auszubehalten.

Eine Aussprache mit dem zuständigen Landesamt für Pflegeeinstufungen ergab, dass derzeit die Wartezeiten für die Pflegeeinstufung bei 6 bis 7 Monaten oder auch länger liegen. Der Personalstand sei sehr prekär und die Rekrutierung von neuen Mitarbeiterinnen sehr schwierig. Zudem beabsichtige man die Kriterien des Landes bzgl. der Pflegebedürftigkeit und der Auszahlung des Pflegegeldes abzuändern bzw. anzupassen.

Es bleibt zu hoffen, dass solche Fälle, in denen die Familien auf den relativ hohen Kosten für die Pflege sitzen bleiben, der Vergangenheit angehören.

zation della non autosufficienza. In un caso specifico era stata presentata regolarmente entro i termini prescritti una domanda di assegno di cura, ma la persona in questione era venuta a mancare nei mesi successivi, prima che fosse stata fatta la valutazione della non autosufficienza. Interpellato telefonicamente dai familiari, l'Ufficio Valutazione della non autosufficienza ha riferito di essere a conoscenza del decesso e di aver archiviato la domanda, senza evaderla, una volta trascorsi 60 giorni.

I familiari infatti avrebbero dovuto presentare entro 60 giorni dal decesso del loro congiunto la cosiddetta domanda suppletiva di valutazione *post mortem*. Purtroppo il termine utile per l'inoltro di tale domanda era scaduto senza che i familiari o la persona di riferimento indicata nella domanda fossero stati messi al corrente della possibilità. La Difensora civica ha fatto presente che il termine dei 60 giorni è troppo ravvicinato e non congruo.

Piuttosto, in casi analoghi non dovrebbe essere nemmeno necessario presentare una tale domanda. L'amministrazione provinciale è tenuta, anche dopo il decesso della persona bisognosa di cura, a valutare la domanda in base alla documentazione allegata e a provvedere alla liquidazione dell'assegno fino al giorno del decesso.

Da un incontro con l'Ufficio provinciale competente è emerso che attualmente i tempi di attesa per una valutazione della non autosufficienza oscillano fra i 6 e i 7 mesi o anche di più. La situazione dell'organico è assai precaria ed è molto difficile reclutare nuovo personale. Inoltre la Provincia intende provvedere alla modifica e all'adeguamento dei criteri per la valutazione del fabbisogno di cura e per l'erogazione del relativo assegno.

È augurabile che casi come questi, in cui le famiglie sono lasciate sole a sostenere le onerose spese di cura, possano appartenere presto al passato.

Warum gibt es unterschiedliche finanzielle Voraussetzungen betreffend den Zusatzverdienst zwischen Voll- und Teilinvaliden, um die Invalidenrente zu beziehen?

Menschen mit Behinderung beschwerten sich immer wieder darüber, dass eine Person, der von der Ärztekommision eine hundertprozentige Zivinvalidität anerkannt wurde, ein zusätzlicher Verdienst zur Zivinvalidenrente von bis zu 17.050 Euro erlaubt ist. Bei einer Teilinvalidität von 74 bis 99 Prozent darf der Zusatzverdienst den Betrag von 5.010 Euro nicht überschreiten (Art. 7 Landesgesetz Nr. 46 vom 21.8.1978). Dies bedeutet konkret, je schwerer eine Person beeinträchtigt ist, desto mehr darf sie neben der Invalidenrente auch noch arbeiten.

Ein Wermutstropfen besteht darin, dass in Südtirol das Bruttoeinkommen aus abhängiger Arbeit für die Berechnung halbiert werden kann und die Zivinvalidenrente in Südtirol 446,95 Euro monatlich beträgt und im restlichen Staatsgebiet lediglich 291,69 Euro.

Die Gründe der Unterscheidung bzw. der Reduzierung des Zusatzverdienstes für Teilzivilinvaliden kann jedoch nicht nachvollzogen werden und entbehrt jeder Logik.

Wünschenswert wäre, dass für Teilinvaliden mehr Zusatzverdienst möglich wird, sodass diese ein autonomes und unabhängiges Leben führen können.

WIRTSCHAFT

Wäre es nicht überaus wichtig, die betroffenen Bürger bei der Genehmigung von neuen Schottergruben miteinzubeziehen?

Immer wieder wenden sich besorgte Bürger an die Volksanwältin, da sie meist zufällig über eingereichte Anträge zur Eröffnung von Schottergruben bzw. Schotterabbaugebieten erfahren haben. Die Genehmigungsprozedur ist nämlich wenig transparent und verhindert eine konstruktive Bürgerbeteiligung. Das Landesgesetz Nr. 7 vom 19.5.2003 „Bestimmungen über Steinbrüche, Gruben und Torfstiche“ soll-

Perché ci sono differenti requisiti economici in termini di reddito personale fra invalidi civili assoluti e invalidi civili parziali per accedere all'assegno di invalidità?

Le persone con disabilità lamentano spesso il fatto che per chi ha un grado di invalidità riconosciuto dalla commissione medica del 100 % il limite di reddito personale per accedere all'assegno di invalidità è di 17.050 euro, mentre in caso di invalidità parziale del 74-99 % il reddito personale non può superare l'importo di 5.010 euro (art. 7 della legge provinciale 21.8.1978, n. 46). Concretamente questo significa che maggiore è la disabilità di una persona e più le viene concesso di lavorare e percepire un proprio reddito oltre all'assegno di invalidità.

Peraltro in Alto Adige il reddito da lavoro dipendente ai fini del calcolo può essere ridotto del 50 % e l'assegno di invalidità ammonta a 446,95 euro mensili, mentre nel resto del Paese è di soli 291,69 euro.

Le ragioni che stanno alla base del diverso e minore limite di reddito personale per gli invalidi civili parziali restano tuttavia oscure e mancano completamente di logica.

Sarebbe auspicabile che le persone con invalidità parziale potessero far valere un reddito personale più alto e condurre così una vita autonoma e indipendente.

ECONOMIA

Quando viene autorizzata l'apertura di una nuova cava non sarebbe estremamente importante coinvolgere anche la popolazione interessata?

La Difensora civica viene spesso interpellata da cittadini preoccupati per essere venuti a sapere, per lo più casualmente, della presentazione di domande di apertura di nuove cave o aree estrattive. La procedura di autorizzazione, infatti, risulta poco trasparente e impedisce una partecipazione costruttiva della popolazione. La legge provinciale 19.5.2003, n. 7 "Discipli-

te diesbezüglich dringend abgeändert werden. Bei Genehmigung der Abbautätigkeit werden zudem auch öfters zum Wohle der Anrainer Auflagen vorgesehen, damit die angrenzenden Anwohner so wenig wie möglich gestört werden. Leider kommt es aber immer wieder vor, dass diese Auflagen nicht eingehalten werden oder keine entsprechenden Kontrollen durchgeführt werden. Oft sind dann die Lärm- und Staubbelastungen derart hoch, dass entsprechende Beschwerden bei der Volksanwältin eingereicht werden.

Eine Aussprache mit dem Dachverband für Natur- und Umweltschutz, dem Heimatpflegeverband und dem Baukollegium ergab, dass man in Zukunft gemeinsam ausloten wolle, welche gesetzlichen Änderungen sinnvoll und notwendig erscheinen.

Diese Initiative des Baukollegiums ist sehr begrüßenswert und wird sicherlich sehr positive Ergebnisse mit sich bringen.

VERMÖGEN

Ist es nicht gesetzlich vorgeschrieben, dass der Zugang zu öffentlichen Gebäuden barrierefrei sein muss?

Ein Rollstuhlfahrer wandte sich an die Volksanwältin, da er wegen der fehlenden Zugänglichkeit von öffentlichen Gebäuden immer wieder bei der Verwaltung vorstellig geworden ist, jedoch seinen Beschwerden kein Gehör geschenkt wurde.

Der Bürger wies darauf hin, dass das Katasteramt und ein Gesundheitssprengel in einem Südtiroler Bezirk für Rollstuhlfahrer nicht zugänglich sind.

Das Katasteramt befindet sich im 1. Stock eines nicht denkmalgeschützten Gebäudes ohne Aufzug und auch der Sozialsprengel ist nur über eine Rampe erreichbar, die viel zu steil ist, sodass ein Rollstuhlfahrer selbständig den Eingang nicht erreichen kann.

Besonders für einen Gesundheitssprengel ist eine solche Situation bedenklich, da sehr viele

na della cave e delle torbiere" dovrebbe essere urgentemente modificata al riguardo.

Inoltre quando viene autorizzata un'attività estrattiva spesso vengono previsti anche dei vincoli a favore dei residenti confinanti, finalizzati a limitare il più possibile l'impatto su quest'ultimi. Purtroppo però tali vincoli molte volte non vengono rispettati o non vengono eseguiti i controlli del caso. E così accade spesso che i disagi per il rumore e la polvere siano così forti che le persone decidano di presentare al riguardo un reclamo alla Difensora civica.

Da un incontro con la Federazione Ambientalisti Alto Adige, l'Heimatpflegeverband e il Collegio dei costruttori edili è emersa la volontà di valutare congiuntamente in futuro quali siano gli interventi di modifica alla normativa opportuni e necessari.

L'iniziativa proposta dal Collegio dei costruttori edili è molto apprezzabile e produrrà sicuramente risultati positivi.

PATRIMONIO

La legge non prevede l'obbligo di accessi sbarrierati agli edifici pubblici?

Una persona in carrozzina ha interpellato la Difensora civica dopo essersi rivolta più volte all'amministrazione per segnalare l'assenza di accessi sbarrierati ad alcuni edifici pubblici senza tuttavia avere avuto alcun riscontro a tal riguardo.

In particolare ha fatto presente che l'Ufficio del Catasto e anche la sede di uno specifico distretto sanitario della provincia non sono accessibili alle carrozzine.

L'Ufficio del Catasto si trova al primo piano di un edificio non sottoposto a vincolo di tutela e non dotato di ascensore; al distretto sociale si può accedere unicamente tramite una rampa troppo ripida per una persona in carrozzina che intenda raggiungere in autonomia l'entrata.

Una tale situazione suscita delle perplessità soprattutto se si considera che riguarda un distretto sanitario dove si recano molte persone

Personen mit Beeinträchtigung diese Struktur besuchen.

Gemeinsam mit der Volksanwältin und den Verantwortlichen der Behörden wurden Lokalaugenscheine durchgeführt und verschiedenen Lösungsvorschläge diskutiert und geprüft. Nach der Zusage der Verwaltung, die Zugänge so bald als möglich barrierefrei zu gestalten, bleibt nur zu hoffen, dass die Arbeiten zügig durchgeführt werden.

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 Konflikts 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 Beschwerden werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, im Vorfeld vermieden.

Mit dem neuen Art. 15 Absatz 2 des Landesgesetzes Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 hinsichtlich der Aufgaben der Volksanwaltschaft des Landes Südtirol wird nun auch ausdrücklich im Text auf das Staatsgesetz Nr. 24 vom 8. März 2017 verwiesen (Gelli-Bianco), welches im Art. 2 den regionalen Volksanwältinnen die wichtige Aufgabe des Patientenanwalts überträgt.

Ebenso wird im neuen Gesetz auf die Aufgaben der Volksanwältin als Vertreterin und Unterstützerin des Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen gemäß Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 verwiesen.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwal-

con disabilità.

La Difensora civica e i responsabili delle strutture hanno effettuato sopralluoghi congiunti nonché discusso e analizzato diverse proposte risolutive.

L'amministrazione ha dato il suo consenso a sbarriare il più velocemente possibile gli accessi: rimane solo da sperare che i lavori vadano avanti spediti.

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 extra-giudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi 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 in caso di controversia extragiudiziale: la trattazione qualificata e approfondita dei reclami consente infatti di evitare a priori processi destinati a non avere esito favorevole.

Nel nuovo art. 15, comma 2 della legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 relativo ai compiti della Difesa civica della Provincia di Bolzano vi è anche un esplicito rimando alla legge 8 marzo 2017, n. 24 (legge Gelli-Bianco), che all'art. 2 affida ai Difensori civici regionali l'importante funzione di garante per il diritto alla salute.

Ai sensi della nuova legge spetta alla Difensora civica anche il compito di rappresentare e assistere i pazienti dinnanzi alla commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici di cui all'art. 14 del decreto del Presidente della Provincia 18 gennaio 2007, n. 11.

I reclami presentati dai cittadini relativamente all'ambito della sanità spaziano da que-

tungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung über die Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland bis hin zu vermuteten Behandlungsfehlern, die einer Klärung zuzuführen sind.

Warum wird mein Ansuchen um Rückerstattung der Kosten für sanitäre Leistungen im Ausland abgelehnt?

Die Personen, die sich an die Volksanwältin wenden, verweisen einerseits auf die europäische Richtlinie, welche sanitäre Leistungen in jedem europäischen Land ermöglichen. Andererseits verweisen sie immer wieder auf die lange Wartezeit in Südtirol, insbesondere in bestimmten medizinischen Bereichen.

Auch wird über mangelnde Informationen, über die notwendige ärztliche Dokumentation für das Ansuchen, über den holprigen Ablauf des Verfahrens sowie über die unklaren Voraussetzungen für die Genehmigung von sanitären Leistungen im Ausland geklagt.

Im Grunde empfinden die Gesuchsteller die Ablehnung ihrer Ansuchen als überaus ungerecht. Die Vertreter des Sanitätsbetriebs vertreten dagegen die Meinung, dass in vielen Fällen die angeforderten sanitären Leistungen auch in Südtirol erbracht werden können und es sich in vielen Fällen auch nicht um hochspezialisierte medizinische Leistungen handelt. Da gehen die Meinungen oft weit auseinander.

Eine präventive Grundinformation auf der Ebene der Gesundheitsbezirke und ein korrektes Gesuchsformular könnten hier sehr hilfreich sein, um den Bürgern die notwendigen Informationen zu geben, bevor sie den Weg zu einer ärztlichen Behandlung im Ausland antreten und dann mit Enttäuschung feststellen, dass die Rückvergütung der Ausgaben abgelehnt wird.

Warum kommt es immer wieder zu diesen überaus langen Wartezeiten in den Notaufnahmen?

Meldungen über sechs- oder auch siebenstündige Wartezeiten für alte Patienten mit mehre-

ren Pathologien werden immer wieder vorgebracht.

Perché viene rigettata la mia domanda di rimborso di prestazioni sanitarie all'estero?

Le persone che si rivolgono alla Difensora civica con questa domanda da un lato si appellano alla direttiva comunitaria che contempla la possibilità di usufruire di prestazioni sanitarie in tutti i Paesi europei e dall'altro fanno presente i lunghi tempi d'attesa in Alto Adige in particolare in determinati settori sanitari.

Le lamentele riguardano anche la carenza di informazioni sulla documentazione medica necessaria a corredo della domanda, l'iter procedurale tortuoso e la scarsa chiarezza in merito ai requisiti per il riconoscimento di prestazioni sanitarie all'estero.

In sostanza i richiedenti percepiscono il rigetto delle loro istanze come un provvedimento assai iniquo. Dal punto di vista dei rappresentanti dell'Azienda sanitaria, invece, le prestazioni sanitarie in questione in tanti casi possono essere erogate anche in Alto Adige e molte volte non sono neppure configurabili come prestazioni sanitarie ad altissima specializzazione. Le opinioni quindi spesso divergono sensibilmente.

Fornire preventivamente presso i comprensori sanitari un'informativa di base e un modello di domanda predisposto correttamente costituirebbe un grande aiuto per i cittadini, che potrebbero così disporre delle informazioni necessarie prima di optare per un trattamento sanitario all'estero e rimanere poi delusi nel vedersi respinta la domanda di rimborso.

Perché al Pronto Soccorso ci sono sempre tempi di attesa lunghissimi?

Ripetutamente viene segnalato alla Difesa civica che pazienti anziani con pluripatologie sono costretti a tempi di attesa anche di sei/

ren Pathologien werden immer wieder vorgebracht.

Zum einen wäre eine getrennte Behandlung von alten Patienten mit Vorerkrankungen empfehlenswert, sowie wäre es sinnvoll die Möglichkeit vorzusehen, dass eine Begleitperson, auch abweichend vom COVID-Protokoll, bei älteren Patienten im Wartebereich dabei sein kann.

Auch scheint die Kommunikation zwischen dem sanitären Personal der Notaufnahme und den Patienten verbesserungsbedürftig. Oft wissen die Patienten nicht, was in der langen Wartezeit geschieht. Informationen darüber, dass zum Beispiel auf das Ergebnis von Labor- und diagnostischen Untersuchungen gewartet wird könnten für die Patienten sehr hilfreich sein, das lange Warten zu verstehen. Oft haben die Patienten nämlich den Eindruck, im Wartesaal einfach vergessen worden zu sein!

Wie kann ich mich gegen die ungerechtfertigt ausgestellte Verwaltungsstrafe zur Pflichtimpfung zur Wehr setzen?

Das Gesetzesdekret 1/2022 führte die **Pflicht zur Schutzimpfung für italienische Staatsangehörige und Bürgerinnen und Bürger anderer EU-Mitgliedsstaaten mit Wohnsitz in Italien, und einem Alter über 50 Jahren ein.**

Innerhalb des 15. Juni 2022 wurden drei aufeinanderfolgende Pflichtimpfungen vorgesehen. Ausgenommen wurden nur Personen, die aufgrund einer festgestellten Gesundheitsgefährdung von einem befugten Arzt für befreit erklärt wurden.

Wer bis zum 15. Juni 2022 der Impfpflicht nicht nachgekommen war, musste deshalb mit einer Geldstrafe in Höhe von 100 Euro rechnen.

Gegen das Verfahren konnte man innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt des Schreibens von der Agentur der Einnahmen Beschwerde beim Sanitätsbetrieb einreichen.

Wurde diese Beschwerde vom Sanitätsbetrieb angenommen, reichte dies aber nicht aus, um das Sanktionsverfahren einzustellen, sondern es wurde vom betroffenen Bürger verlangt,

sette ore.

In primo luogo sarebbe auspicabile che alle persone anziane con malattie pregresse venisse riservato un trattamento a parte, così come sarebbe opportuno prevedere la possibilità che, in deroga al protocollo Covid-19, in sala d'attesa il paziente anziano abbia al proprio fianco una persona che lo accompagna.

In secondo luogo è necessario migliorare la comunicazione fra il personale del Pronto Soccorso e i pazienti. Questi ultimi spesso non sanno cosa succede durante la lunga attesa. Informare i pazienti che si sta aspettando ad esempio il risultato di esami di laboratorio e diagnostici potrebbe aiutarli a capire perché i tempi di attesa si stanno protrahendo. Molte volte, infatti, i pazienti hanno l'impressione di essere stati semplicemente dimenticati nella sala d'attesa!

Come posso oppormi alla sanzione amministrativa irrogata ingiustamente in relazione all'obbligo vaccinale?

Il decreto-legge n. 1/2022 ha introdotto l'**obbligo vaccinale per i cittadini italiani e di altri Stati membri dell'Unione europea residenti nel territorio dello Stato italiano che abbiano compiuto il cinquantesimo anno di età.** È stato previsto un ciclo vaccinale di tre successive vaccinazioni obbligatorie da eseguire entro il 15 giugno 2022.

Erano esentate da tale obbligo solo le persone in possesso di attestazione medica che dichiarasse la presenza di un rischio accertato per la salute.

Chi entro il 15 giugno 2022 non ottemperava all'obbligo vaccinale andava incontro a una sanzione amministrativa di 100 euro.

Contro tale provvedimento era possibile presentare reclamo presso l'Azienda sanitaria entro 10 giorni dal ricevimento della nota dell'Agenda delle Entrate.

Per l'annullamento del procedimento sanzionatorio, però, non era sufficiente che il reclamo fosse stato accolto dall'Azienda sanitaria,

dass er mittels SPID in den reservierten Bereich der Internetseite der Agentur der Einnahmen einsteigt und dies nochmals dort eingibt.

Bürger ohne digitale Identität hatten somit keine Möglichkeit, diese Meldung zu machen und sahen sich gezwungen die Verwaltungsstrafe trotzdem zu bezahlen.

Die Volksanwältin machte auf dieses Problem bei den zuständigen Stellen aufmerksam, die daraufhin erklärten, auf die neuerliche Eingabe der Daten zu verzichten und das Verfahren trotzdem weiter zu verfolgen, sobald der Sanitätsbetrieb seine Überprüfung der Agentur der Einnahmen weiterleitet.

Diese neue Regelung war für sehr viele Bürger und Bürgerinnen sehr hilfreich.

Wenn der Bürger oder die Bürgerin schließlich gegen die von der Agentur der Einnahmen verhängte Strafe Einspruch erheben möchte, muss er sich innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Bußgeldbescheids an das Friedensgericht wenden.

Besuchsregelung in Krankenhäusern, Seniorenwohnheimen und konventionierten sanitären Einrichtungen

Auch in diesem Berichtsjahr sind zahlreiche Beschwerden über die sehr strikte und nicht nachvollziehbare Besucherregelung in einigen soziosanitären Einrichtungen vorgebracht worden.

