



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2024



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dila Provincia autonoma de Bulsan

TÄTIGKEITSBERICHT 2024

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2024

DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

39100 Bozen / Cavourstraße 23/c

39100 Bolzano / Via Cavour, 23/c

☎ 0471 946 020

☎ 0471 946 039

✉ post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it

✉ volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

🌐 www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it

April 2025/ aprile 2025

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:

Thalерdesign, Brixen

ÜBERSETZUNG / TRADUZIONE:

Amt für Übersetzung und Sprachangelegenheiten

Autonome Region Trentino-Südtirol

Ufficio traduzioni e relazioni linguistiche

Regione Autonoma Trentino-Alto Adige / Südtirol



INHALT INDICE

Vorwort

Premessa

1. ALLGEMEINER TEIL

1.1. Gesetzlicher Auftrag	8
1.2. Team der Volksanwaltschaft	10
1.3. Institutionelle Kontakte	18
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	35

1. PARTE GENERALE

1.1. Mandato giuridico	8
1.2. Staff della Difesa civica	10
1.3. Contatti istituzionali	18
1.4. Comunicazione e relazioni pubbliche	35

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN

2.1. Anzahl an Beschwerden und Beratungen	38
2.2. Kontaktaufnahme	40
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	41
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	46
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	47

2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1. Numero di reclami e consulenze	38
2.2. Contatti	40
2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	41
2.4. Comunità comprensoriale di appartenenza	46
2.5. Lingua utilizzata nei reclami	47

3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET

3.1. Schwerpunkt Gemeinden	48
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	56
3.3. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaft	62
3.4. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	63
3.5. Andere öffentliche Verwaltungen in Südtirol	65

3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI

3.1. Comuni	48
3.2. Amministrazione provinciale	56
3.3. Comunità comprensoriali	62
3.4. Azienda sanitaria	63
3.5. Altre amministrazioni pubbliche	65

4. AUSBLICK

70

4. PROSPETTIVE

70



VORWORT

**Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,
sehr geehrte Abgeordnete des Südtiroler
Landtags,**

in meinem Bericht, der gemäß Artikel 19 des Landesgesetzes Nr. 11 von 2020 dem Südtiroler Landtag jährlich von der Volksanwaltschaft vorzulegen ist, präsentiere ich Ihnen einen Überblick der Tätigkeiten des Jahres 2024.

Am 11. April 2024 bin ich vom Südtiroler Landtag zur neuen Volksanwältin gewählt worden und habe am 1. Mai mein Amt angetreten. Der Schwerpunkt in den ersten Monaten meiner Tätigkeit lag darin, mich mit dem umfangreichen Aufgabenbereich der Volksanwaltschaft und den vielfältigen Bürgeranliegen vertraut zu machen. In diesem Zusammenhang war es für mich eine Priorität, mit dem Netzwerk, das meine Vorgänger und Vorgängerinnen zwischen der Volksanwaltschaft und der öffentlichen Verwaltung sowie mit Verbänden und Vereinen aufgebaut haben, persönlichen Kontakt aufzunehmen. Dabei ergab sich meistens auch die Gelegenheit, konkrete Fälle zu besprechen.

PREMESSA

**Egregio signor Presidente del Consiglio provinciale,
Gentili consiglieri e consiglieri,**

in conformità all'art. 19 della legge provinciale n. 11/2020, secondo cui la Difesa civica deve presentare annualmente una relazione al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, presenterò di seguito una sintesi dell'attività svolta nel 2024.

L'11 aprile 2024 il Consiglio provinciale mi ha eletta quale nuova Difensora civica e il primo maggio è iniziato il mio mandato. Durante i primi mesi di attività ho dovuto anzitutto acquisire familiarità con i molteplici compiti della Difesa civica e con le diverse tipologie di istanze che ad essa pervengono. In tale contesto è stata per me una priorità entrare personalmente in contatto con la rete creata dai miei predecessori tra la Difesa civica e la pubblica amministrazione nonché il mondo dell'associazionismo, e ciò mi ha spesso offerto la possibilità di discutere anche casi concreti.

Aufgrund der zunehmenden Komplexität der Bürgeranliegen ist eine gut funktionierende Zusammenarbeit und eine Intensivierung des Informationsaustausches mit der Landesverwaltung, den Gemeinden und den Bezirksgemeinschaften, dem Sanitätsbetrieb sowie den staatlichen und halbstaatlichen Verwaltungen für die Volksanwaltschaft wesentlich. So konnte beispielsweise in einem Fall über das Außenamt Brüssel ein Gutachten der Generaldirektion Landwirtschaft der Europäischen Kommission eingeholt werden.

Eine weitere Herausforderung in der Anfangsphase war es auch, zwei neue juristische Mitarbeiter auszuwählen und diese bei ihrer Einarbeitung zu begleiten.

Der große Zulauf und die hohe Anzahl an Beschwerden und Beratungen haben sich im Wesentlichen gehalten. Auch die vielfältigen Themen der Anfragen entsprachen jenen der vorhergehenden Jahre.

Aufgrund der in Folge eines Skiunfalls notwendigen medizinischen Behandlung und Rehabilitation hatte ich in den letzten Monaten unfreiwillig die Möglichkeit, Feldstudien in den Krankenhäusern von Bruneck und Bozen durchzuführen. Fazit ist, dass im Südtiroler Sanitätsbetrieb auf allen Ebenen viele sehr engagierte und fachlich kompetente Personen arbeiten, die sich tagtäglich für das Wohl der Patienten und Patientinnen und deren optimale Versorgung einsetzen. Große Herausforderungen sind dabei sicher der Mangel an Pflegekräften und die Behandlung in der Muttersprache des Patienten, die leider nicht immer zuverlässig gewährleistet ist.

Um über Patientenrechte und die diesbezüglichen Anlaufstellen in der Europaregion zu informieren, hat die Volksanwaltschaft gemeinsam mit der Patientenrechtskommission von Tirol und der Volksanwaltschaft des Trentino im Rahmen

Data la sempre maggiore complessità delle istanze dei cittadini, è essenziale per la Difesa civica poter contare su una efficace collaborazione e su un più intenso scambio di informazioni con l'Amministrazione provinciale, i Comuni, le Comunità comprensoriali, l'Azienda sanitaria, così come con le amministrazioni statali e parastatali. In un caso, ad esempio, tramite l'ufficio di Bruxelles è stato possibile ottenere un parere della Direzione generale dell'Agricoltura della Commissione Europea.

Un'ulteriore sfida all'inizio del mio mandato è stata quella di selezionare due nuovi collaboratori giuridici e accompagnarli nel loro inserimento lavorativo.

La grande affluenza e l'elevata quantità di reclami e consulenze, così come la varietà dei temi trattati sono rimaste sostanzialmente invariate rispetto agli anni precedenti.

Dovendo sottopormi a terapia e riabilitazione a seguito di un incidente sugli sci, negli ultimi mesi ho involontariamente avuto modo di condurre ricerche sul campo presso gli ospedali di Brunico e Bolzano e sono giunta alla conclusione che all'interno dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, a tutti i livelli, lavorano moltissime persone impegnate e competenti, che si adoperano quotidianamente per il benessere dei pazienti e per fornire loro la miglior assistenza possibile. In questo contesto la mancanza di personale sanitario e l'uso della madrelingua del paziente, purtroppo non sempre garantito in modo affidabile, rappresentano ancora sfide importanti.

Per fornire informazioni riguardo ai diritti dei pazienti e ai relativi sportelli nell'ambito dell'Euregio, la Difesa civica ha collaborato, insieme con il Garante dei pazienti del Tirolo e la Difesa civica del Trentino, un progetto

des Projekts „Fit4Co – Fit for Cooperation“ der Euregio ein Kooperationsstandem zum Thema „Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“ angemeldet, auf das im Laufe des Berichts noch näher eingegangen wird.

Das Tätigkeitsjahr war auch durch den Arbeitswechsel der Volksanwältin ad interim, Michela Morandini, in die Direktion des Ressorts Sozialer Zusammenhalt, Familie, Senioren, Genossenschaften und Ehrenamt im März 2024 gekennzeichnet, wodurch die Volksanwaltschaft für ein paar Monate vakant war. Ein großes Dankeschön geht an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch in dieser Übergangszeit eine hervorragende Arbeit geleistet haben. Auch bei der Ausarbeitung des Tätigkeitsberichts haben sie wertvolle Unterstützung geleistet.

Herzlich bedanken möchte ich mich auch beim Präsidenten des Südtiroler Landtages, bei allen Landtagsabgeordneten sowie der Südtiroler Bevölkerung für ihren Vertrauensvorschuss, bei meiner Vorgängerin RA Dr. Gabriele Morandell für ihre Ratschläge und Tipps sowie bei allen, die mich unterstützt haben.

Meine neue Tätigkeit erfüllt mich mit Freude. Ich hoffe, durch meinen Einsatz die Erwartungen an das Amt erfüllen zu können.

Bozen, im April 2025

di cooperazione dal titolo “Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino” nell’ambito del progetto „Fit4Co – Fit for Cooperation“ di Euregio, su cui tornerò a parlare nella presente relazione.

Questo anno di attività è stato anche caratterizzato dal passaggio della Difensora civica ad interim Michela Morandini alla direzione del Dipartimento Coesione sociale, Famiglia, Anziani, Cooperative e Volontariato nel marzo 2024, ragione per cui il posto è rimasto vacante per un paio di mesi. Rivolgo un sentito ringraziamento a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori che in questo periodo di transizione hanno continuato a svolgere un ottimo lavoro, fornendo il loro prezioso supporto anche nella stesura della presente relazione.

Ringrazio di cuore il Presidente del Consiglio provinciale, tutte le consigliere e i consiglieri e la popolazione altoatesina per avermi dato fiducia. Ringrazio inoltre l’avvocata Gabriele Morandell, che mi ha preceduta e mi ha dato consigli e suggerimenti, nonché tutti coloro che mi hanno sostenuta.

Questo mio nuovo incarico mi riempie di gioia e spero, attraverso il mio impegno, di essere all’altezza delle aspettative.

Bolzano, aprile 2025

Volksanwältin / Difensora civica Veronika Meyer



1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

1.1. GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 40 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages. Ihre Arbeitsweise und ihre Zuständigkeiten werden durch das Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 geregelt.

Aufgaben der Volksanwaltschaft sind im Wesentlichen die Beschwerdeprüfung, sowie die Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen Seite. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden. Es fällt auch in ihre Zuständigkeit, das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

In den Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen zudem laut Artikel 15 auch die Beschwerden und Unregelmäßigkeiten gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, wie laut Artikel 2 des Gesetzes vom 8. März 2017 Nr. 24 geregelt und die Vertretung und Unterstützung von Patientinnen und Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen (Artikel 14 des Dekretes des Landeshauptmannes vom 18. Jänner 2007 Nr. 11).

1.1. MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica dell'Alto Adige opera da più di 40 anni su incarico del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le sue modalità operative e i suoi ambiti di competenza sono disciplinati dalla legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020.

I compiti della Difesa civica consistono principalmente nell'esame dei reclami e nell'attività di informazione, consulenza e mediazione nei conflitti fra cittadini e pubblica amministrazione. La Difesa civica può inoltre intervenire di propria iniziativa in caso di sospette irregolarità. È di sua competenza anche garantire il diritto di accesso agli atti e ai documenti nel rispetto della normativa vigente. Per adempiere a questi compiti la Difensora civica della Provincia di Bolzano opera in modo indipendente e autonomo.

Inoltre in conformità all'art. 15 spetta alla Difesa civica intervenire in presenza di reclami e irregolarità nei confronti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, come disciplinato dall'art. 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017, nonché rappresentare e assistere i pazienti davanti alla Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica (art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007).

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtags. Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit. Der Gesetzgeber hat ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis und sie kann sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren. Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

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

Hierbei handelt es sich um folgende Artikel und Gesetze:

- Artikel 2 des staatlichen Gesetzes Nr. 24 vom 8. März 2017 betreffend die Zuständigkeiten als Patientenanwalt,
- Artikel 16 des staatlichen Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 betreffend die Zuständigkeiten gegenüber staatlichen Verwaltungen mit Sitz in Südtirol,
- Artikel 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 betreffend die Vertretungsbefugnis in der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen,
- Artikel 17 des Regionalgesetzes Nr. 2 vom 3. Mai 2018 betreffend die Zuständigkeiten für örtliche Körperschaften.

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

- Gesetz Nr. 241 vom 7. August 1990,
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 33 vom 14. März 2013,
- Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993.

La principale caratteristica di questa indipendenza è il fatto che per l'elezione da parte del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è prevista la maggioranza qualificata. Inoltre la Difensora civica detiene un'importante indipendenza funzionale, non essendo soggetta ad alcun potere di indirizzo da parte del legislatore e potendo agire autonomamente sia nello svolgimento delle indagini sia nella formulazione di pareri e raccomandazioni. Questa indipendenza è irrinunciabile affinché il suo operato risulti credibile e convincente, pur essendo senza dubbio utile e opportuno un costante confronto con l'amministrazione.

Nel nuovo art. 15 della legge provinciale n. 11/2020, riguardante i compiti e le funzioni della Difensora civica, vengono per la prima volta menzionati e riassunti tutti i suoi ambiti di competenza, riportati anche in altre norme statali, regionali e provinciali. Nello specifico:

- art. 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017 riguardante le competenze in qualità di garante per il diritto alla salute;
- art. 16 della legge n. 127 del 15 maggio 1997 riguardante le competenze nei confronti delle amministrazioni statali con sede in provincia di Bolzano;
- art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007 riguardante le funzioni di rappresentanza nell'ambito della Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica;
- art. 17 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 in merito alle competenze in materia di enti locali.

Per quanto riguarda le competenze in ordine all'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti, le principali norme di riferimento sono le seguenti:

- legge n. 241 del 7 agosto 1990;
- decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013;
- legge provinciale n. 17 del 22 ottobre 1993.

Mit dem Landesgesetz Nr. 11/2020 wurde bei der Volksanwaltschaft die Antidiskriminierungsstelle eingerichtet. Ihre Arbeitsweise und Zuständigkeiten werden von Artikel 20 bis 22 des oben angeführten Landesgesetzes geregelt. Es wird darauf hingewiesen, dass diese Stelle einen eigenen Bericht verfasst.

1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

Im folgenden Kapitel wird das Team der Volksanwaltschaft vorgestellt.

Dr. Veronika Meyer

Die Volksanwältin wurde am 3. Mai 1983 in Bozen geboren und ist dort wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck, mit Studienaufenthalten in Kopenhagen und Padua, folgten das Rechtsanwaltspraktikum in Bozen mit Gerichtsjahr in Wien. Zusätzlich absolvierte sie den zweijährigen postuniversitären Lehrgang "Scuola di specializzazione per le professioni legali" der Universitäten von Verona und Trient. Nach ihrer Zeit in einer Anwaltskanzlei war sie für einige Monate als Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft (Mutterschaftersatz) tätig, was wesentlich zu ihrer Entscheidung beigetragen hat, sich für das Amt der Volksanwältin zu bewerben.

Von 2011 bis 2015 arbeitete sie als Verwaltungsinspektorin im Außenamt Brüssel in der gemeinsamen Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino und von 2015 bis 2024 im Amt für Gesetzgebung der Südtiroler Landesverwaltung. Während ihrer Tätigkeit bei der Landesverwaltung war Veronika Meyer Mitglied der „Taskforce EU-Recht“. Zudem war sie zeitweise Mitglied der Expertengruppe für Subsidiarität des Europäischen Ausschusses der Regionen sowie seit der Pilotphase 2019



Dr. Veronika Meyer

La Difensora civica è nata il 3 maggio 1983 a Bolzano, dove tuttora risiede.

Dopo la laurea in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck con soggiorni di studio a Copenaghen e Padova ha svolto la

pratica forense a Bolzano con tirocinio in tribunale a Vienna. Inoltre ha frequentato il corso postuniversitario biennale presso la "Scuola di specializzazione per le professioni legali" delle Università di Verona e Trento. Dopo un periodo di attività presso uno studio legale, ha ricoperto per qualche mese il ruolo di esperta del settore amministrativo presso la Difesa civica (sostituzione di maternità), cosa che ha contribuito in modo decisivo alla sua scelta di candidarsi per il posto di Difensora civica.

1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

Questo capitolo è dedicato alla presentazione dello staff della Difesa civica.

pratica forense a Bolzano con tirocinio in tribunale a Vienna. Inoltre ha frequentato il corso postuniversitario biennale presso la "Scuola di specializzazione per le professioni legali" delle Università di Verona e Trento. Dopo un periodo di attività presso uno studio legale, ha ricoperto per qualche mese il ruolo di esperta del settore amministrativo presso la Difesa civica (sostituzione di maternità), cosa che ha contribuito in modo decisivo alla sua scelta di candidarsi per il posto di Difensora civica.

Dal 2011 al 2015 ha lavorato come ispettrice amministrativa presso l'Ufficio di rappresentanza dell'EUREGIO Tirolo-Alto Adige-Trentino a Bruxelles e dal 2015 al 2024 presso l'Ufficio legislativo della Provincia autonoma di Bolzano. Durante il periodo alle dipendenze dell'Amministrazione provinciale Veronika Meyer ha fatto parte della "Task force diritto europeo". Per un periodo è stata inoltre componente del gruppo di esperti per la sussidiarietà del Comitato Europeo delle Regioni e, a partire dalla fase pilota

Südtiroler Kontaktperson für dessen Projekt „REGHUB“ zur Bewertung der Durchführung der EU-Politik auf lokaler Ebene, einem Netzwerk von über 40 Regionen.

Seit 2017 war sie im Rahmen einer Nebentätigkeit auch als ehrenamtliche Staatsanwältin am Landesgericht Bozen im Einsatz.

Seit Mai 2024 arbeitet sie im Auftrag des Südtiroler Landtages als Volksanwältin.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von einem engagierten Team von ExpertInnen und Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

nel 2019, referente per l'Alto Adige del progetto "REGHUB" promosso dal Comitato stesso, una rete di oltre 40 regioni il cui fine è valutare l'attuazione delle politiche europee a livello locale. Dal 2017 ha svolto parallelamente anche l'attività di procuratrice onoraria presso il Tribunale di Bolzano.

Da maggio 2024 è Difensora civica su incarico del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

Nella sua attività la Difensora civica è supportata da un valido team di esperte ed esperti e da collaboratrici di segreteria.

Dr. Rayara Demetz

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen. Im Jahr 2024 teilweise in Elternzeit, ab Mitte September in Teilzeit (50 Prozent) bei der Volksanwaltschaft tätig.



Dott.ssa Rayara Demetz

Madrelingua ladina, studi in giurisprudenza a Innsbruck, praticantato durante gli studi presso l'Ufficio di Roma della Provincia autonoma di Bolzano, Erasmus a Strasburgo. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese, portoghese e francese. Ha svolto la pratica forense presso uno studio legale di Bolzano. Nel 2024 in congedo parentale per alcuni periodi, da metà settembre in servizio a tempo parziale (50%) presso la Difesa civica.

Dr. Vera Tronti

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



Dott.ssa Vera Tronti

Madrelingua tedesca, studi in 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 amministrazione di Brennercom SpA, diploma di mediatrice.

Dr. Peter Kinzner

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

**Dott. Peter Kinzner**

Madrelingua tedesca, studi in giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, specializzazione post-laurea in management di progetti e processi, ispettore amministrativo presso l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige (dirigente amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, capo della ripartizione acquisti, servizi economici ed economico-finanziari presso il Comprensorio sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (Future Methode). In servizio presso la Difesa civica fino a metà maggio.

Dr. Alessandra Orlandi

Italianische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Trient, langjährige Erfahrung am Landesgericht Bozen als ehrenamtliche Richterin mit Funktionen im Bereich Vollstreckungsverfahren betreffend bewegliche Sachen und derzeit im Bereich Vormundschaft. Ausgebildete Mediatorin in Zivil- und Handelsrecht. Seit 2023 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft (in Teilzeit 75 Prozent).

**Dott.ssa Alessandra Orlandi**

Madrelingua italiana, laurea in giurisprudenza presso l'Università di Trento, lunga esperienza presso il Tribunale di Bolzano in qualità di giudice onorario con funzioni in materia di esecuzioni mobiliari e attualmente in materia tutelare. In possesso dell'attestato di mediatrice civile e commerciale. Dal 2023 esperta amministrativa presso la Difesa civica (tempo parziale al 75%).

Dr. Anna Santolin

Deutsche Muttersprache, Studium der Politikwissenschaften in Innsbruck, verschiedene Praktika in der öffentlichen Verwaltung und im Non-Profit-Bereich, Leistungsassistenz beim Zentralbüro eines Patronats. Kenntnis der deutschen, italienischen, engli-

**Dott.ssa Anna Santolin**

Madrelingua tedesca, studi in scienze politiche a Innsbruck, vari stage presso la pubblica amministrazione e nel settore no-profit, assistente di direzione presso l'ufficio centrale di un patronato. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese e francese. In

schen und französischen Sprache, von April 2022 bis August 2024 bei der Volksanwaltschaft tätig.

Dr. Leo Schmieder

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Bologna, Praktikum bei der Asylbehörde Bologna sowie in einer Rechtsanwaltskanzlei, Anwaltspraktikum bei der Staatsadvokatur Bologna. Übersetzer und Dolmetscher am Landesgericht ebenda. Kenntnisse in Deutsch, Italienisch, Englisch sowie Spanisch.



servizio presso la Difesa civica da aprile 2022 fino ad agosto 2024.

Dott. Leo Schmieder

Madrelingua tedesca, studi in giurisprudenza all'Università di Bologna, tirocinio presso l'Autorità competente per il diritto di asilo a Bologna e in uno studio legale, pratica forense presso l'Avvocatura dello Stato di Bologna, interprete e traduttore presso il Tribunale di Bologna. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese e spagnola.

Dr. Nathalie Peri

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften mit Schwerpunkt transnationales Recht an der Universität Trient; Auslandssemester an der J.W. Goethe Universität, Fachbereich Rechtswissenschaften, in Frankfurt am Main; langjährige Arbeitserfahrung im Bereich Personalverwaltung bei einer Arbeitsrechtsberaterkanzlei in Trient und anschließend bei einer Wirtschafts-, Steuer- und Arbeitsrechtsberaterkanzlei in der Provinz Bozen; Absolvierung des Anwaltspraktikums in einer Rechtsanwaltskanzlei in Bozen. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen und spanischen Sprache.



Dott.ssa Nathalie Peri

Madrelingua tedesca, studi in giurisprudenza con indirizzo diritto transnazionale presso l'Università di Trento, semestre all'estero presso la J.W.-Goethe-Universität di Francoforte sul Meno - facoltà di giurisprudenza, lunga esperienza lavorativa nella gestione del personale presso uno studio di consulenza in ambito di diritto del lavoro a Trento e successivamente presso uno studio di consulenza di diritto commerciale, tributario e del lavoro in provincia di Bolzano, pratica forense presso uno studio legale di Bolzano. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese e spagnola.

Annelies Geiser

Deutsche Muttersprache, Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 85 Prozent.



Annelies Geiser

Madrelingua tedesca, diploma presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica, in servizio a tempo parziale (85%).

Ulrike Willeit

Ladinische Muttersprache, Reife-diplom für Rechnungswesen, Handel und Datenverarbeitung, 20-jährige Erfahrung im Bankbereich, seit 2013 in der öffentlichen Verwaltung und seit März 2022 in Teilzeit 90 Prozent im Sekretariat der Volksanwaltschaft tätig. Kenntnisse der deutschen, italienischen, englischen und ladinischen Sprache.

**Ulrike Willeit**

Madrelingua ladina, diploma di maturità in ragioneria, perita commerciale e programmatrice, esperienza lavorativa ventennale nel settore bancario, dal 2013 nella pubblica amministrazione e da marzo 2022 a tempo parziale (90%) presso la segreteria della Difesa civica. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese e ladina.

Josefine Obermarzoner

Deutsche Muttersprache, Ausbildung zur Bibliotheks- und Informationsexpertin an der Universität Salzburg, Ausbildung zur Sprach- und Kommunikationsmentorin in Erlangen.

Kenntnisse aller drei Landessprachen sowie Englisch. Leidenschaftliches ehrenamtliches Mitglied des Vereines „Rotierendes Theater“. Seit September 2023 in Teilzeit (50 Prozent) bei der Volksanwaltschaft tätig.

