



Volksanwaltschaft
Ufficio Difensore civico
Defenüda zivica



30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol
30 anni Difesa civica in Alto Adige
30 agn defenüda zivica te Südtirol



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsej dla Provinzia autonoma de Bulsan

6	Die Geburt der Volksanwaltschaft	La nascita della Difesa civica	Al nasc la defenüda zivica
12	Die Anfänge	Gli esordi	Le mëteman
20	Die Arbeit beginnt	Inizia l'attività	Le laür mët man
26	Erste Zwischenbilanz	Un primo bilancio intermedio	Pröm bilanz provisore
30	Neue Aufgaben	Nuovi compiti	Dovëis nüs
36	Die Amtszeit Palla beginnt	Inizia il mandato di Werner Palla	Al mët man la perioda de Palla
42	Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert	Le competenze della Difesa civica si allargano	Les competënzes dl defensur popolar vëgn ampliades
48	Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996	La nuova legge sulla Difesa civica del 1996	La lege nöia por le defensur popolar dl 1996
52	Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an	Un'istituzione sempre più familiare ai cittadini	Le livel de popularité dla defenüda zivica crësc inant
60	Mehr Bürgernähe	Il cittadino al centro	Plü dlungia i zitadins
68	Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an	Per la prima volta una donna alla guida della Difesa civica	Por le pröm iade n'ëra a cé dla defenüda zivica
74	Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft	Una visione strategica per la Dif. civica d. prov. di Bolzano	N profil por le dagni dla defenüda zivica de Südtirol
82	Große Überzeugungsarbeit	Un'intensa opera di persuasione	Gran laür de convinziun
88	Angemessene Öffentlichkeitsarbeit	Informazione e comunicazione	N laür cun le public adatè
94	Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes	Un nuovo quadro normativo per la Difesa civica	La lege nöia regolamentëia le dovëi dl defensur popolar
100	Soziale Not steigt in Südtirol	Disagio sociale e povertà: un fenomeno in crescita	Le malester sozial aumënta te Südtirol
108	Ausblick	Prospettive	Contlujjun
114	Die Anzahl der Fälle	Il numero dei casi	Numer de caji
116	Aufteilung der Fälle 2012 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung	Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento	La partiziun di caji dl 2012 aladò di seturs d'aministraziun publica
118	Team	Team	Team



Heinold Steger

1985 – 1991

„Wenn mit dieser Tätigkeit beigetragen werden kann, dass der Bürger die Verwaltung als die „seine“ betrachten kann, so glaube ich im Sinne jener Personen gehandelt zu haben, die den Volksanwalt eingeführt haben.“

“Se questo mio lavoro potrà contribuire a che il cittadino senta l'amministrazione come 'cosa sua', potrò dire di aver agito secondo gli auspici di chi ha istituito la Difesa civica.”

„Sce an po contribuì cun chësta ativité che le zitadin vëighes l'aministrazion sciöche valch de „sò“, spo arati de avèi agì aladò de chës porsones che à metü sò le defensur popolar.“

Werner Palla

1992 – 2004

„Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen.“

“Il Difensore civico ha il compito di trovare soluzioni, non di cercare colpevoli.”

„Le defensur popolar ne dess nia chiri porsones de colpa, mo soluziuns.“





Burgi Volgger

seit/dal/dal 2004

„Wir haben die Pflicht, dem Bürger zuzuhören, seine Anliegen ernst zu nehmen und durch unsere Autorität und Prüftätigkeit einen Ausgleich zwischen Bürger und der oft als übermächtig empfundenen Verwaltung herzustellen.“

“Abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e attività di controllo, una funzione di compensazione tra il cittadino e l'amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante.”

„I ùn le dovëi da ti ascutè al zitadin, da tó sòn le scerio sües chestiuns y da cherié tres nosta autorité y nosc laür de control na balanza danter le zitadin y l'aministraziun sintida sovënz sciöche massa potëta.“

Die Geburt der Volksanwaltschaft La nascita della Difesa civica Al nasc la defenüda zivica

1

Die Geschichte der Volksanwaltschaft in Südtirol beginnt am 23. Februar 1983. Damals wurde im Südtiroler Landtag unter dem Vorsitz des Landtags-Präsidenten Giuseppe Sfondrini (PSI) und des Vize-Landtagspräsidenten Matthias Ladurner-Parthanes (SVP) der Gesetzesentwurf Nr. 291 genehmigt. Mit diesem Gesetz sollte die Volksanwaltschaft in Südtirol eingeführt werden. 18 Abgeordnete stimmten für die Einführung, fünf Abgeordnete gaben einen weißen Stimmzettel ab. Die Volksanwaltschaft in Südtirol war geboren.

Die Idee einer Volksanwaltschaft ist bekanntlich viel älter. **Gemeinhin gilt Schweden als Wiege der modernen Volksanwaltschaft.** In Schweden wurde bereits 1809 der erste Ombudsman eingesetzt. Eine vom Parlament ernannte, unabhängige Vertrauensperson mit der Aufgabe, die Beamten des Königs zu kontrollieren und dem Parlament über die Verwaltung zu berichten. Nach Schweden führten die finnischen Nachbarn den Ombudsmann als Kontrollorgan der Verwaltung ein. Weltweit verbreitete sich die schwedische Idee erst in der zweiten Hälfte des 20.

La storia della Difesa civica in Alto Adige inizia il 23 febbraio 1983, quando il Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano, sotto la guida del suo presidente Giuseppe Sfondrini (PSI) e del vicepresidente Matthias Ladurner-Parthanes (SVP), approvò il disegno di legge n. 291 concernente l'introduzione della Difesa civica in provincia di Bolzano. 18 consiglieri votarono a favore, 5 furono le schede bianche: la Difesa civica in provincia di Bolzano era divenuta realtà.

Com'è noto, l'istituto della Difesa civica ha radici ben più lontane nel tempo. **La Svezia è comunemente ritenuta la culla della Difesa civica moderna:** già nel 1809 infatti vi fu insediato il primo Ombudsman, una persona di comprovata indipendenza nominata dal Parlamento e incaricata di controllare i funzionari reali e di riferire all'assemblea parlamentare in merito all'attività dell'amministrazione. Dopo la Svezia fu la vicina Finlandia a introdurre la figura dell'Ombudsman quale organo di controllo dell'amministrazione.

A livello mondiale il modello svedese si diffuse soltanto nella seconda metà del XX secolo, in particolare negli anni '80 e '90,

La storia dla defenüda zivica te Südtirol mët man ai 23 de forà dl 1983. Inlaôta èl gnü autorisé tl Consëi Provinzial de Südtirol sot al presidënt Giuseppe Sfondrini (PSI) y le vizepresidënt Matthias Ladurner-Parthanes (SVP) la proposta de lege nr. 291. Cun chësta lege dël gni metü sö te Südtirol la defenüda zivica. 18 aconsiadus à lité por la introduziun, deperpo che cin aconsiadus à dè jö na zetola biancia. Te Südtirol èl nasciü la defenüda zivica.

An sa bëgn che la idea de na defenüda zivica é cotan plü vedla. **En general vëgnel odü la Svezia sciöche cöna dla defenüda zivica moderna.** Tla Svezia gnöl bele dl 1809 metü sö le pröm *ombudsman*. Na porsona de crëta independëta, nominada dal parlamënt, che à le dovëi de controlè i impiegac dl re y de informè le parlamënt sön l'aministraziun. Do la Svezia èl stè i vijins finlandesc che à metü sö l'ombudsman sciöche organn de control dl'aministraziun. A nivel mondial s'á la idea svedeja impormò slarié fora tla secunda pert dl XX secul. Propi ti agn Otanta y Nonanta gnöl cherié n gröm de istituziuns por l'*ombudsman*. Belanfatsce Parliamentary Commissioner, Mé-

Jahrhunderts. Gerade in den 1980er und 1990er Jahren wurde eine Fülle von Ombudsman-Einrichtungen geschaffen. Ob Parliamentary Commissioner, Médiateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civile, Defensor del Pueblo, Provedor de justiçia oder Commissioner for Human Rights, es handelt sich dabei immer um den Ombudsman.

In Italien war die Toskana die erste Region, die diesen Gedanken aufgenommen hat. 1975 wurde hier der erste „Difensore civile“ ernannt. Zwölf weitere Regionen und autonome Provinzen folgten. 1983 war schließlich Südtirol an der Reihe. **Es gab bereits in den Jahren davor immer wieder Bestrebungen, diese Institution in Südtirol zu schaffen.** Schon 1973 war der Volksanwalt ein Wahlkampfthema des Kandidaten Hans Rubner (SVP). Aktiv vorangetrieben haben die Einrichtung einer Volksanwaltschaft die Landtagsabgeordneten Willi Erschbaumer (SPS) und Luigi Costalbano (NL/NS) mit entsprechenden Gesetzesentwürfen. Diese erhielten jedoch keine Mehrheit.

Damals stand die Errichtung der „Autonomen Sektion des Verwaltungsgerichtshofes“ in Bozen bevor. Viele Politiker glaubten, diese Einrichtung würde genügen, und um die Klagen der Bürger besser beurteilen zu können. Nachdem sich die Errichtung des Verwaltungsgerichtshofes mehrmals verzögerte, beschloss der Landtag trotzdem, auf die Institution Volksanwalt zu setzen. Aber die Einrichtung der Volksanwaltschaft

quando sorsero in vari Paesi numerose istituzioni di questo tipo che assunsero differenti denominazioni (Parliamentary Commissioner, Médiateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civile, Defensor del Pueblo, Provedor de justiçia, Commissioner for Human Rights ecc.), tutte però riconducibili alla figura dell'Ombudsman.

In Italia fu la Toscana la prima Regione a introdurre tale istituto, nominando nel 1975 il primo „Difensore civile“. Altri 12 enti locali, tra Regioni e Province autonome, fecero lo stesso. Finalmente nel 1983 fu la volta della Provincia autonoma di Bolzano. **Già da anni erano in atto tentativi di introdurre anche qui tale figura.** Nel 1973, ad esempio, la Difesa civile era stata il leitmotiv della campagna elettorale per le elezioni provinciali condotta dal candidato SVP Hans Rubner. Anche i consiglieri provinciali Willi Erschbaumer (SPS) e Luigi Costalbano (NL/NS) si erano fortemente battuti per l'istituzione della Difesa civile, presentando al riguardo specifici disegni di legge, che tuttavia non riuscirono a ottenere la maggioranza necessaria.

In quegli anni era data per imminente l'istituzione della Sezione autonoma di Bolzano del TAR e molti politici ritenevano che tale organismo sarebbe stato sufficiente per valutare adeguatamente i reclami presentati dai cittadini. Ma l'istituzione del Tribunale di Giustizia Amministrativa fu ripetutamente posticipata e il Consiglio provinciale decise perciò di puntare sulla Difesa civile. Anche questo progetto incontrò però più

diateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civile, Defensor del Pueblo, Provedor de justiçia o Commissioner for Human Rights: ara se trata chilò dagnora dl *ombudsman*.

Tla Talia à la Toscana sciöch pröma regiun tut sö chësc pinsier. Dl 1975 èl gnü nominé le pröm „Difensore civile“. Dodesc d'atres regiuns y provinzijs autonomes ti è jüdes do. Dl 1983 èra inçe te Südtirol tan inant. **Ti agn denant àn tres indò porvè de cherié chësta istituziun.** Bele dl 1973 è le defensor popolar n argomënt por la campagna litala dl candidat Hans Rubner (SVP). Portè inant ativamënter la istituziun de na defenüda zivica cun propostes de lege aladò èl stè i aconsiadus provinzijs Willi Erschbaumer (SPS) y Luigi Costalbano (NL/NS). Mo chisc n'á arjunt degöna maioranza.

Inlaöta èson tl laür de mëte sö la „seziun autonoma dl tribunal de iustizia amministrativa“ a Balsan. Tröc politics minà che chësta istituziun bastass da podèi valuté damì les plüres di zitadins. Do che la introduziun dl tribunal de iustizia amministrativa s'á trat fora, à le Consèi Provinzial impò tut la dezi-jun de se dè jö cun la istituziun dl defensor popolar. Mo ara n'è nia jüda ma bele insciö

verlief nicht ohne Zwischenfälle. Das erste Gesetz wurde von der Regierung in Rom zurückgewiesen, weil dem Volksanwalt Kompetenzen zugesprochen wurden, die über die Zuständigkeiten des Landes hinausgingen. Also wurde der Gesetzesentwurf in der 1. Gesetzgebungskommission unter dem Vorsitz des SVP-Landtagsabgeordneten Klaus Dubis umgeschrieben. Erst dann erhielt das Gesetz die Zustimmung der Regierung, wurde im Amtsblatt der Region veröffentlicht und trat als Gesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, in Kraft.

d'un ostacolo. Il primo testo di legge fu respinto dal Governo centrale perché conteneva disposizioni che esulavano dalle competenze provinciali e fu pertanto modificato dalla prima Commissione legislativa presieduta dal consigliere provinciale SVP Klaus Dubis. Solo a questo punto il Governo dette il proprio consenso e la legge, la n. 15 del 9 giugno 1983, fu pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione ed entrò in vigore poco dopo.

da mëte sò la istituziun dla defenüda zivica. La pröma lege è gnüda sciurada zoruch dal govern a Roma, cioè che le defensur popular ciarfâ competënzes che jô cotan sura chères dla Provinzia fora. Y insciö âl messü gnì reformulé la proposta de lege tla pröma comisciun legislativa sot ala presidënza dl aconsiadù provincial dla SVP Klaus Dubis. Impormò ilò â la lege ciarfè l'aprovaziun dl govern, è gnüda publicada tl Boletin ofizial dla Regiun y è jüda en forza sciöche lege di 9 de jügn dl 1983, nr. 5.

Das Volksanwaltsgesetz von 1983 umfasste insgesamt 14 Artikel. Es wurden die Errichtung, die Tätigkeit, die Ernennung, die Dauer, die Verpflichtungen, das Personal und die finanzielle Vergütung geregelt. Damals wurde beschlossen, den Sitz des Volksanwalts bei der Landesverwaltung anzusiedeln. **Die Kompetenz- und Aufgabenbereiche des Volksanwaltes wurden aber sehr einschränkend formuliert.** Der Volksanwalt sollte lediglich auf Anfrage von Interessierten agieren und er sollte nur Verwaltungsakte der Landesverwaltung überprüfen dürfen. Beides wurde mit den Jahren wesentlich abgeändert.

Nun war es aber wichtig, die richtige Person für dieses neue Amt zu finden. Der neue Volksanwalt sollte juristische Kenntnisse haben und sollte mit den Vorgängen innerhalb der Landesverwaltung vertraut sein. Außerdem sollte der neue Volksanwalt politisches Gewicht haben, damit die neue Institution in der Öffentlichkeit gleich Anerkennung findet. Die Wahl fiel schließlich auf Heinold Steger. Steger arbeitete fast 30 Jahre lang als hoher Beamter in der Regionalverwaltung, war Direktor des Bau-

La legge sulla Difesa civica del 1983 constava complessivamente di 14 articoli e disciplinava istituzione, attività, nomina, durata del mandato, adempimenti, personale e compenso del Difensore civico, la cui sede venne stabilita presso l'amministrazione provinciale. **Ambiti di competenza e funzioni della Difesa civica furono però formulati in modo molto restrittivo**, prevedendo che essa intervenisse unicamente su domanda degli interessati e potesse esaminare soltanto atti emanati dall'amministrazione provinciale. Negli anni successivi le disposizioni concernenti entrambe le questioni furono modificate in maniera sostanziale.

A questo punto era importante trovare la persona più idonea per ricoprire tale carica: serviva qualcuno che avesse una preparazione giuridica e conoscesse a fondo i meccanismi dell'amministrazione provinciale. Inoltre doveva essere una figura dotata di una certa autorevolezza politica, per far sì che fin da subito il nuovo istituto venisse accolto positivamente dall'opinione pubblica. Alla fine la scelta cadde su Heinold Steger, che aveva ricoperto per quasi

La lege sön la defenüda zivica dl 1983 tolò ite indöt 14 articui. Al gnò regolamentè la istituziun, l'ativité, la nominaziun, la dorida, i dovëis, le personal y la indenisaziun finanziaria. Inlaöta gnòl deliberè de aciase la sënta dl defensur popolar tl'aministraziun provinziala. **Mo les competënzes y i dovëis dl defensur popolar gnò formulà te na manira dër limitativa.** Le defensur popolar dè ma agì sön interpelaaziun de interessà y al dè ma podèi controlè ac' aministratifs dl'aministraziun provinziala. Trames chëstes cosses s'à cun i agn dassënn mudé.

Mo ilò èl important da ciafè la dërta persona por chësta inciaria nöia. Le defensur popolar nù dè avèi conescënzes iuridiches y dè conëscè i prozedimënc dl'aministraziun provinziala. Implü dël avèi n pëis politich, insciö che la istituziun nöia ciafass atira reconescënza publicamënter. La dezijiun è tla finada tomada sön Heinold Steger. Steger laurâ da feter 30 agn incà sciöche funzionar alt tl'aministraziun regionala, al è stè diretor dla Lia di Paur y assessur por l'agricoltöra. Do che al è jü en ponsiun è Steger gnü lité ai 15 de merz dl 1985 sciöche pröm

ernbundes gewesen und Landwirtschaft-Assessor. Nach seiner Pensionierung wurde Steger am 15. März 1985 zum ersten Volksanwalt gewählt. Er verlieh dem neuen Amt allein durch seinen in Landespolitik und Verwaltungskreisen bekannten Namen Ansehen. Am 1. April trat Heinold Steger sein neues Amt an. Steger übernahm das Amt mit einer gewissen Skepsis, wie er im Abschlussbericht des Jahres 1988 schreibt. Er hat sich aber in sein Amt eingearbeitet und „Befriedigung gefunden, weil doch die Arbeit und der Einsatz anerkannt werden und ich den Eindruck habe, dass besonders der schwächeren Bevölkerungsschicht geholfen werden kann.“ **Volksanwalt Steger fühlte sich nicht als Inspektor, der die Arbeit der Landesverwaltung überwachen muss**, wie zu Beginn der Tätigkeit manchmal hinter vorgehaltener Hand gemunkelt wurde. Steger fühlte sich vielmehr als Vermittler, der zwischen Bürger und Amt Kompromisse suchte, damit der weit teurere Weg der Gerichtsbarkeit nicht eingeschlagen werden musste.

Der Volksanwalt muss laut seinem Auftrag am Jahresende dem Landtag und der Landesregierung einen Jahresbericht vorlegen, aus dem die geleistete Arbeit dieser Einrichtung ersichtlich wird. Die Jahresberichte wurden, vor allem in den Anfangsjahren, gerne dazu benutzt, Verbesserungsvorschläge einzubringen. So endete Stegers erster Jahresbericht mit praktischen Hinweisen, wie die Arbeit des Volksanwaltes noch effizienter umgesetzt werden könnte. Laut Gesetz war er nur

trent'anni la carica di dirigente dell'amministrazione regionale ed era stato direttore del Südtiroler Bauernbund nonché assessore provinciale all'agricoltura. Dopo il suo pensionamento, il 15 marzo 1985 Steger divenne il primo Difensore civico. Il suo nome, ben noto negli ambienti politici e amministrativi della provincia, diede lustro alla nuova istituzione. Il 1° aprile Heinold Steger si insediò nel suo ufficio, non senza un certo scetticismo, come ebbe a scrivere nella sua relazione finale per l'anno 1988. Tuttavia egli riuscì a poco a poco a calarsi nel suo nuovo compito traendone gratificazione poiché, come scriveva, *“vedo riconosciuto il mio lavoro e il mio impegno e ho l'impressione di poter aiutare in questo modo soprattutto la parte più debole della popolazione”*. **Steger non si sentiva un ispettore inviato a sorvegliare l'operato dell'amministrazione provinciale**, come taluno mormorava alle sue spalle agli inizi del suo mandato, quanto piuttosto un mediatore che ricercava la via del compromesso tra cittadino e amministrazione per evitare il ricorso, molto più costoso, alla via giurisdizionale.

Alla fine di ogni anno la Difesa civica è tenuta a presentare al Consiglio e alla Giunta provinciale una relazione sull'attività svolta. Le relazioni annuali rappresentarono specie nei primi anni un'occasione preziosa per avanzare proposte migliorative. Già la prima relazione presentata da Steger si concludeva con una serie di indicazioni pratiche per rendere ancora più efficiente l'attività della Difesa civica. Per legge il

defensur popolar. Bele ma cun so inom conesciù tla politica provinciala y ti cèrtli dl'aministrazion trasmetòl respet por chësta inciaria nöia. Al 1. d'auri â Heinold Steger surantut súa inciaria nöia. Steger â surantut la inciaria cun na certa malfdënza, sciöche al scrì te súa relaziun finala por l'ann 1988. Mo al s'à laurè ite te súa inciaria y „à crafè sodesfaziun, cíodiche le laùr y l'impëgn vëgn impò reconesciùs y i à la impresciun che an pois daidè dantadöt la tlassa de popolaziun plü debla.“ **Le defensur popolar Steger ne se sintì nia sciöche ispetur che messà vardè le laùr dl'aministrazion provinciala**, sciöche al gnò datrai groforè canche an â metü man cun l'ativité. Steger se sintì plücatèr sciöche mediadù, che chirí compromisc danter zitadin y ofize, insciö che al ne messess nia gnì tut le tru çer dla iurisdiziun.

Aladò de súa inciaria mëss le defensur popolar ti presentè ala fin dl ann al Consèi Provincial y al Govern Provincial na relaziun anuala, che descrì le laùr fat da chësta istituziun. Dantadöt tl pröm adoràn les relaziuns anuales ion da portè ite propostes de mioramënt. Insciö se stlujò jö la pröma relaziun anuala de Steger cun indicaziuns pratices de sciöche an ess podü rënde cíamò plü efiziënt le laùr dl defensur popolar. Aladò dla lege èl ma autorisé da intervegni sön domanda de interessà y plü avisa te na manira definida, regolamentada tl art. 3 dla lege. Chësc articul dij: „Zitadins, che à na chestiun daverta cun n ofize provincial o cun n ènt nominé tl art. 2 à le dèrt de damanè do por scrit te chisc ofizi sciöche ara se sta cun la

zu einer Intervention auf Antrag von Interessierten berechtigt, und zwar in einer bestimmten Vorgangsweise, die im Art. 3 des Gesetzes geregelt ist. Dieser Artikel besagt: „Bürger, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Art. 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen schriftlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Nachfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes beantragen.“ Für den Volksanwalt Steger ist diese Vorgehensweise viel zu restriktiv. **„Wenn man die vorgesehenen Regeln einhalten müsste, so würde sich die Arbeit dermaßen reduzieren, dass man sich die Frage der Notwendigkeit dieser Institution stellen müsste“**, schreibt Steger in seinem ersten Jahresbericht. Er spricht sich dafür aus, dass *„sich jeder mit seinen Problemen, die er mit der Landesverwaltung hat, entweder schriftlich, mündlich oder gar mittels Telefon an den Volksanwalt wenden kann und dass der Volksanwalt selbst eventuelle Informationen auf informelle Weise einholen darf.“* Diese Zugangserleichterung, schreibt Steger weiter, wird in seinem Büro jedenfalls informell bereits praktiziert, auch wenn sie nicht ganz gesetzeskonform ist. Nur auf Anfrage tätig zu werden, war für Steger entschieden zu wenig. Manche Fälle seien zwar bekannt, könnten aber nicht aufgegriffen werden, wenn sich nicht jemand mit diesem Problem an die Volksanwaltschaft wendet. Als Beispiel nennt Steger hier die langen Wartezeiten im Sani-

Difensore civico poteva intervenire solo su richiesta delle persone interessate seguendo un preciso procedimento disciplinato dall'art. 3 della relativa legge, il quale così recitava: *“Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli Uffici della Provincia o degli enti di cui all'art. 2 della presente legge, ha diritto di chiedere agli stessi, per iscritto, notizie sullo stato della pratica. Decorsi 20 giorni dalla richiesta, senza che abbia ricevuto risposta o ne abbia ricevuta una insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico.”* Una previsione, a detta di Steger, troppo restrittiva: **“Se dovesse osservare le regole alla lettera, l'attività si ridurrebbe talmente tanto da mettere in discussione la necessità di questo istituto”**, si legge nella sua relazione, proponendo invece che *“chi ha problemi con l'amministrazione provinciale possa rivolgersi alla Difesa civica per iscritto, a voce o addirittura per telefono e il Difensore civico possa a sua volta raccogliere eventuali informazioni per via informale”*. Il suo ufficio, continuava Steger, praticava già informalmente tale approccio semplificato, anche se ciò non era del tutto conforme alle previsioni di legge. La possibilità di intervenire solo su richiesta era a suo avviso assolutamente insufficiente. Alcune problematiche infatti, pur essendo di dominio pubblico, non potevano essere affrontate senza un'esplicita istanza presentata alla Difesa civica (Steger citava l'esempio dei lunghi tempi di attesa in ambito sanitario). Inoltre egli criticava il fatto che la Difesa civica fosse insediata presso la Giunta provinciale, senza poter però influire in alcun modo sull'attività della stessa.

chestiun. *Sce ai ne ciafa anter 20 dis dala domanda degöna risposta o che chësta ne basta nia, poi damanè l'aiüt dl defensur popolar.”* Por le defensur popolar Steger è chësta manira de laurè trö' massa restritiva. **„Sce an messess tignì ite les regoles odüdes danfora, spo se smendriess le laür tan dassënn, che an messess se damanè sce chësta istituziun va debojègn“**, scrì Steger te súa pröma relaziun anuala. Al dij d'ester por le fat che *„vigni porsona che à n problem cun l'aministraziun provinziala dess podèi damanè le defensur popolar por scrit o a usc o cinamai tres telefonn y che le defensur popolar instès pois damanè do te na manira informala les informaziuns che al po adorè.”* Chësta alisiraziun d'azès, scrì inant Steger, vègn almanco te so ofize bele praticada informalmënter, inçe sce ara ne corespogn nia dër ala lege. Agì ma sön interpelaziun è por Steger propi massa püch. Val' caje è bëgn conesciü, mo al ne podò nia gni tratè, sce degügn ne ti portâ dant le problem ala defenüda zivica. Sciöch e ejèmpl porta Steger chilò i tèmps d'aspeta lunç tl ciamp sanitar. Implü critichëia Steger la condiuziun che la defenüda zivica ti vègn assoziada al Govern Provinzial, mo che ara n'à degun influus sön le laür dl Govern Provinzial.

tätsbereich. Überdies kritisierte Steger den Umstand, dass die Volksanwaltschaft der Landesregierung zugeordnet ist, er jedoch keinerlei Einfluss auf die Arbeit der Landesregierung hat.