Dazu muss angemerkt werden, dass einige konventionierte Einrichtungen patientenorientiert vorgegangen sind und andere sich einfach strikt weigerten, Besuche zuzulassen.

So kam es auch zu ganz unterschiedlichen Situationen. Im Krankenhaus war es möglich, den Patienten einmal am Tag zu besuchen, in der konventionierten Privatklinik dagegen nur einmal in der Woche.

Auch Vätern wurde nach wie vor in manchen Strukturen der Zugang nur für zwei Stunden am Tag gewährt, unabhängig davon, ob die Geburt ihres Kindes kurz bevorstand.

ma si richiedeva al cittadino interessato anche di entrare tramite SPID nella sezione dedicata del sito dell'Agenzia delle Entrate e di inserire il dato dell'accoglimento del reclamo.

Le persone che, prive di identità digitale, non hanno potuto trasmettere il dato richiesto si sono viste quindi costrette a pagare comunque la sanzione amministrativa prevista.

La Difensora civica ha segnalato questa criticità agli uffici competenti, che hanno dichiarato di recedere dalla originaria richiesta di inserimento dati e di dar corso al procedimento dopo la trasmissione da parte dell'Azienda sanitaria dell'esito delle proprie verifiche.

Questa nuova regolamentazione si è rivelata assai utile per moltissime persone.

Il cittadino o la cittadina che desidera alla fine opporsi alla sanzione comminata dall'Agenzia delle Entrate deve rivolgersi all'Ufficio del Giudice di pace entro 30 giorni dal ricevimento dell'avviso di multa.

Regolamentazione delle visite negli ospedali, nelle residenze per anziani e nelle strutture ospedaliere convenzionate

Anche nel 2022 sono stati presentati numerosi reclami riguardanti la regolamentazione molto rigorosa e incomprensibile delle visite ai degenti in talune strutture socio-sanitarie.

A questo proposito va ricordato che alcune strutture convenzionate si sono mostrate attente alle esigenze dei pazienti, mentre altre si sono semplicemente rifiutate in maniera assoluta di permettere le visite dall'esterno.

Si sono così create situazioni molto differenti: in ospedale ad esempio le visite erano possibili una volta al giorno, mentre in una clinica privata convenzionata solo una volta alla settimana.

Anche per i papà l'accesso a talune strutture è rimasto limitato a due sole ore al giorno, a prescindere dal fatto che la nascita del figlio fosse imminente.

Führerscheinkommission und Vorlage der ärztlichen Dokumentation

In letzter Zeit wandten sich einige Bürger an die Volksanwältin und berichteten, dass bei der Verlängerung des Führerscheins je nach Pathologie immer neue medizinische Bestätigungen vorgelegt werden müssen, die zum Teil nicht unerhebliche Kosten verursachen.

Vor allem weisen die Bürger darauf hin, dass ein Teil der periodischen Untersuchungen in den Strukturen des öffentlichen Gesundheitssystems bereits gemacht wurden und somit die Befunde der medizinischen Kontrolluntersuchungen in den Datenbanken des Sanitätsbetriebes vorhanden und dort auch einsehbar sein müssten.

Die Bürger fragten sich, ob man in solchen Fällen nicht von Amts wegen Einsicht in die Datenbanken des Gesundheitsbetriebs nehmen könnte und es somit möglich wäre, Kosten und Zeit zu sparen.

Eine entsprechende Anfrage beim Dienst für Rechtsmedizin des Sanitätsbetriebs, der für die Kommission für Führerscheine zuständig ist, ergab, dass das Thema bekannt sei und bereits mit dem Assessorat und mit den Patientenvereinbarungen besprochen wurde.

Alle Untersuchungen für die Kommission sind nämlich laut Art. 330, Absatz 6 der Durchführungsverordnung zur Straßenverkehrsordnung DPR Nr. 495/1992 kostenpflichtig.

Es bleibt zu hoffen, dass man eine Lösung findet und diese bürokratischen Hürden für den Bürger abgeschafft werden.

Hausarztwechsel nicht möglich

Zahlreiche Bürger wandten sich an die Volksanwaltschaft, da ihnen die Möglichkeit verwehrt wurde, den Hausarzt zu wechseln.

Grundsätzlich ist es immer möglich, den Hausarzt innerhalb des Sprengels zu wechseln. Dabei kann man entweder selbst online das Ansuchen stellen oder das Formular beim eigenen Gesundheitssprengel abgeben.

Seit einiger Zeit ist ein Wechsel aber oft schwer, da die Kontingente der Patienten pro Hausarzt

Commissione patenti e presentazione di documentazione medica

Recentemente alcuni cittadini si sono rivolti alla Difensora civica riferendo che per il rinnovo della patente è necessario presentare sempre nuovi certificati medici a seconda della patologia, con costi talora non irrilevanti.

In particolare essi hanno fatto presente che parte delle visite periodiche richieste è già stata eseguita nelle strutture del sistema sanitario pubblico e che quindi i relativi risultati dovrebbero comparire ed essere consultabili nelle banche dati dell'Azienda sanitaria.

Si chiedevano quindi se in questi casi la commissione preposta alle visite per il rinnovo della patente non potesse semplicemente accedere d'ufficio alle banche dati dell'Azienda sanitaria, con conseguente risparmio a livello di costi e di tempo.

Rispondendo a un quesito su questo argomento il Servizio di Medicina legale dell'Azienda sanitaria, competente anche per la Commissione patenti, ha precisato che tale argomento è noto e già al centro di un confronto con l'assessorato e le associazioni dei pazienti.

Tutti gli accertamenti necessari per la commissione, infatti, sono a carico del soggetto esaminato ai sensi dell'art. 330, comma 6, del DPR n. 495/1992 "Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada". Sarebbe auspicabile addivenire a una soluzione e rimuovere simili ostacoli burocratici.

Non è possibile cambiare medico di base

Tante persone hanno interpellato la Difesa civica perché era stata loro preclusa la possibilità di cambiare il proprio medico di base.

In linea di principio è sempre possibile cambiare il medico di base all'interno del distretto sanitario, facendone richiesta online o presentando il relativo modulo presso il proprio distretto sanitario.

Da un po' di tempo però risulta spesso difficile compiere tale cambio perché il nume-

begrenzt sind. Das heißt, dass wenn niedergelassene Hausärzte keinen Platz mehr für neue Patienten haben, ein Hausarztwechsel aus praktischen Gründen nicht möglich ist.

In einigen Fällen kann man den Arzt auch in einem Nachbarbezirk auswählen, wenn dieser noch Plätze zur Verfügung hat.

Problematisch ist dieser Hausärztemangel in jenen Situationen, in welchen das Arzt-Patientenverhältnis gestört ist und der Patient kein Vertrauen zu seinem Hausarzt mehr hat.

Für solche Fälle sollte dringend eine Ausnahme vorgesehen werden und dem Patienten ein anderer Hausarzt zur Verfügung gestellt werden. Eine Möglichkeit wäre es, dass der neue Arzt die Übernahme des Patienten bestätigt und seine schriftliche Zustimmung gibt, sodass ein Wechsel auch bei Überbelegung möglich sein könnte.

Unter welchen Voraussetzungen ist die Absage eines Facharzttermins möglich?

Ein immer wieder auftretendes Problem für die Bürgerinnen und Bürger ist jenes der Absage von fachärztlichen Terminen. Grundsätzlich gilt, dass vorgemerkte Termine drei Arbeitstage vorher abgesagt werden müssen, andernfalls wird eine Strafe samt Steuern und Bearbeitungsgebühren von insgesamt 50 Euro verhängt.

Problematisch ist die Angelegenheit immer dann, wenn ein unvorhergesehenes Ereignis an einem Donnerstag oder Freitag eintritt und die Vormerkung auf einen Montag fällt.

So geschehen wurde ein Kind an einem Freitag positiv auf SARS-CoV-2 getestet und die Mutter hatte am Montag eine fachärztliche Visite am Krankenhaus Bozen vorgemerkt. In solchen und ähnlichen Fällen hat die Volksanwaltschaft die BürgerInnen dabei unterstützt und begleitet, den entsprechenden Antrag um Annullierung der Strafe einzureichen.

Bei begründeten und dokumentierten Anträgen werden diese Rekurse auch angenommen. Wichtig ist es hierbei, dass bei Erkrankung ein ärztliches Zeugnis vorgelegt wird.

ro degli assistiti per medico di base è limitato. Ciò significa che ove un medico di base non disponga di posti liberi per nuovi assistiti, il cambio non è praticamente fattibile.

In taluni casi è possibile scegliere il medico di base anche in un distretto sanitario vicino, a condizione che abbia ancora posti liberi.

La carenza di medici di base diventa problematica nelle situazioni in cui il rapporto medico-paziente è compromesso ed è venuta meno la fiducia di quest'ultimo nei confronti del proprio medico.

Per questi casi si dovrebbe prevedere urgentemente una deroga che consenta al paziente di scegliere un altro medico di base, ad esempio contemplando che il nuovo medico accetti per iscritto la presa in carico del paziente anche in caso di superamento del limite massimo di assistiti.

Quando è possibile disdire una visita specialistica?

Un problema con cui le persone frequentemente devono confrontarsi è quello concernente la disdetta delle visite specialistiche. In linea di principio le prenotazioni devono essere disdette entro tre giorni lavorativi dalla data dell'appuntamento, pena una sanzione amministrativa di euro 50 euro, spese di notifica incluse.

Il problema sorge sempre quando un imprevisto accade di giovedì o venerdì e la prenotazione riguarda il lunedì.

Questo è successo ad esempio a un bambino, risultato positivo al covid il venerdì, mentre la sua mamma aveva prenotato una visita specialistica all'ospedale di Bolzano per il lunedì successivo. In questo caso e in casi analoghi la Difesa civica ha aiutato gli interessati a inoltrare domanda di annullamento della sanzione.

Se le domande sono motivate e documentate, anche i ricorsi vengono accolti: è importante che in caso di malattia si presenti un certificato medico.

Einige Beschwerdefälle betrafen auch Bürger, die vom Krankenhaus angerufen und gebeten wurden, einen anderen Termin wahrzunehmen. Die Bürger waren nun der Meinung, dass der eigentlich vorgemerkte Termin von Amts wegen abgesagt worden wäre. Dem war jedoch nicht so.

Wieder andere Bürger schickten innerhalb der Beschwerdefrist einen Einspruch, jedoch auf einem falschen Formular, sodass ihre Bitte um Annullierung nicht angenommen wurde. Da das falsche Gesuchsformular nicht den internen Betriebsrichtlinien entsprach, wurde die Strafe nicht annulliert und ungerechterweise wurde auf die Bezahlung der Strafe beharrt.

Warum wird der operative Eingriff immer wieder aufgeschoben?

Es kommen immer wieder Beschwerden zur Volksanwältin, in denen Bürgerinnen und Bürger davon berichten, dass nicht dringende operative Eingriffe sehr lange nicht durchgeführt wurden und es immer wieder zu einem Aufschub kommt.

So geschehen ist es einem jungen Mann, der nach einem Knochenbruch die eingefügten Nägel nach ungefähr einem halben Jahr operativ entfernen hätte sollen.

Trotz mehrfachem Nachfragen wurde diese Operation nicht durchgeführt mit der Begründung, es sei kein dringender Eingriff. Für den Betroffenen stellte dieser Umstand eine große physische und psychische Belastung dar.

Wurde ich im Krankenhaus wirklich korrekt behandelt?

Die Volksanwaltschaft ist bestrebt, das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient zu stärken und bei Schwierigkeiten oder Zweifeln weiterzuhelfen und das Vertrauen wiederherzustellen.

Dazu sei ein besonders dramatischer Fall erwähnt, wo eine Aussprache zwischen Patientin und Primar der Abteilung organisiert wurde, bei der die Patientin ihre Fragen und Zweifel

Alcuni reclami riguardavano invece il caso di persone contattate telefonicamente dall'ospedale con la richiesta di fissare un altro appuntamento.

Esse ritenevano che la prenotazione presa in precedenza fosse stata disdetta d'ufficio. Ma in realtà non era andata così.

Altre ancora avevano inoltrato domanda di annullamento entro il termine prescritto servendosi però di un modello sbagliato, da cui il rigetto della domanda. Ma poiché il modulo utilizzato per la domanda era difforme da quello previsto dalle linee guida dell'azienda, la sanzione non è stata annullata e l'azienda sanitaria ne ha preteso ingiustamente il pagamento.

Perché l'intervento chirurgico viene ripetutamente rinviato?

Sono frequenti anche i reclami inviati alla Difensora civica in merito a interventi chirurgici non urgenti che vengono ripetutamente rinviati.

Questo è successo ad esempio a un giovane al quale dopo una frattura ossea erano stati impiantati dei chiodi, da rimuovere con un intervento chirurgico a distanza di sei mesi.

L'operazione, nonostante i ripetuti solleciti, non è stata eseguita con la motivazione che non si trattava di un intervento urgente. Questa situazione ha avuto un pesante impatto psicofisico sul diretto interessato.

Il trattamento sanitario ricevuto in ospedale è stato idoneo?

La Difesa civica si adopera per rafforzare il rapporto di fiducia medico-paziente, aiutare in caso di difficoltà o dubbi e ripristinare un clima di fiducia.

A questo riguardo si riporta un caso particolarmente drammatico, che ha portato all'organizzazione di un incontro tra la paziente e il primario del reparto interessato, nel corso del quale la paziente ha avuto modo di esprimere

zur medizinischen Behandlung äußern konnte. Die junge Frau wurde wegen hohem Fieber und akutem Unwohlsein, welches auch zur Bewusstlosigkeit führte, in die Notaufnahme eingeliefert. Sie beklagte, dass obwohl sich ihr Gesundheitszustand abrupt verschlechterte, lange Zeit sowohl in der Notaufnahme als auch auf der Intensivstation ohne spezifische medizinische Versorgung zugewartet wurde.

Die Ärzte der Universitätsklinik, an welche sie am Folgetag überstellt wurde, hätten ihr erklärt, dass es bei einem solchen septischen Schocks sehr wichtig wäre, binnen Stunden umgehend zu reagieren und dass die Patientin noch am Tag ihrer stationären Aufnahme in die Uniklinik hätte überwiesen werden müssen.

Bei der Aussprache konnte nun geklärt werden, dass die Patientin nur kurz in der Notaufnahme war – wobei hier außer Blutabnahmen auch ein CT durchgeführt wurde – und dann umgehend in die Intensivstation verlegt wurde. Hier wurden im Stundentakt zahlreiche Laboruntersuchungen durchgeführt. Auch wurde der Verdacht auf eine schwerwiegende Sepsis sofort gestellt und gleich mit der Gabe von spezifischen Antibiotika begonnen.

Am Vormittag des darauffolgenden Tages nach Einlieferung wurde mit der Universitätsklinik Kontakt aufgenommen und die Situation nochmals geprüft und die Patientin wurde umgehend per Hubschrauber in die spezialisierte Klinik transportiert.

Es scheint also, dass alle vernünftigen Schritte binnen 1,5 Tage (Labor- und diagnostische Untersuchungen, Kontakte und Zusammenarbeit mit dem spezialisierten Krankenhaus) unternommen worden sind und die Patientin konnte ihre Zweifel klären.

Gibt es einen Schadensersatzanspruch auch für die hinterbliebenen Angehörigen?

Im Berichtsjahr konnte auch ein Fall, mit welchem die Volksanwaltschaft sich seit zwei Jahren befasste, zu einem positiven Ergebnis geführt werden. Der Schwellung am linken Kie-

domande e dubbi in merito al trattamento sanitario ricevuto.

La giovane donna, che era arrivata al Pronto Soccorso con febbre alta e malessere acuto, in seguito al quale aveva anche perso conoscenza, lamentava il fatto che, nonostante il repentino peggioramento del suo stato di salute, aveva dovuto aspettare a lungo sia al Pronto Soccorso che in terapia intensiva senza ricevere alcuna cura medica specifica.

I sanitari della clinica universitaria dove fu trasferita il giorno seguente le assicurarono che in presenza di un simile shock settico è molto importante agire entro poche ore e che il suo trasferimento alla clinica universitaria sarebbe dovuto avvenire già nello stesso giorno del ricovero.

Durante il colloquio è stato possibile chiarire che la paziente era rimasta al Pronto Soccorso solo per breve tempo, durante il quale era stata sottoposta a prelievi del sangue e anche a una TAC, per poi essere trasferita immediatamente in terapia intensiva, dove ogni ora erano stati eseguiti numerosi esami di laboratorio. Il sospetto di un grave shock settico era sorto subito ed era stata predisposta immediatamente la somministrazione di antibiotici specifici.

Al mattino del giorno seguente il ricovero si è provveduto a contattare la clinica universitaria, a fare una rivalutazione del quadro clinico della paziente e a predisporre quindi l'immediato elitransporto nella clinica specializzata.

Appurato quindi che nell'arco di un giorno e mezzo erano stati compiuti tutti i passi opportuni (analisi di laboratorio e diagnostiche, attivazione dei contatti e della collaborazione con l'ospedale specializzato) la signora ha potuto vedere chiariti i suoi dubbi.

I familiari di una persona deceduta hanno diritto al risarcimento danni?

Nell'anno appena scorso si è risolto positivamente anche un caso al quale la Difesa civica lavorava già da due anni, riguardante la vicenda di un giovane che si era fatto visitare per

ferwinkeln bei einem jungen Mann wurde nicht die angemessene medizinische Aufmerksamkeit geschenkt.

Erst ein Jahr später wurde die Diagnose Karzinom und das Vorhandensein von Metastasen im Körper gestellt. Der Patient verstarb im Jahr darauf.

Im Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle für Haftungsfragen im Gesundheitsbereich wurde ein unkorrektes Vorgehen der Ärzte hervorgehoben, welche den Patienten zu Beginn behandelten. Es wurden nicht alle notwendigen diagnostischen Untersuchungen zur Schwellung durchgeführt.

Ein rechtsmedizinisches Gutachten wies darauf hin, dass aufgrund der Anamnese des Patienten, er war bereits im Kindesalter an einem Tumor an der Schilddrüse erkrankt, eine histologische Untersuchung der Schwellung notwendig gewesen wäre.

Die Volksanwaltschaft konnten den Verlust an Chancen für den Patienten sowie die Rückerstattung mancher Spesen geltend machen und den hinterbliebenen Familienmitgliedern wurde ein entsprechender Schadenersatz ausbezahlt.

3.4. SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

WOHNBAUINSTITUT

Ohne den Nachweis einer dreijährigen Erwerbstätigkeit in den letzten fünf Jahren hat eine ausländische Familie kein Anrecht auf eine Sozialwohnung

Eine Familie mit ausländischen Wurzeln befand sich im Jahr 2022 in einer ganz besonders schwierigen Situation.

Der Vater war seit einem Herzinfarkt im Jahr 2014 schwerstbehindert und der Vermieter ihrer kleinen Wohnung verfolgte sehr hartnäckig die Zwangsräumung.

Der eilig gestellte Antrag der Familie um eine Sozialwohnung wurde vom Wohnbauinstitut

una tumefazione all'angolo della mandibola sinistra. Il problema non aveva ricevuto però adeguata attenzione da parte dei medici.

Appena un anno dopo gli venne diagnosticato un carcinoma con metastasi. Il paziente morì l'anno successivo.

Nella procedura conciliativa davanti alla Commissione per le questioni di responsabilità medica istituita presso l'assessorato alla salute è emerso che i sanitari che avevano avuto in cura il paziente all'inizio avevano operato in maniera scorretta, trascurando di far eseguire tutti gli esami diagnostici necessari in relazione alla tumefazione.

Un'apposita perizia medico-legale ha evidenziato come alla luce dell'anamnesi del paziente, che già da piccolo aveva sofferto di un tumore alla tiroide, sarebbe stato necessario effettuare sulla tumefazione un esame istologico.

La Difesa civica è riuscita a dimostrare come tutto ciò abbia gravemente limitato le chance di sopravvivenza del paziente e ottenere il risarcimento di alcune spese, cosicché ai familiari è stato erogato il corrispondente indennizzo.

3.4. ALTRE AMMINISTRAZIONI

ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

Una famiglia straniera non ha diritto a un alloggio sociale perché i genitori non possono attestare di aver svolto almeno tre anni di lavoro negli ultimi cinque anni

Una famiglia di origine straniera nel 2022 versava in una situazione estremamente difficile.

Il padre era gravemente disabile in seguito a un infarto che lo aveva colpito nel 2014 e il padrone del piccolo appartamento in cui viveva la famiglia era ostinato a ottenerne lo sfratto.

