

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

Doc. CXXVIII
n. 2

RELAZIONE

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

(ANNO 2007)

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

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

—————
Comunicata alla Presidenza il 30 aprile 2008
—————

INDICE

PANORAMICA	Pag.	4
CONSIDERAZIONI GENERALI		
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	»	9
Modalità di contatto	»	9
Distribuzione dell'utenza per comprensorio.	»	10
Esito delle pratiche	»	10
Udienze, incontri e sopralluoghi	»	11
Staff e sede	»	12
Statistiche	»	13
I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
L'Amministrazione provinciale	»	20
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES	»	29
L'Azienda sanitaria	»	30
I Comuni	»	35
Comunità comprensoriali	»	43
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche	»	44
ASPETTI VARI		
Contatti istituzionali	»	45
Pubbliche relazioni	»	50
APPENDICE		
1. Descrizione sintetica dei fascicoli	»	53
2. I Comuni convenzionati	»	92
3. Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2006	»	95
4. La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento	»	96
5. La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali	»	101
6. L'Istituto Europeo dell'Ombudsman	»	103
7. La Legge provinciale n. 14 del 1996	»	104
8. La concezione del ruolo della Difesa civica	»	107
9. Lo staff del Difensore civico	»	108
10. Il sito internet	»	109
11. Un caso per la Difesa civica	»	110

P a n o r a m i c a

Egregio signor Presidente del Consiglio Provinciale,
gentili Consigliere e Consiglieri!

Come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2007.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha registrato più di 3.000 pratiche. **Rispetto allo scorso anno il loro numero è aumentato di oltre il 22%, quello delle consulenze di oltre il 10%.**

Il crescente numero di cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel **74% dei casi con soddisfazione degli interessati** – mostrano che la Difesa civica contribuisce in maniera sostanziale a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Ho constatato con piacere che i colloqui personali con i cittadini sono aumentati del 20% nell'anno di riferimento, e ciò dimostra che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante.

Nel 2007 hanno cominciato a dare i loro frutti i progetti in materia di **pubbliche relazioni** avviati nell'anno precedente: Il sito internet **www.difesacivica.bz.it** si è dimostrato un successo. La possibilità di **presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata nell'anno di riferimento, e in conseguenza di ciò i reclami presentati per iscritto sono aumentati del 50%. Il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, indipendente da distanze e tempi.

La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini i suoi compiti e le sue competenze.

Da un'inchiesta telefonica condotta dall'**Istituto provinciale di Statistica (ASTAT)** è emerso che circa tre quarti della popolazione conoscono la figura della Difensora civica. Un po' più della metà di questi (57,5%) conosceva i compiti della Difensora civica e ha fornito risposte corrette.

Anche nel 2007 oltre all'attività istituzionale ho dedicato molto tempo ed energia a conquistare la fiducia dei Comuni. È stato possibile stipulare **una convenzione con altri 10 Comuni**, nei quali la Difesa civica provinciale assume dunque anche il ruolo di Difensore civico comunale. Dei 116 Comuni della Provincia di Bolzano sono ora 105 quelli che, sottoscrivendo l'accordo, si sono impegnati a fornirci attivamente la propria collaborazione.

I motivi per cui un numero sempre maggiore di cittadini ha difficoltà a orientarsi nella pubblica amministrazione e a tutelare i propri diritti sono a mio avviso riconducibili **all'aumento di quelle fasce di popolazione che difficilmente possono integrarsi in una società competitiva come la nostra.**

Cresce sempre più il numero di **cittadine e cittadini socialmente svantaggiati** che si rivolgono alla Difesa civica per ricevere un supporto competente nelle specifiche questioni che li riguardano. In Provincia di Bolzano si è sviluppata una fitta rete di interventi a sostegno del cittadino nei vari ambiti sociali, garantendogli così una certa tranquillità. Il cittadino sembra godere di una certa copertura rispetto ai grandi rischi della vita – che possono essere contrastati soltanto con gli strumenti dello Stato sociale – quali malattie, menomazioni, disoccupazione, divorzio, mancanza di sostentamento nella vecchiaia ecc.

Ciononostante, i casi che trattiamo fanno intuire che per i cittadini costituiscono una minaccia latente i cambiamenti sociali, quali ad esempio il sempre maggior divario fra ricchi e poveri, la crescita enorme del numero degli anziani e l'aumento dei gravi problemi di salute che subentrano in età avanzata nonché la costante immigrazione di cittadini extracomunitari, il precariato, l'intensificazione del traffico e l'aumento del costo della vita.

Nell'anno di riferimento molte persone si sono rivolte a noi per lamentare il fatto che certi concittadini hanno ottenuto indebitamente contributi pubblici presentando **dichiarazioni false in relazione alla situazione personale e**

al loro reddito, danneggiando quindi cittadini indigenti che avrebbero realmente necessitato di un sussidio. In quest'ambito mi sembra di rilevare un chiaro cambiamento di mentalità. Dichiarare il falso non è più recepito come una trasgressione di poco conto. I cittadini veramente bisognosi auspicano che vengano attuati controlli a livello provinciale e comunale.

In relazione al crescente **afflusso di immigrati extracomunitari** si constata che una parte della popolazione locale esprime i propri timori e preoccupazioni richiamandosi al luogo comune secondo cui "agli stranieri viene concesso tutto", mentre "la gente del posto non ottiene niente". Anche quando le cittadine e i cittadini non sono manifestamente in possesso dei requisiti per accedere a determinate prestazioni, il loro scontento è apertamente contro il sostegno fornito ai cittadini stranieri con soldi pubblici. Tuttavia, al riguardo occorre anche riconoscere che alcuni cittadini extracomunitari sospettano, dietro ogni imposizione da parte delle istituzioni, un'angheria che devono subire solo perché stranieri. Per poter creare le basi di una convivenza all'insegna del rispetto reciproco tra la popolazione locale e i cittadini stranieri è necessaria ancora una notevole opera di informazione e sensibilizzazione.

Anche quest'anno ha costituito un problema per molti la necessità di assistere a casa o di far ricoverare in casa di riposo **i familiari anziani e non autosufficienti**. Gli oneri finanziari che ne risultano, soprattutto per le famiglie che devono contemporaneamente provvedere ai figli, sono estremamente elevati. Di conseguenza è da tutti visto con favore il varo della legge sull'assistenza alle persone non autosufficienti.

Molti giovani hanno espresso le loro preoccupazioni riguardo alla difficoltà di trovare un **lavoro sicuro**. Le nuove forme di occupazione – contratti a tempo, lavoro a progetto, lavoro interinale – prendono sempre più piede e per i giovani il contratto di lavoro a tempo indeterminato è diventato ormai un'eccezione. Poiché in Provincia di Bolzano un contratto di lavoro su quattro è a tempo determinato, aumenta l'aspirazione a essere assunti stabilmente nella pubblica amministrazione. Ciò è emerso nell'anno di riferimento dai numerosi reclami relativi ai concorsi per assunzioni nella pubblica amministrazione e concernenti aspetti quali la legittimità dei

requisiti di ammissione, la composizione della commissione, i temi d'esame e l'utilizzo delle graduatorie.

Un altro motivo di disagio per le fasce socialmente più deboli, che non possono permettersi un appartamento in una zona tranquilla, è costituito dalla presenza di locali di intrattenimento, strade troppo trafficate e linee ferroviarie nelle vicinanze delle zone residenziali. Si è avuta una serie di reclami connessi all'**inquinamento acustico**, percepito come un fattore di disturbo intollerabile. Il problema maggiore in tale contesto è che molte norme in materia hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre, le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o le società gestrici dovrebbero attivarsi.

Una fonte di insicurezza è tuttora costituita dal **proliferare delle norme giuridiche** e dal **linguaggio della pubblica amministrazione**. La Difesa civica si è imbattuta continuamente in testi ufficiali che, pur essendo rivolti ai cittadini, erano formulati in maniera estremamente complicata e talvolta persino incomprensibile. Frasi lunghe e intricate, cattive traduzioni dall'altra lingua ufficiale e formulazioni astruse in alcuni casi facevano sì che i cittadini non fossero affatto in grado di intendere correttamente il contenuto delle comunicazioni loro indirizzate. L'amministrazione deve rendersi conto che la sua attività è al servizio dei cittadini, ragion per cui uno dei suoi principali impegni deve consistere nella ricerca di forme di espressione chiare e accessibili ai cittadini stessi.

La Difesa civica ha potuto operare con successo nell'anno in questione anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere. Rivolgo un ringraziamento al Presidente del Consiglio provinciale, alla Vicepresidente del Consiglio provinciale e al Presidente della Provincia, nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità.

Vorrei poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui impegno, supportato da notevoli competenze tecniche e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.

Bolzano, 31 marzo 2008

Dott.ssa Burgi Volgge



C o n s i d e r a z i o n i g e n e r a l i

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2007 oltre 3.000 cittadine e cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica. Abbiamo registrato **3.082 nuovi casi**. Sono stati aperti 1023 fascicoli, con un incremento superiore al 22% rispetto all'anno precedente. Le consulenze sono aumentate di oltre il 10%, raggiungendo un totale di 2059.

I **fascicoli** vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi più complessi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini. Complessivamente nell'anno di riferimento la Difesa civica ha trattato 1.237 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche sia quelle rimaste aperte dall'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale senza procedere all'apertura del fascicolo sono **consulenze** che si concludono con un colloquio, a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

L'evoluzione a lungo termine mostra chiaramente quale rilevanza assuma l'attività di consulenza della Difesa civica. I fascicoli costituiscono un terzo della nostra attività, i restanti due terzi sono consulenze.

Modalità di contatto

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? In poco più del 40% dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto telefonico per esporre i propri reclami o istanze. Nel 2007 il numero dei contatti telefonici è calato rispetto all'anno precedente, e attualmente è in linea con il numero di coloro che si presentano di persona. I colloqui personali sono aumentati del 20%

nell'anno di riferimento, e ciò dimostra che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante. Un notevole aumento – pari al 50% - si è avuto nel 2007 relativamente al numero dei cittadini che presentano i loro reclami per iscritto, e questo grazie alla possibilità di presentare „reclami online“ offerta dal nuovo sito Internet, che incontra un elevato gradimento.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

Anche nel 2007 i casi sono stati suddivisi in base ai vari comprensori di residenza delle cittadine e dei cittadini. Al primo posto troviamo il comprensorio della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica oltre 8 abitanti su mille. Seguono i comprensori di Bolzano con circa 8 ricorrenti su mille abitanti, della Val Pusteria con 6,5 e del Burgraviato con 6. Nella fascia intermedia si situano i comprensori della Val Venosta e di Salto-Sciliar con il 5,5 per mille. Il minor numero di reclami – circa 4 ogni 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nei comprensori Alta Valle Isarco e Oltradige – Bassa Atesina. **Complessivamente in Provincia di Bolzano nell'anno di riferimento hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica 6,5 abitanti su mille.**

Esito delle pratiche

Anche nell'anno di riferimento sono stati attentamente monitorati l'**esito delle pratiche trattate e il grado di soddisfazione dei cittadini**. Per la maggior parte i cittadini si sono dichiarati soddisfatti delle informazioni fornite dalla Difesa civica e del suo operato.

Nel 74% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nella metà di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.

Per il 18% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente dal punto di vista dei cittadini. Nel 7% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Questi sono anche i casi in cui abbiamo espresso una raccomandazione formale. Nel rimanente 11% dei casi, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, non è stato possibile, per motivi a noi incomprensibili, dare soddisfazione ai ricorrenti.

In alcuni di tali casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non è un „avvocato difensore“ del cittadino e neppure un legislatore. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e che quindi non sussistevano elementi per portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, i quali sono pertanto rimasti insoddisfatti.

L'8% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo sono stati ritirati.

Udienze, incontri e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. Nell'anno di riferimento si sono tenute quotidianamente **udienze** presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari, per un totale di 130 mezze giornate, presso le **sedi distaccate**: 11 mezze giornate presso l'Ospedale di Bolzano, 31 a Bressanone e Brunico, 6 a Vipiteno, 29 a Merano, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine e 6 a Egna.

Considerata la scarsità di personale, già nell'anno precedente si era cercato di ottimizzare e razionalizzare i giorni di udienza presso le sedi distaccate. E' stata introdotta la possibilità di prendere appuntamento, che è gradito ma non obbligatorio e ci permette di pianificare meglio le ore di udienza. Va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine

e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi di attesa. Il numero crescente di colloqui preliminari svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di prendere appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione. (Per le ore di udienza v. allegato 3).

Nell'anno di riferimento io e il mio staff abbiamo avuto **38 colloqui** personali con le autorità competenti, organizzato **16 incontri** tra le autorità competenti e i ricorrenti ed effettuato **6 sopralluoghi**.

Staff e sede

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nell'anno di riferimento si è verificato un cambiamento per quanto riguarda l'organico della segreteria. All'inizio di marzo la signora Karin Raffaelli è cessata dal servizio, e con maggio il posto vacante presso la segreteria è stato occupato dalla signora Claudia Walzl. Un grande aiuto mi è stato fornito dalla signora Katja Holzer, studentessa di scienze politiche all'Università di Padova, che nei mesi di marzo e aprile ha svolto un tirocinio di sei settimane presso l'Ufficio della Difesa civica.

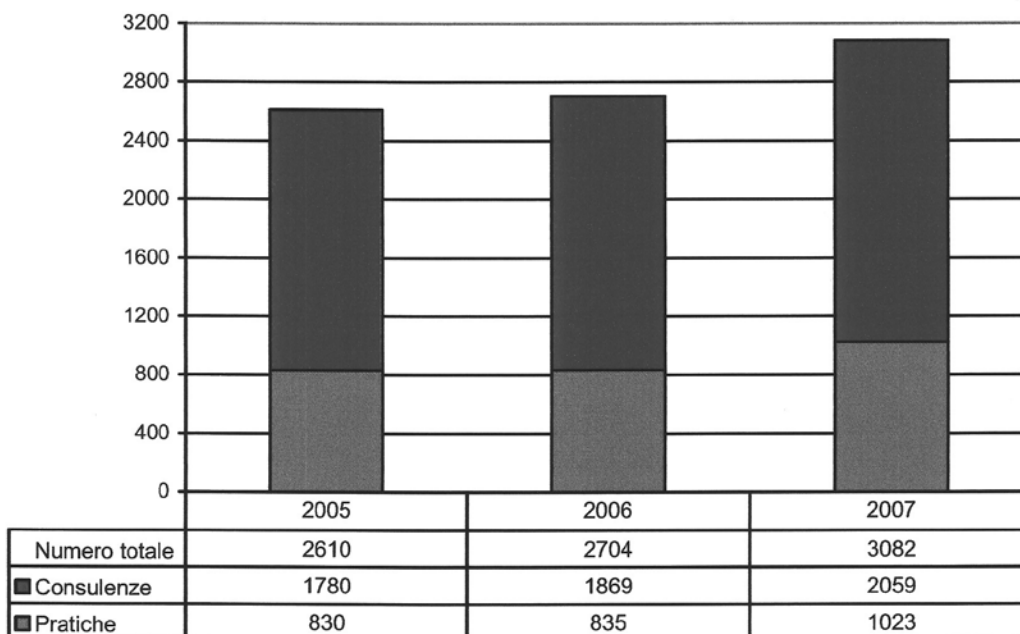
Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (v. anche allegati 8 e 9).

Gli uffici sono siti al terzo piano di via Portici 22 a Bolzano, lontani da tutte le sedi degli uffici amministrativi, ma in una posizione centrale e facilmente raggiungibile per le cittadine e i cittadini. Il pregio è costituito dal fascino degli interni d'epoca, uno svantaggio è invece rappresentato dal fatto che cinque dei sette locali sono comunicanti e ciò rappresenta un ostacolo per quanto riguarda l'aspetto organizzativo. Ma lo svantaggio maggiore consiste nel fatto che gli uffici non sono privi di barriere architettoniche.

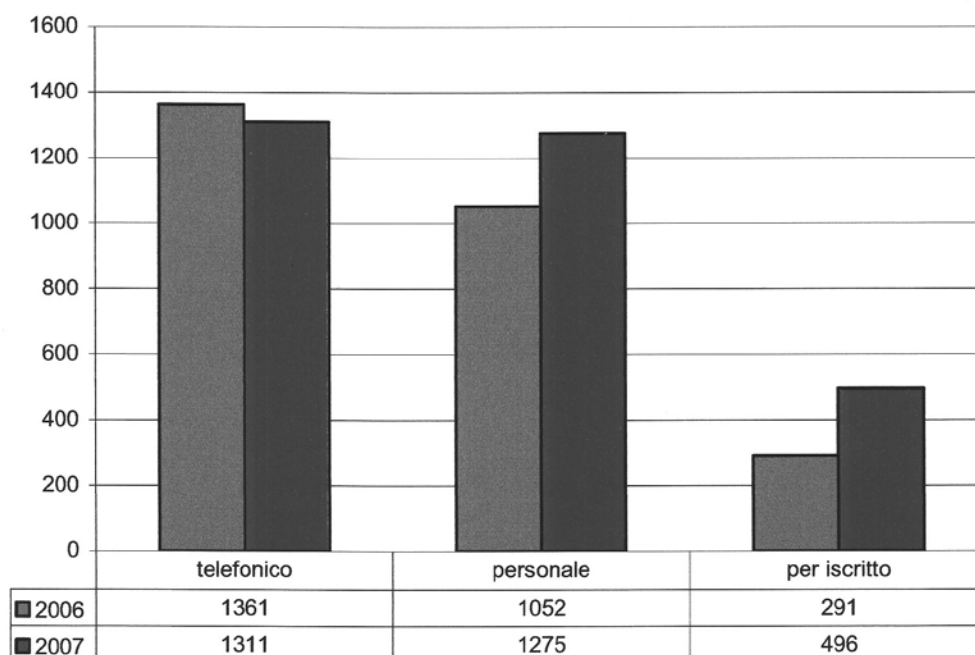
Dal punto di vista informatico la Difesa civica è dotata di ottimi strumenti. Il programma "Gestac" consente una gestione efficiente e chiara dei fascicoli.

Statistiche

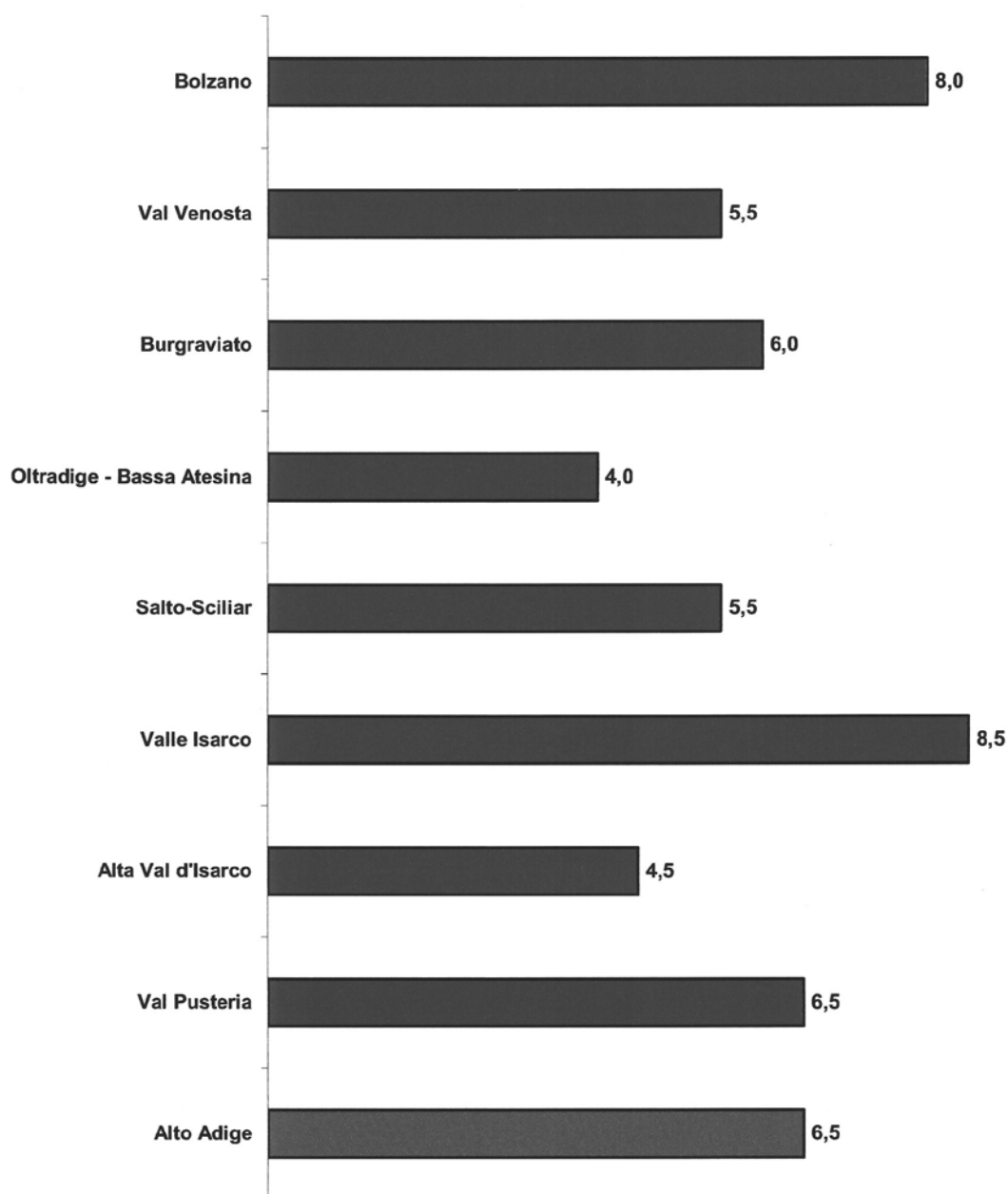
Comparazione dei nuovi casi



Tipo di contatto delle pratiche

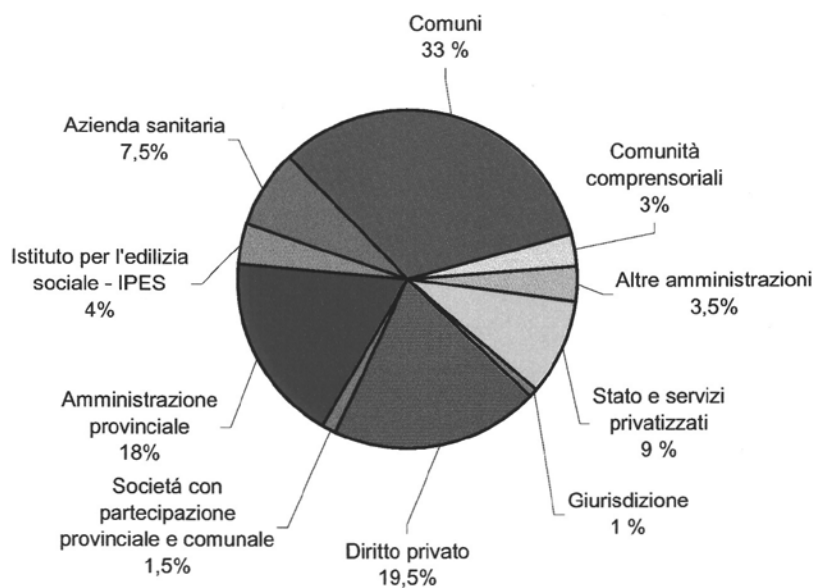


Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)



In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,65 % (= 6,5 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

Classificazione dei casi trattati nel 2007 per ambito di intervento

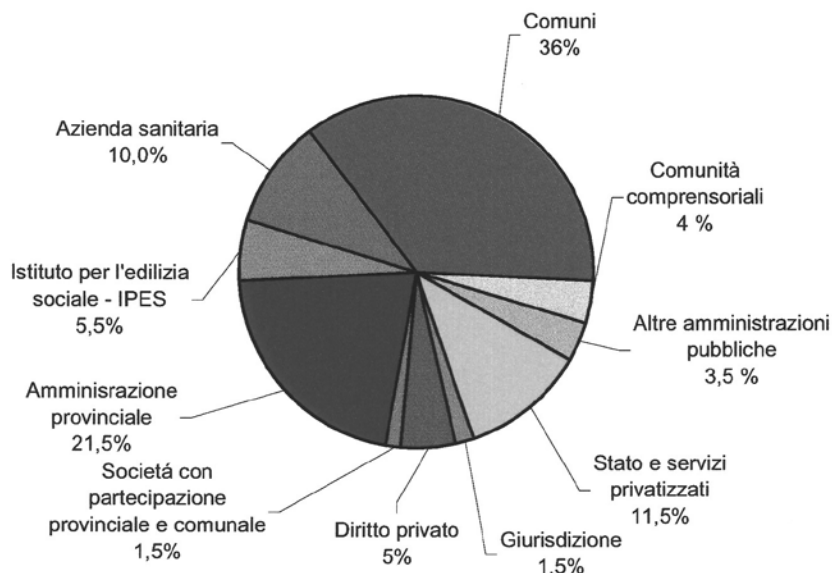


La rappresentazione grafica comprende fascicoli e consulenze.