Zu Beginn musste der Kompetenzbereich der neu geschaffenen Behörde noch genau abgesteckt werden. Steger wies darauf hin, dass seine Stelle bei allen möglichen Angelegenheiten aufgesucht werde: „So glaubte man, dass der Volksanwalt den Rechtsanwalt ersetzen könne und besonders für Bedürftige Prozesse durchführen könne. Andere glauben, dass er bei privaten Streitigkeiten den Richter ersetzen könne. Wiederum andere tragen Beschwerde gegen polizeiliche Vergehen vor.“ **Steger schickte aber niemanden unverrichteter Dinge fort.** „Nur ein geringer Teil dieser Fälle wurde statistisch erfasst. Die meisten dieser Fälle wurden im Gespräch mit den Betroffenen erledigt, wobei geraten wurde, sich anderswo besser vertreten zu lassen.“ Insgesamt hat die Volksanwaltschaft in den ersten acht Monaten ihrer Tätigkeit 491 Fälle registriert. Für die allerwenigsten Betroffenen wurde der Amtsweg, der im Art. 3 des Gesetzes vorgesehen ist, auch eingehalten. Die meisten vorgelegten Probleme beschäftigten sich bereits im ersten Tätigkeitsjahr mit dem Bereich Urbanistik. Wohnen, Wohngeld, Wohnbauförderungen spielten und spielen für die Bürger Südtirols eine zentrale Rolle. Steger forderte für seine Stelle die Möglichkeit, auch externe Gutachten einholen zu können, damit Rechtsstreitigkeiten beseitigt werden könnten.

All'inizio fu necessario definire con precisione l'ambito di competenza della nuova istituzione. Steger fece presente che le persone interpellavano la Difesa civica per i più disparati motivi: *“Molti credevano ad esempio che il Difensore civico potesse, specie per gli indigenti, sostituire l'avvocato e seguire processi. Altri credevano che potesse sostituire il giudice nel caso di controversie private. Altri ancora presentavano reclami contro reati perseguibili penalmente.”* **Steger però non rispediva mai indietro nessuno senza almeno fornire un aiuto per risolvere il problema.** *“Soltanto una minima parte di questi casi compare nelle statistiche. La maggioranza di essi si è risolta a voce con gli interessati, cui abbiamo suggerito di farsi rappresentare da altre sedi più idonee.”* Nei suoi primi otto mesi di attività la Difesa civica registrò complessivamente 491 casi; solo per una minima parte di essi ci si attenue strettamente all'iter previsto dall'art. 3 della legge. Già nel primo anno di attività il nucleo maggiore dei problemi riguardava il settore urbanistico: casa, sussidio casa e agevolazioni edilizie rivestivano e tuttora rivestono un ruolo centrale per i cittadini della provincia di Bolzano. Steger chiese che fosse data al Difensore civico la facoltà di acquisire anche pareri esterni per poter chiarire eventuali aspetti legali controversi.

Tl pröm messâ le ciamp de competënza dla istituziun impormò cheriada ciàmò gnì definì dër avisa. Steger spligâ che so ofize gnô bele chirî por de vigni sort de ches-tiuns: „Y insciò minân che le defensur popo-lar podess sostitui l'avocat y dantadöt che al podess portè inant prozesc por chi che nen â debojëgn. D'atri minâ che al podess sostitui le vicar te litighes privates. D'atri indô portâ dant retlamaziuns contra infraziuns dla po-lizia.“ **Mo Steger ne menâ demez de-gügn zënza avèi fat valch.** „Ma na picia pert di caji gnô coiüda adöm tles statistiches. Tla maiù pert di caji se la cuntâl cun i atocà y i aconsiâ de se lascè rapresentè damì invalgò d'ater.“ Indöt à la defenüda zivica registrè ti pröms ot mëisc de süa ativité 491 caji. Ma por dër püc di atocà gnòl incè respetè le tru ofizial, preodü tl art. 3 dla lege. La maiù pert di problems portâ dant â bele le pröm ann de ativité da nen fâ cun la urbanistica. Abité, contribuè por l'abité y por le frabiché alisiré ê y é por i zitadins de Südtirol de importan-za centrala. Steger pretenô por so laür de podèi se lascè arjigné incè arac da porsones foradecà, insciò che al podess gnì slüt jö i prozesc.

Die Arbeit beginnt Inizia l'attività Le laûr mèt man

3

Laut Gesetz ist der Volksanwalt verpflichtet, einen jährlichen Abschlussbericht über die Tätigkeit des vergangenen Jahres abzulegen. Die Jahresberichte werden dem Landeshauptmann und allen Landtagsabgeordneten zugeschickt. Auch wenn sich der spätere Volksanwalt Werner Palla über das „geringe Interesse der Politik“ an den jährlichen Ausführungen echauffert, so sind diese Berichte wichtige Dokumente der Zeitgeschichte, weil sie die Beschwerden und Sorgen der Südtiroler Bevölkerung im jeweiligen Berichtsjahr abbilden. Von Beginn an spielten Beschwerden im Bereich Wohnen und Gesundheit die wesentlichste Rolle.

Stegers Verbesserungsvorschläge fanden zu Beginn kein Gehör, darüber zeigte sich der Volksanwalt enttäuscht. Im Abschlussbericht seines zweiten Tätigkeitsjahres wiederholte er deshalb seine Forderungen. „**Die zu engen Grenzen, die dem Volksanwalt gesetzt wurden, sind ein Hemmschuh**“, schreibt Steger. Anfangs stießen er und seine Mitarbeiter bei der Landesverwaltung auf Skepsis, erst allmählich gelang es ihm, ein Klima des gegensei-

Per legge la Difesa civica è tenuta a presentare annualmente una relazione conclusiva sull'attività svolta, che viene trasmessa al Presidente della Provincia di Bolzano e a tutti i consiglieri provinciali. Anche se il successore di Steger, Werner Palla, ha denunciato con veemenza *“lo scarso interesse della politica”* per queste analisi annuali, esse rappresentano comunque documenti storici importanti poiché testimoniano anno per anno doglianze e preoccupazioni dei cittadini della nostra provincia. Fin dall'inizio queste si sono polarizzate principalmente nei settori della casa e della sanità.

Inizialmente le proposte migliorative avanzate da Steger furono ignorate e il Difensore civico non nascose la propria delusione. Nella relazione presentata a conclusione del suo secondo anno di attività egli pertanto ribadì le proprie richieste, sottolineando come **“i limiti troppo stretti imposti al Difensore civico costituiscono un freno alla sua azione.”** In principio Steger e i suoi collaboratori dovettero scontrarsi con lo scetticismo dell'amministrazione provinciale, ma lentamente fu possibile instaurare un clima di reciproco rispetto.

Aladò dla lege é le defensur popolar obliè da presentè vigni ann na relaziun finala sòn cí che al é gnù fat tratan l'ann che se stlùj. Les relaziuns anuales ti vègn metüdes dant al Presidènt dla Junta Provinziala y a düc i aconsiadus provinziai. Incè sce le defensur popolar da dedò Werner Palla se scialdà porvia dl „*püch interès dla politica*“ ales relaziuns anuales, éres documènc importanc dla storia contemporanea, cíodiche ares descrí les retlamaziuns y i fistidi dla popolaziun de Südtirol por l'ann portè dant tla relaziun. Daimpröma incà â les retlamaziuns tl cíamp dl abité y dla sanité la maiù importanza.

Les propostes de mioramènt de Steger ne gnò tl pröm nia tutes sò y de chèsc é le defensur popolar desplajü. Tla relaziun finala por so secundo ann d'ativité portäl porchèl cíamò n iade dant sües ghiranzes. **„I termini massa strènc che ti vègn metüs al defensur popolar é n impedimènt“**, scrí Steger. Tl pröm gnò èl y sü colaboradus tué sò dal'aministrazziun provinziala cun malfidènza, impormò cun le ji dl tèmp èl stè bun de cherié n tlima de respet reziproch. Plü modern deperpo se desmostrà le co-

tigen Respekts aufzubauen. Fortschrittlich zeigte sich hingegen die Gemeinde Leifers. Sie wollte sich bereits 1986 die Dienste des Volksanwaltes sichern und griff damit einer Entwicklung vor, die erst in den 1990er Jahren umgesetzt wurde. Die Gemeinde Leifers dachte dabei, dass man sich die Dienste des Landesvolksanwaltes zu nutzen machen könnte und richtete ein Schreiben an den Landeshauptmann. Dieser lehnte das Ansinnen der Gemeinde Leifers allerdings ab. Die gesetzlichen Voraussetzungen für solch eine Doppelfunktion des Landesvolksanwaltes waren noch nicht geschaffen.

Von Beginn an nahm der Südtiroler Volksanwalt an Tagungen und Diskussionen im In- und Ausland teil. Vor allem mit der Europäischen Ombudsmann-Akademie in Innsbruck herrschte ein reger Austausch. **Auch in Südtirol war Steger pausenlos unterwegs und versuchte durch seine rege Vortragstätigkeit, den Bekanntheitsgrad der Institution Volksanwaltschaft im ganzen Land zu steigern.** Mit Erfolg, im zweiten Jahr der Tätigkeit wurden bereits über 650 Fälle registriert. Gleich wie auch im ersten Berichtsjahr beschäftigten sich die meisten Fälle mit der Abteilung V der Landesverwaltung, sprich Raumordnung, geförderter Wohnbau und Wirtschaftsprogrammierung. Allein 150 Fälle wurden in diesem Bereich registriert. Erstmals hat Steger eine Art Interventionsbilanz erstellt. 445 Fälle konnten positiv behandelt werden, 121 negativ, 82 waren zum Zeitpunkt der Erstellung der des Berichts noch nicht abgeschlossen. Im dar-

Molto più aperto e innovativo fu invece l'atteggiamento del Comune di Laives, che già nel 1986 si attivò per assicurarsi i servizi della Difesa civica, anticipando uno sviluppo che sarebbe avvenuto soltanto negli anni '90. Detto Comune infatti ritenne di potersi avvalere dei servizi della Difesa civica provinciale e indirizzò una richiesta in tal senso al Presidente della Provincia, il quale però la respinse. Non sussistevano ancora i presupposti di legge per consentire alla Difesa civica provinciale di esercitare tale doppia funzione.

Fin dall'inizio il Difensore civico della Provincia di Bolzano partecipò a convegni e dibattiti sia a livello nazionale che internazionale, instaurando in particolare un intenso dialogo con l'Accademia Europea dell'Ombudsman di Innsbruck. **Steger inoltre percorse senza sosta tutto il territorio della provincia cercando, con un'intensa attività di conferenze e incontri pubblici, di far conoscere la Difesa civica a un numero sempre crescente di persone.** Il suo impegno fu premiato: nel corso del suo secondo anno di attività si registrarono più di 650 casi. Come già

mun da Leifers. Bele dl 1986 oròl se garanti i sorvisc dl defensur popolar y pià ia insciò cun n svilup che é impormò gnü metü en pratica ti agn Nonanta. Le comun da Leifers minà che an podess s'anuzé di sorvisc dl defensur popolar provincial y ti scriò porchèl al Presidènt dla Junta Provinziala. Chèsc refodà indere la intenziun dl Comun da Leifers. Les condiziuns iuridiches por na te' funziun dopla dl defensur popolar provincial n'è nia ciamò cheriades.

Daimpröma incà tolò pert le defensur popolar de Südtirol ales incuntades y discussiuns a nivel nazional y internazional. Dantadöt cun l'academia europeica dl *ombudsman* a Desproch èl n gran barat. **Steger è incé tres intoronn fora por Südtirol y al porvâ d'aumentè cun súa gran ativité da reladù le nivel de popularité dla defenüda zivica sura dōta la provinzia.** Cun suzès gnòl registré le secundo ann d'ativité bele passa 650 caji. Avisa sciöche bele le pröm ann de raport à la maiù pert di caji da nen fà cun la repartiziun V dl'amministrasiun provinciala, chël ô dì cun la urbanistica, le frabiché alisiré y la programaziun dla economia. Te chèsc

auffolgenden Jahr meldeten sich erstmals über 1000 Bürger beim Volksanwalt. Am meisten Fälle verzeichnete wiederum die Abteilung V. Dies hängt sicherlich mit der Wichtigkeit und den Aufgaben dieser Abteilung zusammen. **Die häufigsten Anfragen betrafen die Baulandbeschaffung, die Kredite im Wohnbau und das Transportwesen.** Hier ärgerten sich die Bürger vor allem über die mangelnde Erreichbarkeit entlegener Ortschaften. Auch die Interventionen bei den staatlichen Verwaltungseinheiten mehrten sich, allen voran beim Nationalinstitut für soziale Fürsorge (NIFS). Steger weist in seinem Abschlussbericht mehrmals darauf hin, dass dieses Institut gar nicht in seinen Kompetenzbereich falle, trotzdem habe er immer bereitwillig Auskunft erteilt.

nel primo anno, così anche questa volta la maggior parte dei casi riguardava la Ripartizione V dell'Amministrazione provinciale, competente per urbanistica, edilizia agevolata e programmazione economica. Sol tanto in questo settore si registrarono ben 150 casi. Per la prima volta Steger redasse una sorta di bilancio degli interventi: 445 furono i casi risolti, 121 ebbero esito negativo e 82 casi risultavano ancora in sospeso alla stesura della relazione. Nell'anno successivo il numero di persone che si rivolsero alla Difesa civica superò per la prima volta la soglia delle 1.000 unità e, di nuovo, la maggior parte dei casi riguardava la Ripartizione V. Ciò era dovuto sicuramente all'importanza e alle funzioni di tale struttura. **La maggior parte delle richieste verteva su problematiche connesse all'acquisizione di aree edificabili, ai mutui edilizi e al sistema dei trasporti,** a proposito dei quali la gente lamentava soprattutto la difficoltà di raggiungere le località periferiche. Aumentarono anche gli interventi nei confronti degli enti amministrativi statali, primo fra tutti l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS). Steger ricorda più volte nella sua relazione finale come tale Istituto non rientri affatto nel suo ambito di competenza, ma sottolinea di essersi comunque sempre prestato a fornire informazioni.

ciamp gnòl registré bele ma 150 caji. Por le pröm iade à Steger metù adòm na sort de bilanz de intervenziun. 445 caji podò gnì stlùc jö positivamënter, 121 negativamënter, 82 nê nia ciamò stlùc jö canche al é gnù metù adòm la relaziun. L'ann do èl stè por le pröm iade passa 1000 zitadins che s'â anunzié pro le defensur popolar. La maiù pert di caji gnò indò registrà pro la repartiuzion V. Chèsc à dessigü da nen fà cun la importanza y i dovëis de chësta repartiuzion. **La maiù pert dles interpelaziuns â da nen fà cun la creaziun de terac da frabiché, i credic tl ciamp dl frabiché y le trasport.** Chilò se dessenà i zitadins dantadöt porvia che ara ne jô nia da rovè te païsc da na pert fora. Incé les intervenziuns pro l'aministraziun statala aumentâ, imprömadedöt pro l'Istitut nazional por l'assistënza soziala (NISF). Te s'ua relaziun finala spliga Steger de plü iadi che chësc istitut ne toma pö gnanca te so ciamp de competënzes, impò àl dagnora dè inant ion informaziuns.

Erste Zwischenbilanz Un primo bilancio intermedio Pröm bilanz provisore

4

Im Abschlussbericht 1988 zog Steger nach den ersten drei Jahren eine erste Zwischenbilanz. Die Einrichtung sei laut Steger „*absolut positiv aufgenommen worden und auf jeden Fall eine Bereicherung für das Land*“. Einige Missstände gelte es aber unbedingt noch zu beseitigen. **Der Schritt zum Volksanwalt dürfe von den Behörden nicht als Affront angesehen werden und dem Bürger folglich eher Schaden als Nutzen bringen.** Außerdem stört er sich am Verhalten, das teilweise von den Landesangestellten an den Tag gelegt wird. Er schreibt deshalb: „*Ist der Beamte für den Bürger da, oder umgekehrt? Immer wieder werden Klagen laut, dass sich Beamte schroff und ungebührlich gegenüber den Bürgern verhalten. Dem müssen die Amtsdirektoren Einhalt gebieten.*“ Wiederum prangert Steger das nicht zeitgemäße Volksanwaltschaftsgesetz an. Besonders Art. 2 (passives Interventionsrecht) und Art. 3 (die bürokratische Vorgehensweise) sollten schnellstmöglich abgeändert werden. Viele halten den Volksanwalt auch im dritten Jahr seit der Einführung für einen Gratis-Anwalt und kontaktieren ihn wegen Streitigkeiten bei privaten Angelegenheiten. Man wolle

A conclusione dei suoi primi tre anni di attività Steger formulò nella relazione finale del 1988 un primo bilancio intermedio. „*L’istituzione*“, scriveva Steger, „*è stata accolta in modo assolutamente positivo e rappresenta comunque una ricchezza per la provincia.*“ Occorreva però affrontare e risolvere ancora alcune storture. **Il fatto di rivolgersi alla Difesa civica, ad esempio, non doveva essere visto come un affronto verso l’autorità, arrecando così più svantaggio che vantaggio al cittadino.** Steger denunciò poi il comportamento di alcuni dipendenti provinciali. „*È il funzionario che è a servizio del cittadino o viceversa?*“, chiede nella sua relazione. „*Continuiamo a ricevere lamentele sull’atteggiamento brusco e maleducato di taluni funzionari. I direttori degli uffici devono porre un argine a tutto ciò.*“ Ancora una volta Steger critica la legge sulla Difesa civica, che secondo lui non è al passo coi tempi, e indica la necessità di emendare al più presto in particolare l’art. 2 (impossibilità di intervenire motu proprio) e l’art. 3 (procedura burocrattizzata). A distanza di tre anni dal suo insediamento molti credono ancora che il Difensore civico sia un avvocato a titolo gratuito e lo con-

Tla relaziun finala dl 1988 à Steger fat do i pröms treì agn n pröm bilanz provisore. La istituziun ê aladò de Steger „*gnüda tuta sö positivamënter y ê te vigni caje n arichimënt por la Provinzia*“. Mo n valgönes mancianzes messâl assolutamënter ciamò gnì superè. **Le vare devers dl defensur popolar ne po nia gnì odü dales istituziuns sciöche n afrunt y ester plülere de dann co n bëgn por le zitadin.** Implü ti destürbel le comportamënt che le personal dla Provinzia à datrai. Al scrì porchël: „*É l’impiegat a desposiziun dl zitadin o le contrar? Tres indò vëgnel portè dant plüres che impiegar é groi y se comporta mal ti confrunc di zitadins. I diretturs d’ofize mëss impedi chësc.*“ Indò contestëia Steger la lege sön la defenüda zivica nia plü atuala. Dantadöt l’art. 2 (dërt de intervenziun passif) y l’art. 3 (manira de prozedimënt burocratica) dess gnì mudà le plü debota che ara va. Tröc arata le defensur popolar inçe tl terz ann da canche al é gnü metü sö sciöche avocat debann y le chir porvia de litighes te chestiuns privates. An ô respöstes por litighes en cunt de chestiuns de termi, de prescriziuns, de afic, de ghiravanzes y d’ater deplü. Chilò menà Steger i zitadins ti ofizi competënc.

Antworten bei ungelösten Streitigkeiten bei Grenzfragen, Ersitzungsfragen, Pachtfragen, Fragen der Vormundschaft und ähnliches mehr. Steger verwies die Bürger an die hierfür zuständigen Stellen.

Steger spricht sich dafür aus, die Zahl der Landesgesetze zu reduzieren, da, vor allem auch durch die vielen Novellierungen, Übersicht und Einsicht erschwert sind. Die Texte sollten zudem einfacher und einheitlicher gehalten werden. Als negatives Beispiel hierfür erwähnt er immer wieder den Bereich Urbanistik und Wohnbau.

Die Errichtung der Volksanwaltschaft war auch eine indirekte Folge des Paketabschlusses bzw. der vielfältigen Kompetenzen, die dem Land vom Staat und der Region übertragen wurden. **Steger verglich die Landesverwaltung deshalb gerne mit einem Handwerksbetrieb, der sich binnen einiger Jahre zu einem Industriebetrieb gemausert hat**, inklusive des hohen Personalstandes. 6500 Angestellte zählte die Landesverwaltung damals. So ein „Wachsen“ geht natürlich nicht immer reibungslos ab. Es komme zwangsläufig zu Schwierigkeiten und Unübersichtlichkeiten bei den Verteilungen der Kompetenzen. Steger begrüßte deshalb die Reform der Landesverwaltung, die 1989 in den ersten Ansätzen umgesetzt wurde.

tattano per dirimere controversie private o avere informazioni su questioni di confini, diritti di usucapione, affitti, curatele ecc. In tutti questi casi Steger indirizza le singole persone alle varie sedi competenti.

Steger auspica poi una riduzione del numero delle leggi provinciali, tra le quali è difficile orientarsi anche e soprattutto a causa dell'affastellarsi di interventi di modifica. Anche per i testi di legge si invoca maggiore semplicità e omogeneità, citando ancora una volta l'esempio negativo dato dal settore dell'urbanistica e dell'edilizia.

L'istituzione della Difesa civica fu anche una conseguenza indiretta della chiusura del Pacchetto e del conseguente trasferimento alla Provincia di molteplici competenze statali e regionali. **Per questo motivo Steger amava paragonare l'amministrazione provinciale a un'impresa artigiana che nel giro di pochi anni è cresciuta fino a diventare un'azienda industriale**, anche per ciò che riguarda il numero dei dipendenti. All'epoca l'amministrazione provinciale contava ormai 6.500 impiegati: è ovvio che una tale "crescita" non poteva compiersi del tutto senza intoppi ed era inevitabile che sorgessero difficoltà e sovrapposizioni nella distribuzione delle varie competenze. Steger accolse perciò con molto favore la riforma dell'amministrazione provinciale, i cui primi passi furono avviati proprio nel 1989.

Steger é por smendri le numer dles leges provinciales, porvia che dantadöt i tröc emendamënc complichëia la suravijiun y la comprenjiun. Implü dess i tesç ester plü scëmpli y plü unitars. Sciöche ejëmpl negatîf por chësc däl tres indò dant la urbanistica y le frabiché.

La creaziun dla defenüda zivica è inçe na domanda indireta dla contlujun dl Paket o plü avisa dles competënzes desvalies che ti gnô surandades dal Stat y dala Regiun ala Provinzia. **Steger confrontâ porchëion l'aministrazion provinciala cun n'aziënda artejanala, diventada te püç agn n'aziënda industrialia** da n gröm de personal. Inlaôta èl 6.500 porsones che laurâ t'l'aministrazion provinciala. Na te' „chersciüda“ ne sozed sambëgn nia dagnora zënza problems. An röia por forza te difficultës y confujiun canche an partësc fora les competënzes. Steger odô porchël de bun edl la reforma dl'aministrazion provinciala, che à metü man de gnî aplicada dl 1989.

Ende der 1980er Jahre wurden die Zuständigkeitsbereiche der Volksanwaltschaft erweitert. **Der Landtag hat mit dem Gesetz vom 18. August 1988 Nr. 33, Artikel 15, den Volksanwalt aufgefordert, auch im Sanitätsbereich aktiv zu werden.** Im Sanitätsbereich kam es in den ersten Jahren immer wieder zu denselben Klagen: Behandlungsfehler, Unterbringung der Langzeitkranken und Probleme bei der Anerkennung der Invalidität. Außerdem fordert Steger den Landtag auf, seine Kompetenzen auch auf die Gemeinden auszuweiten, wie es bereits in der Nachbarprovinz Trient der Fall ist. Das Staatsgesetz vom 8. Juni 1990 Nr. 142, Artikel 8, Absatz 1, „Ordnung der Örtlichen Körperschaften“, wies in diese Richtung.

„Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.“

La fine degli anni '80 vide un ampliamento degli ambiti di competenza della Difesa civica. **Con l'art. 15 della legge 18 agosto 1988, n. 33, il Consiglio provinciale stabilì che la Difesa civica potesse intervenire anche nel settore sanitario.** Nei primi anni approdarono sul tavolo del Difensore civico sempre gli stessi reclami: errori clinici, ricoveri nelle strutture di lungodegenza e problemi per il riconoscimento dell'invalidità. Steger chiese inoltre al Consiglio provinciale di estendere le competenze della Difesa civica anche ai comuni, come già avveniva nella vicina provincia di Trento e come suggeriva del resto l'art. 8, comma 1, della legge statale 8 giugno 1990, n. 142, "Ordinamento delle autonomie locali": *“Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.“*

Ala fin di agn Otanta gnòl amplié i cíamps de competënza dla defenüda zivica. **Cun la lege di 18 de agost dl 1988 nr. 33, articul 15 à le Consèi Provinzial invié le defensur popolar da se dè da fà ativamente incè tl cíamp dla sanité.** Chilò gnòl ti pröms agn tres indò sö les medemes plüres: fai de tratamënt, sistemaziun di amarà a tēmp lunch y problems da reconèsce la invalidité. Implü damana Steger le Consèi Provinzial de slarié fora sües competēzes incè ai comuns, sciöche al é bele le caje tla provinzia vijina de Trënt. La lege statale di 8 de jügn dl 1990, nr. 142, articul 8, paragraf 1, „Ordinamënt di ënc local“, jò te chësta direziun.

„Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.“

Auf lokaler, sprich Gemeindeebene, sollte ein eigener Bürgeranwalt eingesetzt werden. Als Höhepunkt des Jahres bezeichnete Steger den 2. Europäischen Kongress der Volksanwälte. „*Der Bürgerschutz in einer Demokratie gewinnt immer größere Bedeutung*“, schreibt er in seinem Abschlussbericht. **Das Einverständnis zwischen Bürgern und Regierung wird in Zukunft ausschlaggebend sein, denn die einseitig aufgebauten Entscheidungen der Behörden stoßen immer mehr auf Ablehnung.** Als positives Beispiel erwähnte Steger den Landesverband der Kaufleute. Auf der Bozner Mustermesse 1990 hatte dieser die Einführung eines Konsumenten-Ombudsmann nach schwedischem Vorbild gefordert, um das Verhältnis zwischen Handel und dem Konsumenten zu verbessern.

Am 9. Mai 1989 wurde Steger für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt. Der Jahresbericht 1990 war der letzte, den Heinold Steger verfasst hat. Der erste Südtiroler Volksanwalt ist im April 1991 verstorben. In der Landtagssitzung vom 11. April 1991 hat die Präsidentin des Landtages Rosa Franzelin-Werth den ehemaligen Landtagsabgeordneten mit folgenden Worten gewürdigt:

„Am 18. Februar 1985 wurde Dr. Heinold Steger auf Vorschlag des Südtiroler Landtages mit Beschluss der Landesregierung zum ersten Volksanwalt Südtirols ernannt. (...) Der Südtiroler Landtag hat mit der Wahl von Dr. Heinold Steger zum Volksanwalt eine gute

Anche a livello locale – cioè comunale – occorreva dunque prevedere una Difesa civica. Nella sua relazione Steger ricordò poi il 2. Congresso europeo delle Difese civiche, definendolo come il momento più significativo dell'anno appena trascorso. „*Nel contesto democratico la tutela del cittadino diventa un aspetto sempre più importante*“, scriveva, **ribadendo come l'accordo tra governo e cittadini, sempre meno disposti ad accettare decisioni unilaterali calate dall'alto, fosse destinato ad assumere un peso determinante in futuro.** Steger citò l'esempio positivo dell'Unione Commercio, che alla Fiera campionaria di Bolzano del 1990 aveva proposto l'istituzione di un Ombudsman dei consumatori, secondo il modello svedese, per migliorare il rapporto tra questi ultimi e i commercianti.

Il 9 maggio 1989 Heinold Steger fu confermato Difensore civico per la durata di un'ulteriore legislatura. Quella del 1990 fu la sua ultima relazione annuale: il primo Difensore civico della Provincia di Bolzano si spense infatti nell'aprile 1991. Nella seduta dell'11 aprile 1991 la Presidente del Consiglio provinciale Rosa Franzelin-Werth ebbe parole di grande apprezzamento per l'ex consigliere:

“Il 18 febbraio 1985 il dott. Heinold Steger fu nominato, con deliberazione della Giunta provinciale di Bolzano su proposta del Consiglio provinciale, primo Difensore civico della Provincia di Bolzano. (...) Con l'elezione del

A nivel local, chël ô di comunel, dël gnì metù sò n defensur di zitadins apostà. Sciöchè punt culminant dl ann definì Steger le secundo congrès europeich di defensurs popolars. „*La sconanza di zitadins tla democrazia davagna tres na maiù importanza*“, scrìel te sùa relaziun finala. **Le consèns danter zitadins y govern sarà determinant tl dagnì, cioèliche an refodèia tres deplù les dezijiuns dles istituziuns tutes ma da òna na pert.** Sciöchè ejèmpl positif nominâ Steger l'Assoziaziun Provinziala di comerzianc. Dala fiera da Balsan dl 1990 s'â chësta damanè che al gniss metù sò n ombudsman di consumadus do l'ejèmpl svedesc, por miore le raport danter comerz y consumadù.

Ai 9 de mà dl 1989 è Steger gnü reconfermè sciöchè defensur popolar por la dorada de n'atra perioda legislativa. La relaziun anuala dl 1990 è stada la ultima che Heinold Steger â metù adòm. Le pröm defensur popolar de Südtirol morì d'aurì dl 1991. Tla sentada dl Consèi Provinzial di 11 d'aurì dl 1991 à la presidènta dl Consèi Provinzial Rosa Franzelin-Werth onorè l'aconsiadù provinzial da n iade cun chëstes paroles:

Wahl getroffen. In kurzer Zeit ist es ihm gelungen, aus der neuerrichteten Institution im Sinne des Gesetzes eine echte Beschwerde-stelle und Klagemauer für den Bürger, eine Anlaufstelle für die Probleme des kleinen Mannes zu machen. Als Volksanwalt hat er sich mit der ihm eigenen Zähigkeit und mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln für die Rechte des Bürgers in dessen Kampf gegen den Bürokratismus der öffentlichen Verwaltung eingesetzt. Dr. Steger hat diese Aufgabe, die ihm ein echtes Herzensanliegen wurde, mit großer Umsicht und mit der Erfahrung und dem Gespür wahrgenommen, das er sich in den hochrangigen Ämtern, welche er im Laufe seines Lebens in Politik und Verwaltung bekleidete, erworben hat. Dafür gebührt ihm in dieser Stunde Anerkennung und der aufrichtige Dank des Südtiroler Landtages.“

dott. Heinold Steger a Difensore civico il Consiglio provinciale ha operato davvero una buona scelta. In breve tempo egli è riuscito a far diventare il nuovo istituto della Difesa civica, secondo lo spirito della legge, un autentico punto di riferimento per i reclami e le doglianze dei cittadini, uno “sportello” per i problemi della gente semplice. Nella sua veste di Difensore civico il dott. Steger si è impegnato con la tenacia che gli era propria e con tutti i mezzi a sua disposizione per difendere i diritti dei cittadini nella lotta contro l'eccessiva burocrazia dell'amministrazione pubblica: un compito che è diventato per lui un'autentica missione, che egli ha assolto con grande equilibrio e sensibilità mettendo a frutto l'esperienza maturata nell'ambito politico e amministrativo, dove nel corso della sua vita aveva rivestito cariche importanti. In questo momento mi sento perciò in dovere di esprimergli la nostra riconoscenza e un ringraziamento sincero a nome di tutto il Consiglio provinciale.“

„Ai 18 de forà dl 1985 èl gnü nominé le dot. Heinold Steger sòn proposta dl Consèi Provinzial de Südtirol cun decret dl Govern Provinzial sciöche pröm defensur popolar de Südtirol. (...) Le Consèi Provinzial de Südtirol à tut na bona dezijiun da chiri fora le dot. Heinold Steger sciöche defensur popolar. Te n cört tèmp èl stè bun de trasformè fora dla istituziun dèr metüda sö aladò dla lege na portina por retlamaziuns y n mür di lamènc dl zitadin, na portina por i problems dla persona scèmpla. Sciöche defensur popolar s'ál dè da fà cun süa stranciosité y cun düc i mesi che al à a desposiziun por i dèrc dl zitadin te süa batalia cuntra le buocratism t'l'amministraziun publica. Le dot. Steger à vit chèsc dovèi, che è diventè por èl n dèr dejidèr, cun gran atenziun y cun la esperiènza y la sensibilitè, che al s'á fat tles inciaries altes, te chères che al à laurè tratan süa vita tla politica y t'l'amministraziun. Por chèstes rajuns ti spètel šègn reconescènza y n dilan de cör da pert dl Consèi Provinzial de Südtirol.“

Die Amtszeit Palla beginnt Inizia il mandato di Werner Palla Al mët man la perioda de Palla

6

Nach Stegers Tod verstrichen fast zehn Monate bis ein Nachfolger bestimmt war. Erst am 1. Februar 1992 konnte Werner Palla sein Amt antreten. Der gelernte Jurist und Gemeindesekretär arbeitete fast 20 Jahre lang im Landesamt für geförderten Wohnbau. Danach war er Funktionär bei der Hypothekenbank Trentino-Südtirol. Seinen ersten Jahresbericht verfasste Palla im Jänner 1993. Er schreibt darin seine Amtsauffassung nieder: **„Der Volksanwalt ist oft das sprichwörtlich „letzte Rad am Wagen“, das heißt, der betroffene Bürger hat sich schon an alle möglichen Stellen gewandt, ohne Erfolg, also bleibt noch der Gang zum Volksanwalt.“** Oft bleibe dem Volksanwalt aber auch nichts anderes übrig, als dem Bürger die Ausweglosigkeit seines Verlangens aufzuzeigen. Auch das sei ein wichtiger Schritt, denn der Bürger wisse dann, dass er und sein Problem ernst genommen und angehört wurden. Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen, ist Palla überzeugt.

Dopo la scomparsa di Steger trascorsero quasi dieci mesi prima che venisse designato un successore. Werner Palla si insediò alla guida della Difesa civica il 1° febbraio 1992. Giurista e segretario comunale, Palla aveva lavorato per quasi vent'anni presso l'Ufficio per l'edilizia abitativa agevolata, e successivamente era stato funzionario presso il Credito fondiario del Trentino-Alto Adige. Nel gennaio 1993 Palla redasse la sua prima relazione annuale, nella quale così tratteggiò la sua visione dell'ufficio del Difensore civico: **“Il Difensore civico è spesso la proverbiale ‘ultima ruota del carro’. Ciò significa che le persone si rivolgono a lui soltanto dopo aver interpellato – senza successo – tutti i possibili altri interlocutori.”** Spesso però il Difensore civico non può far altro che confermare agli interessati l'impraticabilità di quanto chiedono. Anche questo tuttavia è un passaggio importante, perché a quel punto il cittadino comprende che il suo problema è stato preso sul serio. La Difesa civica – Palla ne era convinto – ha il compito di trovare soluzioni, non di cercare colpevoli.

Do la mort de Steger èl passè feter diesc mèisc denant che al gniss definì n suzessur. Impormò al 1. de forà dl 1992 podò Werner Palla surantò súa inciària. Le iurist y secretèr de comun imparè fora à laurè por feter 20 agn alalungia tl ofize provincial por le frabichè alisiré. Dedò èl stè funziunar tla banca ipotecara Trentino-Südtirol. Súa pròma relaziun anualà à Palla metü jò de jenà dl 1993. Al spliga laite súa idea dla inciària: **„Sce an le dij cun n proverb spo é le defensur popolar gonot, l'ultima roda dl ciar“, chël ò dì che le zitadin atochè à bele damanè do zënza suzès pro dotes les atres portines, y insciö réstel ma plü da ji dal defensur popolar.“** Mo gonot ne ti réstel al defensur popolar gnanca nia d'ater da fà co ti mostrè al zitadin la impossibilitè de ciahè na soluziun por so problem. Inçe chësc é n vare important, cíodi che spo sa le zitadin che èl y so problem é gnüs tuç sòn le scerio y che al é gnü ascutè. Palla é sigü che le defensur popolar ne dess nia chiri porsones de colpa mo soluziuns.

Tl pröm é inçe Palla rové en contat cun n gröm de caji (incër 650 nen àl cumpedè) de zitadins dla tlassa de davagn plü bassa

Auch Palla wurde zu Beginn seiner Tätigkeit in vielen Fällen (rund 650 hat er gezählt) von Bürgern der unteren und mittleren Einkommensklasse kontaktiert, mit der Bitte um eine rechtliche Auskunft in den Bereichen Erb-, Familien- und Eigentumsrecht. **„Darunter sind viele hilflose, verzagte und kranke Menschen gewesen, die den Umgang mit Behörden scheuen und im Volksanwalt ihren Ansprechpartner sehen“**, schreibt er in seinem ersten Jahresbericht. *„Diesen Menschen die Tür zu weisen wäre unmenschlich, ihnen zuzuhören gehöre nicht unbedingt zum Aufgabenbereich des Volksanwaltes, aber zu seiner Aufgabe. Wo er selber keine Antwort und keinen Ratschlag wusste, hat er Rat bei befreundeten Richtern und Rechtsanwälten eingeholt“*, schreibt Palla.

Die Volksanwaltschaft ist 1992 erstmals übersiedelt. Die Büroräume wurden vom Raiffeisengebäude in der Raiffeisenstraße 2, in die Crispistraße 6, im zweiten Stock des Landhauses II verlegt. Diese Räumlichkeiten wurden von Beginn an nur als Übergangslösung betrachtet, da sie für den regen Personenverkehr, der in der

Anche Palla fu contattato all'inizio della sua attività da molti cittadini (ne contò circa 650) appartenenti alle fasce di reddito medio e basso alla ricerca di informazioni di natura giuridica su successioni, diritto di famiglia o questioni di proprietà. **“Spesso si tratta di persone indifese, disilluse o malate, che esitano a rivolgersi alla pubblica amministrazione e preferiscono piuttosto parlare col Difensore civico”**, scrive Palla nella sua prima relazione annuale. *“Metterle alla porta sarebbe disumano. Ascoltarle non sarà forse una competenza del Difensore civico, però è un suo dovere. E nei casi in cui non poteva dare risposte o consigli precisi, egli si è rivolto ad amici magistrati e avvocati.”*

Il 1992 fu l'anno del primo trasloco per gli uffici della Difesa civica, che passarono dal Palazzo Raiffeisen, Via Raiffeisen 2, al secondo piano del Palazzo provinciale II in via Crispi 6. I nuovi spazi, palesemente insufficienti per l'intenso afflusso di persone, furono considerati fin dall'inizio soltanto una soluzione provvisoria. Inoltre il fatto che fossero dislocati in un palazzo provinciale metteva in discussione, secondo Palla, l'immagine di neutralità della Difesa civica.

y mesana, che orò informaziuns iuridiches ti ciamps dl dèrt d'arpejun, de familia y de proprieté. **„Lapró él tröpes porsones arbandonades, desperades y püres, che se tëm da se dè jö cun les istituziuns y che vëiga le defensur popolar sciöche na porsona de referimënt“**, scrìel te súa pröma relaziun anuala. *„Ti mostrè la porta a chëstes porsones foss valch de inuman, ti ascutè n'alda por dèrt nia tan tl ciamp de competënza dl defensur popolar, mo al é so dovëi. Olache al n'â instës degöna resposta y degun consëi, àl damanè do pro vicars y avocaç che al conesciò“*, scrì Palla.

Dl 1992 s'â la defenüda zivica trasferì por le pröm iade. I ofizi è gnüs spostà dala çiasa dla Raiffeisen tla Strada Raiffeisen 2, tla Strada Crispi 6, tla secunda alzada dl Landhaus II. Chisc locai gnò odüs daimpröma incà sciöche soluziun provvisoria, porvia che ai è massa pici por le gran trafich de porsones che al è pro le defensur popolar. Implü èsi te na çiasa dla Provinzia y ne corespognò insciö nia ales idees de neutralité dl defensur popolar Palla.

Volksanwaltschaft herrschte, eindeutig zu klein waren. Außerdem lagen sie in einem Landhaus und entsprachen damit nicht den Neutralitätsvorstellungen des Volksanwaltes Palla.

Mit dem Landesgesetz Nr. 10 vom 23. April 1992 wurde die längst überfällige Ämterreform der Landesverwaltung umgesetzt. **Neue Ämterstrukturen und neue Ressorts wurden geschaffen, die Probleme der Menschen blieben aber nach wie vor dieselben.** Am meisten Eingaben gab es nach wie vor im Bereich Wohnungsbau. Die Anzahl der Bürger, die um einen Beitrag zum Wohnungsbau ansuchten, war ungebrochen hoch. Auch die Bestimmungen und Gesetze, die diesen Bereich regelten, galten weiterhin als schwer leserlich und wurden oft verschieden ausgelegt.

Con la legge provinciale 23 aprile 1992, n. 10, fu intrapresa la riforma degli uffici provinciali, ormai divenuta una necessità impellente. **Furono create nuove strutture e nuove ripartizioni, ma i problemi della gente rimasero gli stessi.** La maggior parte delle istanze riguardava ancora il settore dell'edilizia abitativa, dove rimaneva sempre molto elevato il numero delle domande di contributo. Anche la normativa di settore continuava a essere poco comprensibile e a prestarsi a interpretazioni discordanti.

Cun la lege provinziala nr. 10 di 23 d'auri dl 1992 gnòl metü en pratica la reforma di ofizi dl'aministrazion provinziala che an s'aspetà bele dadì. **Al gnò cherié strotöres di ofizi nöies y ressorts nüs, mo i problems dles porsones restà ma inant i medems.** Le plü domandes gnòl tres cíampò dal cíamp dl frabiché. Le numer di zitadins che damanà do n contribut por le frabiché è ma inant alt. Ince les desposiziuns y les leges che regolamentà chèsc cíamp valò inant sciöche ries da lì y gnò gonor interpretades atramënter.

Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert Le competenze della Difesa civica si allargano Les competenzes dl defensur popolar vëgn ampliades

1993 haben erstmals über 1.500 Bürger den Rat des Volksanwaltes gesucht. In einem Drittel der Fälle hatten sich die Bürger bei Problemen mit Gemeinde, Region und Staat an den Volksanwalt gewandt, also alles Körperschaften, die außerhalb des eigentlichen Zuständigkeitsbereiches liegen. Für Palla spielte das aber nur eine untergeordnete Rolle. Für ihn war ausschlaggebend, „dass sich jeder Bürger Südtirols in Konfliktsituationen mit der eigenen Gemeinde vertrauensvoll an einen unparteiischen Fürsprecher wenden kann“. **In Ermangelung eines eigenen Staats-, Regionen- und Gemeinde-Anwaltes wenden sich die Bürger also an den Volksanwalt.** Ein Urteilsspruch der II. Sektion des Regionalen Verwaltungsgerichtes (Urteil Nr. 24 vom 18.02.1993) von Ligurien bestätigt diese Haltung. Dieser Urteilsspruch besagt, dass nicht nur die regionalen Ämter mit dem Volksanwalt zusammenarbeiten müssen, sondern dass zu dieser Zusammenarbeit auch alle andern in der Region tätigen Körperschaften und Institutionen angehalten sind.

Nel 1993 per la prima volta il numero degli accessi alla Difesa civica superò le 1.500 unità. Un terzo dei casi riguardava problemi con i Comuni, la Regione e lo Stato, tutti enti che non ricadevano nell'ambito di competenza del Difensore civico, ma per Palla ciò era un aspetto secondario. A suo avviso l'aspetto determinante è "che ogni cittadino in provincia di Bolzano, nel caso di situazioni conflittuali con il proprio comune, possa rivolgersi con fiducia a un referente imparziale". **In mancanza di un Difensore civico nazionale, regionale o comunale le persone si rivolgono dunque al Difensore civico della Provincia:** un approccio confermato in quegli anni dalla sentenza n. 24 del 18 febbraio 1993 emanata dalla II. sezione del Tribunale regionale di Giustizia amministrativa della Liguria, in base alla quale non solo gli uffici regionali, ma anche tutti gli altri enti e istituzioni operanti nel territorio della Regione sono tenuti a collaborare con la Difesa civica.

L'art. 8 della legge statale n. 142/1990 sancì la facoltà per Province e Comuni di istituire una propria Difesa civica. In provincia di Bolzano l'introduzione di una Difesa civica

DI 1993 él stè por le pröm iade 1.500 zitadins che à damanè consèi dal defensur popolar. Te n terz di caji à i zitadins damanè le defensur popolar por problems cun le comun, la regiun y le stat, chèl ô di ènc che n'è nia te so ciamp de competènza. Mo por Palla à chèsc ma na importanza secondara. Por èl èl important „che vigni zitadin de Südtirol pois damanè do te situaziuns de conflit cun so comun pro n interzessur imparzial y ester sigù de podèi ti avèi crèta“. **Porvia che al mancià n avocàt statal, regional y comunal aposta damanà i zitadins porchèl le defensur popolar.** Na sentènza dla II sezium dl Tribunal Aministratif Regional (sentènza nr. 24 di 18.02.1993) dla Liguria confermà chèsta posizium. Chèsta sentènza dij che nia ma i ofizi regionai ne dess laurè adöm cun le defensur popolar, mo che inçe duc i atri ènc y dotes les atres istituziuns atifs tla regiun mëss laurè adöm.

Cun la lege statale 142/1990, art. 8 gnòl deliberè che les provinzie y i comuns podò nominé sù defensurs popolars. Te Südtirol gnòl debatù sce mète sò o no n defensur popolar-comunal. Sciöche i defensurs popolars che esistì bele te n valgönes gran

Mit dem Staatsgesetz 142/1990, Art. 8, wurde beschlossen, dass Provinzen und Gemeinden eigene Volksanwälte berufen dürfen. In Südtirol wurde über die Einführung eines Gemeinde-Volksanwaltes diskutiert. Er sollte auf Gemeindeebene in der Gemeindeverwaltung die Aufgaben des Volksanwaltes übernehmen, ähnlich den Volksanwälten, die es bereits in einigen italienischen Großstädten gab. Dieser Vorschlag schien in Südtirol aber von Beginn an nur schwer umsetzbar, schlicht zu klein waren hierfür die allermeisten Gemeinden. **Die Politik wollte den Landesvolksanwalt auch mit Kompetenzen auf Gemeindeebene ausstatten.** Die räumliche Entfernung zu den Bürgern in den einzelnen Talschaften, sollte durch vermehrte Sprechstage in den Außenbezirken ausgeglichen werden. Mit dem Regionalgesetz vom 4. Jänner 1993, Nr.1, wurde eine neue Satzung für die Gemeinden beschlossen. Diese sah den Volksanwalt als Beistand für den Bürger bei Angelegenheiten mit der Gemeinde vor. Dazu braucht es aber die Willensbekundung des Gemeinderates. In 96 von 116 Gemeinden wurde der Volksanwalt in der neuen Gemeindegatzung verankert.

Die endgültige Umsetzung dieser Forderung verlief aber äußerst zäh und dauerte in manchen Gemeinden über 20 Jahre. Bei Pallas Amtsübergabe 2004 zeichnete sich folgendes Bild ab: 97 Gemeinden sahen laut Gemeindeordnung die Intervention des Volksanwaltes vor, 19 nicht, die Gemeinde Rodeneck hat so einen Eingriff so-

comunale che esercitasse le sue funzioni nei confronti delle singole amministrazioni comunali, analogamente a quanto già accadeva in alcune grandi città italiane, fu oggetto di dibattito, ma la proposta apparve fin dall'inizio difficilmente concretizzabile a causa delle dimensioni troppo piccole della maggior parte dei comuni della provincia. **Il mondo politico era orientato piuttosto ad attribuire al Difensore civico provinciale anche competenze a livello comunale,** compensando la distanza geografica delle vallate periferiche con un aumento dei giorni di udienza nei relativi distretti. La legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, dettò nuovi criteri per gli statuti comunali, che contemplavano l'introduzione della Difesa civica a supporto dei cittadini nel caso di controversie con il comune; era però necessaria un'esplicita dichiarazione di volontà in tal senso da parte del Consiglio comunale. Su 116 comuni, 96 introdussero nel nuovo statuto la Difesa civica.

Ma l'attuazione concreta procedette a rilento e in alcuni comuni l'attesa si protrasse per più di vent'anni. Nel 2004, al termine del mandato di Palla, la situazione era la seguente: 97 comuni prevedevano nel loro ordinamento la figura del Difensore civico, 19 comuni non l'avevano introdotta, mentre il comune di Rodengo aveva addirittura escluso la proposta *expressis verbis*. Dei suddetti 97 comuni, soltanto 56 avevano sottoscritto la necessaria convenzione con

citês talianes dël surantó i dovëis dl defensor popolar tl'aministrazion comunala. Mo bele daimpröma incà paròl ri da mëte en pratica chësta proposta te Südtirol, bele ma porvia che la maiù pert di comuns è massa pici. **La politica orò ti surandè al defensor popolar provincial incè competënzes a nivel comun.** La destanza física ti confrunc' di zitadins tles singoles valades dè gnì avaliada fora cun zacotan de udiënzes ti distrec foradecà. Cun la lege regionala di 4 de jenà dl 1993 nr. 1 gnòl deliberè n statut nù por i comuns. Chësc odò dant che le defensor popolar sostigniss le zitadin te chestiuns cun le comun. Mo por chësc messà le consèi de comun desmostrè che an l'orò incè. Te 96 di 116 comuns gnòl assiguré le defensor popolar tl statut de comun nù.

Mo al è stè dër ri da concretisé definitivamënter chësta ghiranza y te cer' comuns àra doré passa vint agn denant che al gniss fat. Canche Palla à dè jö la incíaria dl 2004 èl chësc cheder: 97 comuns preodò aladò dl statut de comun la intervenziun dl defensor popolar, 19 comuns no, le comun da Redant à cínamai refodè *expressis verbis*

gar expressis verbis abgelehnt. Von diesen 97 Gemeinden haben nur 56 die notwendige Konvention mit der Volksanwaltschaft abgeschlossen, die restlichen 41 Gemeinden haben ihre, mit der Genehmigung der Satzung eingegangene Verpflichtung, nicht erfüllt.