La domanda di assegnazione di alloggio sociale presentata in tutta fretta dalla famiglia è stata però rigettata dall'Istituto per l'edilizia sociale

jedoch abgelehnt, da die Familie nicht die Voraussetzung erfüllte und für die letzten fünf Jahre nicht den Nachweis erbringen konnte, drei Jahre erwerbstätig gewesen zu sein. Aufgrund der schweren Behinderung konnte der Vater, der vor seiner Erkrankung immer ein fleißiger Arbeiter war, nicht mehr in seinen Beruf zurückkehren. Auch seine Frau könnte keiner Arbeit nachgehen, da sie mit der Pflege des vollständig auf ihre Hilfe angewiesenen Ehemannes mehr als ausgelastet war.

Zudem hat die Familie auch eine kleine Tochter, die ebenso gesundheitliche Probleme hatte. Die Volksanwältin konnte schließlich mit Hilfe des Vereins Lebenshilfe gemeinsam mit dem Wohnbauinstitut eine Lösung finden.

Das Wohnbauinstitut erklärte sich bereit, der Bezirksgemeinschaft eine behindertengerechte Wohnung zur Verfügung zu stellen, sodass die Familie dort, begleitet vom Verein Lebenshilfe, ein Lernprogramm starten konnte, um wieder zurück in ein selbstbestimmtes Leben zu finden. Die Familie war sehr froh, erleichtert und dankbar über diese vielversprechende Möglichkeit.

SÜDTIROLER EINZUGSDIENST

Ist eine Ratenzahlung meiner Steuerschuld überhaupt möglich?

Die wachsende Armut, verbunden mit der Teuerung des Lebenshaltungskosten und der galoppierenden Inflation haben dazu beigetragen, dass sich immer mehr Bürgerinnen verschuldet haben. So war die Anzahl jener Bürger, die sich mit solchen Sorgen an die Volksanwältin gewandt haben, im abgelaufenen Jahr im Steigen begriffen.

In den meisten Fällen waren die Zahlungsaufforderungen gerechtfertigt und es ging lediglich darum, Kontakt mit dem Südtiroler Einzugsdienst aufzunehmen, um eine Einigung zu finden, wie die Schuld mittels Ratenzahlung abgestottet werden kann.

Die Raten werden aufgrund des dem öffentli-

mancando il requisito dell'attestazione dello svolgimento di un'attività lavorativa per tre anni negli ultimi cinque anni. Il padre, che era stato un grande lavoratore prima di ammalarsi, a causa della sua grave disabilità non era stato più in grado di tornare a lavorare. Anche la moglie non poteva svolgere un lavoro in quanto già ampiamente occupata ad accudire il marito divenuto del tutto non autosufficiente.

Inoltre anche la loro figlioletta aveva problemi di salute.

Alla fine la Difensora civica con l'aiuto dell'associazione "Lebenshilfe" e dell'Istituto per l'edilizia sociale è riuscita a trovare una soluzione a questo caso.

L'Istituto per l'edilizia sociale si è detto pronto a mettere a disposizione della Comunità comprensoriale un alloggio senza barriere architettoniche dove la famiglia, accompagnata dall'associazione "Lebenshilfe", avrebbe potuto iniziare un percorso per imparare a gestire la propria vita di nuovo in modo autonomo.

La famiglia ha colto con gioia, sollievo e gratitudine questa opportunità davvero promettente.

ALTO ADIGE RISCOSSIONI

È rateizzabile il mio debito fiscale?

La povertà crescente, il rincaro del costo della vita e l'inflazione galoppante hanno spinto sempre più persone a indebitarsi. Lo scorso anno si è registrata un'impennata del numero delle persone che si sono rivolte alla Difensora civica per queste problematiche.

Nella maggioranza dei casi le richieste di pagamento erano legittime e si trattava solo di contattare Alto Adige Riscossioni per concordare la modalità di estinzione del debito tramite pagamento rateale.

Le rate vengono calcolate sulla base dell'importo dovuto all'ente creditore, gli interessi e le spese di procedura vengono aggiunti alla prima rata. Il numero delle rate mensili, il cui importo minimo è di 30 euro, dipende

chen Gläubiger geschuldeten Betrags berechnet, jedoch werden die Zinsen und die Kosten für die Zwangseintreibung zur Gänze auf die erste Rate angerechnet. Die Anzahl der monatlichen Raten, dessen Betrag sich auf mindestens 30 Euro belaufen muss, hängt von dem zurückzuerstattenden Gesamtbetrag ab. Für Beträge in Höhe von 60 bis 5.000 Euro können höchstens 24 Raten, für Beträge von 5.000 bis 25.000 Euro höchstens 72 Raten und für Beträge von 25.000 Euro bis 60.000 Euro höchstens 96 Raten gewährt werden.

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 jeweiligen 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.

Warum konnte ich als italienischer Staatsbürger im Ausland bei den Parlamentswahlen im Herbst 2022 nicht in meiner Heimatgemeinde meine Stimme abgeben?

Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger, die im Register der Auslandsitaliener (A.I.R.E.) eingetragen sind, wandten sich an die Volksanwältin, da sie bei den Parlamentswahlen vom 25. September 2022 bemerkten, dass in ihrer Heimatgemeinde eine andere Wählerliste zur Auswahl stand, als jene, die sie als Auslandsitaliener erhielten.

Der Wunsch der Auslandsbürger war nun sehr groß, ihr Stimmrecht in ihrer ursprünglichen Wohnsitzgemeinde auszuüben.

Die Volksanwältin erklärte den betroffenen Bürgern, dass die im A.I.R.E. eingetragenen Aus-

dall'ammontare complessivo della somma dovuta. Per importi da 60 euro fino a 5.000 euro sono previste al massimo 24 rate, per importi da 5.000 euro fino a 25.000 euro al massimo 72 rate e per importi da 25.000 euro fino a 60.000 euro al massimo 96 rate.

UFFICI STATALI

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.

Perché alle elezioni politiche dell'autunno 2022 come cittadino italiano residente all'estero non ho potuto votare nel mio comune di origine?

Molte cittadine e cittadini iscritti all'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) si sono rivolti alla Difensora civica perché alle elezioni politiche del 25 settembre 2022 avevano constatato che nel loro comune di origine la lista dei candidati da eleggere era diversa rispetto a quella ricevuta come italiani residenti all'estero.

A queste persone premeva moltissimo esercitare il diritto di voto nel proprio comune di origine.

La Difensora civica ha spiegato loro che gli ita-

landsitaliener ihre Stimmabgabe im Ausland mittels Briefwahl von ihrer Wohnadresse aus tätigen. Die Stimme können sie dann für die Kandidaten des Auslandswahlkreises abgeben. Auslandsitaliener, die es hingegen vorziehen, in der Herkunftsgemeinde auf Staatsgebiet ihre Stimme abzugeben und in diesem Wahlkreis zu wählen, müssen einen entsprechenden, termingerechten Antrag beim eigenen Konsulat stellen und zwar innerhalb von zehn Tagen ab Veröffentlichung des Dekrets, welches die Wahlen festlegt. Bei den letzten Parlamentswahlen war dieser Termin der 31. Juli 2022.

Eine kurzfristige Änderung der so durch Still-schweigen getroffenen Entscheidung war nun aber nicht mehr möglich. AuslandsitalienerInnen sind deshalb angehalten, bereits im Vorfeld eine bewusste Entscheidung zu treffen, ob sie mittels Briefwahl im Ausland oder vor Ort in der Herkunftsgemeinde die Stimme abgeben möchten. Von dieser Entscheidung hängt die Zuordnung zum Wahlkreis und somit der zu wählenden Listen und KandidatInnen ab.

Obwohl ich kein Fernsehgerät habe, wird mir immer noch die entsprechende Gebühr auf der Stromrechnung angelastet!

Immer wieder wenden sich Menschen mit diesem Thema an die Volksanwältin. Grundsätzlich ist dabei zu erwähnen, dass die Abmeldung der Fernsehgebühr mit einem nicht unbeachtlichen Aufwand an Formalitäten verbunden ist. Seit 2015 ist das Entrichten der Gebühr direkt mit der Stromrechnung verbunden. Es gibt Fälle, in denen tatsächlich einige Unstimmigkeiten herrschen. Wenn aber, wie es meist der Fall ist, die Behörde die Rechnungen zustellt, entsteht eine Umkehr der Beweisführung. Dies bedeutet konkret, dass es dann leider an den BürgerInnen liegt zu beweisen, dass sie alles korrekt durchgeführt haben (z. B. Abmeldung bzw. die Mitteilung, keiner Zahlungspflicht zu unterliegen).

liani residenti all'estero iscritti all'A.I.R.E. votano per corrispondenza dal proprio indirizzo estero di residenza, dando il proprio voto ai candidati della circoscrizione Estero.

I cittadini italiani residenti all'estero che invece preferiscono votare nel comune italiano di origine devono presentare relativa richiesta al Consolato di riferimento entro dieci giorni dalla pubblicazione del decreto di indizione dei comizi elettorali. Tale termine per le ultime elezioni politiche era il 31 luglio 2022.

Qualora ciò non avvenga, la scelta si considera tacitamente espressa in favore del voto per corrispondenza e non può essere cambiata all'ultimo momento. I cittadini italiani residenti all'estero sono quindi tenuti a decidere per tempo e consapevolmente se votare all'estero per corrispondenza o se partecipare al voto nel comune di origine. L'opzione fatta determina la circoscrizione elettorale di riferimento con le relative liste e i relativi candidati.

Pur non avendo un televisore mi viene ancora addebitato il canone sulla bolletta dell'energia elettrica!

La Difensora civica è stata spesso interpellata in merito a questa tematica. In linea di massima va detto che la disdetta del canone televisivo comporta una serie non irrilevante di formalità. Dal 2015 il pagamento del canone avviene direttamente in bolletta luce. Vi sono casi in cui in effetti non è molto chiaro come procedere. Se però, come accade nella maggioranza delle volte, l'autorità competente conteggia il canone RAI in fattura, si rovescia l'onere della prova, ovvero tocca purtroppo al cittadino dimostrare di aver eseguito tutto in modo corretto (ad esempio di aver comunicato la disdetta o l'esenzione dal pagamento).

Unter dem Link (https://www.letterasenzabusta.com/moduli_disdetta_canone_rai_online_esenzione_non_possesso_tv/?gclid=Cj0KCOjw3lqSBhCoARIsAMBkTb3Bs7s63PKTYVYNcCwaRjg5Uub_86XX_PI5X-GT_vKcSbWE5TLnbAaApDkEALw_wcB)

wird Schritt für Schritt erklärt wie vorzugehen ist, um das Fernsehgerät korrekt abzumelden. Wer über eine digitale Unterschrift und eine zertifizierte E-Mail verfügt, kann dies auch direkt online durchführen. Andernfalls ist es notwendig, mittels Einschreiben (die dazu nötigen Daten sind im Link zu finden) die eigene Position mitzuteilen und die Gründe anzugeben, weshalb die Zahlungsaufforderungen nicht korrekt sind.

Warum ist es nicht mehr möglich, die Gebühr für eine Führerscheinerneuerung mittels Posterlagschein zu bezahlen?

Im abgelaufenen Jahr 2022 wurden der Volksanwältin zahlreiche Beschwerden über das neu eingeführte Verfahren zur Einzahlung der Gebühren für die Führerscheinerneuerung herangetragen.

Ab März 2022 war nämlich die Einzahlung der entsprechenden Gebühr über die Post oder die Bank nicht mehr möglich. Das neue Verfahren sieht nun vor, dass die Einzahlung an das Ministerium nur mehr über dessen Internetportal www.ilportaledellautomobilista.it mittels Login und SPID getätigt werden kann.

Dies hat mehrere Personen und insbesondere ältere Menschen, die mit dem Internet wenig Erfahrung haben und über keinen SPID verfügen, in große Bedrängnis gebracht.

Die Volksanwältin hat auf mehreren Ebenen interveniert und auf das Problem aufmerksam gemacht, sodass es nun mittlerweile eine Reihe von Unterstützungsangeboten für Seniorinnen und Senioren gibt.

NISF

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine

Al link (https://www.letterasenzabusta.com/moduli_disdetta_canone_rai_online_esenzione_non_possesso_tv/?gclid=Cj0KCOjw3lqSBhCoARIsAMBkTb3Bs7s63PKTYVYNcCwaRjg5Uub_86XX_PI5X-GT_vKcSbWE5TLnbAaApDkEALw_wcB) viene spiegato passo per passo come disdire correttamente il canone radiotelevisivo.

Chi possiede una firma digitale e una e mail certificata può eseguire tutto direttamente anche online. In caso contrario si deve comunicare tramite lettera raccomandata (i dati necessari sono indicati al link riportato) la propria posizione e specificare le motivazioni per cui le richieste di pagamento non sono giustificate.

Perché non è più possibile pagare tramite bollettino postale la tassa per il rinnovo della patente?

Nello scorso 2022 sono stati presentati alla Difensora civica numerosi reclami relativi alla nuova procedura di pagamento delle tasse per il rinnovo della patente.

Dal mese di marzo 2022 non è più possibile pagare tramite posta o banca la tassa per il rinnovo della patente. La nuova procedura prevede ora che il pagamento possa effettuarsi solo accedendo tramite login e SPID al portale www.ilportaledellautomobilista.it del Ministero.

Per questo motivo molte persone e in particolare le persone di una certa età con poca dimestichezza con internet e non munite di SPID si sono trovate improvvisamente in seria difficoltà.

La Difensora civica è intervenuta a vari livelli per far presente il problema, favorendo l'attivazione di una serie di strumenti a supporto delle persone anziane.

INPS

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti

gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

Warum wird der staatliche Bonus Sociale Gas für Kondominien mit Fernwärme nicht ausbezahlt?

Der staatliche „Bonus Sociale Gas Naturale“ ist eine Reduzierung, die direkt auf die Gas-Rechnung angewandt wird und sie wird jenen Familien gewährt, die unter einem bestimmten ISEE-Wert liegen.

Ein Bürger hat sich an die Volksanwältin gewandt, da er, obwohl er mit seinem ISEE-Wert Anrecht auf die Reduzierung hätte, diese bei ihm nicht angewandt werden kann. Grund dafür war, dass er in einem Kondominium wohnte und dieses an die Fernwärme angeschlossen ist.

Um die Reduzierung beanspruchen zu können, benötigt es den sogenannten PDR-Code, der bei Fernwärme nicht vorhanden ist. Ein Schreiben der Volksanwältin an die ARERA, also die staatliche Regulierungsbehörde für Energie, bestätigte, dass die Reduzierung für Fernwärme unverständlicherweise nicht vorgesehen ist. Auch der Vorschlag der Volksanwältin an die Landesregierung, als Vorreiter der Fernwärme, eine eigene Reduzierung für Fernwärme in Südtirol vorzusehen, wurde nicht angenommen.

Warum wird mir als Student mit einem Sommerjob in der Landwirtschaft die Hinterbliebenenrente meines verstorbenen Vaters nicht gewährt?

Ein Student wandte sich mit dieser Frage an die Volksanwältin. Sein Vater war Anfang des Jahres verstorben. Ihm wurde beim Patronat erklärt, dass er als Student Anrecht auf die Hinterbliebenenrente seines verstorbenen Vaters hätte.

Deshalb hatte er alle nötigen Dokumente zusammengetragen, beglaubigen lassen und dann mit Hilfe des Patronats den Antrag gestellt. Einige Zeit später kam dann die Ablehnung von Seiten des INPS.

Grund dafür war, dass der Student in diesem

ti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

Perché il bonus sociale gas non può essere erogato per i condomini con teleriscaldamento?

Il bonus sociale gas naturale prevede uno sconto applicato direttamente sulle bollette del gas e viene concesso dallo Stato alle famiglie con un ISEE sotto una determinata soglia. Un cittadino ha interpellato la Difensora civica perché, pur avendo diritto in base al proprio ISEE allo sconto, non ne poteva godere perché abitava in un condominio allacciato al teleriscaldamento.

Per poter beneficiare dello sconto è necessario il cosiddetto codice PDR, che però non esiste per il teleriscaldamento. Interpellata in proposito dalla Difensora civica, l’Autorità statale di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha confermato che la riduzione sul prezzo del gas non è prevista, inspiegabilmente, per il teleriscaldamento.

Anche la proposta della Difensora civica alla Provincia, pioniera in materia di teleriscaldamento, di prevedere in Alto Adige uno sconto ad hoc per il teleriscaldamento non è stata accolta.

Sono uno studente universitario e d’estate lavoro nel settore agricolo: perché non ho diritto alla pensione di reversibilità di mio padre?

Uno studente universitario si è rivolto alla Difensora civica con questo quesito. Suo padre era morto all’inizio dell’anno e il patronato aveva spiegato al giovane che come studente aveva diritto alla pensione di reversibilità.

Il giovane ha quindi raccolto e fatto autenticare tutta la documentazione necessaria e con l’ausilio del patronato ha presentato la domanda di concessione della pensione di reversibilità. Qualche tempo dopo è arrivato il diniego da parte dell’INPS.

Jahr in den Namensverzeichnissen der landwirtschaftlichen Tagelöhner eingetragen war. Der Student konnte diesen Ablehnungsgrund nicht nachvollziehen, denn es stimmte zwar, dass er im Sommer in einem Bauernladen gearbeitet hatte, er ging aber zum Zeitpunkt des Ablebens seines Vaters keiner Arbeit nach.

Auf Nachfrage der Volksanwältin prüfte das INPS nochmals den Fall des Studenten. Die Ablehnung wurde aber bestätigt, denn die Eintragung erfolgt für die Kategorie der landwirtschaftlichen Tagelöhner auf Jahresbasis und somit werden die Beiträge auf das ganze Jahr aufgeteilt. Dies ist eine sehr ungerechte Bestimmung, die unbedingt abgeändert werden müsste!

Warum bekomme ich 17 Jahre an Versicherungszeiten nicht anerkannt?

Eine Bürgerin hatte beim INPS/NISF und beim INPDAP 17 Jahre und 6 Monate Versicherungsbeiträge eingezahlt, bezog jedoch für diese Zeiten keine Rente.

Sie war nun bereits seit Jahren bemüht, sich die INPDAP-Versicherungsjahre anerkennen zu lassen, aber bis heute erfolglos. Zudem hatte die Rentnerin nach dem Rentenantritt weiter gearbeitet und hätte heute auch noch weitere vier Jahre Versicherungszeiten beim INPS, die man für die Rente berücksichtigen könnte.

Die Rentnerin ersuchte die Volksanwältin verzweifelt um Hilfe. Eine gemeinsame Aussprache mit der Volksanwältin und mit dem Direktor des NISF Bozen war ein Erfolg!

Es wurde vereinbart, dass eine Bedienstete des NISF das Patronat anrufen und ihm mitteilen wird, dass es einen online-Antrag für eine Rente für den geleisteten öffentlichen Dienst stellen kann, zudem wurde vereinbart, dass das INPS von Amts wegen die Neufestlegung der Rente machen wird. So konnte auch die übrige Zeit, die die Rentnerin gearbeitet hatte, mitberücksichtigt werden.

Il motivo risiedeva nel fatto che lo studente nell’anno in questione risultava iscritto nell’elenco dei braccianti agricoli. Il giovane non riusciva a capire il perché di tale diniego perché, pur corrispondendo al vero che aveva lavorato in estate in una bottega contadina, al momento della morte del padre non stava però svolgendo alcuna attività lavorativa.

L’INPS ha riesaminato questo caso su richiesta della Difensora civica, confermando però il diniego perché l’iscrizione nell’elenco dei braccianti agricoli avviene su base annua e i contributi sono così distribuiti su tutto l’anno. Si tratta di una disposizione molto iniqua che dovrebbe essere assolutamente modificata.

Perché non mi vengono riconosciuti 17 anni di contributi previdenziali?

Una cittadina che aveva pagato 17 anni e 6 mesi di contributi previdenziali presso l’INPS e l’INPDAP non percepiva tuttavia la pensione per questi periodi.

Già da anni cercava di farsi riconoscere gli anni di contribuzione presso l’INPDAP senza tuttavia alcun esito. Inoltre la signora dopo essere andata in pensione aveva lavorato ancora maturando altri quattro anni di contribuzione presso l’INPS utili ai fini pensionistici.

La pensionata, disperata, ha chiesto il supporto della Difensora civica, che ha organizzato un incontro rilevatosi molto fruttuoso con il direttore della sede INPS di Bolzano.

In tale occasione è stato concordato che una dipendente dell’INPS avrebbe informato telefonicamente il patronato della possibilità di richiedere online il riconoscimento del servizio prestatato nel pubblico impiego e che l’INPS avrebbe rideterminato d’ufficio la pensione, prendendo in considerazione anche i periodi di lavoro accumulati dalla signora successivamente al pensionamento.

POLIZEIORGANE

Warum erhalte ich keinen Termin für die Ausstellung eines Reisepasses?

Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger meldeten sich bei der Volksanwältin und berichteten darüber, dass es fast unmöglich ist, einen zeitnahen Termin bei der Quästur für die Ausstellung des Reisepasses zu erhalten.

Auch hier wurde die Anmeldung digitalisiert, sodass es nur mehr mittels SPID auf einer eigenen Internetseite www.passaportonline.poliziadistato.it möglich ist, einen Termin für die Ausstellung eines Reisepasses zu vereinbaren.