**Josefine Obermarzoner**

Madrelingua tedesca, diploma di esperta di biblioteche e informazione presso l'Università di Salisburgo, formazione in coaching linguistico e della comunicazione a Erlangen.

Conoscenza di tutte e tre le lingue della provincia di Bolzano e dell'inglese. Socia appassionata dell'associazione "Rotierendes Theater". Da settembre 2023 in servizio a tempo parziale (50%) presso la Difesa civica.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die sich in Notlagen und oft auch in Unkenntnis der Zuständigkeiten an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14.30 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Die Volksanwaltschaft hat für alle Anruferinnen und Anrufer, ein offenes Ohr. Falls die vorgebrachten Anliegen nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, werden die Bürgerinnen und Bürger an die zuständige Behörde oder Einrichtung weitergeleitet.

Praktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft

Im Jahr 2024 wurde die Zusammenarbeit mit dem Institut für italienisches Recht, die auf einer Vereinbarung über Praktika zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck aus dem Jahr 2015 beruht, erfolgreich fortgeführt. Ziel dieser Praktika ist es, unter anderem den Studierenden des zweiten Studienabschnitts nahezubringen, wie vielseitig und interessant das Arbeitsangebot in der öffentlichen Verwaltung ist und dass es dort ein breites Angebot an Juristenberufen gibt.

Vielleicht kann sich die eine oder der andere anschließend auch vorstellen, nach dem Studium Teil der Volksanwaltschaft zu werden, wie es in der Vergangenheit bereits geschehen ist.

Le prime interlocutrici per le cittadine e i cittadini che in situazioni di emergenza si rivolgono alla Difensora civica, spesso ignorandone le competenze, sono le collaboratrici della segreteria, reperibili dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14.30 alle 16.30.

La Difesa civica presta ascolto a tutti coloro che chiamano per avere assistenza, indirizzandoli all'autorità o istituzione di riferimento qualora la problematica esposta non ricada nella propria sfera di competenza.

Tirocinio presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano

Nel 2024 è proseguita la collaborazione con l'Istituto di diritto italiano, frutto di un accordo tra il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck stipulato nel 2015 per l'effettuazione di tirocini formativi e di aggiornamento. L'obiettivo di questi tirocini è tra l'altro mostrare agli studenti del secondo ciclo quanto sia varia e interessante l'offerta lavorativa nella pubblica amministrazione e come al suo interno sia possibile trovare molti impieghi in ambito giuridico.

E forse qualcuno, come è già successo in passato, prenderà in considerazione la possibilità di lavorare per la Difesa civica a conclusione degli studi. Nell'ambito di questo



*Praktikantinnen / Tirocinanti
Miriam Fila und Nicole Dapoz*



*Praktikantin / Tirocinante
Sophia Weinreich*



Die Studentin Nicole Dapoz hat im Rahmen dieser Vereinbarung im Monat Juli ein Praktikum absolviert und insbesondere durch wertvolle Recherchetätigkeit die Volksanwältin bei ihren täglichen Aufgaben unterstützt.

Auch zwei weitere Praktikantinnen waren 2024 jeweils für zwei Wochen bei der Volksanwältin tätig und haben hilfreiche Arbeit geleistet: Miriam Fila, Studentin der Kommunikationswissenschaften, Studiengang Journalismus und Medienmanagement an der Universität Wien, die am Auswahlverfahren für Sommerpraktikanten des Südtiroler Landtags teilgenommen hat sowie die Oberschülerin Sophia Weinreich.

Da ich selbst während meiner Studien- und Ausbildungszeit diverse Praktika unterschiedlicher Qualität absolviert und im Außenamt Brüssel der Südtiroler Landesverwaltung viele Praktikantinnen und Praktikanten begleitet habe, ist es mir ein großes Anliegen, diese gut zu betreuen und nach Möglichkeit zu fördern. Neben täglichen Aufgaben wie Telefondienst, dem Anlegen und Archivieren von Akten sowie zahlreichen Recherchen können die Praktikanten und Praktikantinnen die Volksanwältin bei Sprechstunden mit den Bürgerinnen und Bürgern sowie bei verschiedenen Terminen und Lokalaußenscheinen begleiten. Dabei haben sie nicht nur die Möglichkeit, Einblicke in die Tätigkeiten der öffentlichen Verwaltung zu erhalten, sondern auch anhand von konkreten Beispielen festzustellen, wie spannend, abwechslungsreich und interdisziplinär Rechtsfragen in der Praxis sein können und wie komplex sie sich oft für die Bürgerinnen und Bürger darstellen.

Sprechtage

Um die Südtiroler Bevölkerung bei Beschwerden, Anfragen und Anregungen in Bezug auf die öffentliche Verwaltung möglichst gut beraten zu können, haben ich und mein Team auch regelmäßig Sprechstunden in den Außenstellen abgehalten. Ziel ist es, ein möglichst

akkord la studentessa Nicole Da Poz ha svolto un tirocinio nel mese di luglio, supportando il lavoro ordinario della Difensora civica con una preziosa attività di ricerca.

Altre due tirocinanti hanno lavorato nel 2024 per due settimane ciascuna, apportando un fattivo contributo: Miriam Fila, studentessa in scienze della comunicazione - indirizzo giornalismo e media management presso l'Università di Vienna, partecipante alla selezione per tirocinanti estivi del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, e Sophia Weinreich, studentessa di scuola superiore.

Avendo svolto tirocini di diverso tipo durante il mio percorso universitario e formativo e successivamente assistito molti tirocinanti presso l'Ufficio della Provincia a Bruxelles, ritengo molto importante seguire queste persone in modo adeguato e incentivarle per quanto possibile. Oltre a svolgere compiti di ordinaria amministrazione – come rispondere al telefono, creare e archiviare fascicoli ed effettuare ricerche – i tirocinanti possono assistere alle ore di udienza con il pubblico, a incontri e sopralluoghi. In questo modo possono non solo farsi un'idea dell'attività della pubblica amministrazione, ma anche constatare sulla base di casi concreti quanto le questioni giuridiche siano appassionanti, varie e interdisciplinari e come risultino spesso complicate agli occhi della cittadinanza.

Giorni di udienza

Per offrire alla popolazione altoatesina una consulenza ottimale in merito a reclami, istanze e suggerimenti concernenti la pubblica amministrazione, io e il mio staff abbiamo regolarmente tenuto udienze anche nelle sedi periferiche, con l'obiettivo di garantire un servizio a

unbürokratisches und niederschwelliges Beratungsangebot zu gewährleisten. Gerade in Zeiten zunehmender Digitalisierung ist der persönliche Kontakt, insbesondere für Bürgerinnen und Bürger, die nicht so mobil oder technisch bewandert sind, nach wie vor wichtig. In meiner bislang achtmonatigen Amtszeit war ich in fast allen Bezirken unterwegs, um mich mit den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort auszutauschen. Die Sprechtage in den ladinischen Tälern (St. Ulrich und St. Martin in Thurn) wurden von der Mitarbeiterin ladinischer Muttersprache, Dr. Rayara Demetz (derzeit in Wartestand) betreut. Für 2025 habe ich aber geplant, auch in diesen beiden Außenstellen persönlich Sprechstunden abzuhalten.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt an 87 Halbtagigen Sprechstunden abgehalten. Die Bürgerinnen und Bürger melden sich telefonisch oder via E-Mail an. Wo notwendig, wird eine Vorbesprechung durchgeführt.

Insgesamt wurden folgende Außensprechtage durchgeführt:

Außensprechtage 2024

Brixen	19
Bruneck	16
Meran	19
Schlanders	10
Sterzing	5
Ladinische Täler	2
St. Martin in P.	1
Neumarkt	6
Brixen Krankenhaus	5
Bruneck Krankenhaus	4
Insgesamt	87

Die Anzahl der Außensprechtage hat im Jahr 2024 etwas abgenommen. Dies ist mit den zeitweise knappen Personalressourcen und der erforderlichen Einlernphase der neuen juristischen Mitarbeiter zu erklären. Außerdem wurde versucht, Sprechtage, für die es nur wenige oder keine Vormerkungen gab, mit anderen Sprechtagen zusammenzulegen.

bassa soglia riducendo al minimo la burocrazia. In tempi di crescente digitalizzazione è infatti importante mantenere un canale di contatto personale, in particolar modo quando le persone hanno scarse possibilità di spostarsi o poca familiarità con le nuove tecnologie.

Durante questi otto mesi di mandato ho fatto visita a quasi tutti i comprensori, in modo da potermi confrontare sul posto con le cittadine e i cittadini. Le udienze nelle valli ladine (Ortisei e San Martino in Badia) sono state svolte dalla dott.ssa Rayara Demetz (al momento in aspettativa), di madrelingua ladina, ma per il 2025 ho intenzione di tenere personalmente le udienze anche in queste due sedi periferiche.

Nel corso del 2024 si sono svolte udienze in 87 mezze giornate. Le cittadine e i cittadini si prenotano telefonicamente o via mail e se necessario viene effettuato un colloquio preliminare. La tabella che segue riporta il numero di udienze tenute nelle sedi periferiche:

Giorni di udienza in sedi periferiche 2024

Bressanone	19
Brunico	16
Merano	19
Silandro	10
Vipiteno	5
Valli ladine	2
San Martino in Passiria	1
Egna	6
Ospedale Bressanone	5
Ospedale Brunico	4
Totale	87

Nel 2024 il numero delle udienze nelle sedi periferiche è leggermente diminuito a causa della temporanea mancanza di personale e del periodo di inserimento dei nuovi collaboratori giuridici. Inoltre si è cercato di accorpare i giorni di udienza nei casi in cui per una determinata data le prenotazioni fossero poche o nulle.

1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

Austausch mit verschiedenen Behörden

Zu Beginn meiner Tätigkeit war es mir ein Anliegen, mich im Rahmen von Antrittsbesuchen bei verschiedenen Regierungsmitgliedern und Behörden sowie bei Verbänden und Vereinen persönlich vorzustellen, um eine gut funktionierende Zusammenarbeit zu fördern.

Dabei ging es sowohl um einen Informationsaustausch zu häufigen Anliegen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger als auch um konkrete Fälle und eine gemeinsame Lösungsfindung. Ziel dieser Treffen war es auch, abzuklären, welche Ansprechpartner bei Anfragen kontaktiert werden können.

Kontakt mit anderen Ombudsstellen des Südtiroler Landtags und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen

Nach dem Amtsantritt wurde im Sinne der

1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

Dialogo con uffici pubblici e istituzioni

All'inizio dell'incarico per me è stato importante presentarmi personalmente a membri della Giunta, autorità, enti e associazioni tramite visite istituzionali in modo da favorire una buona collaborazione. È stata l'occasione sia per uno scambio di informazioni in merito a problematiche frequenti e reclami della cittadinanza, sia per discutere di casi concreti e trovare una soluzione condivisa. L'obiettivo di questi incontri è stato anche chiarire quali siano gli interlocutori di riferimento cui richiedere informazioni.

Contatti con altri organismi di garanzia del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e con il Comitato provinciale per le comunicazioni

Al fine di proseguire e intensificare la buona



*Mit der Kinder- und Jugendanwältin Daniela Höller und der Gleichstellungsrätin Brigitte Hofer /
Con le altre Garante per l'infanzia e l'adolescenza Daniela Höller e la Consigliera di parità Brigitte Hofer*

Weiterführung und Intensivierung der guten Zusammenarbeit Kontakt mit der Kinder- und Jugendanwältin Daniela Höller, der Gleichstellungsrätin Brigitte Hofer sowie der Vorsitzenden des Landesbeirats für Kommunikationswesen Judith Gögele aufgenommen. Mit den ersten beiden, die auch im selben Gebäude untergebracht sind, fand monatlich eine Sitzung statt, um sich über gemeinsame Themen und die diesbezügliche Zusammenarbeit auszutauschen.

Landesverwaltung

Im Laufe des letzten Jahres habe ich dem Landeshauptmann und den einzelnen Landesrätinnen und Landesräten Antrittsbesuche abgestattet. Auch mit verschiedenen Ämtern der Landesverwaltung fand im Jahr 2024 ein reger Austausch statt. So gab es beispielsweise eine Aussprache mit der Abteilung Wohnbau bezüglich der Kriterien zur Wohnbauförderung und der zeitweiligen Aussetzung der Beratungsgespräche sowie mit dem Amt für Pflegeeinstufung bezüglich des Verfahrens zur Gewährung des Pflegegeldes.

collaborazione instaurata, dopo il mio insediamento ho preso contatti con la Garante per l'infanzia e l'adolescenza, Daniela Höller, la Consigliera di parità, Brigitte Hofer e la presidente del Comitato provinciale per le comunicazioni, Judith Gögele. Con le prime due, il cui ufficio si trova nello stesso edificio, abbiamo tenuto riunioni mensili per confrontarci su tematiche di comune interesse e collaborare in merito.

Amministrazione provinciale

Nel 2024 ho effettuato visite istituzionali al Presidente della Provincia e ai singoli membri della Giunta provinciale. Inoltre si è avuto un vivace scambio con diversi uffici dell'Amministrazione provinciale. Ad esempio si è discusso con la Ripartizione Edilizia abitativa in merito ai criteri per la concessione dell'agevolazione edilizia e la temporanea sospensione delle consulenze, così come con l'Ufficio Valutazione della non autosufficienza riguardo alla procedura per la concessione dell'assegno di cura.



*Treffen mit der Abteilung Wohnbau /
Incontro con la Ripartizione Edilizia abitativa*

Sanitätsbetrieb

Auch zu den Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger über den Südtiroler Sanitätsbetrieb gab es im Jahr 2024 einen regelmäßigen Austausch mit den verschiedensten Abteilungen und Bereichen.

Azienda sanitaria

Anche per quanto concerne i reclami presentati nei confronti dell'Azienda sanitaria della Provincia di Bolzano nel 2024 si è avuto un regolare scambio con le diverse ripartizioni e settori.



Mit Landeshauptmann /
Con il Presidente della Provincia Arno Kompatscher



Mit der Landtagsabgeordneten /
Con la Consigliera provinciale Maria Elisabeth Rieder



Mit Landesrätin / Con l'Assessora provinciale Magdalena Amhof



Mit Ressortdirektor Alexander Gruber und Landesrat Peter Brunner /
Con il Direttore di Dipartimento Alexander Gruber e l'Assessore provinciale Peter Brunner



Mit Landesrat / Con l'Assessore provinciale Philipp Achammer



Mit Landesrat / Con l'Assessore provinciale Christian Bianchi



Mit Landesrat / Con l'Assessore provinciale Luis Walcher



Mit Landesrat Marco Galateo und der Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle Priska Garbin / Con l'Assessore provinciale Marco Galateo e la Responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni Priska Garbin



Mit Ressortdirektorin Michaela Morandini und Landesrätin Rosmarie Pamer / Con la Direttrice di Dipartimento Michaela Morandini e l'Assessora provinciale Rosmarie Pamer



Mit Landtagspräsident Arnold Schuler / Con il Presidente del Consiglio provinciale Arnold Schuler



Mit Landesrätin / Con l'Assessora provinciale Ulli Mair



In Trient bei Volksanwältin Gianna Morandi / A Trento con la Difensora Civica Gianna Morandi

Gemeinden

Da gut ein Drittel der Anfragen die Gemeinden betreffen, ist es aus meiner Sicht wichtig, gute Kontakte zu pflegen.

Ich möchte die Gemeinden weiterhin davon überzeugen, dass die Tätigkeit der Volksanwaltschaft keine ungerechtfertigte Einmischung in ihre Arbeit darstellt.

Vielmehr soll es eine Möglichkeit sein, Konflikte im Vorfeld gemeinsam zu lösen. Gerade in kleinen Gemeinden, wo jede jeden kennt, kann die Volksanwaltschaft eine neutrale, unabhängige Sichtweise bieten.

Der Antrittsbesuch beim Südtiroler Gemeindenverband war eine gute Gelegenheit, sich über die wichtigsten Themen der Bürgeranliegen auszutauschen. Auch mit den Verantwortlichen des Meldeamts der Gemeinde Bozen, einem Bereich, zu dem es in den letzten Jahren häufig Beschwerden gab, fand eine persönliche Aussprache im Rahmen eines Antrittsbesuchs statt. Der Kontakt mit Gemeindeverantwortlichen fand auch bei Lokalausweisstellen und Aussprachen vor Ort statt.

Comuni

Considerato che un terzo delle istanze riguarda questo ambito, ritengo importante curare i contatti con i Comuni, impegnandomi ulteriormente per convincerli che l'attività della Difesa civica non rappresenta un'intromissione ingiustificata nel loro lavoro, anzi, deve essere una opportunità per risolvere insieme e preventivamente eventuali conflitti. Soprattutto nei piccoli comuni, dove tutti si conoscono, la Difesa civica può offrire un punto di vista neutrale e indipendente.

La visita istituzionale presso il Consorzio dei comuni della Provincia di Bolzano è stata una buona occasione di confronto sui temi più importanti emersi dalle istanze dei cittadini. Sempre in occasione di una visita istituzionale ho potuto parlare con i responsabili dell'Ufficio anagrafe del Comune di Bolzano, un settore che negli ultimi anni è stato oggetto di frequenti reclami. Con i responsabili dei Comuni c'è stato modo di confrontarsi anche durante sopralluoghi e incontri in loco.



*Mit dem Präsidenten des Gemeindenverbands Andreas Schatzer und Geschäftsführer Benedikt Galler /
Con il presidente del Consorzio dei Comuni Andreas Schatzer ed il direttore Benedikt Galler*



Mit dem Direktor des Wohnbauinstituts /
Con il direttore dell' Istituto per l'edilizia sociale Wilhelm Palfrader



Mit der Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol /
Con la direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti Gundel Bauhofer



Mit dem Direktor der INPS - Landesstelle Bozen / Con il direttore dell' NIFS -
Direzione Provinciale Bolzano Gabriele Giancamilli



Mit Cristina Pierotti von der Arbeitsgruppe Qualität der Dienste der
Gemeinde Bozen / Con Cristina Pierotti del Tavolo della Qualità dei servizi
del Comune di Bolzano



Bei der Agentur der Einnahmen/Presso l' Agenzia delle Entrate



Bei den Südtiroler Einzugsdiensten / Presso l' Alto Adige Riscossioni

Andere öffentliche Verwaltungen

Auch mit dem Wohnbauinstitut, dem NISF/INPS, der Agentur der Einnahmen und den Südtiroler Einzugsdiensten gab es im Rahmen von Antrittsbesuchen einen interessanten inhaltlichen Austausch und insbesondere war es im Sinne einer guten Zusammenarbeit auch wichtig abzuklären, wen die Volksanwaltschaft bei Anfragen kontaktieren kann.

Vereine und Verbände

Nach meinem Amtsantritt traf ich mich auch mit verschiedenen Vereinen und Verbänden und nahm an diversen Veranstaltungen und Tagungen teil. Unter anderem wurden mit dem Dachverband für Gesundheit und Soziales, der Verbraucherzentrale, dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt, den bürgerlichen Senioren und der Plattform für Alleinerziehende verschiedene Anliegen besprochen.

Altre amministrazioni pubbliche

Anche le visite presso l'Istituto per l'edilizia sociale, l'INPS, l'Agenzia delle Entrate e Alto Adige Riscossioni hanno dato luogo a un interessante scambio di informazioni; in particolare è stato importante, al fine di collaborare al meglio, chiarire chi può essere contattato dalla Difesa civica in caso di necessità.

Associazionismo

Dopo aver assunto la carica di Difensora civica ho avuto modo di incontrare diverse realtà dell'associazionismo, partecipando a eventi e convegni. Tra l'altro si è discusso di varie questioni con la Federazione per il Sociale e la Sanità, il Centro Tutela Consumatori Utenti, il Centro Servizi per il Volontariato Alto Adige, i Bürgerliche Senioren e l'Associazione per Famiglie Monogenitoriali.



Mit dem Vorstand der Südtiroler Plattform für Alleinerziehende / Con il direttivo dell' Associazione per famiglie monogenitoriali



Beim Dachverband für Soziales und Gesundheit / Presso la Federazione per il Sociale e la Sanità ETS



Mit dem Direktor des Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol / Con il Direttore del Centro Servizi per Volontariato Alto Adige Ulrich Seitz

Neue Volksanwältin getroffen

Die Landesführung der Seniorenvereinigung im Südtiroler Bauernbund stattete kürzlich der neuen Volksanwältin Veronika Meyer einen Antrittsbesuch ab.

Seit 1. Mai hat die Südtiroler Volksanwaltschaft mit Veronika Meyer wieder eine Volksanwältin. „Nachdem sowohl wir als Seniorenvereinigung als auch viele unserer Mitglieder eine rege Zusammenarbeit mit der vorherigen Volksanwältin pflegten, war es uns wichtig, uns auch mit der neuen Volksanwältin zu treffen, um sie kennenzulernen und mit ihr über unsere wichtigsten Anliegen zu reden“, erklärte die Landespräsidentin Theresia Agreiter Larcher.

In ihrer Vorstellung erinnerte Veronika Meyer daran, dass die Volksanwaltschaft die Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger bei Problemen mit der öffentlichen Verwaltung, wie der Landesverwaltung, den Gemeinden und dem Sanitätsbetrieb, sei. Dabei sei es ihre Aufgabe, in konkreten Fällen nach Lösungen zu suchen und auf politischer Ebene darauf hinzuweisen, wenn sich bestimmte Schwierigkeiten häufen. „Genau deshalb ist auch mir die Zusammenarbeit mit Organisationen wie der euren wichtig, damit ihr mir Probleme in eurem Bereich mitteilen könnt und ich sie weiterverfolgen kann“, betonte Meyer.

Weiters wolle sie, dass die Angebote der Volksanwaltschaft weiterhin bürgernah bleiben. „Wir bieten nicht nur in Bozen, sondern auch in verschiedenen größeren und kleineren Orten im Land regelmäßige Sprechstunden an, zu denen die Bürgerinnen und Bürger kommen und ihre Anliegen in ihrer Muttersprache vorbringen können. Damit wir uns die notwendige Zeit nehmen können, ist eine telefonische Anmeldung erwünscht“, erklärte die Volksanwältin.

Von Digitalisierung bis Diskriminierung

Für die drei Hauptthemen, die die Landespräsidentin und ihre beiden Stellvertreter Rita Vantsch Verginer und Johann Weissensteiner unter anderem vorbrachten, hatte die Volksanwältin gleich ein offenes Ohr: Digitalisierung, Gesundheitsversorgung und Altersdiskriminierung.

Der Seniorenvereinigung ist es ein Anliegen, dass es neben dem digitalen Weg weiterhin analoge Möglichkeiten gibt. Weiters sind die langen Wartezeiten und der Sprachgebrauch in den öffentlichen Krankenhäusern für ältere Menschen eine große Schwierigkeit. Nicht zuletzt kommt es auch in Südtirol vor, dass Seniorinnen und Senioren aufgrund ihres Alters abschätzig behandelt werden.

In diesem Zusammenhang holte Veronika Meyer ihre Kollegin Priska Garbin, Leiterin der Antidiskriminierungsstelle, dazu. Diese erklärte, dass gerade die Fälle von Diskriminierung aufgrund des Alters unterschätzt würden und es daher wichtig sei, darüber zu reden, damit es nicht selbstverständlich werde, ältere Menschen auszugrenzen und schlechtzumachen. Am Ende des Treffens wurde noch über den Seniorenanwalt bzw. die Seniorenanwältin gesprochen, der bzw. die in Kürze eingesetzt wird.

Hinweis: Die Sprechstunden der Volksanwaltschaft können telefonisch unter 0471 946020 oder online unter www.volksanwaltschaft-bz.org erfragt werden. Zudem werden sie in verschiedenen Tages- und Gemeindezeitungen sowie auf Facebook und Instagram veröffentlicht. ▾



Johann Weissensteiner, Veronika Meyer, Theresia Larcher, Priska Garbin und Rita Verginer (v. l.) beim Antrittsbesuch in der Volksanwaltschaft

Gemeinsam für das Wohl der Vereine und Organisationen

BOZEN. Im Rahmen des kürzlich stattgefundenen Kennenlernbesuchs der neuen Volksanwältin Veronika Meyer beim Direktor des Dienstleistungszentrums für das Ehrenamt Südtirol DZE, Ulrich Seitz, kamen vor allem die großen aktuellen Unsicherheiten der Vereine zur Sprache. Diese müssen bei verschiedensten öffentlichen Körperschaften nicht selten sehr lange auf die Auszahlung von Beiträgen warten, was für viele Organisationen zu erheblichen Schwierigkeiten führt.