Palla machte sich wie sein Vorgänger Steger immer wieder Gedanken, wie ein reformiertes und zeitgemäßes Landesvolksanwalt-Gesetz aussehen könnte. Er sprach sich dafür aus, seine Institution beim Landtag anzusiedeln und nicht mehr wie bisher bei der Landesregierung, weil der Volksanwalt vom Landtag ernannt wird. Im Gesetz sollte auch ausdrücklich niedergeschrieben werden, dass der Volksanwalt nicht nur Beschwerden überprüfe, sondern dass er auch beratend tätig werden darf. Der Antrag eines Bürgers sollte also nicht, wie bisher im Gesetz festgehalten, an ein Verfahren gebunden sein. Den Ratschlägen der Volksanwaltschaft sollte mehr Gewicht verliehen werden. Ihre Empfehlungen sollten befolgt werden, bei Missachtung der Empfehlungen sollte dies schriftlich begründet werden. Außerdem sollte der Volksanwalt in diversen Gremien (allen voran dem Wohnbaukomitee und der Wohnungszuweisungskommission) angehört werden, dadurch könnten viele Missverständnisse und Probleme von Beginn an vermieden werden.

la Difesa civica, mentre i restanti 41 non avevano ancora tradotto in pratica l'impegno assunto con l'approvazione dello Statuto.

Come già il suo predecessore Steger, anche Palla si chiese spesso come riformare e rendere più moderna la legge sulla Difesa civica provinciale. Egli sostenne la necessità di insediare la Difesa civica presso il Consiglio provinciale e non più, com'era stato fino ad allora, presso la Giunta provinciale, giacché il Difensore civico viene nominato dal Consiglio. Era necessario inoltre prevedere espressamente nella legge che il Difensore civico non si limita a esaminare i reclami, ma può anche svolgere attività di consulenza, svincolando così la richiesta del singolo interessato dalla necessità di aprire ogni volta uno specifico procedimento, come finora previsto dalla legge. Occorreva poi dare maggiore autorevolezza ai suggerimenti del Difensore civico e mettere in atto le sue raccomandazioni, o in caso contrario motivare per iscritto la loro mancata osservanza. E ancora, la nuova legge avrebbe dovuto prevedere per vari organi (in particolare il Comitato per l'edilizia residenziale e la Commissione per l'assegnazione degli alloggi) l'obbligo di consultare il Difensore civico allo scopo di prevenire fin dal principio molti equivoci e problemi.

na te' sort de intervënt. De chisc 97 comuns â ma 56 stlüt jö la convenziun nezeschiara cun la defenüda zivica, i atrì 41 comuns n'â nia adempli so impëgn cun la aprovaziun dl statut.

Sciöche so predezessur, insciö se fajô incé Palla tres indô pinsiers de sciöche na lege por te defensur popolar provincial reformada y moderna ess podü ciarè fora. Al è por spostè súa istituziun tl Consèi Provinzial y nia plü de la aciasè tl Govern Provinzial, chësc ciödiche le defensur popolar vëgn nominé dal Consèi Provinzial. Tla lege dël incé gnì metü jö avisa che le defensur popolar ne controlëia nia ma les retlamaziuns, mo che al po incé dè consulënzes. La domanda de n zitadin ne dess porchël nia ester liada, sciöche al gnô definì denant tla lege, a n prozedimënt. Al dè ti gnì dè n maiù pëis ai consëis dla defenüda zivica. An dè ti jì do a sües racomanaziuns, canche al ne gnô nia tignì ite les racomanaziuns, dël gnì motivé por scrit. Implü dè le defensur popolar gnì ascutè ti singui gremiums (imprömadedöt dal consèi dl frabiché alisiré y dala comisciun por les assegnaziuns di cuartiers), insciö éssel podü gnì evité n gröm de malintenüdes y de problems bele daimpröma incà.

Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996 La nuova legge sulla Difesa civica del 1996 La lege nòia por le defensur popolar dl 1996



Die Rufe der Volksanwälte Steger und Palla wurden schließlich erhört. Das Landesgesetz über die Volksanwaltschaft aus dem Jahre 1983 wurde aufgehoben und durch ein zeitgemäßes Gesetz ersetzt. Ein wesentlicher Impuls für diese Entwicklung war eine internationale Fachtagung in Bozen, die von der Präsidentin des Südtiroler Landtages Sabina Kasslatter Mur am 28. März 1996 einberufen worden war. Diese Tagung hatte folgendes Thema zum Inhalt: „Die Volksanwaltschaft, von der allgemeinen Beschwerdestelle bis hin zur spezifischen Interessensvertretung“. Mit dem Landesgesetz Nr. 14 vom 10. Juli 1996 wurden die Weichen für eine neue Volksanwaltschaft gelegt. **Einige Forderungen des ehemaligen und des amtierenden Volksanwaltes wurden in die Praxis umgesetzt, so wurde die Institution jetzt beim Landtag angesiedelt.** Die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei Angelegenheiten mit den Gemeinden wurde im Gesetz anerkannt. Die Zuständigkeitsbereiche des Volksanwaltes wurden ausgeweitet. Er sollte sich in Zukunft explizit um die

Alla fine gli appelli di Steger e Palla furono esauditi: la vecchia legge sulla Difesa civica del 1983 fu abrogata e sostituita da una normativa più moderna. A tale processo dette un importante impulso il convegno internazionale tenutosi a Bolzano il 28 marzo 1996 su iniziativa della Presidente del Consiglio provinciale Sabine Kasslatter-Mur e dedicato all'attività della Difesa civica vista nel suo spettro complessivo, da quella di generico "sportello reclami" fino a quella di portavoce di interessi specifici. La legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, gettò le basi per una nuova Difesa civica. **Il nuovo testo di legge recepiva alcune delle richieste avanzate dal primo Difensore civico e dal suo successore, come l'insediamento dell'istituzione presso il Consiglio provinciale,** il riconoscimento esplicito della competenza della Difesa civica per le questioni attinenti i Comuni e l'estensione dell'attività a ulteriori ambiti di competenza quali sanità, tutela dell'ambiente e minori.

Alla fin gnò i scrais di defensurs popolars Steger y Palla aldis. La lege provinziala sön la defenüda zivica dl 1983 gnò tuta jö y sostituida cun na lege moderna. N impuls important por chësc svilup è le congrès internazional a Balsan, cherdè ite dala presidënta dl Consëi Provinzial de Südtirol Sabina Kasslatter Mur ai 28 de merz dl 1996. Chësc convëgn â sciöche contignü: „La defenüda zivica, dala portina por retlamaziuns generala cina ala rapresentanza de interesc spezifics“. Cun la lege provinziala nr. 14 di 10 de messè dl 1996 gnòl metü la fondamënta por na defenüda zivica nòia. **N valgönes ghiranzes dl defensur popolar da n iade y de chël en funziun gnò metüdes en pratica, insciö gnòl aciasè la istituziun tl Consëi Provinzial.** La competënza dl defensur popolar por ches-tiuns cun i comuns gnò reconesciüda tla lege. I ciamps de competënza dl defensur popolar gnò amplià. Tl dagnì dël se fistidié esplizitamënter di ciamps dla sanité, dla natöra y dl ambiënt, sciöche incé di mituns y di jogn. Chilò preodò la lege nòia che le defensur popolar podess inciarié cun

Bereiche Sanitäts- und Gesundheitswesen, Natur- und Umweltschutz, sowie Kinder und Jugend kümmern. Hier war vom neuen Gesetz vorgesehen, dass der Volksanwalt einzelne, ihm zugewiesene Bedienstete, mit spezifischen Aufgaben betrauen könne. Außerdem wurde dem Volksanwalt das Recht eingestanden, Rechtsgutachten von Freiberuflern in Auftrag zu geben.

Doch dem amtierenden Volksanwalt Palla ging diese Reform nicht weit genug. Er forderte verschiedene Nachbesserungen. Die sehr bürokratische Vorgangsweise der Volksanwaltschaft wurde laut Gesetz beibehalten, obwohl sie in den bisher 19 Jahren der Tätigkeit nie eingehalten, sondern immer als „*verfahrensrechtliche Fessel*“ betrachtet wurde. Die Amtsdauer des Volksanwaltes sollte endlich von der Amtszeit des Landtages entkoppelt werden, weil „*dadurch ein Klima der Abhängigkeit geschaffen werde, oder zumindest eine schiefe Optik entstehe*“. Die große Schwachstelle des Gesetzes ortete Palla aber in der Bestellung des Personales. „*Der Landtag soll dem Volksanwalt sein Personal zuweisen, ohne dass dieser ein Mitspracherecht habe*“. Im Jänner 1997 wurde eine neue Regelung eingeführt, doch diese sorgte bald für allerhand Wirbel. Der Landtag hat damals beschlossen, dass die Gemeinden für die Dienste des Volksanwaltes einen Beitrag leisten müssten (Absatz 2-bis). Die Bestimmung blieb sehr vage und führte wenige Jahre später zu einem offenen Disput zwischen Volksanwalt Palla und dem damaligen Landtagspräsidenten Thaler.

In proposito la nuova legge consentiva al Difensore civico di affidare la trattazione di tematiche specifiche a singoli collaboratori appositamente assegnatigli e di richiedere pareri legali a professionisti esterni.

Ma la riforma non era abbastanza incisiva per l'allora Difensore civico Palla, che sollecitò ulteriori interventi. La legge aveva infatti confermato il carattere pesantemente burocratizzato delle modalità d'intervento della Difesa civica, nonostante questa nei suoi diciannove anni di attività, lungi dall'adeguarsi, le avesse sempre considerate dei „*laccioli procedurali*“. Occorreva poi sganciare finalmente la durata del mandato del Difensore civico da quella del Consiglio provinciale, poiché tale abbinamento automatico andava a „*creare un clima di dipendenza o quantomeno un'ottica distorta*“. Ma il limite più grave Palla lo individuava nella procedura di assegnazione del personale: „*Il Consiglio provinciale potrà assegnare proprio personale al Difensore civico senza che quest'ultimo possa esprimersi in proposito*.“ Nel gennaio 1997 fu approvata una modifica che sollevò un immediato polverone. Il Consiglio provinciale aveva infatti inserito nella legge un nuovo comma 2-bis che prevedeva l'obbligo per i Comuni di versare un contributo per il servizio della Difesa civica. Si trattava di una disposizione assai vaga, che di lì a pochi anni avrebbe condotto a un'aperta controversia tra il Difensore civico Palla e l'allora Presidente del Consiglio provinciale Thaler.

dovëis specifìcs personal aposta. Implü ti gnòl surandè al defensur popolar le dèrt de dè la inciària a profesconiscé lèdi de arjigné arac iuridics.

Mo al defensur popolar en funziun Palla ne ti bastà chësta reforma nia. Al damanà de plü coreziuns. La maniera de se möie dër burocratica dla defenüda zivica gnò mantignida aladò dla lege, incè sce ara n'è ti 19 agn dla ativité da denant mai gnüda tignida ite, mo è tres gnüda odüda sciöche na „*vincolaziun cuntra le prozedimënt*“. La dorada dla inciària dl defensur popolar dè finalmënter gnì destacada dal tèmp dla inciària dl Consëi Provinzial, cioèche „*al se cheriëia insciö n clima de dependënza o al vëgn a se le dè almanco na otica storta*“. Mo le gran punt de deblëza dla lege odò Palla te sciöche al gnò nominé le personal. „*Le Consëi Provinzial dess ti surandè al defensur popolar so personal, zënza che chësc ais n dèrt de consultaziun*“. De jenà dl 1997 gnòl portè ite n regolamënt nü, mo chësc alzà bele tosc sö n gran stöp. Inlaôta à le Consëi Provinzial deliberè che i comuns messess paié n contribut por i sorvisc dl defensur popolar (paragraf 2-bis). La desposiziun restà dër ampla y portà püc agn dedò a na discusciun daverta danter le defensur popolar Palla y le presidënt dl Consëi Provinzial da inlaôta Thaler.

Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an Un'istituzione sempre più familiare ai cittadini Le nivel de popularité dla defenüda zivica crësc inant

Abermals übersiedelt die Volksanwaltschaft. Von den beengten und nicht neutralen Räumlichkeiten in der Crispi-Straße übersiedelten die Büros in das Herz der Altstadt, ins Laubenhaus Nr. 22, und wurden dort im dritten Stock untergebracht.

Der jährliche Bericht des Volksanwaltes entfiel im Jahre 1997 und wurde von Palla erst 1998 nachgeholt. Er begründete dies mit seinem kleinen Mitarbeiterstab. Gleichzeitig beklagte sich der Volksanwalt aber auch, dass sein jährlicher Bericht „auf mangelndes Interesse bei den Politikern und den Verwaltern stoße“. 1998 haben über 2000 Menschen den Kontakt mit den Mitarbeitern der Volksanwaltschaft gesucht. Palla führt dies einerseits auf den gestiegenen Bekanntheitsgrad seiner Institution zurück. Dank seiner sehr fleißigen Vortragstätigkeit wurde der Volksanwalt und seine Aufgaben immer mehr Menschen in Südtirol bekannt. **„Andererseits ist der anhaltende Aufwärtstrend bei den Erstkontakten mit der Anwaltschaft auch aufgrund der Ausdehnung des Interventionsbereiches zu erklären“**, schreibt Palla in seinem Jahresbericht.

Nel frattempo un nuovo trasloco interessò gli uffici della Difesa civica, che dagli angusti e non neutrali spazi di via Crispi si trasferirono nel cuore del centro storico, al terzo piano di via Portici 22.

Nel 1997 il Difensore civico non pubblicò la consueta relazione annuale. Palla vi provvide solo l'anno seguente, motivando il fatto con l'insufficiente dotazione di personale e lamentando nel contempo che la relazione annuale della Difesa civica suscitasse comunque *“scarso interesse presso i politici e gli amministratori”*. Nel 1998 si rivolsero agli uffici del Difensore civico oltre 2.000 persone.

Se per un verso ciò è da ricondursi, secondo Palla, a una maggiore conoscenza dell'istituzione e dei suoi compiti da parte della popolazione della provincia, anche grazie all'intensa attività di conferenze e incontri pubblici da lui promossa, d'altra parte **“il costante aumento di contatti con la Difesa civica si motiva anche con l'estensione del campo di intervento di quest'ultima”**, come egli stesso scriveva nella sua relazione.

Čiamò n iade vëgnel spostè la defenüda zivica. Dai locali strënc y nia neutrali tla Strada Crispi é i ofizi gnüs metüs tl cör dla citè vedla, tl *Laubenhaus* nr. 22 y ilò tla terza alzada.

La relaziun anuala dl defensur popolar è tomada fora dl 1997 y gnò recuperada da Palla impormò dl 1998. Al le motivà cun la mančianza de personal. Tl medem tëmp se baudià le defensur popolar indere incè che *„süa relaziun anuala ciafasc massa püch interès dai politics y dai aministradus“*. Dl 1998 à passa 2000 porsones chirì le contat cun i colaboradus dla defenüda zivica. Palla spligha chësc da öna na pert cun l'aumënt dl nivel de popularité de süa istituziun. Por mirit de süa ativité lezitënta sciöche reladù conesciò tres de plü jënt de Südtirol le defensur popolar y sü dovëis. **„Dal'atra pert é le trend tres en aumënt pro i pröms contać cun la avocatöra incè da splighè cun l'ampliamënt dl čamp de intervenziun“**, scrì Palla te süa relaziun anuala.

Mit Inkrafttreten des Artikels 16 des Staatsgesetzes Nr. 127/97 wurden die Volksanwaltschaft der Regionen und der Autonomen Provinzen auch für die peripheren Verwaltungen des Staates, mit Ausnahme der Verteidigung, der Öffentlichen Sicherheit und der Justiz, für zuständig erklärt. Der Volksanwalt hatte zwar immer schon bei den staatlichen Stellen interveniert, wenn auch mit wenig Gewicht und Schlagkraft. Durch das Staatsgesetz wurde diese Situation jetzt legitimiert.

Im Jahresbericht 1998 tauchte erstmals ein Begriff auf, der uns noch viele Jahre begleiten wird: „Mobbing“. Immer mehr Menschen, die bei der Landesverwaltung angestellt sind, leiden unter psychologischen Problemen. Palla schlug deshalb bereits 1998 die Einrichtung eines „betriebspsychologischen Dienstes“ vor.

Ein Dorn im Auge waren Palla stets jene Beamte und Behörden, die eine Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft schlichtweg verweigerten.

In einigen Fällen hätte er deshalb gerne das Disziplinarorgan auf den Plan gerufen und das zuständige Personal gemäßregelt, so wie vom Gesetz vorgesehen. Darauf hat Palla aber verzichtet, weil seiner Meinung nach gerade in diesem Punkt eine wesentliche Ungleichbehandlung vorliege. Während nämlich gegen den Beamten eine Disziplinarstrafe angestrengt werden könnte, wäre dies beim für diesen Bereich zuständigen Landesrat nicht möglich. Meistens führten die Beamten nur die Anweisungen

Con l'entrata in vigore dell'art. 16 della legge statale n. 127/97 fu assegnata alle Difese civiche delle Regioni e delle Province autonome la competenza a esercitare le proprie funzioni anche nei confronti delle amministrazioni statali periferiche, con esclusione di quelle operanti nei settori della difesa, della pubblica sicurezza e della giustizia. Il Difensore civico peraltro era sempre intervenuto anche in passato presso gli uffici statali, benché con scarsa possibilità di incidere sulle situazioni denunciate. La legge statale veniva ora a legittimare tale prassi.

Nella relazione del 1998 fece la sua prima comparsa un termine che ci accompagnerà ancora a lungo: “mobbing”. Palla rileva come più persone impiegate presso l'amministrazione provinciale soffrano di problemi psicologici e suggerisce pertanto già nel 1998 di istituire un apposito “servizio di consulenza psicologica aziendale”.

Motivo di profonda irritazione furono sempre, per Palla, i funzionari e gli amministratori chiusi a priori a qualsiasi ipotesi di collaborazione con la Difesa civica, tanto che in qualche caso fu tentato di richiedere l'intervento dell'organo di disciplina per sanzionare il comportamento del personale con un ammonimento formale come previsto dalla legge. Palla tuttavia preferì rinunciarvi, ravvisando su questo aspetto una sostanziale disparità di trattamento tra il funzionario, al quale si sarebbe potuta applicare la sanzione disciplinare, e l'assessore competente, contro il quale non era invece possibile intervenire.

Sciöche al é jü en forza l'articul 16 dla lege statale n. 127/97 gnòl detlarè che la defenüda zivica por les regiuns y les provinzijs autonomes è inçe competènta por les aministrazions periferiches dl stat, cun ezeziun dla defenüda, dla segurèza publica y dla iustizia. Le defensur popolar è bëgn tres intervegnü pro i ofizi statai, inçe sce cun de manco pèis y forza. Cun la lege statale gnòl ègn legitimé chësta situaziun.

Tla relaziun anuala dl 1998 cialfunse por le pröm iade n conzet che nes acompagnarà ciamò por tröc agn: „mobbing“. Tres de plü porsones che laöra tl'aministrazion publica patësc sot a problems psicologics. Palla fajò porchël bele dl 1998 la proposta de mëte sö n „servisc psicologich por l'aziènda“.

Na spina te n edl è por Palla dagnora chi impiegaç y chës istituziuns, che refodà de laurè adöm cun la defenüda zivica. Te n valgügn caji éssel porchël ion metü sön le program l'organn disciplinar y puni le personal competènt, sciöche al gnò odü danfora dala lege. Mo a chësc à Palla renunzié, çiodiche al aratà che al foss pro pi te chësc punt n tratamènt dër desvali.

des Politikers aus, der dann für sein unkooperatives Verhalten nicht gemäßregelt werden konnte. Palla forderte immer wieder verpflichtende Fortbildungskurse für die Beamten der Verwaltung ein. Der richtige Umgang mit Menschen kann erlernt werden, war Palla überzeugt. Letztendlich seien viele Fälle auf mangelnde Bürgernähe zurückzuführen. „Dem Beamten fehlt oft die Empathie, er fühlt sich also nicht in die Situation des Bürgers hinein. Freundlichkeit allein ist nicht gefragt, sondern es bedarf fachlicher Kompetenz, denn eine freundliche, aber falsche Aussage ist leider auch fatal. Wenn die Auskunft freundlich und fachlich korrekt ist, kann dies auch zu wenig sein, weil die Antwort oft in einer unverständlichen Beamtensprache ausgedrückt wird“, schreibt Palla in seinem Jahresbericht 1995. **Der Bürger sei kein Untertan des Staates, sondern Partner der Öffentlichen Verwaltung.** Am 3. März 1999 wurde Palla für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt.

Im Jahr 2000 ist erneut ein offener Konflikt zwischen dem Volksanwalt Palla und dem Landtagspräsidenten Hermann Thaler

Il più delle volte infatti i funzionari si limitavano a eseguire le istruzioni fornite dal politico, il cui comportamento non collaborativo però non poteva essere in alcun modo sanzionato. Più volte Palla sollecitò la pubblica amministrazione a organizzare corsi di formazione obbligatori per il proprio personale, nella convinzione che fosse possibile “apprendere” il giusto modo di porsi nei confronti delle persone. Del resto molti dei casi sottoposti alla Difesa civica erano da ricondursi proprio a un atteggiamento distante e scostante da parte dell’amministrazione: *“Il funzionario manca spesso di empatia, egli non riesce cioè a immedesimarsi nella situazione del cittadino. La semplice cortesia non basta, occorre anche competenza, perché purtroppo anche un’affermazione cortese ma errata può avere conseguenze disastrose. E anche quando l’informazione fornita è cortese e corretta, ciò può non bastare se la risposta è formulata in un burocratese incomprensibile”*, scrive Palla nella sua relazione sull’anno 1995. **Il cittadino, continua Palla, non è suddito bensì partner della pubblica amministrazione.** Il 3 marzo 1999 Werner Palla fu confermato nelle funzioni di Difensore civico per un’ulteriore legislatura.

Nell’anno 2000 una nuova controversia investì i rapporti tra il Difensore civico Palla e il Presidente del Consiglio provinciale Hermann Thaler (SVP). Nel luglio di quell’anno Thaler aveva tentato infatti di far passare alcune modifiche alla legge sulla Difesa civica da lui proposte senza preventivo confronto con l’istituzione direttamente

Deperpo che al podess gnì portè inant na strafunga disciplinara por l’impiegat, ne jissera nia da fà chësc por l’aconsiadù responsabl te chësc ciamp. Por le plü adempli i impiegac ma les istruzions dl politich, che ne podò nia gnì puni por so comportamënt nia cooperatif. Palla pretenò tres indò che al gniss fat cursc de formaziun obligatori por i impiegac dl’aministrazion. Le dër deport cun les porsones po gnì imparè, è Palla dla convinziun. Tla finada podò tröc caji gnì spligà cun na mançianza de vijinanza ai zitadins. „L’impiegat n’è gonot nia la empatia, al ne se sënt porchël nia ite tla situaziun dl zitadin. Al ne vëgn nia ma damanè cordialité, mo an adora inçe competënza profescionala, çiodiche na resposta cordiala mo falada é baldi inçe fatala. Sce la informaziun é cordiala y profescionalmënter coreta, po chësc inçe ester massa püch, çiodiche la resposta vëgn gonot dita fora te n lingaz burocratich nia da capi“, scrì Palla te súa relaziun anuala dl 1995. **Le zitadin n’è nia n sotmetü dl stat, mo n partner dl’aministrazion publica.** Ai 3 de merz dl 1999 è Palla gnü confermè sciöche defensur popolar por la dorada de n’atra perioda legislativa.

(SVP) ausgebrochen. Thaler wollte im Juli 2000 eigenmächtig einige Änderungen des Volksanwaltsgesetzes durchsetzen. Es ging dabei vor allem um die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei den Gemeinden. Der Landtagspräsident, und nicht wie bisher der Volksanwalt, sollte die Konvention mit den Gemeinden abschließen. Palla lehnte diesen Punkt jedoch ab, denn das Gesetz wurde mit dem Wortlaut „*Der Volksanwalt (...) kann mit den Gemeinden (...) eine Vereinbarung abschließen*“ vom Landtag beschlossen. Außerdem wollte Thaler, dass die Gemeinden für die Tätigkeit des Volksanwaltes einen Beitrag bezahlen. Die bis dato gültige Regelung sah vor, dass der Südtiroler Landtag einen Beitrag festlegen kann. Palla fürchtete, „*wenn die Gemeinden für die Arbeit des Volksanwaltes bezahlen müssen, dann werde sie nicht mehr in Anspruch genommen und das könne sicher nicht im Sinne der Bürger des Landes sein*“. Die Änderungsanträge wurden nach längerer Diskussion schließlich von Thaler zurückgezogen.

interessata. Le modifiche riguardavano in particolare la competenza del Difensore civico sulle questioni inerenti i Comuni e stabilivano che sarebbe toccato al Presidente del Consiglio provinciale e non al Difensore civico – com'era fino a quel momento – stipulare le apposite convenzioni con i medesimi. Ma Palla si oppose alla proposta e il testo finale approvato dal Consiglio provinciale recitava: „*Il difensore civico può (...) concludere convenzioni con (...) i comuni*“. Thaler voleva inoltre che i comuni versassero un contributo per l'attività della Difesa civica, mentre la norma in vigore fino a quel momento prevedeva solo la possibilità per il Consiglio provinciale di stabilire un contributo. „*Se i comuni saranno costretti a pagare il servizio del Difensore civico*“, era il timore espresso da Palla, „*essi smetteranno di avvalersene, e questo non va certo a vantaggio dei cittadini della provincia*“. Dopo lunghe discussioni Thaler ritirò infine i propri emendamenti.