Auf diese Termine muss man Monate warten, sodass viele Familien mit Schrecken feststellten, dass sie es zeitlich nicht schaffen, ihre Reisepässe vor dem Urlaubsantritt zu erneuern.

Die Volksanwältin wandte sich daraufhin an den zuständigen Quästor, um das Problem zu besprechen, der auch umgehend zusätzliches Personal zur Verfügung stellte und soweit als möglich zusätzliche Termine zur Vergabe freischaltete.

ORGANI DI POLIZIA

Perché non riesco a ottenere un appuntamento per il rilascio del passaporto?

Diverse persone hanno segnalato alla Difensora civica che è pressoché impossibile ottenere in tempi brevi un appuntamento presso la questura per il rilascio del passaporto.

Anche qui la procedura di prenotazione è stata informatizzata cosicché è possibile fissare un appuntamento per il rilascio del passaporto solo tramite SPID collegandosi al sito www.passaportonline.poliziadistato.it

Gli appuntamenti risultavano però esauriti per mesi e mesi, e molte famiglie hanno constatato con sgomento che per loro non sarebbe stato possibile rinnovare il passaporto in tempo utile per andare in vacanza.

La Difensora civica si è impegnata quindi ad affrontare il problema con il questore competente, che immediatamente ha messo a disposizione altro personale e ha provveduto ad allargare per quanto possibile la disponibilità di ulteriori appuntamenti.



4. ANREGUNGEN & INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

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

Digitalisierung

Im Mittelpunkt der Arbeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2022 standen die Probleme der Bürgerinnen und Bürger rund um die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung.

Verschiedene Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung werden heute verstärkt nur mehr telematisch angeboten, sodass die Selbstständigkeit vieler Personen immer mehr verloren geht und sie auf die Hilfestellung von Familienmitgliedern oder Freunden angewiesen sind.

Die Volksanwältin möchte sich verstärkt dafür einsetzen, dass regelmäßige Öffnungszeiten der Ämter für direkte Kontakte weiterhin bestehen bleiben und für hilfesuchende Bürgerinnen und Bürger Unterstützung von der öffentlichen Verwaltung angeboten wird.

Vielen Senioren ist der Umstieg in die digitale Welt nicht mehr zuzumuten, sodass es das Ziel sein muss, die ältere Generation in ihrer Selbstständigkeit zu schützen und zu fördern.

Das Amt der Volksanwältin in Zeiten einer Vertrauenskrise in der öffentlichen Verwaltung

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

Digitalizzazione

L'attività della difensora civica nel 2022 si è concentrata sui problemi dei cittadini legati alla digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Ormai le prestazioni della pubblica amministrazione vengono sempre più offerte solo in via telematica, riducendo progressivamente l'autonomia di molte persone che devono ricorrere all'aiuto di famigliari o amici.

In questo senso la Difensora civica intende impegnarsi con forza affinché gli uffici mantengano regolari orari di apertura al pubblico e le pubbliche amministrazioni offrono anche un supporto per le persone in cerca di aiuto.

Per molte persone di età avanzata non è più oggettivamente possibile passare al mondo digitale e quindi l'obiettivo è necessariamente quello di tutelare e promuovere l'anziano nella sua autonomia.

La funzione della Difensora civica in tempi di crisi di fiducia nei confronti della pubblica amministrazione

Bei der Arbeit des Volksanwaltes geht es in erster Linie um die Menschen in diesem Land, die auf den verschiedenen Ebenen und zu den unterschiedlichsten Anlässen mit öffentlichen Verwaltungen in Berührung kommen. Die Verwaltung ist hierbei Umsetzungs- und Ausführungsorgan für das, was der Gesetzgeber oder Verordnungsgeber festgelegt hat. Die Verwaltung wendet die jeweils gültige Norm und Regelung auf den konkreten Einzelfall an. Und genau um diesen Einzelfall geht es bei der Arbeit der Volksanwältin. Und genau dieses Zusammentreffen von Bürger und öffentlicher Verwaltung möchte ich hier noch genauer in Hinblick auf den bestehenden Vertrauensverlust durchleuchten.

Der Bürger muss verstehen, was die Verwaltung von ihm will

Die Verständlichkeit des Textes spielt in diesem Zusammenhang eine sehr große Rolle. Die Verständlichkeit der Kommunikation von Seiten der öffentlichen Verwaltung trägt maßgeblich dazu bei, dass Vertrauen entsteht und das Handeln auch akzeptiert und nachvollzogen werden kann.

Verwaltungshandeln ist nicht Politik, aber in hohem Maße doch politisch

Für das richtige Verständnis der Arbeit der Volksanwältin ist die Unterscheidung von Politik und Verwaltung grundlegend. Während nämlich die Politik ihre Entscheidungen begründet, indem sie das Ziel oder die Absicht eines Gesetzes formuliert, begründet die Verwaltung ihre Entscheidung mit der rechtsfehlerfreien Anwendung des Gesetzes. In der Konsequenz bedeutet das, dass eine nachvollziehbare Begründung in den Verwaltungsmaßnahmen kaum oder gar nicht vorkommt. Und so gehört es zu den Aufgaben der Volksanwältin neben der korrekten Anwendung der Gesetze auch den Sinn oder das Ziel des Gesetzes den Bürgern zu erläutern.

Somit kann manches an Unverständnis, Frust

oder auch Zorn bei den Bürgerinnen abgebaut werden. Wenn der Sinn einer Bestimmung objektiv kommuniziert wird, so kann auch eine als ungerecht empfundene Entscheidung der Verwaltung nachvollzogen und verstanden werden.

Immer dann, wenn der Bürger mit seinen kritischen Fragen von der Verwaltung abgewiesen wird und er lediglich auf den Rechtsweg verwiesen wird, wächst bei den Betroffenen der Frust und die Hilflosigkeit und das Vertrauen geht verloren. Wenn Bürger nicht mehr verstehen was die Verwaltung als staatliches Handeln von ihnen will und wenn Sinn und Zweck des Handelns nicht nachvollzogen werden kann und wenn dann noch ein Wissens- und Machtvorsprung auf der Seite der Verwaltung erlebt wird, dann wenden sich die Menschen ab und geben einem Vertrauensaufbau gar keine Chance.

Immer dann, wenn der Bürger mit seinen kritischen Fragen von der Verwaltung abgewiesen wird und er lediglich auf den Rechtsweg verwiesen wird, wächst bei den Betroffenen der Frust und die Hilflosigkeit und das Vertrauen geht verloren.

Il cittadino deve poter comprendere cosa l'amministrazione vuole da lui

La comprensibilità del testo riveste in tal senso un ruolo molto importante. Una comunicazione comprensibile da parte della pubblica amministrazione contribuisce in misura determinante a generare fiducia e quindi anche a favorire l'accettazione e la comprensione dell'agire.

L'azione amministrativa è cosa diversa dalla politica, ma ha comunque una forte dimensione politica.

Per comprendere in modo corretto il lavoro della Difensora civica è fondamentale distinguere fra politica e amministrazione. Mentre la politica motiva le proprie decisioni formulando l'obiettivo o l'intenzione di una legge, le decisioni dell'amministrazione poggiano sull'applicazione giuridicamente corretta della legge, ragion per cui la motivazione riportata nei provvedimenti amministrativi è minima o addirittura nulla. Rientra quindi nei compiti della Difensora civica illustrare ai cittadini non solo l'applicazione corretta della normativa, ma anche il senso o l'obiettivo della stessa.

oder auch Zorn bei den Bürgerinnen abgebaut werden. Wenn der Sinn einer Bestimmung objektiv kommuniziert wird, so kann auch eine als ungerecht empfundene Entscheidung der Verwaltung nachvollzogen und verstanden werden.

Immer dann, wenn der Bürger mit seinen kritischen Fragen von der Verwaltung abgewiesen wird und er lediglich auf den Rechtsweg verwiesen wird, wächst bei den Betroffenen der Frust und die Hilflosigkeit und das Vertrauen geht verloren.

Wenn Bürger nicht mehr verstehen was die Verwaltung als staatliches Handeln von ihnen will und wenn Sinn und Zweck des Handelns nicht nachvollzogen werden kann und wenn dann noch ein Wissens- und Machtvorsprung auf der Seite der Verwaltung erlebt wird, dann wenden sich die Menschen ab und geben einem Vertrauensaufbau gar keine Chance.

Die Unterstützung der Volksanwältin ist immer eine Hilfe zur Selbsthilfe

Die Unterstützung der Volksanwältin wäre missverstanden, wenn es als ein Kümmern angesehen würde, das letztlich unselbständig oder gar abhängig macht.

Die Unterstützung durch die Volksanwaltschaft ist Information, Erklärung und Moderation immer dort, wo der Einzelne nicht weiter kommt.

So gehört es auch zu den Aufgaben die Verwaltungen vor falschen oder überhöhten Erwartungen der Menschen zu schützen.

Somit ist die Arbeit der Volksanwältin – auch wenn sie einzelfallbezogen und in der Regel fernab der medialen Öffentlichkeit stattfindet – ein Baustein im Prozess einer guten Kommunikation, von der es abhängt ob Vertrauen in die öffentliche Verwaltung aufgebaut und ausgebaut werden kann.

* * *

In questo modo le cittadine e i cittadini interessati possono capire un po' di più e provano meno frustrazione o rabbia. Comunicando in modo oggettivo il senso di una disposizione, è possibile far comprendere le ragioni di una decisione dell'amministrazione percepita come ingiusta.

Ogni qual volta il cittadino non trova ascolto da parte dell'amministrazione e rimane con i suoi interrogativi e con la sola possibilità di adire le vie legali, aumentano in lui frustrazione e senso di impotenza, mentre la fiducia svanisce.

Se i cittadini non capiscono più cosa viene loro richiesto dall'amministrazione pubblica, se non comprendono il senso e lo scopo della sua azione e inoltre percepiscono uno sbilanciamento a favore dell'amministrazione in termini di conoscenza della materia e di potere, finiscono per allontanarsene e chiudersi a ogni possibilità di creare un clima di fiducia.

Il sostegno della Difensora civica rappresenta sempre un aiuto all'autoaiuto

Il sostegno della Difensora civica verrebbe frainteso nella sua natura se lo si considerasse una forma di assistenza che in fin dei conti rende non autonomi o addirittura dipendenti. La Difesa civica infatti dà il suo sostegno fornendo informazioni e spiegazioni e svolgendo una funzione moderatrice ogni qual volta la persona interessata non sa più come procedere.

Ma la Difesa civica ha anche il compito di salvaguardare le amministrazioni da aspettative sbagliate o eccessive da parte degli utenti.

Il lavoro della Difensora civica – anche se mirato ai singoli casi e di norma sottratto all'attenzione dei media – costituisce un tassello di quel processo comunicativo efficace da cui dipende la costruzione o il venir meno di un rapporto di fiducia verso la pubblica amministrazione.

* * *



Mein besonderer Dank gilt 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 gerne zur Verfügung.

Un ringraziamento speciale va infine al mio staff, il cui encomiabile impegno, unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili gli ottimi risultati conseguiti. Confermo inoltre la disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

Die Südtiroler Volksanwältin/
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Dr./dott.ssa Gabriele Morandell



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT

 WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Südtiroler Volksanwaltschaft

40 ANNI JAHRE

Difesa Civica in Alto Adige

FESTSCHRIFT
PUBBLICAZIONE

FESTSCHRIFT

40 JAHRE VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

PUBBLICAZIONE

40 ANNI 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

TITELBILD/SUL FRONTESPIZIO:

Textstudio Pe.eRI Dr. Sabine Peer
info@textstudio.net
+39 339 84 06 972
www.textstudio.net

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:

Thalerdesign, Brixen

Festakt 40 Jahre Südtiroler
Volksanwaltschaft im Südtiroler
Landtag am 27.2.2023

RITA MATTEI

Präsidentin des Südtiroler Landtages

5

DR. ARNO KOMPATSCHER

Südtiroler Landeshauptmann

6

DR. GABRIELE MORANDELL

Südtiroler Volksanwältin

8

UNIV.PROF.IN DR. ESTHER HAPPACHER

Italienisches Recht – Universität
Innsbruck

12

DOTT. MARINO FARDELLI

Präsident Koordinierungskomitee Volks-
anwälte Italiens, Volksanwalt Latium

16

GABY SCHWARZ

Volksanwältin der Republik Österreich

19

SAMIAH EL SAMADONI

Bürgerbeauftragte von
Schleswig-Holstein

22

DR. IUR. VIVIANE SOBOTICH

Ombudsfrau der Stadt Rapperswil-Jona

27

EINDRÜCKE DER FEIER

32

Festa di 40 anni di Difesa Civica
in Alto Adige nel Consiglio
Provinciale il 27/2/2023

RITA MATTEI

Presidente del Consiglio della Provincia
autonoma di Bolzano

5

DR. ARNO KOMPATSCHER

Presidente della Prov. autonoma di Bolzano

6

DR. GABRIELE MORANDELL

Difensora civica dell'Alto Adige

8

UNIV.PROF.IN DR. ESTHER HAPPACHER

Istituto di Diritto Italiano – Università di
Innsbruck

12

DOTT. MARINO FARDELLI

Presidente del Coordinamento nazionale dei
difensori civici, difensore civico del Lazio

16

GABY SCHWARZ

Difensora civica della Repubblica d'Austria

19

SAMIAH EL SAMADONI

Difensora civica del Land
Schleswig-Holstein

22

DR. IUR. VIVIANE SOBOTICH

Difensora civica del Comune di
Rapperswil-Jona

27

IMPRESSIONI SULLA FESTA

32

RITA MATTEI

Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano

Gentili Signore e Signori,

Porgo il mio personale saluto a tutti i presenti, ai consiglieri provinciali, ai rappresentanti delle istituzioni e a tutti coloro che sono qui a vario titolo intervenuti. Ringrazio la Difensora civica per l'invito all'evento di oggi:

Ho il piacere di celebrare la ricorrenza del 40° anniversario dell'istituzione della difesa civica in Provincia di Bolzano.

Dal 23 febbraio 1983, tutte le cittadine e i cittadini altoatesini possono rivolgersi alla Difesa Civica, chiamata in piena autonomia a difendere i diritti e gli interessi dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, equità e trasparenza.

Come per le decisioni di maggior peso o rilievo, la Difensora civica/il Difensore Civico riceve la nomina dal Consiglio provinciale a seguito di una votazione a scrutinio segreto con il voto qualificato di almeno i due terzi dei Consiglieri e delle Consigliere provinciali.

Grazie alla recente legge provinciale del 9 ottobre 2020 che disciplina compiti e funzioni, modalità e procedure della Difesa Civica, è stato istituito il **Centro di tutela contro le discriminazioni** della Provincia di Bolzano; una struttura innovativa e strategica che fornisce assistenza alle vittime di discriminazioni a sfondo razzista, su base etnica, linguistica, culturale, religiosa, basate su una disabilità, sull'aspetto esteriore, sull'età, nonché alle vittime di discriminazioni fondate sull'origine e sull'appartenenza a una nazione o sulle opinioni politiche.

Tengo a ricordare tutti coloro che in questi quattro decenni hanno interpretato il ruolo dell'ombudsman, incardinati presso l'assemblea legislativa ma del tutto autonomi nell'esercizio della propria azione di tutela del cittadino di fronte alle controversie, promuovendo una luminosa trasparenza della pubblica amministrazione.

Mi sia consentito, infine, esprimere un sentito ringraziamento a quanti si sono adoperati per concorrere al buon funzionamento dell'Ufficio della Difesa civica, dall'ufficio di Presidenza del Consiglio provinciale, al Segretario generale, ai Dirigenti e al personale del Consiglio provinciale di Bolzano, ad ogni persona che ha intrattenuto positivi rapporti con l'ufficio della Difesa civica, e da ultimo, ma non per ultimi, la Difensora Civica e tutte le sue collaboratrici e i suoi collaboratori per il qualificato apporto professionale prestato in questo importante organo provinciale di garanzia.

Concludendo, mi sento di esprimere un sincero apprezzamento per l'iniziativa odierna, finalizzata non solo a celebrare l'anniversario della legge provinciale istitutiva dell'ufficio, ma anche a diffondere la conoscenza di questa figura di garanzia, nonché dei relativi ambiti e modalità di intervento.

Grazie

DR. ARNO KOMPATSCHER

Südtiroler Landeshauptmann

40 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft – eine Erfolgsgeschichte

„40 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol“ sind ein guter Grund, sich zu freuen. Als wertvolle Einrichtung leistet die Volksanwaltschaft einen unverzichtbaren Beitrag zur Verbesserung der Beziehungen zwischen dem Bürger/der Bürgerin und der öffentlichen Verwaltung. Durch ihre professionelle und überzeugende Vorgehensweise hat sich die Volksanwaltschaft in den vergangenen vier Jahrzehnten Vertrauen und eine breite Akzeptanz in der Bevölkerung erarbeitet.

Die Institution Volksanwaltschaft steht den Südtirolerinnen und Südtirolern zur Seite, wenn Entscheidungen einer Behörde für sie nicht nachvollziehbar sind, arbeitet im Auftrag des Südtiroler Landtages und überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol. Das Jubiläum 2023 schafft einen willkommenen Anlass, einen tieferen Blick auf die Aufgaben der Volksanwaltschaft zu werfen, um diese den Menschen noch näher zu bringen.

Für Beschwerden und Beratungen – beispielsweise zur Einschränkung demokratischer Grundrechte, zur Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen, zur Aufklärung zur Patientenverfügung oder zu Patientenrechten, zur Erklärung zum Gebrauch der Muttersprache, zur Angemessenheit einer Enteignungsentschädigung bis hin zur Klärung von Verwaltungsstrafen und vielen anderen Fragen mehr – ist die Volksanwaltschaft die richtige Adresse. Sie ist Ansprechpartnerin, wenn es darum geht zu klären, ob ein Bürger/eine Bürgerin von der öffentlichen Verwaltung (dazu zählen Gemeinden, Bezirksgemeinschaften, Landesverwaltung, Sanitätsbetrieb, Wohnbauinstitut, staatliche Stellen...) richtig behandelt wurde.

Die Volksanwaltschaft vermittelt bei Konflikten mit der öffentlichen Verwaltung

Jede Bürgerin und jeder Bürger hat das Recht, sich unkompliziert und kostenlos an die Volksanwältin oder den Volksanwalt zu wenden. Diese/r ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen. Er/sie überprüft, ob ein Missstand besteht, berät und vermittelt bei Konflikten zwischen Bürger/in und öffentlicher Verwaltung. Dabei ist wichtig zu betonen, dass die Volksanwältin oder der Volksanwalt und das Team in der Volksanwaltschaft unabhängig und autonom arbeiten. Bedeutsam sind die direkten Kontakte mit den verantwortlichen Entscheidungsträgerinnen und -trägern in der öffentlichen Verwaltung, damit Probleme zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden können. Oftmals reicht ein persönliches Gespräch, um Missverständnisse auszuräumen und eine gute Lösung zu finden. Allerdings gibt es auch Fälle, in denen es leider nicht zu einer Einigung zwischen Bürger/in und Verwaltung kommt. Mit solchen Fällen beschäftigen sich dann meist in langwierigen Verfahren Anwälte und Gerichte.

Heute haben alle 116 Südtiroler Gemeinden eine Vereinbarung mit der Volksanwaltschaft. Das gibt es so in keiner anderen Region Italiens. Die Anliegen bzw. Beschwerdefälle sind dabei vielfältig und betreffen häufig urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden in Zusammenhang mit Enteignungen, Erweiterungszonen, Gebühren und meldeamtlichen Angelegenheiten. Das Team der Volksanwaltschaft bewältigt alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungstätigkeit.

Zum Jubiläum seien an dieser Stelle die Verdienste der bisherigen Volksanwälte und Volksanwältinnen hervorgehoben. Die Anerkennung der Leistungen geht an Südtirols ersten Volksanwalt und somit

Bahnbrecher Heinold Steger (1985 bis 1991), der traurigerweise im Dienst verstarb, an Werner Palla (1992 bis 2003), dem es ein besonderes Anliegen war, die Südtiroler Volksanwaltschaft nach außen zu vernetzen, sowie an Burgi Volgger (2004 bis 2014), die mit ihrer ausgleichenden Art und mit weiblichem Pragmatismus die exzellente Aufbauarbeit ihrer beiden Vorgänger erfolgreich fortführte. Seit 2014 leitet Gabriele Morandell mit großem Engagement die Volksanwaltschaft und machte diese auch fit fürs digitale Zeitalter.

Es versteht sich von selbst, dass die Stärkung und Unterstützung der Volksanwaltschaft auch in Zukunft wichtig sein werden. Eine Zerstückelung und Aufteilung der Zuständigkeiten auf verschiedene Stellen und Anwälte, wie von verschiedenen Seiten immer wieder vorgeschlagen, wäre aus meiner Sicht nicht zielführend und würde dem Bürger/der Bürgerin keine Vorteile bringen, sondern lediglich zu Diskussionen über Zuständigkeiten und Doppelgleisigkeiten führen.