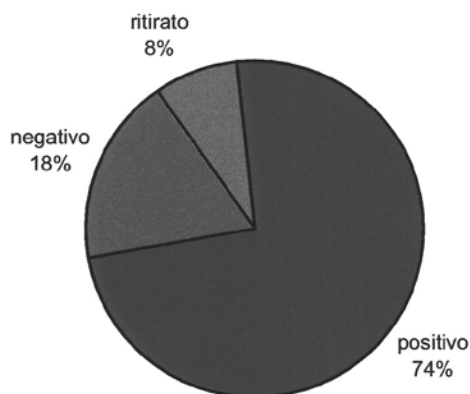
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

I casi risolti in maniera informale sono consulenze che si concludono con un colloquio a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

Classificazione delle pratiche trattate nel 2007 per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattate nel 2007



Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

Evoluzione delle pratiche suddivise per ambito di intervento negli ultimi 3 anni

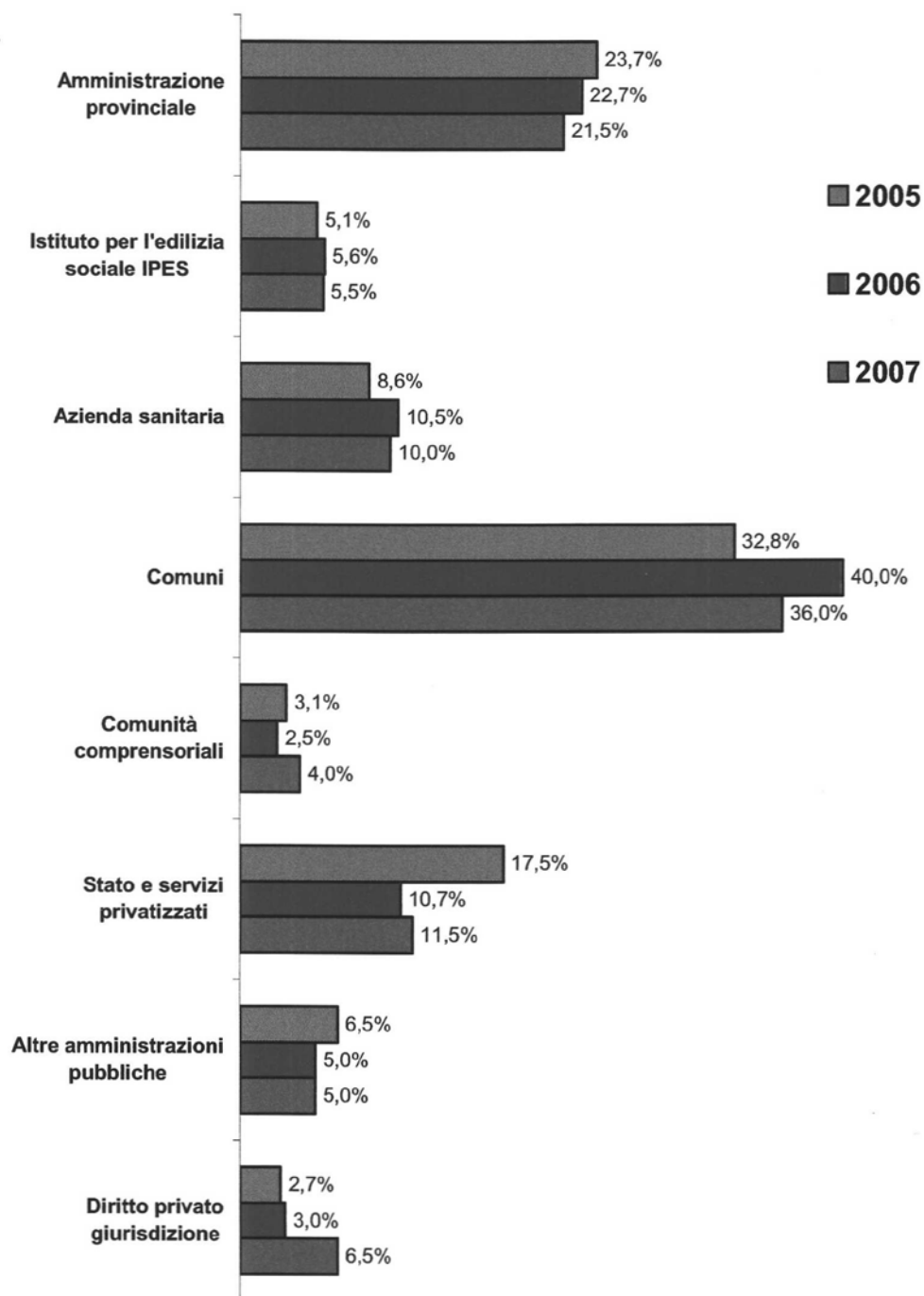


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2005	2006	2007
Direzione generale	6	7	6
Rip. 01 - Presidenza	1	1	2
Rip. 02 - Servizi centrali	1	1	2
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	2	2	1
Rip. 04 - Personale	24	19	23
Rip. 05 - Finanze e bilancio	8	13	9
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	5	1	6
Rip. 07 - Enti locali	-	1	2
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica	-	-	1
Rip. 10 - Infrastrutture	3	1	4
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	1	3	2
Rip. 12 - Servizio strade	2	5	3
Rip. 13 - Beni culturali	-	1	2
Rip. 15 - Cultura italiana	-	-	1
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	-	-	2
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	13	14	21
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	2	3	5
Rip. 19 - Lavoro	1	-	2
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	11	5	5
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	3	2	6
Rip. 23 - Sanità	-	1	1
Rip. 24 - Politiche sociali	12	7	9
Rip. 25 - Edilizia abitativa	11	16	16
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	18	12	21
Rip. 27 - Urbanistica	3	-	-
Rip. 28 - Natura e paesaggio	-	1	1
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	5	3	3
Rip. 30 - Opere idrauliche	9	8	6
Rip. 31 - Agricoltura	-	4	3
Rip. 32 - Foreste	7	2	6
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	6	5	3
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	1	-	-
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	-	1	-
Rip. 36 - Turismo	2	2	1
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	1	-	-
Rip. 38 - Mobilità	7	5	1
Rip. 39 - Affari comunitari	10	12	12
Rip. 40 - Diritto allo studio, università, ricerca scientifica	9	7	17
Università			9
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	13	9	7
Amministrazione provinciale totale	197	175	221

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	2004	2005	2007
Istituto per l'edilizia sociale IPES	42	44	56
Azienda sanitaria totale	71	86	100
- Reclami dei pazienti di carattere generale	42	61	68
- Supposti errori medici	29	25	32
Comuni totale	273	323	366
- Comune di Bolzano	71	54	62
- Comune di Merano	16	14	36
- Comune di Bressanone	15	14	16
- Comune di Brunico	7	8	8
Comunità comprensoriali	26	20	40
Altre amministrazioni pubbliche			
Enti autonomi Aziende speciali	53	46	50
Stato e servizi privatizzati	146	90	116

Temi centrali nell'ambito della pubblica amministrazione

L'Amministrazione provinciale

Gli uffici dell'Amministrazione provinciale forniscono prontamente informazioni telefoniche, sono generalmente disponibili a trovare soluzioni costruttive e non burocratiche, sfruttano il margine di discrezionalità a loro disposizione nell'interesse del cittadino e, tranne poche eccezioni, rispondono in tempi adeguati alle nostre richieste scritte. Solo in casi eccezionali è stato necessario sollecitare una risposta. Se in qualche caso, per particolari motivi, i pareri richiesti non possono essere rilasciati entro un tempo congruo, la Difesa civica chiede sempre che questo sia comunicato in modo da poterne informare il cittadino.

Come è naturale, i reclami e le istanze dei cittadini e delle cittadine riguardano la **sfera degli interessi primari** e rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto a **studio, lavoro, casa e salute**.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, Università e Ricerca scientifica** nell'anno di riferimento si sono avuti numerosi reclami riguardo all'assegnazione di borse di studio e ad altri interventi in materia di diritto allo studio. Ciò è probabilmente da ricondurre al gran numero di studenti che usufruiscono di tali contributi. La collaborazione con l'Ufficio provinciale per il diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica si è rivelata molto positiva, consentendo ogni volta di chiarire le problematiche in maniera rapida e informale con interlocutori competenti.

Talvolta ho dovuto constatare che gli studenti avevano compilato le domande con una certa disinvoltura, senza riflettere sulle possibili conseguenze negative di una dichiarazione non veritiera. In alcuni casi gli studenti hanno dovuto restituire le borse di studio assegnate, come previsto dalle norme vigenti, e in parte sono stati esclusi anche per gli anni a venire dall'assegnazione di borse di studio per aver omesso di dichiarare redditi o

proprietà immobiliari. Pertanto in questa sede si sottolinea ancora una volta l'importanza di compilare le richieste di contributi in maniera scrupolosa e accurata, avvalendosi della consulenza di un esperto in caso di dubbi.

In riferimento alla **Ripartizione Personale** numerosi reclami hanno riguardato i concorsi per assunzioni nella Pubblica Amministrazione, prendendo in esame aspetti quali i requisiti di ammissione, la composizione della commissione, le materie d'esame o l'utilizzo delle graduatorie. Il grande interesse suscitato da questo argomento è una dimostrazione non trascurabile di come l'impiego pubblico sia considerato dalla popolazione della Provincia di Bolzano un traguardo ambito e meritevole, e ciò denota in linea di massima apprezzamento nei confronti della Pubblica Amministrazione quale datore di lavoro.

In base a un accordo tra il dirigente della Ripartizione e la Difensora civica, per tutti gli interventi della Difesa civica è a disposizione un'interlocutrice unica, molto competente, con la quale anche quest'anno si è avuta una valida collaborazione. La gran parte dei casi ha potuto essere chiarita in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail.

In materia di edilizia agevolata nel 2007 si è registrata tra la popolazione una certa inquietudine in vista dell'annunciata riforma della relativa legge, che ancora non è stata varata. Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e lagnanze per il rigetto delle domande di contributo.

In tale ambito si sono avute notevoli contestazioni per quanto riguarda le cosiddette "finte ragazze-madri".

Ha inoltre suscitato incomprensione il diniego del contributo dal Fondo per casi sociali d'emergenza nel caso di coniugi separati che devono abbandonare l'abitazione comune. Infatti i/le richiedenti spesso sono obbligati/e dalla sentenza di separazione ad abbandonare l'abitazione coniugale, oggetto dell'agevolazione, continuando a pagare la loro quota di mutuo. Il contributo dal Fondo per casi sociali d'emergenza in tali situazioni non viene concesso, con la motivazione che ciò non sarebbe conforme allo scopo del fondo stesso, ossia al mantenimento della proprietà

dell'abitazione. Viene peraltro da chiedersi se non sia altrettanto importante mantenere la proprietà dell'abitazione a favore dei figli della coppia.

E' stato poi criticato il fatto che i coniugi siano obbligati ad acquistare in comune l'abitazione oggetto dell'agevolazione e che una suddivisione della proprietà – ad es. il 70% della proprietà alla moglie e il 30% al marito – risulti difficoltosa o addirittura impossibile.

Molti cittadini, poi, non sono ancora consapevoli del fatto che per accedere l'agevolazione non basta aver ottenuto assicurazioni verbali, ma è necessaria un'approvazione scritta e che il procedimento di esame della domanda si considera definitivamente concluso soltanto con l'invio della relativa comunicazione scritta.

Come negli anni scorsi si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. Abbiamo l'impressione che i cittadini continuino ad accollarsi mutui eccessivi e ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli.

Sembrerebbe persino che alcuni cittadini, non appena soddisfatti i requisiti per l'assegnazione di un'agevolazione edilizia, comprino il primo appartamento che capita, purché la metratura dia diritto al massimo contributo previsto, e una volta ottenutolo, cerchino con calma un'abitazione definitiva, presentando subito dopo domanda per procedere alla vendita e al trasferimento dell'agevolazione su un'abitazione adeguata alle necessità della famiglia.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale:

Il caso seguente mostra come la Ripartizione non sia rigidamente arroccata sulla propria interpretazione giuridica delle situazioni.

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendole il seguente problema: la sua convivente, con cui egli ha avuto anche dei figli, è ricoverata come lungodegente in una casa di cura. Già da tempo l'ufficio competente ha avanzato nei suoi confronti la richiesta di una somma considerevole come contributo alle spese di assistenza. Il cittadino, tuttavia, ritiene illegittima tale pretesa, poiché egli – non essendo sposato

con la sua convivente - non è titolare dei diritti riconosciuti ai coniugi, non può interferire nelle decisioni relative ai trattamenti sanitari e non può rivendicare una quota dell'eredità in caso di morte.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha fatto presente all'Ufficio che in base alle disposizioni legislative da esso citate non si evince alcun esplicito obbligo di contribuire alle spese. Infatti, né dalla formulazione letterale della norma, né dal contesto in cui essa si situa risulta che anche i conviventi possano essere chiamati a sostenere parte della spesa. Inoltre si pone il problema dell'ammissibilità di tale disciplina, dato che la Provincia Autonoma di Bolzano non ha alcuna competenza legislativa nell'ambito del diritto civile e un obbligo in questo senso potrebbe essere previsto soltanto con legge dello Stato.

Esito

In seguito al nostro intervento l'Ufficio provinciale ha riconosciuto che non sussistevano i presupposti per esigere dal convivente tale contributo alle spese di assistenza e ha rinunciato alla propria richiesta.

Nell'anno di riferimento gli uffici della **Ripartizione Agenzia provinciale per l'ambiente** hanno reagito alle nostre richieste in maniera rapida e affidabile. Va sottolineata la costruttiva collaborazione con l'Ufficio Gestione Rifiuti, il cui direttore, anche quando - in un caso specifico - l'Ufficio era stato duramente attaccato da una cittadina, non ha mai messo in discussione la sua disponibilità a cooperare. Anche nelle circostanze di seguito illustrate l'Ufficio ha dato prova di efficiente organizzazione:

I fatti

Una famiglia si rivolge disperata alla Difesa civica, lamentando il fatto che da anni l'erba risultante dalla falciatura dell'adiacente campo da calcio viene abbandonata a cielo aperto e nei mesi caldi marcisce emanando un fetore intollerabile. Le ripetute segnalazioni e proteste indirizzate al Comune e alla società sportiva non hanno dato frutti. La falciatura del prato avviene regolarmente senza che l'erba tagliata sia rimossa.

Dal punto di vista giuridico (Art. 16 LP 4/2006) non è consentito l'abbandono a cielo aperto di rifiuti verdi, che devono invece essere

depositati in un contenitore coperto il cui contenuto va regolarmente eliminato a seconda della stagione.

Intervento della Difesa civica

Dopo aver verificato i presupposti giuridici e aver consultato il competente Ufficio Gestione Rifiuti della Provincia, il Comune, in quanto proprietario dell'impianto sportivo, viene invitato a porre fine a questa situazione insostenibile e illecita.

Purtroppo il Comune non ottempera alla richiesta e non reagisce in alcun modo alla nostra lettera. Innumerevoli telefonate cadono nel vuoto.

La Difesa civica si vede infine costretta ad affidare a un tecnico dell'Ufficio Gestione Rifiuti l'incarico di effettuare un sopralluogo. L'Ufficio soddisfa tempestivamente la richiesta della Difesa civica, e il risultato del sopralluogo conferma la situazione lamentata dai vicini: i rifiuti verdi, depositati a cielo aperto in una quantità stimata pari a 12 -15 m³, costituiscono per la famiglia un fattore di disturbo intollerabile.

Esito:

L'invito rivolto dalla Difesa civica al Comune affinché ponga fine a questa situazione - supportato e corroborato dall'esito del sopralluogo svolto dall'Ufficio Gestione Rifiuti - alla fine sortisce l'effetto voluto, con grande sollievo della famiglia.

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica nell'anno in questione ha collaborato soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'Ufficio Tributi. Grazie a una migliore informazione da parte della Provincia è stato possibile ridurre considerevolmente il tasso di errore per quanto concerne il pagamento della tassa automobilistica.

Con il responsabile del suddetto Servizio e con il suo staff è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Nei casi in cui il personale dell'ACI aveva inserito dati errati, ad esempio perché sulle ricevute la targa non era ben leggibile, gli errori hanno potuto essere velocemente corretti.

Con la **Ripartizione Foreste** nel 2007 si è avuta una buona collaborazione. L'Ufficio Caccia e Pesca ha annullato senza complicazioni burocratiche e

scambi di corrispondenza una sanzione amministrativa già irrogata, archiviando il procedimento.

Per quanto riguarda l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità** nell'anno di riferimento ritardi e cancellazioni di corse degli autobus e di treni per i pendolari hanno suscitato notevoli proteste.

Inoltre si sono avute comprensibili reazioni negative nei casi in cui il rinnovo della patente di guida è stato negato da parte dell'ufficio competente. Molte persone anziane si sono rivolte disperate alla Difesa civica, perché senza patente si sentivano private della propria autonomia. In ciascuno dei casi trattati nel corso del 2007 è stato possibile chiarire in modo univoco i termini della questione insieme agli uffici competenti della Ripartizione Mobilità, giungendo, laddove possibile, a una soluzione positiva. Quando la decisione andava contro l'interesse dei singoli cittadini, siamo riusciti a persuadere gli interessati della correttezza giuridica della decisione, garantendo loro assistenza in caso di ripresentazione della domanda.

Nell'anno di riferimento si sono avuti alcuni casi che hanno richiesto lunghi tempi di trattazione: generalmente reclami che ricadevano nella competenza di **varie amministrazioni** o casi in cui occorreva anzitutto chiarire chi fosse il referente.

L'esempio seguente testimonia appieno l'efficace collaborazione che intercorre con la **Ripartizione Servizio Strade** e in particolare con l'**Ufficio Amministrativo Strade**:

I fatti

Nel 2004 diversi cittadini avevano presentato all'Ufficio Amministrativo Strade domanda per l'acquisto di posti macchina su una strada provinciale, provvedendo già all'epoca a far predisporre a proprie spese il necessario tipo di frazionamento. Era già stata effettuata anche la stima del terreno interessato da parte dell'ufficio competente, ma la loro domanda non aveva ancora ricevuto risposta.

Intervento della Difesa civica

L'esame del caso da parte della Difesa civica ha messo in luce che si trattava di una procedura molto complessa, poiché rientrava nella

competenza di più uffici provinciali (Ufficio Strade, Ufficio Patrimonio, Ufficio Estimo) e infine anche del Comune.

In occasione di un sopralluogo svoltosi in presenza dei rappresentanti di tutti gli uffici coinvolti, l'Ufficio Strade della Provincia ha rinviato alla competenza del Comune in materia, poiché secondo il Codice della Strada tutte le strade situate all'interno di città con oltre 10.000 abitanti vanno classificate come strade comunali. Di conseguenza l'Ufficio provinciale intendeva anzitutto trasferire alla competenza del Comune la strada in questione.

Dopo vari interventi della Difesa civica la giunta comunale ha infine preso in esame il caso. Ne è risultato che il Comune non era disposto a rilevare la strada di accesso, sostenendo trattarsi di una strada senza uscita, che quindi non rappresenta una via di comunicazione di interesse pubblico.

A questo punto la questione era di nuovo rimessa - legittimamente o meno, questo resta da vedere - all'Ufficio Amministrativo Strade.

Esito:

Su nostra richiesta, e per venire incontro ai cittadini, l'Ufficio Amministrativo Strade ha deciso che avrebbe dovuto essere rilasciata una concessione per l'utilizzo della strada di accesso come parcheggio, rimandando a un secondo momento la definizione della vertenza con il Comune. L'Ufficio Patrimonio della Provincia, cui compete il rilascio delle concessioni, ha quindi finalmente provveduto in tal senso.

Per quanto riguarda il **settore delle scuole materne e delle scuole in generale**, anche nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione dei competenti uffici provinciali. E' vero che certe scuole accolgono ancora con sorpresa l'intervento della Difesa civica, ma si deve supporre che ciò sia dovuto a una scarsa conoscenza del ruolo e della funzione della Difesa civica. Il numero dei fascicoli è notevolmente aumentato, e certi casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica.

Le questioni e i reclami presentati dagli insegnanti concernevano prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro.

Le questioni esposte da genitori e studenti hanno riguardato la regolarità degli esami finali nonché la legittimità dei provvedimenti disciplinari e di determinate misure educative.

Per quanto riguarda le scuole d'infanzia, nell'anno di riferimento si sono avuti alcuni reclami relativi ai criteri di ammissione previsti per l'iscrizione, giudicati dai genitori iniqui e in parte illegittimi. Un riscontro positivo ha avuto invece la nuova normativa sull'utilizzo degli edifici scolastici per scopi extrascolastici.

Nell'anno di riferimento ha suscitato particolare attenzione l'insufficiente assistenza prestata agli alunni disabili. Esempio in tal senso è il caso che segue:

I fatti

La madre di un bambino affetto da sindrome di Down – classificata come grave dai medici in quanto il bambino deve essere costantemente sorvegliato – all'inizio dell'anno scolastico è venuta a sapere che non era possibile assicurare per intero l'assistenza di cui suo figlio necessitava durante le ore di lezione. Le è stato comunicato che avrebbe dovuto tenersi a casa il bambino durante certe ore di scuola. Dopo aver tentato per qualche tempo di venire a capo di questa difficile situazione, si è rivolta alla Difesa civica reclamando per il proprio figlio disabile il diritto all'istruzione.

Intervento della Difesa civica

Al fine di assicurare alle persone disabili il diritto allo studio e alla formazione, la LP 20/1983 prevede che l'Amministrazione provinciale metta a disposizione delle scuole assistenti che sostengano gli insegnanti nella loro attività. Questo reclamo non rappresenta un caso isolato, poiché la Difesa civica aveva già registrato ripetute lamentele – soprattutto in riferimento alla scuola di lingua tedesca – per quanto riguarda la scarsità di personale addetto all'assistenza e all'integrazione dei disabili. A questo proposito anche la Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali ha segnalato con una lettera aperta a tutti gli assessori provinciali competenti le difficoltà riscontrate nell'assistenza ai disabili nella scuola, chiedendo di prendere tutti i provvedimenti necessari per assicurare alle persone disabili il diritto allo studio e alla formazione.

A seguito dei nostri interventi nel caso specifico, la scuola in questione ci ha comunicato di non avere personale sufficiente per sopperire alle necessità di assistenza e di aver segnalato la cosa all'Intendenza scolastica. L'Intendenza scolastica ha fatto sapere che si è tentato di suddividere il contingente di assistenti per l'integrazione scolastica dei disabili, così come definito dalla Giunta provinciale, in modo tale che - a fronte della scarsità di personale - fosse almeno assicurata a tutte le alunne e gli alunni disabili la frequenza scolastica, mettendo in conto di non poter comunque coprire con un sostegno individuale tutte le ore di lezione.

Esito:

La soluzione raggiunta si articola su due livelli. Da un lato la scuola si è impegnata a ottimizzare le risorse umane a livello interno, assicurando al bambino la piena frequenza delle lezioni attraverso modifiche dell'orario e gli straordinari del personale docente. Dall'altro lato l'Intendenza scolastica ha infine deciso di considerare anche le necessità individuali del bambino, assegnando alla scuola personale aggiuntivo.

La Ripartizione personale ci ha comunicato che un gruppo di lavoro formato da rappresentanti di diversi uffici sta mettendo a punto provvedimenti concreti affinché in futuro i genitori non siano più costretti a sollecitare l'attuazione di interventi che ai bambini spetterebbero di diritto. Gli assessori competenti hanno espresso l'intenzione di stanziare maggiori risorse.

In alcuni casi i genitori lamentavano situazioni di mobbing e di violenza nella scuola, sostenendo che l'amministrazione non fosse consapevole della loro effettiva portata e quindi intervenisse in maniera insufficiente. In tali casi sarebbero validi interlocutori anche i consulenti scolastici e i mediatori del Servizio per il supporto e la consulenza. Purtroppo la raccomandazione della Difesa civica, con cui si chiedeva di dare maggiore evidenza al Servizio per il supporto e la consulenza nel nuovo sito internet www.schule.suedtirol.it, sottolineandone la grande esperienza e competenza per quanto riguarda le situazioni di mobbing e di violenza nella scuola, finora non ha avuto esito.

Degno di nota è il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso anche funzioni di consulenza. Per le questioni che coinvolgono le

Amministrazioni comunali anche nel 2007 abbiamo potuto contare sull'aiuto della **Ripartizione Amministrazione del Patrimonio**, avvalendoci della preziosa consulenza dell'**Ufficio Espropri** e dell'**Ufficio Estimo**.

Qui ricordiamo in particolare l'eccellente collaborazione con la **Ripartizione Enti locali**, e in particolare con l'**Ufficio Vigilanza**. Questo ufficio negli ultimi anni ha assunto il ruolo di interlocutore privilegiato della Difesa civica, consentendo di discutere in un contesto confidenziale i differenti punti di vista sostenuti dall'Amministrazione comunale, dalla Difesa civica e dai cittadini e di sviluppare in tal modo riflessioni che generalmente risultano convincenti per le parti in causa e influenzano positivamente la strategia adottata nel caso concreto. In due casi, nei quali gli interventi della Difesa civica nei confronti di una frazione e di un Comune non avevano ottenuto alcun riscontro, il sostegno da parte della Ripartizione Enti locali si è dimostrato decisivo.