DI 2000 é indô rot fora n conflit davert dant'er le defensur popolar Palla y le presidënt dl Consëi Provinzial Hermann Thaler (SVP). De messè dl 2000 orô Thaler portè inant do so cé n valgönes mudaziuns dla lege sön la defenüda zivica. Ara nen jô chilò dantadöt dla competënza dl defensur popolar ti comuns. Le presidënt dl Consëi Provinzial y nia sciöche cina ciamò le defensur popolar, dè stlüje jö la convenziun cun i comuns. Palla refodâ indere chësc punt, ciodiche la lege gnô deliberada dal Consëi Provinzial cun chëstes parores „*Le defensur popolar (...) po stlüje jö cun i comuns (...) na acordanza*“. Implü orô Thaler che i comuns paiass n contribut por l'ativité dl defensur popolar. Le regolamënt varënt cina ilò odò danfora che le Consëi Provinzial de Südtirol podò fissé n contribut. Palla se temò, „*che sce i comuns mëss paié por le laür dl defensur popolar spo ne gnaràl nia plü tut en conscidraziun y chësc ne podess dessigü nia ester n bëgn por le zitadin dla Provinzia*“. Do na discusciun plü lungia gnô les propostes de mudaziun tla finada trates zoruch da Thaler.

Mehr Bürgernähe Il cittadino al centro Plü dlungia i zitadins

10

Volksanwalt Palla stellte während seiner gesamten Amtszeit den Bürger und die Bürgerin in den Mittelpunkt all seiner Bemühungen. **So war es ein entscheidender Schritt für die Arbeit der Volksanwaltschaft, dass 2000 erstmals auch Sprechstunden in den Krankenhäusern von Brixen und Bruneck abgehalten werden konnten.** Wiederum versuchte Landtagspräsident Thaler zu intervenieren. In einem Brief an den Volksanwalt forderte er Palla auf, die „Zweckmäßigkeit dieser Entscheidung zu überdenken“. Palla setzte daraufhin die Sprechstunden wieder ab. Dies löste einen Sturm der Empörung in den Medien aus und nach drei Wochen durfte Palla die Sprechstunden in den Krankenhäusern wieder aufnehmen. Auch in den Krankenhäusern in Bozen und Meran sollten solche Beratungsstunden angeboten werden. Hier konnte sich die Volksanwaltschaft aber zu Beginn nicht mit der Leitung der Krankenhäuser einigen. Der Sanitätsbereich, insbesondere Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler, gehörten von Beginn an zu den häufigsten Klagen der Bürger. Palla fordert

Lungo tutto il suo mandato di Difensore civico Palla pose sempre il cittadino al centro del suo lavoro e delle sue attenzioni. **Una tappa decisiva in tal senso fu l'introduzione nel 2000 delle udienze presso gli ospedali di Bressanone e di Brunico,** sulle quali il Presidente del Consiglio provinciale Thaler cercò nuovamente di intervenire sollecitando in una nota il Difensore civico a “riconsiderare l'opportunità di tale decisione”. Palla allora sopresse le udienze, ma l'ondata di indignazione suscitata nei media fece sì che in capo a tre settimane le udienze presso gli ospedali fossero nuovamente ripristinate. L'obiettivo era quello di introdurre le ore di udienza anche presso gli ospedali di Bolzano e di Merano, ma inizialmente la Difesa civica non riuscì a trovare un accordo con le rispettive direzioni ospedaliere. Fin dal principio il settore della sanità era stato tra quelli più frequentemente criticati dai cittadini, con un elevato numero di reclami relativi in particolare a presunti errori clinici. Ciò indusse Palla a chiedere l'istituzione di un'apposita commissione conciliativa per le questioni rela-

Tratan döt le tēmp de süa inciaria â le defensur popolar Palla metü le zitadin tl zēnter de sü sforc. **Porchël â la defenüda zivica fat n gran vare inant da podëi tignì dl 2000 por le pröm iade incē udiēnzes ti ospedai da Porsenù y da Bornech.** Indô porvâ le presidēt dl Cōnsēi Provinzial Thaler da intervegni. Te na lētra al defensur popolar inviâl Palla da „ponsè sura sōn la utilitè de chēsta dezijiun“. Sōn chēra tolô jô Palla indô les udiēnzes. Chēsc descedâ na tempesta de indignaziun ti media y do trēi edemes podô Palla indô jì inant cun les udiēnzes ti ospedai. Incē ti ospedai da Balsan y da Maran dēl gnì pitè de te' udiēnzes. Chilò ne nê la defenüda zivica indere dal mētēman incâ nia bona de se gnì cun la direziun di ospedai. Le ciamp dla sanitè, dantadöt les retlamaziuns canche an minâ che al foss gnü fat fai de tratamēt, alda daimprōma incâ pro les lamentanzes di zitadins che gnô dant le plü sovēnz. Palla pretenô porchël che al gniss metü sô na portina arbitrala tl caje de chestiuns de responsabilitè profescionala dl dotur, l'aconsiadù provincial competēt Otto Saurer (SVP) refodâ indere na te' istituziun.

deshalb die Einrichtung einer Schiedsstelle in Arzthaftpflichtfragen, der zuständige Landesrat Otto Saurer (SVP) lehnte eine solche Einrichtung aber ab.

Erstmals ist 2000 auch eine dreisprachige Informations-Broschüre über die Aufgaben des Volksanwaltes erschienen. Auch diese Broschüre trug neben der regen Vortragstätigkeit zur großen Bekanntheit der Volksanwaltschaft bei. Palla regte auch an, die Volksanwaltschaft bzw. das Ombudsmann Wesen in Südtirols Lehrplänen aufzunehmen. In den Fächern Rechts- oder Bürgerkunde sollten in zwei bis vier Unterrichtsstunden die Aufgaben des Volksanwaltes erklärt werden. Seine Forderung blieb aber ungehört.

Durch die Verfassungsreform 2001 ist die Kontrolle der Gemeindebeschlüsse durch die Landesverwaltung nahezu weggefallen. Die Gemeinden mussten früher alle, ab 1998 nur noch die wichtigsten Beschlüsse von der Landesabteilung „Örtliche Körperschaften“ (umgangssprachlich: Gemeindeaufsicht) überprüfen lassen. Durch den Wegfall dieses

tive alla responsabilità civile dei medici, ma la proposta incontrò il netto rifiuto dell'assessore competente Otto Saurer (SVP).

Sempre nel 2000 vide le stampe anche un opuscolo informativo trilingue sull'attività della Difesa civica che contribuì, accanto alle numerose conferenze tenute sul territorio, a far conoscere sempre più l'istituzione. Palla sollecitò pure l'introduzione di alcune nozioni fondamentali sulla Difesa civica e sulla figura dell'Ombudsman nei programmi di insegnamento degli istituti scolastici della provincia: da due a quattro lezioni da tenere nelle ore di diritto o di educazione civica, per illustrare i compiti del Difensore civico. Ma la sua richiesta non ebbe risposta.

La riforma costituzionale del 2001 ha pressoché eliminato il controllo dell'amministrazione provinciale sugli atti dei Comuni. In precedenza i Comuni erano tenuti a sottoporre al vaglio della Ripartizione Enti locali tutte le proprie deliberazioni; dal 1998 il controllo (la cosiddetta "vigilanza sui comuni") verte esclusivamente sugli atti più importanti.

Por le pröm iade èl gnü dè fora dl 2000 incè na brosciüra d'informaziun te trèi lingac sön i dovèis dl defensur popolar. Dlun-gia la gran atividè da reladù à incè chësta brosciüra contribuì ala gran popolarité dla defenüda zivica. Palla sburlà incè do che la defenüda zivica - chël ô di la figöra dl *ombudsman* - gniss tuta sö ti programs de stüde te Südtirol. Te döes o cater ores de insegnamënt de dërt y educaziun zivica dël gnì splighè i dovèis dl defensur popolar. Mo süa ghiranza ne gnò nia ascutada.

Tres la reforma costituzionala dl 2001 é le control dles deliberaziuns de comun tres l'aministrazion provinciala tan co tomè demez. I comuns messà denant lascè controlè dala repartiziun provinciala „Ěnč local“ (tl lingaz baié control di comuns) düc, dal 1998 incà ma plü i decrec plü importanc. Sciöchè al é tomè demez chësc mecanism de control él por forza gnü tut en conscidraziun deplü i sorvisc dl defensur popolar. Bele ma dl 2003 é le numer di caji che à da nen fà cun chestiuns de comun chersciüdes tan co dl 37 porcënt. Sce al gnò cumpedè dl 2002 ma 274 caji, nen n'èl n ann dedò bele 739.

Kontrollmechanismus ist es zwangsläufig zu einer höheren Inanspruchnahme der Dienste des Volksanwaltes gekommen. Alleine 2003 steigerte sich die Zahl der Fälle in Gemeindeangelegenheiten um 37 Prozent. Wurden 2002 nur 274 gezählt, waren es ein Jahr später bereits 739 Fälle.

Der 4. April 2004 war der letzte Arbeitstag von Werner Palla. Im Laufe seiner fast zwölfjährigen Amtszeit haben sich rund 25.000 Menschen an den Volksanwalt gewandt, exakt 8.674 Akte wurden angelegt. Über 71 Prozent dieser Fälle konnten zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers, also des Bürgers, erledigt werden.

Bei den Klagen der Bürger dominierten auch in der Amtszeit Palla die Probleme mit der Urbanistik und dem Wohnbau. Neu hinzugekommen ist das Thema Impfpflicht, das die Volksanwaltschaft seit 1994, dem Jahr der Einführung, beschäftigte. Die Regelung, dass Kleinkinder, die keine Hepatitis-B-Impfung vorweisen können, nicht zur Pflichtschule oder zur Abschlussprüfung zugelassen werden, stieß auch beim Volksanwalt auf Unver-

Tuttavia la soppressione di tale meccanismo di controllo ha prodotto giocoforza un più frequente ricorso ai servizi del Difensore civico: nel solo anno 2003 il numero dei casi concernenti i Comuni ha registrato un'impennata del 37 per cento, passando dai 274 casi del 2002 a 739 casi nell'anno successivo.

Il 4 aprile 2004 fu l'ultimo giorno di lavoro per Werner Palla: nei suoi quasi dodici anni di servizio alla guida della Difesa civica si erano rivolte a lui circa 25.000 persone, per un totale di 8.674 pratiche trattate. Di queste, oltre il 71 per cento era stato poi risolto con soddisfazione del ricorrente, ovvero del cittadino.

Tra i problemi segnalati dai cittadini una parte preponderante ebbe per oggetto anche nell'era Palla i settori dell'urbanistica e dell'edilizia abitativa. Ad essi si aggiunse il tema delle vaccinazioni obbligatorie, che dal 1994, anno dell'introduzione dell'obbligo di legge, sollecitò ripetutamente l'attenzione della Difesa civica. La norma secondo cui i bambini e ragazzi non vaccinati contro l'epatite B non potevano essere ammessi alla scuola dell'obbligo o agli esami di licenza suscitò notevoli perplessità nello stesso Difensore civico. Alla fine dovette intervenire addirittura il Capo dello Stato: il D.P.R. 26 gennaio 1999, n. 355 stabilì che la mancata certificazione non comporta il rifiuto di ammissione dell'alunno alla scuola dell'obbligo o agli esami. Negli ultimi anni aumentarono sensibilmente anche i reclami relativi a casi

Ai 4 d'auri dl 2004 à Werner Palla laurè l'ultim dé. Tratan le tëmp de süa inciaria che à doré feter dodesc agn él stè incër 25.000 porsones che à damanè consëi dal defensur popolar, al ê gnü daurì avisa 8.674 ac. Passa le 71 porcënt de chisc caji podò gnì destrigà a bëgn dl retlamadù, chèl ô di dl zitadin.

Pro les plüres di zitadins dominâl incé tl tëmp dla inciaria de Palla i problems lià ala urbanistica y al frabiché. Nü laprò ê l'argomënt dl dovèi de vazinaziun, cun chèl che la defenüda zivica se dê jö dal 1994 (ann che al ê gnü portè ite le dovèi) incà. La regolamentaziun che i picì mituns che ne podò nia mostrè sö la vazinaziun cuntra l'epatita B ne gnò nia ametüs tla scora d'oblianza o al ejam de maturité, ne gnò gnanca capida dal defensur popolar. Ala fin jòl cinamai debojëgn dla intervenziun dl presidënt de stat. Tres decret (26 de jenà dl 1999, nr. 355) gnòl deliberè che i scolars che ne podò nia mostrè sö la zertificaziun dles vazinaziuns ne gnò nia stlüc fora dala scora o dai ejams. Dassënn aumentades ê ti ultims agn incé les plüres porvia di des-turbs dla vera, bele ma danter le 2001 y

ständnis. Schlussendlich bedurfte es sogar der Intervention des Staatspräsidenten. Per Dekret (26. Jänner 1999, Nr. 355) wurde beschlossen, dass die Nichtvorlage der Impf-Bestätigung nicht die Ablehnung der Zulassung des Schülers zur Schule oder zu den Prüfungen zur Folge hat. Stark zugenommen haben in den letzten Jahren auch die Klagen wegen Lärmbelästigung, alleine zwischen 2001 und 2003 wurden 30 Sammelklagen von betroffenen Anrainern eingebracht – meist ohne Erfolg. Pallas Vorschläge und Anregungen für Gesetzesänderungen fanden bei den verantwortlichen Politikern wenig Widerhall. Von Erfolg gekrönt waren aber seine Bemühungen bei der Novellierung des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft, freute sich Palla in seinem Abschlussbericht 2001 – 2003.

di inquinamento acustico; nel solo triennio 2001-2003 furono ben 30 i reclami collettivi presentati – il più delle volte senza esito alcuno – da gruppi di residenti delle aree interessate. Le proposte e gli spunti suggeriti da Palla per una revisione della normativa in materia non trovarono mai molta eco tra i responsabili politici. Maggior fortuna ebbe invece il suo impegno per la revisione della legge provinciale sulla Difesa civica, come sottolineò con soddisfazione lui stesso nella relazione 2001-2003.

le 2003 èl rové ite 30 plüres coletives de convijins atocà - por le plü zënza suzès. Les propostes y i impuls de Palla por les mudaziuns dla lege gnô tutes sö dai politics responsabli cun pücia ressonanza. Te süa relaziun finala 2001-2003 è Palla contënt da odëi sciöche sü sforç pro l'emendamënt dla lege provinziala sön la defenüda zivica gno incoronà de suzès.

Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an Per la prima volta una donna alla guida della Difesa civica Por le pröm iade n'ëra a cé dla defenüda zivica

Nach Werner Palla wurde mit Burgi Volgger erstmals eine Frau Südtiroler Volksanwältin. Die gelernte Juristin, Oberschullehrerin und ausgebildete Mediatorin in Strafsachen wurde bekannt als Präsidentin des Vereins „la strada – Der Weg“. Dieser Verein führt in Südtirol Wohngemeinschaften für Jugendliche, Jugendzentren und eine Therapie-Gemeinschaft für Drogensüchtige. Im April 2004 trat Burgi Volgger ihr Amt an. Sie unterstrich von Beginn an die Vermittler-Rolle der Volksanwaltschaft. **Volgger war sofort bemüht, die Kommunikation mit den Ämtern und den Beamten zu verbessern. Sie versuchte neue Wege aufzuzeigen und neue Türen zu öffnen.** Vorurteile gegen die Volksanwaltschaft und bestehende Spannungen wurden durch ihre Überzeugungsarbeit nach und nach abgebaut.

Erste Früchte trug dies in der Zusammenarbeit mit den Sanitätseinheiten. In den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran wurden 2004 Arbeitsgruppen eingeführt, welche sich mit den Beschwerden, die an die

Dopo Werner Palla toccò per la prima volta a una donna guidare la Difesa civica della provincia di Bolzano. Burgi Volgger, laureata in giurisprudenza, insegnante di scuola media superiore e mediatrice penale, era conosciuta per il suo ruolo di presidente dell'associazione "La strada – Der Weg", che in provincia di Bolzano gestisce comunità alloggio per minori, centri giovani e una comunità terapeutica per tossicodipendenti. Assunta la carica di Difensora civica nell'aprile 2004, essa ne sottolineò fin dal principio il ruolo mediativo. **Volgger puntò da subito a migliorare la comunicazione con i vari uffici e funzionari, cercando di aprire nuove strade e nuovi canali di relazione** e portando avanti nei confronti delle amministrazioni un'opera di persuasione che permise di abbattere progressivamente pregiudizi e tensioni gravanti sui rapporti con la Difesa civica.

I primi frutti si videro nella collaborazione con le Unità sanitarie. Presso le Aziende sanitarie di Bolzano e di Merano furono istituiti nel 2004 appositi gruppi di lavoro

Do da Werner Palla gnòl metü cun Burgi Volgger por le pröm iade te Südtirol n'ëra sciöche defensoria popolare. La iurista impara fora, insegnanta dles scores altes y mediadëssa te chestiuns penales s'á fat n inom sciöche presidënta dla associazion „La strada - Der Weg“. Chësta associazion à te Südtirol comunitàs d'abitaziun por jogn, zëntri jonii y na comunità de terapia por drogà. D'auri dl 2004 à Burgi Volgger surantut la inciària. Ara sottrissà daimpröma incà la importanza dl mediadù tla defenüda zivica. **Volgger se sforzà atira de miorè la comunicaziun cun i ofizi y i impiegac y porvâ de mostrè sö trus nüs y de daurì portes nöies.** Tres so laür de convinziun àn tres demanco preiudizi cuntra la defenüda zivica y les tenjiuns bele dan man.

I pröms früc podòn cöie tla colaboraziun cun les unità sanitaes. Dl 2004 gnòl metü sö ti ospedai da Balsan y Maran grups de laür che se dê jö cun les retlamaziuns portades dant ala defenüda zivica. Incé na colaboradëssa dla defenüda zivica, che Volgger à inciarié sciöche esperta por les chestiuns di paziënc, tolò pert a chëstes incuntades.

Volksanwaltschaft herangetragen wurden, beschäftigten. Auch eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft, die Volgger als Expertin für Patientenliegen in der Volksanwaltschaft einsetzte, nahm an diesen Treffen teil.

In ihrem ersten Wirkungsjahr hatten sich über 2500 Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt. **Ein Drittel von ihnen fühlte sich von der öffentlichen Verwaltung ungerecht oder unkorrekt behandelt und suchte in der Volksanwältin eine Unterstützerin.** Die Anzahl dieser Bürger stieg von Jahr zu Jahr. Ein weiteres Drittel waren ratsuchende Bürger, die oft nicht mehr wollten, als eine rasche und neutrale Beratung der Volksanwaltschaft.

Das letzte Drittel setzte sich aus zwei Gruppen zusammen. Jene Bürger, die schon bei allen Ämtern und Politikern vorgeprochen hatten und die sich, oft auch in schierer Verzweiflung, als letzte Instanz an die Volksanwaltschaft wandten. Volgger schreibt in ihrem Jahresbericht, „*dass es sich hier meist um aussichtslose Fälle handelte*“. Hier war es die Aufgabe der Volksanwaltschaft, diesen Bürgern mitzuteilen, dass ihr Anliegen nicht nach ihren Wünschen erledigt werden könnte. Die zweite Gruppe waren Menschen mit persönlichen Schwierigkeiten, die, oft auch unverschuldet, in eine soziale Notlage rutschten. Hier ging es weniger um eine Rechtsberatung, sondern viel mehr um konkrete Lebenshilfe. Die Volksanwaltschaft pflegt einen regen Kontakt mit den vielen öffentlichen

incentricati di esaminare i ricorsi presentati alla Difesa civica; ne faceva parte anche una collaboratrice della Difesa civica incaricata da Burgi Volgger di occuparsi specificamente delle questioni relative all'ambito sanitario.

Nel primo anno di attività della nuova Difensora civica si sono rivolte ai suoi uffici oltre 2.500 persone. **Di queste, un terzo lamentava di aver subito un trattamento ingiusto o scorretto da parte della pubblica amministrazione e cercava nella Difesa civica un sostegno alle proprie istanze;** questo tipo di reclami è andato aumentando di anno in anno. Un altro terzo era costituito da cittadini che semplicemente chiedevano alla Difensora civica un consiglio rapido e neutrale su determinate controversie.

Del terzo gruppo fanno parte due categorie di persone: innanzitutto quelle che si sono già rivolte a tutti gli uffici e a tutti i politici e che ora, spesso in preda alla più totale disperazione, vedono nella Difesa civica "l'ultima spiaggia". Di loro Burgi Volgger scrive nel proprio rapporto annuale che "si tratta il più delle volte di casi senza speranza", dove il compito della Difesa civica è quello di spiegare agli interessati che il loro problema non può essere risolto come essi vorrebbero. Il secondo gruppo comprende invece soggetti con difficoltà personali, finiti – spesso senza colpa – in situazioni di grave disagio sociale e bisognosi non tanto di consulenza legale quanto piuttosto di un concreto sostegno materiale. A secon-

Te so pröm ann d'ativité êl stè passa 2.500 zitadins che â damanè aiüt pro la defenüda zivica. **N terz de ëi se sintî tratà iniustamënter o nia coretamënter tl'amministrazion publica y chirî sostëgn da pert dla defensuria populara.** Le numer de chisc zitadins chersciô da ann a ann. N ater terz ê zitadins che chirî consëi, che n'orô gonot nia deplü co na consulënza debota y neutrala da pert dla defenüda zivica.

L'ultim terz ê metü adöm da dui grups. Chi zitadins che â bele baié cun düc i ofizi y politics y che damanâ, gonot incè por blota desperaziun, sciöche ultima istanza la defenüda zivica. Volgger scrî te süa relaziun anuala, „*che ara se trata chilò por le plü de caji zënza speranza*“. Chilò â la defenüda zivica le dovëi de ti comuniché ai zitadins che sües chestiuns ne podô nia gnî des-trigades aladô de sü dejiders. Le secundo grup ê metü adöm da porsones cun difi-coltês personales, gonot slizîa te na situa-zion de bojëgn soziala incè zënza n'avëi degöna colpa. Chilò nen jôra manco de na

und privaten sozialen Einrichtungen des Landes, die Hilfesuchenden wurden dann dahin gezielt und persönlich weitergeleitet. Im Jahr 2007 haben erstmals mehr als 3000 Menschen die Hilfe und den Rat des Volksanwaltes gesucht.

In ihrem ersten Jahr haben drei weitere Gemeinden die Vereinbarung mit der Volksanwältin abgeschlossen. **Somit konnten sich erstmals über 50 Prozent der Gemeinden und über 70 Prozent der Bevölkerung vom Gemeindevolksanwalt Informationen einholen.** Der Zuspruch in diesem Bereich war ungebrochen hoch. Es häuften sich vor allem die Fälle der Lärmbelästigung durch öffentliche Lokale und aufgrund des steigenden Verkehrs. Nicht nur die Bürger wandten sich an den Volksanwalt, auch Bürgermeister erbaten von der Volksanwaltschaft Auskunft, um in bestimmten Fällen schneller und unbürokratischer handeln zu können.

da del bisogno specifico queste persone vengono di volta in volta indirizzate a una delle numerose strutture sociali pubbliche o private operanti nel territorio provinciale, con le quali la Difesa civica intrattiene da sempre stretti contatti. Nell'anno 2007 il numero di persone che si sono rivolte alla Difesa civica per avere aiuto o consiglio ha superato per la prima volta la soglia delle 3.000 unità.

Nel primo anno di attività di Burgi Volgger tre nuovi Comuni stipularono con la Difesa civica la convenzione che consentiva ai propri cittadini di avvalersi del Difensore civico provinciale per le questioni di interesse comunale. **Si arrivava così per la prima volta a garantire il servizio del Difensore civico comunale a più della metà dei comuni della provincia e a oltre il 70 per cento della popolazione complessiva.** Il numero di segnalazioni e reclami pervenuti in questo settore è sempre rimasto elevato, con una prevalenza di casi relativi all'inquinamento acustico provocato dalla vicinanza di esercizi pubblici o di vie di comunicazione sempre più trafficate. Ma non solo i semplici cittadini, anche qualche sindaco ha richiesto la consulenza della Difesa civica per riuscire a risolvere determinate questioni in maniera rapida e non burocratica.

consulënza iuridica co plütosc de n aiüt vital concret. La defenüda zivica mantëgn n bun contat cun tröpes istituziuns soziales publiches y privates dla Provinzia, chi che chirí aiüt gnô porchël menà inant avisa y personalmënter te chëstes. Dl 2007 à por le pröm iade plü co 3.000 porsones chirí aiüt y consëi pro le defensur popolar.

Te so pröm ann à trëi d'atri comuns stlüt jö la convenziun cun la defensuria popolar. **Insciö podò por le pröm iade sura le 50 porcënt di comuns y sura le 70 porcënt dla popolaziun damanè do informaciuns dal defensur popolar de comun.** Le ressonn te chësc ciamp é ma inant alt. Al s'amudlà dantadòt i caji por disturbs de vera tres locai publics y dl trafich che chersciò tres deplü. Nia ma i zitadins ne damanà le defensur popolar, inçe ombolc perîà la defenüda zivica do informaziuns por podëi tratè cer' caji plü debota y te na manira nia burocratica.

Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft Una visione strategica per la Difesa civica della provincia di Bolzano N profil por le dagnì dla defenüda zivica de Südtirol

Im Sommer 2004 wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die sich mit dem Thema Kinder- und Jugendanwalt auseinandersetzen sollte. Auch Volksanwältin Volgger gehörte dieser Gruppe an. Laut Gesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, darf die Volksanwältin Mitarbeiter mit spezifischen Angelegenheiten betrauen. **Solche Spezialisten waren für den Bereich Umwelt, Sanität und Kinder- und Jugendliche vorgesehen.** Bis dahin wurde aber nur eine Mitarbeiterin mit Patienten-Angelegenheiten betraut, für Kinder- und Jugendbelange wurde bisher noch keine eigene Mitarbeiterin ernannt.

Der Staat war auf diesem Sektor untätig, also haben einige Regionen autonom gehandelt und einen Kinder- und Jugendanwalt auf regionaler Ebene installiert. Es war ein langgehegter Wunsch des Jugendrings, dass auch in Südtirol einen eigenständigen Kinder- und Jugendanwalt nach österreichischem Muster eingerichtet werde. Volgger war der Meinung, dass die Volksanwaltschaft durchaus in der Lage sei, die Kinder und Jugendanliegen wirksam zu vertreten.

Nell'estate 2004 venne istituito un gruppo di lavoro incaricato di affrontare la tematica del Garante dei minori. Anche la Difensora civica Volgger fu chiamata a farne parte. La legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, consentiva al Difensore civico di affidare a singoli collaboratori **la trattazione di questioni specifiche concernenti la tutela dell'ambiente, il settore sanitario e i minori**, ma fino a quel momento la Difesa civica disponeva unicamente di una referente specifica per i reclami inerenti all'ambito sanitario; la tutela dei minori non aveva ancora un referente proprio.

In assenza di un intervento statale nel settore, alcune Regioni decisero di agire autonomamente insediando un Garante dei minori a livello regionale. Da tempo il "Südtiroler Jugendring" auspicava che anche in provincia di Bolzano fosse introdotta, su modello dell'analoga istituzione austriaca, la figura del Garante dei minori a tutela delle istanze dei più piccoli e Burgi Volgger era dell'avviso che la Difesa civica fosse pienamente in grado di svolgere con efficacia tale funzione.

D'isté dl 2004 gnòl metü sö n grup de laür che dè se dè jö cun le tema dl avocat por mituns y jogn. Inçe la defensuria populara Volgger aldí pro chësc grup. Aladò dla lege di 10 de messè dl 1996, nr. 14 po la defensuria populara inciarié colaboradus cun chestiuns spezifiches. **De te' specialisè è preodüs por le ciamp dl ambiënt, dla sanité y di mituns y i jogn.** C'ina ilò indere gnòl ma inciarié na colaboradëssa cun chestiuns che à da nen fà cun paziènc, por i bojègns de mituns y de jogn n'èl gnü nominé degöna colaboradëssa aposta.

Le stat ne fajò nia te chësc setur, porchèl à n valgönes regiuns agì autonomamënter y metü sö defensurs por mituns y jogn a livel regional. Al è n dejidèr sot dl zënter di jogn, che al gniss inçe metü sö te Südtirol n defensur aposta por mituns y jogn aladò dl model austriach. Volgger è dla minunga che la defenüda zivica foss a pora nia tla condiziun da podèi rapresentè cun efiziënza les chestiuns di mituns y di jogn.

Canche al metò man de se lascè aldí rapresentanzes de d'atri interes y che chisc pretenò inçe n so defensur popolar por sües

Als sich weitere Interessensvertretungen zu Wort meldeten und ebenfalls einen eigenen Volksanwalt für ihre Belange forderten, stellte sich für die Volksanwältin „die Frage, wie sie die besonderen Anliegen berücksichtigen und gleichzeitig die Zersplitterung der Rechtseinrichtung „Volksanwaltschaft“ vermeiden kann.“ **Volgger verfasste ein „Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft“.** Als Lösung für die verschiedenen Wünsche schwebte ihre ein „Haus der Volksanwaltschaft“ vor, welches unter einem gemeinsamen Dach neben den allgemeinen Bürgeranliegen auch spezialisierte Bereiche für Patientenangelegenheiten und Anliegen von Kindern und Jugendlichen beherbergt. Bei Bedarf könnten in der Volksanwaltschaft weitere spezielle Bereiche ausgewiesen werden, beispielsweise für Senioren, Menschen mit Behinderung und Einwanderer. „Ziel ist die ganzheitliche und bürgerfreundliche Wahrnehmung der Anliegen, die der Notwendigkeit einzelner Sachbereiche nach Spezialisierung Rechnung trägt“, schreibt Volgger. „Das parallele Tätigwerden mehrerer Strukturen soll vermieden werden; für alle Bürger soll es eine einheitliche Anlaufstelle geben, um Beschwerden im öffentlichen Bereich vorzubringen.“

Erste Schritte in Richtung Spezialisierung wurden unternommen. Um die Patientenangelegenheiten kümmert sich ausschließlich eine Mitarbeiterin, die als eine Art Patientenwältin arbeitet. Sie hält nun auch in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck monatliche Sprechstunden

Col tempo iniziarono a farsi avanti anche altre categorie rivendicando l'istituzione di un apposito ufficio di tutela per le loro specifiche istanze, cosa che portò la Difensora civica a chiedersi come fosse possibile “rispondere alle diverse esigenze evitando nel contempo che l'istituzione ‘Difesa civica’ ne uscisse frammentata”. **Burgi Volgger formulò pertanto una “visione strategica della Difesa civica altoatesina” ipotizzando la realizzazione di una “Casa della Difesa civica”** che accogliesse sotto un unico tetto – accanto agli uffici preposti alla tutela degli interessi dei cittadini intesi in senso generale – anche dei referenti istituzionali specifici per le questioni inerenti il settore sanitario e quello dei minori, non escludendo la possibilità di prevedere in futuro ulteriori referenti specializzati in ambiti particolari come quelli degli anziani, della disabilità e dell’immigrazione. “L’obiettivo è quello di dare una risposta complessiva con un approccio snello e informale ai diversi problemi sollevati dai cittadini, tenendo conto della necessaria specializzazione richiesta da determinati settori,” scrive Burgi Volgger, “evitando di avere più strutture operanti in parallelo e offrendo a tutti i cittadini un unico ‘sportello’ di riferimento al quale presentare i propri reclami relativi al settore pubblico.”

Si avviarono così i primi passi verso una progressiva specializzazione. Le istanze relative all’ambito ospedaliero e sanitario sono oggi affidate a un’unica collaboratrice, che risponde direttamente alla titolare della Difesa civica e funge per così dire da difensora civica dei pazienti”, i quali pos-

ghiranzas, se fajò la defensoria populara „la domanda tan inant che al podò gnì tignì cunt di interesch particulars y tl medem tēmp inće evité che la istituziun iuridica defenüda zivica se spidiciass“. **Volgger â metü adömn „profil por le dagnì dla defenüda zivica te Südtirol“.** **Sciöche soluziun por i dejiders desvalis âra tl cé na „ciasa dla defenüda zivica“,** che dê ti dê alberch sot a un n tēt ite ales domandes di zitadins generales y a ciamps spezifics por les chestiuns de paziēnc y por chères de mituns y de jogh. Tl caje de bojēgn podess la defenüda zivica inće dê ia d’atri ciamps spezifics, por ejēmpl por jēnt atempada, porsones cun impedimēt fisich y imigrà. „Le fin é chël de se rēnde cunt daldöt y dlungia i zitadins de ci bojēgns che ai à, insciö che al vēgn tignì cunt di singui ciamps aladò dla specialisaziun“, scrì Volgger. „L’ativitè parallela te de plü strotöres dess gnì evitada; por düc i zitadins dēssel gnì pitè na portina unitara olache an po portè dant retlamaziuns tl ciamp publich.“

Al gnò fat i pröms vari tla direziun de na specialisaziun. Na colaboradēssa aposta se fistidiēia dles chestiuns di paziēnc; chēsta laōra sciöche na sort de defensoria por i

ab, ist aber immer noch der Volksanwältin weisungsgebunden. Zudem wurden auf Drängen von Volksanwältin Volgger die rechtlichen Grundlagen für die Errichtung einer Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen geschaffen. Die Schlichtungsstelle ist ein langgehegter Wunsch der Volksanwaltschaft. Bereits Volksanwalt Palla wies immer wieder auf die Wichtigkeit so einer Stelle hin, besonders bei angeblichen Behandlungsfehlern wäre ihre Arbeit von Vorteil für beide Konfliktparteien. Das Konzept wurde gemeinsam mit dem Ressort für Gesundheit, der Patientenvertretung des Krankenhauses Innsbruck und der Ärzte-Kammer ausgearbeitet.

Am 3. Oktober 2005 lud Volksanwältin Volgger zu einer internationalen Tagung zum Thema „Volksanwaltschaft in Europa – Zukunftsperspektiven in Südtirol“ nach Bozen ein. Neben der Kinder- und Jugendanwältin Tirols war auch der Jugendanwalt der Region Friaul Julisch Venetien, der Volksanwalt der Region Toskana, der Tiroler Patientenanwalt, der österreichische Volksanwalt und der Ombudsmann des Kantons Zürich gela-

sono rivolgersi a lei anche nel corso delle apposite udienze mensili fissate presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico. Su sollecitazione della Difensora Volgger sono state inoltre poste le basi giuridiche per l'istituzione di una Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica. Tale organismo era da sempre negli obiettivi della Difesa civica: già Werner Palla ne aveva ripetutamente richiamato l'importanza nel corso del suo mandato, sottolineando che essa avrebbe consentito di affrontare con mutuo vantaggio delle parti soprattutto i casi di presunti errori clinici. Il progetto è stato elaborato in stretta collaborazione con il Dipartimento alla sanità, l'Autorità garante per i diritti del malato presso l'Ospedale di Innsbruck e l'Ordine dei medici.

Il 3 ottobre 2005 si è svolto a Bolzano il convegno internazionale “Difese civiche in Europa: quale futuro per la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano?” promosso dalla Difensora civica Volgger, cui hanno preso parte, oltre alla Garante per i minori del Land Tirolo, anche il Garante dell'infanzia e dell'adolescenza della Regione Friuli-Venezia Giulia, il Difensore civico della Regione Toscana, il Garante per i diritti del Malato del Land Tirolo, il Difensore civico austriaco e l'Ombudsman del Canton Zurigo. L'istituzione del Garante per l'infanzia e l'adolescenza della provincia di Bolzano, avvenuta con legge provinciale 26 giugno 2009, n. 3, si deve non da ultimo allo stimolo derivante dai risultati positivi evidenziati dai vari ter-

pazienc. Ara tëgn sègn incè udiënzes ti ospedai da Balsan, Maran, Porsenù y Bornech, mo ara é tres liada ales indicaziuns dla defensoria popolar. Implü à la defensoria popolar Volgger sburlé che al gniss cherié les fondamèntes iuridiches por mète sò na portina de apajada che à da nen fà cun les chestiuns de responsabilità dl dotur. La portina de apajada é n dejidèr che la defenüda zivica à bele dî. Bele le defensur popolar Palla à tres indò mostrè sò la importanza de n te' post, dantadöt tl caje de fai de tratamènt foss so laür stè n vantaje por trames les partides en conflit. Le conzet gnò laurè fora adöm cun le ressort por la sanità, la rapresentanza di pazienc dl ospedal da Desproch y l'ordinn di doturs.

Ai 3 de otober dl 2005 à la defensoria popolar Volgger invié a Balsan a n convègn internazional sòn l'argomènt „defenüda zivica te Südtirol - prospettives por le dagnì t'Europa“. Dlungia la defensoria por mituns y jogn dl Tiroi àra incè invié le defensur por jogn dla regiun Friuli Venezia Giulia, le defensur popolar dla regiun Toscana, le defensur por pazienc dl Tiroi, le defensur popolar austriach y l'ombudsman dl ciantun Turic. Tla finada à incè i resultač di paisc rapresentà al convègn portè pro che al gniss metü sò te Südtirol n avocat por mituns y jogn apostà. Cun la lege di 26 de jügn dl 2009, nr. 3 él gnü cherié l'avocatöra por mituns y jogn te Südtirol. Simon Tschager é gnü lité ai 6 de mà dl 2010 dal Consèi Provinzial de Südtirol sciöche pröm avocat por mituns y jogn de Südtirol.

den. Schlussendlich trugen auch die Ergebnisse, der bei der Tagung vertretenen Länder dazu bei, dass in Südtirol ein eigener Kinder- und Jugendanwalt eingesetzt werden sollte. Mit dem Landesgesetz vom 26. Juni 2009, Nr. 3, wurde die Kinder- und Jugendanwaltschaft in Südtirol ins Leben gerufen. Simon Tschager wurde am 6. Mai 2010 vom Südtiroler Landtag zum ersten Südtiroler Kinder- und Jugendanwalt gewählt.

Das „Haus der Volksanwälte“ wurde zum Teil auch umgesetzt. Im November 2010 ist die Volksanwaltschaft in ihren heutigen Sitz in die Cavourstraße 23 umgezogen. Im zweiten Stock befinden sich die hellen und großzügigen Büroräume. Im ersten Stock desselben Hauses sitzt die Kinder- und Jugendanwältin. Der Landesbeirat für Kommunikationswesen ist ebenfalls in diesem Haus untergebracht. Das Konzept hat sich bewährt, die Zusammenarbeit zwischen diesen drei Einrichtungen funktioniert, auch dank der räumlichen Nähe, reibungslos.

ritori presenti al convegno. Il primo a ricoprire la carica di Garante fu Simon Tschager, eletto dal Consiglio provinciale di Bolzano il 6 maggio 2010.

Nel frattempo il progetto di una “Casa della Difesa civica” ha trovato una prima parziale realizzazione. Nel novembre 2010 gli uffici della Difesa civica si sono trasferiti nella sede attuale in via Cavour 23, dove occupano gli ampi e luminosi locali del secondo piano, mentre al primo piano ha sede la Garante per l’infanzia e l’adolescenza. Nello stesso stabile è ospitato anche il Comitato provinciale per le comunicazioni. L’intuizione si è rivelata vincente: grazie anche alla vicinanza fisica la collaborazione tra queste tre istituzioni funziona ottimamente.

La „ćiasa di defensurs popolars“ gnò inće en pert realisada. De novèmber dl 2010 à la defenüda zivica traslochè te süa sènta atuala tla Strada Cavour 23. Tla secunda alzada él i gragn ofizi bi lominusc. Tla pröma alzada dla medema ćiasa él l’avocata por mituns y joggn. Le consëi provincial por la comunicaziun é inće aćiasè tl medem frabricat. An à capì che le conzet va bun, la colaboraziun danter chëstes trëi istituziuns funzionëia zënza problems, inće por mirit dla vijinanza fisica.

Große Überzeugungsarbeit
Un'intensa opera di persuasione
Gran laûr de convinziun

13

Seit 1993 besteht für die Südtiroler Gemeinden die Möglichkeit, eine Konvention mit der Volksanwaltschaft zu unterzeichnen. Durch dieses Abkommen können sich die Bürger der Gemeinden bei Verwaltungsfragen an die Volksanwaltschaft wenden. Zu Volggers Amtsantritt hatte aber lediglich knapp die Hälfte der Gemeinden diese Konvention unterzeichnet.

2006 stand die Novellierung der Gemeindegesetzungen an. Mit einem Brief an alle Bürgermeister startete Volgger eine Generaloffensive. „Besonders in Gemeinden, wo es enge Familienbande gibt, wenden sich die Bürger gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie sie als unabhängige Einrichtung empfinden, die nicht in das Dorfgeschehen verwickelt ist. Wie Sie wissen, kann eine Gemeinde noch so bürgernah und verfahrensgerecht handeln, es gibt immer Bürger, die jede Auskunft der Gemeindevertreter hinterfragen.“, schrieb Volgger. Das Ergebnis war, dass sich alle 116 Gemeinden Südtirols entschlossen, in ihrer Satzung die Einrichtung der Volksanwaltschaft vorzusehen.

Dal 1993 i Comuni della provincia di Bolzano possono stipulare con la Difesa civica un'apposita convenzione che consente ai propri cittadini di rivolgersi al Difensore civico provinciale nelle controversie che riguardano le rispettive amministrazioni comunali. All'epoca dell'elezione di Burgi Volgger a Difensora civica, però, meno della metà dei Comuni aveva provveduto a sottoscrivere la convenzione.

Nel 2006, allorché questi furono chiamati a rinnovare i propri statuti, la Difensora civica avviò un'azione su vasta scala con una lettera indirizzata a tutti i sindaci. „Soprattutto nei comuni in cui è presente una fitta rete di parentele la gente si rivolge volentieri alla Difesa civica, percepita come istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese. Come tutti sanno, per quanto limpida e corretta possa essere l'azione di un comune, vi saranno sempre dei cittadini che metteranno in dubbio ogni decisione adottata dai suoi amministratori“, scriveva Burgi Volgger. Il risultato fu che tutti e 116 i comuni della provincia di Bolzano decisero di prevedere espressamente nel proprio statuto l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1993 incà à i comuns de Südtirol la poscibilitè de firmé na convenziun cun la defenüda zivica. Cun chësta acordanza po i zitadins di comuns damanè la defenüda zivica tl caje de chestiuns aministratives. Canche Volgger à surantut súa inciària à indere apëna mec i comuns sotescrit chësta convenziun.

DI 2006 èl da fà l'emendamënt di statuc de comun. Cun na lëtra a düc i ombolc é Volgger piada ia cun na ofensiva generala. „Dantadöt te comuns, olache al é lians familiars strënc, damana i zitadins ion la defenüda zivica, cíodiche ai la sënt sciöchë istituziun independënta, che né nia trata ite te cí che al sozed te paìsc. Sciöchë l savëis po n comun agì cíamò n iade tan dlungia i zitadins y aladò di prozedimënc, che al sarà dagnora zitadins che damana do vigni informaziun di rapresentanc de comun“, scriò Volgger. Le resultat è che düc i 116 comuns de Südtirol tolò la dezijiun de odëi danfora te so statut la istituziun dla defenüda zivica.

Volgger hat viel Zeit aufgewendet, um das Vertrauen der Gemeinden zu erlangen. In unzähligen persönlichen Gesprächen mit den Bürgermeister, den Gemeindefeuerleitern und den Gemeindefeuerleitern, hat sie versucht zu erklären, wo die Vorteile einer solchen Zusammenarbeit liegen. **„Erst als die Gemeinden eine Intervention der Volksanwaltschaft als Chance für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit und der Beziehungen mit den Bürgern verstanden, war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich.“**, betont Volgger im Jahresbericht 2006. Im diesem Jahr haben schließlich ganze 36 der 116 Gemeinden die Konvention unterschrieben. 2007 folgten weitere zehn Gemeinden. 2010 schließlich unterschrieben mit Lajen (am 14. April) und Taufers im Münstertal (am 13. Mai) auch die letzten beiden Gemeinden die Konvention.

Heute haben sich alle Gemeinden zur Zusammenarbeit mit der Volksanwältin verpflichtet. Jeder Bürger des Landes darf sich in einem Streitfall mit seiner Gemeinde an die Volksanwaltschaft wenden. Die Anzahl der behandelnden Fälle ist deshalb

Burgi Volgger ha dedicato molto tempo a ottenere la fiducia dei Comuni, cercando di evidenziare i vantaggi di tale collaborazione nel corso di innumerevoli colloqui personali con sindaci, assessori e segretari comunali. **“Una collaborazione costruttiva è divenuta possibile solo dopo aver persuaso i comuni che l'intervento della Difesa civica poteva offrire l'opportunità di migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini”**, sottolinea la Difensora civica nella relazione sull'attività 2006, anno in cui la convenzione fu sottoscritta da ben 36 dei 116 Comuni. Altri dieci si aggiunsero nel 2007. Nel 2010 infine la convenzione si è estesa agli ultimi due comuni, Laion (14 aprile) e Tubre (13 maggio).

Oggi tutte le amministrazioni comunali si sono impegnate a collaborare con la Difensora civica, e ogni cittadino della provincia può rivolgersi alla Difesa civica in caso di contenzioso con il proprio Comune. Naturalmente ciò ha fatto progressivamente lievitare il numero dei casi trattati. Spesso i cittadini si rivolgono alla Difensora civica perché si sono visti negare il diritto di ac-

Volgger à investì tröp tēmp por se davagné la crēta di comuns. Te n grōm de dialogs personai cun i ombolc, i referenc y i secreters de comun àra porvè de splighé cíügn che è i vantaji de na te' colaboraziun. **„Impormò canche i comuns à odù ite na intervenziun dla defenüda zivica sciöchhe oportunité por mioré l'ativité aministrativa y les relaziuns cun i zitadins éra jüda da laurè adöm te na manira costruttiva“**, sotlignëia Volgger tla relaziun anuala dl 2006. En chël ann à finalmēter 36 di 116 comuns sotescrit la convenziun. Dl 2007 él ciamò gnü d'atri diesc comuns laprò. Dl 2010 finalmēter à cun Laiun (ai 14 d'auri) y Türesc tla Val Müstair (ai 13 de mà) incé i ultims dui comuns firmé la convenziun.

Al dedaincö s'à düc i comuns impegné de laurè adöm cun la defensuria popolare. Vigni zitadin dla provinzia po damanè la defenüda zivica tl caje de na litiga cun so comun. Le numer di caji tratà é porchël tres indò chersciü ti ultims agn. Gonot damana i zitadins la defensuria popolare, cíodiche al ti é gnü refodè de podèi ejaminé i documēnc. Ti comuns él dlungia i problems iu-

in den letzten Jahren immer weiter angestiegen. Häufig wenden sich die Bürger an die Volksanwältin, weil ihnen die Akteneinsicht verweigert wurde. In den Gemeinden kommen neben den juristischen oft auch persönliche Probleme zum Tragen, gerade hier ist der nüchterne, emotionslose Blick von außen ein großer Vorteil für alle beteiligten Streitparteien.

In den großen Südtiroler Städten Bozen, Brixen und Meran wurden eigene kompetente Ansprechpersonen ausgewählt, die den Kontakt mit der Volksanwaltschaft pflegen. Das hat sich bewährt, dadurch wurde die Zusammenarbeit mit diesen Verwaltungen wesentlich verbessert.

cesso agli atti. Nei Comuni, poi, ai problemi di tipo giuridico si aggiungono frequentemente anche quelli di natura personale: in questi casi uno sguardo esterno obiettivo e distaccato porta beneficio per tutte le parti coinvolte.

I Comuni più grandi – Bolzano, Bressanone e Merano – hanno individuato dei collaboratori competenti specificamente incaricati di curare i contatti con la Difesa civica: un sistema che ha dato ottimi risultati e ha consentito di migliorare sensibilmente la collaborazione con le rispettive amministrazioni.

ridics gonot inće problems personai, propi chilò é la odlada ogetiva, zënza emoziuns da defora n gran vantaje por dōtes les perts atocades dala litiga.

Tles gran citês de Südtirol Balsan, Porsenù y Maran él inće gnü chiri fora aposta porsones de referimënt competëntes, che se fistidiëia dl contat cun la defenüda zivica. An à odü ite che chësc é valch dër de üt, insciö é la colaboraziun cun les aministraziuns dassënn miorada.

Seit der Gründung der Volksanwaltschaft hat sich Südtirol beträchtlich verändert. Die Stelle hat sich mittlerweile etabliert, die Volksanwaltschaft ist ein Begriff. **Eine ASTAT-Umfrage aus dem Jahre 2007 hat ergeben, dass drei von vier Südtirolern die Volksanwaltschaft kennen, mehr als die Hälfte wussten auch um ihre Aufgaben Bescheid.** Doch kommen immer noch viele Bürger mit falschen Vorstellungen zur Volksanwältin. Sie sehen in ihr eine Gratis-Anwältin in allen möglichen Streitfällen.

Um solchen Missverständnissen vorzubeugen und die Arbeit der Volksanwaltschaft zu erklären, wird seit 2000 eine Broschüre gedruckt. Volgger hat ihre Broschüre „Ihr gutes Recht“ zum 25 jährigen Jubiläum der Institution überarbeitet, sie mit einigen Karikaturen des Südtiroler Künstlers Hanspeter Demetz versehen lassen und an 55.000 Südtiroler Haushalte verschickt. *„Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Tätigkeit nur dann effizient wahrnehmen kann, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und*

Negli anni seguiti alla fondazione della Difesa civica la nostra provincia ha subito profonde trasformazioni. L'istituzione si è nel frattempo radicata, il termine “Difesa civica” è diventato un concetto corrente. **Un'indagine ASTAT del 2007 ha rivelato che in provincia di Bolzano tre abitanti su quattro conoscono la Difesa civica e che la metà di loro ne conosce anche le funzioni.** Ciò non toglie che vi siano ancora molte persone con un'idea errata del Difensore civico, che considerano una sorta di avvocato gratuito pronto a difenderle in tutte le controversie legali immaginabili.

Onde prevenire tali malintesi e illustrare correttamente il lavoro della Difesa civica, dall'anno 2000 viene pubblicato un apposito opuscolo informativo. In occasione del 25. anniversario della Difesa civica Burgi Volgger ha rielaborato l'opuscolo “È un tuo diritto!” arricchendolo con una serie di vignette umoristiche disegnate dall'artista sudtirolese Hanspeter Demetz. La pubblicazione è stata poi inviata a 55.000 famiglie residenti nel territorio della provincia.

Da canche al é gnü metü sö la defenüda zivica s'ä Südtirol dassënn mudé. La istituziun s'ä intratan etablè, la defenüda zivica é oramai n conzet. **Na inrescida dl ASTAT dl 2007 à mostrè che trëi sön cater sudtirolesc conësc la defenüda zivica, plü co mec sa inçe çügn che é sü dovëis.** Porimpò röiel tres çiamò tröc zitadins adalerch cun ideas falades sön la defensuria popolare. Ai vëiga te èra na avocata debann por de vigni sort de litighes.

Por ti sciampè a de te' malintenüdes y por splighè le laûr dla defenüda zivica vëgnel stampè dal 2000 incà na brosciüra. Volgger à laurè fora süa brosciüra „Ihr gutes Recht“ (Osc bun dërt) por le vintecinejim iubilè dla istituziun, ara l'ä abelida cun n valgönes caricatöres dl artist sudtirolesc Hanspeter Demetz y ti l'ä menada a 55.000 families de Südtirol. *„La defenüda zivica po ma se rënde cunt te na manira efiziënta de süa ativité istituzionala, sce ara é conesciüda y sce i zitadins y les zitadines sa çügn che é i dovëis y les competënzes dla defensuria popolare“,* scrí Volgger te süa relaziun anuala contlusiva dl 2008.

Zuständigkeiten der Volksanwältin Bescheid wissen“, schreibt Volgger im abschließenden Jahresbericht 2008.

Neben der dreisprachigen Broschüre wurde auch ein neuer, benutzerfreundlicher Internetauftritt der Volksanwaltschaft erstellt. Das neue Portal bietet erstmals auch die Möglichkeit, Beschwerden online einzubringen. Die Art der Kontaktaufnahme hat sich seit Beginn der Einrichtung stark verändert. Während die Bürger in der Anfangsphase ihre Anliegen fast immer persönlich vorgetragen haben, brachten im Laufe der Zeit immer mehr Menschen telefonisch ihre Beschwerden vor. 2005 haben erstmals mehr Menschen mit der Volksanwaltschaft telefoniert, als persönlich vorgesprochen. **Ab 2006 war es auch möglich, Beschwerden und Anfragen per Email an die Einrichtung zu senden. Die Möglichkeit einer Online-Beschwerde wurde viel und gerne in Anspruch genommen.** 2007 verzeichnete die Volksanwaltschaft bei den schriftlich vorgebrachten Beschwerden erstmals mehr Online-Beschwerden als Briefe.

Die Hilfe des Volksanwaltes liegt heute also so nah wie nie. Die Bürger können ihre Anliegen im persönlichen Gespräch, telefonisch, per Post, Fax, E-Mail oder auch Online unterbreiten. Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwältin regelmäßig Sprechstunden in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlандers, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn.

“La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze”, scrive Burgi Volgger nel suo resoconto sull’attività svolta nell’anno 2008.

Oltre all’opuscolo trilingue la Difesa civica ha curato anche il restyling della propria pagina web rendendola più agile e immediata. Il nuovo portale consente per la prima volta di inoltrare i reclami anche per via telematica. Le modalità con cui i cittadini contattano la Difesa civica hanno subito negli anni una profonda trasformazione. Se all’inizio la gente si presentava di persona per esporre le proprie istanze, con l’andar del tempo il numero di persone che contattava il Difensore civico telefonicamente per presentare un reclamo è andato progressivamente aumentando, fino a superare per la prima volta nel 2005 quello dei colloqui diretti. **Nel 2006 è stata introdotta la possibilità di inoltrare reclami e richieste anche per e-mail. Gli utenti ricorrono spesso e volentieri allo strumento del reclamo telematico;** nel 2007 il numero dei reclami online ha superato per la prima volta quello dei reclami inoltrati alla Difesa civica mediante la posta tradizionale.

Oggi quindi l’aiuto che può offrire il Difensore civico è a portata di mano come mai prima: i cittadini possono sottoporre le proprie istanze tramite un colloquio personale, al telefono, per posta, fax, e-mail oppure online. Oltre ai normali orari di ri-

Dlungia la brosciūra te trëi lingac él incé gnü metü adöm na plata internet nöia y saurida da d’adorè sön la defenüda zivica. Le portal nü pïta por le pröm iade incé la poscibilitè de portè dant retlamaziuns online. Da canche la istituziun é gnüda metüda sö s’à la manira de tó sö contat dassënn mudé. Deperpo che i zitadins portà dant sües chestiuns tla pröma fasa tan co da-gnora personalmënter, nen él cun le tēmp tres deplü che telefonà. DI 2005 à por le pröm iade de plü porsones telefonè impede baié personalmënter cun la defenüda zivica. **Dal 2006 incà vara incé da ti menè ala istituziun retlamaziuns y interpelaziuns por e-mail. La poscibilitè de na retlamaziun online vëgn tuta ion y tröp en conscidraziun.** DI 2007 à la defenüda zivica registré pro les retlamaziuns portades dant por scrit por le pröm iade de plü retlamaziuns online co lètres.

Incé porchël é l’aiüt dl defensur popolar tan dlungia co mai. I zitadins po portè dant sües chestiuns te n dialogh personal, por telefonn, posta, fax, e-mail o incé online. Dlungia les udiënzes da vigni dé a Balsan tēgn la defensuria popolar regolarmenter udiënzes a Porsenù, Bornech, Maran, Neumarkt, Solaneres, Sterzing, Urtijèi y San Martin de Tor.

Incé ti media da vigni dé s’à la defensuria popolar dè da fà ativamënter. Dal 2006 incà vëgnel fora dui iadi al mëis tl foliet da vigni dé „Dolomiten“ la rubrica „Ein Fall für die Volksanwaltschaft“ (N caje por la defenüda zivica). Sön la basa de caji concrec

Auch in der Tagespresse wurde die Volksanwältin aktiv. Seit 2006 erscheint zweimal im Monat die Rubrik „Ein Fall für die Volksanwaltschaft“ in der Tageszeitung „Dolomiten“. Anhand von konkreten Fällen gibt Volgger Einblick in die Arbeit ihrer Einrichtung. 2008 wurde dieser Service auch für die italienischen Leser angeboten. In der Tageszeitung „Alto Adige“ erscheint die Rubrik „Il difensore civico risponde“ (heute trägt sie den Titel „La Difesa civica per te“). Durch all diese Maßnahmen ist es gelungen, die Volksanwaltschaft noch bekannter zu machen. Das hat sich unmittelbar auf die Arbeit der Einrichtung ausgewirkt. 2008 haben sich erstmals über 3000 Menschen an die Volksanwaltschaft gewandt und erstmals wurden über 1000 neue Fälle angelegt.

cevimiento presso la sede di Bolzano, la Difensora civica ha un regolare calendario di udienze presso le sedi periferiche di Bressanone, Brunico, Egna, Merano, Ortisei, San Martino in Badia, Silandro e Vipiteno.

Anche i quotidiani locali danno spazio all'attività della Difesa civica. Dal 2006 il quotidiano "Dolomiten" ospita con cadenza quindicinale la rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft", in cui Burgi Volgger illustra, sulla base di casi concreti, l'operato dell'istituzione da lei diretta. Nel 2008 il servizio è stato esteso anche ai lettori italiani, che nel quotidiano "Alto Adige" trovano la rubrica "Il difensore civico risponde" (ora intitolata "La Difesa civica per te"). Tutti questi interventi hanno consentito di far conoscere meglio la Difesa civica, e ciò ha avuto riflessi immediati anche sull'attività dell'istituzione: nel 2008 il numero di persone che si sono rivolte alla Difesa civica ha superato per la prima volta la soglia delle 3.000 unità, quello dei nuovi casi ha sfondato per la prima volta il migliaio.

spliga Volgger le laür de süa istituziun. Dal 2008 incà ti vègnel pitè chësc sorvisc incè ai leturs talians. TI foliet da vigni dé „Alto Adige“ vègnel fora la rubrica „Il difensore civico risponde“ (incò àra le titul „La Difesa civica per te“). Cun dotes chëstes mosöres éra jüda da fà conëscë ciamò deplü la defenüda zivica. Chësc à albü consequënzës diretes sön le laür dla istituziun. Di 2008 él stè por le pröm iade passa 3.000 porsones che à damanè do pro la defenüda zivica y al é gnü dauri por le pröm iade passa 1.000 caji.

Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes Un nuovo quadro normativo per la Difesa civica La lege nöia regolamentëia le dovëi dl defensur popolar

Mit Art. 5 des Landesgesetzes vom 10. Juni 2008 wurde das Volksanwalt-Gesetz erneut ergänzt. Es wurde der Punkt „Programmierung und Durchführung der Tätigkeit“ eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Volksanwalt innerhalb 15. September des Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag für das darauffolgende Jahr vorlegen muss. Das Landtagspräsidium muss diesem Plan zustimmen, erst danach wird er im Haushaltsvoranschlag des Landes eingebaut und dem gesamten Landtag zur Genehmigung vorgelegt. Dadurch erhält die Arbeit der Volksanwaltschaft wesentlich mehr Gewicht. Bisher musste die Volksanwältin für jede Ausgabe einen Antrag an den Landtagspräsidenten stellen, erst danach konnte sie aktiv werden. **Die neue Regelung war also ein wesentlicher Schritt in die Richtung finanzielle Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft von der Landtagsverwaltung.** „Die Unabhängigkeit, auch mit Weisungsfreiheit und allen Garantien, ist doch nur eine halbe Sache, wenn nicht auch die finanzielle Unabhängigkeit dazu gehört“, so Volgger.

L'art. 5 della legge provinciale 10 giugno 2008, n. 4, ha ulteriormente integrato la preesistente legge sulla Difesa civica introducendovi il punto "Programmazione e svolgimento dell'attività". Tale norma prevede che il Difensore civico presenti entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività corredato della relativa previsione di spesa per l'anno successivo. Il progetto programmatico deve essere approvato dalla Presidenza del Consiglio provinciale prima di essere inserito nel bilancio di previsione della Provincia ed essere sottoposto al Consiglio provinciale per l'approvazione definitiva. Ciò ha conferito maggiore autorevolezza all'operato della Difesa civica: fino ad allora infatti la Difensora civica, prima di poter effettuare qualsiasi spesa, doveva inoltrare un'apposita domanda al Presidente del Consiglio provinciale. **La nuova norma segna dunque un importante passo in avanti sulla strada dell'indipendenza finanziaria della Difesa civica rispetto all'amministrazione consiliare.** "L'indipendenza dell'istituto – anche se corredata

Cun l'art. 5 dla lege provinciala di 10 de jügn dl 2008 gnôl integrè danü la lege sön le defensur popolar. Al gnô injuntè le punt „programaziun y esecuziun dl'ativité“. Aladô de chësta desposiziun mëss le defensur popolar ti presentè anter i 15 de setëmber dl ann al presidium dl Consëi Provincial n program d'ativité cun laprò n preventif di cosc revardènt por l'ann che vëgn. Le presidium dl Consëi Provincial mëss aprovè chësc program, impormò dedò vëgnel laurè ite tl bilanz de previjiun dla Provinzia y portè dant a döt le Consëi Provincial por podèi gnì aprovè. Insciö ciafa le laür dla defenüda zivica cotan de plü pëis. Cína cíamò messà la defensuria popolar por vigni spëisa fà na domanda al Presidènt dl Consëi Provincial, impormò dedò podöra se dè da fà ativamënter. **Le regolamënt nü è apontin n vare important tla direziun de na independënza finanziaria dla defenüda zivica dal Consëi Provincial.** „L'independënza, incè cun la libertè de istruziun y dotes les garanties, é pö ma na mesa cossa, sce al n'alda nia incè la independënza economica laprò“, insciö Volgger.

Am 4. Februar 2010 hatte das Gesetz aus dem Jahre 1996 dann endgültig ausgedient und wurde von einem neuen Volksanwalt-Gesetz abgelöst. Mit seltener überparteilicher Einigkeit wurde das neue Gesetz ohne Gegenstimmen bei nur zwei Enthaltungen im Südtiroler Landtag angenommen.

Die wesentlichen Neuerungen betreffen das Auswahl- und Ernennungsverfahren des Volksanwaltes. Die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft wurde ebenfalls ausgedehnt. Die Einrichtung ist in Zukunft auch für die Konzessionäre der öffentlichen Dienste des Landes verantwortlich. Sie schreitet auch ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten sicherzustellen. Die Amtszeit des Volksanwaltes wurde nicht mehr an die Legislaturperiode des Landtages gekoppelt, eine Bestimmung, die allerdings ein Jahr später wieder rückgängig gemacht wurde. Die Vorstellung des jährlichen Tätigkeitsberichtes wird bindend eingeführt und muss in Zukunft im Landtag geschehen. Auch die Personalentscheidung wird flexibler gehandhabt.

da autonomia d'azione e da tutte le garanzie – è poca cosa”, sostiene Burgi Volgger, “se non è supportata anche dall’indipendenza finanziaria”.

Il 4 febbraio 2010 la vecchia legge sulla Difesa civica del 1996, oramai superata, viene sostituita da una nuova legge, approvata dal Consiglio provinciale di Bolzano con un’inconsueta convergenza trasversale senza voti contrari e con due sole astensioni.

Le principali novità riguardano il procedimento di selezione e nomina del Difensore civico. Viene inoltre ampliato l’ambito di competenza della Difesa civica, che ora abbraccia anche i concessionari di pubblici servizi della provincia e gli interventi volti a garantire l’esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti. In un primo momento la nuova legge svincola la durata in carica del Difensore civico dalla durata della legislatura del Consiglio provinciale, ma la disposizione viene abrogata l’anno successivo. La legge stabilisce poi l’obbligo di presentare annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull’attività svolta e introduce inoltre una maggiore flessibi-

Ai 4 de forà dl 2010 è spo la lege dl 1996 definitivamënter sorpassada y ara gnò sostituida cun na lege nöia por le defensur popolar. Cun na unité surapartitica rera gnò la lege nöia surantuta tl Consëi Provinzial de Südtirol zënza usc decuntra y ma döes astenjuns.

Les novitès plü importantes reverda le prozedimënt da chirì fora y nominé le defensur popolar. La competënza dla defenüda zivica é incé gnüda ampliada. La istituziun é tl dagnì incé responsabla por i conzescionars di sorvisc publics dla Provinzia. Ara salta incé ite por garanti l’adoranza dl dërt sön l’azès a ac y documënc. Le tëmp dla inciaria dl defensur popolar ne gnò nia plü lié ala perioda legislativa dl Consëi Provinzial, na desposiziun che é indere bele n ann dedò gnüda trata zoruch. La idea dla relaziun d’ativité anuala vëgn portada ite sciöche vincolënta y mëss tl dagnì gnì fata tl Consëi Provinzial. Incé la dezijiun sön le personal vëgn tratada te na maniera plü flessibla. Le personal vëgn chirì fora dal Consëi Provinzial en acordanza cun la defensuria popolar y la defenüda zivica po ma tó sù colaboradus fora de chi ënc

Das Personal wird vom Landtag in Absprache mit der Volksanwältin zugewiesen und die Volksanwaltschaft darf nun aus allen Körperschaften, für die die Volksanwaltschaft zuständig ist, ihre Mitarbeiter rekrutieren. Sollten die Verwaltungen im Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft den Zeitrahmen für die Bearbeitung eines Falls überschreiten oder die Empfehlungen und Ansichten der Volksanwältin nicht teilen, müssen sie dies in Zukunft eigens begründen.

Burgi Volgger wurde mit dem neuen Auswahlmodus am 10. November 2010 mit einer Zwei-Drittel-Mehrheit im Amt bestätigt.

lità in materia di personale: questo infatti viene assegnato dal Consiglio provinciale di concerto con il Difensore civico, il quale può reclutare i propri collaboratori anche tra il personale di tutti i vari enti che ricadono sotto la propria competenza. D'ora in poi le amministrazioni che rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica sono tenute a dare espressa motivazione qualora superino il termine fissato per la risoluzione di un determinato caso o non condividano le raccomandazioni o il punto di vista espressi dal Difensore civico. Il 10 novembre 2010 Burgi Volgger è riconfermata nella carica di Difensora civica con i due terzi dei voti del Consiglio provinciale, come previsto dalla nuova normativa.

por chi che la defenüda zivica é competënta. Sce les aministrazions tl cíamp de competënza dla defenüda zivica ess da jì sura le tēmp por la elaboraziun de n caje fora o che ares ne partiss nia les racomanaziuns y les minunghes dla defensuria popolare, mēsseres tl dagnì le motivé apostà.

Ai 10 de novēمبر dl 2010 Burgi Volgger é gnüda reconfermada te süa incíaria cun la manira de seleziun nöia y cun dui terc dla maioranza.

Soziale Not steigt in Südtirol Disagio sociale e povertà: un fenomeno in crescita Le malester sozial aumënta te Südtirol

16

Die Zahl der Menschen, die sich in unserer Leistungsgesellschaft immer weiter an den Rand gedrückt fühlen, steigt weiter an. Seit Einführung der Volksanwaltschaft in Südtirol wenden sich Bürger mit den immer gleichen Beschwerden an die Einrichtung. Volgger fasst diese unter dem Begriff „Grundbedürfnisse“ zusammen. Die Menschen haben also Probleme im Bereich Wohnen, Arbeit und Gesundheit, folglich waren die Interventionen in den Abteilungen Personal, Wohnungsbau und Gesundheit am häufigsten.

Und die Zahl der Menschen, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht mehr zu Recht finden, steigt. **Dafür führt Volgger gleich mehrere Gründe an. Die Flut an rechtlichen Bestimmungen nimmt jährlich zu und die Sparmaßnahmen in der öffentlichen Verwaltung tragen ebenfalls zu einer Verschärfung des Problems bei.** Diese Probleme werden oft noch durch eine komplizierte juristische Sprache, die in den Ämtern im Schriftverkehr verwendet wird, verschärft. Die Bürger erhalten heutzutage zwar meistens Auskunft der Ämter, oft aber in einer für den Laien unverständlichen Beamten-

In una società competitiva come la nostra il numero di coloro che si sentono spinti sempre più ai margini è in continua crescita. Da sempre i cittadini che si rivolgono alla Difesa civica della provincia di Bolzano lamentano gli stessi problemi, quelli che Burgi Volgger sintetizza nel concetto di “bisogni primari”. I problemi della gente riguardano soprattutto la casa, il lavoro, la salute, e così anche gli interventi della Difesa civica si concentrano in particolare sulle ripartizioni competenti in materia di personale, edilizia abitativa, sanità.

E nel contempo cresce anche il numero di coloro che hanno difficoltà a rapportarsi con la pubblica amministrazione. **Burgi Volgger elenca per questo fenomeno una serie di concause: l'incessante proliferare di normative, i tagli alla spesa pubblica che aggravano il problema** e, in aggiunta, il complicato linguaggio giuridico tuttora utilizzato dagli uffici nelle proprie comunicazioni. Oggi gli uffici sono in genere disponibili a fornire le informazioni richieste, ma lo fanno spesso in un burocratese del tutto incomprensibile ai non addetti ai lavori: frasi lunghe e

Le numer dles porsones che se sënt drucades tres deplü sön l'ur de nosta sozieté de prestaziun aumënta inant. Da canche al é gnü metü sö la defenüda zivica te Südtirol ti presënta i zitadins ala istituziun tres les medemes retlamaziuns. Volgger i liëia düc canc tì conzet „bojëgns fundamentai“. La jënt à problems cun l'abité, le laür y la sanité, porchël é gnü fat de plü interventiuns tles repartiziuns personal, frabiché y sanité.

Y le numer dles porsones che ne s'un sta nia plü bëgn tl'aministrazion publica aumënta. **Por chësc dà Volgger atira dand de plü rajuns. La massa de desposiziuns iuridiches aumënta vigni ann y les mosöres de sparagn tl'aministrazion publica contribuësc incé a renforzè le problem.** Chisc problems vëgn gonot ciamò maius canche al vëgn adoré ti scric di ofizi n lingaz iuridich compliché. I zitadins ciafa al dedaincò bëgn scialdi informaziuns sön i ofizi, mo gonot te n lingaz burocratich nia da capi por na porsona nia dl mistier. Pinsiurs lunc y intravaia, de stletes traduziuns dai atri lingac dla Provinzia y formulaziuns incompres ti à bele dè da stomè a val' zitadin y impedësc na aministrazion efiziënta.

sprache. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus den anderen Landessprachen und umständliche Formulierungen ließen schon so manchen Bürger verzweifeln und verhindern geradezu eine effiziente Verwaltung.

Immer mehr sozial schwache Bürger, Nicht-EU-Bürger, alte und pflegebedürftige Menschen wenden sich an die Volksanwaltschaft. Die Volksanwaltschaft hat auch viele Beschwerden über mögliche Falschmeldungen in Bezug auf die persönliche Situation und das Einkommen aufgenommen. Hier hat ein Umdenken in Südtirol stattgefunden. Falschmeldungen gelten nicht mehr als Kavaliersdelikt. **In Zeiten der Krise steigt auch spürbar der soziale Neid. Viele Vorurteile herrschen leider immer noch bei den Zuwanderern.** Diese stehen bei den Bürgern oft im Verdacht, alle Unterstützungen zu bekommen, während für die einheimische Bevölkerung nur mehr die Brosamen übrig blieben. Andererseits vermuten viele Nicht-EU-Bürger hinter jeder, oft auch berechtigten, behördlichen Auflage bloße Schikanen.

Neu sind die Klagen und Zukunftsängste der jungen Menschen. Sie sorgen sich oft um ihren Arbeitsplatz. Es häufen sich die Beschwerden, welche den Stellenwettbewerb in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand haben. Überhaupt ist die Krise auch in den Klagen und Beschwerden der Bürger spürbar. Die Anträge um Sozialhilfe sind stark angestiegen. Die Bürger wenden sich jetzt oft auch bei nur marginalen

contorte, cattive traduzioni dall'una all'altra lingua, formulazioni astruse scoraggiano i cittadini e ostacolano l'esercizio di un'efficiente attività amministrativa.

Sono sempre più numerosi i cittadini appartenenti alle fasce socialmente deboli, gli extracomunitari, gli anziani e le persone non autosufficienti che si rivolgono agli uffici della Difesa civica. Parallelamente cresce anche il numero dei reclami su presunte false dichiarazioni presentate da altri cittadini riguardo al proprio reddito o alla propria situazione personale. A questo proposito va detto, che l'atteggiamento nella nostra provincia è assai mutato: dichiarare il falso non è più visto come una trasgressione di poco conto. **In tempi di crisi cresce sensibilmente anche l'invidia sociale. Purtroppo molti pregiudizi accompagnano ancora la problematica dell'immigrazione.** La gente spesso sospetta che aiuti e sussidi vadano tutti agli immigrati e che alla popolazione locale restino solo le briciole. A loro volta molti cittadini extracomunitari vedono come un atto di prevaricazione qualsiasi obbligo, spesso anche giustificato, imposto loro dall'autorità.

Un fenomeno nuovo è quello dei giovani che si rivolgono alla Difesa civica manifestando le loro ansie di fronte al futuro. La loro preoccupazione più frequente riguarda il posto di lavoro, come dimostra il gran numero di reclami che hanno per oggetto i concorsi per l'assunzione nella pubblica amministrazione. Del resto la crisi economica emerge palpabile nelle segnalazioni e

Tres de plü zitadins sozialmënter debli, zitadins che n'alda nia pro la UE, porsones vedles y che à debojëgn de guern damana la defenüda zivica. La defenüda zivica à inçe registré tröpes retlamaziuns sön informaziuns falades en relaziun ala situaziun personala y dl davagn. Chilò él antergrnü na mudaziun de pinsier te Südtirol. Indicaziuns falades ne vëgn nia plü odüdes sciöche valch da pordenè. **Ti tèmps dla crisa aumëntel inçe sensibilmënter la invidia sociala. Pro i imigrà àn tres ciàmò tröc preiudizi.** I zitadins sospetëia gonot che chisc ciafes dötës les sovenziuns, deperpo che la popolaziun da chilò abina ma plü les frogores. Dal'atra pert arata tröc zitadins nia europeics vigni iade che al ti vëgn metü na condiziun istituzionala inçe iustificada che ai vëgnes ma tichinà.

Nöies é les plüres y les tèmes por le dagnì da pert di joggn. Ai se crüzia gonot por so post de laûr. Al s'amudlëia retlamaziuns che reverda i concursc por posc de laûr tl'amministraziun publica. En general sënton la crisa inçe tles plüres y tles retlamaziuns di zitadins. Al é cotan de plü domandes por aiüc soziai. Sëgn damana i zitadins gonot la istituziun inçe por strafunghes aminis-

Verwaltungsstrafen an die Einrichtung. Wo früher einfach bezahlt wurde, um das Ärgernis aus der Welt zu schaffen, wird jetzt genau nach der Rechtmäßigkeit der Strafe nachgefragt. Häufiger als früher wird auch auf die Politiker geschimpft, die „nur leere Versprechungen abgeben. Die Verwaltung arbeitet gegen die Interessen der Bürger und versucht sich auf Kosten der Einzelnen zu bereichern“.

In diesem Klima von zunehmender Radikalisierung und Intoleranz versucht die Volksanwältin wieder verstärkt als Mediatorin zwischen Bürgern und Behörden aufzutreten. **In diesem Zusammenhang begrüßt Volgger die Errichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE).** Durch diese einzige Service-Stelle für die Anträge und Auszahlung von Begleitgeldern, Renten der Zivilinvaliden, des Familiengeldes, der Hausfrauenrente und des Pflegegeldes, konnte die Verwaltung wesentlich effizienter gestaltet werden. Auch die Einführung der Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung (E EVE) und der Aufbau einer zentralen Datenbank verfolgen das Ziel einer gerechten und einheitlichen Behandlung der Bürger, die eine öffentliche Leistung beantragen.

Südtirol verfügt zweifelsohne über ein dichtes soziales Netz. Es gibt Sozialhilfe, Pflegegeld, Familiengeld, Wohngeld, Arbeitslosenunterstützung, Mobilitätsgeld, Sozialrente, Zivilinvalidenrente und weitere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Dennoch waren im Jahr 2010 laut ASTAT-

nei reclami che arrivano sul tavolo della Difesa civica. Le domande di sussidio sociale hanno fatto registrare una brusca impennata. Sempre più spesso ci si rivolge all'istituzione anche per sanzioni amministrative di scarsa entità: se prima si preferiva pagare e basta, per togliersi quanto prima il pensiero, oggi si chiede di verificarne accuratamente la legittimità. Più spesso di un tempo la gente se la prende apertamente con i politici, che *“fanno promesse vuote. L'amministrazione agisce contro gli interessi dei cittadini e cerca di arricchirsi a scapito del singolo.”*

In questo clima di crescente radicalizzazione e intolleranza la Difensora civica intensifica i propri sforzi per porsi come mediatrice tra i cittadini e le istituzioni. **In tale contesto Volgger guarda con particolare soddisfazione alla nascita dell'Agencia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE),** pensata come sportello unico per la gestione e liquidazione delle domande relative ad assegni di accompagnamento, pensioni di invalidità civile, assegno al nucleo familiare, pensione per le casalinghe e assegno di cura, che ha notevolmente accresciuto l'efficienza dell'amministrazione. Anche l'introduzione della dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP) e la realizzazione di una banca dati centralizzata perseguono l'obiettivo di rendere equo e omogeneo il trattamento dei cittadini nell'accesso alle prestazioni pubbliche.

tratives marginales. Olache al gnò denant bel scëmpl ma paié por evité desplajëis, vëgnel sëgn damanè do dër avisa sce la strafunga é bëgn legitima. Plü gonot co denant vëgnel incé brontorè di politics, che *„impormët ma a öt“. L'aministrasiun laôra cuntra i interes di zitadins y prô de s'arichì sòn i cosc di singui.“* Te n tlima de na radicalisaziun y intoleranza tres maiù prô la defensoria popolar indô plü dassënn da ester presënta sciöche mediadëssa danter i zitadins y les istituziuns. **Te chësc contest vëiga Volgger de bun edl la istituziun dl'agentöra por le svilup sozial y economic (ADSE).** Tres chësta unica portina de sorvisc por les domandes y le paiamënt di scioldi d'acompagnamënt, dles ponsiuns di invalig zivii, di scioldi por la familia, dla ponsiun dles ciasarines y di scioldi por le guern a ciasa pon manajè l'aministrasiun te na manira cotan plü efziënta. Incé la introduziun dla detlaraziun dl davagn y dl avëi unitara (DDAU) y la strotoraziun de na banca dac zentrala à sciöche travert le tratamënt iüst y unitar di zitadins, che damana do n sorvisc publich.

Südtirol à zënzater na rëi soziala spëssa. Al esist aiüç soziai, scioldi por le guern a ciasa, scioldi por la familia y por l'abitè, la cassa integraziun, scioldi de mobilitè, ponsiuns soziales, ponsiuns por invalidité zivila y d'atres mosöres de sostëgn sozial. Impò èl dl 2010 aladò de na inrescida dl ASTAT le 17.9 porcënt dles families de Südtirol dassënn en prigo de meseria. Incër 36.000 families à porchël a desposiziun n davagn anual sot i 10.250 euro netto. Zënza aiüç

Umfrage 17,9 Prozent der Südtiroler Haushalte akut armutsgefährdet. Rund 36.000 Haushalte verfügen also über ein Jahres-Einkommen unter 10.250 Euro netto. Ohne Sozialhilfen wären sogar 50.700 Haushalte armutsgefährdet. **Wenn man diese Zahlen betrachtet, ist es nur verständlich, dass eine Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung von Sozialleistungen mit Vehemenz eingefordert wird.** Im Jahresbericht 2012 weist die Volksanwältin ausdrücklich auf die schwierige wirtschaftliche Situation einiger Südtiroler hin. Es gibt Familien in Südtirol, die von der Pension und vom Pflegegeld der alten pflegebedürftigen Mutter leben müssen, weil der Familienvater arbeitslos geworden ist. Wenn das Pflegegeld gekürzt wird, ist das natürlich existenzbedrohend für die ganze Familie. Erstmals suchten im Berichtsjahr 2012 auch ältere Arbeitnehmer, die trotz größter Anstrengungen keine Arbeit mehr gefunden haben, Rat in der Volksanwaltschaft und baten die Volksanwältin um direkte Intervention bei möglichen Arbeitgebern.

La provincia di Bolzano gode senza ombra di dubbio di una solida rete di sostegno sociale, che comprende sussidio sociale, assegno di cura, assegno al nucleo familiare, sussidio casa, sussidio di disoccupazione, indennità di mobilità, pensione di invalidità civile e altre misure di sostegno. Eppure il 17,9 per cento delle famiglie altoatesine, secondo un'indagine ASTAT, risultava nel 2010 a forte rischio povertà. Ciò significa che 36.000 famiglie dispongono di un reddito annuo inferiore a 10.250 euro netti, ma il loro numero aumenterebbe a 50.700 se non intervenissero le varie prestazioni sociali. **Osservando queste cifre si comprende bene la foga con cui, chi si vede negare o ridurre un sussidio, chiede di verificare la legittimità del provvedimento.** Nella relazione sull'attività dell'anno 2012 la Difensora civica fa cenno espressamente alla difficile situazione economica in cui versano alcuni cittadini. In provincia di Bolzano vi sono famiglie costrette a vivere della pensione e dell'assegno di cura dell'anziana madre perché il capofamiglia ha perso il lavoro: in quel caso una riduzione dell'assegno di cura mette naturalmente a rischio la stessa sopravvivenza dignitosa dell'intero nucleo familiare. Nel 2012 è accaduto per la prima volta di avere tra gli utenti della Difesa civica anche lavoratori di una certa età che dopo aver perso l'impiego non sono più riusciti, nonostante tutti gli sforzi, a trovare una nuova occupazione e ora si rivolgono alla Difensora civica chiedendo un consiglio e un suo intervento diretto presso possibili datori di lavoro.

soziai foss cínamai 50.700 families al prigo de meseria. **Sce an ti ciara ales zifres él bëgn tler che al vëgn damanè cun forza che al vëgnes controlè sce al vëgn refodè o smendri i sorvisc soziai.** Tla relaziun anuala dl 2012 fej la defensuria popolara esplizitamënter referimënt ala situaziun economica rìa de n valgügn sud-tirolesc. Al é families te Südtirol che mëss vire cun la ponsiun y i scioldi por le guern a ciàsa dla uma atempada che à debojëgn de guern, ciòdiche le pere de familia n' à nia plü da laûr. Sce al vëgn ascortè i scioldi por le guern a ciàsa é chësc sambëgn n prigo esistenzial por dōta la familia. Por le pröm iade se presentâl dan dal defensur popolar a damanè consèi tl ann de raport 2012 inçe lauranç plü vedli, che n' à plü ciafè degun laûr, scebëgn che ai s'ess dassënn sforzè y perià la defensuria popolara de intervegni diretamënter pro datur de laûr che podò gnì tuç en conscidraziun.

Die Zukunft des parlamentarischen Volksanwaltes liegt ohne Zweifel in Europa. Heute ist die Einrichtung des Ombudsman praktisch in allen Mitgliedstaaten der EU und des Europarats eine gefestigte und großteils auch verfassungsrechtlich verankerte Einrichtung. Auch die Europäische Union selbst hat mit dem Europäischen Ombudsman eine solche Institution geschaffen.

Alle Volksanwälte Südtirols haben im In- und Ausland regen Kontakt mit anderen Volksanwälten gehalten. Die Weiterentwicklung der Ombudsman-Idee war und ist ein großes Anliegen.

1998 wird das Europäische Ombudsman Institut (EOI) gegründet. Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman-Idee zu fördern. Das EOI entwickelt sich aus der Europäischen Ombudsman Akademie an der Universität Innsbruck und hat heute noch seinen Sitz in Innsbruck. Volksanwalt Heinold Steger war eines der Gründungsmitglieder und

Il futuro dell'Ombudsman parlamentare si gioca senza ombra di dubbio in Europa. Oggi l'Ombudsman è un'istituzione oramai consolidata e in gran parte anche costituzionalmente garantita in pressoché tutti gli Stati membri dell'Unione europea e del Consiglio d'Europa. La stessa Unione Europea si è dotata di tale strumento con l'Istituto del Mediatore europeo.

Tutti i Difensori civici che si sono avvicinati in provincia di Bolzano hanno sempre curato un intenso scambio di contatti con i titolari di analoghe istituzioni in Italia e all'estero, con l'obiettivo di promuovere e ulteriormente sviluppare l'idea stessa di Ombudsman.

Nel 1998 dall'Accademia europea dell'Ombudsman, attiva negli anni precedenti presso l'Università di Innsbruck, è sorto l'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), un'associazione scientifica senza fini di lucro che si propone di sostenere le attività di studio e ricerca nel campo dei diritti umani, della tutela dei cittadini e della Difesa civica nonché di promuovere e diffondere l'idea dell'Ombudsman. Anch'essa ha sede a Innsbruck. Heinold Steger ne fu uno dei fondatori e presiedette l'istituto dal

Le dagnì dl defensur popolar parlamentar é zënzater da ciafè t'Europa. Al dedaincö é la istituziun dl ombudsman praticamënter te vigni stat mëmber dla UE y dl Consëi Europeich na istituziun renforzada y en gran pert inçe fissada tl dërt dla costituziun. Inçe la Uniun Europeica instëssa à cherié cun l'ombudsman europeich na te' istituziun.

Düć i defensurs popolars de Südtirol à ciarè de avëi n gran contat sides a nivel nacional co internazional cun d'atri defensurs popolars. An se dejidrâ y se dejidrëia dassënn che la idea dl ombudsman vëgnes svilupada inant.

DL 1998 é gnü metü sö l'Istitut Europeich dl Ombudsman (EOI). L'EOI é na associazion scientifica de üt'l por düć che dess tratè scientificamënter domandes che à da nen fà cun le dërt uman, la sconanza di zitadins y l'ombudsman, portè inant la inrescida sön chësc ciamp y promöie la idea dl ombudsman. L'EOI se svilupëia fora dla academia europeica dl ombudsman dla université da Desproch y à ciãmò incö süa sënta a Desproch. Le defensur popolar Heinold Steger é un di mëmbri fondadus y é stè a cé dl Istitut dal 1989 al 1991. Le defensur popolar Werner Palla à albü la funziun dl presidënt

stand dem Institut von 1989 bis 1991 vor. Volksanwalt Werner Palla übte die Funktion des EOI-Präsidenten von 2002 bis 2004 aus. Am 2. April 2010 übernahm Volksanwältin Burgi Volgger als erste Frau das Amt der Präsidentin des Europäischen Ombudsmann Institutes (EOI). Am 24. September 2011 wurde sie in diesem Amt bestätigt. Heute gehören dem EOI so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 101 institutionelle Mitglieder.


In den letzten Jahren war es dem EOI ein großes Anliegen, die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa zu stärken. Als EOI Präsidentin unterstrich Volgger im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates (KRGE) in Straßburg die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa. Diesem Anliegen ist der Kongress schließlich mit der Entscheidung 327/2011 und der Empfehlung 309/2011 nachgekommen.

1989 al 1991. Werner Palla guidò l'EOI dal 2002 al 2004. La prima donna ad assumere la presidenza dell'EOI è stata Burgi Volgger, che eletta una prima volta il 2 aprile 2010, si è poi vista confermare nella carica il 24 settembre 2011. Attualmente aderiscono all'EOI le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei, per un totale di 101 soci istituzionali.

Uno degli obiettivi principali dell'EOI in questi ultimi anni è stato il rafforzamento del ruolo delle Difese civiche regionali in Europa. In veste di Presidente dell'EOI Burgi Volgger è intervenuta a Strasburgo al Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (CPLRE) sottolineando la necessità di fissare in ambito europeo degli standard minimi validi per tutti i Difensori civici regionali. Un'esigenza cui il Congresso ha risposto con l'approvazione della risoluzione n. 327/2011 e della raccomandazione n. 309/2011.

dl EOI dal 2002 al 2004. Ai 2 d'auri dl 2010 à la defensuria popolara Burgi Volgger surantut sciöche pröma ëra la inciaria da presidënta dl Istitut Europeich dl Ombudsman (EOI). Ai 24 de setëmbre dl 2011 ëra gnüda reconfermada te süa inciaria. Al dedaincö alda tan co dötes les defenüdes ziviches europeiches pro l'EOI. La rëi europeica à al momënt 101 mëmbri istituzionai.

Ti ultims agn à l'EOI n gran interès de renforzè la importanza di defensurs popolars regionai t'Europa. Sciöche presidënta dl EOI à Volgger sotligné tl congrès di comuns y dles regiuns dl Consëi Europeich (KRGE) a Strassbourg le bojëgn de standards minimai europeics por düc i defensurs popolars regionai t'Europa. Tla finada à le congrès realisé chësta chëstion cun la dezijiun 327/2011 y le consëi 309/2011.




Volgger in ihrem Debattenbeitrag am 23. März 2011 im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates in Straßburg: „**Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken.**

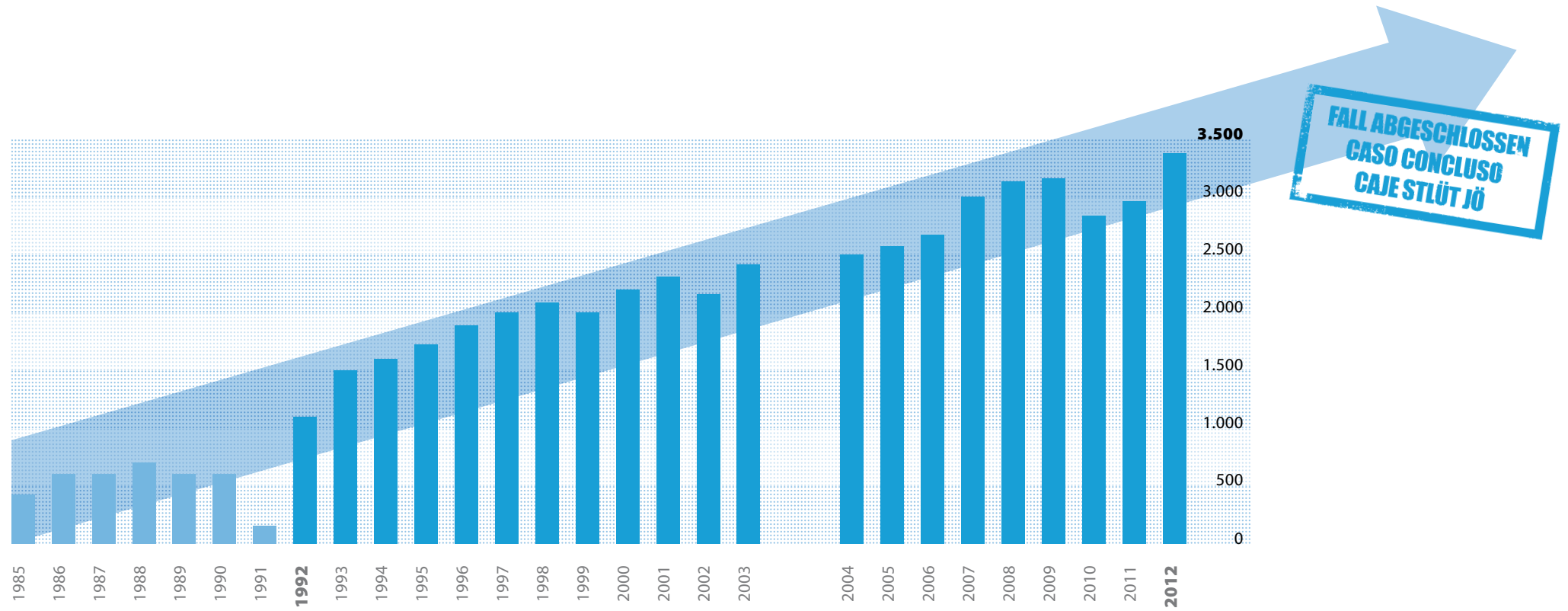
Was spricht nun für den europäischen Trend hin zum regionalen Ombudsman? Das wichtigste Argument ist die Bürgernähe, dann die Bürgerfreundlichkeit und eine effiziente und unmittelbare Behandlung der Bürgeranliegen vor Ort. Es mag vermessen klingen in der heutigen Zeit, wo in der öffentlichen Verwaltung Sparen angesagt ist, anzuregen, dass die regionalen Ombudseinrichtungen in Europa weiter ausgebaut werden sollen. Als Südtiroler Volksanwältin bin ich aber zutiefst überzeugt, dass gerade ein regionaler Ombudsman sehr viel zur guten Verwaltung in den Regionen beitragen kann.“

Nel suo intervento del 23 marzo 2011 al Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa a Strasburgo Burgi Volgger ricordava: **“A livello europeo i Difensori civici sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui principale obiettivo consiste nel ristabilire, attraverso un'efficace attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando la comprensione del suo operato. Perché promuovere a livello europeo l'istituto dell'Ombudsman regionale? La prima e più importante ragione sta nel fatto che è un'istituzione vicina al cittadino, che ne rispetta la sensibilità e che può farsi carico delle sue istanze in maniera immediata, agile ed efficiente. In tempi di tagli alla spesa pubblica può sembrare inappropriato caldeggiare l'ulteriore potenziamento degli Ombudsman regionali in Europa. Come Difensora civica della provincia di Bolzano sono però profondamente convinta che il servizio dell'Ombudsman regionale possa dare un enorme contributo alla qualità dell'azione amministrativa nelle Regioni stesse.”**

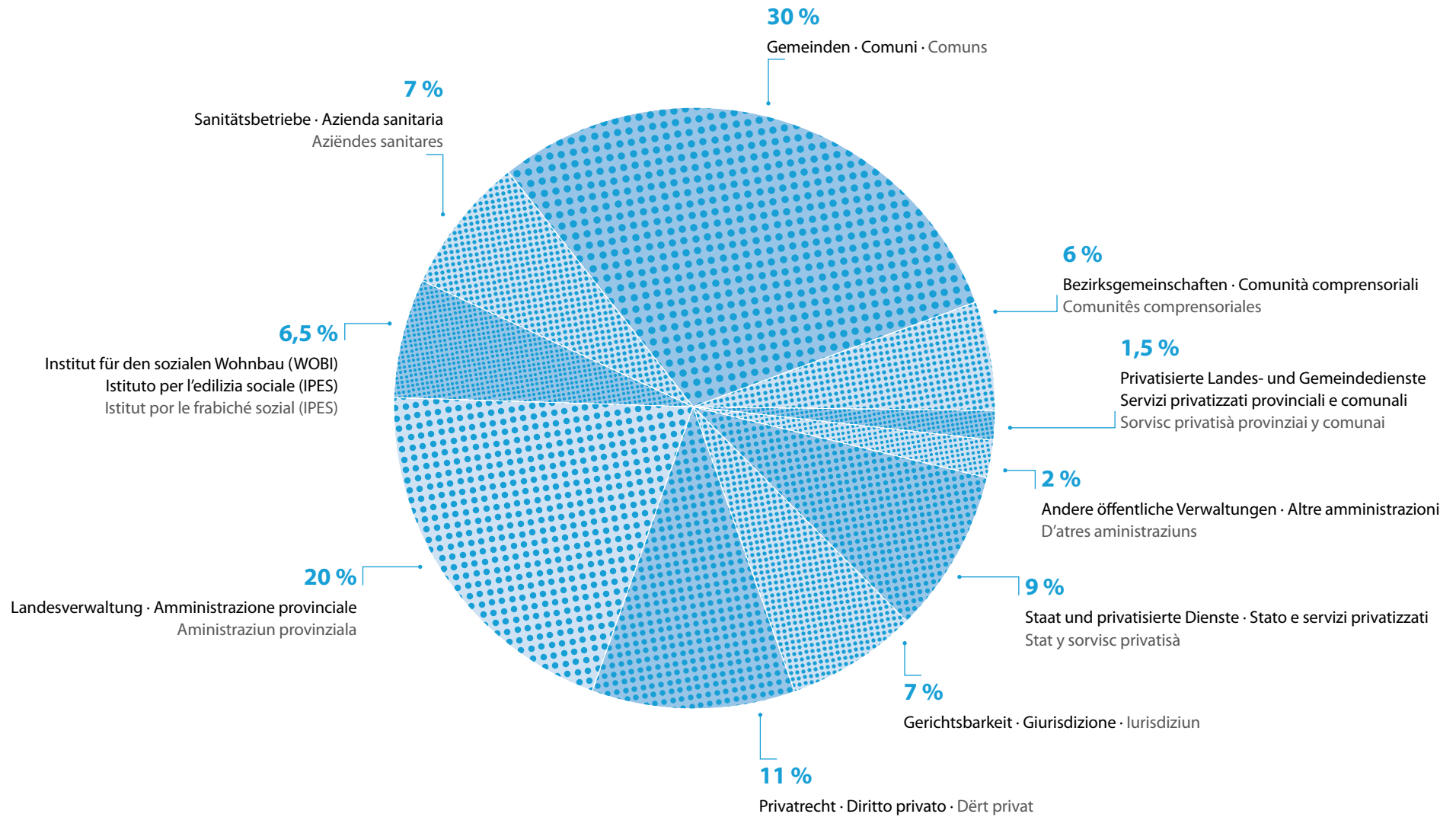
Ai 23 de merz la defensuria popolare Volgger a dit te so contribut de discussiun tl congres di comuns y dles regiuns dl Consei Europeich a Strassbourg: „**Les defenüdes ziviches é sura dōta Europa les uniches istituziuns dla proteziun iuridica, che à sciöche fin chël de cherié indò tres so suzès tla ativité da mediadù la crëta di zitadins tl'aministraziun publica y de renforzè la comprenjiun dl zitadin por l'aministraziun. Cì baia pa šëgn por n trend europeich devers de n ombudsman regional? L'argomënt plü important é la vijinanza ai zitadins, spo la cordialité cun i zitadins y n tratamënt efiziënt y asvelt dles domandes di zitadins sön le post. Al po sonè sciöche valch de ardi tl tēmp da incö, olache l'aministraziun publica mëss sparagné, che les istituziuns de ombudsman regionales dess gnì ampliades inant t'Europa. Sciöche defensuria popolare de Südtirol sunsi plü co sigüda, che propi n ombudsman regional pois contribuì dër tröp por la bona aministraziun tles regiuns.“**



Die Anzahl der Fälle
Numero dei casi
Numer de caji



Aufteilung der Fälle 2012 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung
Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento
La partiziun di caji dl 2012 aladò di seturs dl'aministrasiun publica





Team 2013

„Abschließend danke ich besonders meinem Team, ohne dessen Einsatz die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären.“

Burgi Volgger, Tätigkeitsbericht 2012

„Concludo ringraziando particolarmente il mio staff, senza il cui impegno non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione.“

Burgi Volgger, relazione sull'attività 2012

“I stlùji jö cun n rengraziament de cör a mi grup de laür, zënza so aiüt ne fössera nia jüda da d'arjunje i traverç descriç te chësta relaziun.“

Burgi Volgger, relaziun d'ativité 2012



Expertinnen im Verwaltungsbereich Esperte amministrative Espertes tl ciamp dl'aministraziun

	seit/dal/dal
Verena Crazzolaro	1993
Priska Johanna Garbin	1997
Tiziana De Villa	1999
Vera Tronti Harpf	2001
Katja Stanzel	2009

Sekretariat · Segreteria Secretariat

	seit/dal/dal
Annelies Geiser	1985
Claudia Walz	2007

Ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Le collaboratrici e i collaboratori del passato

Colaboradësses y colaboradus da n iade

Abbondio Bordonetti	1986 – 1992
Günther Gutsell	1992
Oswald Christin	1992
Lucia Andreatti	1993 – 1996
Petra Frei	1999 – 2001
Irene Pacher	2003
Karl Georg Kröss	2004 – 2005
Julia Dorfmann	2005 – 2009
Elisabeth Parteli	2009 – 2010
Veronika Meyer	2010 – 2011
Andrea Kuprian	1998 – 2000
Verena Riegler	2000 – 2007
Sonja Paris	2000 – 2004
Carmen Ortler	2002 – 2004
Thomas Silgoner	2004
Karin Raffaelli	2004 – 2007

Südtiroler Volksanwaltschaft Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano Defenüda zivica de Südtirol

39100 Bozen | Cavourstraße 23
39100 Bolzano | Via Cavour, 23
39100 Bulsan | Streda Cavour 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229
post@volksanwaltschaft.bz.it
posta@difesacivica.bz.it
www.volksanwaltschaft.bz.it
www.difesacivica.bz.it

© 2013

Herausgeber:

Südtiroler Volksanwaltschaft

Idee und Gestaltung:

Burgi Volgger, Peter Thalmann

Übersetzung:

Übersetzungsamt der Region
Trentino-Südtirol
Institut ladin „Micurà de Rü“

Layout:

Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:

Conzept

Foto:

Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Druckerei:

tezzele by esperia g.m.b.h.

1. Auflage, Juni 2013

© 2013

Editore:

Difesa civica della Provincia
autonoma di Bolzano

Ideazione e realizzazione:

Burgi Volgger, Peter Thalmann

Traduzioni:

Ufficio traduzioni della Regione
Trentino- Alto Adige
Institut ladin „Micurà de Rü“

Layout:

Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:

Conzept

Foto:

Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Stampa:

tezzele by esperia s.r.l.

1. edizione, giugno 2013

© 2013

Editur:

defenüda zivica de Südtirol

Redaziun:

Burgi Volgger, Peter Thalmann

Traduziun:

Ofize traduziuns dla Regiun
Trentin-Südtirol
Institut ladin „Micurà de Rü“

Layout:

Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:

Conzept

Foto:

Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Stamparia:

tezzele by esperia g.m.b.h.

1. ediziun, jügn 2013



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