Zum runden Geburtstag wünsche ich dem Team der Volksanwaltschaft, dass es durch den Einsatz für die Rechte und Interessen der Bevölkerung weiterhin gelingen möge dazu beizutragen, dass unsere Gesellschaft gerechter und fairer wird. In einer immer komplexer werdenden Welt ist die Mittlerrolle der Volksanwaltschaft wichtiger denn je. Wenn die Regierungen auf den verschiedensten Ebenen ihrer Verantwortung gerecht werden und Verwaltungen gut funktionieren, dürfte einer guten Zusammenarbeit auch in Zukunft nichts im Wege stehen.

Mit den besten Wünschen

Arno Kompatscher
Landeshauptmann von Südtirol

DR. GABRIELE MORANDELL

Südtiroler Volksanwältin

40 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft – Rückblick + Ausblick

RÜCKBLICK

Die Erfolgsgeschichte der Volksanwaltschaft in Südtirol beginnt am **23. Februar 1983**. Damals wurde im Südtiroler Landtag das Landesgesetz Nr. 15 betreffend die Errichtung der Volksanwaltschaft genehmigt. Mit diesem Gesetz lag Südtirol genau im Trend der Zeit, da in den verschiedenen europäischen Regionen diese Idee des Volksanwaltes, des Bürgerbeauftragten oder der sogenannten Ombudsstelle als wichtig empfunden wurde und diese neuen Anlaufstellen für die Bürger eingerichtet wurden.

Gleichzeitig mit diesem Gesetz wurde auch die Errichtung der Autonomen Sektion des Verwaltungsgerichtes in Bozen im Landtag diskutiert, dessen Einrichtung sich jedoch noch um einige Jahre hinzog.

Dr. Heinold Steger wurde dann **mit 15. März 1985** zum ersten Volksanwalt gewählt und konnte in den ersten 8 Monaten seiner Tätigkeit bereits 491 Beschwerdefälle bearbeiten. Im selben Jahr begann auch Frau Annelies Geiser ihre Arbeit als Sekretärin in der Volksanwaltschaft, wo sie auch heute noch tatkräftig mitarbeitet.

Das erste Landesgesetz von 1983 umfasste jedoch nur 14 Artikel, wobei die Zuständigkeiten des Volksanwaltes sehr einschränkend formuliert waren. Der Volksanwalt/die Volksanwältin durfte lediglich auf Anfrage von Interessierten agieren und konnte nur Verwaltungsakte der Landesverwaltung überprüfen. Steger versuchte deshalb sofort Vorschläge für Verbesserungen des Gesetzestextes zu erwirken, die jedoch nur sehr zögerlich weitergebracht wurden.

Mit dem **Landesgesetz Nr. 33 vom 18.8.1988** wurden dann die Zuständigkeitsbereiche der Volksanwaltschaft endlich auch erweitert und der Sanitätsbetrieb wurde mit aufgenommen.

Nach dem plötzlichen Tod von Dr. Steger im April 1991 benötigte der Landtag 10 Monate und mehrere Landtagssitzungen, bei denen die Wahl immer wieder verschoben wurde, bis endlich **im Dezember 1991 der Nachfolger Dr. Werner Palla die notwendige Mehrheit im Landtag erhielt und als neuer Volksanwalt** ernannt wurde.

In darauffolgenden Jahren konnte der neue Volksanwalt den Mitarbeiterstab erhöhen und auch zusätzliche Sprechstage in den Außenbezirken anbieten.

Bereits Palla wies darauf hin, dass **Volksanwälte einsame Menschen** sind und sich ohne Lobby für die Anliegen der kleinen Bürger stark machen und Verbesserungsvorschläge von der Landesverwaltung wenig Beachtung finden.

Bereits die Volksanwälte Steger und Palla beschwerten sich in ihren Jahresberichten immer wieder über die mangelnde Bürgernähe der öffentlichen Verwaltung. An diesen Kritikpunkten hat sich bis heute nichts Wesentliches geändert.

Nicht immer verlief die Arbeit der Volksanwälte auch reibungslos und ohne Konflikte. Immer wieder gab es auch öffentliche Diskussionen und Auseinandersetzungen mit Interessensgruppen oder auch hohen Beamten und politischen Vertretern.

In den 90er Jahren entbrannte auch eine rege politische Diskussion darüber, ob auf **Gemeindeebene ein eigener Volksanwalt eingesetzt werden sollte**, oder ob der Landesvolksanwalt auch diese Zu-

ständigkeit mitübernehmen sollte. Grundsätzlich wurde es befürwortet, dass der Landesvolksanwalt auch diese Aufgabe mit übernimmt. Die Umsetzung dieses Ziels und die Vereinbarungen mit den unterschiedlichen Gemeinden zogen sie jedoch dann über einen Zeitraum von 20 Jahren hin. Erst im Jahr 2010 gelang es Dr. Volgger, dass auch die letzten Südtiroler Gemeinden die entsprechende Konvention zur Zusammenarbeit unterzeichneten.

Mit dem weiteren **Landesgesetz Nr. 14 aus dem Jahr 1996** wurde die Volksanwaltschaft schlussendlich, nach stetigem Drängen der Volksanwälte, weg von der Landesregierung beim **Südtiroler Landtag als unabhängige Stelle** angesiedelt.

In der Amtszeit von Dr. Palla wurde zudem auch sehr heftig über die Notwendigkeit einer eigenen **Kinder- und Jugendanwaltschaft** oder auch über die Einführung eines **Patientenanwaltes** diskutiert. Die Kinder- und Jugendanwaltschaft wurde dann aber erst im Jahr 2009 errichtet.

Im Sanitätsbereich gehörten von Beginn an die Beschwerden über vermutete Behandlungsfehler der Patienten zu den häufigsten Klagen, sodass die Volksanwälte darauf drangen eine **Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen** beim Assessorat für Gesundheit einzurichten, was dann schlussendlich Burgi Volgger gelang, die im Jahr 2004 auf Werner Palla folgte. **Erstmals hatte Südtirol eine Frau als Volksanwältin.**

Auch Burgi Volgger setzte sich in den folgenden Jahren unermüdlich für die **Belange der armen und schwächeren Bevölkerung** ein und machte immer wieder auf die verschiedensten Schwierigkeiten der Bürger mit den Behörden aufmerksam. Ihr gelang es auch den Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft durch eine konstante und gute Öffentlichkeitsarbeit stark auszubauen.

Am **4. Februar 2010** wurde das Landesgesetz des Volksanwaltes wiederum überarbeitet und diesmal wurde vor allem das **Auswahl- und Ernennungsverfahren des Volksanwaltes/der Volksanwältin neu und transparent geregelt**, nachdem es immer wieder diesbezüglich zu heftigen politischen Auseinandersetzungen gekommen war.

Auf Burgi Volgger folgte ich im Jahr 2014 als vierte Volksanwältin - Gabriele Morandell.

Auch ich setzte mich in den letzten 9 Jahren unermüdlich für die Belange der Bürgerinnen und Bürger ein und konnte durch meine Vermittlungsarbeit in vielen Fällen dazu beitragen, dass das Verhältnis zwischen Bürgerinnen und Bürgern und öffentlicher Verwaltung gestärkt werden konnte.

Als Volksanwälte sind wir nämlich immer darauf bedacht durch direkten Kontakt mit dem Bürger und der Bürgerin und mit den verantwortlichen Entscheidungsträgern eine gute Vermittlungstätigkeit zu leisten. Oft gelingt dies auch nur durch persönliche Gespräche, in welchen die unterschiedlichsten Positionen und Meinungen dargelegt werden und eine annehmbare Lösung für alle gesucht wird, ohne den langwierigen und teuren Rechtsweg beschreiten zu müssen.

Schwierig war die Arbeit der Volksanwaltschaft zudem in den Jahren während der **Coronapandemie**. Telefonisch und mittels E-Mail wurden unzählige Bürger zu den verschiedensten aktuellen Notstandsverordnungen und Anweisungen des Gesundheitsministerium oder Quarantänemaßnahmen beraten und wir als Volksanwaltschaft wurden nicht müde Verbesserungsvorschläge an die zuständigen Stellen weiterzuleiten.

Mit dem neuen **Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020** wurde letztthin die rechtlichen Bestimmungen betreffend der Volksanwaltschaft nochmals überarbeitet. Mit diesem neuen Gesetz wurde die **Zuständigkeit für Patientenliegen nochmals explizit bestätigt**, und zudem wurde die neue **Antidiskriminierungsstelle** als zusätzlicher Dienst für alle Bürgerinnen und Bürger eingerichtet.

Ganz neu ist auch die Figur des **Seniorenanwaltes**, welche gemäß **Landesgesetz Nr. 12 vom 6. Oktober 2022** bei der Volksanwaltschaft angesiedelt werden soll und für die Zukunft neue Herausforderungen mit sich bringen wird.

HEUTE

Die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Volksanwaltschaft wenden, hat in den 40 Jahren stetig zugenommen. Zurückzuführen ist dies einerseits auf den gestiegenen Bekanntheitsgrad der Einrichtung aber, andererseits, so glaube ich, steigt grundsätzlich auch die Zahl der Menschen, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht mehr zu Recht finden.

Die Flut an rechtlichen Vorgaben und Bestimmungen und das Ausmaß an Bürokratie hat seit Bestehen der Volksanwaltschaft von Jahr zu Jahr zugenommen und hat heute ein nie dagewesenes Ausmaß erreicht, sodass es für vielen Bürgerinnen wirklich schwer ist sich irgendwie noch im Bürokratiedschungel zu Recht zu finden.

Ein Teil dieser Verunsicherung im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung ist der **Digitalisierung** geschuldet. Für viele ältere Menschen ist digitale Verwaltung nämlich nicht mehr erreichbar und sie müssen private Dienstleister dazwischenschalten um Ansuchen zu stellen.

Auch die Schwerpunkte der Arbeit haben sich im Laufe der Jahre immer wieder geändert. Heute ist die **Landesverwaltung gemeinsam mit Sanitätsbetrieb und Wohnbauinstitut** mit insgesamt 40 % der Beschwerden jene Körperschaft mit den meisten Beschwerde, gefolgt von den Gemeinden mit 32 % der Beschwerden.

Auffallend dabei ist, dass die Beschwerden über den **Sanitätsbetrieb** konstant im Steigen sind und im abgelaufenen Jahr sogar die Landesverwaltung übertroffen haben.

AUSBLICK

Bei der Arbeit des Volksanwaltes **geht es in erster Linie um die Menschen in diesem Land**, die auf den verschiedenen Ebenen und zu den unterschiedlichsten Anlässen mit öffentlichen Verwaltungen in Berührung kommen.

Für das richtige erklären und verständlich machen des Handelns der Verwaltung ist die Volksanwaltschaft wichtig und wird sie auch in Zukunft wichtig sein.

Mit Erklärungen kann manches an Unverständnis, Frust oder auch Zorn bei den Bürgerinnen abgebaut werden. Wenn der Sinn einer Bestimmung objektiv kommuniziert wird, so kann auch eine als ungerecht empfundene Entscheidung der Verwaltung oft nachvollzogen und verstanden werden.

Erst wenn Bürger nicht mehr verstehen was die Verwaltung von ihnen will und wenn Sinn und Zweck des Handelns nicht nachvollzogen werden kann, **dann wenden sich die Menschen ab und geben einem Vertrauensaufbau gar keine Chance.**

Und gerade hier ist die Volksanwaltschaft wichtig und wird auch in Zukunft dringend als Baustein der guten Kommunikation benötigt.

Eine positive Zukunft der Volksanwaltschaft in Europa ist deshalb heute allemal gesichert.

Volksanwaltschaften/Bürgerbeauftragte oder auch Ombudsstellen sind in allen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union heute vorhanden und sind in einigen Staaten sogar verfassungsrechtlich verankert. Auch die Europäische Union selbst hat die Figur der Europäischen Bürgerbeauftragten geschaffen.

Die Volksanwaltschaften **in Italien** werden heute meines Erachtens in ihrer Rolle und in ihren wichtigen Aufgaben für den Bürger in einigen Regionen noch nicht so geschätzt und wahrgenommen, wie es notwendig wäre. Hier gilt es als Südtiroler Volksanwaltschaft Vorbildfunktion einzunehmen und die Kolleginnen und Kollegen zu unterstützen.

Die Volksanwaltschaft in Südtirol ist heute sicherlich gut aufgestellt und hat in den **40 Jahren sehr viel an wertvoller Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger geleistet.**

Es gilt nun dies auch in Südtirol anzuerkennen und weiterhin zu fördern und die Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu unterstützen.

Nicht dienlich dabei sind die politischen Bestrebungen die Aufgaben der Volksanwaltschaft durch die Schaffung von kleinen Fachvolksanwälten zu zersplittern. Unter Berücksichtigung der Einwohnerzahl in unserem Land sind diese Vorschläge sicherlich nicht zu fördern und führen über kurz oder lang zu unübersichtlichen Zuständigkeiten und Doppelgleisigkeiten, die eigentlich keinen Platz haben dürften.

Ich wünsche mir für die Zukunft der Südtiroler Volksanwaltschaft **ein gutes und begeistertes Team an Mitarbeitern, welches mit Sensibilität, Empathie und Kompetenz schwierige Themen angeht** und gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern und der öffentlichen Verwaltung nach Lösungen sucht.

UNIV.-PROF.IN DR. ESTHER HAPPACHER

Italienisches Recht – Universität Innsbruck**Die Rolle der Volksanwaltschaft und das verfassungsrechtlich geschützte Recht auf gute Verwaltung¹**

Der Titel des Vortrags ist an und für sich provokant, da die italienische Verfassung keinen Artikel enthält, in dem ausdrücklich ein subjektives Recht auf gute Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger verankert ist. Sehr wohl aber enthält die Verfassung eine Reihe von Prinzipien, welche die öffentliche Verwaltung und ihr Handeln betreffen. An dieser Stelle darf kurz daran erinnert werden, dass die öffentliche Verwaltung und ihr Handeln nicht Selbstzweck ist, sondern dazu dient, die Interessen der Allgemeinheit und das Gemeinwohl – mithin die Interessen der Menschen – bestmöglich zu verwirklichen.

Die in der Verfassung verankerten Prinzipien für die öffentliche Verwaltung dienen herbei als Art Leitplanken, die darauf hinwirken, das Handeln der Verwaltung in die Richtung einer guten Verwaltung zu lenken. Als erstes Prinzip ist das Legalitätsprinzip zu nennen. Es ist in der italienischen Verfassung zwar nicht ausdrücklich verankert, wie dies etwa in der österreichischen Bundesverfassung in Artikel 17 der Fall ist, welcher ausdrücklich festhält: „Die gesamte staatliche Verwaltung darf nur auf Grund der Gesetze ausgeübt werden.“ Das Legalitätsprinzip ergibt sich aber aus Artikel 95 Absatz 3 Verfassung und Artikel 97 Absatz 2 Verfassung, welche die Organisation der Verwaltung und ihrer Struktur sowie ihr Handeln unter einen Gesetzesvorbehalt stellen und damit das Gesetz zur Grundlage der Ausübung jeglicher Verwaltungsbefugnis und Verwaltungshandelns machen. Dabei – so hat der Verfassungsgerichtshof in seinem Urteil Nr. 70/2013 festgestellt - muss der Normgeber eine möglichst klare Regelung treffen, um zu vermeiden, dass unklare Regelungen zu einer schlechten und mangelhaften Ausübung der Verwaltungsfunktionen führen.

Artikel 97 Absatz 2 Verfassung spezifiziert des Weiteren, dass die Verwaltung in einer Weise zu organisieren ist, „dass ein guter Verwaltungsablauf und die Unparteilichkeit der Amtsführung gewährleistet“ werden. Damit sind zwei weitere Prinzipien genannt, der Grundsatz der Unparteilichkeit und der Grundsatz des guten Verwaltungsablaufs, die häufig auch zusammengefasst als das Prinzip der guten Verwaltung bezeichnet werden.

Der Grundsatz der Unparteilichkeit stellt eine Grundvoraussetzung zur Verwirklichung des in Artikel 3 Verfassung verankerten Gleichheitsgrundsatzes dar. Das äußert sich in Bezug auf die öffentliche Verwaltung durch die Unparteilichkeit des Verwaltungshandelns. Ebenso äußert sich die Unparteilichkeit durch Publizität und Transparenz des Verwaltungshandelns, die seine Kontrolle ermöglichen. Der Grundsatz des guten Verwaltungsablaufs ist einerseits als Vorgabe für die Organisation der Dienststellen, Verwaltungsstrukturen und Verwaltungsverfahren zu verstehen. Andererseits wird er als Vorgabe für das Verwaltungshandeln interpretiert, das sich an den Maßstäben der Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit orientieren muss. Letzteres kommt auch eindrücklich im Gesetz Nr. 241/1990 zum Ausdruck, das Grundsätze für das Verwaltungshandeln ausdifferenziert. Artikel 1 Gesetz Nr. 241/1990 hält ausdrücklich fest: „1. Die öffentliche Verwaltung verfolgt mit ihrer Tätigkeit die

von der Gesetzgebung festgelegten Ziele und hält sich an die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, der Effizienz, der Unparteilichkeit, der Publizität und der Transparenz (...)“.

Der gute Verwaltungsablauf bedeutet somit: Die Verwaltung muss sich an der Erreichung ihrer Ziele orientieren (Wirksamkeit), sie hat ihre Organisation und ihr Handeln effizient und damit so zu gestalten, dass sie ihre Ziele mit dem geringsten Einsatz an Mitteln - die ja die Mittel der Steuerzahler sind – zu erreichen, wozu etwa auch die rechtzeitige Erledigung von Anträgen gehört oder das Kriterium des geringsten Preises im Vergaberecht. Die Verwaltung muss schließlich wirtschaftlich handeln, d.h. die erforderlichen Mittel mit dem geringstmöglichen Aufwand besorgen. In diesem Zusammenhang ist die Beachtung der Interessen der Privaten einschließlich ihrer Verfahrensrechte ebenfalls Ausdruck der Effizienz und der Wirtschaftlichkeit, da sich dadurch Anfechtungen und die damit verbundenen Kosten vermeiden lassen und die Qualität des Verwaltungshandelns steigt. Ebenso tragen Verfahrensvereinfachungen wie die zertifizierte Mitteilung der Aufnahme einer Tätigkeit durch den an der Tätigkeit interessierten Privaten oder das Verbot der Verfahrenschwerung (ausgenommen außergewöhnliche begründete Erfordernisse) zu einem guten Verwaltungslauf bei. Auch die Digitalisierung kann unter diesem Aspekt betrachtet werden, ob sie allerdings aus Sicht der Adressaten des Verwaltungshandelns immer zu einem guten Verwaltungsablauf beiträgt, sei dahingestellt.

Unparteilichkeit und guter Verwaltungsablauf kommen insbesondere im Falle der Ermessensentscheidungen der Verwaltung zum Tragen, sodass sich die Verletzung oder Missachtung dieser Prinzipien durch die Verwaltung in einem Rechtsmangel der Verwaltungsmaßnahmen niederschlägt, etwa durch das Missachten einer Verwaltungspraxis, durch eine unlogische Begründung oder unvollständige oder fehlende Ermittlungen zur Vorbereitung der Verwaltungsentscheidung. Sie können von den Betroffenen im Rahmen des Rechtsschutzes (Rekurs an eine Verwaltungsbehörde oder an das Gericht) geltend gemacht werden. Artikel 113 Verfassung enthält in diesem Zusammenhang das Prinzip, dass der Rechtsweg gegen das Handeln der Verwaltung an die Gerichte (Verwaltungsgericht oder ordentliches Gericht) immer möglich sein muss.

Neben den bereits genannten Prinzipien tragen weitere Grundsätze zu einer guten Verwaltung bei. Hier ist zunächst das in Artikel 97 Absatz 3 Verfassung verankerte Prinzip des Wettbewerbs für den Zugang zu den Stellen in der öffentlichen Verwaltung zu nennen. Es kann als unmittelbare Anwendung des Prinzips des guten Verwaltungsablaufs und der Unparteilichkeit gesehen werden und setzt das in Artikel 51 Verfassung ausdrücklich für den Zugang zu den öffentlichen Ämtern verankerte Gleichheitsprinzip um. Das Prinzip des Wettbewerbs trägt dafür Sorge, dass für die Ausübung der Funktionen beruflich geeignete und kompetente Personen bestimmt werden. Dies wird auch durch die Besetzung der Wettbewerbskommissionen mit fachlich einschlägig versierten Personen, durch die Festlegung von Kriterien für die Zulassung zum Wettbewerb und von Maßstäben für die Bewertung der Teilnehmer sichergestellt. In der Auswahl der öffentlichen Bediensteten darf es keinesfalls zu persönlicher Bevorzugung kommen, was etwa zukünftigen persönlichen Verpflichtungen die Tür öffnen würde. Die öffentlichen Bediensteten müssen ganz im Dienste der Allgemeinheit stehen, was als weiteres Prinzip in Artikel 98 Absatz 1 Verfassung verankert ist. Wie der Verfassungsgerichtshof in seinem Urteil Nr. 177/2012 festgestellt hat, zielt das Prinzip des Wettbewerbs sowohl auf die Unparteilichkeit im Handeln der Verwaltung als auch auf dessen Effizienz ab.