L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES

Anche quest'anno la collaborazione con l'IPES è stata positiva.

I reclami vertevano prevalentemente su presunti errori nel calcolo del punteggio per l'iscrizione in graduatoria. In tutti i casi l'Istituto è stato disponibile a riesaminare la posizione del/la richiedente, e ogni volta è risultato che i calcoli dell'Istituto erano corretti. Spesso quindi abbiamo dovuto assumerci l'ingrato compito di comunicare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere nel prossimo futuro un'abitazione dall'Istituto.

Un altro tema centrale nel 2007 è stato l'adeguamento del canone di affitto in caso di peggioramento della situazione reddituale del locatario. Il canone, infatti, non viene immediatamente adeguato alla nuova condizione economica degli inquilini, che pertanto, a causa della diminuzione del loro reddito, non sono più in grado di pagare l'affitto.

Come ogni anno si sono avuti reclami relativi al comportamento dei coinquilini e ai rapporti di vicinato. In tali circostanze si sono organizzati colloqui, talvolta formulando ammonizioni e - in un caso - giungendo anche a minacciare la disdetta del contratto, ma alla fine molte vertenze hanno potuto essere risolte in maniera soddisfacente.

In un caso la mediazione ha consentito di evitare un procedimento giudiziario. La controversia vedeva contrapposti l'IPES e un imprenditore che era stato incaricato della manutenzione degli impianti antincendio. Tramite due colloqui la mediatrice incaricata è riuscita a raggiungere una soluzione win-win, senza vincitori né vinti, ed entrambe le parti hanno riconosciuto i vantaggi di un accomodamento bonario.

In un altro caso, invece, la Difesa civica non è riuscita in alcun modo a smuovere l'Istituto dalle proprie posizioni:

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica dopo che la sua automobile era stata sottoposta a blocco amministrativo a causa di certi debiti che suo padre, morto alcuni anni prima, aveva lasciato nei confronti dell'IPES. Sebbene il cittadino non avesse mai accettato l'eredità del padre, l'IPES, di propria iniziativa e senza consultare l'interessato, aveva avviato l'esecuzione.

Intervento della Difesa civica

Abbiamo fatto presente all'ufficio che, prima di avviare l'esecuzione, sarebbe stato suo dovere appurare se il cittadino intendesse o meno accettare l'eredità del padre, ovviamente inclusi i debiti.

Esito

L'ufficio è purtroppo rimasto dell'idea che sarebbe spettato al cittadino stesso comunicare la propria intenzione di accettare o meno l'eredità, ossia - in questo caso - i debiti, sostenendo che in fin dei conti non si poteva correre dietro a ogni erede di un debitore per chiedergli se intendesse accettarne l'eredità. In ogni caso, prima che la questione fosse chiarita sono trascorsi alcuni mesi, durante i quali il cittadino ha dovuto correre da un ufficio all'altro e nel frattempo non ha potuto utilizzare la propria auto.

L' Azienda sanitaria

In base all'esperienza, per quanto riguarda l'ambito sanitario si rivolgono a noi pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione neutrale e imparziale come la Difesa civica.

Anche nel 2007 si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari. Attraverso le udienze tenute mensilmente dall'incaricata per le questioni sanitarie in tutti i Comprensori – a Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico – è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Si sono ulteriormente sviluppati i rapporti con le assicurazioni. Nella trattazione dei singoli casi l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno dai lunghi tempi di attesa alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica 100 reclami di pazienti. 68 di questi erano reclami di carattere generale, ossia questioni relative all'amministrazione della Sanità, come ad esempio l'applicazione del criterio di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Ricordiamo in particolare il Servizio Medicina di base del Comprensorio sanitario di Bolzano e il suo responsabile, dott. Paolo Conci, che si occupano tra l'altro delle problematiche relative ai medici di base e dimostrano un costante impegno nel venire incontro ai bisogni e alle esigenze dei pazienti.

Particolarmente complessi e difficoltosi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente di guida. I medici e i funzionari incaricati hanno sempre fornito in maniera sollecita e scrupolosa le informazioni necessarie, sebbene in tali casi i cittadini molto raramente riescano a condividere e a comprendere le decisioni delle commissioni mediche.

Il progetto-pilota della Regione Veneto, volto ad abolire le vaccinazioni obbligatorie, ha sollevato molte contestazioni in merito all'obbligo di vaccinazione e anche per questo motivo nell'anno di riferimento i reclami in

materia sono notevolmente aumentati. La mediazione in tale ambito risulta molto difficoltosa. I genitori solitamente non riescono ad accettare il fatto che la Provincia di Bolzano non abbia potestà legislativa primaria nel settore e che il margine decisionale della Commissione medica sia stabilito e delimitato dalle disposizioni legislative statali.

Coloro che contestano l'obbligo di vaccinazione non condividono inoltre la scelta operata dal Ministero della Salute, che per l'approvazione di un progetto-pilota sul modello di quello sviluppato dalla Regione Veneto presuppone una copertura vaccinale molto elevata. Per tale ragione, infatti, la Provincia di Bolzano, avendo una copertura vaccinale tra le più basse d'Italia, nel prossimo futuro non avrà alcuna possibilità di attuare un progetto analogo.

32 reclami avevano per oggetto un presunto errore terapeutico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica ha il compito di trovare un'accettabile soluzione extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria.

I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico si dimostrano disponibili a collaborare strettamente con la Difesa civica in tale ambito. Con il Comprensorio sanitario di Bolzano la collaborazione appare spesso piuttosto difficoltosa, per i motivi illustrati nelle relazioni sull'attività svolta negli anni precedenti.

Talvolta si sono incontrate difficoltà per quanto riguarda la consegna della documentazione medica. Infatti, quando i pazienti esigono immediatamente un risarcimento del danno, il Comprensorio sanitario si rifiuta di fornire qualsiasi informazione sul caso e da quel momento intrattiene rapporti soltanto con l'assicurazione. Di conseguenza la Difesa civica non può dare risposta alle questioni poste dai cittadini riguardo alle cure mediche prestate e ciò contribuisce a rafforzare la diffidenza e l'incomprensione nei confronti del Comprensorio sanitario.

Anche nel 2007 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici e familiari**. Il successo di tali colloqui è da attribuirsi all'intenso impegno dell'incaricata per le questioni sanitarie a livello di rapporti umani.

In un caso, ad esempio, un paziente gravemente malato era morto dopo breve agonia, e i familiari intendevano accertarsi che il trattamento sanitario fosse stato adeguato alle gravi condizioni del paziente. L'incontro con i familiari aveva lo scopo di chiarire la posizione dei medici anche in presenza di una consulente esterna, specialista in medicina legale.

In un altro caso i familiari hanno manifestato il sospetto che l'assistenza medica prestata alla loro anziana madre fosse stata gravemente carente.

Colloqui di chiarimento tra medici e pazienti sono stati organizzati ad esempio in un caso che riguardava gli effetti collaterali di due farmaci. La paziente voleva sapere se i farmaci somministrati avessero provocato una grave patologia e i fondati argomenti addotti tramite perizia medica hanno consentito di fugare i suoi timori.

Per quattro casi presentatisi nel corso del 2007 la Difesa civica ha richiesto perizie medico-legali. Nei casi in cui dalla perizia risultava che il Compensorio sanitario era responsabile del verificarsi di conseguenze negative o di un errore medico, la Difesa civica è intervenuta presso la relativa assicurazione avanzando la richiesta di risarcimento danni.

Complessivamente in sei casi le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti risarcimenti per un totale di 57.405,18 euro, con importi compresi tra 450,00 e 40.913,27 euro.

L'esempio seguente illustra un caso in cui l'assicurazione si è dichiarata disposta a versare il risarcimento danni solo a seguito di perizia medico-legale della Difesa civica:

I fatti

Un giovane aveva subito un'operazione al menisco in day-hospital. Dato il persistere di dolori e di gonfiore al ginocchio alla fine si ripresentò al Pronto Soccorso dell'ospedale, dove gli fu diagnosticata una grave infezione. Fu immediatamente ricoverato e nel giro di un mese dovette sottoporsi ad altri tre interventi chirurgici. Per tale motivo il paziente si era rivolto alla Difesa civica richiedendo un risarcimento del danno.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha chiesto al Direttore sanitario dell'ospedale di esprimersi in merito, e questi ha dichiarato che l'infezione subentrata ricade tra gli effetti collaterali che spesso possono manifestarsi in seguito a un'operazione al menisco. Di conseguenza l'assicurazione rifiutava di riconoscere un indennizzo. La Difesa civica ha affidato l'esame del caso a un medico legale indipendente, il quale ha constatato una fondata responsabilità dell'Ospedale.

Esito

L'assicurazione ha accolto le conclusioni del medico legale e ha corrisposto al paziente un risarcimento comprendente il danno biologico e morale.

L'esempio seguente descrive un caso in cui l'assicurazione ha dichiarato la propria disponibilità a versare il risarcimento senza bisogno di perizia medico-legale:

I fatti

Un anziano si era ferito la gamba sbattendo contro una porta a vetri. La ferita da taglio, curata al Pronto Soccorso dell'ospedale, non guariva e gli procurava dolori insopportabili. Dopo essersi nuovamente rivolto invano al medesimo Pronto Soccorso, tentò presso un altro ospedale, dove gli fu fatta una radiografia dalla quale risultò che nella ferita si trovava ancora una scheggia di vetro lunga 4,5 cm. Il paziente fu immediatamente ricoverato e il corpo estraneo fu rimosso chirurgicamente. In seguito a tali disguidi il paziente si era rivolto alla Difesa civica per ottenere un risarcimento del danno.

Intervento della Difesa civica

In un primo momento l'ospedale competente e la relativa assicurazione sostenevano che il trattamento era stato eseguito a regola d'arte. Solo quando la Difesa civica ha fatto presente che nel caso di una ferita da taglio provocata da vetri sarebbe stato necessario effettuare un esame radiologico della parte interessata per rilevare eventuali schegge rimaste nella ferita, l'ospedale e l'assicurazione sono scesi a più miti consigli.

Esito

Al paziente è stato liquidato un risarcimento per il danno morale e per l'invalidità permanente.

Nel 2007 è entrata in attività la Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici, il cui intervento può essere richiesto gratuitamente dai cittadini al fine di raggiungere una soluzione extragiudiziale delle controversie. Finora la Commissione conciliativa ha interpretato il proprio ambito di competenza in maniera molto restrittiva, trattando esclusivamente questioni relative alla responsabilità civile dei medici in senso stretto e tralasciando la responsabilità dell'Azienda sanitaria in generale o la responsabilità del personale assistenziale. Per il momento la collaborazione con la Commissione conciliativa si è rivelata valida.

I Comuni

Come negli anni scorsi anche nel 2007 ho portato avanti il mio impegno per garantire una collaborazione costruttiva con i singoli Comuni della Provincia, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali. Molti Comuni hanno riconosciuto nella collaborazione con la Difesa civica un'opportunità per migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini.

Di conseguenza, mentre prosegue la sottoscrizione di convenzioni tra i Comuni e la Difesa civica, quest'ultima è vista con crescente favore dalle amministrazioni comunali. Non si è mai verificato il caso che i Comuni con i quali sono state sottoscritte le nuove convenzioni considerassero come ingerenza esterna una richiesta di informazioni da parte della Difesa civica o che i cittadini che ne avevano chiesto l'intervento fossero semplicemente liquidati come brontoloni malcontenti.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha stipulato 33 nuove convenzioni e quindi ora svolge formalmente le funzioni di difensore civico comunale in 105 dei 116 Comuni (v. allegato 2).

I reclami della cittadinanza nei confronti dei Comuni manifestano non di rado **implicazioni personali**, poiché i rapporti tra rappresentanti comunali da un lato e cittadini dall'altro non sono neutri come accade generalmente nel caso degli enti maggiori, quali lo Stato o l'Amministrazione provinciale.

Le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa associazione spesso facilitano la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma talvolta fanno sì che un problema oggettivo venga trasposto sul piano personale ed emotivo, cosicché il diniego di un'autorizzazione da parte dell'amministrazione o la pretesa del cittadino di avere conferma scritta di determinate promesse possono essere facilmente interpretati come espressioni di sfavore e sfiducia personale. Situazioni di questo genere hanno richiesto alle collaboratrici della Difesa civica una notevole capacità di mediazione sul piano umano, al fine di ristabilire una comunicazione costruttiva tra cittadini e amministrazione e giungere infine a una soluzione delle problematiche concrete.

Molti dei reclami pervenuti concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. E' emerso che proprio in enti minori come i Comuni e le Frazioni la segretezza è spesso ancora considerata la regola e la trasparenza l'eccezione, mentre dovrebbe essere il contrario. Non di rado le autorità competenti si sono trincerate dietro la privacy, talvolta persino quando i documenti richiesti erano atti amministrativi di carattere generale! In tali casi è stata spesso necessaria una lunga opera di persuasione prima che le amministrazioni si dichiarassero disponibili non solo a consegnare la documentazione alla Difesa civica, ma anche a soddisfare le richieste di accesso agli atti avanzate dai cittadini. Si sono avuti casi in cui il cittadino poteva dimostrare di avere un interesse personale e concreto per accedere agli atti, eppure gli veniva negata la possibilità di prenderne visione con la motivazione che si trattava di documenti interni. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente:

I fatti

Il ricorrente, candidato in un concorso per un impiego pubblico, si è rivolto alla Difesa civica perché l'amministrazione gli negava l'accesso alla documentazione concorsuale, la cui visione costituiva il presupposto per un eventuale ricorso contro le risultanze del concorso stesso.

Intervento della Difesa civica

Dopo aver esaminato il caso abbiamo fatto presente al Comune che, qualora ricorrano determinate condizioni, il cittadino che partecipa a un concorso ha diritto di accedere all'intera documentazione concorsuale.

Oltre all'obbligo per l'amministrazione di consentire la visione della documentazione concorsuale, la legge definisce espressamente anche il diritto del partecipante a ricevere copia della documentazione stessa. Il comportamento di un'amministrazione che conceda tale diritto soltanto con riluttanza e con ritardo limita di fatto il diritto di ricorso dei cittadini. Poiché per l'impugnazione di un concorso sono prescritti termini di legge e nella stragrande maggioranza dei casi è fondamentale il confronto con gli elaborati degli altri candidati, un ritardo nella consegna di tali elaborati può avere gravi conseguenze.

Esito

Inizialmente nel caso qui descritto si negava qualsiasi accesso agli atti; su insistenza della Difesa civica è stato poi concesso soltanto il diritto di prendere visione della documentazione concorsuale, rifiutando però il rilascio di copie. Soltanto con un'ulteriore lettera, nella quale si faceva riferimento alla giurisprudenza corrente, all'ultimo momento è stato possibile indurre il Comune a soddisfare il diritto del cittadino.

E' sorprendente osservare come talvolta vengano trascurate disposizioni fondamentali della legge sulla trasparenza, ad esempio l'obbligo di rispondere a una lettera entro i termini prescritti. In un caso le ripetute lamentele della ricorrente riguardo a una costruzione abusiva del vicino, erano state letteralmente ignorate. Tutte le sue lettere erano andate a vuoto, e solo in seguito all'intervento della Difesa civica ha potuto ricevere una risposta. La cittadina ha percepito questo comportamento del Comune come una „tattica intenzionalmente dilatoria“ per consentire al vicino di realizzare opere abusive, che poi si sarebbero potute sanare con una sanzione amministrativa.

La maggior parte dei problemi segnalati dai cittadini nel rapporto con i Comuni hanno riguardato il **settore dell'edilizia**. Durante le ore di udienza si sono spesso presentate persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo quando ormai erano al lavoro le escavatrici. Vero è che ben pochi cittadini studiano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nelle aree di loro interesse. Peraltro, va dato atto che adesso molti Comuni pubblicano anche nei bollettini comunali i progetti edilizi approvati,

rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nel rispettivo territorio. Non poco apprezzata è poi la possibilità di essere tenuti al corrente degli atti in materia urbanistica tramite e- mail.

In ambito urbanistico molti cittadini ci chiedono di verificare che la procedura seguita dal Comune in riferimento alla Legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta. Vi sono Comuni che ai sensi della normativa urbanistica sarebbero tenuti a procedere contro gli abusi edilizi commessi dai loro cittadini, ad esempio emanando un ordine di demolizione. Ma spesso, poiché sono in gioco liti di vicinato, essi preferiscono non prendere alcuna decisione, asserendo di non voler gettare benzina sul fuoco. Generalmente, però, avviene il contrario. La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto maggiore risulta il suo prestigio. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e là, la cosa può funzionare per qualche tempo, ma prima o poi la conseguenza inevitabile è che i vicini si denuncino e si citino a vicenda in tribunale, mentre l'amministrazione comunale sarà oggetto di critiche.

Il 1° agosto 2007 è entrata in vigore la nuova Legge urbanistica provinciale, con la quale sono state introdotte nella disciplina urbanistica della nostra Provincia innovazioni sostanziali, lungamente discusse nella fase preparatoria dalle varie commissioni specialistiche e organizzazioni associative. Sarà il futuro a dire se si tratti di innovazioni valide.

Nella bozza della nuova Legge urbanistica provinciale era prevista l'eliminazione dell'art. 105 (Ricorso popolare) senza alcuna norma sostitutiva. Grazie al mio intervento presso l'Assessore competente è stato possibile evitare tale cancellazione, e l'articolo è stato mantenuto in forma leggermente modificata. La possibilità prevista dall'art. 105 rappresenta uno strumento molto utile per molte cittadine e cittadini. Infatti, il cittadino che intende opporsi a una concessione edilizia ritenuta in contraddizione con le norme urbanistiche o a un abuso edilizio ha la possibilità di ricorrere alla Giunta provinciale e di far riesaminare la questione da una seconda istanza nell'ambito di un ricorso gerarchico, il che consente spesso di evitare un lungo e oneroso procedimento dinanzi al Tribunale amministrativo.

Nel 2004 sono stati accolti 8 ricorsi su 39.

Nel 2005 su 47 ricorsi ne sono stati accolti 6 e sono state annullate 2 concessioni edilizie.

Nel 2006 su 36 ricorsi ne sono stati accolti 5, con l'annullamento di 2 concessioni edilizie.

Un altro tema centrale nei rapporti con i Comuni è stata l'**imposta comunale sugli immobili**. Si sono avuti vari casi di persone che si erano ricavate un proprio appartamento nella casa dei genitori, omettendo però di farsi cancellare dallo stato di famiglia dei genitori e di farsi iscrivere in uno a sé stante. Poiché di conseguenza il proprietario dell'abitazione non risultava avere una residenza separata da quella dei genitori, i Comuni esigevano il pagamento dell'intera aliquota ICI. Solo dimostrando che al proprietario era stato assegnato un numero civico distinto e che erano state pagate bollette separate per elettricità, telefono, acqua o rifiuti è stato possibile persuadere i Comuni a concedere la detrazione ICI per la prima casa.

Nelle problematiche riguardanti l'imposta comunale sugli immobili il Consorzio dei Comuni ha fornito un valido sostegno. Un esempio di costruttiva collaborazione è il seguente:

I fatti

Un padre separato si è rivolto alla Difesa civica lamentando di essere soggetto a un trattamento iniquo - e a suo parere incomprensibile - da parte del Comune in relazione al pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. In base alla sentenza di separazione egli aveva dovuto lasciare alla moglie l'abitazione coniugale e trasferire la propria residenza anagrafica e ora il Comune esigeva da lui, per la sua quota dell'abitazione coniugale, il pagamento dell'aliquota ordinaria ovvero dell'aliquota per la seconda casa.

Lo stesso problema interessava una coppia di anziani coniugi, dopo che la moglie, ormai debilitata, aveva dovuto essere ricoverata in casa di riposo. Poiché in seguito al ricovero in casa di riposo il trasferimento della residenza anagrafica viene effettuato d'ufficio, nel calcolo dell'ICI alla moglie non veniva più riconosciuta la detrazione percentuale sulla prima casa.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha inoltrato il ricorso ai Comuni competenti chiedendo una verifica dei fatti. Nelle loro prese di posizione i Comuni rispondevano invariabilmente che il regolamento comunale vigente non prevedeva di estendere la detrazione ICI a casi del genere e pertanto il calcolo dell'imposta era corretto.

Allora la Difesa civica è intervenuta presso il Consorzio dei Comuni chiedendo di sottoporre a tutti i Comuni, tramite l'invio di una circolare, la proposta di integrare il regolamento relativo all'imposta comunale sugli immobili in modo tale da consentire a determinate categorie – anziani e disabili, coniugi separati e divorziati – di usufruire delle agevolazioni previste per l'abitazione principale.

Esito

Il Consorzio dei Comuni ha soddisfatto tale richiesta, invitando tutti i Comuni a integrare il regolamento comunale in modo da rendere applicabili le agevolazioni per l'abitazione principale ai casi di cui sopra.

La Difesa civica può prestare assistenza ai cittadini anche al di fuori dei confini provinciali, come dimostra il seguente caso:

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica perché le autorità erano intenzionate a disporre l'esecuzione sul suo patrimonio per il presunto mancato pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. Il cittadino possiede in Italia meridionale un'abitazione, la quale è soggetta a esenzione fiscale. Ciononostante, il Comune di pertinenza in passato gli aveva inviato già due cartelle esattoriali, che poi erano state ogni volta revocate dall'ufficio stesso perché il cittadino aveva dimostrato di essere esente dall'imposta. Ora, però, per qualche insondabile motivo queste cartelle esattoriali espressamente revocate erano state trasmesse ai servizi di riscossione che minacciavano di procedere al pignoramento.

Intervento della Difesa civica

Poiché nel Comune in questione, così come nella relativa Provincia e Regione, non esiste un Difensore civico, ho deciso di occuparmi del caso. E in effetti, in seguito al mio intervento, l'addetto del Comune ha immediatamente riconosciuto che nel caso in questione si erano verificati diversi errori.

Esito

L'ufficio ha revocato la cartella esattoriale e bloccato il procedimento di riscossione.

Anche nel 2007 si sono avuti numerosi reclami riguardanti i **rumori molesti**, provocati soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade molto trafficate. Anche il rumore proveniente dalle aziende agricole si è dimostrato intollerabile per molti cittadini, e in un caso la Difesa civica ha raccomandato a un Comune di non prevedere un'area residenziale nelle immediate vicinanze di varie aziende agricole.

I cittadini disturbati dal rumore chiedevano controlli da parte della Polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi e da parte dell'Ufficio Aria e rumore per il rispetto delle disposizioni contro l'inquinamento acustico.

Il problema maggiore in tale contesto è che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite. Inoltre, le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o le società gestrici dovrebbero attivarsi.

Come prescritto dallo Stato, la Provincia ha predisposto un cosiddetto Catasto acustico per contrastare in maniera più efficace il rumore da traffico. Decisivi si riveleranno, però, i provvedimenti concreti contro il rumore che saranno attuati in un secondo momento tramite i cosiddetti piani d'azione.

È poi auspicabile che l'UE intensifichi ulteriormente i suoi interventi nella lotta all'inquinamento acustico stabilendo norme chiare a tutela del cittadino.

Vari reclami hanno riguardato la **tutela degli insiemi**. I proprietari di immobili appartenenti a un insieme sottoposto a tutela esprimevano il timore di incontrare difficoltà nella ristrutturazione e nell'utilizzo di detti immobili, spesso ritenendo ingiusto il vincolo di tutela perché il loro immobile non possedeva i requisiti necessari o perché altri immobili, non sottoposti a tale vincolo, apparivano altrettanto meritevoli di tutela. A questo proposito nei Comuni è necessario svolgere ancora un'intensa attività di

informazione, affinché i cittadini interessati si convincano della ragionevolezza di tale normativa.

Anche quest'anno ha costituito un problema per molti abitanti della Provincia di Bolzano la necessità di far ricoverare i familiari anziani in **casa di riposo**. Gli oneri finanziari che ne risultano, soprattutto per le famiglie che devono contemporaneamente provvedere ai figli, sono estremamente elevati. Di conseguenza non si può che guardare con favore al varo della legge sull'assistenza alle persone non autosufficienti.

In conclusione va detto che fra la maggior parte dei Comuni e la Difesa civica intercorre quello che si può definire un **buon rapporto di collaborazione** e che a mio parere si realizza quando i Comuni dimostrano seriamente la volontà di cercare una soluzione nell'interesse del cittadino e si impegnano attivamente per metterla in atto.