Zu dieser belastenden Thematik wurde bereits ein fixer Runder Tisch unter den Vorgängerinnen von Veronika Meyer eingerichtet, der, so Seitz, nun auf jeden Fall fortgesetzt werden müsse, da es leider immer wieder zu ungunstigen Vorfällen kommt, die auf mangelnde Kommunikation und Erklärungen der Gründe für Kürzungen beziehungsweise die Ablehnung bei bestimmten Ansuchen zurückzuführen ist. Wenn Saldozahlungen mehr als 1,5 Jahre auf sich warten lassen, ist nachfolgend auf die weiteren Haushaltsjahre keine seriöse Planung mehr möglich, erklärt Ulrich Seitz.

Des Weiteren wurde über die steuerrechtlichen Komponenten bei Vereinen, die im sogenannten Staatlichen Einheitsregister „Runts“ eingetragen sind, gesprochen und wie es gelingen kann, Unsicherheiten abzubauen,



Ulrich Seitz, Direktor des Dienstleistungszentrums für das Ehrenamt Südtirol, und die neue Volksanwältin Veronika Meyer.

en, welche Strukturen betreffen, die nicht für den Dritten Sektor optieren. Gerade hier möchten die Volksanwaltschaft des Landes und das DZE mit Aktionen auf Gemeindeebene für mehr Klarheit sorgen.

Das DZE Südtirol verweist auf die hierfür spezifisch ausgearbeiteten Fort- und Weiterbildungspakete, die für Südtiroler Vereine mittels eines „Checkups mit Individualberatung“ erarbeitet wurden und bereits ab sofort von allen interessierten Vereinen nach Vormerkung über info@dze-csv.it in Anspruch genommen werden können. Diese Hilfestellung soll Antworten auf Fragen liefern.

© Alle Rechte vorbehalten

IL SERVIZIO

Difensora civica attiva anche in periferia



- La difensora civica è attiva anche in periferia. «Al fine di assistere nel miglior modo possibile le cittadine e i cittadini riguardo a reclami, richieste di informazioni e suggerimenti in merito all'operato della pubblica amministrazione, il mio team ed io offriamo regolarmente consulenze anche presso le sedi distaccate». È richiesta la prenotazione al numero 0471 946020. La difensora civica è Veronika Meyer (nella foto). **B.C.**

Der PEC-Mail-Streit | SALTO

SALTO



Die Gemeinde Rasen-Antholz hat den Einwand des Heimatpflegeverbands zum Speicherbecken aus formalen Gründen abgewiesen. Das kritisiert nun auch die Volksanwaltschaft.

Wie schwierig häufig die Arbeit von Umweltorganisationen ist, zeigt das **Vorgehen der Gemeinde Rasen-Antholz beim Ausbau des Biathlonzentrums** im Tal. Als der Gemeinderat Ende März das **Speicherbecken für die neue Beschneigungsanlage** genehmigte (Beschluss Nr. 12 / 24), reichte der **Südtiroler Heimatpflegeverband (HPV)** einen Einwand ein. Doch die Kritik wurde wegen formalen Gründen abgewiesen: Da der Einwand nicht innerhalb der 10-tägigen Veröffentlichungspflicht eingelangt sei, wurde er für unzulässig erklärt. Der Einspruch landete Anfang Mai um 18:46:22 Uhr per PEC-Mail bei der Gemeinde ein – und damit außerhalb der Bürozeiten.

„Die Olympischen Winterspiele zeigen einmal mehr, dass wichtige Informationen der Öffentlichkeit bewusst vorenthalten werden.“

Der Heimatpflegeverband verletzte also die 2007 genehmigte **Gemeindeverordnung** von Rasen-Antholz: Denn der Einwand muss nicht nur innerhalb von zehn Tagen eingereicht, sondern auch von der Gemeindeverwaltung protokolliert werden. Um zehn vor sieben abends dürfte verständlicherweise keine Angestellte mehr im Rathaus sein, um den Einwand in den Akten zu vermerken.

Die Beschwerde

Für die neu gewählte **Volksanwältin Veronika Meyer** gehen die Vorschriften der Gemeinde hier aber eindeutig zu weit: *„Wenn diese – aus Sicht der Volksanwaltschaft aufgrund der technischen Entwicklung nicht mehr zeitgemäße – Rechtsauffassung vertreten wird, so erscheint es im Sinne der Transparenz und Rechtssicherheit für die Bürgerinnen und Bürger unabdingbar, (...) ausdrücklich eine Uhrzeit vorzusehen, innerhalb der ein Einspruch eingereicht werden muss. Dies deshalb, da es für die Bürgerinnen und Bürger – insbesondere bei einer PEC -E-Mail - nicht ‚auf der Hand liegt‘ dass und insbesondere innerhalb wann diese von der Gemeinde protokolliert werden muss“*, teilt Meyer Mitte Juni der Gemeinde Rasen-Antholz in einer Beschwerde mit.

In derselben Rechtsfrage hat außerdem das **Kassationsgericht** im April 2024 in einem Urteil (Nr. 11380) entschieden, dass eine



Veronika Meyer: „Aus diesen Gründen empfiehlt die Volksanwaltschaft eine zeitnahe Überarbeitung der Verordnung betreffend die Einsprüche gegen Beschlüsse“. Foto: LPA / Fabio Brucculeri

PEC-Mail als protokolliert gilt, bevor die Gemeindeverwaltung sich mit ihr befasst: *“La notificazione si considera perfezionata (...) al momento di generazione della predetta ricevuta.”*

Volksanwältin Meyer empfiehlt, die Gemeindeverordnung von Rasen-Antholz zeitnahe zu überarbeiten und den Einwand des Heimatpflegeverbandes zu berücksichtigen. *„Die öffentliche Verwaltung erschwert Umweltorganisationen, engagierten Bürgerinnen und Bürgern durch bürokratische Hürden die Arbeit. Die Olympischen Winterspiele zeigen einmal mehr, dass wichtige Informationen der Öffentlichkeit bewusst vorenthalten werden“*, erklärt **HPVGeschäftsführer**



Florian Trojer: „Die öffentliche Verwaltung erschwert Umweltorganisationen, engagierten Bürgerinnen und Bürgern durch bürokratische Hürden die Arbeit.“ Foto: Seehauserfoto

Außerdem müsse der Einwand des Verbands nun erst recht von der Gemeinde ernst genommen werden: *„Der Rechtsauffassung von uns und der Volksanwältin entsprechend ist der Gemeinderatsbeschluss zur Genehmigung des Speicherbeckens theoretisch nicht gültig, da unser berechtigter Einwand nicht behandelt wurde“*, so Trojer. Der HPV kritisiert in dem **Einwand**, dass bei der Planung des Speicherbeckens Alternativen nicht tiefergehend geprüft wurden. Laut dem Verband seien die Auswirkungen auf die Kultur- und Naturlandschaft nicht mit einer **Großveranstaltung wie Olympia Milano-Cortina 2026** zu rechtfertigen und widersprechen den Zielen des **Südtiroler Klimaplan 2040**.

Im Sommer 2024 hat der Gemeindenverband in Absprache mit der Volksanwaltschaft die Musterverordnung betreffend die Einsprüche gegen Beschlüsse aktualisiert. / Nell' estate 2024 il Consorzio dei Comuni, sentita la Difesa civica, ha aggiornato il regolamento modello concernente l'opposizione a deliberazioni

Nationale und internationale Kontakte

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist Mitglied des IOI (International Ombudsman Institute). Diese internationale Anknüpfung garantiert einen Informationsfluss zu aktuellen Themen in der Tätigkeit der Ombudspersonen und einen direkten Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen weltweit.

Der Kontakt und der Erfahrungsaustausch mit anderen Volksanwälten und Volksanwältinnen sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene sowie der Besuch von Fachtagungen sind stets eine Bereicherung und bieten die Möglichkeit, wertvolle Anregungen für die eigene Tätigkeit zu erhalten.

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

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

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwältinnen und -anwälte setzt sich für die Vermittlung sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein. Interessant ist hierbei anzumerken, dass Italien, im Unterschied zu vielen anderen europäischen Ländern, keine/n nationale/n Volksanwältin/Volksanwalt hat. Dies wird bereits seit Jahrzehnten auf nationaler Ebene gefordert.

Im Jahr 2024 gab es ein Treffen der italienischen regionalen Volksanwälte in Rom und eine Tagung in Reggio Calabria. Zudem organisierte der Vorsitzende des nationalen Koordinierungskomitees (auch anlässlich der Bombardierung des Klosters Montecassino vor 80 Jahren), im Herbst eine internationale Ombudsleutekonferenz in seiner Heimatstadt Cassino in der Region Latium, an der ich teilgenommen habe. Im Rahmen des nationalen Koordinierungskomitees gab es auch mehrere Treffen auf einer digitalen Plattform zum Thema Aktenzugang mit einem interessanten fachlichen

Contatti nazionali e internazionali

La Difesa civica della Provincia di Bolzano è membro del IOI (International Ombudsman Institute). Questo aggancio internazionale garantisce un flusso di informazioni su temi di attualità inerenti all'attività degli Ombudsman e un contatto diretto con colleghe e colleghi in tutto il mondo.

I contatti e lo scambio di esperienze con altri Ombudsman a livello sia nazionale che internazionale così come la partecipazione a convegni specialistici sono sempre un arricchimento e offrono preziosi stimoli per il nostro lavoro.

Coordinamento Nazionale dei Difensori civici in Italia

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutti gli altri Difensori civici regionali in Italia, fa parte dell'associazione "Difensori civici regionali d'Italia".

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. È interessante notare che l'Italia, a differenza di molti altri paesi europei, non ha ancora previsto la figura del Difensore civico nazionale, la cui introduzione viene peraltro richiesta da decenni.

Nel 2024 si è svolto un incontro dei Difensori civici regionali a Roma e un convegno a Reggio Calabria. Inoltre il presidente del Coordinamento nazionale (anche in occasione degli 80 anni dal bombardamento dell'Abbazia di Montecassino) ha organizzato in autunno una conferenza internazionale dei Difensori civici nella sua città natale, Cassino (Lazio) a cui ho partecipato anch'io. All'interno del Coordinamento nazionale si sono svolti tramite piattaforma digitale vari incontri sul tema dell'accesso agli atti che hanno consentito un interessante scambio professionale



International Conference of Ombudsman - Cassino



*Mit dem Präsidenten des / Con il Presidente del
"Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni
e delle Province Autonome italiane" Marino Fardelli*



*Treffen der Volksanwälte in Reggio Calabria /
Incontro dei difensori civici a Reggio Calabria*



Treffen der Volksanwälte in Reggio Calabria / Incontro dei difensori civici a Reggio Calabria

Austausch zu den diesbezüglichen Leitlinien der nationalen Antikorruptionsbehörde (Autorita nazionale anticorruzione – ANAC) und der Verwaltungspraxis beziehungsweise der Arbeitsweise der Volksanwältinnen und Volksanwälte in den einzelnen Regionen.

Das Angebot der Kandidatur für die Vizepräsidentenschaft des nationalen Koordinierungskomitees habe ich vorerst abgelehnt. Zu Beginn meiner Amtszeit wollte ich mich in erster Linie mit den lokalen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger befassen und mich mit den diesbezüglichen Zuständigkeiten vertraut machen.

Petitionsausschüsse und Bürgerbeauftragte in Deutschland

Im Herbst habe ich an der Tagung der Vorsitzenden und stellvertretenden Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder teilgenommen, die von der Bremischen Bürgerschaft, dem Landtag der Freien Hansestadt Bremen, organisiert wurde.

Da zu diesen Tagungen traditionell auch die Volksanwältinnen und Volksanwälte der deutschen Nachbarländer eingeladen werden, bot sich die Gelegenheit, sich über das deutsche System und dessen Arbeitsweise zu informieren und sich auch mit Kollegen aus Wien und Zürich auszutauschen.

Zu Beginn der Tagung konnte ich im Rahmen eines Grußwortes auch kurz die Südtiroler Volksanwaltschaft und ihre Tätigkeit vorstellen.

riguardo alle linee guida dell’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) e alla pratica amministrativa, nonché alle modalità operative della Difesa civica nelle singole regioni.

Per il momento ho rifiutato la candidatura a vicepresidente del Coordinamento nazionale, poiché all’inizio del mandato ho preferito concentrarmi sulle istanze delle cittadine e dei cittadini a livello locale e acquisire familiarità con le varie competenze.

Commissioni per le petizioni e mediatori in Germania

In autunno ho partecipato al convegno dei presidenti e vicepresidenti delle Commissioni per le petizioni dello Stato federale e dei Länder, organizzato dal Parlamento della città di Brema. Poiché a questi convegni sono invitati da tradizione anche le Difensore e i Difensori civici dei vicini Paesi di lingua tedesca, si è presentata l’occasione di raccogliere informazioni sul sistema tedesco e sul suo modo di operare, oltre a potersi confrontare con i colleghi provenienti da Vienna e Zurigo. Durante i saluti iniziali del convegno ho potuto presentare brevemente la Difesa civica della Provincia di Bolzano e la sua attività.



Bei der Tagung / Al convegno a / in Bremen

EUREGIO-Projekt Fit4Co „Bürgernahe Gesundheit - Una salute a misura del cittadino“

Eine gute Zusammenarbeit und ein regelmäßiger fachlicher Austausch innerhalb der Euregio ist mir nicht zuletzt aufgrund meiner mehrjährigen Tätigkeit in der gemeinsamen Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino ein Herzensanliegen.

Im Jahr 2024 hat sich die Volksanwaltschaft daher gemeinsam mit der Patientenrechtsanwaltschaft von Tirol und der Volksanwaltschaft des Trentino für ein Kooperationsabkommen im Rahmen des Projekts „Fit4Co-CBO – Fit for Cooperation – Cross Border Obstacles“ angemeldet.

Dabei handelt es sich um ein gemeinsames INTERREG-Projekt der beiden EVTZ „Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino“ und „Euregio Senza Confini“, einem Zusammenschluss der Regionen Venetien, Friuli-Julisch Venetien und dem Land Kärnten. Ziel ist es im Wesentlichen,

Progetto EUREGIO Fit4Co “Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“

Una buona collaborazione e regolari occasioni di scambio professionale all'interno dell'EUREGIO sono aspetti che mi stanno particolarmente a cuore, anche perché ho lavorato per anni presso la rappresentanza comune dell'EUREGIO Tirolo-Alto Adige-Trentino.

Nel 2024 la Difesa civica, assieme al Garante per il diritto alla salute del Tirolo e la Difesa civica del Trentino ha annunciato una cooperazione in tandem nell'ambito del progetto “Fit4Co-CBO – Fit for Cooperation - Cross Border Obstacles”.

Si tratta di un progetto comune INTERREG dei due GECT “EUREGIO Tirolo-Alto Adige-Trentino” ed “Euregio Senza Confini”, che raggruppa Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Carinzia. L'obiettivo è sostanzialmente quello di abbattere gli ostacoli nello spazio di



*Beim Treffen der Arbeitsgruppe des EUREGIO-Projekts Fit4Co /
Al incontro del gruppo di lavoro del progetto EUREGIO Fit4Co „Bürgernahe Gesundheit - Una salute a misura del cittadino“*



grenzüberschreitende Hindernisse im Kooperationsraum INTERREG Italien-Österreich abzubauen und die Zusammenarbeit zwischen Verwaltungen auszubauen.

Im Rahmen des gemeinsamen Projekts „Bürgernehe Gesundheit“ mit der Patientenadvokatur von Tirol und der Volksanwaltschaft des Trentino soll über Patientenrechte und diesbezügliche Anlaufstellen informiert und die Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen der Euregio besser miteinander vernetzt werden. Dafür sind gemeinsame Veranstaltungen, eine Informationsbroschüre mit den wichtigsten Anlaufstellen und Beratungsangeboten und dem Schwerpunkt grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung geplant. Dies erfolgt auch in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Dachverbänden, der Selbsthilfe Tirol (SHT) und des Südtiroler Dachverbands für Soziales und Gesundheit sowie der „Consulta della salute“ der autonomen Provinz Trient. Auf Südtiroler Seite wurden zudem das Ressort für Gesundheitsvorsorge und Gesundheit und das Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt involviert. Bei der Kick-off Veranstaltung von Fit4Co Anfang Oktober in Toblach sowie beim Treffen der Arbeitsgruppe am Euregio-Sitz im Waaghaus im Dezember wurde bereits wertvolle Vorarbeit für das Konzept und die Planung für die einzelnen Arbeitspakete geleistet.

cooperazione transfrontaliera INTERREG Italia-Austria e potenziare la cooperazione tra le amministrazioni.

Nell'ambito del progetto "Una salute a misura del cittadino" condiviso con il Garante per il diritto alla salute del Tirolo e la Difesa civica del Trentino si intende fornire informazioni in merito ai diritti del paziente e agli sportelli di riferimento, facendo in modo che le associazioni di pazienti e i gruppi di auto mutuo aiuto dell'Euregio siano meglio connessi tra loro. A tal fine sono in programma eventi congiunti e una brochure informativa incentrata sull'assistenza sanitaria transfrontaliera con indicazione delle principali strutture di riferimento e di consulenza. Questo anche in collaborazione con le rispettive federazioni: Selbsthilfe Tirol (SHT), Federazione per il Sociale e la Sanità della Provincia di Bolzano e Consulta della salute della Provincia autonoma di Trento. In Alto Adige sono stati coinvolti inoltre il Dipartimento Prevenzione sanitaria e Salute e il Centro Servizi per il Volontariato. In occasione dell'evento di apertura di Fit4Co, tenutosi a inizio ottobre a Dobbiaco, e durante un incontro del gruppo di lavoro nella sede dell'EUREGIO presso la Casa della Pesa a dicembre è già stato fatto un importante lavoro preparatorio per l'ideazione e la pianificazione delle varie fasi.

1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Vortragstätigkeit

Im Tätigkeitsjahr 2024 habe ich eine Vorlesung im Rahmen des Befähigungslehrgangs für Gemeindesekretärsanwärter und -anwärterinnen gehalten. Zudem habe ich im Rahmen einer vom Amt für Zeremoniell, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit des Landtags organisierten Seminarreihe für Lehrpersonen meine Tätigkeit vorgestellt.

Homepage und Social Media

Die Homepage der Volksanwaltschaft (www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen und wird vielfach in Anspruch genommen, um die Ombudstelle kennenzulernen und Kontakt aufzunehmen. Auf der Internetseite werden auch die Termine der Sprechstunden in den Südtiroler Bezirken angekündigt und aktuelle Pressemitteilungen veröffentlicht.

Die Volksanwaltschaft ist bereits seit längerem mit ihren Social-Media-Kanälen auf Facebook und Instagram präsent.

Um eine möglichst große Zielgruppe zu erreichen, wurden ab Juni 2024 dort auch regelmäßig die Sprechstunden in den verschiedenen Außenstellen mit dem Namen und dem Foto der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter veröffentlicht, die dann in den Bezirken vor Ort waren. Dies ist auch eine Möglichkeit, dem Team der Volksanwaltschaft mehr Visibilität zu geben.



1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

Relazioni e conferenze

Nel 2024 ho tenuto una lezione all'interno del corso di abilitazione alle funzioni di segretario comunale e presentato la mia attività nell'ambito di un ciclo di seminari per docenti organizzati dall'Ufficio cerimoniale, comunicazione e relazioni pubbliche del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

Sito internet e social media

Il sito internet della Difesa civica (www.difesa-civica-bz.org/it/default.asp) contiene molte informazioni essenziali e viene consultato spesso per conoscere il nostro organismo di garanzia e per contattarci. Sul sito vengono pubblicate anche le date delle udienze nei vari comprensori della provincia di Bolzano nonché i comunicati stampa attuali.

La Difesa civica è già da tempo presente sui social media (Facebook e Instagram).

Per poter raggiungere il maggior numero possibile di persone, da giugno 2024 viene regolarmente pubblicato anche su questi canali il calendario delle udienze nelle diverse sedi periferiche, con il nome e la foto delle collaboratrici e dei collaboratori presenti in loco. Anche questo è un modo per dare maggior visibilità allo staff della Difesa civica.

Zudem wurde die Volksanwaltschaft von Seiten des Südtiroler Landtags im Herbst auch in die Vorbereitungsarbeiten für die geplante Neugestaltung der Homepage involviert.

Veröffentlichung und Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf die Sprechstunden

Zusätzlich zur Veröffentlichung der Sprechstunden auf den Social-Media-Kanälen wurden weitere Initiativen ergriffen, um die Öffentlichkeitsarbeit in Bezug auf die Sprechstunden in den einzelnen Bezirken zu verbessern und dieses wertvolle Beratungsangebot der Volksanwaltschaft möglichst bekannt zu machen.

Die Veröffentlichung der Sprechstundentermine in den auflagenstärksten deutschen und italienischen Tageszeitungen ist mit sehr hohen Kosten verbunden.

Bezüglich der Sprechstundentermine wurde mit Landtagspräsident Arnold Schuler besprochen, ob es in Zukunft nicht sinnvoll wäre, die Sprechstunde auch in den einzelnen Gemeindeblättern zu veröffentlichen.

Da die Umsetzung für 2025 zu kurzfristig erschien, wurde eine Übergangsphase vereinbart. Während dieser sollten die Sprechstunden parallel in den auflagenstärksten deutschen und italienischen Tageszeitungen sowie in den Gemeindeblättern veröffentlicht werden, um die Reichweite der verschiedenen Informationsinstrumente zu testen und sicherzustellen, dass es gelingt, einen möglichst großen Teil der Südtiroler Bevölkerung über das umfangreiche Beratungsangebot der Volksanwaltschaft zu informieren.

Daraufhin habe ich den Gemeindenverband kontaktiert, der uns das Verzeichnis der Südtiroler Gemeindeblätter geschickt hat. Mit tatkräftiger Unterstützung der Mitarbeiterinnen des Sekretariats wurde den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern sowie den Redaktionsteams

Inoltre il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano in autunno ha coinvolto la Difesa civica nei lavori preparatori previsti per la riprogettazione del sito.

Pubblicazione del calendario delle udienze e diffusione di informazioni al riguardo

Oltre a pubblicare il calendario delle udienze sui canali social sono state avviate altre iniziative per pubblicizzare maggiormente gli appuntamenti nei singoli comprensori e far conoscere quanto più possibile il servizio di consulenza offerto dalla Difesa civica.

Pubblicare le date di udienza nei quotidiani tedeschi e italiani a più alta tiratura comporta costi molto elevati.

Per quanto riguarda il calendario delle udienze, si è valutata quindi insieme al Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, Arnold Schuler, la possibilità di pubblicarlo in futuro anche sui notiziari dei singoli comuni.

Dati i tempi troppo ristretti per attuare il passaggio nel 2025, si è concordato che nella fase di transizione le date delle udienze siano pubblicate in parallelo sui quotidiani tedeschi e italiani a più alta tiratura e sui notiziari comunali, per valutare la portata dei vari mezzi di informazione e garantire che i più ampi strati della popolazione altoatesina vengano informati sulla vasta gamma di servizi di consulenza offerti dalla Difesa civica.

Ho contattato il Consorzio dei comuni che ci ha fatto avere la lista dei notiziari dei comuni della provincia di Bolzano. Con il valido supporto dello staff di segreteria è stata inviata ai sindaci e alle sindache e alle redazioni dei vari Comuni una nota della Difensora civica

der verschiedenen Gemeinden ein Schreiben der Volksanwältin bzgl. der Veröffentlichungen der Sprechstunden in den Gemeindeblättern mit den entsprechenden Terminen für den jeweiligen Bezirk in einer individuellen Begleitmail übermittelt.

Fraglich ist allerdings, ob durch diese Art der Veröffentlichung in den vorwiegend deutsch- und ladinischsprachigen Gemeindeblättern die italienische Sprachgruppe ausreichend über das Beratungsangebot informiert wird, auch weil es in den größeren Städten meist keine Gemeindeblätter gibt.