Und nicht zuletzt verankert Artikel 28 Verfassung die Haftung der öffentlichen Bediensteten für ihr rechtswidriges Handeln gegenüber den Adressaten ihres Handelns. In diesem Zusammenhang spielt der Rechnungshof eine zentrale Rolle, da er das für die verwaltungsrechtliche Haftung zuständige Gericht ist, über die Verwendung öffentlicher Mittel wacht und dabei bei einer „Schädigung der Staatskasse“ hohe Entschädigungsleistungen verhängen kann. Allerdings muss auch darauf hinge-

¹ Verschriftlichte Fassung des Vortrags.

wiesen werden, dass diese Zuständigkeit des Rechnungshofs durchaus zu einer so genannten defensiven Verwaltung führen kann, die wenig auf neue Herausforderungen reagiert.

Die genannten Grundsätze können also als „Leitplanken“ für die bestmögliche Verwirklichung einer guten Verwaltung betrachtet werden. Damit korreliert aus der Perspektive der Adressaten des Verwaltungshandelns die Gewährleistung der guten Verwaltung - diese ist somit zwar nicht als Recht ausdrücklich in der Verfassung verankert, aber durch die Verfassung geschützt.

Nicht unerwähnt bleiben soll, dass das Unionsrecht zur Verwirklichung einer „offenen, rechenschaftspflichtigen und dienstleistenden Verwaltung“ (Magiera) das Recht auf eine gute Verwaltung in der Grundrechtecharta GRC – wenn auch nur für die Organe und Einrichtungen der Europäischen Union - ausdrücklich verankert. Artikel 41 GRC widmet sich dem „Recht auf eine gute Verwaltung“ und bestimmt in Absatz 1: „Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.“. Umfasst werden vom Grundsatz der guten Verwaltung weiteres ausdrücklich insbesondere das Recht auf Gehör, das Recht auf Akteneinsicht und die Pflicht zur Begründung der Entscheidungen, ebenso das Recht auf Entschädigung und das Recht auf den Gebrauch einer der Amtssprachen der Union. Der Grundsatz der angemessenen Frist, die Begründungspflicht der Entscheidungen der Verwaltungsbehörden oder das Recht auf Gehör oder Akteneinsicht findet sich nicht in der italienischen Verfassung. Freilich ergeben sich diese Grundsätze implizit aus den beschriebenen Grundsätzen der Unparteilichkeit und des guten Verwaltungslaufs und sind insbesondere auf einfachgesetzlicher Ebene im Gesetz Nr. 241/1990 expliziert, etwa die Begründungspflicht in Artikel 3 Gesetz Nr. 241/1990.

Trotz all dieser verfassungsrechtlichen und gesetzlichen Grundsätze und Vorgaben bedarf es weiterer Elemente, um aus Sicht der Adressaten des Verwaltungshandelns eine gute Verwaltung sicherzustellen. Hierbei geht es im Grund genommen um eine Art Lückenschließung im Sinne einer besseren Wahrnehmung von Rechten und Interessen der Adressaten des Verwaltungshandelns gegenüber der Verwaltung. Als Beispiele können genannt werden: jemand ist mit der erteilten Auskunft im Rahmen des Aktenzugangs nicht zufrieden; eine Dienststelle ist tagelang telefonisch nicht erreichbar; Gebühren werden als zu hoch erachtet; auf Beschwerden wird nicht reagiert; es mangelt an Information und Aufklärung ... Es geht somit um Situationen, die nicht unmittelbar ein Beschreiten des Rechtswegs zur Folge haben (auch wenn dies in einem zweiten Moment eintreten könnte).

Hier kommt die Volksanwaltschaft ins Spiel. Wie Artikel 1 Absatz 2 Landesgesetz Nr. 11/2020 festhält: „Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet bei unregelmäßigen Verhaltensweisen der öffentlichen Körperschaften ein und vermittelt zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der öffentlichen Verwaltung.“ Unter den unregelmäßigen Verhaltensweisen sind ein breites Spektrum von Handlungen zu verstehen - Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen, von denen einige im vorangegangenen Absatz beispielhaft angeführt sind. Die Volksanwaltschaft nimmt ihre Aufgaben durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren wahr (Artikel 15 Landesgesetz Nr.11/2020). Die Befassung mit den unregelmäßigen Verhaltensweisen der Verwaltung erfolgt möglichst niedrigschwellig, formlos und durchaus auch von Amts wegen, etwa aufgrund von Presseberichten (vgl. Art 16 Landesgesetz Nr. 11/2020). Durch Beratung und Vorschläge zur Behebung der Ursachen an die Verwaltung von Seiten der Volksanwaltschaft soll eine Verbesserung im Sinne der guten Verwaltung erzielt werden.

Diese Vermittlungs- und Beratungsfunktion der Volksanwaltschaft in einem rechtlich oft schwer fassbaren Bereich ist ein unverzichtbarer Pfeiler der guten Verwaltung. Sie trägt dazu bei, dass die Verwal-

tung tatsächlich gut sein kann, zwar nicht in dem Sinn, dass die Betroffenen stets Recht bekommen, aber in dem Sinn, dass die Verwaltung angehalten wird, ihr Bestes zu tun. Das Streben nach diesem Besten bedeutet aber auch, eine Kultur der guten Verwaltung als Ziel zu haben, diese zu fördern und zu leben. Diese Kultur ist durch ständige Aus- und Fortbildung zu unterstützen und durch das Bewusstmachen zu stärken, dass im Zentrum der Verwaltung die Menschen und mit ihnen das Gemeinwohl stehen müssen– so wie es die verfassungsrechtlich definierten Prinzipien der guten Verwaltung sicherstellen sollen.

Literatur:

Rossana Caridà, *Principi costituzionali e pubblica amministrazione in L. Ventura/A. Morelli (a cura di) Principi costituzionali*, Giuffrè 2015.

Magiera Siegfried, *Art.41 GRC, in Meyer/Hölscheidt (Hg.), Charta der Grundrechte der Europäischen Union, NOMOS 2019.*

Coen Leopoldo, *Articolo 97, in Bartole/Bin (Hg.), Commentario breve alla Costituzione, CEDAM 2008.*

DOTT. MARINO FARDELLI

Difensore Civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome Italiane

I doveri dei Difensori Civici in Italia. Difficoltà ed opportunità.

È un piacere per me intervenire in questa occasione e ascoltando gli interventi di chi mi ha preceduto, posso affermare che si è rivelata molto interessante e con ricchi spunti di riflessione evidenziati dagli illustri ospiti relatori.

Diciamocelo senza mezzi termini: nonostante l'importanza di tale figura, il ruolo del Difensore Civico è spesso sottovalutato e poco conosciuto. In questa mia breve relazione, si analizzeranno i doveri dei Difensori Civici in Italia, con una particolare attenzione alle difficoltà ed opportunità che la figura presenta. Inoltre, si sosterrà che non c'è bisogno di una legge nazionale per istituire tale figura, ma di rafforzare il lavoro del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici italiani cosa che insieme ai colleghi oggi presenti oggi in questa sede, a dimostrazione che c'è in campo un grande gioco di squadra.

I doveri dei Difensori Civici in Italia

Il ruolo del Difensore Civico è quello di tutelare i diritti dei cittadini e di garantire una corretta amministrazione della giustizia. A tal fine, il Difensore Civico ha il compito di ricevere le denunce dei cittadini riguardanti abusi o negligenze da parte della pubblica amministrazione, di effettuare verifiche, indagini e ispezioni per accertare eventuali violazioni e di adottare le misure necessarie per la risoluzione delle controversie. Inoltre, il Difensore Civico deve anche fornire informazioni e consulenza ai cittadini riguardo ai loro diritti e doveri. Molte volte facciamo da "ponte" ma ci ritroviamo, con l'assistenza dei nostri rispettivi uffici, a fungere da psicologi a supporto di persone, cittadini che presi dalla totale sfiducia delle Istituzioni solo in ultima analisi si rivolge ai nostri Uffici.

Difficoltà ed opportunità del ruolo del Difensore Civico

Nonostante il ruolo fondamentale che il Difensore Civico ricopre nella tutela dei diritti dei cittadini, la figura presenta alcune difficoltà. Innanzitutto, il Difensore Civico deve operare in un contesto complesso e in continuo cambiamento, caratterizzato da una grande varietà di regolamenti, leggi e normative secondo dalla volontà Politica e Legislativa da Regione a Regione. Inoltre, spesso il Difensore Civico deve confrontarsi con le difficoltà delle pubbliche amministrazioni a collaborare e a fornire le informazioni necessarie per svolgere il proprio lavoro. Ma noi, di nostro, come Difensori Civici siamo abituati a lavorare nelle difficoltà e questa cosa non ci spaventa e se alcune volte nell'arco di una giornata trascorsa in ufficio ci interroghiamo su chi siamo e cosa facciamo, ci sono momenti in cui ti senti solo, lasciato ad un angolo perché per la Politica tu meno "fastidio" dai e meglio è.

Tuttavia, il ruolo del Difensore Civico presenta anche molte opportunità.

Innanzitutto, la figura del Difensore Civico può essere vista come un'opportunità per migliorare la qualità della giustizia e per promuovere la trasparenza e la correttezza della pubblica amministrazione. Inoltre, il Difensore Civico può essere un'importante fonte di informazioni per i cittadini riguardo ai loro diritti e doveri, e può aiutare a promuovere una maggiore partecipazione e consapevolezza civica.

Come Coordinamento Nazionale abbiamo dato un proficuo contributo ad alcuni temi che a seguito

di istanze dei cittadini, hanno gli stessi temi evidenziato dei vulnus interpretativi e di Legge e abbiamo chiamato la Politica ad una presa di coscienza e momenti migliorativi.

Non c'è bisogno di una legge nazionale per istituire il Difensore Civico

Nonostante l'importanza del ruolo del Difensore Civico, molti ritengono che sia necessaria una legge nazionale per istituire tale figura. Tuttavia, questo non è necessariamente il caso e proprio in sede di Coordinamento abbiamo definito la centralità del nostro Coordinamento Nazionale dei Difensori civici italiani che lavora in maniera unita e compatta sulla necessità di recepire bisogni e riferire mancanze su cui ci confrontiamo ogni giorno.

Per rafforzare il nostro ruolo abbiamo costituito al nostro interno del Coordinamento Nazionale una serie di "gruppi di lavoro" che hanno proprio l'obiettivo di studiare e proporre accorgimenti tecnici, normativi e funzionali sui seguenti temi:

- 1) Anci;
- 2) Identità digitale e digitalizzazione;
- 3) Disabilità e accessibilità;
- 4) Pari opportunità;
- 5) Accesso e trasparenza amministrativa;
- 6) Sanità e diritto alla salute;
- 7) Potere sostitutivo Commissario ad Acta (136 TUEL)

La creazione di gruppi di lavoro si è rivelata necessaria per affrontare compiti complessi e completare progetti in modo efficiente seguendo alcune direttive che ci siamo proposti tutti insieme confrontandoci durante le nostre riunioni:

1. Divisione del lavoro: la suddivisione del lavoro tra membri del gruppo può accelerare l'esecuzione del progetto.
2. Complementarietà delle competenze: la creazione di un gruppo di lavoro composto da membri con competenze complementari può portare a risultati migliori e più completi.
3. Diversità di prospettive: i membri del gruppo possono portare prospettive diverse al tavolo, portando a una maggiore creatività e una maggiore varietà di soluzioni possibili.
4. Miglioramento della comunicazione: i membri del gruppo possono lavorare insieme per risolvere problemi e comunicare idee in modo più efficace.
5. Distribuzione delle risorse: lavorando in un gruppo, è possibile condividere risorse come attrezzature, strumenti e tecnologie, che possono essere costose da utilizzare individualmente.

In sintesi, la creazione di gruppi di lavoro può portare a una maggiore efficienza, un maggiore coinvolgimento dei membri e colleghi, un'espansione delle competenze e una maggiore diversità di prospettive, portando a risultati migliori e più completi.

In conclusione vado a proporre in questa sede delle fattibilità sul nostro ruolo e le nostre funzioni che in maniera schematica e sintetica puntano:

- al rafforzamento del ruolo del Coordinamento della Difesa civica all'interno della Conferenza, ma anche nei confronti del Parlamento e organi dello Stato;
- alla elaborazione di una proposta di legge da presentare in Parlamento ex art. 121 Cost. finalizzata all'inserimento del Difensore civico in Costituzione;
- all'organizzazione nel prossimo semestre di un evento nazionale sul ruolo della Difesa civica in collaborazione diversi attori territoriali e nazionali;

- alla promozione di incontri periodici con le Commissioni parlamentari competenti, nonché con i rappresentanti del Governo (iniziativa da estendere anche ai Garanti) e, nello specifico, con il Ministero dell'Istruzione per valutare l'inserimento di percorsi sulla Difesa civica nell'ambito dell'insegnamento concernente l'educazione civica;
- alla realizzazione di un incontro con l'Agenzia per l'Italia digitale, considerate le funzioni a questa attribuite in materia di difesa civica digitale, che necessitano di un coordinamento con i Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome;
- al rafforzamento del ruolo della Difesa civica in Europa.

Inoltre come Coordinamento abbiamo sollecitato l'istituzione del Difensore civico nelle Regioni in cui, pur essendo stata approvata la relativa legge istitutiva, non si è ancora provveduto alla nomina. In particolare, si fa riferimento alla Calabria, dove la legge istitutiva è stata approvata ma la nomina del Difensore civico non è ancora avvenuta.

Inoltre, ci sono alcune Regioni ancora sprovviste di leggi al riguardo, come la Puglia e la Sicilia. Questo è un fatto preoccupante, poiché significa che i cittadini di queste Regioni non dispongono di un organismo indipendente che possa tutelare i loro diritti e interessi.

Pertanto, ritengo che sia necessario sollecitare l'istituzione del Difensore civico in queste Regioni e sostenere la nomina di professionisti qualificati ed indipendenti, al fine di garantire la tutela dei diritti dei cittadini e il rispetto della legalità. In particolare, è fondamentale sostenere e rafforzare il ruolo del Difensore civico nel contesto delle attuali sfide sociali ed economiche che stiamo affrontando come Paese.

Ringrazio la vostra attenzione e vi invito a sostenere questo importante appello per la tutela dei diritti dei cittadini in tutte le Regioni italiane. Grazie.

GABY SCHWARZ

Volksanwältin der Republik Österreich

Von der Missstandskontrolle zum Haus der Menschenrechte

Sehr geehrte Festgäste!

Werte Kolleginnen und Kollegen!

Sie haben heute schon von meinen Vorrednerinnen und Rednern viel über die Bedeutung von Volksanwaltschaften gehört, über unsere demokratie-, sozial- und gesellschaftspolitische Verantwortung. Auch über Entwicklung, Rückblick und Ausblick. Ich möchte die Möglichkeit nutzen, um Sie in den kommenden Minuten mitzunehmen, um eine Antwort zu finden in Anlehnung an den Philosophen Richard David Precht.

„Wer sind wir und wenn ja, was alles“

Bevor ich im Juli des vergangenen Jahres als Volksanwältin von Bundespräsident Van der Bellen angelobt wurde, kannte ich die Volksanwaltschaft aus zwei unterschiedlichen Blickwinkeln. Zuerst als Staatsbürgerin und Journalistin und später als Abgeordnete zum Nationalrat und Mitglied des Volksanwaltschaftsausschusses.

Als Staatsbürgerin und in jungen Jahren geschult in politischer Bildung wusste ich, dass die Volksanwaltschaft mir und jedem, jeder anderen seit 1977 gegenüber einer allmächtigen staatlichen Verwaltung beisteht. Und dass zu diesem Zeitpunkt Österreich bereits Mitglied internationaler Konventionen zum Schutz der Menschenrechte war.

Wie sehen wir uns und wie werden wir von denen wahrgenommen, die sich an uns wenden?

Unser Selbstverständnis gründet sich auf den Möglichkeiten, die uns als Kontrollorgan vom Gesetzgeber gegeben werden. Nie ist das deutlicher zu spüren als bei Sprechtagen, die mich und meine beiden Kollegen quer durch Österreich führen, die Erwartungshaltung der Menschen, die sich an uns wenden. Sind wir zuständig und vermuten wir einen Missstand in der Verwaltung, behandeln wir die Beschwerde rasch, übermitteln die Ergebnisse und veranlassen Schritte.

Zuhören, überprüfen, lösen.

Und das mit der obersten Prämisse: es geht nicht um Schuld, es geht um Verantwortung. Wenn wir Beschwerden behandeln, egal in welchem Bereich, dann geht es natürlich in erster Linie um die Vertretung der Beschwerdeführerin, des Beschwerdeführers, aber auch darum, wie wir alle gemeinsam Verbesserungen herbeiführen können. Ganz im Sinne Sir Karl Poppers: das Leben ist Problemlösung. Lassen Sie es mich an einem Beispiel festmachen, dass der Begriff Missstand, so wie wir ihn verstehen, breit angelegt ist und neben Gesetzeswidrigkeit auch kritikwürdige Vorgangsweise beinhaltet. Vor kurzem passiert: Eine Familie besitzt seit den 1970-er Jahren ein Haus an einem Badensee, es wurde ursprünglich auf Gemeindegrund gebaut, der Grund von der Gemeinde vermessen, es existiert eine Bau- und Benützungsbewilligung, das Ehepaar hat vor vielen Jahren das Grundstück dann auch

erworben. Dann stellt sich im Vorjahr nach Ansicht der Gemeinde, die durch den Käufer eines anderen Grundstücks auf Vermessungsfehler aufmerksam gemacht wird, heraus, dass die Grundgrenze zu einem kleinen Teil überbaut worden sei. Es ist klar, die Baupolizei hat eine gesetzliche Handlungspflicht.

Der Abbruchauftrag für das gesamte Gebäude wurde dem kürzlich verwitweten Besitzer am 23. Dezember des Vorjahres zugestellt, also zur traditionellen Urlaubszeit, viele Feiertage, was die Suche nach einem Rechtsanwalt, einer Rechtsanwältin innerhalb der Frist bis 6.1. wesentlich erschwert. Aufzeigen will ich mit diesem Beispiel, dass auch ein gesetzmäßiges Handeln nicht zwingend missstandsfrei ist. Einen Tag vor Weihnachten einen Abbruchbescheid zuzustellen, entbehrt nicht einer gewissen Härte.

Prekär war im Vorjahr auch ein Fall von Vernachlässigung in einer Pflegeeinrichtung, wo eine Bewohnerin so schlecht versorgt war, dass sie, als wir auf den Fall aufmerksam gemacht wurden, bereits so geschwächt war, dass sie im Spital verstorben ist. Dieser Fall war auch Thema in den Medien, der zuständige Landesrat ist zurückgetreten. Wir beobachten und überprüfen an die 5000 Einrichtungen, wie Alters- und Pflegeheime, Justizanstalten und psychiatrische Abteilungen, die Überprüfung erfolgt durch Volksanwaltschaft und sieben ExpertInnenkommissionen.

Es geht immer um Schutz, egal ob als nachprüfendes Kontrollorgan, oder wenn wir die präventive Empfehlung aussprechen. Im Vordergrund müssen hierbei Vorbeugung und Vorsorge stehen. Da geht es nicht immer zwangsläufig um die Feststellung von Missständen. Ziel einer Empfehlung des Nationalen Präventionsmechanismus ist, dass eine erniedrigende Behandlung oder gar Folter nicht wieder und nie mehr eintritt oder eintreten kann.

Und gerade hier geht es darum, Bedingungen zu verbessern, nämlich für alle. Wenn zB. in Justizanstalten schlechte hygienische Bedingungen, Personalmangel, sowohl bei der Exekutive als auch beim Fachpersonal herrschen, es kaum Beschäftigungsmöglichkeiten etc. gibt, schauen wir und die Kommission genau hin und treten mit Berichten und dringenden Empfehlungen an das zuständige Ministerium heran. Zurzeit führt unser Wahrnehmungsbericht zu Jugend in Haft dazu, dass sich eine Arbeitsgruppe intensiv mit einer Neuaufstellung des Jugendstrafvollzugs auseinandersetzt. In dieser Arbeitsgruppe des Ministeriums sind wir vertreten.

Jede und jeder von uns ist angehalten, Menschenrechte zu schützen und hochzuhalten. Als Mensch, als *zoon politikon* und natürlich auch von Amts wegen. Betrachtet man die Entwicklung der Menschenrechte in dem Zeitraum, in dem es unsere Volksanwaltschaften gibt, dann ist zwar die Globalisierung der Menschenrechte zügig vorangeschritten, aber leider nicht deren Beachtung.