E' anche vero che alcuni Comuni – pochi, per la verità - collaborano apparentemente con la Difesa civica, ma in realtà non analizzano criticamente la loro modalità di intervento, rinunciando a promuovere una riflessione onesta sulla reale possibilità di trovare una soluzione più rispettosa delle esigenze del cittadino. Questo tipo di **collaborazione passiva** e superficiale si riscontra quando i Comuni ritardano oltre misura nell'esprimere i pareri richiesti o nell'adottare i provvedimenti necessari, oppure quando, pur rispondendo puntualmente alla nostra richiesta di esprimere un parere, si limitano a confermare il proprio punto di vista senza motivarlo.

Nell'anno di riferimento la **collaborazione** con il Comune di Merano è stata **problematica**: i tempi delle risposte alle nostre richieste scritte sono stati lunghi e molto spesso è stato necessario sollecitare una risposta. Continuerò nel mio impegno di convincere i funzionari del Comune dell'utilità di una collaborazione costruttiva come opportunità di migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini.

La **carenza di informazione** e di comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino è spesso motivo di reclamo.

I cittadini ritengono che venga limitato il loro diritto all'informazione quando i Comuni li mettono davanti al fatto compiuto, com'è accaduto, ad esempio,

nel caso nella costruzione di una nuova pista ciclabile prevista da un certo Comune. I cittadini avevano sentito già da parecchio tempo voci riguardo a un progetto di spostamento della pista e si erano ripetutamente rivolti al sindaco, ricevendo però informazioni da loro giudicate scarse e contraddittorie. Rivolgendosi alla Difesa civica i cittadini non intendevano procedere contro la nuova pista ciclabile, ma insistevano - nel caso concreto - affinché il sindaco convocasse un incontro con tutte le parti coinvolte per informarle con precisione sui dettagli del progetto.

Nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze positive per quanto concerne i **sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione**.

Quando le posizioni dei ricorrenti e del Comune si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva, assume grande importanza la funzione mediatrice della Difesa civica. La dimostrazione di ciò si è avuta ad esempio in una vertenza che aveva contrapposto per lunghi anni un Comune e un cittadino senza giungere a una soluzione nonostante numerosi scambi di corrispondenza. Nel caso in questione il ricorrente, irrimediabilmente convinto che il sindaco si trovasse in una condizione di conflitto di interesse e per tale ragione lo trattasse iniquamente, si è lasciato persuadere del contrario soltanto quando la Difesa civica ha accertato che il Comune aveva agito in maniera corretta e legittima.

Comunità comprensoriali

Nel 2007 ci è stato sottoposto un notevole numero di questioni correlate alla **concessione del minimo vitale**. Talvolta ai cittadini non risulta comprensibile il fatto che per poter ricevere il minimo vitale sia previsto da un lato l'obbligo di collaborare con gli assistenti sociali e dall'altro quello di presentare documentazione che attesti l'impegno dimostrato nella ricerca di un posto di lavoro. Quando poi, a causa dello svolgimento di verifiche, la concessione del contributo viene sospesa per mesi, i soggetti che percepiscono il minimo vitale finiscono spesso per trovarsi in grandi difficoltà finanziarie. La collaborazione con i servizi sociali ha funzionato bene: L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano ha chiesto alla Difesa civica di

presenziare a un colloquio con una ricorrente che rappresentava un caso estremamente difficile. Il colloquio ha consentito di chiarire tutte le questioni, ristabilendo così la fiducia nella pubblica amministrazione.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare la relazione indirizzata al Parlamento sull'attività svolta dalla Difesa civica (v. allegato 4).

A s p e t t i v a r i

Contatti istituzionali

Il 10 maggio 2007 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia terza relazione annuale. Svareti inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali con **il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con **i membri del Consiglio**, con **la Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** e con **il Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i dirigenti e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Enti locali e Affari comunitari – ho avuto modo di discutere e chiarire i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Le iniziative del comitato etico hanno offerto anche quest'anno la possibilità di intensificare lo scambio di esperienze fra la Difesa civica e le **Aziende sanitarie**

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni** e il suo presidente. L'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Tirolo ha costituito l'opportunità per fugare gli ultimi dubbi sui vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica presso i **Consigli comunali di Scena** (comune convenzionato dal 1999) e **Lasa** (convenzionato dal 1996). La stipulazione di una nuova convenzione mi ha offerto l'occasione di tenere conferenze presso i **Consigli comunali di Rio di Pusteria, Prati/Val di Vizze, e La**

Valle nonché alle **Giunte comunali di Marebbe e Salorno**. In parte le convenzioni sono state sottoscritte dai sindaci e da me in loco, al termine della mia conferenza.

Si sono recati in visita presso l'ufficio della Difesa civica - sempre allo scopo di sottoscrivere la convenzione – i Sindaci di **Aldino, Glorenza, e S. Leonardo in Passiria**.

In occasione di sopralluoghi e colloqui ho poi avuto modo di incontrare altri **primi cittadini**, ad esempio i Sindaci di Nova Ponente, Tires, Egna e Postal.

Oltre ai buoni rapporti con le direttrici e i direttori dei **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano**, sono importanti anche i contatti con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà. In quest'ottica si sono avuti, nel corso dell'anno, vari momenti di confronto con i rappresentanti della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KVW*, del *Forum Prävention*, dell'associazione *La strada-Der Weg*, del Centro per l'assistenza separati e divorziati *ASDI*, del servizio di consulenza *young+direct*, dell'associazione "*Frauen helfen Frauen*", del *Südtiroler Kinderdorf*, del *Centro tutela contro le discriminazioni* per immigrati, del servizio di consulenza per immigrati della *Caritas* e del *Centro tutela consumatori utenti*.

Abbiamo stabilito nuovi contatti con l'associazione *Arbeiter-, Freizeit- e Bildungsverein (AFB)* in occasione di un *simposio internazionale* sul tema "Mobilità e migrazione dei lavoratori - Ripercussioni sul mercato del lavoro e sul sistema pensionistico", tenutosi presso l'Accademia Cusano di Bressanone.

Nell'anno di riferimento i contatti con le organizzazioni sindacali hanno ripreso vigore nell'ambito della prima "*Conferenza provinciale sulla povertà*", organizzata dall'*Istituto per la promozione dei lavoratori (AFI-IPL)* presso la Libera Università di Bolzano, durante la quale esperti italiani e stranieri hanno analizzato il fenomeno della povertà in Provincia di Bolzano indicando possibili strategie per contrastarlo.

Ho avuto anche colloqui con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**. Costruttivi si sono dimostrati i contatti con l'*Ordine degli avvocati*

e l'*Ordine dei medici* della Provincia di Bolzano. Particolarmente degno di nota il convegno specialistico in materia giuridica avente per oggetto "Il nuovo ordinamento urbanistico della Provincia di Bolzano", indetto presso l'EURAC dall'associazione dei liberi professionisti sudtirolesi (*Vereinigung Südtiroler Freiberufler - VSF*) in collaborazione con l'Ordine degli avvocati. Nel corso delle due giornate di convegno esperti provenienti dall'Italia e dall'estero hanno illustrato le nuove disposizioni, proponendo approcci concreti per un'applicazione giuridicamente corretta della legge.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento si è avuto uno scambio di esperienze rispettivamente con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

Si sono coltivati i rapporti con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Corte di appello di Trento, della Sezione giurisdizionale della Corte dei conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per allacciare contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** – oltre che presso i vari consigli comunali – anche a Marebbe e a Falzes su invito delle rispettive sezioni del KVV, a Ultimo su invito del comitato per l'educazione di Santa Valburga, a Castelbello su invito dell'Assessora comunale alle attività sociali e a S. Giovanni Valle Aurina su invito dell'Associazione Rheuma.

In occasione del **corso sull'impegno nella sfera pubblica dedicato alle donne**, svoltosi a Coldrano nell'ambito di un progetto FSE, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Molti contatti nuovi e interessanti si sono instaurati in seguito alla relazione da me svolta al convegno organizzato dalla neocostituita **Consulta degli stranieri** di Bolzano.

Ho curato anche i contatti con le **scuole**, tenendo conferenze per gli studenti delle superiori. Il progetto annuale della Scuola professionale

alberghiera "Savoy" di Merano, intitolato „Coraggio civile“, ha offerto lo spunto per illustrare ai rappresentanti di classe della suddetta scuola l'istituzione della Difesa civica. Presso gli Istituti tecnici di lingua tedesca per il commercio e le attività sociali di Bressanone ho avuto nel corso di due mattinate incontri informativi con tutte le classi quarte e quinte.

A ciò si è affiancato l'impegno nell'intrattenere contatti con altre istituzioni che svolgono funzioni di ombudsman **a livello nazionale e internazionale** e nell'instaurare rapporti di collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con la **Difensora civica della Provincia Autonoma di Trento**, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il **Difensore civico del Land Tirolo**, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano** (CNDC) che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5).

Al centro degli incontri svoltisi nell'anno di riferimento è stato il disegno di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale.

In occasione del 20° anniversario della Difesa civica della Regione Basilicata il locale Difensore civico, Silvano Miceli, ha organizzato dal 1° al 3 marzo 2007 **a Matera un convegno internazionale sul tema “Diritti umani e Difesa civica”**. Il Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), Ullrich Galle, il delegato del Mediatore europeo, Markus Jäger, e il Direttore del Centro Diritti Umani l'importanza e la necessità di istituire un Difensore civico nazionale in Italia. Nella mia relazione sulla Difesa civica della Provincia di Bolzano ho colto l'occasione per illustrare ai presenti non solo il nostro modo di procedere e la collaborazione con i comuni, ma anche la storia della nostra autonomia provinciale.

Il 22 ottobre 2007 il Difensore civico della Regione Veneto, Vittorio Bottoli, ha indetto a **Venezia il convegno internazionale “La Difesa civica in Europa e in Italia: esperienze e prospettive”**, al quale ho partecipato in rappresentanza dell'EOI. Anche in tale occasione è stata ripetutamente sottolineata – tra gli altri dal Sindaco di Venezia Massimo Cacciari e dalla Ministra per gli Affari regionali Linda Lanzilotta – la necessità di introdurre in Italia la figura del Difensore civico nazionale.

Il 15 dicembre 2007, infine, il **Difensore civico di Palermo** ha organizzato un convegno sulle “Funzioni della Difesa civica”, volto a promuovere l'emanazione della legge sul Difensore civico regionale, al quale ho partecipato con un intervento in rappresentanza del coordinatore della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali (CNDC).

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia di Bolzano aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) (v. allegato 6).

Nel corso dell'assemblea generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman - tenutasi il 2 giugno a Magonza, presso la Dieta del Land Renania-Palatinato - sono stata eletta **Vicepresidente dell'Istituto** stesso. Il tema all'ordine del giorno dell'assemblea era la figura del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa e la collaborazione con i Difensori civici negli Stati membri. Nel 2007 tutte le riunioni del direttivo hanno avuto luogo a Innsbruck.

Il 1° e 2 luglio 2007 il Difensore civico catalano **Rafael Ribò i Massò, Síndic de Greuges de Catalunya**, e il suo direttore, **Matias Vives**, si sono recati in visita presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano. Gli ospiti erano interessati ad esaminare il nostro modo di lavorare con i comuni e in particolare le convenzioni che la Difesa civica può stipulare con gli stessi. Si sono avuti incontri con il presidente del Consiglio provinciale e con rappresentanti dei comuni ed è stato deciso di approfondire la collaborazione tra i Difensori civici delle Province e Regioni autonome in Europa.

Per iniziativa dei Difensori civici svizzeri dal 6 al 8 settembre si è tenuto nel **Castello di Hofen presso Bregrenz un convegno sulle “Difficoltà**

nell'attività di mediazione", indirizzato ai Difensori civici delle regioni alpine di lingua tedesca. 17 ombudsman provenienti da Svizzera e Austria hanno illustrato nel corso delle riunioni plenarie e in gruppi ristretti importanti e interessanti aspetti della loro attività.

Pubbliche relazioni

Anche nel 2007– oltre a tenere **conferenze** nei comuni e nelle scuole – ho puntato su un'attività di pubbliche relazioni mirata e adeguata ai tempi, poiché la Difesa civica può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai potenziali utenti le peculiari funzioni e competenze del Difensore civico/della Difensora civica.

Nell'anno di riferimento l'opuscolo informativo sulla Difesa civica ha ricevuto una nuova veste. L'opuscolo, in versione trilingue, illustra con un linguaggio semplice in quali casi la Difesa civica può (o non può) essere d'aiuto e in che modo i cittadini possono interpellarla, indicando inoltre le sedi e gli orari di ricevimento. La pubblicazione è disponibile presso l'ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate, i comuni, le comunità comprensoriali e gli ospedali e può essere richiesta via e-mail.

Nel 2007 hanno cominciato a dare i loro frutti tre progetti in materia di pubbliche relazioni avviati nell'anno precedente:

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. La homepage, strutturata in maniera facilmente accessibile, contiene tutte le principali informazioni sull'attività svolta da me e dal mio staff nonché l'indicazione dell'orario e delle sedi in cui si svolgono le udienze (v. allegato 10). Nell' anno di riferimento abbiamo registrato oltre 4.000 visitatori. Attualmente il sito internet è già collegato con quello di alcuni comuni maggiori, ad es. Bolzano, Merano e Brunico, ma l'anno prossimo il collegamento dovrà essere esteso a tutti i comuni convenzionati con la Difesa civica

La possibilità di presentare reclami online è stata ampiamente sfruttata nell'anno di riferimento, e in conseguenza di ciò i reclami presentati per

iscritto sono aumentati del 50%. Ovviamente per la Difesa civica una e-mail non è sempre il modo migliore per prendere contatto con il cittadino che presenta reclamo, e spesso restano da chiarire dettagli che vanno quindi approfonditi in un colloquio telefonico o di persona. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, indipendente da distanze e tempi.

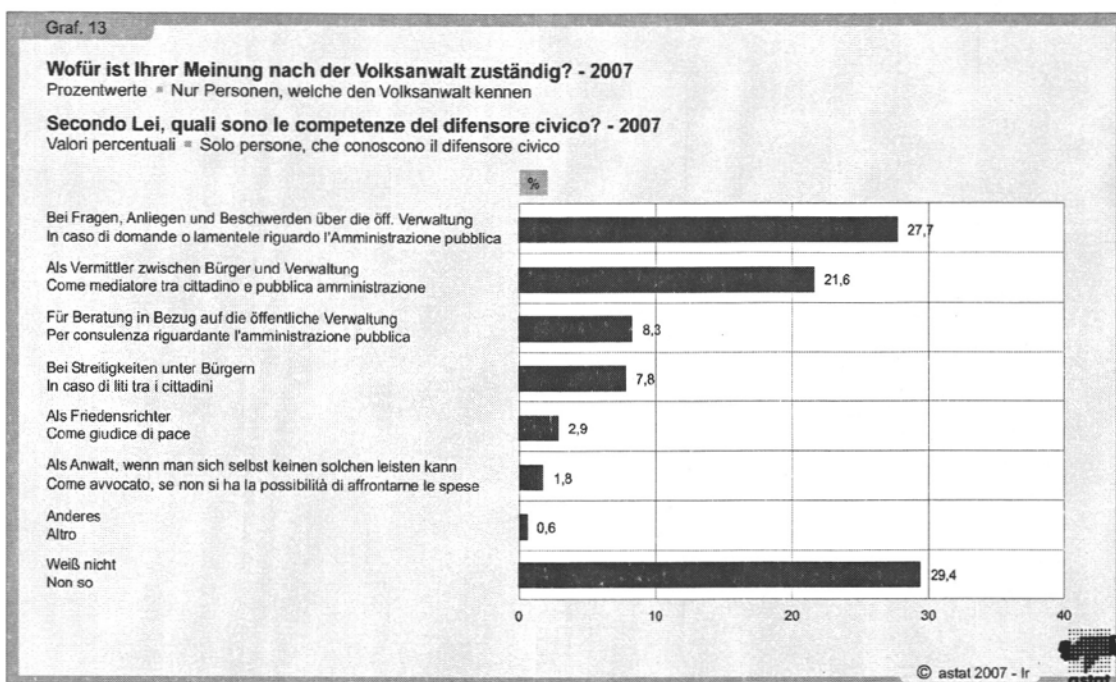
Peraltro non sono pochi cittadini e le cittadine che - in relazione alla nostra presenza su internet e alla possibilità di presentare reclami online – hanno dichiarato di aspettare con impazienza che il loro comune si colleghi alla rete a banda larga.

La pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica: Nel 2007 il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica "**Un caso per la Difesa civica**". Le lettrici e i lettori hanno avuto la possibilità di inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, e tra questi io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza (v. allegato 11).

Da un indagine telefonica condotta dall'**ASTAT** emerge che tre quarti della popolazione conoscono la figura del Difensore civico. Poco più della metà (57,5 %) hanno dato le risposte esatte (esame dei reclami, informazione e consulenza, mediazione tra cittadini e amministrazione) e il 13,0 % elenca compiti che spettano ad avvocati o giudici di pace.

Quasi un terzo (29,4%) di coloro che conoscono il Difensore civico non sa quali siano i suoi compiti.

Complessivamente il 7% degli altoatesini, che conoscono i compiti del Difensore civico, ha fatto ricorso al Difensore civico nei tre anni precedenti l'intervista.



A l l e g a t o 1

Descrizione sintetica dei fascicoli

Amministrazione provinciale

Giunta provinciale - Direzione generale

N. atto	Descrizione del caso
54	Un imprenditore chiede il sostegno finanziario della Provincia a causa del fallimento della sua impresa generale
949	È previsto nella nuova legge urbanistica il trasferimento dell'agevolazione e del vincolo ad un altro alloggio?
415	Il cittadino contesta il decreto di armonizzazione
417	È possibile spostare la cubatura in un Comune limitrofo?
641	Si richiede la prosecuzione di un progetto in ambito sanitario
967	Un consultorio familiare lamenta una disparità di trattamento

Rip. 01 - Presidenza

N. atto	Descrizione del caso
779	Difficoltà legate al finanziamento di un progetto di cooperazione allo sviluppo
345	Non viene concessa l'indennità di bilinguismo

Rip. 02 - Servizi centrali

N. atto	Descrizione del caso
731	È possibile presentare alla Provincia la richiesta di risarcimento danni in seguito ad un incidente?
430	La cittadina ritiene che la strada ghiacciata sia la causa dell'incidente - risarcimento danni?

Rip. 03 - Avvocatura della Provincia

N. atto	Descrizione del caso
286	Questioni connesse al contratto di vendita di un bunker

Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
245	Una dipendente provinciale vuole chiarire la sua situazione lavorativa
359	Si contesta il mancato accoglimento della domanda di assunzione a tempo determinato
365	Il posto per il praticantato viene in un primo momento messo a disposizione, ma poi viene cancellato
367	È stato leso il diritto del cittadino allo scorrimento della graduatoria dopo il concorso pubblico
716	Il cittadino è incerto se deve accettare il posto offerto dall'amministrazione del personale

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
594	Questioni riguardanti l'inquadramento di una figura professionale
611	Una bidella lamenta l'ingiusta suddivisione del piano orario
603	Può l'amministrazione pubblica revocare o modificare un bando di concorso?
908	Garanzia del diritto allo studio e alla formazione delle persone con disabilità
756	Una scolara riceve un'assistenza adeguata a scuola?
791	Si lamenta il fatto che un bambino con disabilità non sia assistito per tutte le ore scolastiche
274	Perchè il cittadino non è stato invitato ad un procedimento di selezione per un posto di assistente di segreteria?
290	Quesiti in merito al ricongiungimento del periodo di studio ai fini pensionistici
291	Quesiti in merito alla domanda di ricongiunzione di periodi assicurativi
369	La residenza in provincia di Bolzano è requisito essenziale per la partecipazione ad un concorso provinciale?
493	Alcune maestre d'asilo protestano contro la riduzione dello stipendio nel periodo estivo
790	Quesiti in merito alla domanda di ricongiunzione dei periodi assicurativi
120	Nella compilazione della graduatoria pare sia stato dimenticato un anno lavorativo
990	Si contesta il fatto che nonostante le mansioni svolte appartengano ad un profilo professionale superiore, non se ne tiene conto sotto il profilo economico
1019	Per quale motivo la persona invalida non viene finalmente assunta?
134	Quesiti in merito alla posizione lavorativa
118	Si sollecita la riliquidazione del trattamento di fine rapporto
144	Richiesta di liquidazione di un anticipo sul trattamento di fine rapporto

Rip. 05 - Finanze e bilancio

N. atto	Descrizione del caso
160	Ricorso contro il diniego del rimborso della tassa automobilistica
735	L'invalidità attestata in Germania non viene riconosciuta in Italia per l'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica
549	Quesiti in merito al pagamento di arretrati della tassa automobilistica
92	Il cittadino chiede regole più chiare sulle modalità e sui tempi di pagamento della tassa automobilistica
105	È possibile migliorare la visibilità del prestampato?

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
925	Quale è la scadenza per il pagamento della tassa automobilistica?
61	Quesiti in merito al pagamento di arretrati della tassa automobilistica
62	Perchè non viene applicato l'accordo internazionale bilaterale tra Italia e Germania per evitare la doppia tassazione nel pagamento dell'onorario?
409	Non si procede all'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica, nonostante il veicolo sia dotato di filtro anti particolato

Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio

N. atto	Descrizione del caso
268	Esiste la possibilità di usucapione di un bene demaniale?
865	Si lamenta che viene occupato terreno di proprietà della Provincia
377	È equo il valore stimato di un terreno?
687	Il cittadino lamenta che un accordo non verrebbe rispettato
832	È equo l'importo corrisposto per l'indennità di occupazione di un terreno?
1011	La cittadina non condivide il prezzo stimato dalla Provincia

Rip. 07 - Enti locali

N. atto	Descrizione del caso
217	Informazioni sul diritto d'accesso agli atti amministrativi
741	I vicini lamentano che la loro quiete notturna e la loro salute sono notevolmente disturbate dalla discoteca

Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)

N. atto	Descrizione del caso
139	Si lamentano difficoltà sul posto di lavoro

Rip. 10 - Infrastrutture

N. atto	Descrizione del caso
966	Problemi in merito alla ripartizione dei lavori
622	Si chiede una risposta all'istanza
306	Perché la recinzione non viene apposta come previsto nel progetto?
328	Il dipendente, gravemente malato, dovrebbe restituire all'amministrazione una somma ingente

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico

N. atto	Descrizione del caso
48	Si lamentano ritardi nella liquidazione delle fatture
440	Il rigetto di un'istanza non contiene le indicazioni sui mezzi di impugnazione

Rip. 12 - Servizio strade

N. atto	Descrizione del caso
269	Richiesta di risarcimento dei danni causati dallo spargimento del sale sulla strada
748	L'accesso alla zona abitativa viene resa difficoltosa dalla costruzione di un muro, in parte sulla strada comunale
703	Il traffico provoca dei Danni all'edificio. Chi ne risponde?