Die italienische Sprachgruppe ist bereits derzeit bei den Anfragen im Verhältnis zum ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol etwas unterrepräsentiert.

Bezüglich der Veröffentlichung in den Tageszeitungen ist anzumerken, dass es grundsätzlich sinnvoll wäre, die Kriterien für die Medienförderung abzuändern und insofern zu überarbeiten, dass für den Erhalt eines Förderbeitrags als zusätzliche Bedingung vorgesehen wird, dass institutionelle Informationen, wie die Termine für die Sprechstunden der Volksanwaltschaft in den einzelnen Südtiroler Bezirken, die der Allgemeinheit zugutekommen und für diese von Interesse sind, kostenlos veröffentlicht werden. Die Förderung von Printmedien ist allerdings staatliche Zuständigkeit.

relativa alla pubblicazione del calendario delle udienze nei notiziari comunali insieme a una mail di accompagnamento personalizzata con indicazione delle varie date nei rispettivi comprensori.

Tuttavia non è certo che tramite la pubblicazione sui notiziari comunali (per lo più di lingua tedesca e ladina) il gruppo linguistico italiano venga a conoscenza dei servizi di consulenza offerti, anche perché nei comuni più grandi il più delle volte non esistono i notiziari. Già adesso il gruppo linguistico italiano risulta già un po' sottorappresentato rispetto alla consistenza etnica dell'Alto Adige per la quantità di richieste pervenute alla Difesa civica.

Per quanto concerne la pubblicazione sui quotidiani va detto che sarebbe opportuno rivedere i criteri per la promozione dei media, prevedendo come condizione supplementare ai fini della sovvenzione che informazioni istituzionali come le date di udienza della Difesa civica nei singoli comprensori, utili e interessanti per la collettività, vengano pubblicate gratuitamente. Tuttavia la promozione dei mezzi di stampa è di competenza statale.



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

2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

In der Statistik wird zwischen Beschwerden und Beratungen unterschieden.

Bei Beschwerden wird ein Akt angelegt. Dies ist der Fall, wenn sich die Bürgerinnen und Bürger schriftlich an die Volksanwaltschaft wenden, Verwaltungsunterlagen und Dokumente zur Überprüfung übermitteln oder bei etwas komplexeren Anfragen, bei denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgerinnen und Bürgern notwendig ist.

Bei Beratungen handelt es sich um informell erledigte Fälle, die in der Regel mit einem – wenn auch teils umfangreichen – Gespräch abgeschlossen werden.

Im Jahr 2024 haben die Beschwerden und Beratungen leicht abgenommen. Insgesamt muss aber festgestellt werden, dass die Anzahl der Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Volksanwaltschaft wenden, weiterhin hoch bleibt.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Jahre 2015 bis 2024.

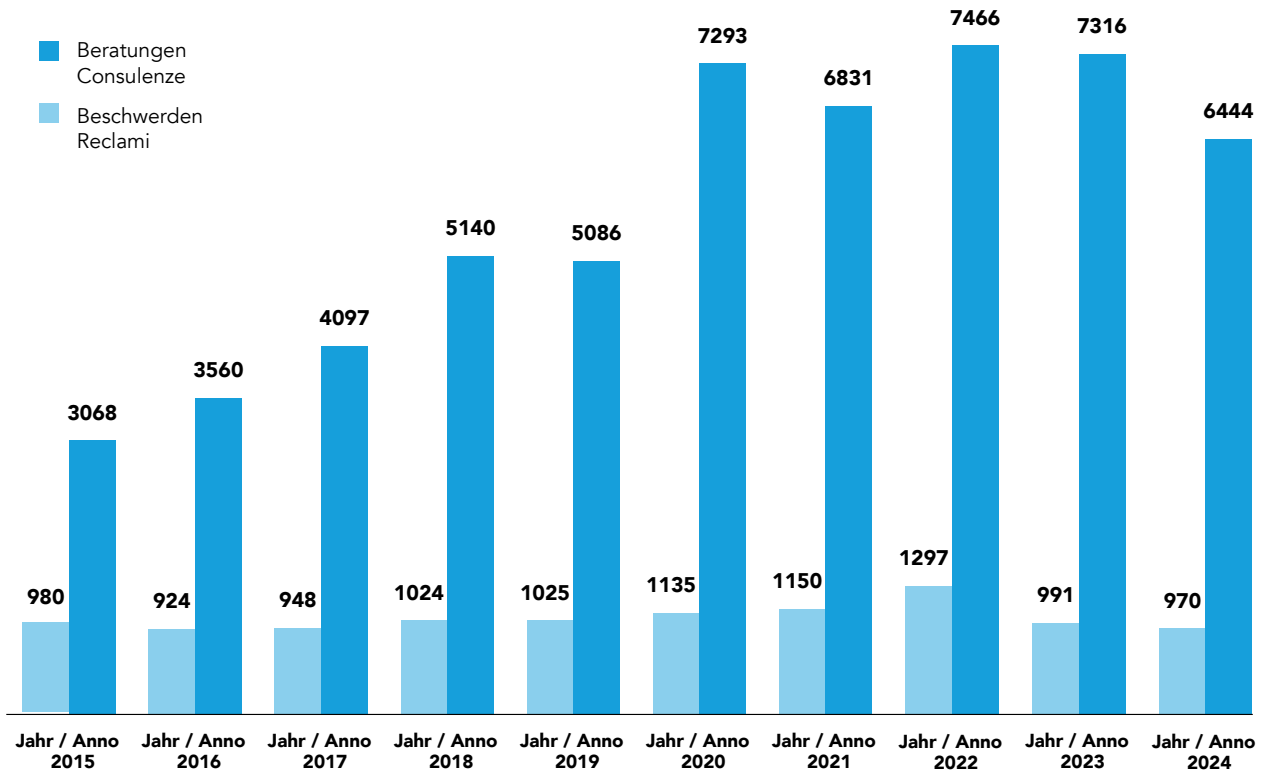
2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Nelle statistiche si distingue tra reclami e consulenze. In caso di reclamo viene aperto un fascicolo, poiché le cittadine e i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto inviando documentazione da esaminare oppure perché la complessità delle questioni rende necessaria uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e le persone interessate.

Per quanto riguarda le consulenze si tratta di casi gestiti in modo informale, che in genere vengono chiusi con un colloquio, ancorché a volte approfondito.

Nel 2024 i reclami e le consulenze sono leggermente diminuiti. In generale si constata tuttavia che il numero di persone che si rivolgono alla Difesa civica rimane comunque elevato.

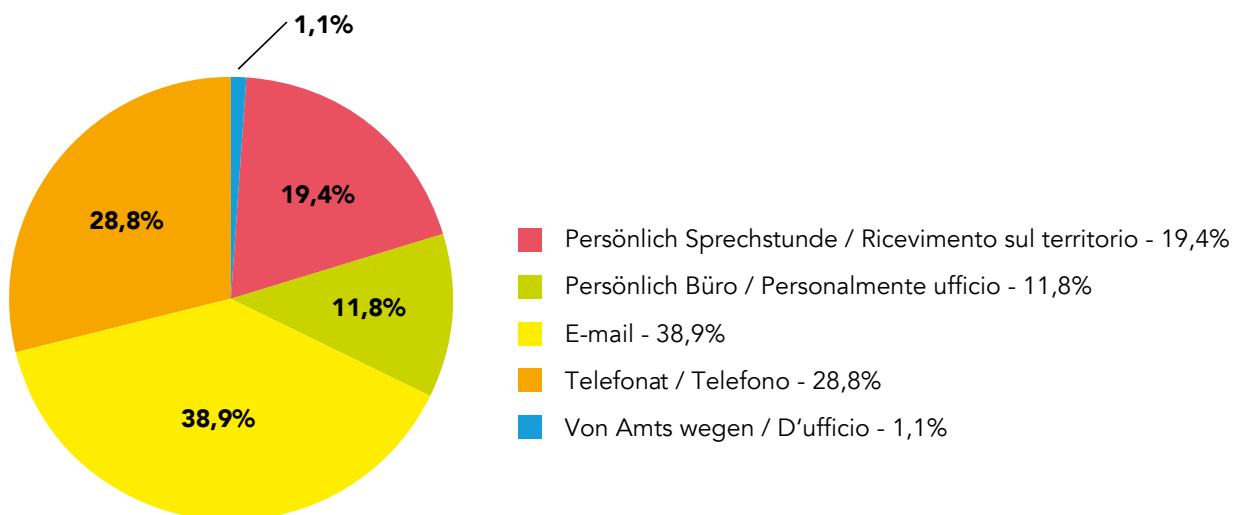
La tabella che segue mostra l'andamento dal 2015 al 2024.



Graphik: Entwicklung der Beschwerden und Beratungen der Jahre 2015 – 2024

Grafico: Andamento dei reclami e delle consulenze 2015-2024

BESCHWERDEN / RECLAMI



Im Tätigkeitsjahr 2024 gab es insgesamt 7.414 Kontaktaufnahmen. Dabei entfielen 6.444 auf Beschwerden und 970 auf Beratungen.

Nel 2024 si sono rivolte alla Difesa civica complessivamente 7.414 persone, di cui 6.444 per reclami e 970 per consulenze.

2.2. KONTAKTAUFNAHME

Beschwerden

Die Kontaktaufnahme erfolgte auch 2024 mit 38 Prozent größtenteils mittels E-Mail. Die telefonische Kontaktaufnahme hat mit 29 Prozent etwas zugenommen. An dritter Stelle folgt wie bereits im Vorjahr das Vorsprechen in den Sprechstunden der Volksanwältin und ihrem Team mit 19 Prozent. Das persönliche Vorsprechen im Büro in Bozen ist mit 12 Prozent um 3 Prozent angestiegen.

Beratungen

Wie in den Vorjahren bevorzugte der Großteil der Bürgerinnen und Bürger (96 Prozent) eine telefonische Beratung. Vier Prozent nahmen hingegen eine persönliche Beratung in der Sprechstunde oder im Büro in Anspruch.

2.2. CONTATTI

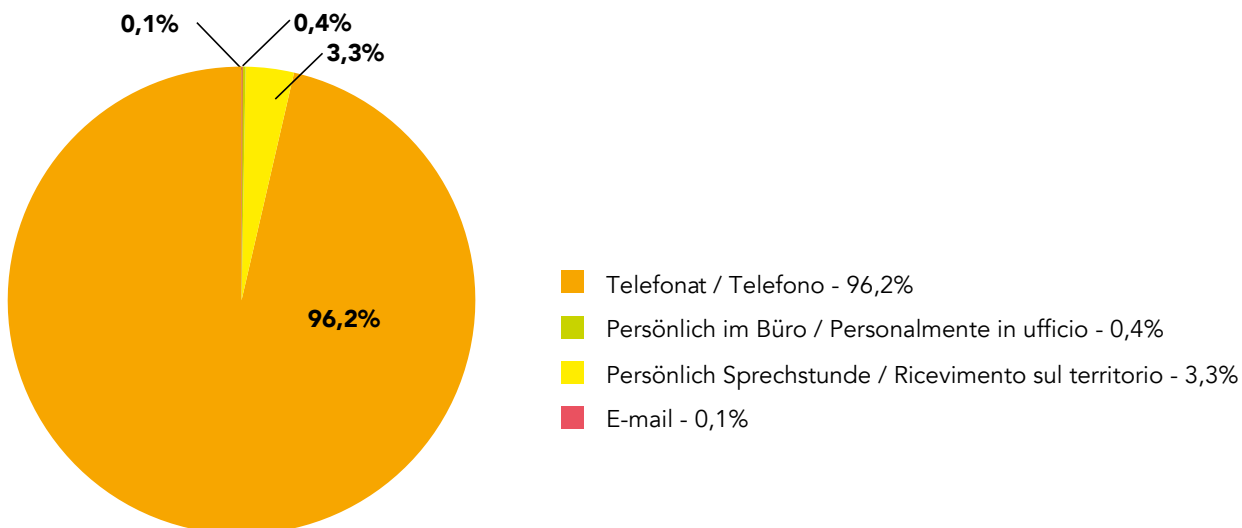
Reclami

Anche nel 2024 la maggior parte delle persone ha contattato la Difesa civica via mail (38%). La modalità telefonica ha registrato un lieve aumento (29%). Al terzo posto seguono, come per l'anno precedente, i colloqui in sede di udienza con la Difensora civica e il suo staff (19%). La percentuale delle persone che si sono presentate direttamente presso la sede di Bolzano per un colloquio de visu è aumentata del 3%, raggiungendo così il 12%.

Consulenze

Come negli anni scorsi, la maggior parte delle persone (96%) ha optato per la consulenza telefonica. Il 4% ha preferito recarsi personalmente presso le sedi di udienza o la sede centrale.

BERATUNG / CONSULENZA



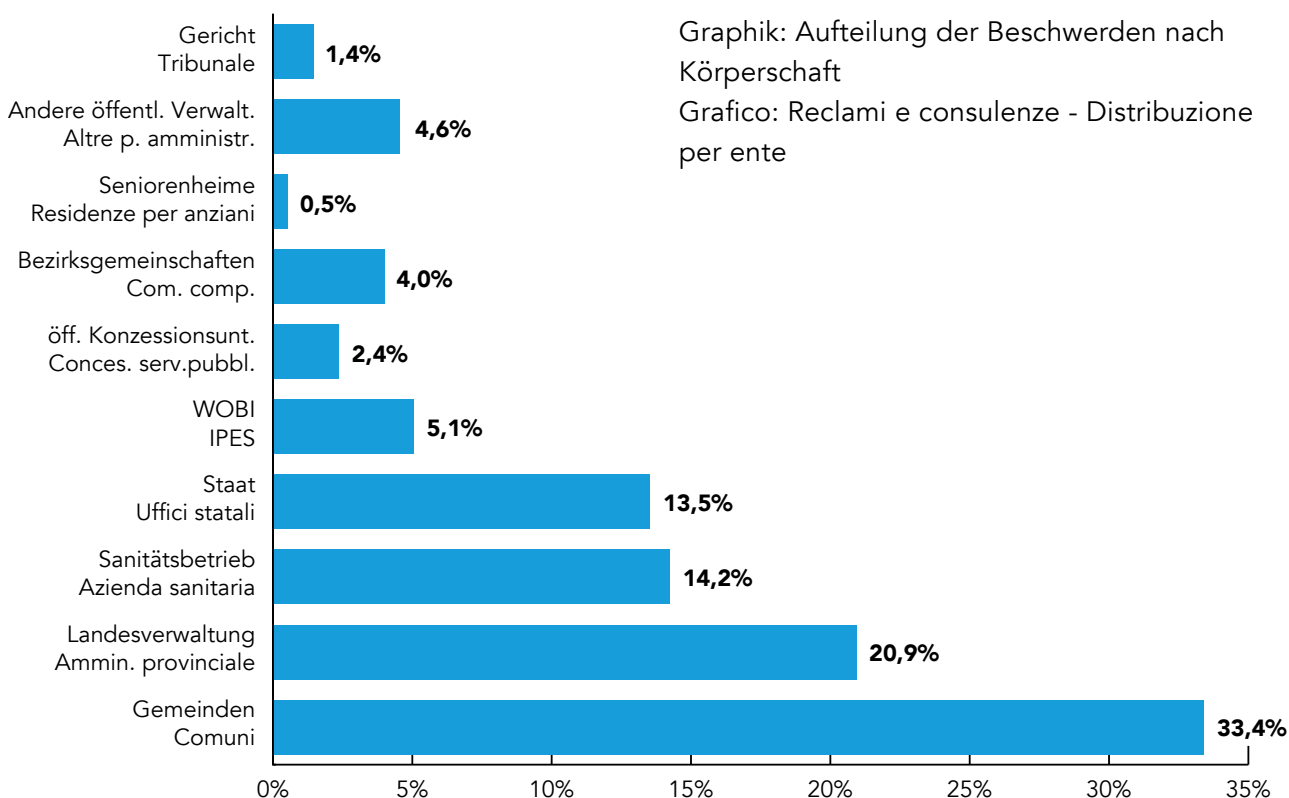
2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Wie bereits in den Jahren zuvor entfällt der größte Anteil an Beschwerden mit 33,4 Prozent auf die Gemeinden. Im Vorjahr war der Prozentwert mit 30,5 Prozent etwas niedriger.

Mit 21 Prozent liegt die Landesverwaltung und mit 14 Prozent der Sanitätsbetrieb an zweiter und dritter Stelle. Im Jahr 2023 entfielen jeweils 17 Prozent auf den Sanitätsbetrieb und die Landesverwaltung.

13,5 Prozent der Beschwerden entfallen auf staatliche Institutionen, 2023 waren es 14 Prozent. Die restlichen Beschwerden betrafen das Wohnbauinstitut (5 Prozent), Bezirksgemeinschaften (4 Prozent) öffentliche Konzessionsunternehmen (2,4 Prozent), Gericht (1,4 Prozent), Seniorenheime (0,5 Prozent) und andere öffentliche Verwaltungen (4,5 Prozent).



2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

Come già rilevato negli anni passati la maggioranza dei reclami interessa i Comuni (33,4%, in leggero aumento rispetto al 30,5% dello scorso anno), quindi a seguire l'Amministrazione provinciale (21%) e l'Azienda sanitaria (14%). Nel 2023 entrambe avevano registrato un valore percentuale pari al 17%.

Il 13,5% dei reclami riguarda istituzioni statali (nel 2023 era il 14%). I restanti reclami interessano l'Istituto per l'edilizia sociale (5%), le Comunità comprensoriali (4%), i concessionari di pubblici servizi (2,4%), l'amministrazione della giustizia (1,4%), le residenze per anziani (0,5%) e altre amministrazioni pubbliche (4,5%).

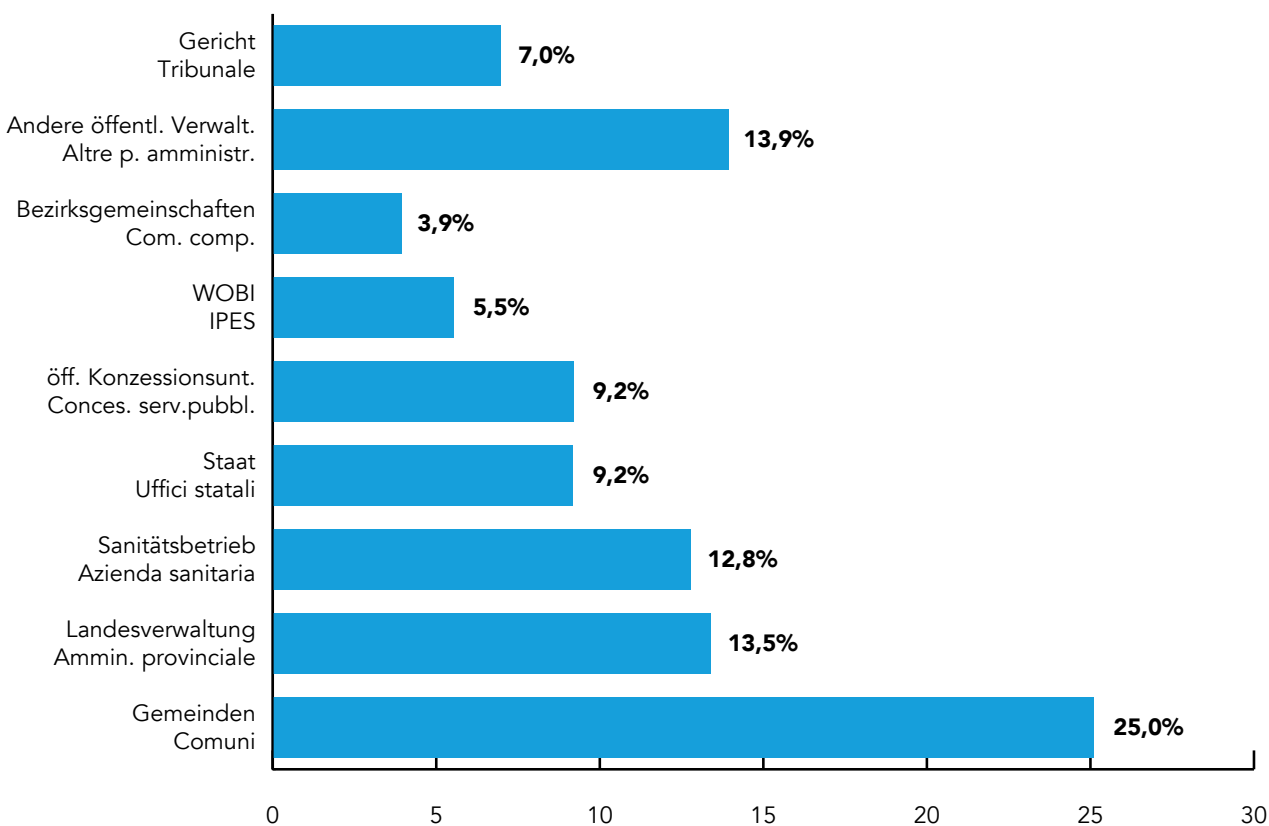
Graphik: Aufteilung der Beschwerden nach Körperschaft
 Grafico: Reclami e consulenze - Distribuzione per ente

Beratungen

Großteil mit 25 Prozent auf die Gemeinden. Im Jahr 2023 war dieser Prozentsatz mit 23 Prozent etwas geringer. Knapp 13 Prozent der Beratungen betrafen im Tätigkeitsjahr 2024 den Sanitätsbetrieb, etwas mehr als 13 Prozent die Landesverwaltung. Die Beratungen für Anliegen gegenüber staatlichen Institutionen liegen bei 9 Prozent, gegenüber dem WOBI bei 7 Prozent. Dies gilt ebenso für die Anfragen in Bezug auf öffentliche Konzessionsunternehmen, die sich im Vergleich zum Vorjahr auf 3.4 Prozent fast verdreifacht haben. Auf das Gericht entfallen wie im Vorjahr 7 Prozent, und auf die Bezirksgemeinschaften 4 Prozent. Der restliche Anteil von 14 Prozent verteilt sich auf andere öffentliche Verwaltungen.

Consulenze

Anche per quanto concerne le consulenze la percentuale più elevata riguarda i Comuni (25%, con un lieve aumento rispetto al 23% dell'anno precedente). Nel 2024 poco più del 13% delle consulenze hanno interessato l'Amministrazione provinciale, mentre la percentuale relativa all'Azienda sanitaria è di poco inferiore a tale valore. La percentuale delle consulenze riguardanti istituzioni statali è del 9%, per quelle relative all'IPES è del 7%. Le richieste riguardanti i concessionari di pubblici servizi sono quasi triplicate rispetto all'anno precedente, registrando il 3,4%, mentre la percentuale delle consulenze relative all'amministrazione della giustizia è rimasta stabile al 7%, quelle riguardanti per le Comunità comprensoriali si assestano al 4% e il restante 14% è distribuito su altre amministrazioni pubbliche.