Mit unseren Empfehlungen und legislatischen Anregungen können wir weder die Verwaltung noch den Gesetzgeber zu einem bestimmten Verhalten zwingen. Was wir machen können, sind – wie wir bei uns sagen – „Schubser“, zu einem anderen Verhalten oder einer anderen Vorgangsweise. Wir sind mehr Überzeugungstäter. Wir handeln aus Überzeugung und überzeugen zu handeln!

International sind Ombudsmann Einrichtungen angehalten, vermehrt zum Schutz der Menschenrechte beizutragen. Einige unter Ihnen werden sich noch an die „Round Tables“ in den 90ziger Jahren mit dem Europarat erinnern und an andere internationale Konferenzen der internationalen Ombudsmann Institute, bei denen die Möglichkeiten der Förderung der Menschenrechte diskutiert wurden. Ich möchte in diesem Zusammenhang nur als Beispiel auf die zuletzt am 15. Dezember 2022 von der UN Generalversammlung verabschiedete Resolution „The role of Ombudsman and mediator institutions in the promotion and protection of human rights, good governance and the rule of law“ verweisen. Darin wird deutlich zum Ausdruck gebracht, dass Ombudsmann Einrichtungen als Garant zum Schutz der Menschenrechte und des Rechtsstaates verstanden werden.

Wenn Sie zu uns nach Wien in die Singerstraße kommen, ist der Weg zum Haus der Menschenrechte mit Bildern und Zitaten wunderbar dokumentiert. Die Einladung gilt!

Einer Einladung werden auch im Mai dieses Jahres ca. 60 Mitglieder des IOI, des International Ombudsman Institute folgen. Wir sind ja Sitz des Generalsekretariats, Präsident Chris Field ist Australier, ich Österreicherin. Was nicht nur uns beide eint, sondern Kolleginnen und Kollegen auf allen Kontinenten, ist unser Anliegen Menschenrechte weltweit zu schützen und zu fördern.

Ein Ergebnis der UN Welt-Menschenrechtskonferenz 1993 in Wien war die Empfehlung an alle Mitgliedstaaten der UNO eine „Nationale Menschenrechtsinstitution“ einzurichten. Ergänzt wurde dies durch die Verabschiedung der sog. „Pariser Prinzipien“, die entsprechende Mindestvorgaben für eine derartige Einrichtung enthalten. Allerdings zeigte sich bei der internationalen Akkreditierung als Nationale Menschenrechtsinstitution, dass die Volksanwaltschaft und nicht nur diese, nicht alle Voraussetzungen entsprechend den Pariser Prinzipien erfüllte.

Dies wurde 2012 durch das sog. „OPCAT-Durchführungsgesetz“ ermöglicht, die Volksanwaltschaft zum Nationalen Präventionsmechanismus ausgebaut und es wurde verfassungsgesetzlich klargestellt, dass die Volksanwaltschaft als Nationale Menschenrechtsinstitution agiert.

Wir sind als Ombudsmann Einrichtung, Nationale Menschenrechtsinstitution und Nationaler Präventionsmechanismus nachprüfend, begleitend und präventiv zur Kontrolle von Missständen und zur vorbeugenden Verhinderung von Missständen, insbesondere der Verletzung in Menschenrechten tätig. All diese Aufgaben dienen dem Schutz und der Förderung der Menschenrechte.

Als besonders wertschätzend unserer Arbeit gegenüber sehen wir die zusätzliche Betrauung der Volksanwaltschaft mit der Einrichtung einer Heimopfer- Rentenkommission. Nach dem Heimopferrentengesetz 2017 sollen die Opfer von Missbräuchen in Heimen als Entschädigung eine staatliche Rente zuerkannt werden. Grundlage dafür ist eine Empfehlung der Volksanwaltschaft, die auf einem Vorschlag der von uns eingesetzten ExpertInnenkommission basiert.

Es ist dies die vorläufig letzte Erweiterung unseres Mandats. Ich bin aber davon überzeugt, dass weitere noch folgen werden.

Aus einer Einrichtung zur nachprüfenden Missstandskontrolle wurde so ein Haus der Menschenrechte in dem es mir eine besondere Freude ist, mit Menschen für Menschen zu arbeiten.

So wie Sie es in Ihrem Haus tun. Normalerweise wünscht man zum Geburtstag nur alles Gute, aber ich wünsche Ihnen auch im Namen meiner Amtskollegen für die Zukunft wie bisher viel Schaffenskraft, Freude und Erfolg. 40 Jahre sind wirklich ein Grund zu feiern.

Herzlichen Glückwunsch, *tanti auguri!*

SAMIAH EL SAMADONI

Bürgerbeauftragte von Schleswig-Holstein

Sehr geehrte Frau Mattei,
sehr geehrter Herr Dr. Kompatscher,
sehr geehrte Frau Dr. Morandell, liebe Gabi,
sehr geehrte Gäste,

Ich gratuliere herzlich zum runden 40sten Geburtstag der Volksanwaltschaft in Bozen und überbringe Ihnen zugleich die besten Glückwünsche des Schleswig-Holsteinischen Landtages, insbesondere der Landtagspräsidentin Frau Kristina Herbst, die Sie alle herzlich grüßen lässt.

Ich weiß, es gibt immer wieder gute Kontakte zwischen dem Südtiroler Landtag und dem Landtag in Schleswig-Holstein. Aber für alle von Ihnen, die Schleswig-Holstein noch nicht kennen, kurz eine Einordnung: Schleswig-Holstein hat etwa 2,9 Mio. Einwohner und ist das nördlichste Bundesland in Deutschland – oben eine Grenze zu Dänemark, links die Nordsee und rechts die Ostsee. Und wie wir sagen: nach unten dann Hamburg, also Süddeutschland, von uns aus betrachtet. Das Besondere ist: In Schleswig-Holstein gibt es in der Landesverfassung Bestimmungen zum Schutz autochthoner Minderheiten: Die Dänen, Friesen und die Sinti und Roma haben Anspruch auf Schutz und Förderung. Das ist in Deutschland etwas Einzigartiges und fördert das gute Miteinander aller Volksgruppen in Schleswig-Holstein.

Aufgrund der Entfernung – nach einer etwas längeren Anreise freue ich mich sehr über die Ehre, hier heute ein paar Worte an Sie richten zu dürfen!

Meine Freude über die Teilnahme an dieser besonderen Geburtstagsfeier beruht auf verschiedenen Gründen – zum einen freue ich mich, weil ich mich nun dafür revanchieren kann, liebe Gabi, dass du 2018 im Schleswig-Holsteinischen Landtag eine wirklich wundervolle Rede zum 30jährigen Bestehen des Amtes der Bürgerbeauftragten in Schleswig-Holstein gehalten hast.

Dabei ist es nicht nur das gemeinsame Amtsverständnis, das uns verbindet, es ist auch im Laufe der Jahre eine freundschaftliche Verbindung gewachsen, die ich persönlich sehr wertschätze! Es gibt für mich keinen besseren Grund als diesen würdigen Jahrestag, um einmal in das wunderschöne Bozen zu kommen!

Zum anderen ist meine Freude auch der Tatsache geschuldet, dass wir dieses Fest so wunderbar entspannt in Präsenz abhalten können – haben wir doch in den letzten Jahren in der Pandemie den persönlichen Kontakt sehr einschränken müssen und vieles versäumt.

Die Pandemie war eine große Herausforderung für alle – für die Bürger **und** für den Staat!

Die Volksanwaltschaft hier und die Bürgerbeauftragte in Schleswig-Holstein waren dabei immer wieder gleichermaßen in der Pflicht, trotz der Lockdowns und Kontaktbeschränkungen dafür zu sorgen, den Dialog zwischen Bürger und Staat aufrecht zu erhalten und gemeinsam darum zu ringen, wie für alle Menschen gute Lösungen im Umgang mit der Pandemie aussehen können. Und gerade diese globale Krise hat gezeigt, wie wichtig Vertrauen und gute Kommunikation zwischen Staat und Bürger sind für die Akzeptanz von staatlichen Maßnahmen, die viele Freiheitsrechte schmerzhaft eingeschränkt haben.

Ich kann Ihnen sagen, dass wir in Schleswig-Holstein seit kurzem keine Corona-Beschränkungen mehr haben. Damit sind auch viele Beschwerden der Bürger bei uns weggefallen, die sich hiergegen

richteten. Aber gerade in der Nachbereitung dessen, was während der Pandemie passiert ist, benötigen wir Zeit und guten Dialog, um uns auch konstruktiv mit den Fehlern auseinanderzusetzen, die gemacht wurden.

1. Funktion der Bürgerbeauftragten und Bedeutung für die Demokratie

Da ich gebeten wurde, Ihnen etwas über die Bürgerbeauftragten in Deutschland zu erzählen, würde ich gerne zunächst einmal in Bezug auf Funktion und Bedeutung Gemeinsamkeiten mit den Volksanwaltschaften hervorheben.

Es ist die Aufgabe von Volksanwälten wie Bürgerbeauftragten in Deutschland gleichermaßen, in Einzelfällen bei Problemen zwischen Bürger und Staat zu vermitteln, zu moderieren, Kommunikation zu fördern und **vorrangig immer möglichst einvernehmliche Lösungen zu finden**, die langwierige gerichtliche Auseinandersetzungen entbehrlich machen. Es geht um Information und Rechtsberatung für die Bürgerinnen und Bürger, die diese kostenlos abrufen können, damit jeder Mensch unabhängig von der eigenen finanziellen Situation die Möglichkeit hat, seine Rechte und Gestaltungsmöglichkeiten gegenüber dem Staat zu erkennen und zu nutzen.

Es geht auch darum, direkt mit der Behörde zu kommunizieren, wenn diese den Bürger nicht wahrnimmt, nicht versteht oder schlicht rechtswidrig handelt.

Es geht darum, die Menschen im Dickicht der Behörden, Zuständigkeiten und Vorschriften nicht alleine zu lassen.

Und es geht darum, eine Situation zu schaffen, in der sich der Bürger nicht als bloßes Objekt einer staatlichen Hoheitsgewalt empfindet, sondern als mündiger Träger von Rechten. Denn das Verhältnis zwischen Bürger und Staat ist geprägt von einer großen Wissens- und Machtasymmetrie – auf der einen Seite die Behörde, die das Fachwissen und die Macht hat, hoheitlich zu entscheiden. Und auf der anderen Seite der Bürger, der zwar ein Problem hat, aber oft schon nicht weiß, welche Rechte und Ansprüche er hat und welche Behörde überhaupt hierfür zuständig ist. In dieser Situation stellen wir durch unsere individuelle Unterstützung die notwendige Augenhöhe zwischen dem Bürger und dem Staat her.

Auch wenn die Verwaltung alles richtiggemacht hat – im Sinne eines rechtmäßigen Verwaltungsakts – kommt es dazu, dass Betroffene diese Entscheidung der Behörde nicht verstehen, nicht nachvollziehen können. Ich erlebe es immer wieder, dass die Menschen, wenn sie die Verwaltung nicht verstehen, annehmen, dass diese willkürlich und rechtswidrig handelt.

Manchmal liegt die fehlende Nachvollziehbarkeit an der Amtssprache, die die Behörden verwenden und die oft voraussetzt, dass man mindestens Jurist sein muss, um die Schreiben und Bescheide zu verstehen. Auch hier hat die Bürgerbeauftragte oder auch die Volksanwältin eine Aufgabe – die staatliche Entscheidung zu erläutern, zu erklären, manchmal in verständliche Sprache zu übersetzen. Wenn dadurch dann beim Bürger eine Akzeptanz der Entscheidung herbeigeführt werden kann, dann ist auch das ein wesentlicher Beitrag zum Rechtsfrieden.

Die Arbeit einer Volksanwältin oder einer Bürgerbeauftragten hat damit einen hohen Wert für das Funktionieren der Demokratie – denn einerseits setzt die Demokratie voraus, dass der Staat für den Bürger verständlich, nachvollziehbar und in seinem Sinne handelt, andererseits braucht eine lebendige Demokratie Bürger, die sich mit ihrem Staat identifizieren, ihre Rechte aktiv vertreten und die Vertrauen in **ihren** Staat haben. Eine Demokratie kann es sich nicht leisten, dass Menschen sich von ihrem Staat abwenden und sich zurückziehen.

Ich persönlich empfinde es auch als große Ehre meines Mandats, daran mitzuwirken, das Vertrauen der Menschen in ihren Staat zu stärken.

Sehr gut hat es auch Heinold Steger, der erste Volksanwalt des Landes Südtirol, ausgedrückt:

„Wenn mit dieser Tätigkeit beigetragen werden kann, dass der Bürger die Verwaltung als die „seine“ betrachten kann, so glaube ich im Sinne jener Personen gehandelt zu haben, die den Volksanwalt eingeführt haben.“

Dem ist nichts hinzuzufügen.

2. Bürgerbeauftragte in Deutschland

Wie sieht es konkret in Deutschland aus, was die Einrichtung von Bürgerbeauftragten anbelangt? Zunächst einmal nicht ganz so gut: In Deutschland gibt es auf Bundes- bzw. auf nationaler Ebene keinen Bürgerbeauftragten. Es fehlt daher manchmal ein Impulsgeber für die Bundesverwaltung, die Verwaltungspraxis kritisch zu reflektieren und auch grundlegend zu ändern. Ich kann zum Beispiel gegenüber Bundesbehörden nur vermitteln und keine der für die Bürgerbeauftragte **landesgesetzlich** geregelten Befugnisse durchsetzen. Die Funktion der Bürgerbeauftragten als Instrument zur Verbesserung der Verwaltungstätigkeit fehlt damit auf der Bundesebene. Eine verpasste Chance!

Auch auf kommunaler Ebene gibt es keine entsprechenden Bürgerbeauftragten.

Den ersten parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten auf **Ebene der Bundesländer** schuf das Parlament in Rheinland-Pfalz, das war 1974.

Dann folgte 1988 mein Bundesland, Schleswig-Holstein.

Nach der deutschen Wiedervereinigung folgten dann im Osten in den 90er Jahren Mecklenburg-Vorpommern und auch Thüringen. Es kamen immer mehr Bundesländer hinzu, so dass nunmehr von den 16 Bundesländern 7 parlamentarische Bürgerbeauftragte haben.

Und in vielen weiteren Bundesländern gibt es eine politische Diskussion zur Schaffung von parlamentarischen Bürgerbeauftragten.

Zwei Bundesländer haben sogenannte parlamentarisch gewählte Polizeibeauftragte, die aber nicht zugleich Bürgerbeauftragte sind. Tatsächlich hat in den letzten Jahren die breit geführte Diskussion um die Frage, ob es unabhängige Polizeibeauftragte für Beschwerden der Bürger gegen die Polizei geben muss, in Deutschland die Schaffung von Beauftragten – auch Bürgerbeauftragten – sehr stark befördert. Auch auf nationaler Ebene soll es in dieser Legislaturperiode einen Bundespolizeibeauftragten geben.

Alle parlamentarisch Beauftragten in Deutschland werden vom Parlament mit einfacher Mehrheit für eine festgelegte Amtszeit gewählt und sind auf gesetzlicher Grundlage unabhängig tätig. Unabhängigkeit bedeutet nach dem Gesetz, dass es Bürgerbeauftragten verboten ist, zugleich andere Mandate, zum Beispiel als Abgeordnete, innezuhaben. Andererseits dürfen sie ihre Aufgaben aber auch frei von fachlichen Weisungen versehen, sie sind nur dem Gesetz verpflichtet. Und: Das Grundverständnis in Deutschland ist, dass die parlamentarisch gewählten Bürgerbeauftragten auf Landesebene als Hilfsorgane des Parlaments tätig sind und das Parlament bei der Aufgabe unterstützen, die Kontrolle über die Exekutive auszuüben. Die Befugnisse der Beauftragten sind zwar einfachgesetzlich geregelt, aber aus denen des Parlaments abgeleitet – Selbstbefassungsrecht, Akteneinsichtsrechte, Betretensrechte für Behörden, Auskunftsrecht gegenüber allen Landesbehörden und Ministerien – all dies gehört zum Beispiel dazu.

Auch durch die Verpflichtung der Bürgerbeauftragten, dem Parlament regelmäßig, meistens

jährlich, zu berichten, wird die enge Verknüpfung zum Parlament deutlich: der Gesetzgeber erfährt, wie die Verwaltung die Gesetze anwendet und welche Probleme es ggf. zu beseitigen gilt. Dabei bin ich in Schleswig-Holstein – ebenso wie das Parlament – nicht auf eine bloße Rechtmäßigkeitskontrolle der Verwaltung beschränkt – ich darf auch prüfen, ob es zweckmäßig ist, was die Behörde unternimmt und auch hierzu kann ich Empfehlungen zur Regelung eines Einzelfalles aussprechen.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, an die Aufsicht heranzutreten, wenn eine Behörde rechtswidrig handelt und dies nicht auf Grund der Empfehlung der Bürgerbeauftragten abstellt. Die Aufsichtsbehörde muss dann tätig werden und dies gegenüber der Bürgerbeauftragten auch belegen.

Wichtig ist es für die Aufgabe insgesamt, dass die Bürgerbeauftragten ganz niedrigschwellig erreichbar sind und tätig werden – ein Telefonanruf oder ein mündlicher Bericht im persönlichen Gespräch reichen aus, um eine Petition zu führen. Zu dieser Niedrigschwelligkeit gehört es auch, regelmäßig Bürgersprechstage an verschiedenen Orten im Land durchführen.

In dem persönlichen Kontakt geht es oft darum, den Menschen zuzuhören und das Gefühl zu geben, dass sie mit ihren Nöten gesehen werden. Denn häufig wird leider berichtet, dass die Bürger sich von den Behörden nicht verstanden und nicht wahrgenommen fühlen.

3. Erweiterung der Aufgaben der Bürgerbeauftragten

Ein interessanter Aspekt ist es, dass sich in Deutschland der Aufgabenbestand der Bürgerbeauftragten stetig erweitert – so haben einige Bürgerbeauftragte zum Beispiel die Aufgabe eines Beauftragten für die Landespolizei hinzubekommen.

In Schleswig-Holstein umfassen meine Aufgaben die einer Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten – d.h., dass ich mit meinem Team zuständig bin für die Beratung, Information und Interessenvertretung für die Bürgerinnen und Bürger gegenüber den Sozialbehörden. In den anderen Bundesländern sind die Beauftragten allgemein zuständig.

Themen, die momentan die Menschen in Schleswig-Holstein beschäftigen sind insbesondere die hohen Energiepreise und die gestiegenen Lebenshaltungskosten, viele Bürger sind jetzt finanziell überfordert. Es gibt viel Beratungsbedarf im Hinblick auf die entsprechenden Sozialleistungen zur Abfederung dieser Krise.

Auch der Fachkräftemangel in den Behörden ist spürbar – häufig können Anträge nicht mehr schnell oder in der erforderlichen Qualität geprüft und bearbeitet werden. Da gibt es keine einfachen Lösungen, die schnell wirken. Meiner Meinung nach sollten wir vor allen Dingen Entbürokratisieren, damit die Behörden ihre Aufgaben noch schaffen.

Darüber hinaus bin ich seit 2016 auch Beauftragte für die Landespolizei und in dieser Funktion Ansprechpartnerin für Bürgerinnen und Bürger bei Beschwerden gegen die Polizei, wenn diese zum Beispiel rechtswidrig handelt oder einzelne Beamte sich Fehlverhalten. Ich bin aber auch Ansprechpartnerin für alle Polizeibeamten im Lande bei innerdienstlichen Angelegenheiten, Konflikten oder Problemen – hat doch der Gesetzgeber erkannt, dass auch innerhalb der polizeilichen Hierarchie eine Machtasymmetrie bestehen kann, bei der die in der Hierarchie weiter untenstehenden Beamten eine Unterstützung benötigen können.

Zudem bin ich seit 2016 auch sogenannte Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe, es gibt bei mir eine spezielle Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche, die von den Jugendämtern in Wohneinrichtungen, Heimen oder Pflegefamilien untergebracht sind – gerade diesen Kindern

und Jugendlichen muss es möglich sein, sich über Schwierigkeiten in den Einrichtungen und mit den Jugendämtern zu beschweren. Denn gerade hier ist die Asymmetrie in Macht und Wissen zwischen den Kindern einerseits und dem Staat andererseits sehr offensichtlich. Wir sorgen dafür, dass die Kinder eine Stimme haben und gehört werden.

Eine weitere Aufgabe, die bereits im Jahr 2013 dem Amt der Bürgerbeauftragten in Schleswig-Holstein zugewachsen ist, ist die Aufgabe als Antidiskriminierungsstelle des Landes, mit einer Zuständigkeit dafür, Menschen zu beraten und zu unterstützen, die aufgrund unveränderlicher persönlicher Merkmale benachteiligt, also diskriminiert werden.

Dies ist eine Aufgabe, die ja auch der Volksanwaltschaft in Bozen in den vergangenen Jahren hinzugewachsen ist.