Rip. 13 - Beni culturali

N. atto	Descrizione del caso
475	Si lamenta che non è seguito alcun riscontro ad un'istanza
560	Si lamenta che vengono prescritte sempre nuove condizioni a cui attenersi per la ristrutturazione di un edificio sottoposto a vincolo di tutela

Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia

N. atto	Descrizione del caso
893	È possibile applicare la mobilità verticale?

Rip. 15 - Cultura italiana

N. atto	Descrizione del caso
958	Puó essere restituita la cauzione?
201	Questioni relative all'interruzione dell'attività canora

Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca

N. atto	Descrizione del caso
835	Un insegnante lamenta di essere vittima di mobbing
701	I requisiti per l'accesso ad una determinata classe di concorso non sarebbero chiari
606	Perchè non è stato dato seguito alla richiesta di avviare un provvedimento disciplinare?
158	Si chiede la visione degli atti amministrativi
474	L'alunno viene bocciato per motivi ingiusti?
519	Si lamentano i presupposti per l'accesso ad una determinata classe di abilitazione
550	Il cittadino contesta l' esclusione da una graduatoria

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

- 556 La responsabile di una scuola materna si sente trattata in modo non corretto dai suoi superiori
- 557 Ricorso contro l'esclusione dal procedimento di istituzione delle graduatorie
- 288 Informazioni sull'idoneità di un titolo di studio conseguito all'estero per la partecipazione ad un concorso
- 375 Gli esami si sono svolti correttamente?
- 170 Si lamentano difficoltà nel servizio di trasporto degli alunni
- 605 Il distretto scolastico richiederebbe ai genitori una dichiarazione illegittima sull'obbligo di vaccinazione
- 899 Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero
- 924 Una maestra d'asilo lamenta che un'ulteriore collaborazione con una sua collega non sia possibile a causa di motivi pedagogici
- 705 La convivenza con uno scolaro dal carattere molto difficile non è più possibile per i suoi compagni di classe
- 463 Informazioni sulla possibilità di inoltrare opposizione
- 277 Il bimbo non trova posto nella vicina scuola materna
- 360 È possibile procedere alle iscrizioni nelle classi scolastiche mediante sorteggio?
- 438 Gli esami si sono svolti correttamente?
- 422 Sembra che la persona non sia ammessa, a torto, nella graduatoria definitiva

Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--|
| 284 | Informazioni circa il mancato pagamento di una fattura |
| 569 | Si lamenta un danno dovuto all'ammissione in graduatoria di un'insegnante, che ha presentato la domanda oltre il termine di scadenza |
| 598 | Una professoressa lamenta di essere posta sotto pressione dal Direttore |
| 839 | La decisione sulla richiesta di aspettativa straordinaria viene tirata per le lunghe |
| 788 | Si nega l'accesso ai documenti amministrativi. |

Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--|
| 798 | Quesiti in merito al trattamento economico del personale comandato |
| 522 | I genitori contestano "mobbing" da parte del Direttore |

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

Rip. 19 - Lavoro

N. atto	Descrizione del caso
515	Un cittadino extracomunitario è preoccupato per il permesso di lavoro
909	Ricorso contro la perdita dello "status" di disoccupato
675	È veramente possibile che non ci sia più sul libero mercato un lavoro adatto alle capacità della signora?
218	Come comportarsi nei confronti della pubblicazione di un gravissimo fatto di cronaca?
1021	Il cittadino lamenta di non aver ricevuto tutta la documentazione richiesta

Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina

N. atto	Descrizione del caso
280	Si può evitare la sospensione del corso per audiolesi?
618	Si lamenta che una studentessa non è stata ammessa ad un esame
737	È corretto il diniego di accesso alla scuola di formazione professionale?
682	In base a quale presupposto normativo sono state aumentate le ore lavorative settimanali?
733	La persona chiede una risposta alla sua istanza
276	Istanza contro un esame non superato

Rip. 21 - Formazione professionale italiana

N. atto	Descrizione del caso
572	Quesiti in merito all'ammissione all'esame ad un corso di formazione professionale

Rip. 23 - Sanità

N. atto	Descrizione del caso
845	Informazioni sulla Commissione conciliativa per questioni di sanità
137	La Provincia non ha mai assunto una posizione chiara sull'istituzione degli elenchi per una specifica figura professionale
299	Richiesta di archiviazione delle sanzioni riguardanti la mancata esecuzione delle vaccinazioni obbligatorie
304	Protesta contro le sanzioni amministrative per la mancata esecuzione delle vaccinazioni obbligatorie
543	Le spese sostenute per un'operazione chirurgica non vengono rimborsate, poiché si tratterebbe di un'operazione estetica"
437	Problematiche connesse alle vaccinazioni obbligatorie

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

- 357 Possibilità di ricorso contro il diniego del rimborso delle spese per l'acquisto di un apparecchio acustico
- 706 Informazioni sull'obbligo di vaccinazione dei bambini
- 838 Il pagamento del tutore verrebbe negato senza giustificato motivo

Rip. 24 - Servizio sociale

N. atto	Descrizione del caso
68	Le aspettative pensionistiche non vengono soddisfatte
747	Nessun riscontro scritto alla domanda di riconoscimento
39	Protesta contro le decisioni del Comitato provinciale per le politiche sociali
776	Ricorso contro la revoca dell'assegno familiare
831	Chiarimenti in ordine al numero di contributi annuali da pagare per ottenere la pensione retinale di vecchiaia
857	Un padre contesta i requisiti per l'assegno regionale per il nucleo familiare
634	L'assegno regionale di cura è stato abolito e si lamenta che non vengono rimborsati i contributi versati
964	La madre non è disposta a chiedere il pagamento del mantenimento
506	Quali forme di sostegno economico esistono per la giovane mamma sola?
364	La giovane donna non sapeva di dover presentare tre diversi preventivi di spesa per la richiesta di contributo ed ora esso viene negato
312	Una persona di 60 anni può già essere ospitata in una casa di riposo?
150	Si lamenta la revoca di un contributo assicurativo per gli agricoltori
870	Ricorso contro la cancellazione del minimo vitale
17	Una persona con handicap chiede delle informazioni sui servizi sociali in Provincia di Bolzano
72	L'importo dell'indennità di accompagnamento sembra molto basso
888	Si sollecita il pagamento di un importo, nonostante il ricorso non sia ancora stato trattato

Rip. 25 - Edilizia abitativa

N. atto	Descrizione del caso
3	Perché un cittadino è stato escluso dall'agevolazione edilizia?
894	Un contributo non viene concesso per motivi formali
796	Sussistono i presupposti per la concessione di un terreno agevolato?
720	Chiarimenti in merito ai vincoli previsti per la concessione di un contributo
41	L'agevolazione edilizia già concessa viene revocata

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

- 26 La giovane donna ha diritto ad un contributo?
- 151 Perchè il contributo ricevuto deve essere reso?
- 193 È necessario restituire una parte dell'agevolazione edilizia, nel caso in cui si scambii il vecchio appartamento con uno nuovo, più grande?
- 985 La famiglia deve vendere l'appartamento, se non ottiene il contributo a fondo perduto
- 425 L'Amministrazione può intervenire per un grave danno all'edificio causato da un incendio?
- 390 Quando è possibile la cancellazione del vincolo sociale sull'abitazione agevolata?
- 533 L'agevolazione edilizia viene in un primo momento concessa, ma poi revocata
- 494 Si lamenta il non accoglimento del ricorso, a causa della mancanza della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico
- 197 Per quale motivo un cittadino viene escluso dall'agevolazione edilizia?
- 808 Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di agevolazione edilizia
- 917 È legittima la richiesta di restituzione dell'intero contributo per la cancellazione del vincolo ventennale sull'alloggio?
- 901 Ricorso contro il rigetto dell'agevolazione edilizia
- 714 Ricorso contro la revoca dell'agevolazione edilizia
- 700 Una cittadina slovacca vuole sapere se la dichiarazione di appartenenza linguistica è un presupposto necessario per l'assegnazione dell'agevolazione edilizia
- 20 La Provincia può emanare proprie leggi che equiparano la convivenza al matrimonio?
- 53 Il cittadino ha diritto alle misure di emergenza per gravi casi sociali?

Rip. 27 - Urbanistica

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|---|
| 541 | Questioni in merito al calcolo della cubatura |

Rip. 28 - Natura e paesaggio

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--|
| 271 | È possibile revocare la sanzione? |
| 419 | Gli obblighi imposti al proprietario dello stagno sono eccessivi |
| 640 | Il cittadino lamenta che non può costruire una rimessa per gli attrezzi agricoli |

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

Rip. 29 - Agenzia prov.le per la protezione ambiente e tutela del lavoro

N. atto	Descrizione del caso
50	Per la realizzazione di un progetto è necessaria la valutazione di impatto ambientale o la valutazione ambientale strategica?
355	Ricorso contro il verbale di trasgressione per aver bruciato foglie secche all'aperto
264	La domanda di accesso agli atti amministrativi è stata respinta con una motivazione insufficiente
662	Chi è l'autorità competente per l'applicazione delle norme sul controllo della rumorosità stradale?
301	L'illuminazione notturna del campanile crea fastidi
489	Si impedisce la visione degli atti?

Rip. 30 - Opere idrauliche

N. atto	Descrizione del caso
843	Quesiti in merito ad una concessione per l'utilizzo di un terreno
1000	L'alienazione del fondo da parte dell'amministrazione pubblica è valida ed efficace?
443	A causa della costruzione di un impianto sportivo sarebbero stati lesi i diritti di pesca

Rip. 31 - Agricoltura

N. atto	Descrizione del caso
567	Il cittadino lamenta che nel foglio delle superfici una particella fondiaria non viene riportata correttamente
225	Questioni riguardanti la validità del voto
729	Si lamentano maltrattamenti ad un cane
904	Lamentele sulle modificazioni nell'albo dei vigneti
998	È davvero impossibile richiedere un contributo senza l'assistenza di un patronato?
530	Informazioni sul premio per il primo insediamento

Rip. 32 - Foreste

N. atto	Descrizione del caso
171	L'interessata contesta che la sanzione amministrativa è ingiustificata, perchè la contestazione non corrisponde alla realtà
911	È giustificata la sanzione amministrativa che è stata applicata?
566	I motivi per il diniego della richiesta di transito su una strada forestale non sembrano corretti

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale

Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio

N. atto	Descrizione del caso
576	La cittadina lamenta il livello qualità della lingua tedesca usata dall'amministrazione

Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia

N. atto	Descrizione del caso
441	L'acqua proveniente da una fonte non viene utilizzata dai beneficiari come dagli accordi presi

Rip. 38 - Mobilità

N. atto	Descrizione del caso
539	L'amministrazione pubblica rende inaccessibile il fondo privato
124	Sono corretti i calcoli per le tariffe provinciali?
181	È legittimo il diniego del rinnovo della patente?
203	Quesiti in merito alla revisione della patente
1009	I pendolari chiedono di ottimizzare gli orari dei treni con quelli degli autobus
148	Informazioni sulla legittimità di una sanzione amministrativa
933	Quesiti in merito alla sicurezza di un autoveicolo
860	Quali sono le modalità di concessione del contributo per la rottamazione dei motorini?
33	È legittimo il diniego d'accesso all'esame di guida?
503	È possibile che sia riconosciuto un corso ai fini lavorativi?
4	Il cittadino lamenta dei ritardi nella trattazione della sua richiesta di pagamento dell'indennità di pendolarismo
79	La soppressione di una linea dell'autobus comporta significativi problemi per i pendolari

Rip. 40 - Diritto allo studio, università e ricerca scientifica

N. atto	Descrizione del caso
669	La domanda per un contributo non è mai giunta all'ufficio
670	Per quale ragione la studentessa non ottiene un posto nel convitto?
644	Perché lo studente non ha diritto ad un posto in convitto?
107	Un contributo allo studio non viene concesso per motivi apparentemente non comprensibili
553	Si lamenta la revoca di una borsa di studio

A l l e g a t o 1**Amministrazione provinciale**

462	In Italia non viene riconosciuto un titolo di studio conseguito in Austria
319	Pare che la revoca della borsa di studio non sia corretta
412	A causa di un errore di calcolo l'amministrazione ritira il contributo concesso
229	Un rimborso annunciato per iscritto non viene effettuato
322	Ad uno studente non è stato assegnato uno stipendio ed egli lamenta disparità di trattamento
427	L'amministrazione chiede il rimborso della borsa di studio, anche se non tutti i dubbi sono stati chiariti
83	La borsa di studio viene decurtata della ritenuta fiscale perchè gli importi spettanti per due diversi anni sono stati liquidati
117	Il contributo allo stadio viene revocato e gli atti sono trasmessi alla Procura della Repubblica
753	A causa di un problema di salute la scolara non otterrebbe un posto nel convitto
2	Il cittadino lamenta l'ingiustizia dei criteri per il riconoscimento di un contributo pubblico
717	Per quale motivo i libri scolastici non vengono messi gratuitamente a disposizione nel ciclo completo della scuola dell'obbligo?
214	Il rigetto della domanda per una borsa di studio sarebbe illegittimo

Università**N. atto****Descrizione del caso**

1012	Quando scatta l'obbligo di bilinguismo?
168	Si lamenta che una disposizione favorevole ad uno studente non sarebbe stata applicata
766	È possibile restituire la retta universitaria?
736	Quesiti in merito alla valutazione del praticantato presso una scuola materna
473	Protesta contro le modalità di calcolo dei punti di un praticantato
314	A causa di un'informazione errata dell'Ufficio competente la studentessa non ha ricevuto la borsa di studio
315	Quali criteri applicare per calcolare i crediti al fine dell'ottenimento della borsa di studio?
395	È legittima la mancata ammissione ad un esame di specializzazione?
950	È possibile avere di ritorno la retta scolastica?

A l l e g a t o 1

Amministrazione provinciale - IPES

Libro fondiario, catasto fondiario e urbano

N. atto	Descrizione del caso
811	Che cosa contengono i regi decreti ai quali fa riferimento l'ufficio?
110	Informazioni sul catasto fondiario e urbano
87	Si lamenta un errore nell'iscrizione al catasto
289	Ricorso contro il classamento catastale di un immobile
502	È stata applicata correttamente la classificazione tributaria del garage
106	Il diritto al taglio degli alberi e di pascolo all'interno dell'interessenza non sono regolati in modo chiaro
635	È stata applicata correttamente la classificazione tributaria del garage?

Istituto per l'edilizia sociale IPES

N. atto	Descrizione del caso
1022	Una famiglia si trova in difficoltà finanziarie, poiché non percepisce più il sussidio casa
101	Un inquilino si lamenta dell'odore causato dai conigli del vicino
112	La concessione del sussidio casa è subordinata all'estinzione del vincolo sulla prima casa
N. atto	Descrizione del caso
167	Si contesta il fermo amministrativo dell'automobile
153	Per quale motivo è stata rigettata la domanda di sussidio casa?
630	Una signora chiede di poter cambiare alloggio
56	Punti poco chiari in merito all'affitto richiesto
685	L'anziana donna dovrebbe trasferirsi contro la sua volontà in un altro alloggio
656	Perché non viene considerato il fatto che l'abitazione, dopo 7 anni, presenta segni di usura
659	A causa della mancata dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico il cittadino perde il diritto all'appartamento già assegnato
912	È competente la Commissione di vigilanza per la trattazione del ricorso contro il mancato accoglimento di una domanda da parte dell'IPES?
840	Si lamenta che non è seguito riscontro ai reclami per il disturbo arrecato dal vicino
771	Una persona non è temporaneamente in grado di pagare l'affitto a causa di problemi finanziari
887	Quesiti in merito alla domanda per l'assegnazione di un alloggio popolare
896	È adatto l'appartamento per 5 persone?
879	La richiesta di ottenere un protocollo della seduta di condomio non è stata esaudita

A l l e g a t o 1

IPES

- 880 Quesiti connessi al pagamento di arretrati per il canone di locazione
- 871 Ricorso contro la decisione di non concedere più il sussidio casa
- 910 Il calcolo per le detrazioni sembra errato
- 352 È necessario nominare un amministratore del condominio?
- 466 Una persona anziana attende da tempo un'abitazione sociale
- 426 Il cittadino fa nuovamente richiesta di poter acquistare l'abitazione
- 449 Esiste una possibilità concreta per l'assegnazione di un appartamento nei prossimi anni?
- 455 Un cittadino straniero non troverebbe un alloggio
- 266 Vivono in 13 in un appartamento di 90 mq.
- 232 Per quale motivo non viene più concesso il sussidio casa?
- 331 L'amministrazione ha esecutato il cittadino nonostante questo abbia rinunciato all'eredità
- 402 Si lamenta che il canone di locazione non viene adeguato in seguito alla variazione di reddito dovuta al pensionamento
- 405 Si lamentano infiltrazioni d'acqua dal piano superiore
- 410 Quesiti in merito alla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio sociale
- 421 A causa di un'informazione, a quanto pare, errata, il cittadino avrebbe subito un danno finanziario
- 439 Lo sgombero coatto non viene equiparato allo sfratto esecutivo. La giovane donna con una minorenni a carico è senza casa
- 562 Il rumore notturno sembra insopportabile
- 478 Come ci si può difendere dal rumore del vicino?
- 285 Quando viene trattata la domanda di sussidio?
- 300 Non è chiaro se il beneficio debba veramente essere cancellato
- 318 È legittima la richiesta di pagamento di spese arretrate della sorella?
- 324 Pare che un aumento dell'affitto non venga calcolato ai fini del contributo
- 379 Richiesta di cambio di un alloggio troppo piccolo
- 342 Ricorso avverso il diniego della richiesta di rideterminazione dell'affitto
- 222 Si contesta che un incarico è stato revocato senza le contestazioni preliminari
- 219 Esiste la possibilità di spostare i contenitori dei rifiuti?
- 173 Per quale motivo è stato cancellato il sussidio casa?

A l l e g a t o 1

IPES – Azienda sanitaria

- 1001 La cittadina lamenta di venire accusata ingiustamente di aver contravvenuto al regolamento condominiale
- 740 Che conseguenze ha la cessione di un appartamento ai fini della graduatoria per un'abitazione sociale?
- 604 Si lamenta che l'IPES non vuole assumersi il pagamento di oneri dovuti a vizi di costruzione
- 602 Una recinzione contrasterebbe con le disposizioni dell'autorizzazione
- 643 Un'inquilina si lamenta delle continui lite con in vicini
- 806 La persona lamenta che sono stati eseguiti dei lavori di ristrutturazione mai richiesti
- 799 Una signora si lamenta dell'umidità presente nell'appartamento
- 883 Chiarimenti in ordine alla concessione del sussidio casa
- 828 Una persona con un'invalidità del 90% chiede se esiste la possibilità di ottenere un'abitazione
- 830 Si lamenta che non viene riparato un guasto contro l'infiltrazione d'acqua
- 907 L'affitto per l'abitazione viene aumentato sensibilmente
- 931 Quali conseguenze ha una autodichiarazione falsa?
- 972 A causa di problemi finanziari la signora dice di non essere in grado di pagare l'affitto arretrato

Azienda sanitaria

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--|
| 133 | Per quale motivo la persona anziana non può più ottenere la patente di guida? |
| 130 | La paziente lamenta la ripetuta richiesta di pagamento del ticket per la medesima prestazione sanitaria, che viene ripetuta |
| 212 | Alcuni medicinali ed un'operazione, pare, non necessaria, avrebbero reso necessario il trapianto del fegato |
| 213 | Alcuni medicinali avrebbero provocato degli effetti collaterali molto forti, sui quali la paziente non sarebbe stata informata |
| 188 | Una dipendente lamenta di non aver ancora ricevuto risposta alla sua richiesta di aumentare l'orario di lavoro |
| 196 | Quali passi si possono intraprendere per ottenere un risarcimento danni a causa di un trattamento medico, pare, non corretto? |
| 204 | L'anziana pensionata non è in grado di pagare il medicinale: cosa si può fare? |
| 163 | Un'operazione, a quanto pare non riuscita, avrebbe provocato alla giovane donna gravi danni |
| 164 | I costi del ricovero all'estero verranno rimborsati? |

A l l e g a t o 1

Azienda sanitaria

- 146 L'eliminazione della ghiandola in bocca avrebbe provocato delle conseguenze piuttosto gravi
- 122 Il paziente vorrebbe essere visitato da un particolare medico specialista
- 978 Verranno accolte le ragioni dell'anziana paziente per la scelta del medico di base?
- 1016 Per quale motivo il gruppo sanguigno non viene comunicato al telefono?
- 1002 La persona lamenta la superficialità della visita medica collegiale
- 708 Quesiti in merito ad un'istanza di riconoscimento di un diploma universitario
- 52 Un paziente con problemi psichiatrici vorrebbe essere trasferito in una clinica specialistica all' estero
- 84 Un'operazione avrebbe causato delle conseguenze
- 677 L'errore commesso, a quanto pare, durante il trattamento medico ha provocato conseguenze piuttosto gravi
- 746 Il giovane paziente ha inoltrato la domanda per ottenere la pensione di invalidità tempo addietro, ma non ha ancora avuto risposta
- 629 Per quale motivo si potrebbe prenotare la visita oculistica solamente per telefono?
- 637 Un paziente lamenta il trattamento scorretto da parte dei medici
- 638 Secondo il paziente, se il medico avesse prescritto gli antibiotici immediatamente dopo l'intervento l'infezione avrebbe potuto essere evitata
- 589 Nel corso dell'introduzione di un catetere nella vena è stato danneggiato un organo: alla paziente spetta un risarcimento danni?
- 858 Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
- 891 Quali sono le modalità per richiedere una pensione di invalidità?
- 948 La vaccinazione avrebbe provocato gravi danni alla salute
- 957 A causa della mancanza del pediatra di base i piccoli pazienti devono essere portati in ospedale e i genitori devono pagare il ticket
- 962 Un dipendente che si licenzia ha sempre di rioccupare il posto di lavoro?
- 940 Quali sono i criteri per la scelta del medico di base?
- 814 I genitori si rifiutano di sottoporre i figli alle vaccinazioni obbligatorie
- 36 È applicata correttamente la norma sulla privacy?
- 782 La paziente sostiene di aver pagato un importo superiore rispetto a quello indicato sulla fattura
- 783 Dopo l'operazione di protesi all'anca si sarebbe verificata una differenza di lunghezza tra gli arti
- 785 Ci sarà ancora una possibilità di lavorare all'interno dell'Azienda sanitaria?

A l l e g a t o 1

Azienda sanitaria

- 761 Era possibile riconoscere i primi segni della malattia già nel referto di due anni prima?
- 99 Quesiti in ordine al rimborso delle spese mediche
- 115 Il figlio deve pagare le spese per il ricovero del padre, che non era assicurato, in ospedale?
- 116 La rottura del tendine non è stata diagnosticata
- 238 Quali sono state le cause che hanno provocato la morte del paziente?
- 243 Il cittadino ritiene di essere stato trattato non correttamente dall' Azienda sanitaria
- 317 Si lamenta il fatto che il quadro clinico esatto non sarebbe stato diagnosticato fin dall'inizio
- 460 I genitori si rifiutano di sottoporre i loro figli alle vaccinazioni obbligatorie
- 461 Le vaccinazioni obbligatorie sarebbero state già eseguite all'estero, ma ciononostante i genitori del bambino vengono invitati a ripeterle
- 468 I genitori rifiutano di fare eseguire sui propri figli le vaccinazioni obbligatorie
- 492 I genitori non accettano le vaccinazioni obbligatorie
- 524 Nel corso dell'introduzione di un catetere sarebbe stato danneggiato un organo: la paziente ha diritto ad un risarcimento danni?
- 504 La giovane signora lamenta che le sia stato revocato il permesso di parcheggio per invalidi
- 231 Perché non ci si è accorti prima della presenza di un pezzo di vetro all'interno della ferita?
- 250 Non è chiaro per quale motivo l'infermiere non è stato assunto
- 230 Una ferita non sarebbe stata curata correttamente e solamente in un secondo tempo ci si sarebbe accorti che un pezzo di vetro era rimasto all'interno dell'arto
- 568 Richiesta di chiarimenti sulle modalità di procedimento della commissione patenti
- 528 Per quale motivo bisogna restituire una parte del rimborso delle spese per le cure mediche in una clinica privata?
- 544 Il giovane paziente sarebbe stato dimesso dall'ospedale senza aver ricevuto un trattamento medico adeguato
- 458 I genitori rifiutano di sottoporre i loro figli alle vaccinazioni obbligatorie
- 459 I genitori si rifiutano di sottoporre i figli alle vaccinazioni obbligatorie
- 371 Contesta i tempi richiesti per la proroga del libretto sanitario e di aver dovuto sostenere spese sanitarie durante il tempo in cui era rimasto scoperto
- 435 Una persona chiede un risarcimento danni a otto anni dal fatto
- 305 Dopo l'operazione alla mano le condizioni della paziente sarebbero di gran lunga peggiori rispetto a prima

A l l e g a t o 1

Azienda sanitaria

- 361 In seguito ad un'operazione sarebbero sopraggiunte inaspettate e gravi complicanze
- 370 L'anziana madre del figlio deceduto per una grave malattia continua a ricevere richieste di pagamento del ticket, nonostante il figlio ne fosse esente
- 392 E corretto il giudizio di inidoneità al lavoro per alcuni mesi?
- 824 Quesiti in merito alla morte di un anziano paziente
- 804 Questioni inerenti l'accesso a dati sensibili di terzi
- 24 Nel corso dell'esecuzione di una gastroscopia si verificano delle conseguenze piuttosto serie
- 64 Un cittadino lamenta che la sua patente non è stata rinnovata
- 65 Si lamentano alcune disfunzioni nell'organizzazione generale
- 841 Per quanto tempo si protrarrà il procedimento per il risarcimento danni?
- 953 La frattura del braccio non sarebbe stata curata correttamente ed il piccolo paziente ha dovuto subire un ulteriore intervento
- 954 È possibile che la compressione del nervo radiale sia stata provocata dall'intervento chirurgico?
- 945 Il paziente lamenta le conseguenze di un'operazione alla mano
- 862 La studentessa, che ha ommesso di rinnovare l'esenzione dal ticket deve pagare l'intero importo per la visita medica?
- 827 Quesiti in merito al trasferimento della residenza di un paziente con problemi psichici
- 813 Il paziente anziano lamenta di non poter più guidare l'automobile
- 778 Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
- 743 È possibile ottenere l'assegno di cura?
- 599 L'anziana signora non sarebbe in grado di pagare il ticket sul ricovero
- 600 Una cittadina comunitaria lamenta di essere stata cancellata dall'elenco delle persone iscritte all'assicurazione sanitaria, poiché non ha più il lavoro: è corretto?
- 607 Le spese per i medicinali acquistati all'estero non vengono riscalate
- 18 I famigliari ritengono che i medici non abbiano fatto tutto il possibile per salvare il loro congiunto
- 85 Il tempo di attesa nell'ambulatorio per una visita specialistica si protrae per ben otto ore!
- 664 I medicinali prescritti erano idonei alla cura della malattia?
- 649 Un paziente chiede di intervenire affinché il farmaco venga rimborsato
- 680 I famigliari di una paziente con gravi problemi psichici hanno bisogno di aiuto

A l l e g a t o 1

Azienda sanitaria

- 726 La giovane signora lamenta che le è stato diagnosticato un grado di invalidità troppo basso, a fronte dei suoi grandi problemi fisici
- 734 A causa di un'informazione sbagliata due persone che si sono trasferite all'estero non hanno l'assicurazione sanitaria
- 745 Per quale motivo il ragazzo minorenni deve pagare l'intero importo del ticket?
- 161 Questioni riguardanti il pagamento del ticket sulle prestazioni del pronto soccorso
- 145 Le cure prestate all'anziana paziente negli ultimi giorni della sua vita sarebbero state - secondo i famigliari - molto carenti
- 152 Non è chiaro come è stato calcolato l'importo del trattamento di fine rapporto
- 185 Una persona con problemi di carattere psichico lamenta il fatto di non ricevere la pensione di invalidità
- 186 Nel corso di una terapia si è verificata una fuoriuscita del medicinale liquido, che ha causato una necrosi al braccio
- 191 Un paziente invalido chiede che siano sostituite le porte di entrata al Reparto ospedaliero
- 216 Informazioni sulle modalità per ottenere un risarcimento dei danni subiti
- 207 In base a quali criteri viene scelta la località dove viene assegnato il posto di lavoro?
- 103 La diagnosi completa sarebbe stata fatta solamente con mesi di ritardo
- 995 Il medicinale acquistato all'estero può essere rimborsato in Italia?
- 996 L'operazione, eseguita per ben due volte, non sarebbe stata completa e ora si renderebbe necessaria una terza operazione
- 969 Si contesta l'obbligo di vaccinazione
- 961 Dove si può ottenere un chiarimento per quanto è successo?

A l l e g a t o 1

Comuni

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
774	Il cittadino lamenta che il vicino non costruisce secondo il progetto approvato
1015	Il cittadino lamenta uno deposito di rifiuti illegale
1008	Nonostante le modalità di costruzione del vicino siano state fatte più volte presenti, il Comune non si è mai interessato
1025	Si contesta la richiesta di pagamento dell'ICI
96	Un muro di sostegno è stato, a quanto pare, costruito, senza il consenso della proprietaria del terreno
90	L'accesso alle case non è né asfaltato né illuminato
999	Questioni in ordine all'obbligo di pagare l'ICI
1010	Il Comune non agirebbe nell'interesse di tutti i cittadini
114	Si lamenta il disturbo dovuto ai fari luminosi di una discoteca
123	Chi deve farsi carico dei costi di allacciamento alla fognatura?
125	È possibile impedire la costruzione del ripetitore telefonico?
131	L'ICI sull'abitazione è veramente dovuta?
140	Si lamenta che le emissioni di polvere in seguito alla produzione di trucioli di legno provocano problemi di salute
141	Il Comune non interviene nei confronti dell'impianto di biogas che produrrebbe un odore insopportabile
155	Le regole per l'accettazione dei bambini alla scuola materna non sembrano chiare
156	Le disposizioni urbanistiche sono state evase?
162	Richiesta di adozione del piano di attuazione per la zona per insediamenti produttivi
198	Sono stati versati i contributi pensionistici per la cittadina?
205	Un vigile urbano non è disposto a fornire la sua versione dell'incidente
189	Quanto deve essere distante la casa dalla strada comunale?
172	Il cittadino chiede che venga tagliato un albero, che potrebbe danneggiare la sua casa
220	Questioni riguardanti l'accampamento degli zingari nelle immediate vicinanze
195	Viene garantito al cittadino il libero accesso al suo maso?
182	Necessità di chiarimenti tra un'associazione privata e l'amministrazione comunale
179	La commissione locale per i masi chiusi emette un parere, all'oscuro di un componente della stessa
180	È legittima la richiesta di un anticipo per la concessione di una rateizzazione?

A l l e g a t o 1

Comuni

- 612 Questioni edilizie
- 13 Il rumore prodotto dal negozio adiacente è insopportabile
- 636 Informazioni in merito all'incompatibilità della carica di consigliere comunale
- 645 Si lamentano ritardi nel rilascio della concessione edilizia
- 739 Il Comune chiede l'ICI per i box, anche se di pertinenza dell'abitazione principale
- 749 Si contesta il fatto che il Comune ha deciso di non tenere il mercato in determinati mesi dell'anno
- 750 Per quale motivo la licenza di vendita viene revocata?
- 755 Non è possibile effettuare il matrimonio poiché il Comune non ha esposto le pubblicazioni
- 721 Viene chiesto un indennizzo per le conseguenze causate dal documento d'identità non corretto di un bambino
- 730 Il rigetto della richiesta di concessione edilizia sarebbe illegittimo
- 690 Poiché la moglie è stata trasferita in una casa di lunga degenza, nel calcolo dell'Ici non viene più conteggiato l'importo esentasse per la prima casa
- 67 È possibile l'allacciamento alla rete fognaria pubblica, tenendo conto della morfologia del terreno?
- 76 È possibile che l'acqua piovana scorra nella canalizzazione pubblica
- 55 Il rumore provocato da un esercizio pubblico è insopportabile e disturba la quiete notturna
- 60 Ritardo dell'ufficio anagrafe
- 663 A causa dell'entrata in vigore della legge urbanistica la famiglia non può più realizzare il progetto edilizio pianificato
- 654 Gli eredi della persona deceduta non sarebbero in grado di pagare il debito rimasto
- 660 Si contesta che non viene attuata una deliberazione della Giunta comunale in merito allo spostamento di un canale su terreno comunale
- 661 Dubbi in merito alla legittimità di un sollecito di pagamento di spese arretrate di riscaldamento
- 646 È corretto il calcolo dell'Ici?
- 652 Questioni riguardanti il pagamento dell'indennità di espropriazione
- 38 Quesiti in merito alla disattivazione di un serbatoio di olio combustibile non più utilizzato
- 46 Si lamenta che il terreno comunale sul quale sussiste un diritto di uso civico venga alienato nell'interesse privato
- 676 Il fumo che esce dal camino della pizzeria adiacente infastidisce i vicini

A l l e g a t o 1

Comuni

- 691 I vicini di una discoteca si lamentano del disturbo della quiete nelle ore notturne
- 697 Un avviso di contravvenzione sembra contenere dati insufficienti
- 619 L'ubicazione della nuova zona edilizia non é ideale
- 620 Chi si assume la responsabilità dei debiti dell'associazione?
- 621 Il presupposto previsto dalla concessione edilizia viene rispettato?
- 595 Questioni inerenti la legittimità di alcuni interventi edilizi
- 596 Quesiti in merito ad una modifica sostanziale del piano d'attuazione
- 586 È possibile rilasciare un altro documento di identità anche se il vecchio documento non è andato perduto?
- 548 Il Comune ritarda l'emissione della concessione edilizia
- 588 L'appartamento di proprietà della pubblica amministrazione presenta gravi vizi
- 14 Chi si assume i costi per la nuova condotta per l'acqua potabile?
- 19 È veramente dovuta l'Imposta comunale sugli immobili?
- 21 In quali casi il Comune può pretendere un contributo da parte dei cittadini per l'asfaltatura di una strada pubblica?
- 22 Si lamentano odori molesti provenienti da una concimaia situata davanti alla casa d'abitazione
- 34 Reclamo contro l'ordinanza di sfratto del Comune
- 1 Un intervento edilizio non é accompagnato dalla prescritta concessione
- 8 Che possibilità hanno i cittadini di protestare contro l'ampliamento dell'impianto di telefoni mobili?
- 571 Si contesta che il vicino impedisce il passaggio su un terreno comunale e il Comune non interviene
- 597 Nonostante il sollecito del Comune non si provvede alla rettifica del confine
- 69 Il Comune con la sua attività ha violato l'affidamento giuridicamente rilevante del cittadino?
- 91 Chi deve sostenere parte delle spese di pubblicazione di una modifica del piano urbanistico comunale?
- 97 La disposizione di un parcheggio è essenziale per il cambiamento di un garage in un'abitazione?
- 738 L'amministrazione comunale è tenuta a rispettare la forma scritta?
- 874 I vicini bloccano il passaggio sul sentiero comunale
- 876 Si contesta che un edificio è stato costruito in parte in difformità al progetto
- 37 È legittimo il sollecito di pagamento del Comune

A l l e g a t o 1

Comuni

- 836 Si lamentano gli abusi edilizi del confinante
- 829 Quando verrà trattata la sua istanza?
- 849 Quesiti connessi al procedimento amministrativo relativo alla costituzione di insiemi
- 762 Quesiti in merito ad una richiesta di cambio alloggio
- 699 Quali impugnazioni sono possibili contro un avviso compilato in modo non corretto?
- 692 Il vicino si lamenta di venir infastidito dalla concimazione dei campi
- 713 Sono stati fatti calcoli corretti per la suddivisione dei costi nel nuovo quartiere?
- 807 La richiesta di accoglimento quale membro della cooperativa elettrica viene inspiegabilmente rigettata
- 764 Quesiti in merito alla sospensione della patente
- 770 La motivazione di un parere negativo non è convincente
- 775 Proteste contro l'acqua potabile sporca
- 777 È corretto il procedimento per la vendita di terreno comunale?
- 769 Si richiede la creazione di un campo giochi per i bambini e di misure di alleggerimento del traffico
- 848 Quesiti in merito alla responsabilità per un incidente occorso sul campo giochi
- 809 Questioni inerenti alla cessione di terreno per la costruzione di un marciapiede
- 816 Il progetto per l'edilizia residenziale pubblica non è più realizzabile
- 898 Si lamenta il comportamento, a quanto pare arrogante, di un vigile urbano
- 900 I vicini ostacolano il passaggio su una strada pubblica
- 867 Il progetto viene inspiegabilmente rigettato
- 884 Si lamenta il fatto che il rilascio della concessione edilizia vada per le lunghe
- 881 La costruzione di case nella zona dell'edilizia abitativa agevolata viene resa difficoltosa dal ritrovamento di reperti archeologici
- 882 Sono legittime le condizioni imposte dal Comune per la costruzione di un garage interrato?
- 889 Quesiti in merito alla modifica del piano urbanistico comunale
- 963 Il Comune rifiuta il rilascio della concessione edilizia sostenendo che le costruzioni esistenti erette dalla pubblica amministrazione fossero abusive
- 971 Sono realmente dovute le tasse di allacciamento?
- 973 Il contratto di permuta con il Comune non sarebbe stato eseguito

A l l e g a t o 1

Comuni

- 977 Si lamenta che il Comune temporeggia in merito a un provvedimento amministrativo che non viene concluso
- 979 È legittima la richiesta di pagamento degli arretrati della tassa comunale sugli immobili?
- 922 Nonostante la persona abbia vinto il concorso, non le è stato assegnata alcun posto
- 923 Il Comune ha - a quanto pare - condonato l'appartamento, nonostante il richiedente non fosse proprietario del locale - conseguenze?
- 956 Il Comune può impedire il comportamento illecito?
- 941 È a norma di legge la distanza del serbatoio del gas del vicino dal confine?
- 915 Quesiti in merito all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria
- 986 Il rendiconto degli oneri di urbanizzazione non è chiaro
- 987 Gli atleti lamentano che il campo sportivo può essere usato solo raramente
- 988 Una cittadina lamenta la fuoriuscita del fumo dalla pizzeria adiacente
- 994 Quando verrà approvato il regolamento per il commercio ambulante?
- 236 Osservazioni in merito ad una contravvenzione
- 253 Era corretta la lettura del consumo dell'acqua?
- 259 Obiezioni contro la prevista variazione del piano urbanistico
- 261 La sanzione è stata comminata correttamente?
- 262 Si lamenta il fatto che si prenda come riferimento il reddito presunto (redditometro) per il calcolo del canone di locazione, mentre il reddito effettivo è inferiore
- 228 È possibile richiedere la residenza quale presupposto per la partecipazione ad un concorso pubblico?
- 234 Le informazioni che il Comune fornisce al cittadino sull'obbligo di allacciarsi alla fognatura sono poco chiare
- 254 Pare che un accordo non venga rispettato
- 237 Il provvedimento amministrativo di diniego manca di qualsiasi motivazione
- 470 Diritto di accesso agli atti
- 471 Questioni riguardanti le amministrazioni proprie
- 486 La cittadina chiede l'autorizzazione per l'installazione di un insegna indicativa
- 386 Come è stato trattato il ricorso?
- 387 La sanzione amministrativa per violazione del codice della strada si è prescritta?
- 388 Perché il cittadino, produttore di compost, deve pagare l'imposta per i rifiuti biologici?

A l l e g a t o 1

Comuni

- 396 È possibile intervenire contro la costruzione di un parcheggio?
- 397 Quesiti in merito alla responsabilità in relazione al transito su una strada forestale che si trova in parte su terreno privato
- 499 La cittadina chiede il trasferimento dei contenitori per il riciclaggio
- 500 Richiesta di informazioni in merito alla normativa vigente in merito al referendum popolare
- 507 Il sindaco avrebbe negato ogni informazione su una questione riguardante il cittadino
- 496 Il Comune si comporta correttamente in ordine all'attività edilizia del privato?
- 403 Il cittadino ritiene che il rumore della strada sia insopportabile
- 561 Pare che il Comune violi sistematicamente le norme che regolano le sedute del Consiglio comunale
- 563 Sembra che una lampada di vetro posta sul marciapiede crei rumore per i confinanti
- 451 L'accesso alla zona abitativa viene resa difficoltosa, in seguito alla costruzione di un muro, in parte sulla strada comunale
- 453 Il cittadino richiede la manutenzione della via di accesso alla sua casa
- 491 Si contesta l'abbattimento di un edificio
- 497 Può il Comune obbligare gli abitanti di una zona abitativa ad allacciarsi ad una centrale di riscaldamento?
- 512 Il maso deve essere trasferito per pericolo di caduta di massi
- 513 L'indennizzo concordato è equo?
- 479 È possibile ricorrere contro la sanzione amministrativa?
- 484 Le affermazioni dell'ufficio non corrispondono a verità
- 545 Si contesta che ci sono posteggi irregolari per l'esercizio del commercio su aree pubbliche e il Comune non interviene
- 552 Con l'attività edilizia il Comune arreca danno al cittadino
- 554 Quesiti in merito ad un procedimento di esproprio
- 555 Il cittadino richiede una risposta alla sua domanda
- 531 Il cittadino ritiene insopportabile il rumore della strada
- 532 Problemi nell'ambito di un concorso pubblico
- 537 Protesta contro il disturbo della quiete pubblica provocato da un locale
- 538 Questioni riguardanti l'espropriazione di un terreno
- 580 La musica dei suonatori ambulanti disturba chi deve lavorare

A l l e g a t o 1

Comuni

- 287 Il cittadino perde il diritto al contributo perchè l'autorizzazione amministrativa ha durata limitata
- 310 Si lamenta che il Comune viene meno al suo dovere di vigilanza
- 244 Gli oneri stabiliti dal Comune per il rilascio della concessione edilizia sono legittimi?
- 270 Quali sono le condizioni per ottenere il rilascio di una concessione nel settore delle ristorazione?
- 246 L'impianto di autolavaggio è in funzione tutti i giorni dell'anno, compromettendo la qualità della vita dei vicini
- 373 Questioni inerenti alla cancellazione del vincolo ventennale
- 326 Pare che l'impiegato si sia comportato in modo ineducato
- 292 È legittimo il comportamento del Comune in merito all'assunzione di un dipendente?
- 295 La persona pretende un elenco dettagliato degli oneri di urbanizzazione
- 333 La cittadina pretende lo sgombero della via pubblica
- 335 Un cittadino chiede la rimozione del trasformatore Telecom
- 350 Il bambino con problemi di handicap non trova posto alla scuola dell'infanzia
- 316 A causa del pericolo di caduta sassi l'accesso alla sua proprietà è limitato
- 411 Si contesta il mancato accoglimento di un ricorso
- 325 Perchè non viene concessa la rateizzazione del debito?
- 334 Il Comune non risponderebbe alle istanze del cittadino
- 336 La ristrutturazione dell'edificio del vicino solleva più di una perplessità
- 341 Dove andrà ad abitare il cittadino extracomunitario, che da tempo non ha un lavoro ed una casa?
- 428 Una cittadina lamenta il disturbo provocato dal locale pubblico addiacente
- 429 Il Comune pare richiedere senza titolo migliaia di euro dalla cittadina
- 452 Questioni in ordine all'ICI
- 374 Un consigliere comunale lamenta di non aver ottenuto alcuna risposta alla sua istanza
- 351 La sanzione amministrativa è a norma di legge?
- 343 Problemi con l'istituto dell'amministrazione di sostegno
- 348 Si contesta che non è stato assegnato un altro posteggio per l'esercizio del commercio su aree pubbliche al posto di quello revocato

A l l e g a t o 1

Comuni

- 224 La musica ad altissimo volume del pub sottostante fa disperare una famiglia
- 257 La struttura scolastica non corrisponde alle esigenze didattiche
- 258 La proprietaria di un terreno, classificato come verde pubblico da 30 anni, chiede la modifica della destinazione d'uso
- 267 Si chiede la restituzione di un fondo che è stato espropriato e mai occupato
- 272 Il Comune non provvede al dovere di verifica a danno del cittadino
- 239 La musica dei suonatori ambulanti disturba chi deve lavorare
- 241 Il muro è stato ricostruito secondo gli accordi presi?
- 242 L'Autorizzazione all'abbattimento dell'albero viene negata dal Comune
- 248 Nonostante i lavori siano terminati già da tempo la garanzia bancaria viene ancora trattenuta
- 249 Si lamenta che non viene dato luogo alla richiesta di cambio di destinazione di un alloggio comunale
- 303 Il Comune ha venduto un terreno altrui?
- 240 È assolutamente necessario procedere ad esecuzione forzata del terreno?
- 255 Gli eredi vogliono risolvere un contratto di locazione con il Comune oppure pretendono l'indennizzo per l'esproprio
- 256 Il cittadino lamenta danni dall'attività costruttiva del Comune
- 540 L'attività edilizia del Comune ostacola il traffico
- 413 Il Comune vuole togliere al cittadino un pezzo di terreno per venderlo ad un altro
- 509 Perché lo spostamento in precedenza autorizzato del sentiero non è possibile?
- 495 Si lamenta che non è seguito riscontro ad una lettera
- 501 Questioni riguardanti la cessione di un terreno
- 472 Come viene applicata l'Ici in caso di separazione?
- 573 Quesiti in merito ad un piano d'attuazione
- 558 Era illegale la costruzione della casetta in legno?
- 564 Sembra che sulla strada comunale - nell'immediata vicinanza di un'abitazione - vengano depositati rifiuti illegalmente
- 582 Sono stati installati numerosi tralicci per l'elettricità senza, a quanto pare, informare i confinanti
- 583 È equo il prezzo offerto dal Comune per la cessione di un fondo?
- 590 Può un bunker essere denominato con il nome della famiglia, senza il consenso della cittadina?

A l l e g a t o 1

Comuni

- 591 Un uomo separato chiede se può essere obbligato al pagamento dell'Ici
- 592 Ogni cittadino ha diritto all'allacciamento alla rete elettrica?
- 593 Una cittadina chiede se il Comune si possa far carico delle spese per la sostituzione delle finestre rotte
- 526 Una signora inciampa in una buca non segnalata sul marciapiede - risarcimento danni?
- 527 Come vengono suddivise le spese per il ricovero della moglie, malata di demenza, nella casa di riposo?
- 518 Dubbi in ordine all'imposta comunale sugli immobili
- 542 Il vicino non avrebbe rispettato la quota "0"
- 551 Conseguenze negative a causa della maternità?
- 559 Il confine è controverso
- 565 Richiesta di chiarimenti sull'aumento del prezzo dei garages
- 510 Le informazioni in merito al progetto di costruzione di un sottopassaggio in paese sono insufficienti
- 511 Il chiosco vicino può vendere gli stessi prodotti?
- 482 La cittadina ritiene che l'interruzione dei lavori di costruzione sia scorretta
- 346 È legittima la richiesta di pagamento della tassa per la raccolta dei rifiuti biologici, se già esiste una raccolta di compostaggio?
- 480 È possibile rilasciare la concessione edilizia?
- 434 Il cittadino lamenta che la sua casa è priva di un accesso adeguato
- 399 Si lamentano controversie sul posto di lavoro
- 400 Il diritto di tagliare la legna esercitata da secoli viene messo in dubbio
- 442 Il Comune può bloccare con una sbarra l'accesso ad un campo sportivo?
- 450 La persona viene assistita in modo adeguato nella casa di riposo?
- 407 Ad una nota non segue riscontro
- 414 Ricorso contro il rigetto della richiesta, volta ad ottenere la licenza alla conduzione di automobili a noleggio con autista
- 418 Si contestano le modalità di espletamento di una gara per la gestione di un esercizio bar e ristorante
- 432 L'incarico del Difensore civico è compatibile con l'incarico quale membro della commissione per il giudizio di ammissibilità di proposte referendarie?
- 340 Il cittadino richiede una risposta alla sua istanza
- 356 Alle interrogazioni consiliari non si dà seguito

A l l e g a t o 1

Comuni

- 362 La deliberazione per l'impianto di combustione fanghi progettato è a norma di legge?
- 337 Quali sono le disposizioni che regolano l'imposta di soggiorno?
- 384 L'amministrazione non risponde all'istanza del cittadino
- 416 La costruzione della strada non corrisponde agli accordi presi
- 363 Il cittadino vuole chiarezza sull'assegnazione di un contratto
- 368 Il cittadino perde il diritto alla esenzione dal pagamento dell'imposta comunale sugli immobili, in quanto l'amministrazione lo ha consigliato male
- 376 Chi decide per una modifica del piano regolatore?
- 378 Quesiti in merito ad una via d'accesso alla casa d'abitazione
- 383 Verrebbe ostacolata l'esecuzione di una sentenza del TAR, in relazione all'obbligo di tenere aperto un sentiero pubblico
- 385 Dei vizi di costruzione avrebbero provocato danni in una zona residenziale
- 389 È legittimo il modo di procedere del Comune?
- 338 Il cittadino lamenta che per problemi anagrafici non può usufruire dell'esonero dall'ICI
- 347 È possibile fare erigere una barriera contro il rumore?
- 353 Si contesta l'ingiusta esclusione dalla selezione per un posto bandito mediante mobilità
- 354 Problemi con il maneggio adiacente
- 323 Il rumore dell'esercizio pubblico è insopportabile
- 307 Quesiti in merito alla sospensione di un'autorizzazione di autonoleggio
- 313 Si lamenta che la variazione al piano urbanistico deliberata dal Comune con l'inserimento di un bacino artificiale sia troppo pericolosa
- 265 Il Comune sinora non ha provveduto al risarcimento dei danni provocati al cittadino con l'attività edilizia
- 281 L'importo richiesto dal Concessionario per la riscossione non è dovuto
- 297 Quesiti in merito alla costruzione di opere di difesa da valanghe
- 111 A causa dell'infiltrazione dell'acqua piovana sul suo terreno una signora lamenta gravi danni al raccolto
- 74 Rimostranze contro la costruzione di una centrale elettrica
- 109 Al cittadino viene recapitata una sanzione amministrativa, nonostante la sua automobile sia stata messa all'asta
- 897 Quesiti in merito ad una richiesta di cancellazione della residenza

A l l e g a t o 1

Comuni

- 863 È stata accettata la richiesta di accesso ai documenti amministrativi?
- 855 Quali sono le modalità di recapito delle contravvenzioni?
- 878 Perché la signora viene invitata a pagare l'affitto per l'appartamento del cugino deceduto?
- 895 L'appartamento del vicino viene costruito – sembra - in contrasto con il progetto approvato
- 786 Ci sono dubbi sul corretto svolgimento del concorso
- 795 Un documento viene trasmesso senza numero di protocollo e firma
- 797 La persona lamenta di non aver ottenuto alcuna risposta alla sua istanza
- 71 È possibile un'esenzione dalla tassa di registro?
- 820 L'anziana donna deve lasciare il suo appartamento entro breve tempo e, pare, senza preavviso
- 833 La concessione edilizia per cambio di destinazione d'uso è stata rilasciata legittimamente?
- 43 Chi risponde dei danni causati dalla spalatura della neve e dall'asfaltatura della strada?
- 57 Rilievo contro la decisione della Giunta comunale
- 59 La cittadina lamenta il prezzo basso offerto dal Comune per l'acquisto dell'immobile
- 772 Chi deve tagliare i rami degli alberi lungo la strada comunale?
- 718 Chi è responsabile dei danni alla condotta dell'acqua?
- 751 Si lamenta che è stata rilasciata la concessione edilizia per un progetto parzialmente in contrasto con il piano d'attuazione
- 754 Domande in merito ad un procedimento di espropriazione
- 758 Può l'automobile costituire una residenza ai fini anagrafici?
- 760 Si lamenta che non viene assegnata un'abitazione
- 767 I vicini chiedono la chiusura della discoteca
- 853 Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di assegnazione di un posto al luna-park
- 787 È legittima la sanzione amministrativa?
- 773 Questioni riguardanti l'allacciamento alla canalizzazione pubblica
- 802 È possibile spostare il ricevitore di telefonia mobile?
- 803 L'ufficio tecnico del Comune non risponde da mesi alle richieste del cittadino

A l l e g a t o 1

Comuni

- 810 Un sentiero è stato individuato senza, a quanto pare, informarne il proprietario del terreno
- 752 Problemi legati alla formulazione del quesito per un referendum
- 981 Deve essere saldata la fattura del Comune?
- 982 Si contestano le sanzioni sui versamenti omessi dell' imposta comunale sugli immobili
- 983 Si contestano le sanzioni sui versamenti omessi dell' imposta comunale sugli immobili
- 952 Il contrassegno colorato per l'autovettura non è stato recapitato
- 919 È corretto il calcolo per la tariffa dell'acqua?
- 920 L'accesso alla zona abitativa verrebbe reso difficoltoso in seguito alla costruzione di un muro, in parte sulla strada comunale
- 927 Il Comune trasferisce d'ufficio la residenza anagrafica in un'altra regione, senza informarne la cittadina interessata
- 929 Si lamentano abusi edilizi
- 944 Questioni in merito ad una sanzione amministrativa
- 943 Sono corretti i calcoli per la retta della casa di cura?
- 921 È corretta la richiesta successiva di pagamento dell'Ici?
- 886 L'immobile è stato posto sotto tutela degli insiemi, nonostante non presenti particolarità
- 902 Si lamenta una procedura non trasparente per la determinazione della pista ciclabile
- 903 L'interessata ha acquistato un appartamento senza trasferirne la residenza: e ora?
- 864 Pare che l'attività edilizia sia illegittima
- 869 Quesiti connessi all'occupazione del terreno per la predisposizione di una pista da sci
- 6 Un abitante del centro storico si lamenta del rumore nel corso delle feste natalizie
- 11 Il rumore causato dai locali in centro città è insopportabile
- 35 Una cittadina lamenta che la sua casa sarebbe stata danneggiata dal ponteggio eretto sull'edificio del Comune
- 631 Violazione di legge nel rilascio di una concessione da parte del Comune
- 642 Un albero, che, a quanto pare, rappresenta un pericolo, non viene abbattuto
- 647 Entro quanti anni si prescrive la richiesta di pagamento delle spese condominiali?
- 27 La musica ininterrotta dei musicanti di strada non è più sopportabile

A l l e g a t o 1

Comuni

- 29 La pressione dell'allacciamento principale dell'acqua è insufficiente
- 625 Il Comune pare non voler assumersi la responsabilità per i danni derivanti dai beni usati
- 575 Quanti metri deve distare il cancello del giardino dalla circonvallazione?
- 608 Richiesta di esonero dell'applicazione dell'ordinanza sulle limitazioni del traffico
- 616 È dovuto il pagamento del costo di costruzione per il cambio di destinazione da ufficio in abitazione?
- 696 Quesiti in merito alla corretta applicazione della legge notarile
- 702 Il diritto di accesso all'abitazione verrebbe violato
- 686 Il cittadino vuole sapere quale articolo del codice avrebbe violato
- 688 Chi stabilisce la nomina del presidente nelle sezioni di voto?
- 650 Si contesta la violazione del diritto all'uso della lingua tedesca da parte del Comune
- 657 La persona contesta di aver depositato i rifiuti illegalmente
- 658 È giustificato l'indennizzo richiesto per l'utilizzo di un passaggio?
- 667 Il Comune vuole espropriare un pezzo di terreno, violando ad avviso del cittadino le norme di legge
- 671 Non sarebbe stata rispettata la graduatoria nell'assegnazione degli alloggi per anziani
- 51 Il cittadino lamenta un trattamento ingiusto da parte di un funzionario comunale
- 58 Quali autorizzazioni sono necessarie per la prevista ristrutturazione della casa?
- 40 La lettera indirizzata al Comune resta inevasa
- 80 Sembra che una fattura a favore del cittadino non venga saldata dal Comune
- 81 Si ritiene ingiusto il rigetto della domanda di esenzione della tassa sulle acque di scarico
- 82 Sono legittimi i criteri di accesso all'asilo?
- 633 L'insegna del negozio nasconderebbe la vista delle abitazioni
- 615 Alla domanda di acquisto di un terreno non è seguita una risposta
- 666 Un'istanza rimane priva di riscontro
- 672 Chi si assume i costi per la manutenzione della condotta d'acqua?
- 9 Il Comune ha agito legittimamente nel rilascio della concessione edilizia?
- 681 Si lamenta il fatto che la domanda di trasferimento di un maso non è stata accolta
- 728 Si vorrebbe vendere generi alimentari in edicola: sembra che ciò non sia possibile

A l l e g a t o 1

Comuni

- 710 Il cittadino non si sente trattato in modo corretto in un concorso pubblico
- 704 Sembra che il concorso non abbia avuto uno svolgimento regolare
- 215 Domande sull' aggregazione linguistica per i non-residenti
- 223 A causa del volume alto della musica in un pub, i vicini non riuscirebbero a dormire
- 199 I costi di urbanizzazione sembrano particolarmente alti
- 176 Informazioni in merito ad una pratica edilizia
- 177 Informazioni sulle disposizioni che regolano la residenza anagrafica
- 178 A quali condizioni il donatario deve contribuire alle spese per il ricovero del donante nella casa di cura per anziani?
- 183 La retta scolastica è rimborsabile?
- 192 La retta mensile per la casa di cura è dovuta dal figlio?
- 142 Pare che il Comune abbia rilasciato illegittimamente una concessione edilizia al vicino
- 143 Osservazioni contro una modifica del piano urbanistico
- 169 Si lamenta il mancato accoglimento della richiesta di subentro presso un alloggio comunale
- 135 È legittima l'applicazione del 30 % sull'impoto dell'ICI, in seguito al ritardato pagamento?
- 136 Si può svincolare un pezzetto di terreno dal maso chiuso?
- 119 La musica della discoteca e il trambusto provocato dai clienti sono insopportabili
- 129 Questioni riguardanti l'espropriazione e la stima di immobili
- 970 Un edificio verrebbe costruito senza licenza edilizia
- 975 Come è avvenuta la cancellazione dalla graduatoria definitiva?
- 974 Il cittadino lamenta ritardi nell'iscrizione tavolare del suo diritto
- 959 Un impianto per la lavorazione del betume causa enormi disagi ai vicini
- 968 A causa della tensione tra Comune e cittadino la ricerca per una possibile soluzione del problema urbanistico rimane senza esito
- 992 Incertezze in merito al calcolo dell'Ici
- 1005 È necessaria l'autorizzazione dei comproprietari per la costruzione di un abbaino?
- 1006 L'alloggio comunale nel quale vive la coppia di anziani viene demolito - alternativa?
- 1007 La cittadina richiede una risposta alla sua istanza
- 1013 Il convenzionamento dell'immobile resta valido?

A l l e g a t o 1

Comuni – Comunità comprensoriali

1014	Un sentiero verrebbe costruito in una zona a rischio di caduta massi
1020	Il cittadino richiede una risposta alla sua istanza
88	È legittima la chiusura della via di accesso?
93	La contravvenzione non viene notificata nella madrelingua del destinatario: cosa si può fare?
126	La normativa comunale sulle imposte contiene discriminazioni?
102	Il Comune obbliga la cittadina all'installazione di un servoscala
104	È corretta la richiesta di pagamento della tariffa sui rifiuti?

Comunità comprensoriali

N. atto	Descrizione del caso
94	Esiste la possibilità di ricorrere all'amministrazione di sostegno per il figlio?
989	Si richiede una risposta all'istanza
200	Nelle controdeduzioni al ricorso vengono riportati dati sensibili
601	Quali sono i motivi che hanno portato alla riduzione del contributo per le prestazioni sociali?
624	I rifiuti verrebbero smaltiti in modo irregolare
759	La persona che non ha comunicato una parte dei suoi risparmi, vuole sapere a quanto ammonta l'importo che deve ora pagare
780	La persona può prendere visione dei documenti che lo riguardano?
854	Perchè non vengono più erogate le prestazioni di assistenza economica?
42	Informazioni riguardo alla restituzione di un contributo
812	Richiesta di ottenere un'altra persona di riferimento
73	La stima offerta appare troppo bassa
727	Il contributo di assistenza sociale concesso viene ritenuto troppo esiguo e si inoltra ricorso
282	Perchè la richiesta di pagamento della retta della casa di riposo, relativa al ricovero della madre, viene inviata solo ad uno dei figli?
535	Richiesta di visione del fascicolo personale
394	Il terreno è stato rovinato dal posizionamento di un cavo sotterraneo - risarcimento danni?
302	In base ad una donazione avvenuta 20 anni fa la nipote viene invitata al pagamento delle spese per la casa di riposo della zia
366	La persona lamenta di non essere stata informata che la domanda di assistenza sociale doveva essere rinnovata mensilmente

A l l e g a t o 1

Comunità comprensoriali

- 293 Il figlio non vuole assumersi i costi per la casa di riposo del padre, perchè egli non si sarebbe mai preoccupato per lui
- 498 Ricorso contro la tariffa calcolata per la casa di riposo
- 476 Il cittadino lamenta la riduzione del contributo per prestazioni sociali
- 251 Perché nessuno sostiene finanziariamente la signora che si prende cura di un amico gravemente malato?
- 916 È previsto un risarcimento danni per l'aggressione subita sul lavoro?
- 942 È corretto tener conto dell'indennità di invalidità per il calcolo della retta della casa di riposo
- 947 La giovane madre non può sostenere le spese per il trasporto della figlia al laboratorio protetto
- 784 L'accesso ai documenti pubblici viene concesso con difficoltà
- 859 Questioni in merito alla retta della casa di riposo
- 722 Quale parte della fattura del gas hanno pagato i Servizi sociali?
- 723 Il cittadino vuole sapere quanto i suoi fratelli debbono pagare per il sostentamento della madre nella casa di riposo - privacy?
- 44 È corretto il calcolo della retta per il ricovero della madre?
- 868 Protesta contro il servizio sociale
- 75 La stima offerta appare troppo bassa
- 12 Questioni riguardanti l'accesso al pubblico servizio
- 613 Qual è l'importo attribuito al figlio ex tossicodipendente, ora in terapia?
- 174 Questioni riguardanti il congedo per maternità
- 132 Per la valutazione del reddito è necessario presentare anche l'estratto conto bancario?
- 147 Anche il partner deve contribuire ai costi per la casa di cura?
- 165 Non segue riscontro ad un'istanza
- 210 È da restituire il sussidio economico concesso?
- 121 Una famiglia si trova sulla strada in seguito ad uno sfratto esecutivo
- 1023 Cosa fare, se non si va d'accordo con l'assistente sociale?

A l l e g a t o 1

Stato

Stato e servizi statali privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
955	Quando verrà liquidata la pensione?
932	Si lamenta che non vengono riconosciuti 14 giorni contributivi
875	Si lamenta la mancata informazione in merito alla trattazione di una pratica
892	I moduli per l'iscrizione sanitaria all'estero non vengono predisposti
850	Questioni in ordine alla privacy
851	Cosa si può fare contro la confisca dell'auto?
837	La linea telefonica funziona male e durante le telefonate si sente un brusio
822	Si lamenta che le linee telefoniche pendenti intralciano i lavori agricoli
823	Quesiti in merito alla richiesta di cancellazione dagli elenchi dei Coltivatori diretti
800	Si lamenta il fatto che non funziona la linea telefonica
724	Solo i dipendenti di ruolo possono beneficiare della possibilità di ottenere un prestito dall'INPDAP?
725	Cosa bisogna fare affinché non venga trattenuta dalla pensione la quota per l'adesione al fondo prestiti dell'INPDAP?
98	A distanza di più di 20 anni viene decurtata la pensione, perchè è stato fatto un errore
78	È possibile un ulteriore pagamento rateale?
70	Viene richiesto un pagamento ulteriore nonostante il cittadino vanti ancora un credito
852	Quesiti in merito al diritto ad un'indennità
47	Si lamentano ritardi nella liquidazione della pensione
763	Informazioni circa la possibilità di ricorrere contro un sollecito di pagamento
15	L'indennità di disoccupazione deve essere rimborsata perchè la prestazione di servizio ha superato i 5 giorni lavorativi
577	Si lamenta che qualcuno ha falsificato la firma della ricevuta di ritorno, in seguito alla notifica di una raccomandata
579	Si lamenta che vengono fatturati importi per un servizio non richiesto
626	Un cittadino extracomunitario presenta ricorso contro il diniego della richiesta di residenza anagrafica
689	In base ad un'informazione, a quanto pare, sbagliata, la cittadina deve pagare la tassa automobilistica maggiorata
651	Una cittadina lamenta di venire disturbata dal rumore causato da petardi
668	Ritardi nel rilascio di un passaporto

A l l e g a t o 1

Stato

- 674 Si lamenta la richiesta di rimborso di importi di pensione erogati indebitamente
- 610 I documenti trasmessi per il rilascio del permesso di soggiorno sono andati perduti
- 7 È legittima la sanzione amministrativa per eccesso di velocità?
- 614 Si lamenta che viene addebitato un importo per un servizio mai richiesto
- 653 Si lamenta che è stata staccata la corrente senza essere stata avvisata prima
- 89 Si lamenta che viene sollecitato il pagamento dell'imposta di successione che si sostiene essere già stata pagata
- 1024 Si lamenta che non vengono fornite informazioni precise in merito all'orario e al costo dei biglietti
- 1017 Questioni in ordine alla possibilità di acquistare un'arma
- 993 Il dipendente, che era in malattia, non era in casa agli orari prestabiliti e dovrà restituire l'indennità di malattia: è corretto?
- 221 Una cittadina chiede se otterrà un posto prima della scadenza della graduatoria
- 138 Non è ancora seguito alcun riscontro al ricorso
- 190 Si lamenta il mancato pagamento della tredicesima
- 423 Si lamenta che un'istanza è rimasta priva di riscontro
- 431 Si lamenta che un'istanza è rimasta priva di riscontro
- 358 Il riconoscimento di un titolo di studio si protrae a lungo
- 349 Nonostante il concorso vinto la chiamata in servizio tarda a venire
- 372 Il cittadino si chiede se l'imposta può superare il prezzo di vendita
- 279 Si lamenta che l'importo della fattura telefonica è troppo elevata
- 283 È possibile rintracciare la residenza di un orfano di guerra?
- 327 Il proprietario di un'autovettura esportata in Marocco deve pagare la tassa automobilistica perchè l'autovettura non è stata radiata dal PRA
- 309 Si lamenta che la posta viene recapitata irregolarmente e con grande ritardo
- 381 Alla cittadina viene richiesto di restituire un importo che le era stato versato erroneamente
- 393 Al cittadino è stata notificata una contravvenzione dalla Polizia municipale di Roma, nonostante non si fosse mai trovato là
- 311 Modalità di pagamento del canone di abbonamento RAI
- 294 La Pubblica amministrazione occupa un fondo maggiore di quanto lei spetta in base ai dati catastali
- 252 Quando verrà liquidato il rimborso d'imposta spettante?

A l l e g a t o 1

Stato

- 547 La linea telefonica di un albergo non funziona più ma i tecnici della Telecom non arrivano
- 454 Si contestano le tasse di registro sui mutui provinciali
- 585 Richiesta di inoltro del ricorso avverso il grado di invalidità stabilito
- 529 Ritardi nel rimborso di un credito di contributi assicurativi
- 514 È impugnabile il trasferimento?
- 505 Si lamenta che l'INPS si rifiuta di corrispondere gli interessi legali su un importo pagato indebitamente
- 404 Sembra che dei diplomi d'esame siano andati persi nei Ministeri
- 446 Il cittadino ha diritto ad una pensione superiore?
- 485 L'importo della fattura telefonica è troppo elevato in relazione al consumo effettivo
- 226 Non è chiaro il procedimento di calcolo della pensione di reversibilità
- 329 Non è chiaro perché il cittadino deve delle ulteriori tasse
- 247 Richiesta di rimborso di contributi assicurativi
- 298 Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
- 487 Per una svista deve pagare l'intero importo dovuto in un'unica soluzione
- 508 Si lamenta che un'istanza è rimasta priva di riscontro
- 536 Si lamenta che vengono fatturati consumi non effettuati
- 581 Si lamenta che non vengono eseguiti lavori di spostamento dei cavi telefonici
- 420 La tassa di registro è stata pagata doppiamente - rimborso?
- 467 Questioni in merito ad un'imposta
- 465 Problemi relativi al riconoscimento dell'abilitazione all'insegnamento
- 344 È corretta la sanzione per violazione del Codice della Strada?
- 273 Si lamenta che la fattura notificata per telefonate non fatturate in precedenza è di importo troppo elevato
- 332 Il cittadino si oppone contro il licenziamento nel periodo di prova
- 456 Il cittadino residente all'estero lamenta che la lettera della Pubblica amministrazione non è scritta in tedesco
- 457 Ricorso contro il verbale di accertamento dell'INPS
- 448 Per quale motivo è stato negato l'espatrio in Albania ad un neonato di pochi giorni?
- 433 Si lamenta che non viene rimborsato un importo indebitamente trattenuto

A l l e g a t o 1

Stato

- 424 Si lamenta che un'istanza è rimasta priva di riscontro
- 742 Quesiti in merito al riconoscimento del servizio prestato presso i Carabinieri
- 95 Quando verrà finalmente rimborsato l'importo erroneamente preteso?
- 100 Il ritiro della patente ha ripercussioni anche sul motorino di piccola cilindrata?
- 885 Questioni riguardanti la tariffa per l'abbonamento RAI
- 63 Chiarimenti in merito alla posizione assicurativa
- 805 Si lamenta che una nota non è stata inviata nella madrelingua della richiedente
- 826 Sembra che il canone RAI non sia dovuto
- 744 Cosa bisogna fare affinché non venga trattenuta dalla pensione la quota per l'adesione al fondo prestiti dell'INPDAP?
- 757 Non è più chiaro quali sono le multe pagate e quali ancora da pagare
- 819 La tassa automobilistica viene pagata due volte, ma non risulta: richiesta di rimborso
- 825 Si lamenta che il Comitato di vigilanza dell'INPDAP a Roma non ha ancora trattato il ricorso
- 856 Si lamentano ritardi nell'attivazione della linea HDSL
- 846 Si lamenta il malfunzionamento della linea telefonica
- 926 La liquidazione di un credito si protrae per le lunghe
- 877 La persona lamenta che i diversi contributi pensionistici non possono essere totalizzati
- 951 È corretto il calcolo degli anni pensionistici?
- 935 Lamentele relative alle cartelle di pagamento di Equitalia
- 709 Quesiti in merito ad un servizio offerto della Telecom S.p.A
- 711 Non si comprende il contenuto della comunicazione della Telecom per la cattiva pronuncia dell'operatore
- 712 La pratica per una richiesta di rimborso di un importo trattenuto indebitamente dallo stipendio va per le lunghe
- 679 Si lamenta la richiesta di rimborso di importi di pensione erogati indebitamente
- 617 Quesiti in merito alla liquidazione di emolumenti arretrati
- 5 Problemi con i servizi consolari
- 10 Si lamentano ritardi nella riliquidazione delle pensioni
- 609 Problemi per il ricongiungimento di periodi assicurativi
- 665 Una persona apolide molto anziana vorrebbe acquisire la cittadinanza italiana: come fare?

A l l e g a t o 1

Stato

- 693 Il ricorso viene rigettato e la sanzione raddoppiata
- 66 Per un errore formale il cittadino non può usufruire della detrazione fiscale
- 648 Richiesta di chiarimenti in merito ad un debito tributario
- 16 Si attende da anni la concessione della cittadinanza italiana
- 175 Un cittadino chiede perchè l'Inail ha chiuso il suo caso
- 166 Quesiti in merito all'assicurazione previdenziale delle contadine
- 208 È stato eseguito correttamente il calcolo della pensione?
- 209 Questioni in merito ad una richiesta di pagamento
- 918 Questioni riguardanti l'abbonamento speciale della RAI
- 960 Cosa si deve fare per ottenere il rimborso di importi assicurativi pagati indebitamente?
- 1004 Entro quanto tempo può essere riconosciuto il danno biologico a seguito di un infortunio sul lavoro?

A l l e g a t o 2

Comuni convenzionati

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturno	n. 32 del 31.07.97

A l l e g a t o 2

Comune	Delibera del consiglio comunale
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98
39. Predoi	n. 13 del 18.03.98
40. Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41. Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42. Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43. Merano	n. 111 del 15.09.98
44. Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45. Braies	n. 16 del 10.05.99
46. Lana	n. 23 del 29.07.99
47. Scena	n. 46 del 30.11.99
48. Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49. Terlano	n. 48 del 30.11.99
50. Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51. Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52. Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53. S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54. Badia	n. 56 del 23.09.03
55. Nalles	n. 54 del 12.11.03
56. Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57. Montagna	n. 2 del 29.03.04
58. Brunico	n. 21 del 05.05.04
59. Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04
60. Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61. Vadena	n. 7 del 26.01.06
62. Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63. Provès	n. 7 del 31.01.06
64. Andriano	n. 5 del 09.02.06
65. Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66. Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67. Racines	n. 11 del 10.03.06
68. Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69. Luson	n. 16 del 15.03.06
70. Vipiteno	n. 10 del 29.03.06

A l l e g a t o 2

Comune	Delibera del consiglio comunale
71. Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72. Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73. San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74. Verano	n. 11 del 06.04.06
75. Tires	n. 17 del 07.04.06
76. San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77. Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06
78. Postal	n. 11 del 21.04.06
79. Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80. Naturno	n. 31 del 08.05.06
81. Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82. Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83. Corvara	n. 24 del 29.05.06
84. Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85. Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86. Senales	n. 16 del 13.06.06
87. Brennero	n. 25 del 13.06.06
88. Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89. San Prancrazio	n. 20 del 19.06.06
90. Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91. Plaus	n. 21 del 24.07.06
92. Aldino	n. 34 del 22.08.06
93. Parcines	n. 28 del 26.09.06
94. San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95. Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96. Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97. Comune di Marebbe	n. 02 del 06.11.06
98. Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99. Caines	n. 20 del 19.12.06
100.Selva dei Molini	n. 07 del 23.02.07
101.Rio di Pusteria	n. 03 del 27.02.07
102.Cermes	n. 17 del 25.06.07
103.Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104.Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105.Salorno	n. 58 del 19.12.07

Mancano: Anterivo, Ora, Curon Venosta, San Genesio Atesino, Cornedo all'Isarco, Laion, Malles, Martello Villabassa, Tubre, Tesimo

A l l e g a t o 3

Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2007**A Bolzano**

Portici n. 22, 3.° piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
- Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ a Bressanone

- presso la "Villa Adele", Via Stazione n. 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a Brunico

- presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a Merano

- presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a Silandro

- presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a Vipiteno

- presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a Ortisei/Val Gardena

- presso la sede del Municipio, Via Roma 2
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a S. Martino in Badia

- presso la sede del Comune, Centro n. 100
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a Egna

- presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.00 alle 11.30

A l l e g a t o 4

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2006 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE n. 127/97

Illustrissimo Signor Presidente del Senato,
Illustrissimo Signor Presidente della Camera,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. I Difensori civici regionali e delle Province Autonome svolgono una relazione ai Presidenti del Senato e della Camera sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale, posso affermare che la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici - che con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è stata buona. Nel complesso, i funzionari contattati, là dove è stato possibile, si sono sempre dimostrati attenti e disponibili nel venire incontro alle esigenze dei cittadini.

Una parte consistente di doglianze ha riguardato gli enti previdenziali **INPS** e **INPDAP** ed è in gran parte da ricondurre al numero elevato di pratiche esistenti nel settore previdenziale. I tempi di definizione delle pratiche sono piuttosto lunghi, ma ciò dipende spesso dalla complessità delle medesime e dal fatto che, in casi particolari, le sedi periferiche devono chiedere e attendere chiarimenti dalle rispettive sedi centrali.

Passo ad illustrare una doglianza singolare in relazione **all'Adesione al fondo credito dell'INPDAP:**

A l l e g a t o 4**Descrizione dei fatti**

Alcuni pensionati, ex-dipendenti di un ente pubblico si sono rivolti alla Difesa civica chiedendo se corrispondeva al vero, che sarebbe stato automaticamente detratto dall'ammontare lordo mensile della pensione un importo per l'adesione al Fondo credito dell'INPDAP. Essi non erano affatto interessati ad iscriversi al fondo e volevano sapere se e cosa potevano fare per sottrarsi a quest'adesione automatica.

Chiarimenti

Il Decreto ministeriale n. 45 del 7 marzo 2007 prevede effettivamente che i dipendenti pubblici in pensione aderiscano automaticamente, a partire dal 1 novembre 2007, al Fondo credito dell'INPDAP e che a tale scopo sia trattenuto dall'ammontare lordo mensile della rispettiva pensione un importo pari allo 0,15%. Si tratta di un fondo che, dietro contributo, offre agli iscritti determinati vantaggi, come ad esempio mutui a condizioni agevolate, soggiorni estivi per anziani e altri benefici.

Chi intendeva opporsi a tale adesione automatica, doveva presentare all'INPDAP entro il 31 ottobre 2007 una dichiarazione scritta in cui manifestava la volontà di non aderire al Fondo credito. Chi ometteva di presentare tale dichiarazione veniva iscritto automaticamente. A quel punto sarebbe solamente rimasta la possibilità di recedere dal Fondo credito entro sei mesi dalla prima trattenuta sulla pensione.

Esito

L'INPDAP, contattato in proposito dalla Difesa civica, comunicava che era in fase di predisposizione e che sarebbe stata inviata a tutti i pensionati interessati, un'apposita comunicazione in tal senso. Chi non era interessato ad aderire al fondo credito, avrebbe dovuto presentare entro il mese di ottobre 2007 la relativa dichiarazione all'INPDAP. Gli interessati hanno preso atto di quanto comunicato dalla Difesa civica e hanno fatto uso di questa possibilità.

Nel 2007, un numero notevole di cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per problemi con la **Telecom Spa**. In futuro, gli utenti di Telecom Spa ma anche in generale di tutti i gestori telefonici, potranno avvalersi di un'apposita autorità in caso di controversie.

A l l e g a t o 4

Nel mese di dicembre del 2007 è stata firmata la convenzione con l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Sono state quindi trasferite ulteriori competenze al Comitato provinciale per le telecomunicazioni, tra le quali, anche la conciliazione nelle controversie tra gestori telefonici ed utenti. Esse sono infatti sempre più numerose.

Desidero, in questo contesto, ringraziare i nostri interlocutori di Telecom Spa. La loro disponibilità e il loro impegno personale hanno consentito il chiarimento e la soluzione dei problemi, in via del tutto informale, in pressoché tutti i casi.

Alcune doglianze hanno riguardato, l’ENEL, le Poste italiane, Ferrovie dello Stato ed Equitalia Alto Adige Spa. I funzionari locali si sono adoperati per trovare delle soluzioni. Va considerato tuttavia che l’accentramento, per motivi d’ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi.

Per quanto riguarda l’ente **Poste italiane S.p.A.** sono stati segnalati ritardi nel recapito della posta. Il problema sostanziale pare essere l’esiguità dell’organico.

Numerose sono state le richieste di delucidazioni da parte dei cittadini in merito al pagamento di tasse e tributi. Grazie alla buona collaborazione con **l’Agenzia delle Entrate**, è stato possibile fornire i chiarimenti richiesti.

Non pochi cittadini hanno sollevato il quesito se la confisca dell’autovettura da parte del Servizio riscossione tributi **Equitalia – Alto Adige SpA** sia legittima. La risposta è affermativa: L’Agenzia delle Entrate con la risoluzione n. 2 del 09.01.2006 ha autorizzato i concessionari della riscossione all’adozione del fermo amministrativo sui beni mobili registrati, modificando il provvedimento n. 92 del 22.07.04, con il quale aveva dato istruzioni affinché i servizi di riscossione si astenessero temporaneamente dal disporre fermi amministrativi relativamente ai ruoli dell’Agenzia. I concessionari per la riscossione possono, pertanto, procedere al fermo, mandando un preavviso con invito a corrispondere il debito risultante dalla cartella di pagamento entro 20 giorni. Trascorso tale termine, il preavviso stesso assumerà il valore di comunicazione di iscrizione di fermo.

A l l e g a t o 4

Come negli anni passati, anche nell'anno 2007 i rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**, sono stati improntati alla massima collaborazione e cordialità, nonostante il fatto, che essi non rientrino nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato così possibile chiarire e risolvere pratiche in via del tutto informale con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, la Procura della Repubblica e il Tribunale.

Un caso sottoposto alla Difesa civica riguardante la Questura è il seguente:

Descrizione dei fatti

Una cittadina di uno Stato dell'UE che vive già da anni in Alto Adige si è rivolta alla difesa civica lamentandosi del fatto che le veniva rilasciato sempre un permesso di soggiorno a tempo determinato per il motivo che da anni lavora con contratti a termine. Di conseguenza, ogni anno era costretta a chiedere una proroga del permesso, a mettersi in fila e sperare come una postulante in un tempestivo rinnovo. Data la macchinosità della procedura di rinnovo succedeva ogni volta che nel periodo intercorrente tra la scadenza del vecchio permesso e il rilascio di quello nuovo lei si trovasse in Italia senza un permesso di soggiorno valido, il che significa anche senza la normale copertura sanitaria. In base alla normativa dell'UE l'Italia avrebbe dovuto provvedere già da molto tempo affinché a questa cittadina venisse riconosciuto il diritto a un permesso di soggiorno a tempo indeterminato, tuttavia il nostro Paese non aveva ancora applicato la normativa UE benché il relativo termine fosse scaduto già da tempo.

Chiarimenti

La difesa civica è intervenuta al riguardo e ha invitato le autorità a verificare se in attesa del varo della relativa legge di recepimento della normativa UE non fosse possibile tenere conto dei diritti di questa cittadina almeno a livello di prassi amministrativa.

A l l e g a t o 4

Esito

La legge in questione è stata varata già durante il periodo del nostro intervento e poco dopo la cittadina ha ottenuto il permesso di soggiorno a tempo indeterminato.

Il **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** è stato un importante punto di riferimento per la consulenza nelle questioni di natura anagrafica.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata aperta una pratica presso la Difesa civica nell'anno 2007 è di 113. Rispetto all'anno 2006 il numero di pratiche di natura previdenziale è sensibilmente aumentato, così come le pratiche di competenza della Telecom.

	2005	2006	2007
Agenzia delle Entrate	17	7	12
Commissariato del Governo	12	7	3
INAIL	5	3	4
INPDAP	13	6	14
INPS	29	17	31
Polizia	14	9	9
Telecom	17	8	16
Altri enti	39	33	27
Totale	146	90	116

Bolzano, 31 marzo 2008

La Difensora civica
della Provincia Autonoma di Bolzano
dott.ssa Burgi Volgger

A l l e g a t o 5





































Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo Su 20 regioni italiane, 14 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.




























































In Calabria, Molise, Puglia e Sicilia non è ancora mai stato eletto un Difensore civico, in Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995. In Sicilia non c'è una legge regionale che prevede l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1994 funziona il Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica. La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Attualmente l'incarico di segretario del Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico della Regione Lombardia, Dott. Donato Giordano. I Difensori civici Regionali sono:

<p>Regione Abruzzo</p> <p> NICOLA SISTI</p> <p> Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila</p> <p> 0862/644802- numero verde 800238180</p> <p> 0862/23194</p> <p> difensorecivico@regione.abruzzo.it</p> <p> www.regione.abruzzo.it</p>	<p>Regione Basilicata</p> <p> SILVANO MICELE</p> <p> Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza</p> <p> 0971/274564</p> <p> 0971/330960</p> <p> difensorecivico@regione.basilicata.it</p> <p> www.consiglio.basilicata.it</p>
<p>Regione Campania</p> <p> VINCENZO LUCARIELLO</p> <p> Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli</p> <p> 081/7783111</p> <p> 081/7783837</p> <p> lucariello@consiglio.regione.campania.it</p> <p> www.consiglio.regione.campania.it</p>	<p>Regione Emilia Romagna</p> <p> ANTONIO MARTINO</p> <p> Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna</p> <p> 051/6396382 - numero verde 800515505</p> <p> 051/6396383</p> <p> difciv@regione.emilia-romagna.it</p> <p> www.regione.emilia-romagna.it</p>
<p>Regione Friuli-Venezia Giulia</p> <p> CATERINA DOLCHER</p> <p> Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste</p> <p> 040/364130 - 040/3773316</p> <p> 040/3773197</p> <p> difensore.civico.ts@regione.fvg.it</p> <p> www.consiglio.regione.fvg.it</p>	<p>Regione Lazio</p> <p> FELICE MARIA FILOCAMO</p> <p> Via del Giorgione 18 - 00147 Roma</p> <p> 06/59602014 - 06/59606656</p> <p> 06/65932015</p> <p> difensore.civico@regione.lazio.it</p> <p> www.regione.lazio.it</p>

A l l e g a t o 5

<p>Regione Liguria</p> <p> ANNAMARIA FAGANELLI</p> <p> Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova</p> <p> 010/565384 - numero verde 800807067</p> <p> 010/540877</p> <p> difensore.civico@regione.liguria.it</p> <p> www.regione.liguria.it</p>	<p>Regione Lombardia</p> <p> DONATO GIORDANO</p> <p> Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano</p> <p> 02/67482465 - 02/67482467</p> <p> 02/67482487</p> <p> difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it</p> <p> www.consiglio.regione.lombardia.it</p>
<p>Regione Marche</p> <p> SAMUELE ANIMALI</p> <p> Corso Stamina 49 - 60100 Ancona</p> <p> 071/2298483</p> <p> 071/2298264 - 071/2298298</p> <p> difensore.civico@consiglio.marche.it</p> <p> www.regione.marche.it</p>	<p>Regione Piemonte</p> <p> FRANCESCO INCANDELA</p> <p> Piazza Solferino 22 - 10121 Torino</p> <p> 011/5757387 - 011/5757389</p> <p> 011/5757386</p> <p> difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it</p> <p> www.consiglioregionale.piemonte.it</p>
<p>Regione Sardegna</p> <p> DR. NIZZERO</p> <p> Via Roma 7 - 09125 Cagliari</p> <p> 070/660434 - 070/660435 numero verde 800060160</p> <p> 070/673003</p> <p> www.consiglio.regione.sardegna.it</p>	<p>Regione Toscana</p> <p> GIORGIO MORALES</p> <p> Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze</p> <p> 055/2387860 - 055/2387861 numero verde 800018488</p> <p> 055/210230</p> <p> difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it</p> <p> www.consiglio.regione.toscana.it</p>
<p>Regione Valle d'Aosta</p> <p> FLAVIO CURTO</p> <p> Via Festaz 52 - 11100 Aosta</p> <p> 0165/262214 - 0165/238868</p> <p> 0165/32690</p> <p> difensore.civico@consiglio.regione.vda.it</p> <p> www.consiglio.regione.vda.it</p>	<p>Regione Veneto</p> <p> VITTORIO BOTTOLI</p> <p> Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre</p> <p> 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401 numero verde 800294000</p> <p> 041/5042372</p> <p> dc@consiglioveneto.it</p> <p> www.difensorecivico.veneto.it</p>
<p>Provincia Autonoma di Bolzano</p> <p> BURGI VOLGGER</p> <p> Via Portici 22 - 39100 Bolzano</p> <p> 0471/301155</p> <p> 0471/981229</p> <p> posta@difesacivica.bz.it</p> <p> www.difesacivica.bz.it</p>	<p>Provincia Autonoma di Trento</p> <p> DONATA BORGONOVO RE</p> <p> Via Manci/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento</p> <p> 0461/213203 - numero verde 800851026</p> <p> 0461/238989</p> <p> difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it</p> <p> www.consiglio.provincia.tn.it</p>

Allegato 6



Willkommen auf der Homepage des
Europäischen Ombudsmann-Institut

A-6020 Innsbruck - Tirol/Austria - Salurnerstraße 4/8
Tel: ++43 512 566 910 - Fax: ++43 512 575 971
E-Mail: eoi@tirol.com - <http://www.tirol.com/eoi>

					
Deutsch	English	Français	Italiano	Russia	Espanöl

L'Istituto europeo dell'ombudsman

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988.

Presidente: Ullrich Galle, Mediatore del Land Rheinland-Pfalz, Germania

Vicepresidente: Felix Dünser, Difensore civico del Land Vorarlberg, Austria

Vicepresidente: Burgi Volgger, Difensora civica dell'Alto Adige, Italia

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Finlandia, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Jugoslava, Kazakistan, Kirgisia, Lituania, Lussemburgo, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria e, per ultimo, anche l'incaricato per i diritti civili dell'UE è membro dell'Istituto.

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione a carattere scientifico di interesse comune che si occupa in modo scientifico di questioni relative ai diritti dell'uomo, ai diritti civili e di quelle inerenti l'ombudsman; esso promuove inoltre la ricerca in questo settore e sostiene e diffonde il concetto di ombudsman, così come le Istituzioni dell'ombudsman nazionali ed internazionali e la collaborazione con Istituzioni con finalità simili.

A l l e g a t o 7**Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"****Articolo 1 (Istituzione)**

1. L'Ufficio del difensore civico/della difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.
2. La presente legge regola i compiti e le competenze dell'Ufficio del difensore civico/della difensora civica nonché la procedura per la nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 2 (Compiti del difensore civico/della difensora civica)

1. Spetta al difensore civico/alla difensora civica seguire, su richiesta informale degli interessati o d' ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantire l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo.
2. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il difensore civico/la difensora civica può concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni ai fini dell'assunzione di tale ufficio. Il difensore civico/la difensora civica segnala al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci e ai presidenti delle comunità comprensoriali eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, indicandone le cause e proponendo possibili soluzioni.
- 2-bis. L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfettario che gli enti convenzionati di cui al comma 2 devono corrispondere al Consiglio provinciale per le maggiori spese derivanti dall'espletamento da parte dell'Ufficio del difensore civico del servizio a favore dei predetti enti.(1)
3. Ai fini di un espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti, il difensore civico/la difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario, conformemente all'articolo 15 della legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33, nonché la tutela dell'ambiente e della natura e gli interessi dei bambini e dei giovani.
4. Il difensore civico/la difensora civica ha il diritto di richiedere pareri.
5. Il difensore civico/la difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica.
Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico/della difensora civica.
2. Il difensore civico/la difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il difensore civico/la difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del difensore civico/della difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
4. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del difensore civico/della difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al difensore civico/alla difensora civica i provvedimenti adottati.
5. Il difensore civico/la difensora civica provinciale è tenuto/a a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.
6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Articolo 4 (Diritto d' informazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al capo del servizio della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 interessati ai reclami, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti del segreto d'ufficio.

A l l e g a t o 7**Articolo 5 (Relazione del difensore civico/della difensora civica)**

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.
2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (Elezione e nomina)

1. Il difensore civico/la difensora civica viene eletto/a dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e nominato/a dal Presidente/dalla Presidente dello stesso; l'elezione viene effettuata a scrutinio segreto e, alla prima e alla seconda votazione, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri. Alla terza votazione è sufficiente la maggioranza assoluta dei consiglieri.
2. Il difensore civico/la difensora civica deve possedere una particolare competenza ed esperienza in campo giuridico ed amministrativo.

Articolo 7 (Incompatibilità)

1. La carica di difensore civico/di difensora civica non è compatibile con quella di:
 - a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;
 - b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;
 - c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle predette amministrazioni.
2. La carica di difensore civico/di difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi commercio o professione.
3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il difensore civico/la difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d'ufficio. Nel periodo in cui è in carica, il difensore civico/la difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni o enti.

Articolo 8 (Durata in carica - revoca e disposizioni per la nuova elezione)

1. La durata in carica del difensore civico/della difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il difensore civico/la difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.
2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può revocare la nomina del difensore civico/della difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.
3. Qualora il mandato del difensore civico/della difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.
4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 9 (Doveri del difensore civico/della difensora civica)

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:
 - a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
 - b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.
2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del difensore civico/della difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

A l l e g a t o 7**Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)**

1. Per la durata dell'incarico al difensore civico/alla difensora civica spetta l'indennità di funzione prevista per i consiglieri regionali della Regione Trentino-Alto Adige; per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio viene fatto riferimento alle disposizioni vigenti per i consiglieri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

2. Il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano può stipulare a favore del difensore civico/della difensora civica, limitatamente alla durata dell'incarico, una polizza assicurativa di responsabilità civile.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il difensore civico/la difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del difensore civico/della difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

2. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle comunità comprensoriali e dei comuni mettono a disposizione del difensore civico/della difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'ufficio del difensore civico/della difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

2. Al personale trasferito nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è comunque assicurato, in sede di inquadramento, un trattamento economico, tra quelli conseguibili per classi e scatti, di importo pari o immediatamente superiore a quello in godimento.

3. La pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è aumentata nelle singole qualifiche funzionali di un numero di posti pari a quello del personale che viene trasferito e inquadrato ai sensi delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. La conseguente rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.

4. Il ruolo generale del personale dell'amministrazione provinciale viene ridotto di tre posti, da 3.239 a 3.236 posti.

Articolo 13 (Norma finanziaria)

1. Le spese per l'Ufficio del difensore civico/della difensora civica sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ed al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 26 aprile 1980, n. 8.

Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - omissis**Articolo 15 (Disposizione finale)**

1. È abrogata la legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

(1) Il comma 2-bis è stato inserito dall'articolo 4 della L.P. 30 gennaio 1997, n. 1.

A l l e g a t o 8

La concezione del ruolo della Difesa civica

A questo riguardo desidero citare un passaggio della tesi presentata dal dott. Frederik M. Manke nel febbraio 2002 all'Università di Innsbruck dal titolo "Gli ombudsmen regionali nei paesi europei di lingua tedesca":

„La vera autorevolezza degli ombudsmen risiede nella loro personalità, nella loro abilità di mediazione e nella loro capacità di intrattenere buoni rapporti anche con le autorità provinciali e comunali. L'istituzione dell'ombudsman non mira in primo luogo a esercitare una pressione diretta sull'amministrazione, bensì a impiegare gli strumenti della persuasione e della raccomandazione. In tal modo la maggior parte dei casi si risolve semplicemente con uno scambio diretto, pacato e competente, tra l'ombudsman e i soggetti interessati alla decisione, evitando inutili carteggi. Adottando tale modalità, unica nel suo genere, gli ombudsmen si impegnano a fornire un aiuto rapido e non burocratico ogni qualvolta appaia opportuno, anche al di là delle loro precipue competenze.“

La Difensora civica è in primo luogo una **mediatrice** tra il cittadino e la pubblica amministrazione. E' tenuta ad essere imparziale e non deve cercare colpevoli, bensì soluzioni. Al centro della nostra attività, dell'attività della Difesa civica, si collocano le cittadine e i cittadini. E' un loro diritto, sancito dalla legge, rivolgersi a noi con domande, istanze e reclami riguardanti la pubblica amministrazione. Da ciò deriva per legge l'obbligo di esaminare i reclami del cittadino, di informarlo, consigliarlo e di farsi mediatore delle sue richieste.

In sostanza, tre sono i nostri compiti. In primo luogo abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e la nostra attività di controllo, una funzione di **compensazione** tra il cittadino e la pubblica amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante. In secondo luogo, nella nostra attività di controllo e mediazione dobbiamo riconoscere l'autorità degli uffici, **creare fiducia** e mettere in luce i margini discrezionali. Il rapporto tra la Difesa civica e l'amministrazione deve essere improntato al rispetto reciproco e cooperazione, affinché attraverso un confronto corretto si possano trovare soluzioni valide per i cittadini. In terzo luogo abbiamo il compito di **informare** il legislatore e il governo riguardo ai legittimi reclami dei cittadini e di promuovere interventi migliorativi.

La Difensora civica non è un avvocato, non è un giudice di pace e men che meno un pubblico ministero. In quanto mediatrice, essa non deve essere parte in causa, bensì porsi nei confronti di entrambe le parti - il cittadino e la pubblica amministrazione - con il giusto grado di disponibilità e di distacco. Tenendo conto che la Difesa civica non può irrogare sanzioni né imporre a una pubblica autorità la propria interpretazione giuridica, risulta evidente che l'**istituzione vive della propria capacità di convincimento** e che il nostro ruolo è quello di mediatori forniti di una preparazione giuridica.

A completamento degli esistenti strumenti di tutela giuridica la Difesa civica deve offrire, attraverso la propria attività di mediazione, una nuova forma di tutela in cui non vi sono né vincitori e né vinti. **A livello europeo le Difese civiche sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui principale obiettivo consiste nel ristabilire, attraverso un'efficace attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando la comprensione del suo operato.**

A l l e g a t o 9

Lo staff del Difensore civico

Signora **Annelies Geiser**, diploma dell'Istituto professionale per il commercio, segretaria della Difesa civica dal momento della sua istituzione (aprile 1985) fino al febbraio 1998, dal gennaio 2005 nuovamente impiegata a tempo parziale presso la segreteria.

Signora **Claudia Walzl**, diploma di maturità, esperienze lavorative pluriennali in Italia e all'estero nel settore dell'amministrazione e in quello turistico; da maggio 2007 segretaria presso l'Ufficio della Difesa civica.

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, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Priska Garbin, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di counseling presso l'Istituto internazionale di psicosintesi di Verona, attualmente frequenta i corsi di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.


Dott.ssa Tiziana De Villa, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, consulente amministrativa presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana, responsabile delle pubbliche relazioni dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, tirocinio presso la Difesa dei malati del Land Tirolo a Innsbruck.

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, 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 della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Dott.ssa Julia Dorfmann, master in diritto europeo, studi di giurisprudenza a Innsbruck e Milano, specializzazione post-laurea presso l'Europa-Institut dell'Università di Saarbrücken, praticantato ed esame di Stato per l'iscrizione all'Ordine degli Avvocati, dottorato di ricerca in diritto comunitario all'Università di Innsbruck, mediatrice presso il Centro di mediazione penale della Regione Trentino-Alto Adige, dal luglio 2005 esperta amministrativa in servizio presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Allegato 10

Il sito internet

	 <h2>La Difesa civica</h2> <p>della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige</p>	deutsch ladin
<ul style="list-style-type: none"> Home Compiti Competenze Interlocutori Reclami on line Orario per il pubblico Informazione Basi normative Link 	<p>Benvenuti!</p> <p>La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.</p> <p>È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.</p>	<p>Orario di apertura al pubblico</p> <p>09.00 - 12.00 15.00 - 16.30</p>
<p>Difesa civica Via Portici 22 39100 Bolzano Tel. 0471 301 155 Fax 0471 981 229 posta@dfesacivica.bz.it</p>	 <p><i>Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger</i></p> <p>Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.</p> <p>La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.</p>	<p>Attualità</p> <ul style="list-style-type: none"> » Orario per il pubblico » Opuscolo » Relazioni sull'attività svolta
Colophon	Consiglio provinciale Comitato provinciale per le comunicazioni Rete Civica	Mappa del sito

A l l e g a t o 1 1

Dolomiten, 8 settembre 2007

Un caso per la difesa civica

Via Portici 22, 39100 Bolzano
Lauben 22, 39100 Bozen
Porti 22, 39100 Bulsan

posta@di.esacivica.bz.it
post@volksanwaltschaft.bz.it
Tel. 0471 301155, Fax 0471 981229

Dolomiten, 08/09/2007





















OGGETTO: DIVIETO DI COSTRUZIONE IN BASE ALLA NUOVA LEGGE SULL'ORDINAMENTO URBANISTICO

„Nella primavera di quest'anno ho ottenuto dal comune una concessione per interventi edilizi di una certa dimensione. Ho provveduto subito allo scavo per la nuova costruzione. Poi per una serie di motivi il proseguimento dei lavori veniva continuamente rinviato. Ora i problemi sarebbero finalmente risolti e i lavori potrebbero proseguire, ma proprio ieri il funzionario comunale mi ha spiegato che non posso più andare avanti con la costruzione perché il 1 agosto è entrata in vigore la nuova legge sull'ordinamento urbanistico e pertanto molte vecchie concessioni sono automaticamente decadute.

Per continuare a costruire dovrei richiedere un'altra volta la concessione. A questo punto devo veramente ripetere tutta la procedura ?”

Un caso per la Difesa civica

Ogni secondo e ogni quarto sabato del mese nelle pagine del quotidiano "Dolomiten" la difensora civica Burgi Volgger si occupa e analizza un caso interessante per le lettrici e i lettori e che nel contempo illustra l'attività della difesa civica.

- Caso 27 - 22/12/07: Pericolo di infortuni a causa della neve non rimossa? 
- Caso 26 - 08/12/07: Nessuna esenzione ICI per separati e divorziati? 
- Caso 25 - 24/11/07: Terreno edificabile senza cubatura? 
- Caso 24 - 10/11/07: Canone per il televisore nella casa di villeggiatura? 
- Caso 23 - 27/10/07: Pagare il canone in assenza di televisore? 
- Caso 22 - 13/10/07: Adesione al fondo credito dell'INPDAP 
- Caso 21 - 22/09/07: Amministrazione di sostegno 
- Caso 20 - 08/09/07: Divieto di costruzione in base sull'ordinamento urbanistico? 
- Caso 19 - 23/06/07: Solo debite in eredità? 
- Caso 18 - 09/06/07: Variante al piano urbanistico comunale 
- Caso 17 - 26/05/07: La notifica della sanzione anche in assenza del destinatario 
- Caso 16 - 12/05/07: Niente gita di maggio come punizione? 
- Caso 15 - 28/04/07: Chi paga per l'inerzia dell'ufficio? 
- Caso 14 - 14/04/07: È possibile fare ricorso anche se sono scaduti i termini? 
- Caso 13 - 31/03/07: Errore costoso in occasione dell'acquisto di appartamento? 
- Caso 12 - 17/03/07: Fermo dell'automobile per debiti tributari? 
- Caso 11 - 03/03/07: Accesso agli atti concorsuali 
- Caso 10 - 17/02/07: Diritto all'uso della madrelingua 
- Caso 9 - 03/02/07: Licenziamento a causa di liti sul lavoro? 
- Caso 8 - 20/01/07: Danni all'autovettura in sosta 
- Caso 7 - 07/01/07: Gite scolastiche a caro prezzo 