Graphik: Aufteilung der Beratungen nach Körperschaft

Consulenze – Distribuzione per ente

Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Die folgende Tabelle zeigt die Aufteilung der Beschwerden auf die einzelnen Südtiroler Gemeinden:

Abtei/Badia	2
Ahrntal/Valle Aurina	3
Altrei/Anterivo	2
Andrian/Andriano	1
Auer/Ora	1
Bozen/Bolzano	45
Brenner/Brennero	1
Brixen/Bressanone	9
Bruneck/Brunico	10
Corvara	2
Enneberg/Marebbe	10
Eppan/Appiano	6
Feldthurns/Velturno	3
Freienfeld/Campo di Trens	1
Gais/Gais	2
Graun/Curon	1
Gsies/Valle di Casies	3
Innichen/San Candido	3
Jenesien/San Genesio	1
Kaltern/Caldaro	4
Karneid/Cornedo all'Isarco	1
Kastelbell-Tscharnds/Castelbello-Ciardes	3
Kastelruth/Castelrotto	4
Kiens/Chienes	1
Klausen/Chiusa	3
Laas/Lasa	1
Lajen/Laion	3
Lana/Lana	8
Latsch/Laces	9
Leifers/Laives	5
Lüsen/Luson	2
Mals/Malles	6
Margreid/Magrè	2
Marling/Marlengo	2
Martell/Martello	1
Meran/Merano	37
Montan/Montagna	1
Mühlbach/Rio di Pusteria	1
Mühlwald/Selva dei Molini	1

Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

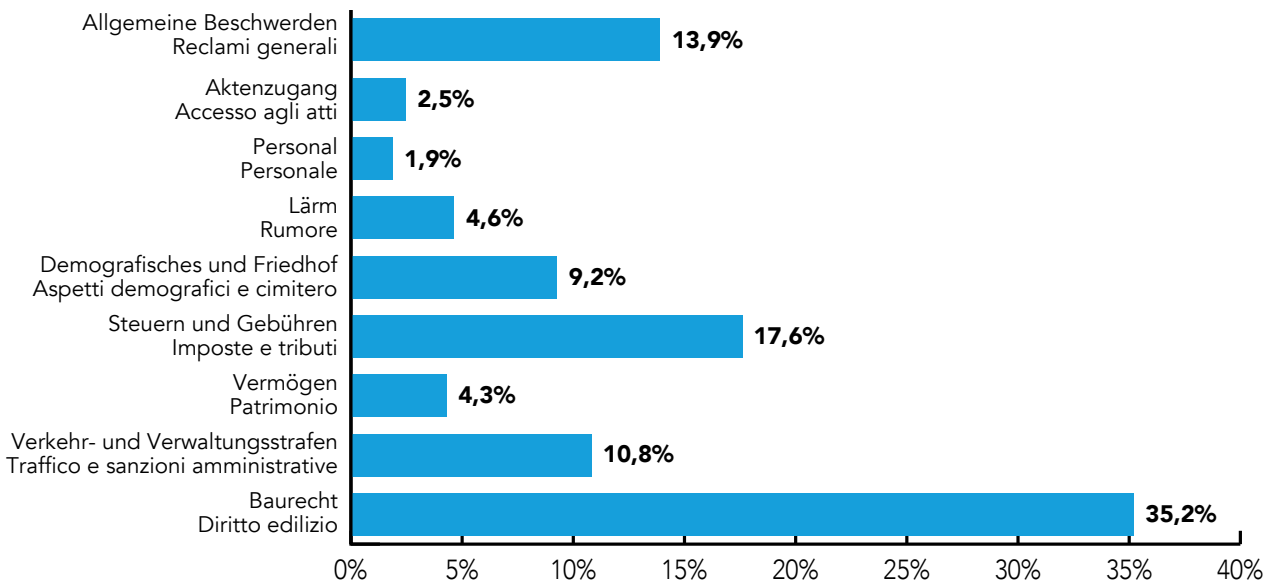
La tabella seguente mostra la distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano:

Nals/Nalles	2
Naturns/Naturno	6
Neumarkt/Egna	4
Niederdorf/Villabassa	1
Olang/Valdaora	4
Partschings/Parcines	2
Pfalzen/Falzes	1
Pfatten/Vadena	1
Pfitsch/Val di Vizze	6
Prags/Braies	1
Prettau/Predoi	1
Rasen Antholz/Rasun-Anterselva	4
Ratschings/Racines	5
Ritten/Renon	2
Rodeneck/Rodegno	2
Sand in Taufers/Campo Tures	3
Sarntal/Sarentino	2
Schenna/Scena	1
Schlanders/Silandro	6
Schluderns/Sluderno	1
St. Christina in Gröden/	
Santa Cristina Valgardena	4
St. Leonhard in Passeier/	
San Leonardo in Passiria	1
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	6
St. Martin in Passeier/San Martino in Passiria	2
St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	3
St. Pankraz/San Pancrazio	1
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	4
Sterzing/Vipiteno	5
Taufers im Münstertal/Tubre	1
Terlan/Terlano	2
Tiers/Tires	1
Tirol/Tirolo	2
Tisens/Tesimo	3
Toblach/Dobbiaco	2
Tramin/Termenò	2
Truden/Trodèna nel parco naturale	1
Tscherms/Cermes	2

Ulten/Ultimo	3	Welsberg/Monguelfo	3
Unsere liebe Frau im Walde/St. Felix	1	Welschnofen/Nova Levante	3
Villanders/Villandro	5	Wengen/La Valle	2
Villnöss/Funes	3	Wolkenstein/Selva	1
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	3	Gemeinden außerhalb Südtirol	
Vöran/Verano	1	Comuni al di fuori dell'Alto Adige	1

Wie bereits in den vorhergehenden Jahren wurde eine thematische Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Gemeinden vorgenommen. Dabei konnte festgestellt werden, dass der größte Anteil der Beschwerden (35 Prozent) nach wie vor das Baurecht betrifft. Anfragen rund um Steuern und Gebühren stehen mit 18 Prozent an zweiter Stelle und sind im Vergleich zum Vorjahr (29 Prozent), wesentlich zurückgegangen. Die Anliegen rund um Verkehrs- und Verwaltungsstrafen haben sich hingegen mit 11 Prozent im Vergleich zum Vorjahr nahezu verdoppelt, dies gilt auch in Bezug auf die Anfragen zu den Themen Lärm und Aktenzugang.

Come per gli anni scorsi i reclami che interessano i Comuni sono stati suddivisi in base alla tematica e si è potuto constatare che l'argomento prevalente è sempre la normativa edilizia (35%). Al secondo posto troviamo le istanze in merito a imposte e tasse (18%, notevolmente diminuite rispetto al 29% dell'anno precedente). Le istanze riguardanti le multe per violazione del Codice della Strada e le sanzioni amministrative, invece, sono quasi raddoppiate, registrando un 11%; lo stesso dicasi per le istanze su tematiche quali il rumore e l'accesso agli atti.



Graphik: Verteilung der Anliegen innerhalb der Gemeinden

Grafico: Distribuzione delle istanze riguardanti i Comuni

Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung Distribuzione dei reclami in seno all'amministrazione provinciale

Mobilität/Mobilità	29
Wohnbau/Edilizia abitativa	28
Land-Personal	20
Soziales/Sociale	18
ASWE – Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung/ Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico - ASSE	10
Bildungsförderung/Diritto allo studio	10
Landwirtschaft/Agricoltura	9
Landesdirektion deutschsprachige Grund- Mittel und Oberschulen/ Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca	7
Forstwirtschaft/Foreste	7
Gesundheit/Salute	6
Arbeit/Lavoro	6
Berufsschulen und Fachlehranstalten/Scuole e istituti professionali	6
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario e catasto	5
Bildungsverwaltung/Amministrazione scolastica	5
Straßendienst/Servizio strade	5
Landesdirektion deutschsprachige Kindergärten/ Direzione provinciale e circoli delle scuole d'infanzia in lingua tedesca	4
Familienagentur/Agenzia per la famiglia	3
Landesdirektion deutschsprachige Berufsbildung/ Direzione provinciale formazione professionale in lingua tedesca	3
Funktionsbereich Tourismus/Area funzionale turismo	3
Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz/ Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima	3
Abteilung Präsidium/Ripartizione Presidenza	2
Landesinstitut für Statistik/Istituto provinciale di statistica	2
Landesdirektion Deutsche und ladinische Musikschule/ Direzione provinciale Scuola musicale tedesca e ladina	2
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	2
Museen/Musei	1
Abteilung örtliche Körperschaften und Sport/Ripartizione enti locali e sport	1
Denkmalpflege/Beni culturali	1
Informationstechnik	1
Italienische Kultur/Cultura italiana	1
Land-Landesdirektion ladinische Kindergärten und Schulen/Direzione provinciale le scuole ladine	1
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	1
Land-Agentur für Wohnbauaufsicht/Agenzia di Vigilanza sull'Edilizia	1
Insgesamt/Totale	203

Innerhalb der Landesverwaltung betrafen die meisten Beschwerden wie bereits in den vorhergehenden Jahren die Bereiche Mobilität und Wohnbau.

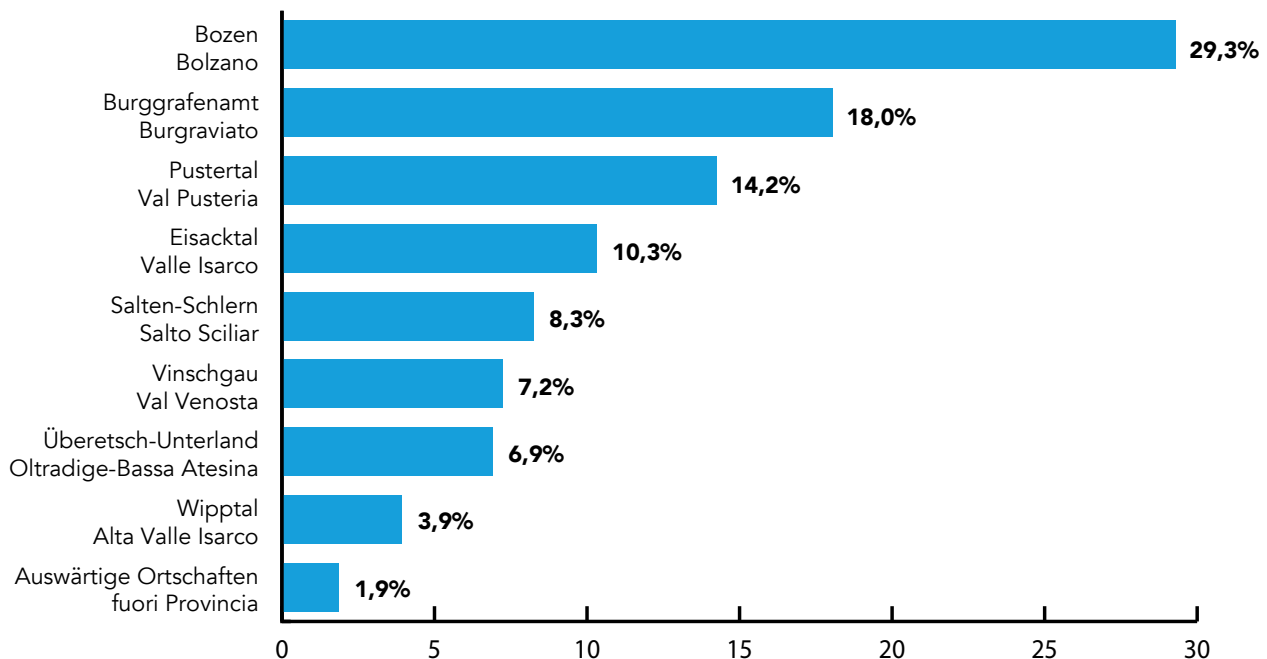
La maggior parte dei reclami presentati nell'ambito dell'Amministrazione provinciale ha riguardato, come negli anni precedenti, i settori della mobilità e dell'edilizia abitativa.

2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung auf:

2.4. COMUNITÀ COMPENSORIALE DI APPARTENENZA

La tabella seguente mostra la suddivisione in base alla Comunità comprensoriale di appartenenza dei cittadini che hanno presentato reclamo.



Graphik: Bezirkszugehörigkeit der Beschwerdeführerinnen und -führer

Grafico: Comunità comprensoriale di appartenenza

2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

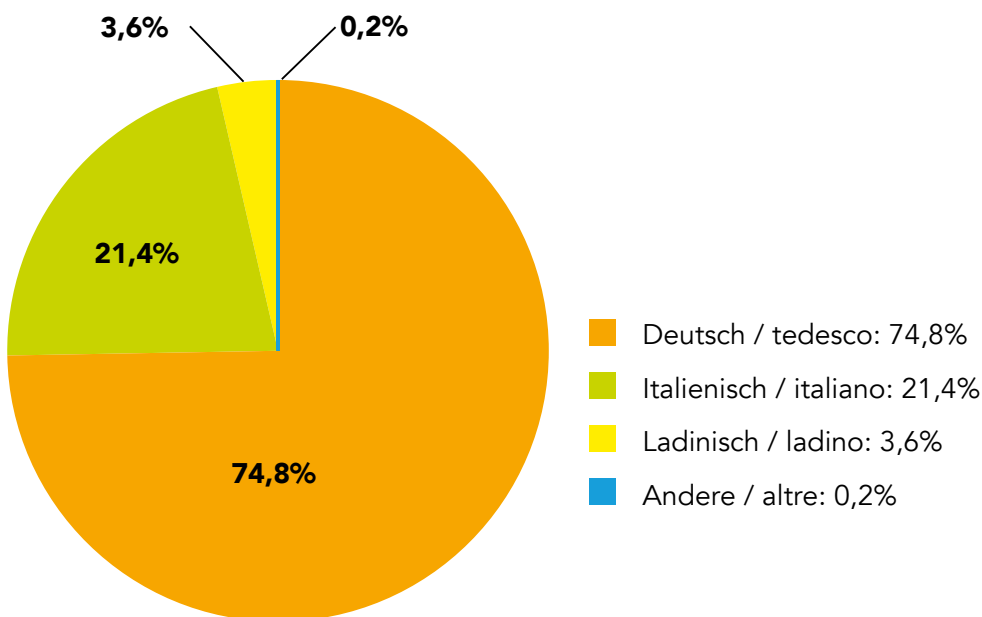
Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2024 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Bearbeitung ihrer Beschwerde wählten.

Diesbezüglich ist festzustellen, dass sich die Aufteilung auf die Landessprachen im Vergleich zum Vorjahr nicht wesentlich geändert hat.

2.5. LINGUA UTILIZZATA NEI RECLAMI

Come negli anni precedenti, anche nel 2024 è stata rilevata la lingua scelta dai cittadini per la presentazione dei reclami. A questo proposito si constata che non si registrano cambiamenti significativi in relazione alla distribuzione delle lingue utilizzate.

ANZAHL DER BESCHWERDEN NACH SPRACHE NUMERO DI RECLAMI IN BASE ALLA LINGUA



Graphik: Sprache Beschwerdeführerinnen und –führer

Grafico: Lingua utilizzata nei reclami



3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI

3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die meisten Anfragen in Bezug auf die Gemeinden betrafen das Thema Baurecht und Urbanistik, gefolgt von Anliegen rund um Steuern und Gebühren.

Insbesondere in Bezug auf die Gemeindeimmobiliensteuer GIS und die Super-GIS häuften sich die Anfragen. Zu diesem Thema gab es nicht nur Beschwerden von Südtiolerinnen und Südtirolern, die im AIRE-Register eingetragen und mehrmals im Jahr auf Heimaturlaub sind, sondern es herrscht sehr viel Unbehagen bei der Bevölkerung aus allen Landesteilen. Aufgrund der Beschwerden erscheint es fraglich, ob und inwiefern in den einzelnen Gemeinden die gewünschten Resultate (mehr vermietete und weniger leerstehende Wohnungen) erreicht worden sind.

In diesem Zusammenhang wurde der Volksanwaltschaft beispielsweise folgendes Problem geschildert: Eine zweite Wohnung im selben Haus, in dem sich die Erstwohnung befindet, gehört einem Ehepaar zu jeweils 50 Prozent. In dieser Wohnung lebt die Schwester des Ehemannes seit über 15 Jahren in Nutzungsleihe. Mit den neuen gesetzlichen Bestimmungen wurde die betreffende Gemeinde als Gemeinde mit Wohnungsnot eingestuft und folglich ein erhöhter

3.1. COMUNI

La maggior parte delle richieste riguardanti i Comuni ha avuto ad oggetto la normativa edilizia e l'urbanistica, seguite da istanze su tasse e imposte.

Sono pervenute in particolare molte richieste in riferimento a IMI e super IMI. Sul tema sono stati presentati reclami da parte di altoatesine e altoatesine registrate all'AIRE che tornano in provincia più volte all'anno per le vacanze, e si registra un generale malcontento della popolazione in tutto il territorio. Sulla base dei reclami viene da chiedersi se e in quale misura siano stati raggiunti i risultati sperati nei singoli comuni (più locazioni e meno case sfitte).

In tale contesto la Difesa civica si è trovata ad affrontare problemi come questo: in un edificio con due appartamenti, di cui uno è prima casa, il secondo appartiene ad una coppia di coniugi (proprietari ciascuno al 50%) e da oltre 15 anni vi abita la sorella del marito in comodato d'uso. Con le nuove disposizioni legislative il comune in cui si trova l'abitazione è stato classificato come comune con esigenza abitativa ed è stata applicata di conseguenza

Steuersatz vorgesehen. Damit entstand das Problem, dass der Ehemann den niedrigeren Steuersatz wegen der Nutzungsleihe an Verwandte zahlte, während die Ehefrau den Steuersatz für leerstehende Wohnungen bezahlen musste, obwohl die Wohnung de facto nicht leer war.

Auch Beschwerden über meldeamtliche Angelegenheiten kamen insbesondere in Bezug auf die Gemeinde Bozen häufig vor.

In Bezug auf die Gemeinde Bozen wurde unter anderem auch beanstandet, dass der Parkschein für Beeinträchtigte von der betroffenen Person selbst abgeholt werden muss und keine Vollmacht ausgestellt werden kann. Das bringt erhebliche Probleme mit sich, da die Bürgerinnen und Bürger nicht mobil sind und eben diesen Parkschein für Notsituationen brauchen. Das Amt, bei dem der Ausweis abgeholt werden kann, ist in der Industriezone (in der Galileo-Galilei-Straße gegenüber dem Einkaufszentrum Twenty). Diese Vorgehensweise wurde von der Gemeinde damit begründet, dass es sich bei dem einheitlichen europäischen Behindertenausweis (contrassegno unificato disabili europeo - CUDE) um eine Art Identitätskarte handle und folglich zertifiziert werden müsse, dass die Person auf dem Foto effektiv die Antragstellerin ist.

Man komme den Personen insofern entgegen, als dass sie vor dem Amt parken können. Die Begleitperson geht ins Büro mit den ganzen Unterlagen und sagt, dass die Person mit Behinderung im Auto ist. Dann kommen die Bediensteten auf den Parkplatz.

Einige andere Gemeinden bieten den Service an, dass ein Bediensteter nach Hause kommt und die erforderliche Identifizierung vor Ort durchführt.

Im Jahr 2024 haben sich auch Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf geplante Großprojekte in mehreren Südtiroler Gemeinden an die Volksanwaltschaft gewandt.

un'aliquota fiscale maggiorata. Di lì il problema: il marito pagava l'aliquota più bassa per via del comodato d'uso a parenti, mentre la moglie doveva pagare l'aliquota prevista per gli alloggi sfitti, benché l'abitazione di fatto non lo fosse.

Frequenti sono stati anche i reclami riguardanti i servizi anagrafici, con particolare riferimento al Comune di Bolzano.

Per quanto riguarda quest'ultimo è stato, tra l'altro, criticato il fatto che il contrassegno di parcheggio per i disabili debba essere ritirato personalmente e non sia prevista la possibilità di delegare qualcun'altro. Ne conseguono problemi piuttosto significativi, poiché le persone in questione hanno difficoltà a muoversi e hanno bisogno proprio di questo contrassegno per le situazioni di emergenza. L'ufficio in cui ritirarlo si trova nella zona industriale (in via Galileo Galilei, di fronte al centro commerciale Twenty). Il Comune ha giustificato la procedura spiegando che il contrassegno unificato disabili europeo (CUDE) è considerato alla stregua di un documento identificativo e perciò è necessario certificare che la persona sulla foto sia effettivamente quella che ha fatto richiesta.

Per venire incontro alle esigenze degli utenti è consentito loro di parcheggiare davanti all'ufficio. L'accompagnatore entra con tutta la documentazione, comunica che la persona con disabilità si trova in auto e così gli impiegati la raggiungono nel parcheggio.

Altri Comuni mettono a disposizione un servizio a domicilio per effettuare la necessaria identificazione della persona.

Nel 2024 la Difesa civica è stata interpellata da cittadine e cittadini anche in riferimento a grandi opere pianificate in vari comuni della provincia di Bolzano.



Gemeinsam ist den Anliegen auf Gemeindeebene der Wunsch nach Transparenz und Partizipation.

Das zeigt sich bei vielen partizipativen Prozessen auf Gemeindeebene. Auch wenn die Einbindung der Bürger vorgesehen ist, gibt es dafür keinen klaren Rechtsrahmen, stattdessen viel Ermessensspielraum der Gemeinden.

Es braucht Transparenz, eine klare Dokumentation der Arbeitsweise und der einzelnen Arbeitsschritte und eine ausgewogene Besetzung der vorgesehenen Arbeitsgruppen. Vor allem müssen sich die Beteiligten ernst genommen fühlen, sie dürfen nicht nur Statisten sein.

Nur so kann eine effektive, konstruktive Bürgerbeteiligung sichergestellt werden, mit der weitreichende, nachhaltige Entscheidungen im Sinne aller Bürgerinnen und Bürger getroffen werden können.

Im folgenden Abschnitt werden beispielhaft einige weitere Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern näher ausgeführt:

Antrag auf Rückerstattung Gemeindeimmobiliensteuer (GIS) - Wann gilt eine Wohnung als Hauptwohnung?

Eine Bürgerin hatte im Mai 2023 an die Gemeinde den Antrag um Rückerstattung der GIS-Zahlungen rückwirkend bis 2018 gestellt und darauf keine Antwort erhalten. Sie war der Meinung, dass die geforderten GIS-Zahlungen nicht gerechtfertigt seien, da ihre Eigentumswohnung keine Zweitwohnung sei. Der Volksanwaltschaft hat sie ihre Situation wie folgt geschildert: Sie habe im Dorf (wo sich die Wohnung befindet) seit ihrer Geburt den Wohnsitz, zuerst in ihrem Elternhaus und dann nach Bauende in der besagten Wohnung. Sie sei verheiratet und habe zwei Kinder. Ihr Mann habe mit den beiden Kindern den Wohnsitz in einer anderen Gemeinde, wo sie alle gemeinsam in einer Mietwohnung wohnen. Da sie es mit ihrer freiberuflichen Tätigkeit vereinbaren könne, verbringe die Familie fast jedes Wochenende

Le istanze concernenti i Comuni hanno tutte uno stesso elemento di fondo: l'auspicio di una maggior trasparenza e partecipazione. È il caso di molti processi partecipativi a livello comunale, nei quali nonostante sia previsto il coinvolgimento della cittadinanza non esiste un quadro normativo chiaro e si lascia ampia discrezionalità ai Comuni.

Occorre trasparenza, documentazione chiara delle modalità operative e dei singoli step così come una composizione equilibrata dei gruppi di lavoro previsti. È importante soprattutto che le persone coinvolte si sentano prese sul serio, e non mere comparse.

Solamente così può essere garantita una partecipazione civica efficace e costruttiva, attraverso la quale poter prendere decisioni di vasta portata e sostenibili a beneficio di tutti.

Di seguito sono illustrati alcuni altri esempi di istanze presentate dalla cittadinanza.

Richiesta di rimborso dell'IMI – Quando una casa è da considerarsi abitazione principale?

Nelmaggio2023 una cittadina aveva presentato al Comune istanza di rimborso dei pagamenti IMI con effetto retroattivo fino al 2018, senza però ricevere risposta. Era convinta che i pagamenti IMI richiesti non fossero giustificati, poiché il suo appartamento di proprietà non era seconda casa. Alla Difesa civica ha spiegato di avere da sempre la residenza nel comune dove è situato l'appartamento, dapprima presso l'abitazione dei genitori e poi presso il suddetto appartamento, una volta ultimato. È sposata e ha due figli. Il marito è residente con i figli in un altro comune, dove abitano tutti insieme in un appartamento in affitto. Essendo conciliabile con la sua attività di libera professionista, trascorre quasi ogni fine settimana e le vacanze (soprattutto quelle estive) con la famiglia nel paese di origine. I

und die Ferienzeiten (vor allem den ganzen Sommer) in ihrem Heimatdorf. Ihre Kinder seien Mitglieder zahlreicher Vereine, die Familie sei voll ins Dorfleben integriert.

Ihr Mann besaß bis vor ein paar Jahren eine Eigentumswohnung in einer anderen Gemeinde, hatte aber nie dort gewohnt, sondern die Wohnung vermietet und dann verkauft. Daher besitze die Familie keine weitere Eigentumswohnung.

Das Ausbleiben einer Antwort auf den Rückerstattungsantrag der Bürgerin wurde von der Gemeinde damit erklärt, dass bei lokalen Steuern das Ausbleiben einer Antwort der stillschweigenden Ablehnung des Antrags gleichkomme. Aufgrund der durchgeführten umfangreichen Kontrollen (Wohnsitzkontrolle, Wohnsitz der Familiengemeinschaft, kein Schulbesuch der Kinder und kein Hausarzt in der betreffenden Gemeinde, Rechnungen für Versorgungsleistungen wie Strom und Trinkwasser, Abfallentsorgung) schloss die Gemeinde eine Rückerstattung aus. Auch die Volksanwaltschaft vertrat die Ansicht, dass im gegenständlichen Fall laut den derzeit geltenden Landesbestimmungen nicht die Voraussetzungen vorlagen, um den Status der Hauptwohnung für die Frau anzuerkennen. Grundvoraussetzung für die Gewährung der Steuererleichterungen für die Hauptwohnung ist neben dem meldeamtlichen Wohnsitz der gewöhnliche effektive Aufenthalt. Dieser wird primär durch die tatsächliche Verweildauer und die Bereitschaft, den Mittelpunkt seiner Lebensinteressen an einen bestimmten Ort zu legen, definiert.

Fraglich ist, ob die geltenden Bestimmungen den unterschiedlichen Lebensgewohnheiten angemessen gerecht werden und ob wirklich auch Personen zur Kasse gebeten werden sollen, die eine einzige Eigentumswohnung besitzen, welche sie selbst arbeits- und familienbedingt nicht vorwiegend, aber doch für mehrere Monate im Jahr nutzen und aus diesem Grund nicht vermieten.

suoi figli fanno parte di molte associazioni, la famiglia è dunque ben integrata nella vita del paese.

Suo marito fino a un paio di anni prima era proprietario di un altro appartamento in altro comune ma non ci aveva mai abitato, lo aveva sempre affittato e poi venduto. La famiglia non ha quindi altre case di proprietà.

Il Comune ha motivato la mancata risposta all'istanza di rimborso spiegando che in materia di imposte locali la mancata risposta corrisponde al silenzio-rigetto. Sulla base degli approfonditi controlli effettuati (controllo della residenza, residenza del nucleo familiare, mancata frequenza scolastica dei figli e mancata assistenza medica nel comune in questione, fatturazione di utenze come energia elettrica e acqua potabile, smaltimento dei rifiuti) il Comune ha escluso la possibilità di un rimborso. Anche la Difesa civica ha ritenuto che nel caso in oggetto, sulla base delle disposizioni provinciali vigenti, non vi fossero i presupposti per riconoscere alla signora lo status di abitazione principale. Condizione necessaria all'ottenimento delle agevolazioni fiscali per l'abitazione principale è, oltre alla residenza anagrafica, anche l'effettiva dimora abituale, definita principalmente dall'effettivo tempo di permanenza e dalla disponibilità a trasferire il centro dei propri interessi in un determinato luogo.

È discutibile se le disposizioni vigenti tengano adeguatamente conto delle varie abitudini di vita e se davvero sia giusto chiedere di pagare il tributo a persone che hanno un unico appartamento di proprietà, di cui per motivi familiari e lavorativi non usufruiscono in maniera prevalente ma comunque per più mesi all'anno e che proprio per questo motivo non affittano.

Gemeindeimmobiliensteuer (GIS) bei Privatzimmervermietung

Ein Privatzimmervermieter hat bei der Volksanwaltschaft nachgefragt, ob bei einer Lizenz für acht Monate der erhöhte oder der ordentliche Steuersatz Anwendung findet, wenn der Auslastungsgrad von mindestens 20 Prozent nicht erreicht wird.

In Bezug auf den erhöhten Steuersatz wurden nämlich als Beispiel von seiner Gemeinde ausdrücklich „nicht vermietete Wohnungen seit mindestens einem Jahr“ angeführt. Daher war zu klären, ob auch im konkreten Fall eine Wohnung automatisch als nicht vermietet und somit dem Steuerpflichtigen zur Verfügung stehend gilt, falls der erforderliche Auslastungsgrad nicht erreicht wird.

Die Nachfrage der Volksanwaltschaft hat ergeben, dass man mittels einer koordinierten Auslegung der geltenden Landesbestimmungen zu folgendem Schluss kommt: Erreicht ein Privatzimmervermietungsbetrieb die Auslastung im ersten Jahr nicht, dann wird die Schonfrist von einem Jahr angewandt, bei saisonalen Betrieben ab dem Ende der gemeldeten Tätigkeit. Erreicht der Privatzimmervermietungsbetrieb im zweiten Jahr auch nicht die Auslastung, dann wird der erhöhte oder supererhöhte (je nachdem, in welcher Gemeinde sich der Betrieb befindet) Steuersatz angewandt.

Wer kommt für Schäden an der Wasserleitung auf?

Nicht selten wenden sich BürgerInnen an die Volksanwaltschaft, nachdem ein Schaden an der Wasserleitung erhebliche Kosten verursacht hat.

Der Betrieb der Wassernetze liegt in den meisten Fällen bei den einzelnen Gemeinden beziehungsweise bei den Interessentschaften. Dabei kann grundsätzlich darauf hingewiesen werden, dass es vorab wesentlich ist, in Erfahrung zu bringen, an welcher Stelle sich der sogenannte Wasserabnahmepunkt beziehungsweise an welcher Stelle sich das Rückschlagventil befindet.

Imposta comunale sugli immobili (IMI) per affittacamere privati

Un affittacamere privato si è rivolto alla Difesa civica per sapere se nel caso di una licenza di otto mesi si applichi l'aliquota maggiorata o quella ordinaria, qualora non venga raggiunto il livello minimo di utilizzo del 20%.

A titolo di esempio per l'applicazione dell'aliquota maggiorata, infatti, il suo Comune ha espressamente indicato gli "appartamenti non affittati da almeno un anno", quindi andava chiarito se un appartamento risulti automaticamente sfitto, e di conseguenza a disposizione del contribuente, qualora non venga raggiunto il livello di utilizzo richiesto.

In base alle informazioni raccolte dalla Difesa civica un'interpretazione coordinata delle vigenti disposizioni provinciali porta alla seguente conclusione: per gli affittacamere privati, qualora nel primo anno non si raggiunga il livello minimo, viene applicato un periodo di tolleranza di un anno, che per le aziende stagionali parte dalla fine dell'attività denunciata. Se anche nel secondo anno non si raggiunge il livello minimo richiesto, viene applicata l'aliquota maggiorata o supermaggiorata (a seconda del comune in cui si trova l'azienda).

Chi risponde dei danni alle condutture idriche?

Non è raro che le cittadine e i cittadini si rivolgano alla Difesa civica dopo che un danno alle condutture idriche ha provocato ingenti costi.

La gestione delle reti idriche compete di norma ai singoli Comuni ovvero alle interessenze. Anzitutto è essenziale individuare dove si trovano il punto di prelievo dell'acqua e la valvola di ritegno.

Ist der Schaden im Teilstück der Leitung zwischen Wasserabnahmepunkt und Haus entstanden, liegt die Verantwortung bei den privaten Eigentümern, welche in der Folge für die entstandenen Schäden aufkommen müssen.

Schäden hingegen, welche in dem Teil der Leitung vor dem Wasserabnahmepunkt entstanden sind, fallen in die Verantwortung der öffentlichen Hand, die die Kosten dafür übernehmen muss.

Dies ist in den einzelnen Wasserverordnungen geregelt, welche häufig ausdrücklich vorsehen, dass die Verbrauchsleitung, die sich hinter der Übergabestelle befindet, ein Bestandteil der Kundenanlage ist und als solche vom Kunden auf eigene Kosten verlegt und unterhalten werden muss.

Nicht erfolgte Mitteilung seitens der Gemeinde bei Wohnsitzverlegung

Eine Bürgerin hatte sich sichtlich entsetzt an die Volksanwaltschaft gewandt, als sie feststellen musste, dass eine ihr fremde Person ihren Wohnsitz in dieselbe Immobilie verlegt hatte, ohne dass die Bürgerin von der Gemeinde darüber informiert worden war. Davon erfahren hatte die Bürgerin, als sie zur Zahlung höherer Müllgebühren aufgefordert wurde und die Gemeinde aufgesucht hatte, um den Grund hierfür zu erfahren.

Nachdem sich herausgestellt hatte, dass die Bürgerin die Wohnung tatsächlich allein bewohnt, forderte sie umgehend nicht nur die nicht geschuldeten Beträge zurück, sondern auch eine Berichtigung der meldeamtlichen Daten. Die Gemeinde kam diesen Forderungen nur zum Teil nach, da die Daten nicht auch rückwirkend berichtigt wurden.

Im Rahmen der Fallbearbeitung stellte die Volksanwaltschaft zunächst fest, dass unter Anwendung des Artikels 7 des Gesetzes Nr. 241/1990 betreffend der Verwaltungsverfahren eine Gemeinde im Falle einer Wohnsitzverlegung verpflichtet

Sei der guasto interessa il tratto di condotta tra il punto di prelievo e la casa, la responsabilità è dei proprietari privati, e di conseguenza i danni insorti saranno a loro carico. I danni riguardanti il tratto che precede il punto di prelievo ricadono invece nella responsabilità dell'Amministrazione pubblica, che si deve far carico dei costi.

La relativa disciplina è contenuta nei singoli regolamenti idrici, in cui di norma è espressamente previsto che la condotta di consumo a valle del punto di consegna faccia parte dell'impianto dell'utente e che pertanto l'installazione e manutenzione sia a carico dello stesso.

Mancata comunicazione del trasferimento della residenza da parte del Comune

Una cittadina si era rivolta sbigottita alla Difesa civica dopo essersi resa conto che una persona a lei sconosciuta aveva trasferito la residenza nel suo stesso immobile senza che il Comune glielo avesse comunicato. Se ne era accorta perché trovandosi da pagare una tassa sui rifiuti più alta del solito aveva consultato il Comune per saperne il motivo.

Essendo effettivamente risultato che in quell'appartamento abita da sola, l'interessata ha immediatamente chiesto non solo la restituzione degli importi non dovuti ma anche la rettifica dei dati anagrafici. Il Comune ha accolto solo in parte le sue richieste rettificando i dati, ma non con effetto retroattivo.

Nella trattazione del caso la Difesa civica ha anzitutto accertato che, in applicazione dell'art. 7 della legge n. 241/1990 sul procedimento amministrativo, in caso di trasferimento della residenza il Comune è tenuto a trasmettere una "comunicazione di avvio del procedimento



ist, eine sogenannte „Mitteilung über die Einleitung des Verwaltungsverfahrens“ auch jenen Personen zu übermitteln, welche in der Immobilie bereits gemeldet sind. Diese Pflicht hatte die Gemeinde nicht erfüllt. Zudem wurde die Gemeinde dazu angehalten, die meldeamtliche Position auch rückwirkend zu berichtigen und eine Löschung der weiteren, fremden Person aus dem Familienbogen zu veranlassen. Die Verwaltung ist dieser Aufforderung schlussendlich nachgekommen.

GIS-Nachzahlungsaufforderungen

Viele Bürgerinnen und Bürger aus allen Landesteilen wandten sich an die Volksanwaltschaft, nachdem sie von der Gemeinde eine Aufforderung zur Nachzahlung eines Differenzbetrages der GIS betreffend die Steuerjahre von 2019 bis 2023 erhalten hatten. Die Zustellung der Zahlungsbescheide folgte meist nach einer Überprüfung seitens der Steuerämter der Gemeinden, die GIS-begünstigte Eigentümer einer Immobilie im Gemeindegebiet auf ihre Anspruchsberechtigung überprüften.

Die Betroffenen äußerten meist ihren Unmut darüber, erst nach Jahren zu Nachzahlungen aufgefordert zu werden, nachdem sich herausgestellt habe, dass unter Anwendung eines höheren Hebesatzes noch eine Steuerschuld ausstehe. Die Zahlungsaufforderungen seien darüber hinaus in einigen Fällen mit Strafen und Zinsen für den Zahlungsverzug versehen, sowie mit Gebühren für den Verwaltungsaufwand. Andere hingegen beanstandeten, dass die nun geforderten Beträge aufgrund einer falschen oder dubiosen Auslegung der Bestimmungen seitens der Gemeindebediensteten ausgestellt worden seien und wandten sich deshalb an die Volksanwaltschaft, um eine Überprüfung des Sachverhalts und der angewandten Bestimmungen anzufordern.

Nachdem den Bürgern mitgeteilt wurde, dass bei Steuerschulden eine Verjährungsfrist von

administrativ“ auch a coloro che sono già residenti nell’immobile. Il Comune non ha adempiuto a tale obbligo ed è stato inoltre sollecitato a rettificare la posizione anagrafica anche con effetto retroattivo e a disporre la cancellazione della persona sconosciuta che si era aggiunta dallo stato di famiglia. L’amministrazione ha infine accolto la richiesta.

IMI - Richiesta di pagamento arretrati

Molte cittadine e cittadini provenienti da ogni parte della provincia si sono rivolti alla Difesa civica dopo aver ricevuto richieste di pagamento degli arretrati IMI riferiti agli anni d’imposta dal 2019 al 2023, inviate generalmente a seguito di verifiche effettuate dagli uffici imposte dei Comuni sui proprietari beneficiari di IMI agevolata in merito all’ammissibilità dell’agevolazione.

I cittadini hanno espresso il loro malcontento nel dover versare arretrati dopo anni, essendo emerso che con l’applicazione di un’aliquota maggiore si trovavano a dover ripagare un debito fiscale. Per di più gli avvisi di pagamento in alcuni casi includevano anche sanzioni e interessi di mora, nonché oneri amministrativi. Altre persone hanno invece contestato il fatto che gli importi richiesti fossero stati addebitati sulla base di un’interpretazione scorretta o dubbia delle disposizioni da parte degli impiegati comunali e si sono pertanto rivolte alla Difesa civica chiedendo una verifica della situazione e delle disposizioni applicate.

Ai cittadini è stato comunicato che per i debiti d’imposta è previsto un termine prescrizione

fünf Jahren gelte, wurden diese darüber aufgeklärt, dass es sich bei der GIS um eine sog. Selbstveranlagungssteuer (tributo in autoliquidazione) handle. Das bedeutet, dass die Bürger in Eigenverantwortung ihre Steuerschuld entrichten müssen und die Verwaltung von jeglicher Verantwortung oder Mitschuld befreit ist, wenn sie – wie es in Südtirol üblicherweise der Fall ist – im Vorfeld den Bürgerinnen und Bürgern eine Berechnung samt Zahlungsaufforderung zustellt.

Als nicht nachvollziehbar und ungerecht empfinden betroffene Bürger Forderungen besonders dann, wenn im Vorfeld schriftliche Zusagen seitens der Gemeinde getroffen wurden, welche später revidiert wurden. Gleiches gilt für Auskünfte, welche von Beamten mündlich erteilt wurden und die sich als nicht korrekt herausgestellt haben. Die Verwaltung ist jedoch auch in diesen Fällen berechtigt, die Steuer nachträglich, innerhalb einer Frist von fünf Jahren einzufordern, wenn sie zu Ansicht gelangt, dass dies gesetzeskonform ist.

Ausbringung von Gülle während eines verbotenen Zeitraums

Nach Erhalt eines Strafzettels wegen Ausbringung der Gülle während eines verbotenen Zeitraums hat sich ein Bauer an die Volkswirtschaft gewandt. Ihm war bewusst, dass die Gemeindeverwaltung in Zusammenarbeit mit dem Bauernbund einen Zeitraum festgelegt hatte, während dessen die Ausbringung der Gülle verboten war. Seine Begründung für das Fehlverhalten waren meteorologische Faktoren, die ihn und andere Landwirte dazu veranlassen hätten, die Gülle in diesem Zeitraum auszubringen. Die Gemeindeverwaltung hat sich verpflichtet, sich erneut mit dem Bauernbund zusammzusetzen und den Zeitraum des Verbots zu verkürzen, dafür aber die Strafen zu erhöhen. Ausnahmen, die bisher mit Genehmigung erteilt werden konnten, werden nicht mehr möglich sein.

di cinque anni, spiegando inoltre che l'IMI costituisce un cosiddetto "tributo in autoliquidazione". Ciò significa che i cittadini devono versare sotto la propria responsabilità i debiti d'imposta e che l'Amministrazione è liberata da qualsiasi responsabilità o corresponsabilità qualora invii preliminarmente un conteggio con avviso di pagamento, come di solito avviene in Alto Adige.

I cittadini coinvolti trovano ingiustificabili e inique queste richieste soprattutto quando il Comune rivede a posteriori quanto precedentemente formulato per iscritto. Lo stesso vale per informazioni date a voce dagli impiegati e poi rivelatesi non corrette. Tuttavia anche in questi casi l'Amministrazione è autorizzata a richiedere successivamente il pagamento delle imposte nell'arco di cinque anni, qualora ritenga che ciò sia conforme alla legge.

Spargimento di concime liquido in periodi vietati

Un agricoltore si è rivolto alla Difesa civica dopo aver ricevuto una multa per spargimento di concime liquido in un periodo vietato. Pur sapendo che l'Amministrazione comunale, assieme al Bauernbund, aveva stabilito un divieto di spargimento, l'interessato motivava il suo comportamento con le previsioni meteorologiche che avevano indotto lui e altri agricoltori a spargere il concime proprio in quel periodo. L'Amministrazione comunale si è impegnata a confrontarsi nuovamente con il Bauernbund per accorciare la durata del divieto, aumentando però l'importo delle sanzioni. Le eccezioni che sinora potevano essere concesse dietro autorizzazione, non saranno più ammesse.

3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Auch über die Vorgehensweise der Landesverwaltung gibt es zahlreiche Anfragen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger, insbesondere – wie bereits in den vorhergehenden Jahren – in den Bereichen Mobilität und Wohnbau. Diesbezüglich ist anzumerken, dass die Zusammenarbeit insofern sehr gut funktioniert, als dass die Anfragen der Volksanwaltschaft von den zuständigen Ämtern stets zeitnah beantwortet wurden.

Häufig gab es auch Anfragen betreffend die Abteilung Personal, insbesondere zur langen Dauer der Auszahlung der Abfertigungen.

Es gab auch einige Anfragen zu Themen, die im Wesentlichen mit politischen Grundsatzentscheidungen zusammenhängen, wie beispielsweise Nachtfahrverbot, Herdenschutzmaßnahmen und Schadenersatzzahlungen bei Wolfsrissen.

Anbei einige Beispiele der Bürgeranfragen, mit denen sich die Volksanwaltschaft befasst hat:

Was sind die Voraussetzungen für die Gewährung der Befreiung von der Kraftfahrzeugsteuer beim Kauf eines Elektroautos?

Das Land Südtirol und der italienische Staat haben in zahlreichen Kampagnen dafür geworben, dass beim Kauf eines Elektrofahrzeugs dieses in den ersten fünf Jahren von der Autosteuer befreit ist. Ein Bürger kaufte ein Elektroauto mit Erstzulassung in Deutschland in der Hoffnung, von der Steuer befreit zu werden. Da es sich jedoch um ein reines Elektrofahrzeug handelt, gilt die staatliche Bestimmung (Artikel 20 des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 5. Februar 1953, Nr. 39; in geltender Fassung), die vorsieht, dass nur in Italien neu zugelassene Elektrofahrzeuge in den Genuss der Steuerbefreiung kommen. Die laut den geltenden Landesbestimmungen (Artikel 7/quarter Landesgesetz vom 23. Dezember 2021, Nr. 15) vorgesehene Befreiung von Kraftfahrzeugen mit auch ausländischer

3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Numerose istanze e reclami hanno riguardato, come negli anni precedenti, anche l'operato dell'Amministrazione provinciale, soprattutto negli ambiti della mobilità e dell'edilizia abitativa. A tal proposito va precisato che la collaborazione con gli uffici competenti funziona molto bene, dato che le richieste della Difesa civica sono state sempre evase con tempestività.

Spesso le istanze hanno interessato la Ripartizione personale, soprattutto in merito alla tempistica lenta per la liquidazione del trattamento di fine rapporto.

Alcune richieste riguardavano temi strettamente correlati a scelte politiche di principio, come ad esempio il divieto di transito notturno, le misure di protezione delle greggi e il risarcimento danni in caso di attacco da parte dei lupi.

Di seguito alcuni esempi di istanze che la Difesa civica si è trovata ad affrontare:

Quali sono le condizioni per l'esenzione dal pagamento del bollo in caso di acquisto di auto elettrica?

La Provincia di Bolzano e lo Stato italiano hanno annunciato con diverse campagne pubblicitarie l'esenzione dal pagamento della tassa di circolazione per i primi cinque anni in caso di acquisto di un veicolo elettrico. Un cittadino ha acquistato un'auto elettrica con prima immatricolazione in Germania sperando di accedere all'esenzione. Tuttavia nel caso di un veicolo completamente elettrico, come quello in questione, vige la normativa statale (art. 20 del decreto del Presidente della Repubblica n. 39 del 5 febbraio 1953 e successive modifiche) secondo cui solamente le auto elettriche di prima immatricolazione in Italia possono essere esentate dal bollo. L'esenzione prevista dalle disposizioni provinciali (art. 7/quarter della legge provinciale n. 15 del 23 dicembre 2021) per le

Erstzulassung gilt nur andere umweltfreundliche Kraftfahrzeuge (Fahrzeuge mit einer Höchstleistung des Motors von 185 kW und mit ausschließlichem oder doppeltem Erdgas- oder Flüssiggasantrieb, mit Hybridantrieb mit Elektro-Verbrennungsmotor oder mit Benzin-Wasserstoff- oder Diesel-Wasserstoff-Antrieb, die einen Kohlendioxidaußstoß von nicht mehr als 135 g/km aufweisen). Folglich hatte der betroffene Bürger keinen Anspruch auf Steuerbefreiung.

Wie ist die Vorgehensweise bei unleserlichen beziehungsweise abgeblätternen Autokennzeichen und wer übernimmt die diesbezüglichen Kosten?

In der Volksanwaltschaft haben sich Beschwerden in Bezug auf Nummernschilder von Fahrzeugen gehäuft, welche abblättern oder zum Teil unleserlich werden und somit ausgetauscht werden müssen, um die Revision bestehen zu können. Zu diesem Thema wurde die Abteilung Mobilität kontaktiert und es konnten folgende Informationen eingeholt werden:

Die Kennzeichen von älteren Fahrzeugen entsprechen häufig nicht mehr den Vorgaben der Straßenverkehrsordnung und sind von folgenden Beanstandungen betroffen:

(Artikel 100 StVO, wonach Kennzeichen reflektierend sein müssen und Art. 102 StVO, wonach sie nicht beschädigt sein dürfen)

Es ist wichtig, dass die Kundinnen und Kunden bei der Hauptuntersuchung von der Werkstatt darauf hingewiesen werden und sich um ein neues Kennzeichen kümmern, bevor hohe Bußgelder verhängt werden. Bei der Hauptuntersuchung wird das Fahrzeug in allen Teilen geprüft und abgenommen. Die Preise für die Zulassung eines neuen Kennzeichens liegen bei rund 250 Euro, wobei es sich empfiehlt, bei mehreren Autohändlern nachzufragen, um den günstigsten Preis zu erhalten.

Die Reflexfolien der Nummernschilder müssen eine Mindestqualität aufweisen, wobei eine Beanstandung der Qualität über den Zeitraum von fünf Jahren hinaus sehr schwierig wird.

auto di prima immatricolazione anche estera vale solo per altri veicoli ecologici (veicoli con potenza massima del motore di 185 kW e con alimentazione, esclusiva o doppia, a gas metano o GPL, con alimentazione ibrida elettrica e termica oppure con alimentazione doppia benzina/idrogeno o gasolio/idrogeno e con emissioni di anidride carbonica non superiori a 135 g/km). Di conseguenza l'interessato non ha avuto accesso all'esenzione.

Cosa occorre fare se la targa dell'auto è illeggibile o rovinata e su chi ricadono i costi?

Numerosi sono stati i reclami riguardanti targhe di veicoli che essendo rovinate o parzialmente illeggibili andavano sostituite per poter superare la revisione. Abbiamo dunque contattato la Ripartizione mobilità e di seguito riportiamo le informazioni raccolte.

Le targhe di veicoli datati spesso non soddisfano più i requisiti previsti dal Codice della Strada e sono soggette a contestazioni ai sensi dell'art. 100 del Codice della Strada, secondo cui le targhe devono essere riflettenti, e dell'art. 102 del Codice della Strada, secondo cui non devono risultare danneggiate.

È importante che i conducenti siano informati al riguardo dai meccanici in sede di revisione e provvedano ad acquistare una nuova targa per evitare di dover pagare multe salate. Durante la revisione l'auto viene analizzata in ogni parte e collaudata. Il prezzo per la registrazione di una nuova targa si aggira attorno ai 250 euro, anche se consigliamo di informarsi presso varie concessionarie in modo da trovare il prezzo più vantaggioso.

Le pellicole riflettenti delle targhe devono avere un livello qualitativo minimo, per quanto trascorsi cinque anni sia difficile reclamare sulla qualità.

Besteht eine gesetzliche Verpflichtung an einer Erhebung des Landesinstituts für Statistik (ASTAT) teilzunehmen und was geschieht, wenn man dieser nicht nachkommt?

Mehrere Bürger haben sich an die Volksanwaltschaft gewandt, da sie im Zuge einer Erhebung des Landesinstituts für Statistik (ASTAT) der Rechtsbelehrung entnommen haben, dass die Teilnahme verpflichtend ist und bei Unterlassung eine Verwaltungsstrafe vorgesehen ist. Die Volksanwaltschaft hat diesbezüglich umgehend Informationen eingeholt und zu den drei Fragen eine ausführliche Antwort erhalten.

1. Nach welchen Kriterien werden die Bürgerinnen und Bürger ausgewählt, bei der Erhebung mitzumachen?
Die an der Erhebung beteiligten Gemeinden werden vom ASTAT gemäß einem allgemeinen Zählungsplan bestimmt. Die Stichprobe an Haushalten wird nach Zufallsprinzip aus den meldeamtlichen Listen der Stichprobengemeinden zum 1.1. eines jeden Jahres gezogen.
2. Für welche Kategorien von Erhebungen ist die Teilnahme verpflichtend?
Bei Erhebungen, die im gesamtstaatlichen Statistikprogramm oder im Landesstatistikprogramm vorgesehen sind, wie beispielsweise die Dauerzählung der Bevölkerung und der Wohnungen, besteht öffentliches Interesse. Für einen Teil der Erhebungen ist somit die Auskunftspflicht ausdrücklich vorgesehen.
3. In welchem Rahmen bewegen wir uns, wenn die Rede von Verwaltungsstrafe ist?
Die Höhe der Verwaltungsstrafe und die Einleitung der diesbezüglichen Verfahren belaufen sich für die Bürgerinnen und Bürger auf 206 bis 2.065 Euro:

Lichtverschmutzung – Kann eine Privatperson einen Berg beleuchten?

Eine Gruppe von Umweltschützern hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und beanstandet, dass die von einem privaten Hüttenwirt

Esiste un obbligo legale di partecipazione alle indagini dell'Istituto Provinciale di Statistica (ASTAT) e cosa succede se non vi si ottempera?

Vari cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché nel corso di un'indagine condotta dall'ASTAT hanno desunto dalle avvertenze che la partecipazione è obbligatoria e che è prevista una sanzione amministrativa in caso di mancata partecipazione. La Difesa civica ha chiesto prontamente informazioni in merito, ricevendo risposte esaustive alle seguenti tre domande.

1. Secondo quali criteri vengono scelte le persone da coinvolgere nell'indagine?
I Comuni partecipanti vengono scelti dall'ASTAT in base a un piano generale. Il campione rappresentativo di nuclei familiari viene estratto secondo il principio di casualità dagli elenchi anagrafici dei Comuni campione al 1° gennaio di ogni anno.
2. Per quale tipo di indagini è obbligatoria la partecipazione?
Per le indagini previste dal programma statistico nazionale o provinciale – come il censimento permanente della popolazione e delle abitazioni – sussiste un interesse pubblico. Per alcune delle indagini è dunque espressamente previsto l'obbligo di fornire informazioni.
3. Come va intesa la sanzione amministrativa?
L'importo della sanzione amministrativa con avvio del rispettivo procedimento a carico dei cittadini va da 206 a 2.065 euro.

Inquinamento luminoso – Può un privato illuminare un monte?

Un gruppo di ambientalisti si è rivolto alla Difesa civica lamentando che di notte il sistema di illuminazione del gestore di un rifugio privato

betriebene Beleuchtungsanlage, welche die Felswand eines in unmittelbarer Nähe gelegenen Berges bei nächtlicher Dunkelheit hell umstrahlt, gesetzeswidrig sei, da von dieser eine Lichtverschmutzung ausgehe, welche bis ins Tal reiche. Diesbezüglich forderte sie Auskunft über die geltenden Bestimmungen sowie über die für die Einhaltung zuständige Behörde.

Die Bürgerinnen und Bürger wurden darüber informiert, dass gemäß Artikel 10 des Beschlusses der Landesregierung vom 5. Juli 2022, Nr. 477 (der sich auf das Landesgesetz Nr. 4 vom 21. Juni 2011 in geltender Fassung stützt) die Verwendung beweglicher oder fixer Projektionscheinwerfer („skybeamer“) ausdrücklich untersagt ist. Das Verbot gilt explizit auch für eine „vorübergehende Veranstaltung“: Die Kontrolle über die Einhaltung des Verbots liegt bei den Gemeinden, welche bei Nichtbeachtung eine Mahnung ausstellen. Bei Nichtbeachtung der Mahnung ist eine Verwaltungsstrafe von 500 bis 1.500 Euro vorgesehen. Die Verstöße gegen die obengenannten Bestimmungen sollten demnach schriftlich der zuständigen Gemeinde gemeldet und bestmöglich mit Fotos oder Aufzeichnungen dokumentiert werden. Außerdem sei die zuständige Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz darüber zu informieren.

Wieviel Geduld ist bei der Rückerstattung von Kursgebühren vonnöten?

Es handelt sich um eine Beschwerde, die ihren Anfang im Jahre 2022 nahm. Ein Vater hatte seine Tochter für einen Musikkurs (Hackbrett) am Konservatorium eingeschrieben und die Kursgebühr entrichtet. Das Institut hatte zu Jahresbeginn eine einzige Unterrichtsstunde abgehalten und anschließend den Kurs abgesetzt. Daraufhin hatte der Vater um Rückerstattung der einbezahlten Kursgebühr angesucht. Er wurde auf das darauffolgende Jahr vertröstet, angeblich aus bilanztechnischen Gründen. Aber auch im Folgejahr, als der Beschwerdeführer erneut wegen der Rückerstattung vorstellig wurde, konnte er nichts erreichen. Daraufhin

illumina intensivemente la parete rocciosa del monte adiacente in contrasto con la legge, in quanto causa un inquinamento luminoso che raggiunge il fondovalle. Il gruppo ha chiesto quindi informazioni in merito alle disposizioni vigenti e alle autorità preposte a farle osservare. Gli interessati sono stati informati che in conformità all'art. 10 della deliberazione della Giunta provinciale n. 477 del 5 luglio 2022 (basata sulla legge provinciale n. 4 del 21 giugno 2011 e successive modifiche) è espressamente vietato l'utilizzo di proiettori di fasci luminosi (skybeamer), sia mobili che fissi. Il divieto vale esplicitamente anche per "manifestazioni temporanee". Il controllo dell'osservanza del divieto spetta ai Comuni, che emanano un'ingiunzione in caso di mancata ottemperanza. Qualora l'ingiunzione non venga rispettata è prevista una sanzione amministrativa da 500 a 1500 euro. Le violazioni alle disposizioni di cui sopra vanno dunque segnalate per iscritto al Comune competente e documentate per quanto possibile con fotografie o registrazioni. Va inoltre informata anche la competente Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima.

Quanto occorre pazientare per ottenere il rimborso delle quote di iscrizione a un corso?

I fatti che hanno dato origine a questo reclamo risalgono al 2022, quando un padre aveva iscritto la propria figlia ad un corso di musica (salterio) presso il Conservatorio e corrisposto la quota dovuta. L'istituto aveva tenuto un'unica lezione all'inizio dell'anno per poi sospendere il corso. Il padre aveva dunque chiesto il rimborso della quota versata e gli era stato comunicato che avrebbe dovuto aspettare l'anno successivo, presumibilmente per motivi legati al bilancio dell'istituto. Ma anche ripresentandosi l'anno dopo per avere il rimborso il reclamante non è riuscito ad ottenere nulla, e quindi nel luglio del 2023 si è rivolto alla Difesa civica.



hat er sich an die Volksanwaltschaft gewandt. Dies geschah im Juli 2023.

Von nun an hat die Volksanwaltschaft monatlich dem Konservatorium geschrieben und dieses auch telefonisch kontaktiert, um darauf hinzuweisen, dass die Rückerstattung zu tätigen sei, da eine Kursgebühr für einen Kurs entrichtet worden war, der nie abgehalten worden ist.

Es haben sich Änderungen in der Personalführung des Institutes ergeben, aber das Ergebnis blieb immer dasselbe. Die Rückerstattung wurde nicht vorgenommen. Auf unsere unzähligen Aufforderungen kamen nur vereinzelt, spärliche Rückmeldungen, welche zum Inhalt hatten, dass man sich in nicht genauer definierter Zukunft um die Angelegenheit kümmern werde.

Erst im November 2024 und nach Einbeziehung und Intervention der höchsten politischen Vertreter wurde die Kursgebühr endlich rückerstattet.

Das Verhalten der Verwaltung bleibt bis heute unverständlich und nicht nachvollziehbar.

Abgelehnte Ansuchen um Pendlerbeitrag

Es haben sich zwei Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, nachdem ihr Gesuch um Pendlerbeitrag abgelehnt worden war. Eine Bürgerin, welcher bei der Eingabe der Standortdaten ein inhaltlicher Fehler unterlaufen ist, wodurch die Adresse des Dienstorts mit jener des Wohnorts zusammenfiel, erhielt das Ablehnungsschreiben des zuständigen Amtes mit der Begründung, dass die gesetzlich festgelegte Mindestdistanz von 18 Kilometern nicht überschritten wurde. Eine nachträgliche Richtigstellung des Ansuchens wurde abgelehnt, da dies einer Änderung eines bereits eingereichten Ansuchens gleichkäme, was nach Ablauf der Einreichfrist nicht mehr gestattet ist.

In einem weiteren Fall wurde einem Bürger der Pendlerbeitrag nicht zuerkannt, da dieser im Formular seine Arbeitszeiten, welche sich im Laufe der Woche ändern, nicht wie vorgesehen angegeben hatte. Die Nicht-Annahme der Gegenäußerungen wurde von der zuständigen

Da allora la Difesa civica ha scritto con cadenza mensile al Conservatorio e telefonato per sollecitare il rimborso dovuto, in quanto il corso in questione non si era mai tenuto.

Nonostante un avvicendamento nella gestione del personale dell'istituto, il risultato era invariato: nessun rimborso. I nostri innumerevoli solleciti hanno ottenuto solo isolate e laconiche risposte nelle quali veniva comunicato che avrebbero preso in carico la richiesta in un futuro non meglio precisato.

Solo a novembre 2024 grazie al coinvolgimento e all'intervento dei vertici politici si è finalmente ottenuto il rimborso della quota.

Il comportamento dell'amministrazione rimane tuttora incomprensibile e non giustificabile.

Rigetto delle richieste di contributo pendolari

Due persone si sono rivolte alla Difesa civica dopo essersi viste rigettare la richiesta di contributo pendolari. A una di esse era sfuggito un errore materiale nell'inserire gli indirizzi nella domanda (l'indirizzo della sede lavorativa coincideva con quello di residenza) e quindi nella comunicazione di rifiuto l'ufficio competente le aveva spiegato che non veniva superata la distanza minima di 18 km stabilita dalla legge. Si è vista rigettare anche la richiesta successivamente corretta, poiché ciò equivaleva a modificare una richiesta già inoltrata, cosa non più possibile una volta scaduto il termine di presentazione.

In un altro caso non è stato riconosciuto il contributo ad un cittadino che nel modulo non aveva indicato nel modo previsto gli orari di lavoro (essendo questi variabili nel corso della settimana). L'ufficio competente ha rigettato le osservazioni presentate per lo stesso motivo

Stelle mit derselben Begründung wie im ersten Fall abgewiesen. Der Bürger, der seiner Verwunderung und seinem Frust Ausdruck verlieh, wandte sich an die Volksanwaltschaft mit der Bitte auf Überprüfung und Intervention. Er verwies darauf, dass seine Ansuchen in den Vorjahren vorbehaltlos angenommen worden seien, wobei sich einzig und allein etwas am auszufüllenden Formular geändert habe.

Die Fragen an das Amt lauteten: 1) warum wurde sein Ansuchen, im Unterschied zu jenen aus den Vorjahren, dieses Jahr abgelehnt, obwohl sich an den Arbeitszeiten nichts geändert hatte? 2) welchen Zweck erfüllen Gegenäußerungen, zu denen Bürger aufgefordert werden, wenn sogar einfache Berichtigungen nicht angenommen werden?

Das Amt entgegnete, dass „Gegenäußerungen“ ihren Zweck sehr wohl erfüllten, beispielsweise dadurch, dass die eingangs festgestellte Unterschreitungen der Mindestdistanz widerlegt werden könnten, indem beispielsweise belegt wird, dass einige Straßen Südtirols im Sommer zwar befahrbar, im Winter jedoch geschlossen seien, wodurch sich im Winter eine längere Wegstrecke ergebe. Weiters habe die Digitalisierung des Verfahrens zwar zu einer gewissen „Rigidität“ geführt, andererseits eine schnellere Bearbeitung der Ansuchen und Ausschüttung der Beiträge ermöglicht. Den Betroffenen konnte leider geholfen werden.

addotto nel primo caso. L'interessato, stupito e frustrato, si è dunque rivolto alla Difesa civica per chiederle di verificare e intervenire, sottolineando il fatto che negli anni precedenti le sue domande erano state accolte senza riserve, e che si trattava soltanto di qualche minima modifica apportata al modulo da compilare.

Di seguito le domande che sono state poste all'ufficio competente: 1) Perché quest'anno, a differenza del passato, la sua richiesta è stata rigettata benché gli orari di lavoro non siano cambiati? 2) A quale scopo l'ufficio competente invita a presentare osservazioni, se non vengono accolte nemmeno delle semplici rettifiche?

L'ufficio ha replicato che le osservazioni hanno sicuramente una loro utilità, poiché tra l'altro possono servire a smentire il mancato raggiungimento della distanza minima inizialmente accertato, dimostrando, ad esempio, che alcune strade dell'Alto Adige sono percorribili in estate ma in inverno vengono chiuse, ragion per cui il percorso transitabile risulta più lungo in inverno. Inoltre la digitalizzazione del procedimento ha portato a una certa "rigidità", ma nel contempo anche a una velocizzazione nella gestione delle istanze e nella distribuzione dei contributi. Purtroppo non è stato possibile aiutare i reclamanti nelle loro richieste.

3.3. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFT

Auch in Bezug auf die Arbeitsweise der Bezirksgemeinschaften gab es zahlreiche Anfragen, von denen hier einige Beispiele aufgezeigt werden:

In welchen Fällen kann man in Südtirol einen Hausarzt wählen, ohne dort seinen Wohnsitz zu haben?

Wegen des Gesundheitszustands ihres Vaters musste eine Südtirolerin aus einer italienischen Stadt in ihr Elternhaus zurückkehren, um ihn zu pflegen. Während sie somit ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Südtirol hatte, behielt sie ihren Wohnsitz in der italienischen Stadt außerhalb der Region Trentino-Südtirol. In dieser Zeit hätte die Bürgerin auch öfters einen Hausarzt in der Nähe gebraucht. Italienische Staatsbürger sind zwar auch ohne Wohnsitz im Gesundheitssystem eingeschrieben, haben aber ohne Wohnsitz keinen Anspruch auf einen Hausarzt. Das Rundschreiben des Gesundheitsministeriums vom 11. Mai 1984, Nr. 1.000, sieht drei Ausnahmefälle vor, in denen Bürger, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Gebiet als dem ihres Wohnsitzes haben, das Recht verschafft, dort vorübergehend einen Allgemeinmediziner/Kinderarzt ihrer Wahl zu wählen. Die drei Gründe sind: persönliche Gesundheit, Arbeit oder Studium.

Da die Bürgerin, die sich an uns gewandt hat, aus keinem dieser drei Gründe nach Südtirol gezogen ist, sondern um ihren Vater zu pflegen, konnte ihr die Bezirksgemeinschaft keinen Hausarzt zuweisen.

In welchen Fällen können Angehörige davon befreit werden, den gesetzlich vorgesehenen Teil des Seniorenheimtarifs zu bezahlen?

Im Zuge einiger Ansuchen um Befreiung von Seniorenwohnheimkosten, welche laut Zivilgesetzbuch sowie Landesgesetz Angehörige des Nutzers/der Nutzerin zu tragen haben, hat sich

3.3. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Anche in riferimento all'operato delle Comunità comprensoriali sono pervenute parecchie istanze, di cui riportiamo qualche esempio.

In quali casi in Alto Adige è possibile scegliere il medico di base in un luogo in cui non si risiede?

Una donna altoatesina che abitava in una città italiana è dovuta tornare a casa dai genitori in provincia di Bolzano per assistere il padre malato e ha spostato quindi la sua dimora abituale pur mantenendo la residenza nella città italiana fuori regione. Durante questo periodo avrebbe spesso avuto bisogno di un medico nelle vicinanze, ma senza la residenza i cittadini italiani, benché iscritti al sistema sanitario nazionale, non hanno diritto ad avere un medico di base. La circolare del Ministero della Sanità n. 1000 dell'11 maggio 1984 prevede tre casi eccezionali in cui i cittadini con dimora abituale in un territorio diverso da quello in cui risiedono hanno anche il diritto di scegliere temporaneamente un medico di base/pediatra a loro discrezione, ossia in presenza motivi di salute personale, lavoro o studio.

Poiché la persona che si è rivolta a noi non rientrava in nessuno dei tre casi eccezionali ma era tornata in Alto Adige per assistere il padre, la Comunità comprensoriale non ha potuto assegnarle un medico di base.

In quali casi i familiari possono essere esentati dal pagamento della quota (prevista dalla legge) della retta per la casa di riposo?

Nell'esaminare alcune domande di esenzione dai costi delle case di riposo, che secondo il Codice civile e la legge provinciale devono essere sostenuti dai familiari dell'utente,

die Volksanwaltschaft mit den diesbezüglichen Bestimmungen und Voraussetzungen befasst und Bürgerinnen und Bürgern bei der Recherche der hierfür erforderlichen Dokumente und Bescheinigungen unterstützt. Gemäß dem entsprechenden Dekret des Landeshauptmanns vom 11. August 2000, Nr. 30, welches „Maßnahmen der finanziellen Sozialhilfe und zur Zahlung der Tarife der Sozialdienste“ regelt, kann der Fachbeirat einem Ansuchen um Befreiung zustimmen, sofern „in der einschlägigen Dokumentation einer Gerichtsbehörde oder einer öffentlichen Behörde Sachverhalte dargelegt werden, von denen ein objektiver Grund abgeleitet werden kann, dass die erweiterte Familiengemeinschaft keine affektiven oder wirtschaftlichen Beziehungen zum Nutzer hat“. Eine solche Befreiung wird erfahrungsgemäß in äußerst schwerwiegenden Fällen, wie grober Vernachlässigung, Gewalt oder des Verlassens gewährt. Diesbezüglich konnte die Volksanwaltschaft in mehreren Fällen bei der Sicherstellung genannter Dokumente unterstützend einwirken.

3.4. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Zu den Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft zählen auch die Information über Patientenrechte, die Vermittlung bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, die Aufklärung über Mängel und Missstände sowie die Unterstützung bei der außergerichtlichen Streitbeilegung vor der Schlichtungskommission nach Behandlungsfehlern. Im Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 wird ausdrücklich auf die Aufgaben der Volksanwältin als Vertreterin und Unterstützerin des Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen gemäß Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 verwiesen.

la Difesa civica ha approfondito le relative disposizioni e condizioni supportando le cittadine e i cittadini nella ricerca della documentazione e dei certificati necessari. In conformità al decreto del Presidente della Provincia n. 30 dell'11 agosto 2000 riguardante gli interventi di assistenza economica sociale e il pagamento delle tariffe nei servizi sociali, il comitato tecnico può approvare una richiesta di esenzione "se da specifica documentazione dell'autorità giurisdizionale o di pubbliche autorità risultano circostanze da cui si possa dedurre una causa oggettiva di estraneità del nucleo familiare collegato in termini di rapporti affettivi o economici rispetto all'utente". Tale esenzione è concessa di norma solo in casi estremamente rilevanti come grave negligenza, violenza o abbandono. In molti casi la Difesa civica è stata d'aiuto recuperando la suddetta documentazione.

3.4. AZIENDA SANITARIA

Di competenza della Difesa civica è anche fornire informazioni sui diritti del paziente, mediare in caso di controversie con l'Azienda sanitaria, fornire chiarimenti in presenza di carenze e disservizi nonché dare supporto nella conciliazione stragiudiziale davanti alla Commissione conciliativa a seguito di errori medici.

La legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020 rinvia espressamente ai compiti della Difensora civica, chiamata a rappresentare e assistere il paziente davanti alla Commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici in conformità all'art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007.

Zudem ist in Artikel 15 Absatz 2 des Landesgesetzes Nr. 11/2020 nun auch ein ausdrücklicher Verweis auf das Staatsgesetz Nr. 24 vom 8. März 2017 („Gelli-Bianco“) vorgesehen. Artikel 2 des obengenannten Staatsgesetzes überträgt den regionalen Volksanwälten die wichtige Aufgabe des Patientenanwalts.

Die Anfragen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit betreffen vorwiegend Themen wie das Verfahren vor der Schlichtungskommission, die EU-Richtlinie 2011/24/EU über die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung und insbesondere über die erforderliche Vorabgenehmigung für die kostenlose Behandlung im Ausland, Rückerstattung von Spesen für medizinischen Leistungen, Sanktionen bei der verspäteten Absage von fachärztlichen Visiten und Wartezeiten. Eine interessante Anfrage kam vom Tiroler Patientenanwalt. Der Fall betraf die Sterbeverfügung einer österreichischen Staatsbürgerin mit Aufenthalt in Südtirol, die sich das in Österreich mit gültiger Sterbeverfügung erhältliche Präparat von einer Hilfe leistenden Person nach Südtirol bringen lassen und dort einnehmen wollte. Dies ist aufgrund der geltenden gesetzlichen Bestimmungen in Italien nicht möglich beziehungsweise strafbar.

Kann der Mindestbetrag für die freiwillige Eintragung in den Nationalen Gesundheitsdienst in Raten bezahlt werden?

Eine nicht erwerbstätige Drittstaatsangehörige hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt, um sich zu erkundigen, ob die Information, dass der Mindestbetrag für die freiwillige Eintragung in den Nationalen Gesundheitsdienst nicht in Raten bezahlt werden könne, korrekt sei.

Die Volksanwaltschaft hat bestätigt, dass diese vom Sanitätsbetrieb erteilte Auskunft den geltenden gesetzlichen Bestimmungen entspricht. In Artikel 6 des Dekrets des italienischen Gesundheitsministers vom 8. Oktober 1986 ist ausdrücklich vorgesehen, dass die Zahlung einmalig für den gesamten Betrag erfolgen muss.

Inoltre il comma 2 dell'art. 15 della legge provinciale n. 11/2020 contiene ora un esplicito rimando alla legge statale n. 24 dell'8 marzo 2017 (legge "Gelli-Bianco"), il cui art. 2 trasferisce ai Difensori civici regionali l'importante compito di garanti dei pazienti.

Le istanze e i reclami in ambito sanitario riguardano principalmente temi come il procedimento innanzi alla Commissione di conciliazione, la direttiva 2011/24/EU riguardo all'assistenza sanitaria transfrontaliera e in particolare alla necessaria pre-autorizzazione per le cure gratuite all'estero, il rimborso delle spese sanitarie, le sanzioni per disdette tardive di visite specialistiche e i tempi di attesa.

Un'interessante richiesta è pervenuta dal Garante per il diritto alla salute del Tirolo in riferimento alle disposizioni di fine vita di una cittadina austriaca domiciliata in Alto Adige, la quale voleva farsi portare da una persona che le forniva assistenza il preparato disponibile in Austria dietro presentazione di valide disposizioni di fine vita per poi assumerlo in Alto Adige. In Italia però, sulla base delle norme vigenti, questo non è possibile ed è anzi punibile.

È possibile rateizzare il contributo minimo per l'iscrizione volontaria al Servizio Sanitario Nazionale?

Una persona non occupata proveniente da un paese terzo si è rivolta alla Difesa civica per sapere se fosse corretta l'informazione che aveva ricevuto circa l'impossibilità di rateizzare il contributo minimo per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

La Difesa civica ha confermato che l'informazione fornita dall'Azienda sanitaria corrisponde alle disposizioni vigenti. Nell'art. 6 del decreto del Ministero della Sanità dell'8 ottobre 1986 è espressamente previsto che il pagamento del contributo debba avvenire in un'unica soluzione.

3.5 SCHWERPUNKT: ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

Anbei einige Beispiele von Fällen, mit denen sich die Volksanwaltschaft in diesem Bereich befasst hat:

STAATLICHE VERWALTUNGEN – GERICHT

Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung – Rekurs an das Landesgericht Bozen für die sofortige Wirksamkeit.

Eine aus Kroatien stammende Bürgerin erhält nach beinahe zweijähriger Wartezeit die Mitteilung, eine Sozialwohnung des Wohnbauinstituts beziehen zu können. Das Zuweisungsverfahren wird jedoch mit der Begründung eingestellt, dass keine Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung eingereicht wurde und somit die Voraussetzungen nicht erfüllt sind. Die betreffende Erklärung hatte die Bürgerin, welche bereits seit 2010 in Südtirol ansässig ist, nie abgegeben und gab an, nicht darüber in Kenntnis gewesen zu sein. Gleichzeitig erfuhr sie, dass laut Gesetz 18 Monate verstreichen müssten, bis eine Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung rechtswirksam wird, da bereits in Südtirol ansässige Bürger bei Erreichen des 18. Lebensjahres, Volljährige zum Zeitpunkt ihrer Wohnsitzverlegung in eine Südtiroler Gemeinde, von dieser eine Mitteilung erhalten, in welcher diese aufgefordert werden, besagte Erklärung abzugeben.

Die Bürgerin, die bereits seit dem Jahre 2010 in Südtirol ansässig ist, war sehr besorgt, dass sie den Anspruch auf die zugewiesene Wohnung endgültig verlieren würde, da die entsprechende Rangordnung, innerhalb weniger Tage auslaufen und neu erstellt werden würde.

Bei entsprechender Rückfrage an die Gemeinde stellte sich heraus, dass die kroatische Bürgerin keine entsprechende Mitteilung erhalten hatte beziehungsweise dass eine erfolgte Zustellung nicht dokumentiert war. Die gesetzliche Pflicht, auch Bürgerinnen und Bürgern

3.5 ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Di seguito riportiamo alcuni casi affrontati dalla Difesa civica in riferimento ad altre amministrazioni pubbliche.

AMMINISTRAZIONI STATALI – AMMINISTRAZIONE DELLA GIUSTIZIA

Dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico – Ricorso al Tribunale di Bolzano per immediata efficacia

Una cittadina proveniente dalla Croazia riceve dopo quasi due anni di attesa la comunicazione circa la possibilità di ricevere un alloggio sociale dell'Istituto per l'edilizia sociale. Il procedimento di assegnazione viene però sospeso con la motivazione che non è stata presentata la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico e mancano quindi i requisiti. La signora, residente dal 2010 in provincia di Bolzano, non aveva mai consegnato tale dichiarazione e affermava di non esserne stata a conoscenza. Al contempo ha appreso che secondo la legge devono trascorrere 18 mesi prima che una dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico sia giuridicamente efficace, dato che i cittadini già residenti in Alto Adige al compimento del diciottesimo anno, maggiorenni al momento del trasferimento della residenza in un comune della provincia di Bolzano, ricevono dal Comune l'invito a rilasciare tale dichiarazione.

La cittadina, residente in Alto Adige già dal 2010, era molto preoccupata per la possibilità di perdere il diritto all'appartamento assegnatole, poiché la graduatoria corrispondente sarebbe scaduta di lì a pochi giorni e ne sarebbe stata stilata una nuova.

Dopo aver chiesto chiarimenti al Comune è emerso che la cittadina croata non aveva ricevuto alcuna comunicazione, ovvero non vi era traccia documentata dell'avvenuta notifica. L'obbligo legale di notificare tale comunicazione anche alle cittadine e ai cittadini di paesi terzi

von Drittstaaten, welche ihren Wohnsitz in eine Südtiroler Gemeinde verlegen, eine solche Mitteilung zuzustellen, besteht erst seit Änderung des Artikels 20-ter des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 26. Juli 1976, Nr. 752, im Jahre 2015. Die Bürgerin ist jedoch bereits seit 2010 in Südtirol ansässig, einem Zeitpunkt, an dem Kroatien noch nicht EU-Mitgliedsland war. Die Bürgerin wurde daher angewiesen, am Landesgericht Bozen ihre Ersterklärung zur Zugehörigkeit zu einer der drei Sprachgruppen abzugeben. Zudem wurde ihr geraten, zeitgleich einen Rekurs gegen die obige Bestimmung einzulegen und diesem die amtliche Bestätigung der Gemeinde beizulegen, welche bestätigt, dass weder zum Zeitpunkt der Wohnsitzverlegung noch später eine Mitteilung an die Bürgerin verschickt wurde. Dem Rekurs wurde binnen weniger Tage stattgegeben, sodass die Bürgerin eine gültige Erklärung bezüglich ihrer Sprachgruppenzugehörigkeit vorweisen konnte. In der Folge wurde ihr auch die Wohnung zugewiesen.

NISF

Erhalt der Arbeitslosenunterstützung während zwischenzeitlicher Arbeitstätigkeit – was ist zu beachten, um eine Rückerstattung der Beträge zu vermeiden?

Ein Bürger hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt, da das NIFS/INPS ihn aufgefordert hatte, die zu Unrecht erhaltene Arbeitslosenunterstützung, die er für einige Monate erhalten hat, obwohl er zwischenzeitlich einer Arbeit nachgegangen ist, zurückzuzahlen. Das NIFS/INPS hat ihn aufgefordert, die zu Unrecht ausbezahlten Beträge zurückzuerstatten. Folgende Informationen konnten wir dem Bürger geben: Wenn ein Antrag um Arbeitslosenunterstützung bei einem Patronat gestellt wurde, dann sollte dieses über die Streichung aus der Liste der Arbeitssuchenden ausdrücklich informiert werden. Das Patronat wird dann anschließend das NIFS/INPS darüber in Kenntnis setzen. Wenn diese Information nämlich dem NIFS/INPS nicht

che trasferiscono la propria residenza in un comune dell'Alto Adige, esiste solo a seguito della modifica dell'art. 20-ter del decreto del Presidente della Repubblica n. 752 del 26 luglio 1976, avvenuta nel 2015. Ma la persona in questione è residente in provincia di Bolzano già dal 2010, anno in cui la Croazia non era ancora membro dell'Unione Europea.

Alla signora è stato dunque chiesto di rilasciare la sua prima dichiarazione di appartenenza ad uno dei tre gruppi linguistici presso il Tribunale di Bolzano, e frattanto le è stato consigliato di presentare ricorso contro la disposizione sopra citata, allegando l'attestazione ufficiale del Comune che conferma come la comunicazione non sia stata recapitata né al momento del trasferimento della residenza né successivamente. Il ricorso è stato accolto nel giro di pochi giorni, di modo che la signora ha potuto presentare una valida dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico. Successivamente le è stato anche assegnato l'alloggio.

INPS

Percepire l'indennità di disoccupazione mentre si lavora – A cosa bisogna fare attenzione per evitare di rimborsare gli importi?

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica poiché l'INPS gli aveva chiesto di restituire l'indennità di disoccupazione indebitamente ricevuta per alcuni mesi benché nel frattempo avesse svolto un'attività lavorativa. L'INPS gli aveva chiesto di restituire le somme illegittimamente liquidate. Noi gli abbiamo spiegato quanto segue.

Quando la domanda di disoccupazione viene presentata tramite patronato, questo deve essere espressamente informato della cancellazione dalla lista di disoccupazione. In seguito il patronato ne mette a conoscenza l'INPS. Se questa informazione non viene immediatamente trasmessa all'INPS può

umgehend weitergegeben wird, kann es geschehen, dass das Arbeitslosengeld weiterhin ausbezahlt wird, ohne dass ein Anrecht darauf besteht. In diesem Fall muss das NIFS/INPS die ausbezahlten, aber nicht zustehenden Beträge zurückverlangen.

Sollte bei der Meldung an das NIFS/INPS ein Fehler begangen worden sein, sollte unverzüglich das Patronat kontaktiert werden.

Wenn hingegen die Streichung aus der Arbeitslosenliste vom betroffenen Bürger selbst durchgeführt wurde, ist es weiters notwendig, dass diese Meldung auch auf dem entsprechenden Portal (NASPICOM) über SPID erfolgt. In diesem Fall liegt die Verantwortung einer verspäteten oder fehlenden Meldung an das INPS bei der betroffenen Person.

WOHNBAUINSTITUT

Institut für den sozialen Wohnbau: Instandhaltungsarbeiten in einem Wohngebäude des Instituts

Die Vertrauensperson eines Wohngebäudes des Instituts für den sozialen Wohnbau weist das Institut darauf hin, dass es ein Problem mit einem defekten Heizkessel gibt.

Es handelt sich um einen sehr alten Heizkessel, der vor allem nachts laute Geräusche macht, und die Bewohnerin hat sich deshalb bereits mehrmals an das Institut für den sozialen Wohnbau gewandt.

Die Techniker, die das Institut für den sozialen Wohnbau schon öfter geschickt hat, konnten das Problem nie lösen, aber die Einsätze werden der Hausgemeinschaft in Rechnung gestellt.

Nach vielen Versuchen hat ein Mieter des Wohngebäudes die Ursache des Problems erkannt. Es handelt sich um die Umwälzpumpe, d. h. die Vorrichtung, die dafür sorgt, dass das Warmwasser fast sofort mit einer hohen Temperatur die Wohnungen erreicht.

Um den Lärm zu vermeiden, wurde die Pumpe abgeschaltet, was aber bedeutet, dass man für heißes Wasser die Wasserhähne lange

succedere che l'indennità di disoccupazione continui ad essere corrisposta senza che il beneficiario ne abbia titolo. In tal caso l'INPS deve richiedere il rimborso delle somme liquidate ma non spettanti.

Qualora si riscontrassero errori nella comunicazione all'INPS occorre contattare immediatamente il patronato.

Se invece è il cittadino in prima persona a provvedere alla cancellazione dalla lista di disoccupazione è inoltre necessario che la comunicazione avvenga tramite portale (NASPICOM) utilizzando lo SPID. In questo caso la responsabilità per comunicazioni tardive o mancanti è della persona interessata.

IPES

Lavori di manutenzione in condominio IPES

La fiduciaria di un condominio IPES porta all'attenzione dell'istituto il problema del malfunzionamento di una caldaia.

Si tratta di una caldaia molto vecchia che fa rumore in particolare di notte e la signora si è più volte rivolta all'IPES.

Ci sono stati diversi interventi da parte dei tecnici inviati da IPES ma mai risolutivi e tali interventi vengono addebitati al condominio.

Dopo diversi tentativi, un inquilino del condominio ha individuato il problema, che riguarda la pompa di ricircolo, ovvero lo strumento che consente all'acqua calda di arrivare a temperatura elevata negli appartamenti quasi immediatamente.

Per evitare il rumore, è stata disattivata la pompa ma questo comporta che per avere acqua calda, occorre far correre a lungo e a

aufdrehen muss, weil das Wasser durch das ganze Rohrleitungssystem laufen muss, um ans Ziel zu gelangen.

Die Kosten, die dieser Heizkessel mit sich bringt, sind für die Mieter nicht mehr tragbar. Einige Familien schalteten wegen des hohen Verbrauchs und der ständigen Einsätze sogar die Heizung aus.

Daher ersucht die Hausgemeinschaft das Institut für den sozialen Wohnbau, den Austausch des Heizkessels zu erwägen.

Das Institut für den sozialen Wohnbau antwortet, dass es mehrere Male Techniker geschickt hat, um die Situation zu überprüfen, und es Kenntnis davon hat, dass der Heizkessel veraltet ist. Das Institut plant, diesen im Laufe des Jahres 2025 zu ersetzen.

Die Vertrauensperson beschwert sich auch darüber, dass das Institut für den sozialen Wohnbau oft Ausgaben für Zubehör des Gebäudes beschließt, ohne dabei jemanden mit einzubeziehen, und diese Ausgaben dann den Hausbewohnern in Rechnung gestellt werden.

Ein weiteres wichtiges Thema, das die Bürgerin veranlasst hat, sich wiederholt an die Carabinieri zu wenden, ist die Tatsache, dass in dem Wohngebäude Personen leben, die die Rechte der anderen nicht respektieren, sich aggressiv verhalten und andere einschüchtern, was zu einem Klima der Angst und der Unterwerfung führt. Diese Personen halten die Ruhezeiten nicht ein und nutzen außerdem die Gemeinschaftsbereiche, als wären sie ihr Eigentum. Es gibt eine Hausordnung, die jedoch von einigen Familien nicht eingehalten wird.

Deshalb hat die Volksanwaltschaft mit der Vertrauensperson des Gebäudes und dem Institut für den sozialen Wohnbau ein Treffen vereinbart, um die zahlreichen Probleme, die in dem Wohngebäude aufgetreten sind, zu besprechen. Bei dem Treffen im Hauptsitz des Instituts für den sozialen Wohnbau, an dem die Volksanwaltschaft und mehrere Hausbewohner

vuoto i rubinetti poiché l'acqua deve percorrere tutto l'impianto per arrivare a destinazione.

Le spese che tale caldaia comporta non sono più sostenibili per l'inquilinato. Alcune famiglie, infatti, hanno addirittura tenuto spento il riscaldamento a causa di consumi esagerati e dei continui interventi.

Per questo il condominio chiede ad IPES di valutare la sostituzione della caldaia.

IPES risponde di avere inviato più volte tecnici per effettuare sopralluoghi, di essere a conoscenza che la caldaia è vetusta e che l'istituto ha in programma la sostituzione della stessa nel corso del 2025.

La signora lamenta inoltre il fatto che spesso IPES opera scelte di spese su pertinenze dell'immobile, senza coinvolgere nessuno e ponendo poi tali spese a carico dei condomini.

Altra questione importante, per cui la cittadina si è più volte rivolta anche ai carabinieri, è il fatto che nel condominio abitano persone poco rispettose dei diritti degli altri e che si pongono in modo aggressivo ed intimidatorio, calpestando in tal modo il diritto degli altri e creando un clima di paura e di sottomissione. Tali persone non rispettano gli orari di riposo, e neppure gli spazi comuni che trattano come propri. Vi è un regolamento condominiale che tuttavia alcune famiglie non rispettano.

Per tutti questi motivi la difesa civica ha concordato con la fiduciaria dell'immobile ed IPES la fissazione di un incontro al fine di discutere delle molteplici problematiche sorte nel condominio. All'incontro tenutosi presso la sede di IPES al quale ha partecipato la difesa civica ed alcuni condomini, oltre alcuni funzionari dell'istituto, i cittadini hanno

sowie einige Beamte des Instituts teilnahmen, konnten die Bürger ihre verschiedenen Anliegen vortragen, und das Institut für den sozialen Wohnbau verpflichtete sich, alle in seinen Zuständigkeitsbereich fallenden Arbeiten auszuführen.

potuto esporre le diverse questioni e IPES si è impegnata ad effettuare tutti i lavori di sua competenza.



AUSBLICK PROSPETTIVE

Herausfordernde Situationen und Fortbildungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft beschäftigen sich tagtäglich mit vielfältigen, komplexen und – wie auch aus dem Tätigkeitsbericht hervorgeht – zum Teil sehr speziellen Rechtsfragen. Um diese Anfragen angemessen behandeln zu können, erscheint es sinnvoll, dass einzelne Mitarbeitende in der Volksanwaltschaft bei Bedarf schwerpunktmäßig mit spezifischen Themenbereichen und Anliegen betraut werden können und sich diesbezüglich laufend weiterbilden.

Viele Menschen, die Rat suchen, haben oft nicht nur Schwierigkeiten mit der Verwaltung, sondern auch ernsthafte persönliche Probleme, die nicht in die direkte Zuständigkeit der Volksanwaltschaft fallen. Mir und meinem Team ist es ein Anliegen, niemanden einfach abzuweisen, sondern wenn möglich gezielt an Einrichtungen weiterzuvermitteln, die Menschen in schwierigen Lebenssituationen begleiten.

Bei diesen Anfragen tritt das juristische Fachwissen in den Hintergrund und es ist sehr viel Empathie und Einfühlungsvermögen erforderlich. Dies gilt insbesondere auch für die Mitarbeiterinnen im Sekretariat, die in diesen Fällen – gerade bei der telefonischen Kontaktaufnahme – oft die ersten Ansprechpersonen sind.

Situazioni difficili e corsi di aggiornamento

Le collaboratrici e i collaboratori della Difesa civica si occupano quotidianamente di questioni giuridiche varie, complesse e talvolta molto particolari, come emerge anche dalla relazione sull'attività svolta. Per far fronte a queste richieste in modo adeguato è opportuno che singole collaboratrici e collaboratori della Difesa civica possano in caso di necessità essere incaricati di approfondire tematiche e istanze specifiche aggiornandosi costantemente in materia.

Molte delle persone in cerca di supporto non hanno solamente difficoltà con l'Amministrazione, ma anche gravi problemi personali che non ricadono direttamente nella sfera di competenza della Difesa civica. Per me e il mio staff è importante non respingere le persone in difficoltà cercando, se possibile, di indirizzarle in modo mirato a strutture specificamente dedicate.

Quando si ha a che fare con richieste di questo tipo la competenza giuridica passa in secondo piano, sono invece necessarie molta empatia e capacità di immedesimazione. Ciò vale anche e soprattutto per lo staff di segreteria, che in questi casi – se contattato telefonicamente – rappresenta il primo interlocutore degli utenti.

Um vor allem die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Gesprächsführung und dem Umgang mit diesen Situationen angemessen zu schulen, wurde für das Jahr 2025 neben einer Fortbildung zum Thema „Mediation und systemische Beratung“ auch eine interne Fortbildung für das gesamte Team geplant, für die der Primar der Abteilung der Psychiatrie des Krankenhauses Bozen, Dr. Andreas Conca, als Referent gewonnen werden konnte.

Digitalisierung

Nicht alle Bürgerinnen und Bürger verfügen über die Möglichkeit und Fähigkeit, online einen Termin zu vereinbaren, eine Frage zu stellen oder ein Problem zu beheben. Die Volksanwaltschaft setzt sich weiterhin dafür ein, dass der direkte Kontakt zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern erhalten bleibt und versucht immer wieder darauf zu verweisen, dass trotz fortschreitender Digitalisierung eine herkömmliche Kontaktaufnahme (telefonisch oder persönlich) immer noch möglich sein sollte.

Der totale Verzicht auf diese Möglichkeiten bei der Inanspruchnahme von Diensten und Leistungen bedeutet schlussendlich, dass ein nicht zu vernachlässigender Teil der Bevölkerung von der Nutzung dieser Leistungen ausgeschlossen wird.

Zu begrüßen ist in diesem Zusammenhang das Projekt der „Digi-Points“, das mit dem Landesregierungsbeschluss Nr. 879/2022 ins Leben gerufen wurde, um die digitalen Kompetenzen in der Bevölkerung zu steigern. Durch die Einrichtung von Anlaufstellen auf Gemeindeebene sollen die Bürgerinnen und Bürger bei der Nutzung von öffentlichen Online-Diensten individuell unterstützt und beraten werden. Innerhalb 2025 sollen im Rahmen dieser vom staatlichen Wiederaufbaufonds PNRR finanzierten Investitionsmaßnahme zusätzlich zu den zehn bereits bestehenden weitere zwölf „Digi-Points“ eingerichtet werden.

Per formare soprattutto le nuove leve a un'adeguata gestione dei colloqui e di simili situazioni, per il 2025 è stato previsto, oltre a un aggiornamento sul tema “mediazione e consulenza sistemica”, anche un aggiornamento interno per tutto lo staff in cui sarà relatore il primario del reparto di psichiatria dell'Ospedale di Bolzano, dott. Andreas Conca.

Digitalizzazione

Non tutti i cittadini e le cittadine hanno la possibilità e la capacità di prenotare un appuntamento, porre una domanda o risolvere un problema online. La Difesa civica continuerà a impegnarsi per mantenere il contatto diretto tra l'Amministrazione e la cittadinanza, facendo presente che nonostante i progressi della digitalizzazione dovrebbe essere sempre possibile contattare gli uffici in modo tradizionale, ossia telefonicamente o di persona.

Rinunciare totalmente a questa possibilità di fruire di un servizio significherebbe escludere dall'utilizzo del servizio stesso una parte non trascurabile della popolazione .

A questo proposito si accoglie con favore il progetto “Digi-Points”, avviato con deliberazione della Giunta provinciale n. 879/2022 per migliorare le competenze digitali della popolazione. Mediante sportelli dislocati nei vari comuni si offrono supporto e consulenza individuali alla cittadinanza. Nel corso del 2025, nell'ambito di questo progetto di investimento, finanziato con i fondi statali del PNRR, verranno installati dodici nuovi “Digi-Points” in aggiunta ai dieci già presenti.



Gute Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsstellen

Die beim Südtiroler Landtag angesiedelten Ombudsstellen, sind in einem gemeinsamen Haus untergebracht. Dadurch wird der informelle Meinungsaustausch und die flexible Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Anlaufstellen gefördert. Diese Zusammenarbeit wurde bereits 2023 durch die Unterzeichnung eines Einvernehmensprotokolls weiter gestärkt. Auch in Zukunft wird es wesentlich sein, Synergien zwischen den einzelnen Bereichen zu schaffen und die Tätigkeiten im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeiten untereinander abzustimmen, da die Anliegen mancher Bürgerinnen und Bürger einer gemeinsamen Intervention bedürfen.

In Anbetracht der mangelnden Personalressourcen und der damit verbundenen Schwierigkeiten, Stellen für Verwaltungspersonal zeitgerecht nachzubesetzen, wäre auch die Überlegung sinnvoll, ein gemeinsames Sekretariat einzurichten.

Im Regierungsprogramm für die Legislaturperiode 2023-2028 ist eine Zusammenführung der Ombudsstellen unter einem gemeinsamen Dach vorgesehen, um eine zentrale Anlaufstelle für die Nöte, Beschwerden und Anliegen der Bürgerinnen und Bürger einzurichten und die vorhandenen Schnittmengen und Synergien zwischen den verschiedenen Ombudsstellen optimal zu nutzen. Diesbezüglich ist die Ausarbeitung eines Gesetzesentwurfs über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen geplant, um eine einheitliche und kohärente Rechtsquelle für die Ombudsstellen des Landes zu schaffen.

In diesem Zusammenhang sollte was sich bewährt hat und gut funktioniert beibehalten werden, während Verbesserungen und notwendige Anpassungen zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger gemeinsam angestrebt werden sollten.

Buona collaborazione con gli altri organismi di garanzia

Gli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano sono collocati in uno stesso edificio, il che favorisce lo scambio informale di opinioni e una collaborazione flessibile tra i vari sportelli. Nel 2023 tale collaborazione è stata ulteriormente rafforzata con la firma di un protocollo d'intesa. Anche in futuro sarà essenziale creare sinergie tra i singoli ambiti e coordinare reciprocamente le attività nelle rispettive sfere di competenza, poiché alcune istanze degli utenti richiedono un intervento congiunto.

Considerando la carenza di personale e la difficoltà di coprire tempestivamente i posti vacanti in ambito amministrativo si potrebbe pensare di istituire una segreteria comune.

Il programma della legislatura 2023-2028 prevede un accorpamento degli organismi di garanzia con l'intento di istituire uno sportello centralizzato per le necessità, i reclami e le istanze delle cittadinanze e sfruttare al meglio le intersezioni e le sinergie tra i vari organismi di garanzia. A questo proposito è prevista la stesura di un disegno di legge sugli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale, al fine di creare una fonte giuridica uniforme e coerente in materia.

In tale contesto sarebbe opportuno preservare ciò che si è dimostrato valido ed efficace, perseguendo insieme i necessari miglioramenti e adeguamenti per il bene della popolazione.

Volksanwältin / Difensora civica Veronika Meyer

NOTIZEN – NOTE



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT

WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi d'la Provincia autonoma de Bulsan