4. Fazit

Mein Fazit heute ist: Gerade ein Zuwachs an Aufgaben bedeutet, dass sich Bürgerbeauftragte und Volksanwälte als Instrument zur Herstellung von Transparenz, zur Verbesserung von Verwaltung, als Förderer des Dialogs zwischen Bürger und Staat und damit als gewinnbringend für eine lebendige Demokratie etabliert haben!

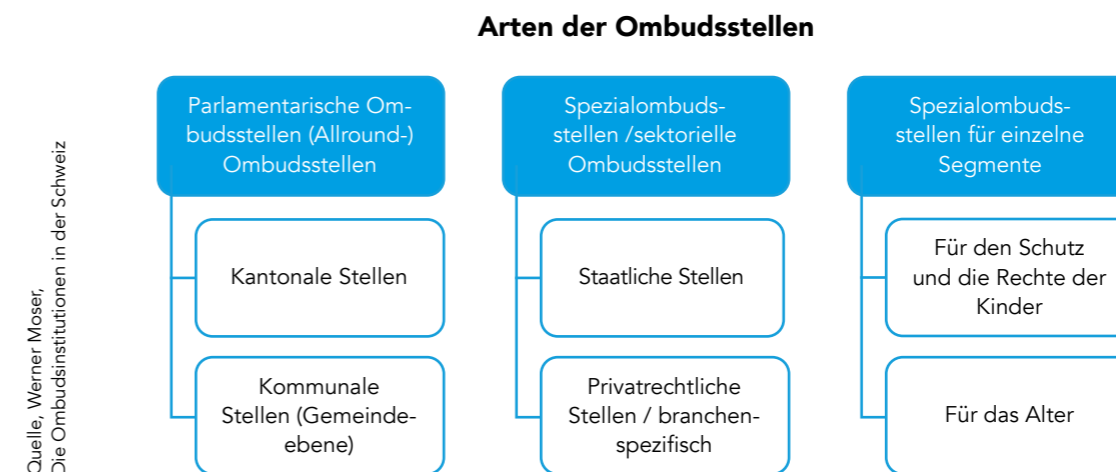
In diesem Sinne wünsche ich der Volksanwaltschaft hier in Bozen zum 40jährigen Bestehen: Ad multos annos!

DR. IUR. VIVIANE SOBOTICH

Ombudsfrau der Stadt Rapperswil-Jona

Ombudsstellen in der Schweiz – ein Überblick¹

In der Schweiz bestehen verschiedene **Arten von Ombudsstellen**². Sie lassen sich in drei Kategorien einteilen. So gibt es die von den jeweiligen Parlamenten gewählten Ombudsstellen (parlamentarische Ombudsstellen), die auf der staatlichen Stufe, auf welcher sie eingerichtet wurden, für jegliches Verwaltungshandeln zuständig sind – sei es auf kantonaler oder kommunaler Ebene. Weiter gibt es *Spezial-Ombudsstellen*, welche nur für einen *bestimmten Sektor* zuständig sind oder Spezial-Ombudsstellen, die sich auf einzelne *Segmente* der Bevölkerung fokussieren.



Dieser Beitrag konzentriert sich nachfolgend insbesondere auf die parlamentarischen Ombudsstellen, die für die Regierungs- und Verwaltungstätigkeit zuständig sind – also die erste Kategorie. Dennoch sollen die weiteren bestehenden Spezial-Ombudsstellen hier kurz aufgeführt (behandelt) werden. Bei der zweiten Kategorie, den sektoriellen Ombudsstellen, wird zwischen *staatlichen* und *privatrechtlichen resp. branchenspezifischen* Ombudsstellen unterschieden. Zu ersteren gehören beispielsweise Datenschutzstellen, die vom Bund, Kantonen und bevölkerungsreichen Gemeinden geschaffen wurden, um die informationelle Selbstbestimmung von Menschen gegenüber Trägern öffentlicher Aufgaben sicherzustellen³. Hinzu kommen weitere sektorale und hybride Ombudsstellen⁴,

¹ Hier gebührt ein grosser Dank an Dr. iur. Werner Moser, der von 1990 bis 2004 Ombudsmann der ersten parlamentarischen Ombudsstelle in der Schweiz (Stadt Zürich) war und ein Buch über «Die Ombudsinstitutionen in der Schweiz», Zürich 2020, verfasst hat. Dieser Überblick basiert im Wesentlichen auf diesen Ausführungen.

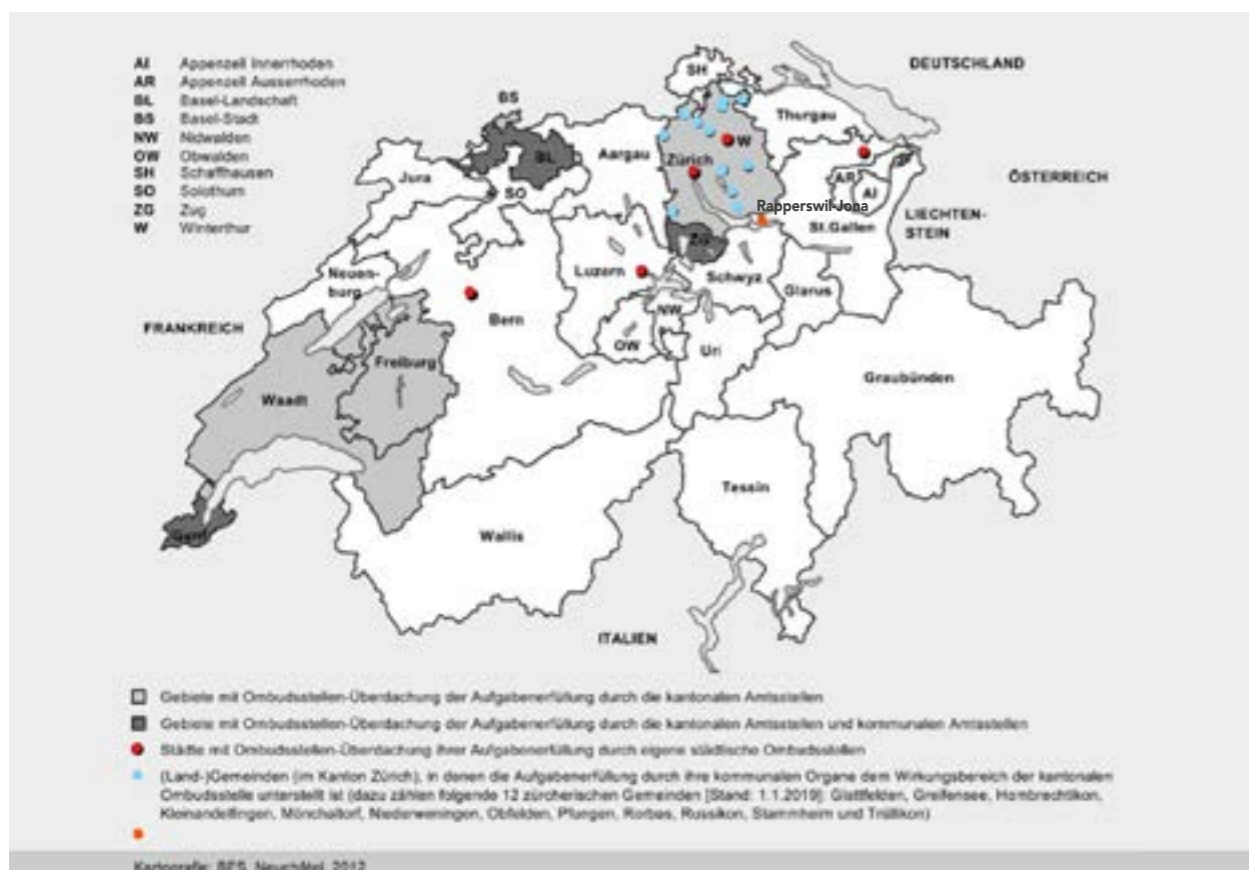
² Zum Ganzen, Werner Moser, S. 67 ff.

³ Zu den staatlichen sektoriellen Ombudsstellen zählen auch Gleichstellungsfachstellen, die mit der Gesetzgebung über die Gleichstellung von Mann und Frau und von Menschen mit Behinderungen in Bund, Kantonen und Stadtgemeinden geschaffen wurden. Weiter existieren insbesondere auf Bundesebene weitere spezialgesetzlich geschaffene Ombudsstellen wie diejenige für Radio und Fernsehen oder für die Telekommunikation.

⁴ Hierzu zählen die Ombudsstelle für das Bundespersonal, für den Lehrkörper und die Studierenden an der Eidgenössischen Technischen Hochschule oder die Schlichtungsstellen für Auseinandersetzungen mit international tätigen Schweizer Unternehmen. Vgl. hierzu Werner Moser, S. 73 f.

sowie Stellen mit gemischten Mandaten, die neben der Ombudsfunktion auch beobachtende und sanktionsrechtliche Kompetenzen haben⁵. Zu den privatwirtschaftlichen Ombudsstellen mit branchenspezifischen Ombudsfunktionen gehören z.B. diejenige der Banken und Versicherungen⁶. Die dritte Kategorie bilden Ombudsstellen, die für einzelne Segmente der Bevölkerung tätig sind. Hierzu gehören die Kinderombudsstelle⁷ und die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter⁸.

Ombudskarte der Schweiz



Der Staatsaufbau der Schweiz prägt eine Besonderheit: Die Schweiz hat einen föderalistischen Aufbau und besteht aus 26 Kantonen. Die Zuständigkeiten sind zwischen Bund, Kantonen und Gemeinden aufgeteilt. Die Kompetenz für die Gesetzgebung liegt darum grundsätzlich bei den Kantonen, ausser dem Bund wurde in der Verfassung explizit ein Aufgabenbereich übertragen. Die Gemeinden (Kommunen) wiederum, die Teil der Kantone sind, haben Autonomie in ihrem Bereich, soweit das übergeordnete Recht ihnen dies einräumt.

Für die Ombudsstellen bedeutet dies, dass Bund, Kantone und Gemeinden selbstständig darüber entscheiden, ob sie eine Ombudsstelle einrichten wollen. Diese Kompetenzverteilung führt zu dem in der Abbildung visualisierten Flickenteppich.

Die dunkel schraffierten Kantone haben sowohl für die kantonalen als auch die kommunalen Aufgabenbereiche eine Zuständigkeit für die Verwaltungstätigkeit. Die grau hinterlegten Kantonsgebiete sind nur für die Aufgabenerfüllung durch die kantonalen Amtsstellen zuständig, wobei sich im Kanton Zürich – vgl. die blauen Punkte – die Gemeinden der kantonalen Ombudsstelle anschliessen können, falls sie dies in der Gemeindeordnung (der Verfassung der Gemeinden) so festhalten. Dies hat der Verfassungsgeber im Rahmen der revidierten Kantonsverfassung ermöglicht. Bis heute haben sich 22 (von 160) Gemeinden dazu entschieden⁹. Im Kanton Zürich haben zudem die zwei grössten Städte, Zürich und Winterthur, eine kommunale, eigene Ombudsstelle. Weitere, rein städtische Ombudsstellen, gibt es in St. Gallen, Bern, Luzern sowie in Rapperswil-Jona (siehe den orangenen Punkt). Wobei zur letzten zu sagen ist, dass es sich nicht eigentlich um eine parlamentarische Ombudsstelle handelt, weil Rapperswil-Jona kein Parlament hat. Die Ombudsperson steht hier zwar im Mandatsverhältnis, ist aber inhaltlich dennoch weitestgehend unabhängig. Die Stelle, die ich dort derzeit inne habe, wurde im Jahre 2006 nach der Fusion der Gemeinden Rapperswil und Jona, geschaffen.

Die erste parlamentarisch gewählte Ombudsstelle in der Schweiz wurde bereits 1971 in der Stadt Zürich errichtet. Der Kanton folgte sieben Jahre später. Aus der Übersicht können Sie sehen, dass die jüngsten eingesetzten Ombudsstellen in der französisch sprachigen Schweiz, in Genf und im Kanton Freiburg errichtet wurden.

Bestehende parlamentarische Ombudsstellen

Nach Gründerjahr	Stadt / Kanton
1971	Stadt Zürich (Kt. ZH)
1978	Kanton Zürich (seit 2006 Anschluss einiger Gemeinden)
1988	Kanton Basel Stadt
1989	Kanton Basel Landschaft
1992	Stadt Winterthur (Kt. ZH)
1996	Stadt Bern (Kt. BE)
2006	Stadt St. Gallen (Kt. SG) (Stadt Rapperswil-Jona)
2009	Kanton Waadt
2011	Kanton Zug
2014	Stadt Luzern (Kt. LU)
2015	Kanton Freiburg
2015	Kanton Genf

⁵ Hierzu gehören z.B. die Finanzmarktaufsicht, die Wettbewerbskommission sowie Regulierungsinstanzen im Elektrizitäts- und Fernmeldebereich (ElCom, ComCom, PostCom). Vgl. hierzu Werner Moser, S. 74.

⁶ In nachfolgenden Branchen finden sich solche für das Publikum geschaffene Stellen: Privatversicherungen und SUVA, Krankenversicherungen, Schweizerische Banken, Reisebranche, Schweizer Presserat, Konsumentenorganisationen und Konsumentenmagazine an Radio und Fernsehen, im öffentlichen Verkehr und es besteht eine nationale Institution für Menschenrechte. Zum Ganzen Werner Moser, S. 74 ff. sowie www.ombudsstellen.ch/ombudsadressen/.

⁷ Die bestehende Kinderombudsstelle wurde als privatrechtliche Stiftung gegründet. Eine Motion für die Schaffung einer staatlichen Ombudsstelle zum Schutz der Kinder und deren Rechte wurde im Eidgenössischen Parlament im 2020 angenommen, so dass mit der Schaffung einer staatlichen Spezialombudsstelle und vermutlich der Übertragung der Aufgabe an die bestehende Stiftung zu rechnen ist. Vgl. hierzu www.ombudsstelle-kinderrechte-schweiz.ch.

⁸ Die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) wurde in Zürich 1997 auf private Initiative hin gegründet. Vgl. hierzu <https://uba.ch>.

⁹ Vgl. hierzu [www. https://ombudsstelle.zh.ch/gemeinden/](https://ombudsstelle.zh.ch/gemeinden/).

Es gab immer wieder politische Vorstösse für die Schaffung weiterer Stellen. So wurde im Bund dreimal versucht, eine Ombudsstelle für die Bundesverwaltung zu schaffen¹⁰, jedoch ohne Erfolg. Auch in weiteren Kantonen gab es Vorstösse, die abgelehnt wurden. Zuletzt wurde in der Gemeinde Oberrieden im Kanton Zürich darüber abgestimmt, ob sie sich der kantonalen Ombudsstelle anschliessen soll, was allerdings abgelehnt wurde. Weiter ist anzumerken, dass die Kantone Jura, Aargau, Bern und Schwyz in der jeweiligen Kantonsverfassung die Möglichkeit der Schaffung einer Ombudsstelle explizit vorsehen. Es stimmt mich positiv, dass die Kantone Schwyz und Schaffhausen Anfang dieses Jahres ankündigten, eine entsprechende Gesetzesvorlage zu präsentieren. Im Kanton Aargau ist eine entsprechende Vorlage für die Schaffung einer Ombudsstelle bereits vom Parlament mit knapper Mehrheit angenommen und Ende 2022 verabschiedet worden. Da von zwei bürgerlichen Parteien im Kantonsrat ein Behördenreferendum ergriffen wurde, findet in Kürze eine Volksabstimmung statt¹¹.

Abgelehnte Vorstösse

Bundesombudsstelle 1977, 1994, 2002
 Kanton Jura 1977
 Kanton Aargau 1980
 Kanton Bern 1993
 Kanton Schwyz 1995
 Kanton Luzern 2007
 Kanton Schaffhausen 2010
 Kanton Obwalden 2011
 Kanton Uri 2016
 Gemeinde Oberrieden im Kt. Zürich 2022

Die Funktionen¹², die eine Ombudsstelle ausübt, sind auch in der Schweiz nicht wesentlich anders als in den Nachbarländern, auch wenn teilweise die Gewichtung anders liegen mag. Von den Ombudsstellen wird erwartet, dass sie durch ihre Funktion zur *Verwirklichung des objektiven Rechts* beitragen, den Einzelnen *Zugang zum Recht* und den *Verkehr mit der Verwaltung erleichtern*. Dies führt, zusammen mit der Aufgabe die *Verwaltung in einer bürgerfreundlichen, unbürokratischen und effizienten Aufgabenerfüllung* zu unterstützen, zu einer *Stärkung der Demokratie* durch das Verhindern des «Auseinanderdriftens» von Staat und Bevölkerung.

Aufgrund der bedeutenden Rolle, welche die Ombudsstellen einnehmen gibt es *gute Gründe*¹³, weitere solche Stellen einzurichten. Handelt es sich doch bei den Ombudsstellen um ein niederschwelliges, für alle zur Verfügung stehendes unentgeltliches Angebot, das bei Problemen mit der öffentlichen Verwaltung Orientierung und Unterstützung bieten kann, um dem Recht zum Durchbruch

zu verhelfen. Die Suche nach einvernehmlichen, allseits befriedigenden Lösungen in Konfliktfällen, ist Ombudsstellen häufig besser möglich als den Gerichten¹⁴. Sie beurteilen zwar richterähnlich die Einhaltung von Recht und Gesetz, jedoch können sie weitgehend ohne einengende Verfahrensvorschriften Abklärungen treffen, Sachverhalte untersuchen und administrative Verhaltensweisen überprüfen. Nachdem die Venedig-Kommission des Europarates im 2019 die *Venedig-Prinzipien* verabschiedet hat¹⁵ und diese durch eine *UNO-Resolution* im Jahr 2020 für alle UNO-Mitgliedstaaten verbindlich erklärt wurden¹⁶, bin ich zuversichtlich, dass die Schweiz in der Zukunft nicht darum herum kommen wird, neue Ombudsstellen zu schaffen.

Ich danke ihnen für ihr Interesse, gratuliere der Südtiroler Volksanwaltschaft zum Jubiläum und wünsche ihr alles Gute für die Zukunft!

¹⁰ 1977, 1994 und 2002. Vgl. detailliert hierzu Werner Moser, S. 62 f.

¹¹ Vgl. hierzu Aargauerzeitung vom 17.1.2023, www.aargauerzeitung.ch.

¹² Dazu gehören: Information und Beratung, Verwaltungskontrolle, Vermittlung, Hilfestellung für die Parlamente, Entlastung der Rechtsmittelinstanzen, Wahrung und Förderung der Grund- und Menschenrechte, Stärkung der Demokratie, sowie die je nach Stelle die möglichen Nebenfunktionen von Korruptions- und Whistleblowing-Meldestellen. Detailliert hierzu Werner Moser, S. 133 ff. Vgl. auch zu den einzelnen Tätigkeiten das Buch von Andreas Nabholz, Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt von 1988 – 2005 und Rolf Steiner, langjähriger Mitarbeiter der Ombudsstelle der Stadt Zürich: Steiner Rolf/Andreas Nabholz, Ombuds-Mediation, Mediation in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere durch parlamentarische Ombudsstellen der Schweiz, Zürich 2003.

¹³ Vgl. zu den guten Gründen den Anhang im Tätigkeitsbericht 2010 des damaligen Ombudsmannes der Stadt Bern, Mario Flückiger, S. 33, www.bern.ch > archiv-jahre-2010-bis-2014 und auszugsweise zitiert in Werner Moser, S. 219.

¹⁴ Vgl. auch meinen Beitrag: RichterIn und OmbudsFrau: Unterschiede und Gemeinsamkeiten, in: Im Dienste des Rechts, Jubiläumspublikation zur Stadt Zürcher Ombudsstelle zum 50-jährigen Bestehen, Hrsg. Dr. iur. Pierre Heusser, zu finden unter www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle.

¹⁵ Venedig-Kommission, Synopsis of the 118th Plenary Session, CDL-PLPV(2019)001syn, 18. März 2019, S. 2, www.venice.coe.int.

¹⁶ Parlamentarische Versammlung des Europarats, Resolution 2301 (2019), 2. Oktober 2019, Ziff. 9.1.



40 Jahr Feier



Dr. Arno Kompatscher



Marino Fardelli



mit Birger Rudisch, Tiroler Patientenanwalt



Blick von oben



Con i difensori civici regionali



mit Burgi Volgger - ehemalige Volksanwältin



mit Daniela Höller und Michela Morandini



Esther Happacher



Gabriele Morandell



mit Doris Winkler Hofer, Tiroler Volksanwältin



mit Rainer Steger und Lotte Steger, Angehörige des 1. Südtiroler Volksanwaltes



Gaby Schwarz



Gundi Dadesmann



Referenten der Tagung



Rita Mattei



Samiah El Samadoni



Team der Volksanwaltschaft



The Rolling Wheels



Viviane Sobotich



Werner Palla - ehemaliger Volksanwalt



Interview



mit dem Landeshauptmann und der österreichischen Volksanwältin



mit der Landestagspräsidentin



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT

 WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT