



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenuda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2025



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

TÄTIGKEITSBERICHT 2025 **VOLKSANWALTSCHAFT SÜDTIROL**

RELAZIONE DI ATTIVITÀ 2025 **DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

39100 Bozen / Cavourstraße 23/c
39100 Bolzano / Via Cavour, 23/c

☎ 0471 946 020

📠 0471 946 039

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

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

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

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:

InSide coop. soc./Soz. Gen., Bolzano/Bozen

ÜBERSETZUNG / TRADUZIONE:

Amt für Übersetzung und Sprachangelegenheiten

Autonome Region Trentino-Südtirol

Ufficio traduzioni e relazioni linguistiche

Regione Autonoma Trentino-Alto Adige / Südtirol

April 2026/ aprile 2026



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenuda zivica

INHALT INDICE

Vorwort

1. ALLGEMEINER TEIL

- 1.1 Gesetzlicher Auftrag **8**
- 1.2 Team der Volksanwaltschaft **10**
- 1.3 Institutionelle Kontakte **19**

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN

- 2.1 Anzahl an Beschwerden und Beratungen **39**
- 2.2 Kontaktaufnahme **41**
- 2.3 Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften **42**
- 2.4 Bezirkszugehörigkeit der Beschwerdeführer **48**
- 2.5 Persönliche Angaben zur Sprache **49**

3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET

- 3.1 Schwerpunkt Gemeinden **50**
- 3.2 Schwerpunkt Landesverwaltung **69**
- 3.3 Schwerpunkt Bezirksgemeinschaft **74**
- 3.4 Schwerpunkt Sanitätsbetrieb **79**
- 3.5 Schwerpunkt: andere öffentliche Verwaltungen **94**

4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN

- 4.1 Bürgerfreundliche Verwaltung – Information und Transparenz **105**
- 4.2 Digitalisierung **106**
- 4.3 Sprachgebrauch in der öffentlichen Verwaltung **108**

Premessa

1. PARTE GENERALE

- 1.1 Mandato giuridico **8**
- 1.2 Staff della difesa civica **10**
- 1.3 Contatti istituzionali e comunicazione **19**

2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

- 2.1 Numero di reclami e consulenze **39**
- 2.2 Contatti **41**
- 2.3 Reclami e consulenze: distribuzione per enti **42**
- 2.4 Comunità comprensoriale di appartenenza dei reclamanti **48**
- 2.5 Dati personali sulla lingua **49**

3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI

- 3.1 Comuni **50**
- 3.2 Amministrazione provinciale **69**
- 3.3 Comunità comprensoriali **74**
- 3.4 Azienda sanitaria **79**
- 3.5 Altre pubbliche amministrazioni **94**

4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

- 4.1 Amministrazione a misura di cittadino - informazione e trasparenza **105**
- 4.2 Digitalizzazione **106**
- 4.3 Uso della lingua nella pubblica amministrazione **108**



VORWORT

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

in meinem Bericht, der gemäß Artikel 19 des Landesgesetzes Nr. 11 von 2020 dem Südtiroler Landtag jährlich von der Volksanwaltschaft vorzulegen ist, präsentiere ich Ihnen einen Überblick der Tätigkeiten des Jahres 2025.

Ein Schwerpunkt in meinem zweiten Tätigkeitsjahr bestand neben der Zusammenarbeit mit lokalen Netzwerkpartnern darin, den Kontakt und den Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen aus anderen Regionen zu vertiefen und auszubauen. Dies war für mich zum einen im Hinblick auf die geplante Überarbeitung des Landesgesetzes über die Ombudsstellen von Interesse, welche mit vielen zeitaufwändigen und intensiven Sitzungen und Diskussionen verbunden war. Zum anderen war es mir ein Anliegen, mich insbesondere mit der Arbeitsweise von Ombudsstellen, die in einem mehrsprachigen Kontext und in Regionen mit Sonderstatut tätig sind, vertraut zu machen. Dafür war die gemeinsam mit der Koordinierung der

PREMESSA

**Egregio signor Presidente del Consiglio
provinciale, gentili Consigliere e
Consiglieri,**

in conformità all'art. 19 della legge provinciale n. 11/2020, secondo cui la Difesa civica deve presentare annualmente una relazione al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, esporrò di seguito una sintesi dell'attività svolta nel 2025.

Accanto alla collaborazione con le realtà associative locali, uno dei punti chiave del mio secondo anno di attività è stato quello di approfondire il contatto e lo scambio con le colleghe e i colleghi delle altre regioni. Ciò è stato per me particolarmente interessante da un lato ai fini della prevista revisione della legge provinciale sugli organismi di garanzia, revisione che stava richiedendo un impegnativo e intenso lavoro di discussione e confronto. Dall'altro sentivo l'esigenza di conoscere in particolare le modalità operative degli organismi di garanzia che operano in un contesto plurilingue e in regioni a statuto speciale. Per questo motivo l'evento organizzato con il Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle regioni italiane e delle Province autono-



Volksanwälte der italienischen Regionen und autonomen Provinzen organisierte Veranstaltung in der gemeinsamen Vertretung der Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino in Brüssel eine ausgezeichnete Gelegenheit.

Das Projekt „Bürgernahe Gesundheit“ im Rahmen des Interreg Italien-Österreich Programms „Fit for Cooperation – Cross Border Obstacles“ wurde erfolgreich weitergeführt. Gemeinsames Anliegen der Zusammenarbeit der Projektpartnerinnen war es, der Bevölkerung der Euregio ihre Rechte im Gesundheitsbereich näherzubringen, das Bewusstsein der Möglichkeiten der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung zu stärken und den Zugang zu den Leistungen einfach zu gestalten. Im Tätigkeitsjahr 2025 konnten dazu ganz konkrete Ergebnisse erzielt werden.

Dies war auch deshalb positiv, da der Bereich Gesundheit und Soziales, neben Bauen und Wohnen sowie Mobilität wie im vorigen Jahr ein Themenschwerpunkt der Bürgeranfragen war.

2025 mussten zwei Stellen im Sekretariat nachbesetzt werden, die aufgrund der Pensionierung von Frau Annelies Geiser nach über 40 Jahren Tätigkeit bei der Volksanwaltschaft und Umzug ins Ausland freigeworden waren. Dies war eine Herausforderung, da das Sekretariat oft der erste Ansprechpartner der Bürgerinnen und Bürger und somit eine Visitenkarte der Volksanwaltschaft ist, die wesentlich dazu beiträgt, wie die Öffentlichkeit die Arbeitsweise und den Einsatz der Volksanwaltschaft wahrnimmt. Ich bin sehr froh, dass es gelungen ist, für diese wichtige Aufgabe zwei neue engagierte Mitarbeiterinnen zu finden. Durch ihre Unterstützung konnte auch die Öffentlichkeitsarbeit ausgebaut werden.

me presso l'Ufficio di rappresentanza dell'EU-REGIO Tirolo-Alto Adige-Trentino a Bruxelles è stata un'ottima opportunità.

Il progetto “Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino” nell’ambito del progetto “Fit for Cooperation - Cross Border Obstacles” ha proseguito il suo cammino con successo. L’obiettivo comune dei partner di progetto era quello di far conoscere alla popolazione dell'Euregio i propri diritti in ambito sanitario, rafforzare la consapevolezza in merito alle possibilità offerte dall’assistenza sanitaria transfrontaliera e rendere più semplice l’accesso alle prestazioni. Nel 2025 è stato possibile raggiungere risultati concreti in questo senso.

Ciò è positivo anche perché il settore socio-sanitario, accanto al settore edilizio-abitativo e a quello della mobilità, è stato – come già l’anno precedente – tra quelli toccati con maggiore frequenza nelle istanze presentate dai cittadini.

Nel 2025 è stato necessario procedere alla copertura di due posti che si erano resi vacanti nell’organico della segreteria, rispettivamente per il pensionamento della signora Annelies Geiser dopo oltre 40 anni di servizio presso la Difesa civica e per un trasferimento all'estero. È stata una sfida poiché la segreteria costituisce spesso il primo interlocutore per le cittadine e i cittadini ed è pertanto il biglietto da visita della Difesa civica e ha un impatto fondamentale sul modo in cui la popolazione ne percepisce le modalità operative e l’impegno. Sono molto felice che sia stato possibile assumere due nuove collaboratrici. Con il loro supporto è stato possibile rafforzare anche il lavoro di informazione e comunicazione.

Ein großes Dankeschön geht an die Mitarbeiterin Ulrike Willeit, die zeitweise alleine die Stellung im Sekretariat gehalten hat sowie an mein engagiertes Team, das tagtäglich Hervorragendes leistet und mir auch bei diesem Tätigkeitsbericht zur Seite stand, sowie allen, mit denen ich in diesem Tätigkeitsjahr konstruktiv zusammenarbeiten durfte und die mich unterstützt haben.

Herzlichen Dank an die Südtiroler Bürgerinnen und Bürger für das entgegengebrachte Vertrauen. Durch ihre vielfältigen Anfragen und Anregungen, erhalten wir nicht nur einen sehr guten Einblick in die Südtiroler Gesellschaft und sehen, welche Themen und politischen Entscheidungen die Menschen im Land beschäftigen, sondern auch, wo Verbesserungsbedarf herrscht und wo es erforderlich ist, sich für Änderungen einzusetzen.

Bozen, im April 2026

Un grande ringraziamento va alla collaboratrice Ulrike Willeit, che per un po' di tempo ha svolto il lavoro di segreteria da sola, così come al mio valido staff che si dimostra straordinario nell'attività di tutti i giorni e che mi ha affiancato anche nella stesura di questa relazione. Ringrazio anche tutte le persone con cui ho potuto collaborare e che mi hanno sostenuto in questo anno di attività.

Grazie di cuore alle cittadine e ai cittadini della provincia di Bolzano per aver avermi dimostrato fiducia. Grazie alle loro istanze e sollecitazioni riusciamo non solo ad avere uno spaccato della società altoatesina e a capire quali temi e quali decisioni politiche toccano più da vicino i nostri concittadini, ma anche dove c'è bisogno di intervenire e agire per cambiare le cose.

Bolzano, aprile 2026

Südtiroler Volksanwältin / Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano

A handwritten signature in dark ink, reading 'Veronika Meyer'. The script is cursive and fluid, with the first name 'Veronika' written in a larger, more prominent hand than the last name 'Meyer'.

Veronika Meyer



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defënuda zivica

1. ALLGEMEINER TEIL

PARTE GENERALE

1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

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

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

In den Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen zudem laut Artikel 15 die Beschwerden und Unregelmäßigkeiten gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, wie laut Artikel 2 des Gesetzes vom 8. März 2017 Nr. 24 geregelt und die Vertretung

1.1 MANDATO GIURIDICO

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

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

Inoltre, in conformità all'articolo 15 spetta alla Difesa civica intervenire in presenza di reclami e irregolarità nei confronti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, come disciplinato dall'articolo 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017, nonché rappresentare e assistere

und Unterstützung von Patientinnen und Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen (Artikel 14 des Dekretes des Landeshauptmannes vom 18. Jänner 2007 Nr. 11).

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

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

Hierbei handelt es sich um folgende Artikel und Gesetze:

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

i pazienti davanti alla Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica (articolo 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007).

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

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

Nello specifico:

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

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

- Gesetz Nr. 241 vom 7. August 1990;
- GvD Nr. 33 vom 14. März 2013;
- Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993.

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

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

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

Con legge provinciale n. 11/2020 è stato istituito presso la Difesa civica il Centro di tutela contro le discriminazioni, i cui compiti e ambiti di competenza sono disciplinati dagli articoli 20 - 22 della suddetta legge. Si ricorda che il Centro redige una propria relazione sull'attività svolta.

1.2 TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

Im folgenden Kapitel wird das Team der Volksanwaltschaft vorgestellt.

Dr. Veronika Meyer

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

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck, mit Studienaufenthalten in Kopenhagen und Padua, folgten das Rechtsanwaltspraktikum in Bozen mit Gerichtsjahr in Wien. Zusätzlich absolvierte sie den zweijährigen postuniversitären Lehrgang "Scuola di specializzazione per le professioni legali" der Universitäten von Verona und Trient. Nach ihrer Zeit in einer Anwaltskanzlei war



1.2 STAFF DELLA DIFESA CIVICA

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

Dr. Veronika Meyer

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

Dopo la laurea in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck con soggiorni di studio a Copenaghen e Padova ha svolto la pratica forense a Bolzano con tirocinio in tribunale a Vienna. Inoltre, ha frequentato il corso postuniversitario biennale presso la "Scuola di specializzazione per le professioni legali" delle Università di Verona e Trento. Dopo un periodo di attività presso uno studio legale, ha ricoperto per

sie für einige Monate als Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft (Mutterschaftsersatz) tätig, was wesentlich zu ihrer Entscheidung beigetragen hat, sich für das Amt der Volksanwältin zu bewerben.

Von 2011 bis 2015 arbeitete sie als Verwaltungsinspektorin im Außenamt Brüssel in der gemeinsamen Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino und von 2015 bis 2024 im Amt für Gesetzgebung der Südtiroler Landesverwaltung.

Während ihrer Tätigkeit bei der Landesverwaltung war Veronika Meyer Mitglied der „Taskforce EU-Recht“. Zudem war sie zeitweise Mitglied der Expertengruppe für Subsidiarität des Europäischen Ausschusses der Regionen sowie seit der Pilotphase 2019 Südtiroler Kontaktperson für dessen Projekt „REGHUB“ zur Bewertung der Durchführung der EU-Politik auf lokaler Ebene, einem Netzwerk von über 40 Regionen.

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

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

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

qualche mese il ruolo di esperta del settore amministrativo presso la Difesa civica (sostituzione di maternità), cosa che ha contribuito in modo decisivo alla sua scelta di candidarsi per il posto di Difensora civica.

Dal 2011 al 2015 ha lavorato come ispettrice amministrativa presso l'Ufficio di rappresentanza dell'EUREGIO Tirolo-Alto Adige-Trentino a Bruxelles e dal 2015 al 2024 presso l'Ufficio legislativo della Provincia autonoma di Bolzano.

Durante il periodo alle dipendenze dell'Amministrazione provinciale Veronika Meyer ha fatto parte della "Task force diritto europeo". Per un periodo è stata inoltre componente del gruppo di esperti per la sussidiarietà del Comitato Europeo delle Regioni e, a partire dalla fase pilota nel 2019, referente per l'Alto Adige del progetto "REGHUB" promosso dal Comitato stesso, una rete di oltre 40 regioni il cui fine è valutare l'attuazione delle politiche europee a livello locale.

Dal 2017 ha svolto parallelamente l'attività di procuratrice onoraria presso il Tribunale di Bolzano.

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

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

Dr. Vera Tronti

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

**Dott.ssa Vera Tronti**

Madrelingua tedesca, studi in giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale di Brennercom SpA, diploma di mediatrice.

Dr. Alessandra Orlandi

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

**Dott.ssa Alessandra Orlandi**

Laurea in Giurisprudenza all'università di Trento, lunga esperienza presso il tribunale di Bolzano in qualità di giudice onorario con funzioni in materia di esecuzioni mobiliari ed attualmente in materia tutelare. In possesso dell'attestato di mediatrice civile e commerciale. Dal 2023 esperta amministrativa presso la difesa civica (in part-time al 75 %).

Dr. Nathalie Peri

Studium in Rechtswissenschaften mit Schwerpunkt transnationales Recht an der Universität Trient; Auslandssemester an der J.W. Goethe Universität, Fachbereich Rechtswissenschaften, in Frankfurt am Main; langjährige Arbeitserfahrung im Bereich Personalverwaltung bei einer Arbeitsrechtsberaterkanzlei in Trient und anschließend bei einer Wirtschafts- Steuer- und Arbeitsrechtsberaterkanzlei in der Provinz Bozen; Anwaltspraktikum in einer Rechtsanwaltskanzlei in Bozen und erfolgreiche Absol-

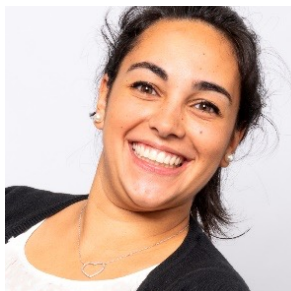
**Dott.ssa Nathalie Peri**

Laurea in giurisprudenza, indirizzo transnazionale, presso l'Università degli Studi di Trento; semestre all'estero presso la facoltà di Scienze Giuridiche dell'Università J.W. Goethe di Francoforte sul Meno; esperienza pluriennale nel settore della gestione e amministrazione del personale presso uno studio di consulenti del lavoro a Trento e in seguito presso uno studio di commercialisti, revisori legali e consulenti del lavoro nella provincia di Bolzano; adempiuta pratica forense presso uno studio legale a Bol-

vierung der Rechtsanwaltsprüfung. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen und spanischen Sprache.

Dr. Rayara Demetz

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck, mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen, arbeitet in Teilzeit 50 Prozent. Seit Anfang Jänner 2025 in Elternzeit.



zano e superamento dell'esame di avvocato. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese e spagnola.

Dott.ssa Rayara Demetz

Madrelingua ladina, studi in giurisprudenza a Innsbruck, praticantato durante gli studi presso l'Ufficio di Roma della Provincia Autonoma di Bolzano, Erasmus a Strasburgo. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese, portoghese e francese. Svolgimento della pratica forense presso uno studio legale di Bolzano. In servizio a tempo parziale (50 per cento). Da inizio gennaio 2025 in congedo parentale.

Ulrike Willeit

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



Ulrike Willeit

Diploma di maturità di ragioniera, perita commerciale e programmatrice, esperienza lavorativa ventennale nel settore bancario, dal 2013 nella pubblica amministrazione e da marzo 2022 a tempo parziale (90 per cento) presso la segreteria della Difesa civica. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese e ladina.

Gloria Auer

Reifediplom am Humanistischen Gymnasium, langjährige Erfahrung als Oberschullehrerin, mehrjährige Erfahrung als freie Mitarbeiterin im Pressebereich sowie als Verwaltungsassistentin im Südtiroler Sanitätsbetrieb, seit Juni 2025 Mitarbeiterin im Sekretariat der Volksanwaltschaft. Kenntnisse der deutschen, italienischen und englischen Sprache.



Gloria Auer

Diploma di maturità classica, pluriennale esperienza come insegnante di scuola superiore, pluriennale esperienza come libera professionista nel settore giornalistico e come assistente amministrativa presso l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, dal giugno 2025 collaboratrice presso la segreteria della Difensora civica. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana e inglese.



Im Laufe des Jahres 2025 sind folgende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Dienst ausgeschieden:

Dr. Leo Schmieder

Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Bologna, Praktikum bei der Asylbehörde Bologna sowie an einer Rechtsanwaltskanzlei, Anwaltspraktikum bei der Staatsadvokatur Bologna. Übersetzer und Dolmetscher am Landesgericht ebenda. Kenntnisse in Deutsch, Italienisch, Englisch sowie Spanisch. Ende Mai 2025 aus dem Dienst bei der Volksanwaltschaft ausgeschieden.



Dott. Leo Schmieder

Laurea in giurisprudenza all'Università di Bologna, tirocinio presso la Commissione territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale di Bologna e presso uno studio legale, pratica forense presso l'Avvocatura dello Stato di Bologna, interprete e traduttore presso il Tribunale di Bologna. Conoscenza della lingua tedesca, italiana, inglese e spagnola. Cessato dal servizio presso la Difesa civica a fine maggio 2025.

Josefine Obermarzoner

Deutsche Muttersprache, Ausbildung zur Bibliotheks- und Informationsexpertin an der Universität Salzburg, Ausbildung zur Sprach- und Kommunikationsmentorin in Erlangen. Kenntnisse aller drei Landessprachen, sowie Englisch. Seit September 2023 in Teilzeit (50 Prozent) bei der Volksanwaltschaft tätig. Ab Ende April 2025 aus dem Dienst bei der Volksanwaltschaft ausgeschieden.



Josefine Obermarzoner

Madrelingua tedesca, diploma di esperta in scienza delle biblioteche e dell'informazione presso l'Università di Salisburgo, formazione in coaching linguistico e della comunicazione a Erlangen. Conoscenza di tutte e tre le lingue ufficiali della provincia di Bolzano e dell'inglese. Dal 2023 in servizio a tempo parziale (50 per cento) presso la Difesa civica. Cessata dal servizio a fine aprile 2025.

Annelies Geiser

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 85 Prozent. Seit März 2025 in Pension.



Annelies Geiser

Diploma presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica, in servizio a tempo parziale (85 per cento). In pensione da marzo 2025.

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

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

Praktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft

Während meiner Studien- und Ausbildungszeit habe ich selbst verschiedene Praktika unterschiedlicher Qualität absolviert und im Außenamt Brüssel der Südtiroler Landesverwaltung zahlreiche Praktikantinnen und Praktikanten betreut. Daher liegt mir besonders am Herzen, meine Praktikantinnen und Praktikanten gut zu unterstützen und, wenn möglich, zu fördern. Zu ihren täglichen Aufgaben gehören unter anderem der Telefondienst, das Anlegen und Archivieren von Akten sowie vielfältige Recherchen. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, die Volksanwältin bei Sprechstunden mit Bürgerinnen und Bürgern sowie bei verschiedenen Terminen und Lokalaugenscheinen zu begleiten. Dabei erhalten sie nicht nur wertvolle Einblicke in die Arbeit der öffentlichen Verwaltung, sondern lernen auch anhand konkreter Beispiele, wie spannend, abwechslungsreich und interdisziplinär Rechtsfragen in der Praxis sind – und wie komplex sie oft für die Bürgerinnen und Bürger erscheinen.

Mara Amplatz, die Wirtschaftswissenschaften und Betriebsführung an der Freien Universität Bozen studiert, hat ein

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

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

Tirocinio presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano

Durante il mio percorso universitario e formativo ho svolto tirocini di diverso tipo e ho seguito come tutor molti tirocinanti presso l'Ufficio della Provincia a Bruxelles. Per questo motivo mi sta particolarmente a cuore sostenere le mie tirocinanti e i miei tirocinanti e valorizzarli ove possibile. Tra i loro compiti quotidiani rientrano rispondere alle telefonate, documentare e archiviare le varie pratiche ed effettuare le più svariate ricerche. Inoltre, hanno la possibilità di accompagnare la Difensora civica nelle udienze con le cittadine e i cittadini e nei vari appuntamenti e sopralluoghi. In questo modo possono non solo farsi una valida idea dell'attività della pubblica amministrazione, ma anche constatare sulla base di casi concreti quanto le questioni giuridiche siano appassionanti, varie e interdisciplinari – e come risultino spesso complicate agli occhi dei cittadini.

Mara Amplatz, studentessa di economia e management presso la Libera Università di Bolzano, ha svolto un tirocinio di 5 settimane



fünfwöchiges Praktikum beim Südtiroler Landtag, davon im Juli zweieinhalb Wochen bei der Volksanwaltschaft absolviert. Von der Recherchearbeit zu Beschwerden, über Außensprechstunden der Sachbearbeiterinnen, Teilnahme an der Sitzung des Beirates der Antidiskriminierungsstelle bis hin zur alltäglich anfallenden Sekretariatsarbeit wie Telefondienst und Aktenerstellung hat sie aktiv und konstruktiv mitgearbeitet und war eine wertvolle Hilfe. Ebenso hat Michelle Linss, Studentin der Wirtschaftspsychologie an der Universität Dresden, während einiger Wochen ihres mehrmonatigen Praktikums beim Südtiroler Landtag die Volksanwaltschaft bei ihrer Tätigkeit unterstützt.

Um einen Einblick in die Zuständigkeiten und die Arbeitsweise der Volksanwaltschaft zu erhalten, hatten sich auch die beiden Oberschüler Jonas Hofer (4. Klasse SOWI Bozen) sowie Mammadhi Said (4. Klasse WFO Bozen) für jeweils zwei Wochen für ein Praktikum bei der Volksanwaltschaft gemeldet.

Für die Praktika bei der Volksanwaltschaft gibt es eine Zusammenarbeit mit dem Institut für Italienisches Recht, die auf einer

presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, di cui 2 settimane e mezzo a luglio presso la Difesa civica. Ha collaborato attivamente e in modo costruttivo rivelandosi un aiuto prezioso nello svolgere ricerche per i reclami, nell'affiancare le collaboratrici durante le udienze sul territorio, partecipando alle sedute della Consulta del Centro di tutela contro le discriminazioni e svolgendo l'ordinario lavoro di segreteria, come rispondere al telefono e gestire pratiche e documentazione. Anche Michelle Linss, studentessa di psicologia economica all'Università di Dresda e impegnata in un tirocinio di alcuni mesi presso il Consiglio provinciale, ha dedicato alcune settimane del suo tirocinio a supportare l'attività della Difesa civica.

Per avvicinarsi all'attività della Difesa civica e farsi un'idea delle sue competenze e modalità operative si sono candidati per un tirocinio di due settimane anche due studenti delle scuole superiori, Jonas Hofer (classe quarta del liceo delle scienze sociali di Bolzano) e Mammadhi Said (classe quarta dell'Istituto professionale economico di Bolzano).

Per i tirocini presso la Difesa civica è attiva una collaborazione con l'Istituto di diritto italiano, frutto di un accordo tra il Consiglio



Praktikant / tirocinante Jonas Hofer



Praktikantin / tirocinante Mara Amplatz

Vereinbarung über Praktika zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck aus dem Jahr 2015 beruht. Ziel dieser Praktika ist es, unter anderem den Studierenden des zweiten Studienabschnitts näherzubringen, wie vielseitig und interessant das Arbeitsangebot in der öffentlichen Verwaltung ist und dass es dort ein breites Angebot an Juristischen Berufen gibt.

Da sich für das Jahr 2025 keine Studierenden der Universität Innsbruck gemeldet hatten, hat die Volksanwältin im Rahmen eines Gastvortrags an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät versucht, die Studierenden für die Praktika bei der Volksanwaltschaft und generell für die Arbeit bei den Ombudsstellen und beim Südtiroler Landtag zu begeistern.

Sprechtage

Um die Bürgerinnen und Bürger bei Beschwerden, Anfragen und Anregungen im Zusammenhang mit der öffentlichen Verwaltung möglichst umfassend zu unterstützen, waren mein Team und ich regelmäßig in den verschiedenen Südtiroler Bezirken unterwegs. Ziel der Sprechstunden in den Außenstellen ist es, ein unbürokratisches und leicht zugängliches Beratungsangebot zu schaffen. Gerade in Zeiten fortschreitender Digitalisierung bleibt der persönliche Kontakt – insbesondere für Bürgerinnen und Bürger, die weniger mobil oder mit digitalen Technologien nicht vertraut sind – von großer Bedeutung.

2025 habe ich persönlich Sprechstage in den ladinischen Tälern (St. Ulrich und St. Martin in Thurn) abgehalten und somit auch diese beiden Außenstellen kennengelernt. Da die Ladinerstelle während des Wartestandes der Mitarbeiterin Dr. Rayara Demetz nicht gleich nachbesetzt werden konnte, war es vorerst leider nicht möglich für die ladinische

della Provincia autonoma di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck stipulato nel 2015 per l'effettuazione di tirocini formativi e di aggiornamento. L'obiettivo di questi tirocini è tra l'altro quello di mostrare agli studenti del secondo ciclo quanto sia varia e interessante l'offerta lavorativa nella pubblica amministrazione e quanto siano numerose le opportunità di lavoro per i laureati in giurisprudenza.

Poiché nel 2025 non erano arrivate candidature da parte di studenti dell'Università di Innsbruck, in occasione di una conferenza tenuta presso la facoltà di giurisprudenza la Difensora civica ha cercato di motivare gli studenti e sollecitare il loro interesse per i tirocini presso la Difesa civica e in generale per il lavoro presso gli organismi di garanzia e il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

Giorni di udienza

Al fine di supportare al meglio le cittadine e i cittadini nella gestione di reclami, istanze e suggerimenti rivolti alla pubblica amministrazione, il mio staff ed io ci siamo recati regolarmente nei diversi comprensori della provincia. L'obiettivo delle udienze nelle sedi periferiche è quello di offrire una consulenza informale e facilmente accessibile. Soprattutto in questi tempi di crescente digitalizzazione è importante mantenere un canale di contatto personale, in particolar modo quando le persone hanno scarse possibilità di spostarsi o poca familiarità con le nuove tecnologie.

Nel 2025 ho tenuto personalmente delle udienze nelle valli ladine (Ortisei e San Martino in Badia) e ho avuto così modo di conoscere anche queste sedi periferiche. Poiché durante il periodo di aspettativa della dottoressa Rayara Demetz non è stato possibile trovare subito una sostituta, in un primo momento non si è potuto offrire alla popola-



Bevölkerung Beratung in der Muttersprache anzubieten, weshalb die Anfragen etwas zurückgegangen sind.

Die Anzahl der Außensprechstage entspricht jenen des Vorjahres, im Jahr 2025 wurden insgesamt an 87 Halbtagen Sprechstunden abgehalten. Dies zeigt, dass das Angebot, Anfragen und Beschwerden im Rahmen eines persönlichen Austausches vorbringen zu können, nach wie vor von den Menschen gut angenommen und geschätzt wird. Die Anmeldung kann telefonisch oder via E-Mail erfolgen. Eine Anmeldung ist erwünscht, damit wir uns für alle Bürgerinnen und Bürger genügend Zeit nehmen können; Wir fahren nur zu Sprechstunden in die Außenstellen, wenn bereits Anmeldungen vorliegen. Vor Ort sind wir dann aber auch für weitere Fälle offen.

Insgesamt wurden folgende Außensprechstage durchgeführt:

Außensprechstage 2025

Brixen	18
Bruneck	19
Meran	19
Schlanders	09
Sterzing	03
Ladinische Täler	03
Neumarkt	04
Brixen Krankenhaus	05
Bruneck Krankenhaus	04
Meran Krankenhaus	03
Insgesamt	87

Die Sprechstundentermine in den Außenstellen werden auf unserer Homepage (www.volksanwaltschaft-bz.org) sowie auf den Social-Media-Kanälen der Volksanwaltschaft (Facebook und Instagram) veröffentlicht. Auf Social Media ist auch ersichtlich, wer von unserem Team vor Ort sein wird. Um einen möglichst großen Teil der Südtiroler Bevölkerung über das umfangreiche Beratungsan-

zation la consulenza in lingua ladina, motivo per cui il numero delle istanze è leggermente diminuito.

Il numero dei giorni di udienza nelle sedi periferiche corrisponde a quello dell'anno precedente: nel 2025 si sono tenute 87 mezze giornate di udienza. Questo dimostra che la gente accoglie positivamente e apprezza la possibilità di presentare istanze e reclami nel contesto di un confronto personale. La consulenza può essere prenotata telefonicamente o via mail. Chiediamo la prenotazione preventiva per poter dedicare abbastanza tempo a tutti, e ci rechiamo presso le sedi periferiche solo se ci sono già udienze prenotate. Una volta sul posto siamo però disponibili anche per ulteriori casi.

Di seguito sono riportati i giorni di udienza tenuti presso le sedi periferiche:

Giorni di udienza in sedi periferiche 2025

Bressanone	18
Brunico	19
Merano	19
Silandro	09
Vipiteno	03
Valli ladine	03
Egna	04
Ospedale Bressanone	05
Ospedale Brunico	04
Ospedale Merano	03
Totale	87

Il calendario delle udienze nelle sedi periferiche viene pubblicato sul nostro sito (www.difesacivica-bz.org) e sui canali social della Difesa civica (Facebook e Instagram). Sui social è possibile vedere anche chi del nostro staff sarà presente agli appuntamenti. Al fine di informare il maggior numero possibile di persone in merito all'ampia offerta di consulenza della Difesa civica pubblichiamo re-

gebot der Volksanwaltschaft zu informieren, werden regelmäßig Inserate in den auflagenstärksten deutschen und italienischen Südtiroler Tageszeitungen geschaltet. Zudem werden unsere Sprechstundentermine in der ladinischen Zeitschrift „La Usc di Ladins“, in Bezirkszeitschrift „Erker“ sowie in vielen Gemeindeblättern veröffentlicht.

1.3 INSTITUTIONELLE KONTAKTE UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Austausch mit verschiedenen Behörden

Kontakt mit anderen Ombudsstellen des Südtiroler Landtags

Das Jahr 2025 war von einer guten Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendanwältin Daniela Höller und der Gleichstellungsrätin Brigitte Hofer geprägt. Positiv ist dabei, dass sie im selben Gebäude untergebracht sind, was den fachlichen Austausch und die Kommunikation wesentlich erleichtert. Monatlich findet eine kurze Sitzung statt, um sich über organisatorische Fragen und gemeinsame Themen wie beispielsweise Barrierefreiheit im Sanitätsbetrieb auszutauschen. Es wurde eine kleine interne Weihnachtsfeier für die Mitarbeiterinnen aller Ombudsstellen organisiert.



Tag der Autonomie / Giornata dell'autonomia

golarmente apposite inserzioni sui maggiori quotidiani in lingua tedesca e italiana della provincia. Inoltre, le giornate di udienza vengono pubblicizzate sulla rivista ladina „La Usc di Ladins“, nel periodico comprensoriale „Erker“ nonché in numerosi notiziari comunali.

1.3 CONTATTI ISTITUZIONALI E COMUNICAZIONE

Confronto con enti vari

Contatti con altri organismi di garanzia del Consiglio provinciale

Il 2025 è stato caratterizzato da una buona collaborazione con Daniela Höller, Garante per l'infanzia e l'adolescenza, e Brigitte Hofer, Consigliera di parità. Tale collaborazione è resa più semplice dal fatto che entrambe si trovano nel nostro stesso edificio, cosa che agevola notevolmente lo scambio professionale e la comunicazione. A cadenza mensile si tiene una breve riunione per discutere di questioni organizzative e temi comuni come, ad esempio, l'accessibilità presso l'Azienda sanitaria. A Natale è stata organizzata una piccola festa interna per i collaboratori di tutti gli organismi di garanzia.



Beirat der Antidiskriminierungsstelle
Consulta del Centro di tutela contro le discriminazioni



Landesverwaltung

Mit den verschiedenen Ämtern und Abteilungen der Landesverwaltung fand im Jahr 2025 ein ausführlicher Austausch statt. Besonders in Bereichen, in denen wir regelmäßig Beschwerden erhalten, ist es sinnvoll, regelmäßige Aussprachen zu organisieren, um Probleme und Fragestellungen in einem persönlichen Gespräch zu klären.

So gab es beispielsweise im Bereich Mobilität Aussprachen mit dem zuständigen Landesrat, Daniel Alfreider sowie mit dem Direktor des Amtes für Personenverkehr Mirko Waldner. Auch bezüglich des Themas „Wohnen in Südtirol“ hat die Bevölkerung stets viele, zum Teil existenzielle Fragen und Sorgen. Dazu wurden ein Treffen mit dem Verwaltungsamt für Raum und Landschaft bezüglich der neuen Wohnreform organisiert.

Zudem gab es eine gemeinsame Aussprache mit der Abteilung Wohnbau und dem Wohnbauinstitut. In Bezug auf die Landesverwaltung ging es dabei um die Kriterien zur Wohnbauförderung und der zeitweiligen Aussetzung der Beratungsgespräche, eine Situation, die sich nun aufgrund von Änderungen in der Organisation verbessert hat. Thema in Bezug auf das Wohnbauinstitut, war neben verschiedenen Fragen zur Instandhaltung von Wohnungen auch die Beanstandung einer alleinerziehenden Mutter, dass es, wenn man ein Angebot für eine Wohnung erhalte, nicht möglich sei, diese vorab zu besichtigen oder den genauen Mietpreis zu erfahren.

Da nach wie vor viele Anfragen die Gemeinden betreffen, waren wir zu spezifischen Fragen in diesem Bereich häufig mit dem Aufsichtsamt der Abteilung Örtliche Körperschaften in Kontakt, mit dem wir sehr gut zusammengearbeitet haben. Dies gilt ebenso für das Ressort Gesundheitsvorsorge und Gesundheit, mit dem es unter anderem im Rahmen des EUREGIO-Projekts Fit4Co „Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“ einen wertvollen fachlichen Austausch gab.

Amministrazione provinciale

Nel 2025 il confronto con i vari uffici e le ripartizioni dell'Amministrazione provinciale è stato ampio e approfondito. Specie nei settori in cui riceviamo regolarmente dei reclami è opportuno organizzare incontri periodici per chiarire con un colloquio personale problemi e questioni.

Ad esempio, nel settore della mobilità si sono svolti colloqui con l'assessore competente, Daniel Alfreider, in merito a temi come la circoscrizione di Pillhof nel Comune di Appiano e il collegamento dell'aeroporto di Bolzano alla rete del trasporto pubblico, e con il Direttore dell'Ufficio Trasporto persone, Mirko Waldner. Anche il tema "Abitare in Alto Adige" suscita sempre nei cittadini interrogativi e preoccupazioni talvolta esistenziali, e proprio per questo è stato organizzato un incontro con l'Ufficio amministrativo Territorio e Paesaggio per parlare della nuova Riforma Abitare.

Inoltre, si è tenuto un incontro congiunto con la Ripartizione Edilizia abitativa e l'Istituto per l'Edilizia sociale. In riferimento all'Amministrazione provinciale si è discusso dei criteri per la concessione delle agevolazioni edilizie e della temporanea sospensione delle consulenze, una situazione che ora è migliorata grazie ai cambiamenti intervenuti nell'organizzazione. In riferimento all'Istituto per l'Edilizia sociale invece, oltre a svariate questioni relative alla manutenzione degli appartamenti, si è discusso un reclamo pervenuto da una madre single che lamentava come, una volta ricevuta l'offerta per un appartamento, non sia possibile visionarlo in anticipo o conoscere l'esatto ammontare del canone di affitto.

Dal momento che molte istanze riguardano i comuni abbiamo avuto frequenti contatti con l'Ufficio di vigilanza della Ripartizione Enti locali, con il quale abbiamo lavorato in modo molto proficuo. Questo vale anche per il Dipartimento Prevenzione sanitaria e Salute, con il quale tra l'altro è avvenuto un prezioso confronto tecnico nell'ambito del progetto EUREGIO Fit4Co "Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino".

Eine Wohnreform und viele Fragen

TREFFEN: Volksanwaltschaft und WOBI-Spitze tauschen sich zu Neuerungen im Wohnbau aus

BOZEN (LPA). Das Thema Wohnreform stand im Mittelpunkt eines Treffens zwischen Volksanwältin Veronika Meyer, WOBI-Generaldirektor Wilhelm Palfrader, der Direktorin der Abteilung Wohnung und Mieter des WOBI, Barbara Tschenett, und dem Direktor der Abteilung Wohnbau der Landesverwaltung, Stefan Walder, zur Wohnreform und den dringenden Anfragen der Bürgerinnen und Bürger.

„Immer wieder wenden sich Bürgerinnen mit Fragen zu gefördertem und sozialem Wohnbau an die Volksanwaltschaft“, sagt Volksanwältin Meyer. „Das breite Spektrum an Themen hierzu umfasst das derzeitige Vormerkungssystem für Beratungen zur Wohnbauförderung, ebenso wie die Voraussetzungen für WOBI-Wohn-



Im Austausch zur Wohnreform (v.l.): Stefan Walder, Veronika Meyer, Barbara Tschenett, Nathalie Peri und Wilhelm Palfrader. Volksanwaltschaft

nungen, insbesondere auch für Menschen mit Behinderung, die Instandhaltung von WOBI-Wohnungen oder auch den Lärmpegel, der in einigen Kondominien von WOBI-Mieterinnen und Mietern beanstandet wird.“ Ein ständiger Austausch zwischen der Volksanwaltschaft und der Verwaltung sei daher unerlässlich

und hilfreich, um Bürgerinnen und Bürgern rasch, kompetent und verständlich Auskunft zu erteilen. „Oft geht es dabei einfach auch nur darum, dass wir den Menschen das Prozedere erklären und Hintergrundinformationen vermitteln, etwa, was das derzeitige digitale Vormerkungssystem für Beratungen im Be-

reich Wohnbauförderung betrifft“, so Meyer.

Im Rahmen des Treffens wurden auch die wichtigsten Neuerungen der kürzlich vom Landtag verabschiedeten Wohnreform besprochen. „Im Moment erreichen uns dazu noch keine Anfragen. Aus Erfahrung wissen wir aber, dass sich das sehr schnell ändern kann. Daher ist ein kontinuierlicher Wissenstransfer wichtig“, so Meyer.

Dass am Treffen gleich drei Führungskräfte des WOBI und der Abteilung Wohnbau teilgenommen haben, unterstreiche laut der Volksanwältin die Wichtigkeit des Themas und das Interesse, das den Bürgerinnen und Bürgern seitens der öffentlichen Verwaltung beigemessen werde.

© Alle Rechte vorbehalten

Zeitungsartikel / articolo di giornale
Dolomiten, 9.8.2025

Sanitätsbetrieb

Bezüglich der Anfragen der Bürgerinnen und Bürger in diesem Bereich waren wir im Jahr 2025 insbesondere mit der Rechtsmedizin in Kontakt, da einige Beschwerden die Tätigkeiten der Ärztekommision betrafen. Häufig wurde dabei von den Betroffenen ein respektvoller Umgang mit den Patientinnen und Patienten angeregt. Von der Rechtsmedizin wurden wir zu einem interessanten Vortrag in Bezug auf die Definition von lebenserhaltenden und lebensrettenden Therapien und das damit zusammenhängende Recht auf Freistellung bzw. bezahltem Krankenstand eingeladen. Mit der Arbeit des Südtiroler Sanitätsbetriebs haben wir uns auch im Rahmen von einigen Verfahren befasst, die wir bei der Schlichtungsstelle für Haftungsfragen im Gesundheitsbereich des Landes Südtirol betreut haben.

Azienda sanitaria

Per quanto riguarda le istanze dei cittadini in questo settore, nel 2025 abbiamo avuto contatti particolarmente frequenti col servizio di medicina legale dal momento che alcuni reclami riguardavano le attività della Commissione medica. Spesso le persone coinvolte hanno sollecitato un atteggiamento di maggiore rispetto nei confronti dei pazienti. Siamo stati invitati dal Servizio di medicina legale a un interessante incontro sulla definizione delle terapie di sostegno vitale e delle terapie salvavita e l'ivi connesso diritto all'astensione dal lavoro o alla malattia retribuita. Con l'Azienda sanitaria abbiamo avuto a che fare anche nell'ambito di alcuni procedimenti da noi seguiti presso la Commissione conciliativa per le questioni di responsabilità in ambito sanitario della Provincia Autonoma di Bolzano.

Gemeinden

Im Tätigkeitsjahr 2025 hat die Volksanwältin dem neu gewählten Präsidenten des Südtiroler Gemeindenverbands, Dominik Oberstaller, einen Antrittsbesuch abgestattet, um sich über die wichtigsten Themen der Bürgeranliegen auszutauschen.

Dabei wurde betont, dass die Tätigkeit der Südtiroler Volksanwaltschaft, die als einzige Volksanwaltschaft Italiens Konventionen mit allen 116 Gemeinden ihres Einzugsgebiets abgeschlossen hat, keine Einmischung in die Arbeit ist, die die Gemeinden tagtäglich zum Wohle der Menschen vor Ort leisten: Vielmehr geht es darum, Probleme und Konflikte im Vorfeld gemeinsam zu lösen.

Der Kontakt mit Gemeindeverantwortlichen fand auch bei diversen Lokalaugenscheinen und Aussprachen vor Ort und (auf neutralem Boden) in der Volksanwaltschaft statt. Themen waren u. a. Lärmbelästigung, Verkehrssituation, Müllgebühren.

Comuni

Nel 2025 la Difensora civica ha reso visita al neoeletto Presidente del Consorzio dei Comuni, Dominik Oberstaller, e ha così avuto modo di confrontarsi in merito ai temi più importanti emersi nelle istanze dei cittadini.

È stata l'occasione per sottolineare il fatto che l'attività della Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano, che è l'unica Difesa civica in Italia ad aver stipulato convenzioni con tutti e i 116 Comuni del suo bacino di utenza, non costituisce un'intromissione nel lavoro che i Comuni svolgono quotidianamente per il bene delle persone che vivono sul loro territorio, ma ha invece l'obiettivo di risolvere congiuntamente e in via preventiva eventuali problemi e conflitti.

Contatti con i vari responsabili comunali si sono avuti anche in occasione di diversi sopralluoghi e incontri svolti sul territorio o (su terreno neutrale) presso gli uffici della Difesa civica. Oggetto di discussione sono stati, tra gli altri, temi come l'inquinamento acustico, la situazione del traffico e le tariffe sui rifiuti.

„Konflikte im Vorfeld lösen“

erstellt: 28. Oktober 2025, 06:18 In: Politik | Kommentare : 0



Verschiedene Themen mit Fokus auf die Bürgeranliegen standen im Mittelpunkt des Austausches zwischen Volksanwältin Veronika Meyer und dem Chef des Gemeindenverbandes Dominik Oberstaller.

Gemeinsam mit der Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle, Priska Garbin wurde ich vom neugewählten Bürgermeister von Bozen, Claudio Corrarati zu einem Antrittsbesuch im Rathaus empfangen. Am Treffen nahm der Stadtrat für Demographische Dienste und Integration der Stadt Bozen, Tritan Myftiu teil, einem Bereich zu dem sowohl die Volksanwaltschaft als auch die Antidiskriminierungsstelle stets viele Anfragen und Beschwerden erhält. Zudem ist zu erwähnen, dass der Bürgermeister von Bozen regelmäßig Sprechstunden abhält, für die man sich im Sekretariat anmelden kann. Im Herbst fand weiters eine Aussprache mit der Gemeinde Bozen zu verschiedenen Fällen statt, die wir in Bezug auf das Meldeamt bearbeitet haben. Thema war dabei insbesondere der mit fragwürdiger Begründung erfolgte Ausschluss von drei Stimmzählerinnen bei den letzten Gemeinderatswahlen.

Assieme alla responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni Priska Garbin sono stata ricevuta in visita dal neoeletto sindaco di Bolzano Claudio Corrarati. All'incontro era presente anche Tritan Myftiu, assessore comunale ai servizi demografici e all'integrazione, ambito questo per cui pervengono molte istanze e reclami sia alla Difesa civica sia al Centro antidiscriminazioni. Degno di nota è il fatto che il sindaco di Bolzano tiene regolarmente delle ore di ricevimento, per le quali è possibile prenotarsi in segreteria.

In autunno si è svolto un colloquio con il Comune di Bolzano in merito a diversi casi che abbiamo trattato in riferimento ai servizi demografici. Tema di discussione è stata in particolare l'esclusione (con motivazione discutibile) di tre scrutatrici in occasione delle ultime elezioni comunali.



*Treffen mit dem Bürgermeister von Bozen Claudio Corrarati
Incontro con il sindaco di Bolzano Claudio Corrarati*

Andere öffentliche Verwaltungen

Gemeinsam mit der Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle, Priska Garbin habe ich Regierungskommissär Vito Cusumano einen Antrittsbesuch abgestattet. Im Mittelpunkt der Unterredung an der auch Amtsleiterin Margherita Toth und meine Mitarbeiterin Alessandra Orlandi teilgenommen haben, standen bürgernahe Verwaltung, Rekurse gegen meldeamtliche Verfügungen und Antidiskriminierung in ihren zahlreichen Facetten. Mit dem Quästor Giuseppe Ferrari haben wir uns zu einem interessanten Gedankenaustausch über die unterschiedlichen Zuständigkeiten und gemeinsamen Aktionsfelder getroffen.

Im Sinne einer guten Zusammenarbeit war es uns insbesondere wichtig abzuklären, wen wir bei Anfragen konkret kontaktieren können.

Altre pubbliche amministrazioni

Assieme alla responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni Priska Garbin ho fatto visita al Commissario del Governo Vito Cusumano. Temi centrali del colloquio, al quale hanno preso parte anche la direttrice d'ufficio Margherita Toth e la mia collaboratrice Alessandra Orlandi, sono stati l'amministrazione a misura di cittadino, i ricorsi contro provvedimenti anagrafici e la lotta alle discriminazioni nelle sue varie sfaccettature. Abbiamo incontrato anche il questore Giuseppe Ferrari, con cui abbiamo avuto un interessante scambio sulle diverse competenze e sui campi d'azione comuni.

Nell'ottica di una buona collaborazione è stato importante per noi chiarire chi poter contattare in caso di bisogno.



Treffen mit Quästor Giuseppe Ferrari
Incontro con il questore Giuseppe Ferrari

Volksanwältin auf Antrittsbesuch beim Regierungskommissär



BOZEN. Bürgernahe Verwaltung, Rekurse gegen meldeamtliche Verfügungen und die Antidiskriminierung in all ihren Facetten: Diese Punkte standen im Mittelpunkt eines kürzlich abgehaltenen Treffens zwischen Volksanwältin Veronika Meyer und Regierungskommissär Vito Cusumano. „Eine effiziente, bürgernahe Verwaltung ist dem Regierungskommissär ein genauso großes Anliegen wie der Volksanwaltschaft“, resümiert Meyer. Man werde also in Kontakt bleiben. Als Vertreterin der Antidiskriminierungsstelle war Priska

Garbin vor Ort. Laut ihr ist der Antrag zur Registrierung des meldeamtlichen Wohnsitzes für die neuen Mitbürger in Südtirol ein steiniger Weg. „Wenn die Antidiskriminierungsstelle in solchen Fällen mit dem Meldeamt keine Lösung erzielt, bleibt für Betroffene nur noch ein gerichtliches Verfahren oder ein Rekurs beim Regierungskommissariat“, sagt Garbin. Umso wichtiger seien Treffen wie diese. Im Bild (v.l.): Alessandra Orlandi, Priska Garbin, Veronika Meyer, Vito Cusumano und Margherita Toth.

Zeitungsartikel / articolo di giornale
Dolomiten, 16.7.2025

Verbände und Vereine

Im Tätigkeitsjahr 2025 hatten wir insbesondere mit Dachverband für Gesundheit und Soziales sowie mit dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt eine intensive und konstruktive Zusammenarbeit in Zusammenhang mit dem EUREGIO- Projekt Fit4Co, auf das im nächsten Abschnitt noch näher eingegangen wird.

Dies gilt auch für die Verbraucherzentrale Südtirol, mit der wie im Vorjahr die jährlichen Überprüfungs- und Monitoringsitzung zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen der Gemeinde Bozen besucht und uns über die Zustellung von Verwaltungsstrafen u. a. über die digitale Plattform Send von PagoPA ausgetauscht haben.

Associazionismo

Nel 2025 abbiamo attuato una intensa e costruttiva collaborazione in particolare con la Federazione per il Sociale e la Sanità nonché con il Centro Servizi per il Volontariato nell'ambito del progetto EUREGIO Fit4Co, di cui parlerò in modo più approfondito nel paragrafo che segue.

Ciò vale anche per il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige, con il quale l'anno precedente abbiamo assistito alla riunione annuale di verifica e monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate dal Comune di Bolzano e con cui ci siamo confrontati in merito alla notifica delle sanzioni amministrative tramite, ad esempio, la piattaforma digitale Send di PagoPA. Inoltre, ho preso parte a numerosi eventi organizzati da varie realtà associative.



AUSGESPROCHEN:

Volksanwältin Veronika Meyer beklagt, dass viele Menschen im Land mit den digitalen Diensten überfordert sind ▶ 17

„Vorgehen ist klar diskriminierend“

GESELLSCHAFT: Kritik am neuen digitalen System für Strafzettel von SVP-Senioren, der Verbraucherzentrale und der Volksanwaltschaft

BOZEN (rb). Seit wenigen Tagen stellt die Stadtpolizei Strafzettel nicht mehr per Papierpost zu, sondern nur noch über die neue Internetplattform SEND. Das stößt auf deutliche Kritik.



Der Vorsitzende der Seniorenvertretung „Generation 60+“ in der SVP, **Otto von Dellemann** (im Bild), hat diese Neuerung „mit großem Erstaunen“ zur Kenntnis genommen, wie es in einer Mitteilung heißt. „Unmittelbar nach der Veröffentlichung des Artikels in den ‚Dolomiten‘ wurde ein Protestschreiben an die zuständigen Stellen versendet“, unterstreicht von Dellemann. „Seit Bekanntwerden dieser Neuerung haben viele Seniorinnen und Senioren ihre Sorge und Verunsicherung geäußert. Viele ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger sind über digitale Kanäle schlicht nicht erreichbar.“ Die Stadtpolizei verschickt zwar weiterhin einen Einschreibebrief, der aber nicht mehr den Bußgeldbescheid selbst beinhaltet, sondern nur mehr einen Hinweis darauf und



Für viele ältere Menschen ist die steigende Digitalisierung eine enorme Herausforderung.

den Verweis auf die SEND-Plattform.

„Die Kosten dafür muss der Empfänger selbst tragen“, kritisiert von Dellemann. Wer eine gedruckte Kopie benötigt, müsse sich zusätzlich an CAF-Stellen oder andere Partner wenden.

„Dieses Vorgehen ist alles andere als seniorengerecht, sondern klar diskriminierend“, betont der Vorsitzende der „Generation 60+“. „Digitale Modernisierung ist sinnvoll und notwendig, aber sie darf nicht dazu führen, dass ein Teil unserer Bevölkerung benachteiligt oder mit zusätzli-

chen Kosten belastet wird. Ein analoger Weg muss ohne Mehrkosten und ohne zusätzliche Hürden weiterhin möglich bleiben.“

Die Generation 60+ fordert die Verantwortlichen „daher mit Nachdruck auf, diese Praxis umgehend zu überdenken und sicherzustellen, dass ältere Menschen weiterhin einen gleichberechtigten und barrierefreien Zugang zu behördlichen Mitteilungen haben. Diese Angelegenheit muss rasch im Sinne unserer Seniorinnen und Senioren gelöst werden“, fordert von Dellemann. Auch die Verbraucherzentrale

Südtirol kritisiert das neue digitale System.



Man begrüße jegliche Initiative, die bei der Zustellung Vorteile in Bezug auf Effizienz und Sicherheit mit sich bringe, erklärt VZS-Geschäftsführerin **Gundel Bauhofer** (im Bild). „Zugleich entstehen jedoch erhebliche Bedenken bezüglich einer möglichen Diskriminierung von Bürgern, die keinen Zugang zur digitalen Welt haben, insbesondere älterer Menschen.“

„Wir fordern kostenlose Abholstellen“

Wem kein Zugang zu SEND möglich ist, muss sich persönlich an eine von derzeit fünf „SEND-Abholstellen“ in Bozen wenden, um den Strafzettel auszudrucken. „Die Bürger müssen die Strafe dann in einem anderen Büro zahlen – mit deutlich höherem Zeit- und Ressourcenaufwand“, bemängeln die Verbraucherschützer. „Auf der Plattform SEND wird angegeben, dass jeder Ausdruck einer Zahlungsaufforderung oder eines Bußgeldbescheids 1,40 Euro kosten wird, wobei derzeit nicht klar ist, ob zusätzliche Kos-

ten anfallen können. Wir ersuchen die Gemeinde, kostenlose Abholstellen für diese Mitteilungen einzurichten“, betont Bauhofer. „Ein Vorschlag wären zum Beispiel die Bürgerzentren.“

Volksanwaltschaft: Mehrere Probleme

Auch die Südtiroler Volksanwaltschaft beschäftigt sich mit dem neuen System. Man sei in Austausch mit Amtskollegen anderer Regionen und der nationalen Koordinierung der Volksanwälte der italienischen Regionen und autonomen Provinzen, so die Volksanwaltschaft.

„Die gemeldeten Schwierigkeiten betreffen insbesondere die Zugänglichkeit und Verständlichkeit der Mitteilungen für die Bürgerinnen und Bürger, die weniger mit der Digitalisierung vertraut sind, das Fehlen zeitnaher Empfangsgarantien bei technischen Problemen oder fehlenden Benachrichtigungen und die Notwendigkeit klarerer Informationen von Seiten der absendenden Verwaltungen und des Plattformbetreibers“, fasst die Volksanwaltschaft die Probleme zusammen. Ziel der Verbraucherzentrale Südtirol und der Volksanwaltschaft sei es, dazu beizutragen, „das richtige Gleichgewicht zwischen digitaler Innovation und dem wirksamen Schutz der Bürgerrechte zu gewährleisten.“



Nationale und internationale Kontakte

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist Mitglied des IOI (International Ombudsman Institute). Diese internationale Anknüpfung garantiert einen Informationsfluss zu aktuellen Themen in der Tätigkeit der Ombudspersonen und einen direkten Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen weltweit. Der Kontakt und der Erfahrungsaustausch mit anderen Volksanwältinnen und Volksanwälten sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene sowie der Besuch von Fachtagungen sind stets eine Bereicherung und bieten die Möglichkeit, wertvolle Anregungen für die eigene Tätigkeit zu erhalten.

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwältinnen und Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwälte Italiens, Mitglied der Vereinigung der „Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane“.

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

Im Jahr 2025 hat die Volksanwältin an Treffen der italienischen regionalen Volksanwälte in Rom und Alghero (Sardinien) teilgenommen.

Die Mitarbeiterinnen der Volksanwaltschaft, Vera Tronti und Nathalie Peri, waren in Vertretung der Volksanwältin in Rom und in Pescara (Abruzzen). Zudem fanden mehrere Online-Sitzungen statt.

Contatti nazionali e internazionali

La Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano è membro dell'IOI (International Ombudsman Institute). Grazie a questo aggancio internazionale la Difesa civica può avvalersi di un costante aggiornamento sui temi inerenti all'attività degli ombudsman e di un contatto diretto con colleghe e colleghi di tutto il mondo. I contatti e lo scambio di esperienze con altri ombudsman a livello sia nazionale che internazionale così come la partecipazione a convegni scientifici sono sempre un arricchimento e offrono preziosi stimoli per il nostro lavoro.

Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane

La Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano, come tutti gli altri Difensori civici regionali in Italia, fa parte del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane.

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

Nel 2025 la Difensora civica ha preso parte agli incontri dei difensori civici delle regioni italiane tenutisi a Roma e ad Alghero (Sardegna).

Le collaboratrici Vera Tronti Harpf e Nathalie Peri hanno partecipato in rappresentanza della Difensora civica a riunioni a Roma e a Pescara (Abruzzo). Oltre a ciò, si sono svolte diverse riunioni online.

Aus meiner Sicht sind der persönliche Kontakt und der fachliche Austausch zu gemeinsamen Themen wesentlich. Zudem arbeiten wir immer wieder mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Regionen an konkreten Einzelfällen zusammen. Im Rahmen der **Konferenz des Europäischen Netzwerks der Ombudsstellen** im Europäischen Parlament in Brüssel habe ich in Zusammenarbeit mit dem Präsidenten der nationalen Koordinierung der italienischen Volksanwälte, Marino Fardelli, auch die **Tagung „Volksanwaltschaft in Europa: Rechte, Territorien, Autonomien – Die Rolle der Ombudsstellen in einem europäischen Kontext“** in der Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino organisiert. Themenschwerpunkt war – wie schon aus dem Titel hervorgeht - die Rolle und die Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft in Europa. Grußworte sprachen Federica Fava, italienische Botschafterin in Belgien, die Mitglieder des Europäischen Parlamentes, Herbert Dorfmann und Paolo Inselvini, sowie Guido Giusti, Vizepräsident der Nationalen Koordinierung der italienischen Volksanwälte.

An der hochkarätig besetzten Tagung nahmen Ombudspersonen und Fachexperten der deutschsprachigen Gemeinschaft in Belgien, Andorra, Katalonien, Frankreich, Deutschland, der Schweiz und der Türkei teil. Neben Südtirol und der Autonomen Provinz Trient war Italien durch das Aostatal, Latium, Sardinien, die Abruzzen, die Emilia Romagna und Umbrien vertreten. Von Südtiroler Seite nahm auch die Verantwortliche der Antidiskriminierungsstelle Südtirol, Priska Garbin, teil, die die Antidiskriminierungsstelle und deren Zuständigkeitsbereich vorstellte.

Thematisiert wurden im Besonderen Bürgerrechte, Verwaltungstransparenz und demokratische Teilhabe. Interessant waren die dargelegten Beispiele für den Schutz von Rechten im mehrsprachigen und multikul-

A mio avviso il contatto personale e lo scambio professionale su temi comuni sono essenziali. Inoltre, collaboriamo sempre con colleghe e colleghi di altre regioni riguardo a singoli casi concreti. Nell'ambito della **conferenza della Rete europea dei difensori civili** (European Network of Ombudsman -ENO) presso il Parlamento europeo a Bruxelles ho organizzato, in collaborazione con il presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civili, Marino Fardelli, anche la **conferenza "Difesa civica in Europa: diritti, territori, autonomie - Il ruolo degli organismi di garanzia in un contesto europeo"** presso la Rappresentanza comune della Regione europea Tirolo-Alto Adige-Trentino. Temi centrali sono stati – come suggerisce il titolo – il ruolo e le competenze della Difesa civica in Europa. Hanno speso parole di saluto Federica Fava, ambasciatrice italiana in Belgio, i parlamentari europei Herbert Dorfmann e Paolo Inselvini, nonché Guido Giusti, vicepresidente del Coordinamento nazionale dei difensori civili italiani.

A questo importante convegno hanno preso parte difensori civili ed esperti provenienti dalla comunità germanofona in Belgio, da Andorra, Catalogna, Francia, Germania, Svizzera e Turchia. Oltre che dalle Province autonome di Bolzano e di Trento l'Italia era rappresentata dalla Valle d'Aosta, dal Lazio, dalla Sardegna, dall'Abruzzo, dall'Emilia Romagna e dall'Umbria. Per la Provincia autonoma di Bolzano ha partecipato anche la responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni Priska Garbin, che ha presentato il Centro e il suo ambito di competenza.

Particolare rilievo hanno avuto tematiche come i diritti civili, la trasparenza dell'attività amministrativa e la partecipazione democratica. Interessanti gli esempi di tutela dei diritti in contesti plurilingue e multiculturali, dove

turellen Kontext, wo der Schutz der Rechte der Bürgerinnen und Bürger einen besonders hohen Grad an Aufmerksamkeit, Sensibilität, aber auch eigene, angemessene Instrumente zur Bewältigung der Probleme erfordert. Der Dialog der Ombudsleute in Brüssel war ein starkes Zeichen für die Kooperation innerhalb des Netzwerks der Ombudsstellen zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger. Ich hoffe, dass der Erfahrungsaustausch und die Diskussion über bewährte Verfahren zum Schutz der Rechte in den verschiedenen Ländern und Regionen dazu beitragen, das Vertrauen in die öffentliche Verwaltung und damit den Glauben in unsere Demokratie zu stärken.

è richiesta particolare attenzione e sensibilità, ma anche strumenti specifici adeguati alla risoluzione dei problemi. Il dialogo instauratosi tra i Difensori civici a Bruxelles è stato un forte segnale di cooperazione all'interno della rete degli organismi di garanzia per il bene delle cittadine e dei cittadini. Mi auguro che lo scambio di esperienze e la discussione sulle prassi virtuose per la tutela dei diritti nelle varie nazioni e regioni contribuiscano a rafforzare la fiducia nella pubblica amministrazione e di conseguenza nella nostra democrazia.



Treffen der Volksanwält:innen Italiens in Alghero / Incontro dei Difensori civici ad Alghero



Referent:innen der Veranstaltung in Brüssel / Relatori/relatrici del convegno a Bruxelles

„Starkes Zeichen“

erstellt: 27. November 2025, 15:17 In: Chronik | Kommentare : 0



In der Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino in Brüssel hat die Südtiroler Volksanwältin Veronika Meyer eine Tagung über die Rolle und die Zuständigkeiten der Ombudsstellen veranstaltet.

Tageszeitung Online, 27.11.2025



Mit dem Präsidenten des / Con il Presidente del
„Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni
e delle Province Autonome italiane“ Marino Fardelli

Tagung auf Schloss Hofen (Lochau)

Gemeinsam mit der Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle Südtirol, Priska Garbin, habe ich Anfang Juni am traditionellen Treffen der Ombudspersonen aus der Schweiz (Zürich, Bern, Basel, Luzern, St. Gallen), Österreich (Tirol, Vorarlberg), der deutschsprachigen Gemeinschaft in Belgien und Südtirol teilgenommen, das alle zwei Jahre in Schloss Hofen in Lochau am Bodensee stattfindet. Themen des intensiven und lehrreichen Seminars, das diesmal von der Ombudsstelle des Kantons Zürich organisiert worden war, waren „KI-Tool und ChatGPT“ und die damit zusammenhängenden rechtlichen Herausforderungen sowie „Verwendung und Umgang mit sozialen Medien“. Im Rahmen des „Concours de l'Intervision“ (Intervisions-Wettbewerb) am zweiten Veranstaltungstag präsentierte jede Ombudsstelle kurz einen Fall, den sie gerne mit den anderen besprechen wollte. Anschließend wurden die ausgewählten Fälle gemeinsam diskutiert, was eine besonders interessante Gelegenheit war seinen Horizont zu erweitern und die Arbeitsmethoden und die Vorgehensweise der Kolleginnen und Kollegen insbesondere bei Fällen mit politischer Relevanz oder mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen kennenzulernen. Das nächste Seminar auf Schloss Hofen, dass für Juni 2027 geplant ist, wird die Südtiroler Volksanwaltschaft, gemeinsam mit den Volksanwaltschaften von Vorarlberg und Tirol organisieren.



Mit der Tiroler Volksanwältin / Con la Difensora civica del Tirolo Doris Winkler-Hofer

Convegno presso il centro di formazione Schloss Hofen (Lochau)

All'inizio di giugno ho partecipato assieme alla responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni, Priska Garbin, al tradizionale incontro dei Difensori civici provenienti dalla Svizzera (Zurigo, Berna, Basilea, Lucerna, San Gallo), dall'Austria (Tirolo, Vorarlberg), dalla comunità germanofona in Belgio e dall'Alto Adige, che si tiene ogni due anni presso il centro di formazione Schloss Hofen a Lochau sul Lago di Costanza. I temi trattati durante questo impegnativo e utile convegno, organizzato questa volta dalla Difesa civica del Cantone di Zurigo, sono stati gli strumenti dell'intelligenza artificiale e ChatGPT con le sfide giuridiche ivi connesse, e l'impiego e la gestione dei social media. Nell'ambito del "Concours de l'Intervision" (concorso di intervizione) il secondo giorno di lavori ciascun organismo di garanzia ha presentato brevemente un caso da discutere assieme agli altri. Al termine sono stati discussi insieme i casi scelti, e ciò ha offerto un'occasione davvero interessante per allargare il proprio sguardo e conoscere le modalità operative di colleghe e colleghi, soprattutto di fronte a casi di rilevanza politica o che interessano persone in situazioni difficili. Il prossimo incontro presso il centro formativo Schloss Hofen, previsto per giugno 2027, verrà organizzato dalla Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano assieme alla Difesa civica del Vorarlberg e a quella del Tirolo.



Besuch vom Vorarlberger Volksanwalt Klaus Feurstein und der Verantwortlichen für Antidiskriminierung Katrin Soller / Visita del Difensore civico del Vorarlberg Klaus Feurstein e della Responsabile per l'Antidiscriminazione Katrin Soller

Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Europäischen Bürgerbeauftragten (European Network of Ombudsmen - ENO)

Das Europäische Ombudsmann-Netzwerk (ENO) wurde 1996 gegründet und verbindet den Europäischen Bürgerbeauftragten, nationale und regionale Ombudspersonen sowie den Petitionsausschuss des Europäischen Parlaments. Es wird vom Europäischen Bürgerbeauftragten koordiniert.

Ende November habe ich an der Konferenz des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten teilgenommen, die von der Europäischen Bürgerbeauftragten Teresa Anjinho im EU-Parlament in Brüssel organisiert wurde. Im Rahmen von interessanten Workshops hatte ich die Möglichkeit mich mit Kolleginnen und Kollegen aus ganz Europa über bewährte Verfahren zu Themen wie der Überwachung der Einhaltung des EU-Rechts, den Auswirkungen der Vereinfachung der Rechtsvorschriften für die Arbeit der Ombudspersonen sowie praktische Hindernisse für die Mobilität innerhalb der EU, die insbesondere für Südtirol als Grenzregion von besonderem Interesse sind, auszutauschen.



italienische Delegation mit der europäischen Bürgerbeauftragten / Delegazione italiana con la mediatrice europea

Conferenza della Rete europea dei difensori civili (European Network of Ombudsmen - ENO)

La Rete europea dei difensori civili (European Network of Ombudsmen - ENO) è stata fondata nel 1996 e include il Mediatore europeo, i difensori civili nazionali e regionali nonché la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo ed è coordinata dal Mediatore europeo.

A fine novembre ho preso parte alla Conferenza della Rete Europea dei Difensori civili, organizzata dalla Mediatrice europea Teresa Anjinho presso la sede del Parlamento europeo a Bruxelles. Gli interessanti workshop hanno offerto un'ottima occasione di scambio con colleghe e colleghi da tutta Europa in merito a prassi virtuose su temi come il monitoraggio del rispetto del diritto europeo, gli effetti della semplificazione normativa per il lavoro dei difensori civili, gli ostacoli pratici alla mobilità all'interno dell'Unione Europea, tema quest'ultimo di interesse particolare per l'Alto Adige in quanto territorio di confine.



Bei der ENO-Konferenz / presso la conferenza ENO

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

Die enge Zusammenarbeit und der regelmäßige fachliche Austausch innerhalb der Euregio liegen mir besonders am Herzen, nicht zuletzt aufgrund meiner langjährigen Erfahrung in der gemeinsamen Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino.

Deshalb habe ich mich sehr darüber gefreut, dass unser Kooperationsstandem „Bürger-nahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“ mit der Patienten-anwaltschaft von Tirol und der Volksanwaltschaft des Trentino im Rahmen des Projekts Fit4Co-CBO – Fit for Cooperation erfolgreich weitergeführt wurde. Nach einem Arbeitstreffen in Alpbach (Tirol) zu Jahresbeginn und diversen Online-Sitzungen konnten wir mit der Veranstaltung „Gesundheitsstraße“ und der gemeinsamen Broschüre „Grenzenlos gesund“, auf die in der Folge noch genauer eingegangen wird, ganz konkrete Ergebnisse erzielen.

Progetto EUREGIO Fit4Co “Bürger-nahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino”

La stretta collaborazione e il costante confronto tecnico e tematico all’interno dell’Euregio mi stanno particolarmente a cuore, non da ultimo per via della mia pluriennale esperienza lavorativa presso la Rappresentanza comune della Regione europea Tirolo-Alto Adige-Trentino.

Per questo motivo sono molto lieta che il nostro tandem di cooperazione sul tema Bürger-nahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“, che ci vede collaborare con il Garante per i diritti dei pazienti del Land Tirolo e la Difesa civica della Provincia autonoma di Trento nell’ambito del progetto “Fit4Co-CBO – Fit for Cooperation” sia stato portato avanti con successo. Dopo un incontro di lavoro tenutosi ad Alpbach (Tirolo) a inizio anno e diverse riunioni online siamo riusciti ad ottenere risultati concreti con l’evento “Via della salute” e la brochure “Salute senza confini“, di cui parlerò in seguito.



Arbeitsgruppe in Alpbach / Gruppo di lavoro ad Alpbach

Ziel von Fit for Cooperation (Fit4Co) ist es im Wesentlichen, die öffentlichen Verwaltungen in den Europaregionen „fit“ für Kooperationen zu machen, indem es Hürden abbaut, Projekte begleitet und die Zusammenarbeit langfristig stärkt. Das Projekt wurde von der Euregio Tirol-Südtirol-Trentino mit der Euregio Ohne Grenzen (Kärnten - Friaul-Julisch-Venetien - Venetien) ins Leben gerufen. Finanziert wird es durch den Europäischen Fonds für regionale Entwicklung und Interreg VI-A Italien-Österreich 2021-2027.

Mit dem „Bottom-up-Ansatz“ von Fit4Co werden lokale Akteurinnen und Akteure – Gemeinden, Verwaltungen, Sozialpartner und Regionalmanagements – eingebunden, damit Kooperationen „von unten nach oben“ wachsen können. Organisationen, die grenzüberschreitende Projekte starten wollen, werden von Projektcoaches methodisch begleitet und beraten. So sollen Wachstum, Wettbewerbsfähigkeit und Widerstandsfähigkeit gestärkt und die europäische Zusammenarbeit vertieft werden. Im Rahmen des Interreg-Projekts Fit4Co CBO haben in der Euregio Tirol-Südtirol-Trentino über 170 Teilnehmende in 19 Projekt tandems aus öffentlichen Verwaltungen, Sozialpartnern und Regionalmanagements ihre Projektidee entwickelt und erste Maßnahmen gesetzt.

Das Projekt wurde auch auf europäischer Bühne präsentiert:

Am 14. Oktober wurde es gemeinsam mit anderen ausgewählten Fit4Co-CBO-Projekten in der Vertretung der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino erläutert.

L'obiettivo di Fit for Cooperation (Fit4Co) è sostanzialmente quello di promuovere la capacità di cooperazione tra le pubbliche amministrazioni dell'Euregio abbattendo gli ostacoli, accompagnando i progetti e potenziando la collaborazione a lungo termine. Il progetto è stato avviato dall'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino assieme al GECT Euregio Senza Confini (Carinzia - Friuli Venezia Giulia - Veneto) ed è finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) e dal Programma Interreg VI-A Italia – Austria 2021-2027.

Con l'approccio "bottom-up" di Fit4Co gli attori locali – comuni, amministrazioni, parti sociali e management regionali – vengono coinvolti affinché le cooperazioni possano crescere "dal basso verso l'alto". Le organizzazioni che desiderano avviare progetti transfrontalieri vengono accompagnate e supportate da project coach. In questo modo si intende rafforzare la crescita, la competitività e la resilienza e approfondire la cooperazione europea. Nel territorio dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino il progetto Interreg Fit4Co CBO ha coinvolto oltre 170 partecipanti suddivisi in 19 tandem di progetto formati da pubbliche amministrazioni, parti sociali e management regionali, che hanno sviluppato la propria idea progettuale e realizzato i primi interventi concreti.

Il progetto è stato presentato anche a livello europeo:

Il 14 ottobre esso è stato illustrato infatti presso la Rappresentanza della Regione europea Tirolo-Alto Adige-Trentino assieme ad altri progetti Fit4Co-CBO selezionati.

Am nächsten Tag wurde es als „Best Practice“ (bewährte Methode) im Rahmen einer englischsprachigen Präsenzveranstaltung bei der Europäischen Woche der Regionen und Städte, die jedes Jahr von der Europäischen Kommission und dem Europäischen Ausschuss der Regionen in Brüssel organisiert wird, vorgestellt. Die 23. Ausgabe der größten Veranstaltung für Regionalpolitik in Europa fand vom 13. bis 15. Oktober 2025 unter dem Motto „Shaping Tomorrow, Together“ statt.

Il giorno seguente il progetto è stato presentato come “best practice” (prassi virtuosa) nell’ambito di un evento in presenza tenutosi in lingua inglese in occasione della Settimana europea delle regioni e delle città, organizzata ogni anno dalla Commissione europea e dal Comitato europeo delle Regioni. La 23. edizione del più importante evento per la politica regionale in Europa si è tenuta dal 13 al 15 ottobre 2025 all’insegna del motto “Shaping Tomorrow, Together”.

Euregio-Projekt „Bürgernehe Gesundheit“ Volksanwaltschaft zu Gast in Brüssel

Sonntag, 19. Oktober 2025 | 11:13 Uhr



lt

Von: mk

Brüssel – Am 14. und 15. Oktober hat Volksanwältin Veronika Meyer das gemeinsame „Bürgernehe Gesundheit“ anlässlich der Europäischen Woche der Regionen und Städte in Brüssel vorgestellt. Das Projekt ist ein Zeichen der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit.

Südtirol News, 19.10.2025



*Vorstellung des Projektes „Bürgernahe Gesundheit“ in Brüssel /
Presentazione del progetto „Salute a misura del cittadino“ a Bruxelles*

Das Projekt „Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura di cittadino“ wurde auch am Tag der offenen Tür, der vom Land Tirol am 26. Oktober, dem österreichischen Staatsfeiertag, organisiert wurde, vorgestellt.

Die „Gesundheitsstraße“ mit begehbaren und überdimensionalen Organmodellen, die gemeinsam mit den weiteren Projektpartnern, dem Südtiroler Dachverband für Soziales und Gesundheit und der Selbsthilfe Tirol, organisiert worden war, war Publikumsmagnet und ein besonderes Highlight im Tiroler Landhaus. Zudem wurde allen Interessierten eine kostenlose Beratung angeboten und es gab die Möglichkeit, Patientenorganisationen und Selbsthilfegruppen aus den drei Landesteilen kennenzulernen und mit ihnen Kontakt aufzunehmen.

Il progetto „Bürgernahe Gesundheit – Una salute a misura del cittadino“ è stato presentato anche in occasione della Giornata delle porte aperte organizzata dal Land Tirolo il 26 ottobre, festa nazionale austriaca.

La “Via della salute”, con modelli di organi riprodotti in scala gigante e percorribili dai visitatori al loro interno, organizzata insieme agli altri partner di progetto, la Federazione per il Sociale e la Sanità della provincia di Bolzano e l’associazione Selbsthilfe Tirol, ha catalizzato l’attenzione del pubblico ed è stata l’attrazione principe presso la Tiroler Landhaus. Inoltre, a tutti gli interessati è stata offerta una consulenza gratuita e c’è stata la possibilità di conoscere e mettersi in contatto con le organizzazioni di pazienti e i gruppi di auto mutuo aiuto operativi nei tre territori dell’Euregio.



Tag der offenen Tür mit / Giornata delle porte aperte con
Maria Pflanzner-Stockl (Dachverband Selbsthilfe Tirol), Elisa Berger (DSG Südtirol), Gloria Bertotti (Difesa civica Trentino),
Nathalie Peri (Volksanwaltschaft Südtirol), Birger Rudisch (Patientenanwalt Tirol), Nina Stingl (Patientenanwaltschaft Tirol)



Mit Matthias Fink (Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino), Daria Daniuax
(Künstlerin), Gloria Bertotti (Referentin der Volksanwaltschaft Trient), Birger
Rudisch (Patientenanwalt Tirol)



Tag der offenen Tür in Innsbruck /
giornata delle porte aperte ad Innsbruck

Im Rahmen des Projekts wurde auch die Informationsbroschüre „Grenzenlos gesund – Salute senza confini“ ausgearbeitet. Ziel dieser Broschüre ist es, für Bürgerinnen und Bürger eine übersichtliche Handreichung über Patientenrechte sowie Beratungsangebote im Gesundheitsbereich diesseits und jenseits des Brenners anzubieten. Das Konzept der Broschüre haben wir vorab der Südtiroler Ärzte- und Zahnärztekammer vorgestellt. Mit der neugewählten Präsidentin Dr. Astrid Marsoner wurde eine Zusammenarbeit bei der Verteilung der Broschüre, insbesondere in Hausarztpraxen, vereinbart.

Die Vorstellung der Broschüre in einer eigenen Pressekonferenz war ursprünglich für November 2025 vorgesehen und hat nun im Februar 2026 stattgefunden.

Für 2027 ist die Organisation einer gemeinsamen Veranstaltung in Südtirol geplant.

All'interno del progetto è stata elaborata anche la brochure "Grenzenlos gesund – Salute senza confini", con l'obiettivo di offrire alle cittadine e ai cittadini un agevole strumento informativo sui diritti dei pazienti e sui servizi di consulenza nel settore sanitario al di qua e al di là del Brennero. In precedenza, l'impianto della brochure era stato presentato all'Ordine dei medici chirurghi e degli odontoiatri della Provincia autonoma di Bolzano. Con la neoeletta presidente dell'Ordine, la dottoressa Astrid Marsoner, abbiamo concordato una collaborazione per distribuire la brochure, in particolar modo negli studi dei medici di famiglia.

La conferenza stampa di presentazione della brochure, originariamente in programma per novembre 2025, si è svolta a febbraio 2026.

Per il 2027 è prevista l'organizzazione di un evento congiunto in Alto Adige.



Bei der Südtiroler Ärztekammer / Presso l'Ordine dei medici

Gastvortrag zu „Aktuelle Rechtsfragen der Südtirol-Autonomie“ an der Universität Innsbruck

Neben meinen bereits erwähnten Vorträgen bzw. Referaten in Brüssel habe ich im Dezember auf Einladung von Universitätsprofessorin Esther Happacher vom Institut für Italienisches Recht an der Universität Innsbruck für die Studierenden einen Gastvortrag zum Thema „Von der Volksanwaltschaft zu den Ombudsstellen: neueste Entwicklungen für eine gute Verwaltung“ gehalten. Der Fokus lag dabei auf der Rolle der Volksanwaltschaft und der Ombudsstellen in Südtirol.

Der Vortrag war Teil der Reihe „Aktuelle Rechtsfragen der Südtirol-Autonomie“ im Rahmen der Vorlesung „Italienisches Verfassungsrecht II“ mit dem Schwerpunkt Südtiroler Autonomierecht. Dabei erläuterte ich neben verfassungsrechtlichen Grundsätzen für eine gute Verwaltung die Entwicklung der Volksanwaltschaft und deren Zuständigkeiten.

Für 2026 sind in Südtirol weitere Vorträge zur Tätigkeit der Volksanwaltschaft geplant.

Relazione sul tema “Questioni giuridiche attuali dell’autonomia altoatesina” presso l’Università di Innsbruck

Oltre alle relazioni e agli interventi tenuti a Bruxelles, che ho già menzionato, a dicembre sono stata invitata dalla professoressa Esther Happacher dell’Istituto di diritto italiano dell’Università di Innsbruck a tenere per gli studenti una lezione sul tema “Dalla Difesa civica agli organismi di garanzia: sviluppi recenti per una buona amministrazione”, focalizzando in particolare il ruolo della Difesa civica e degli organismi di garanzia in Alto Adige.

La relazione era parte del ciclo “Questioni giuridiche attuali dell’autonomia altoatesina” all’interno del corso “Italienisches Verfassungsrecht II” (diritto costituzionale italiano II) incentrato sugli aspetti giuridici dell’autonomia. In tale occasione ho illustrato, oltre ai principi costituzionali della buona amministrazione, lo sviluppo della Difesa civica e le sue competenze.

Per il 2026 sono in programma nel territorio provinciale altre relazioni e interventi sull’attività della Difesa civica.

Veronika Meyer an der Uni Innsbruck

Volksanwältin am Institut für Italienisches Recht

Donnerstag, 18. Dezember 2025 | 14:39 Uhr



Auf Einladung von Universitätsprofessorin Esther Happacher vom Institut für italienisches Recht an der Universität Innsbruck hielt die Südtiroler Volksanwältin Veronika Meyer kürzlich für die Studierenden einen Gastvortrag zum Thema „Neueste Entwicklungen für eine gute Verwaltung“

Südtirol News, 28.12.2025

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN

IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1 ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

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

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

Die Zahl der Beschwerden und Beratungen lag 2025 weiterhin auf einem hohen Niveau.

Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Jahre 2016 bis 2025.

2.1 NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Nelle statistiche si distingue tra reclami e consulenze. Nel caso dei reclami viene aperto un fascicolo: ciò accade quando i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto, inviando atti amministrativi e documentazione da esaminare, oppure quando la complessità delle questioni rende necessario uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e le persone interessate.

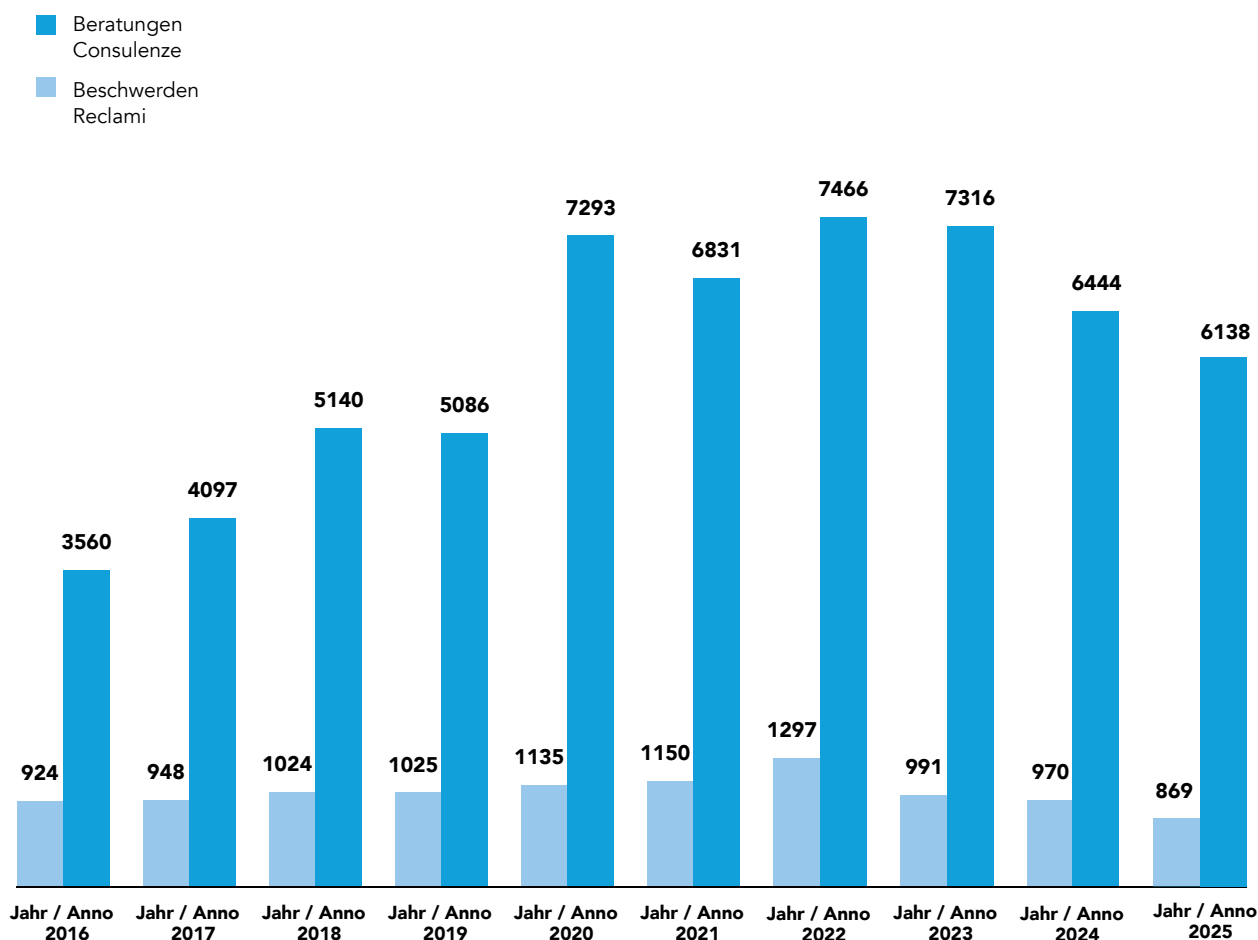
Per quanto riguarda le consulenze si tratta di casi gestiti in modo informale, che in genere vengono chiusi con un colloquio, ancorché a volte approfondito.

Anche nel 2025 il numero di reclami e consulenze è stato molto alto.

La tabella seguente riporta l'evoluzione dall'anno 2016 all'anno 2025.

Entwicklung der Beschwerden und Beratungen der Jahre 2016 – 2025

Andamento dei reclami e delle consulenze 2016 - 2025



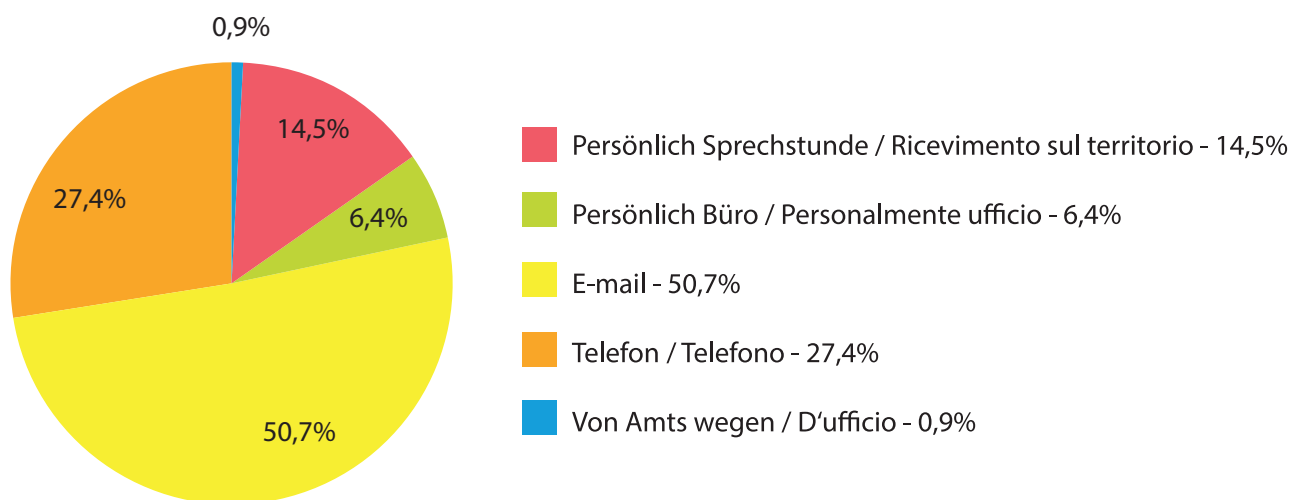
Im Tätigkeitsjahr 2025 gab es insgesamt 7007 Kontaktaufnahmen. Dabei wurde für 869 Beschwerden eine Akte angelegt.

Im letzten Quartal 2025 wurde versuchsweise eine zusätzliche Statistik eingeführt, um auch die Arten der Intervention und die Erfolgsquote der Volksanwaltschaft bei der Bearbeitung der Fälle differenzierter zu erheben und nachzuverfolgen. Diese Statistik wird ab 2026 erstmals für das gesamte Tätigkeitsjahr angewandt. Mir ist es ein Anliegen, dass jede Anfrage transparent und nachvollziehbar ist.

Nel 2025 la Difesa civica ha registrato complessivamente 7007 contatti. Per 869 reclami è stato aperto un fascicolo.

Nell'ultimo trimestre del 2025 è stata introdotta in via sperimentale una statistica aggiuntiva per rilevare e tracciare in modo più differenziato anche la tipologia di interventi e la percentuale di successo della Difesa civica nella gestione dei casi. A partire dal 2026 tale statistica viene introdotta per la prima volta per l'intero anno di attività. Per me è importante che ciascuna istanza venga riportata in modo trasparente e comprensibile.

BESCHWERDEN/RECLAMI



2.2 KONTAKTAUFNAHME

Beschwerden

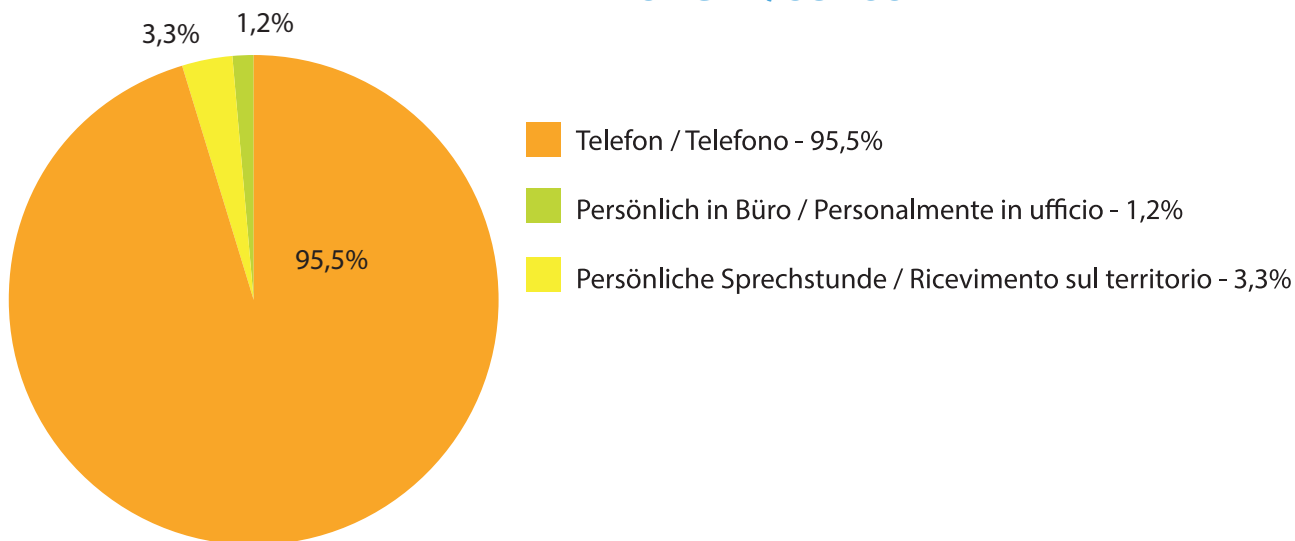
Die Kontaktaufnahme erfolgte 2025 in gut der Hälfte der Fälle mittels E-Mail und diese Form der Kontaktaufnahme hat somit im Vergleich zum Vorjahr (38 Prozent) um ein Viertel zugenommen. Die telefonische Kontaktaufnahme ist mit 27 Prozent beinahe gleichgeblieben. An dritter Stelle folgt wie bereits im Vorjahr das Vorsprechen in den Sprechstunden der Volksanwältin und ihrem Team mit 15 Prozent. Das persönliche Vorsprechen im Büro in Bozen hat mit gut 6 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (knapp 12 Prozent) abgenommen. Dies könnte damit zusammenhängen, dass es im Jahr 2024 einigen Bürgerinnen und Bürgern, häufig jenen die schon meinen Vorgängerinnen und Vorgängern einen Besuch abgestattet haben, ein Anliegen war, die neu gewählte Volksanwältin persönlich kennenzulernen. Zudem habe ich 2025 in Folge eines Skiunfalls für mehrere Wochen im Homeoffice gearbeitet und war somit nur telefonisch oder per E-Mail erreichbar.

2.2 CONTATTI

Reclami

Nel 2025 in una buona metà dei casi le persone hanno contattato la Difesa civica via mail, circa un quarto in più rispetto all'anno precedente (38%). La modalità telefonica (27%) è rimasta pressoché agli stessi livelli. Al terzo posto (15%) seguono le udienze esterne della Difensora civica e del suo staff, mentre è diminuita rispetto all'anno scorso (6% contro 12%) la percentuale di chi si presenta direttamente presso la sede della Difesa civica a Bolzano. Ciò potrebbe essere legato al fatto che nel 2024 alcuni cittadini, spesso quelli che già avevano fatto visita miei predecessori, avevano voluto conoscere di persona la nuova Difensora civica. Inoltre, nel 2025 ho lavorato per molte settimane da casa per via di un incidente sugli sci e sono stata quindi raggiungibile solamente al telefono o via mail.

BERATUNGEN/CONSULENZE



Beratungen

Wie in den Vorjahren bevorzugte der Großteil der Bürgerinnen und Bürger (ca. 96 Prozent) eine telefonische Beratung. Gut 4 Prozent nahmen hingegen eine persönliche Beratung in der Sprechstunde oder im Büro in Anspruch.

Consulenze

Come negli anni precedenti la maggior parte delle cittadine e dei cittadini (circa il 96%) ha preferito la consulenza telefonica, mentre il 4% si è recato personalmente presso le sedi di udienza o la sede centrale.

2.3 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Wie bereits im Vorjahr entfällt der größte Anteil an Beschwerden mit fast 34 Prozent auf die Gemeinden.

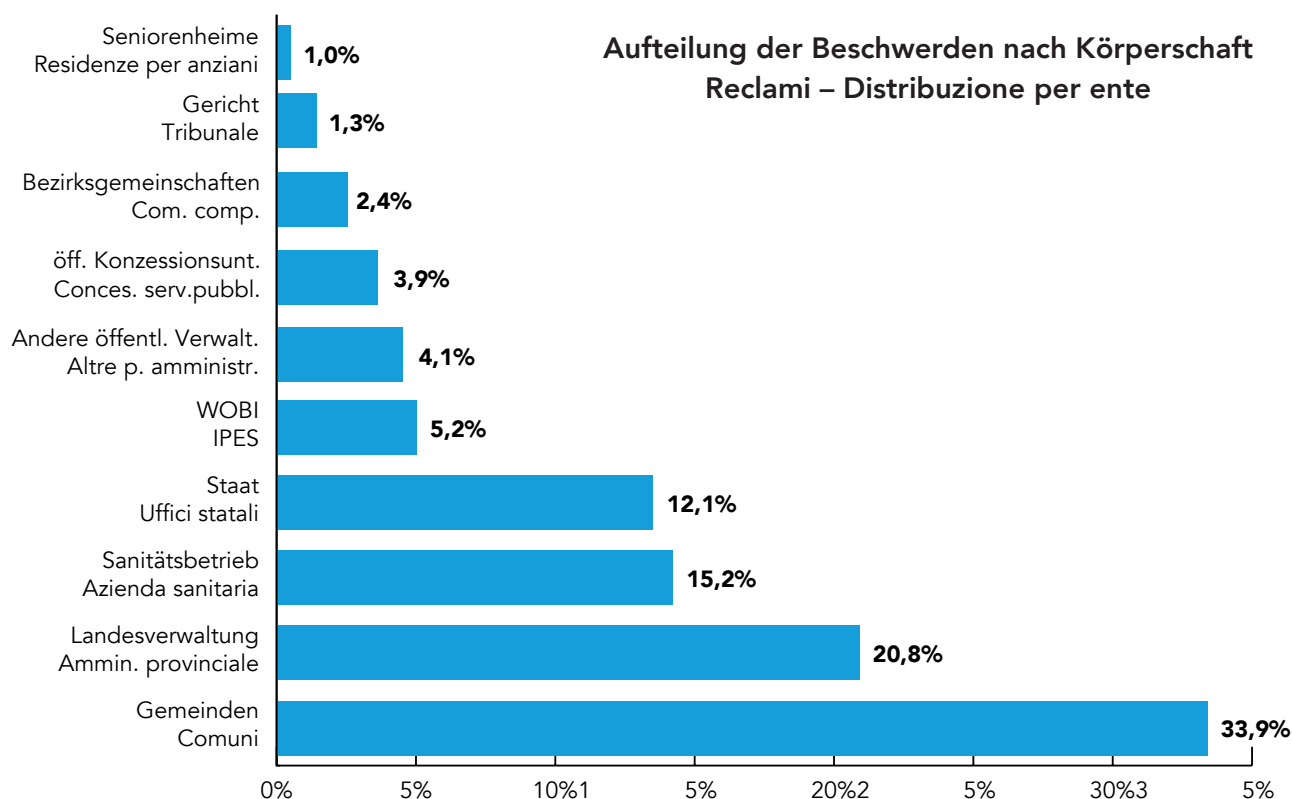
Mit knapp 21 Prozent liegen die Landesverwaltung und mit gut 15 Prozent der Sanitätsbetrieb an zweiter und dritter Stelle und entsprechen somit im Wesentlichen des Vorjahrs.

2.3 RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

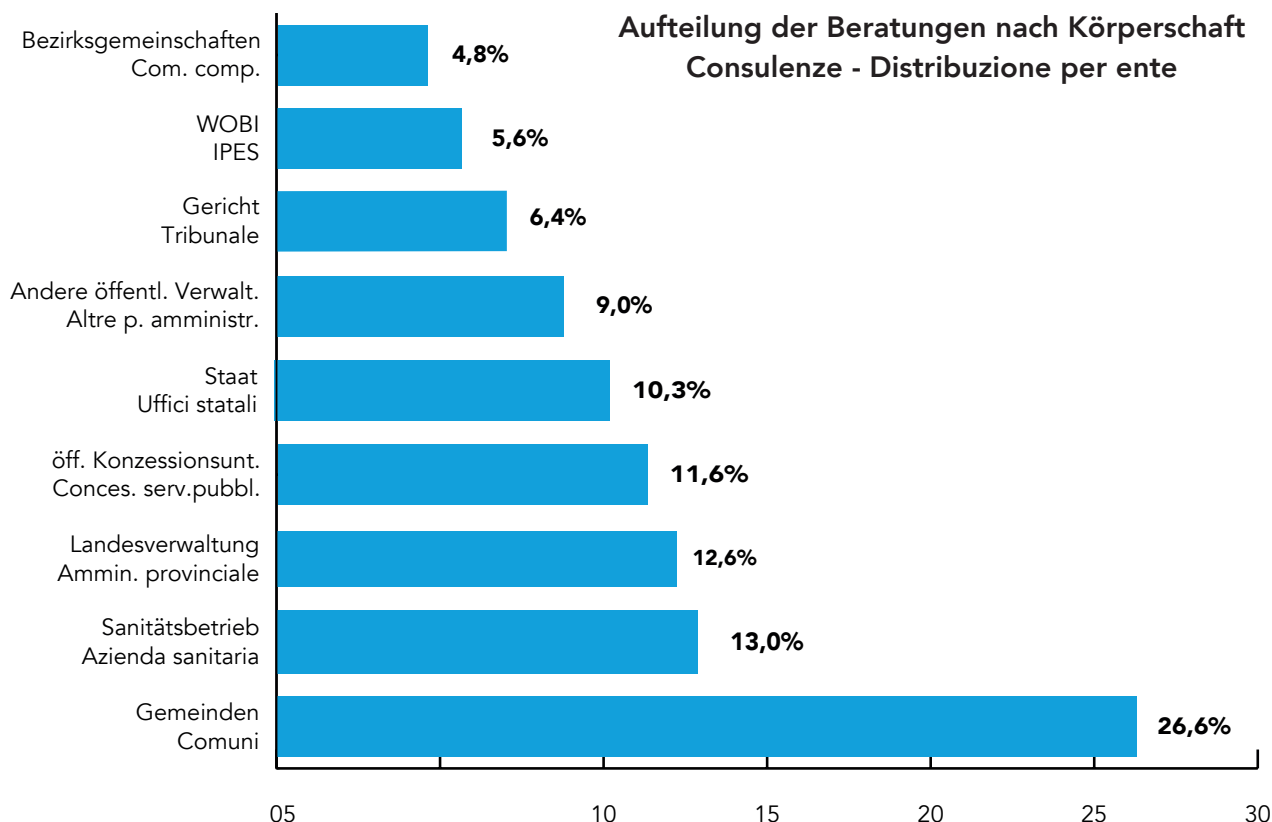
Come per il 2024, anche nel 2025 la gran parte dei reclami (quasi il 34%) ha riguardato i Comuni.

Seguono l'Amministrazione provinciale con poco meno del 21% e l'Azienda sanitaria con oltre il 15%, riflettendo il trend dell'anno scorso.



Auf staatliche Institutionen entfallen 12 Prozent der Beschwerden, 2024 waren es noch 13,5 Prozent gewesen. Die restlichen Beschwerden betrafen das Wohnbauinstitut (wie 2024 ca. 5 Prozent), öffentliche Konzessionsunternehmen (ca. 4 Prozent), Bezirksgemeinschaften (ca. 2,4 Prozent), Gerichte, (mehr als 1 Prozent), Seniorenheime (1 Prozent) und andere öffentliche Verwaltungen (4 Prozent).

I reclami relativi a istituzioni statali ammontano al 12%, nel 2024 erano stati il 13,5%. I restanti reclami hanno riguardato l'Istituto per l'edilizia sociale (circa il 5% come nel 2024), i concessionari di pubblici servizi (circa il 4%), le comunità comprensoriali (2,4% circa), i tribunali (oltre l'1%), le residenze per anziani (1%) e altre amministrazioni pubbliche (4%).



Beratungen

Auch bei den Beratungen entfällt der Großteil mit 27 Prozent auf die Gemeinden. Im Jahr 2024 war dieser Prozentsatz mit 25 Prozent etwas geringer. Wie im Vorjahr betrafen 13 Prozent der Beratungen den Sanitätsbetrieb, etwa 12,5 Prozent die Landesverwaltung (2024: 13 Prozent). Die für Anliegen gegenüber staatlichen Institutionen liegen bei gut 10 Prozent und haben somit leicht zugenommen. Dies gilt ebenso für Anfragen in Bezug auf die Bezirksgemeinschaften (5 Prozent). Die Anfragen in Bezug auf öffentliche Konzessionsunternehmen haben sich im Vergleich zum Vorjahr (9 Prozent) fast um ein Viertel erhöht (11,5 Prozent). Die Anfragen zum WOBI (5 Prozent) und in Bezug auf das Gericht (6 Prozent) haben hingegen leicht abgenommen. Der restliche Anteil verteilt sich auf andere öffentliche Verwaltungen und hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 5 Prozentpunkte verringert (von 14 Prozent auf 9 Prozent).

Consulenze

Anche per quanto concerne le consulenze la percentuale più elevata riguarda i Comuni (27%, con un lieve aumento rispetto al 25% dell'anno precedente). Come nell'anno precedente il 13% delle consulenze hanno riguardato l'Azienda sanitaria e circa il 12,5% l'amministrazione provinciale (13% nel 2024). Le consulenze per problemi con le istituzioni statali si aggirano attorno al 10% e sono dunque lievemente aumentate. Lo stesso dicasi per le istanze riguardanti le comunità comprensoriali (5%). Le istanze relative ai concessionari di pubblici servizi sono aumentate quasi di un quarto rispetto all'anno precedente (9%), raggiungendo la percentuale dell'11,5%. Le istanze riguardanti l'IPES (5%) e quelle riguardanti i tribunali (6%) sono invece diminuite leggermente. La restante parte riguarda altre amministrazioni pubbliche e ha subito una decrescita di 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente (dal 14% al 9%).

Aufteilung der Beschwerden auf die Gemeinden in Südtirol

In der folgenden Tabelle ist die Verteilung der Beschwerden auf die verschiedenen Südtiroler Gemeinden dargestellt:

Abtei/Badia	4
Ahrntal/Valle Aurina	2
Aldein/Aldino	3
Barbian/Barbiano	2
Bozen/Bolzano	57
Branzoll/Bronzolo	2
Brenner/Brennero	2
Brixen/Bressanone	11
Bruneck/Brunico	7
Burgstall/Postal	2
Corvara	1
Deutschnofen/Nova Ponente	1
Enneberg/Marebbe	1
Eppan/Appiano	10
Feldthurns/Velturno	2
Freienfeld/Campo di Trens	3
Gais	4
Gemeinden außerhalb von Südtirol	
Comuni al di fuori dell'Alto Adige	1
Innichen/San Candido	4
Jenesien/San Genesio	2
Kaltern/Caldaro	11
Karneid/Cornedo all'Isarco	3
Kastellbell-Tschars/Castelbello-Ciardes	2
Kastelruth/Castelrotto	9
Kiens/Chienes	1
Klausen/Chiusa	5
Kurtatsch/Cortaccia	1
Laas/Lasa	2
Lajen/Laion	2
Lana/Lana	6
Latsch/Laces	3
Leifers/Laives	2
Lüsen/Luson	3
Mals/Malles	4
Margreid/Magrè	1
Marling/Marlengo	1
Martell/Martello	1
Meran/Merano	24
Mölten/Meltina	1
Montan/Montagna	1
Mühlbach/Rio Pusteria	1
Mühlwald/Selva dei Molini	3

Distribuzione tematica dei reclami riguardanti i Comuni della provincia di Bolzano

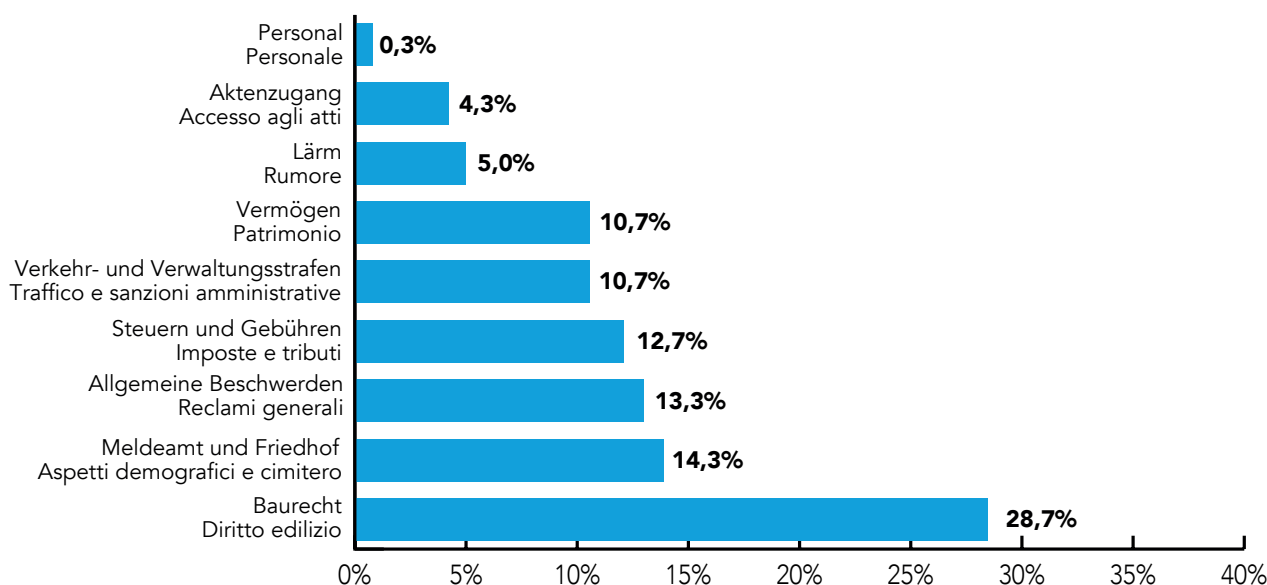
La tabella seguente mostra la distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano:

Nals/Nalles	2
Naturns/Naturno	5
Neumarkt/Egna	2
Niederdorf/Villabassa	1
Olang/Valdaora	4
Partschins/Parcines	2
Pfalzen/Falzes	1
Pfitsch/Val di Vizze	3
Prettau/Predoi	1
Rasen-Antholz/Rasun-Anterselva	4
Ratschings/Racines	4
Riffian/Rifiano	3
Ritten/Renon	1
Rodeneck/Rodengo	1
Salurn/Salorno	1
Sand in Taufers/Campo Tures	2
Sarnatal/Sarentino	2
Schlanders/Silandro	1
Schnals/Senale	5
Sexten/Sesto	2
St. Christina in Gröden/S. Cristina Valgardena	2
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	1
St. Martin in Passeier/S. Martino i. Passiria	2
St. Martin in Thurn/ San Martino in Badia	1
St. Pankraz/San Pancrazio	1
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	3
Sterzing/Vipiteno	3
Terenten/Terento	1
Tiers/Tires	1
Tirol/Tirolo	1
Tisens/Tesimo	1
Toblach/Dobbiaco	1
Tramin/Termenò	1
Truden/Trodèna nel parco naturale	2
Ulten/Ultimo	1
Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix	
Comune di Senale – San Felice	1
Villanders/Villandro	3
Villnöß/Funes	5
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	4
Welsberg/Monguelfo	2
Welschnofen/Nova Levante	2
Wolkenstein/Selva di Val Gardena	1

Auch dieses Jahr erfolgte eine thematische Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Gemeinden. Dabei konnte festgestellt werden, dass der größte Anteil der Beschwerden nach wie vor das Baurecht betrifft, aber mit 29 Prozent im Vergleich zum Vorjahr (35 Prozent) doch etwas zurückgegangen ist. Anfragen rund um das Meldewesen stehen mit 14 Prozent an zweiter Stelle und haben im Vergleich zum Vorjahr (9 Prozent), zugenommen. Deutlich zugenommen haben die Anfragen zum Aktenzugang (von 2,5 auf mehr als 4 Prozent), während jene zu Steuern und Gebühren erneut abgenommen haben (13 Prozent statt 18 Prozent im Vorjahr). Die Anzahl der Anliegen rund um Verkehrs- und Verwaltungsstrafen und zum Thema Lärm entspricht mit knapp 11 Prozent bzw. 5 Prozent jener des Vorjahres. Die Anfragen zum Vermögen haben sich hingegen im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt.

Anche quest'anno i reclami relativi ai Comuni sono stati suddivisi per tematica ed è stato constatato che la gran parte di essi ha riguardato la normativa edilizia, seppur con una percentuale del 29% che rispetto all'anno precedente (35%) è quindi leggermente diminuita. Al secondo posto troviamo le istanze relative ai servizi demografici (14%, aumentate rispetto al 9% dell'anno precedente). Le istanze riguardanti l'accesso agli atti sono sensibilmente aumentate (da 2,5% a oltre 4%), mentre quelle concernenti imposte e tasse sono nuovamente diminuite (13% rispetto al 18% dell'anno precedente). Seguono lo stesso trend dell'anno precedente le istanze in merito a sanzioni stradali e amministrative e al tema dell'inquinamento acustico. Le istanze riguardanti il tema del patrimonio invece sono più che raddoppiate rispetto all'anno prima.

Verteilung der Anliegen innerhalb der Gemeinden
Distribuzione delle istanze riguardanti i Comuni



Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung

Distribuzione tematica dei reclami riguardanti l'Amministrazione provinciale

Mobilität/Mobilità	20
Landesdirektion deutschsprachige Grund- Mittel und Oberschulen/	
Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca	19
Wohnbau/Edilizia abitativa	19
Personal/Personale	17
Soziales/Sociale	15
Bildungsförderung/Diritto allo studio	8
Forstdienst/Foreste	7
Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz/Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima	7
ASWE – Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung/	
Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico – ASSE	6
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario e catasto	5
Landwirtschaft/Agricoltura	5
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/ Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	5
Museen/Musei	4
Bildungsverwaltung/Amministrazione scolastica	4
Arbeit/Lavoro	4
Amt für Gesetzgebung/Ufficio Legislativo	3
Straßendienst/Servizio strade	3
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	3
Agentur für Bevölkerungsschutz/Agenzia per la protezione civile	2
Amt für institutionelle Angelegenheiten/Ufficio Affari istituzionali e linguistici	2
Familienagentur/Agenzia per la famiglia	2
Berufsschulen und Fachlehranstalten/Scuole e istituti professionali	2
Landesdirektion deutschsprachiger Kindergarten/	
Direzione provinciale delle scuole d'infanzia in lingua tedesca	2
Organisationsamt/Ufficio Organizzazione	2
Funktionsbereich Tourismus/Area funzionale turismo	2
Agentur Landesdomäne/Agenzia demanio provinciale	1
Agentur für Wohnbauaufsicht/Agenzia per la vigilanza sull'edilizia abitativa	1
Deutsche Kultur/Ripartizione cultura tedesca	1
Denkmalpflege/Beni culturali	1
Europa/Europa	1
Gesundheit/Salute	1
Innovation, Forschung, Universität/Innovazione, ricerca e università	1
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	1
Ladinische Bildungs- und Kulturverwaltung/Amministrazione scuola e cultura ladina	1
Landesdirektion Deutsche und ladinische Musikschule/	
Direzione provinciale Scuola musicale tedesca e ladina	1
Landesdirektion italienischsprachige Grund- Mittel und Oberschulen/	
Direzione provinciale Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua italiana	1
Pädagogische Abteilung/Ripartizione pedagogica	1
Wirtschaft/Economia	1
Insgesamt/Totale	181

Innerhalb der Landesverwaltung betrafen die meisten Beschwerden wie bereits in den vorhergehenden Jahren die Bereiche Mobilität und Wohnungsbau. Unter den ersten drei war heuer die Landesdirektion der deutschsprachigen Grund-, Mittel- und Oberschulen, ein Bereich, in dem sich die Anfragen im Vergleich zum Vorjahr beinahe verdreifacht haben. Die Anfragen hatten allerdings nichts mit den Protestmaßnahmen der Initiativegruppe „Bildung am Abgrund“ u.a. zu tun, sondern betrafen Themen wie Informationen an Schülereltern, Einsichtnahme in Dokumente und Aktenzugang, Dienstpflichten, Ablehnung von Gesuchen von unbezahltem Wartestand und Digitalisierung bei der Schuleinschreibung.

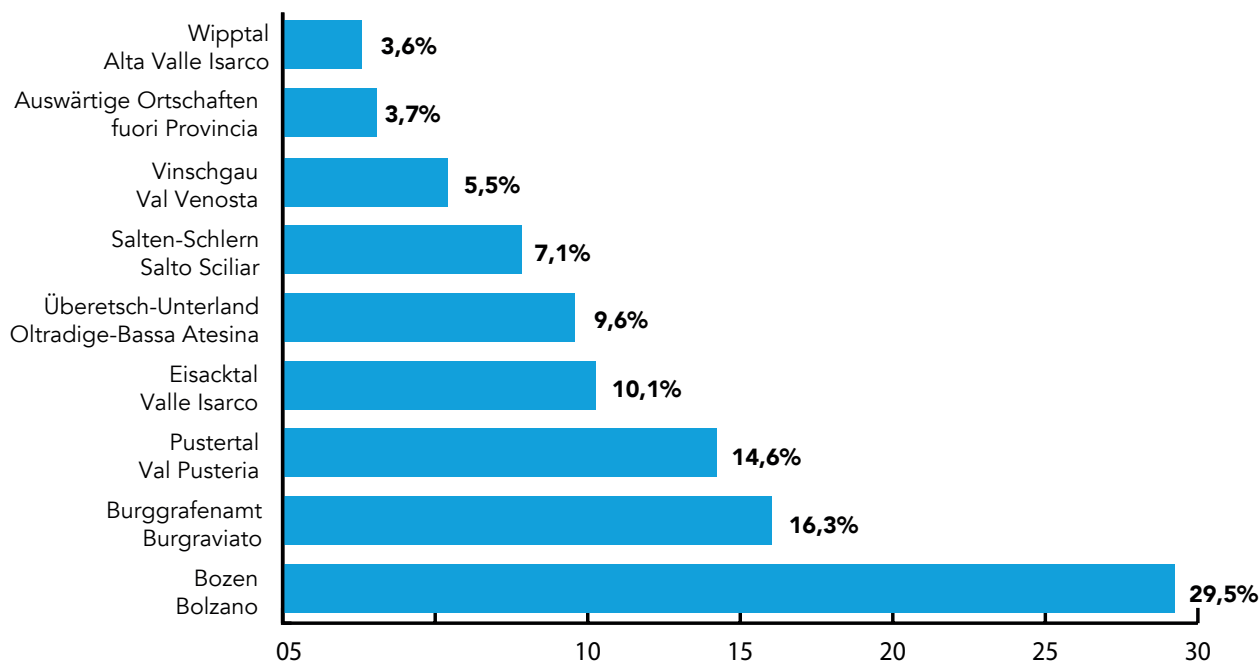
Es folgten, wie 2024 die Bereiche Personal und Soziales, wo die Beschwerden jeweils leicht abgenommen haben.

La maggior parte dei reclami concernenti l'Amministrazione provinciale ha riguardato, come negli anni precedenti, i settori della mobilità e dell'edilizia abitativa. Quest'anno tra i primi tre posti troviamo anche la Direzione provinciale Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca, per cui le istanze sono quasi triplicate rispetto all'anno precedente. Le istanze, tuttavia, non avevano a che fare con le azioni di protesta del gruppo "Bildung am Abgrund", bensì hanno riguardato temi come le comunicazioni ai genitori degli studenti, l'accesso a documenti e atti, gli obblighi di servizio, il rigetto di richieste di aspettativa non retribuita e la digitalizzazione delle procedure di iscrizione.

Seguono, come nel 2024 ma in lieve calo, le istanze relative alle ripartizioni Personale e Sociale.

2.4 BEZIRKSZUGEHÖRIGKEIT DER BESCHWERDEFÜHRER

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung auf:

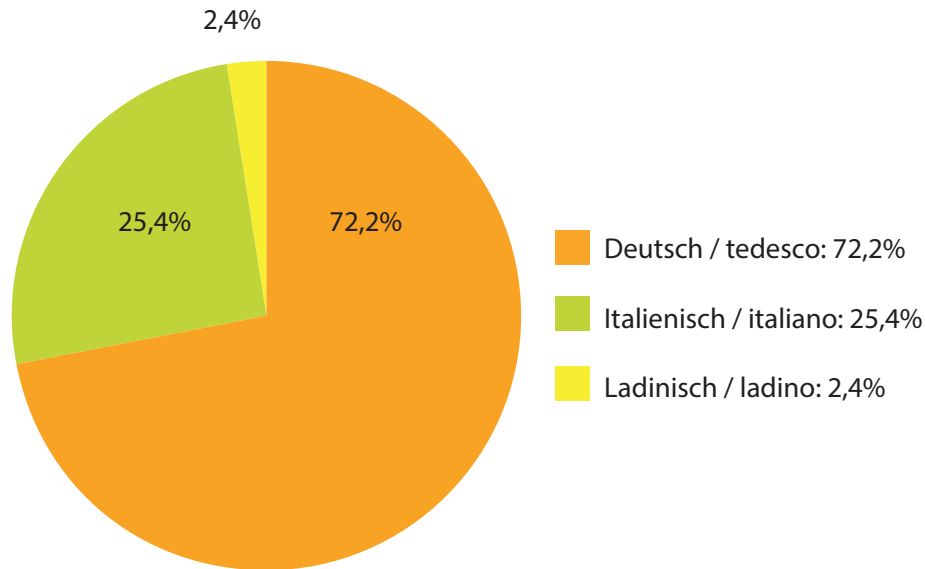


Graphik: Bezirkszugehörigkeit der Beschwerdeführer:innen
Grafica: Comunità comprensoriale di appartenenza

2.4 COMUNITÀ COMPENSORIALE DI APPARTENENZA DEI RECLAMANTI

Nella tabella seguente si riportano i relativi dati:

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



2.5 PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Auch im Jahr 2025 wurde die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Bearbeitung ihrer Beschwerde wählten.

Die Anzahl der deutschen Beschwerden hat sich im Vergleich leicht verringert (um 2 Prozent), während die italienischen Beschwerden um 4 Prozent zugenommen haben. Etwas verringert haben sich die ladinischen Anfragen. Dies hängt wahrscheinlich damit zusammen, dass wir zwar im Sekretariat eine ladinische Mitarbeiterin haben, aber seit Jänner keine Beratungsgespräche in ladinischer Sprache anbieten konnten.

2.5 DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Anche nel 2025 è stato rilevato il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

Il numero dei reclami in lingua tedesca è leggermente diminuito rispetto all'anno scorso (-2%) mentre quelli in lingua italiana sono aumentati del 4%. Le istanze in lingua ladina hanno subito una lieve diminuzione, probabilmente legata al fatto che, pur avendo in segreteria una collaboratrice ladina, da gennaio non abbiamo più potuto offrire consulenza in tale lingua.



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defënuda zivica

3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI

3.1 SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Im Tätigkeitsjahr 2025 betrafen die meisten Anfragen in Bezug auf die Gemeinden nach wie vor das Thema Baurecht und Urbanistik. An zweiter Stelle folgten Anliegen rund um das Meldewesen.

Diese betrafen wie im Vorjahr insbesondere die Gemeinde Bozen.

Anfragen in Bezug auf die Gemeinden betrafen auch Themen wie Zufahrten, Baumfällungen und Lärmbelästigungen.

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

Lärmbelästigung durch ein Sägewerk - Was kann man dagegen tun?

In der Volksanwaltschaft gab es mehrere Beschwerden in Bezug auf die Lärmbelästigung. Unter anderem beschwerte sich ein Ehepaar, das Eigentümer eines Hofes in einer Südtiroler Gemeinde ist, den sie vorwiegend im Frühling und im Sommer bewohnten. Direkt angrenzend befand sich ein Sägewerk, wo Holzstämmen bearbeitet wurden und das Holz für die Säge vorbereitet wurde. Außerdem

3.1 COMUNI

Nel 2025 la maggior parte delle istanze in riferimento ai Comuni ha riguardato ancora una volta il tema della normativa edilizia e urbanistica, seguito da quello dei servizi demografici.

Quest'ultimo, come l'anno precedente, ha interessato in modo particolare il Comune di Bolzano.

Le istanze relative ai Comuni hanno avuto ad oggetto anche temi quali gli accessi, l'abbattimento di alberi e l'inquinamento acustico.

Nella sezione che segue si riportano a titolo esemplificativo alcune delle istanze presentate dai cittadini.

La segheria è troppo rumorosa – Cosa si può fare?

Alla Difesa civica sono giunti numerosi reclami riguardanti casi di inquinamento acustico. Tra questi cito il reclamo presentato da due coniugi proprietari di un maso in un comune dell'Alto Adige, da essi utilizzato principalmente in primavera e in estate. Il maso confina direttamente con una segheria dove vengono lavorati i tronchi e preparato il legname per le operazioni di segatura. Oltre a

gab es dort eine Baustelle zur Errichtung einer Rundholzsortieranlage. Sowohl für die Emissionen der Sägetätigkeit als auch für die Bauarbeiten zur Errichtung der neuen Anlage, hatte das Sägewerk von den zuständigen Behörden die gesetzlich vorgesehenen Genehmigungen erhalten. Die Beschwerdeführer beklagten sich über den starken Lärm, die Vibrationen und die Erschütterungen, die vor allem direkt mit der Tätigkeit des Sägewerks in Verbindung standen und die insbesondere seit dem Frühling sehr laut und unerträglich für sie waren.

Laut den gesetzlichen Bestimmungen kann die Tätigkeit des Sägewerks zwischen 06:00 Uhr und 22:00 Uhr ausgeführt werden (vgl. Gemeindeplan für die akustische Klassifizierung – G.A.K.), während die Bauarbeiten zwischen 7:00 und 19:00 Uhr stattfinden können (vgl. Anhang C, Landesgesetz vom 5. Dezember 2012, Nr. 20 „Bestimmungen zur Lärmbelastung“).

Bei einer bereits vom Inhaber des Sägewerks privat durchgeführten Messung wurde eine Lautstärke von 65 Dezibel festgestellt. Die gesetzlich vorgesehenen Grenzwerte wurden somit eingehalten (im vorliegenden Fall handelte es sich um die Akustische Klasse IV – Tagesgrenzwert 65 dB). Außerdem hatte der Betreiber bereits verschiedene Maßnahmen zur Verringerung des Lärmpegels getroffen (Lärmschutzwände bzw. Lärmmatten zur Schall- und Lärmisolierung wurden angebracht). Es wurde die mögliche Reduzierung der Arbeitszeiten, durch Verkürzung der täglichen Betriebsstunden, besprochen.

Die Volksanwaltschaft organisierte eine Aussprache mit den betroffenen Bürgern, dem Bürgermeister, dem Inhaber des Sägewerks und dem Direktor des Amts für Luft und Lärm.

Der Amtsdirektor erklärte den Beteiligten, dass das Amt für Luft und Lärm für die Mes-

siere vi era un cantiere per la costruzione di un impianto di selezione del tondame. Sia per le emissioni derivanti dall'attività di segatura sia per i lavori di costruzione del nuovo impianto la segheria aveva ottenuto dagli uffici preposti tutte le autorizzazioni previste per legge. I reclamanti lamentavano però il forte rumore e le vibrazioni dovute soprattutto all'attività della segheria, che in special modo dalla primavera erano diventati molto forti e insostenibili.

Secondo le disposizioni legislative la segheria può lavorare tra le ore 6 e le ore 22 (cfr. Piano comunale di classificazione acustica – P.C.C.A.), mentre i lavori di cantiere possono essere effettuati tra le ore 7 e le ore 19 (cfr. Allegato C alla Legge provinciale 5 dicembre 2012, n. 20 "Disposizioni in materia di inquinamento acustico").

Una misurazione condotta privatamente dal proprietario della segheria aveva registrato un livello acustico di 65 decibel, valore rientrante nei limiti previsti per legge (nel presente caso si trattava della Classe acustica IV – limite di esposizione diurno 65 dB). Inoltre il proprietario aveva già adottato diverse misure per ridurre il livello del rumore (barriere antirumore e pannelli fonoassorbenti per l'isolamento acustico). Si era discusso anche della possibile riduzione dell'orario lavorativo riducendo le ore di attività giornaliera.

La Difesa civica ha organizzato un incontro con i cittadini coinvolti, il sindaco, il titolare della segheria e il direttore dell'Ufficio Aria e rumore.

Il direttore dell'ufficio ha spiegato ai presenti che la competenza per la misurazione è in

sung zuständig sei. Während es für die Bauarbeiten keine einzuhaltenden Grenzwerte gebe, müssten für die Emissionen im Zusammenhang mit der Tätigkeit des Sägewerks die o.g. Grenzwerte eingehalten werden. Die genaue Dezibelbelastung konnte somit zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht überprüft werden. Eine Messung des Lärmpegels kann von den Beschwerdeführern erst nach Ende der Bauarbeiten beantragt werden. Die Beschwerdeführer können sich somit im vorliegenden Fall direkt an den Direktor des Amt für Luft und Lärm wenden, um die Messungen durchführen zu lassen.

Gemeinderatswahl – Wer hat sich unangemessen verhalten?

Im Anschluss an den ersten Wahlgang der Gemeinderatswahlen im Mai hatten sich bei der Volksanwaltschaft drei Bürgerinnen gemeldet, die alle im selben Wahllokal tätig waren. Ihnen war von der Leiterin des Meldamtes mit einfacher E-Mail mitgeteilt worden, dass sie von ihrer Funktion als Stimmzählerinnen enthoben worden. Die drei Bürgerinnen, Angestellte im öffentlichen Dienst und in der Privatwirtschaft und allesamt erfahrene Stimmzählerinnen, waren empört über die Vorgehensweise der Gemeindeverwaltung.

Die Meldung der Bürgerinnen betraf im Wesentlichen zwei Aspekte:

- die festgestellten Unregelmäßigkeiten von Seiten des Präsidenten während der Auszählung, auf die die drei Stimmzählerinnen hinweisen wollten, da ein völliges Durcheinander und eine Desorganisation bei der Leitung des Wahllokals herrschte;
- die Beendigung ihres Amtes als Stimmzählerinnen auf Antrag des Vorsitzenden.

In der Folge hat die Volksanwältin den neu gewählten Bürgermeister und den Gemeindesekretär angeschrieben. In ihrem Schreiben ersuchte die Volksanwältin um

capo all'Ufficio Aria e rumore. Mentre per i lavori di costruzione non vi sono valori soglia da osservare, questi vigono invece per le emissioni legate all'attività della segheria. Al momento, quindi, non è ancora possibile verificare l'esatto numero di decibel prodotti. I reclamanti potranno richiedere una misurazione del livello di rumore solo dopo il termine dei lavori di costruzione, rivolgendosi direttamente a tal fine al direttore dell'Ufficio Aria e rumore.

Elezioni comunali - Chi si è comportato in modo inopportuno?

Subito dopo il primo turno delle elezioni comunali di maggio tre cittadine che avevano operato presso lo stesso seggio si sono rivolte alla Difesa civica dopo aver ricevuto dalla direttrice dell'Ufficio Servizi Demografici una mail ordinaria in cui veniva loro comunicato che erano state destituite dal ruolo di scrutatrici. Le tre cittadine, dipendenti nel settore pubblico e privato e scrutatrici con esperienza, si sono indignate di fronte al comportamento dell'amministrazione comunale.

La segnalazione delle tre cittadine ha riguardato sostanzialmente due aspetti:

- le irregolarità riscontrate nell'operato del presidente di seggio durante lo spoglio, che le tre scrutatrici volevano segnalare, vista la totale confusione e la disorganizzazione nella direzione del seggio;
- la destituzione dal loro incarico di scrutatrici su richiesta del presidente.

La Difensora civica ha quindi inviato una lettera al neo eletto sindaco e al segretario comunale, chiedendo ragione sia della modalità con cui è avvenuta la comunicazione

eine Stellungnahme hinsichtlich der Art und Weise der Mitteilung über die Entlassung aus dem Amt (mitgeteilt per einfacher E-Mail, anstatt mit PEC wie der restlichen Korrespondenz) und der entsprechenden Begründung „unangemessenes Verhalten (...), das den ordnungsgemäßen Ablauf der Stimmabgabe und der Auszählung der Stimmen behindert hat“. Dabei bat die Volksanwältin insbesondere, konkret darzulegen, worin dieses angeblich unangemessene Verhalten der Stimmzählerinnen bestanden haben soll. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass die Angelegenheit im Hinblick auf das bevorstehende Referendum, für das sich die drei als Stimmzählerinnen gemeldet hatten, ziemlich dringend sei.

Auf diese Anfrage hat die Volksanwaltschaft nie eine Antwort erhalten. Daher hat die Volksanwältin im Rahmen ihres Antrittsbesuchs beim Bürgermeister und dem zuständigen Gemeindereferenten eine gemeinsame Aussprache mit den Betroffenen beantragt.

In der Folge fanden zwei Aussprachen mit der Gemeinde Bozen statt, an denen zum Teil auch die Listenvertreter teilnahmen, die den von den Stimmzählerinnen geschilderten Sachverhalt bestätigten. Schlussendlich hat der zuständige Gemeindereferent im Dezember eine E-Mail an die drei Bürgerinnen geschickt, in der er sich im Namen der Verwaltung aufrichtig für die Ereignisse, die ihnen im Zuge der Gemeinderatswahlen 2025 widerfahren sind, entschuldigte. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass die drei Bürgerinnen weiterhin in den Listen der Wahlhelferinnen der Gemeinde Bozen aufgeführt sind und daher bei den nächsten Wahlen oder Referenden erneut zur Ausübung dieser Funktion herangezogen werden können. In Bezug auf den Vorsitzenden wurde mitgeteilt, dass geprüft werde, wie in geeigneter Weise gegen ihn vorgegangen werden soll.

della destituzione dall'incarico (via mail ordinaria invece che via pec come la restante corrispondenza) sia della motivazione addotta: "comportamento inopportuno (...) che ha ostacolato il regolare svolgimento del voto e dello spoglio". A tal proposito la Difensora civica ha chiesto in particolare di descrivere concretamente in che cosa fosse consistito il presunto comportamento inopportuno delle scrutatrici, sottolineando anche il fatto che la questione, visto il referendum imminente per il quale le tre signore si erano candidate come scrutatrici, era piuttosto urgente.

A tale richiesta la Difesa civica non ha mai ottenuto risposta. Pertanto, la Difensora civica, in occasione della sua visita istituzionale al sindaco e all'assessore competente, ha richiesto un colloquio congiunto con le interessate.

In seguito, hanno avuto luogo due colloqui con il Comune di Bolzano a cui hanno partecipato in parte anche i rappresentanti di lista, che hanno confermato il quadro descritto dalle scrutatrici. Infine, a dicembre l'assessore comunale competente ha inviato una mail alle tre cittadine, scusandosi sentitamente a nome dell'amministrazione per quanto accaduto loro durante le elezioni comunali 2025 e assicurando inoltre che i loro nominativi continueranno a comparire nelle liste degli scrutatori del Comune di Bolzano e che quindi potranno essere chiamate alle prossime elezioni o referendum a svolgere nuovamente questa funzione. Per quanto riguarda il presidente di seggio è stato comunicato che si sta valutando come procedere nei suoi confronti.

Sanierung einer historischen Hängebrücke – Gut Ding braucht (viel) Weile

Zwei Bürger hatten sich bereits 2022 in Bezug auf die Instandhaltung einer historischen Hängebrücke an die Volksanwaltschaft gewandt. Die Brücke, die Teil eines vielbegangenen Wanderweges ist, war bereits seit zwei Jahren gesperrt. In der Folge fand auch ein Lokalausweis der Volksanwaltschaft statt und im Rahmen einer Unterschriftenaktion haben sich viele Bürgerinnen und Bürger für eine rasche Wiedereröffnung eingesetzt.

Kurz nach ihrem Amtsantritt wurde die neue Volksanwältin gebeten, sich nochmals der Sache anzunehmen, da nach fast vier Jahren noch immer keine Lösung gefunden werden konnte und sich die Bürger nicht ausreichend informiert fühlten. Die Volksanwaltschaft hat sich mehrmals bei der Gemeindeverwaltung telefonisch und schriftlich nach dem Stand der Dinge erkundigt. Zudem hatte sie darauf hingewiesen, dass die Brücke ein bedeutendes technisches Kulturgut mit langer Tradition ist. Aufgrund der historischen und landschaftlichen Bedeutung wurde angeregt, die Brücke lediglich zu sanieren oder zumindest an derselben Stelle als Hängebrücke in Holzkonstruktion wiederherzustellen.

Aufgrund des zunächst fehlenden Konsenses der betroffenen Grundeigentümer, eines von der Gemeinde in Auftrag gegebenen Rechtsgutachtens, der Überprüfung der Statik durch einen Techniker und nicht zuletzt wegen der Gemeinderatswahlen kam es erneut zu Verzögerungen.

Nachdem die erforderlichen baulichen Maßnahmen rechtlich und technisch geprüft wurden, wurde von der Gemeinde mitgeteilt, dass die tragende Struktur der Brücke nicht abgerissen werden muss, sondern nur statisch verbessert werden soll. Die historische Hängebrücke bleibt somit erhalten. Sie wird

Ristrutturazione di un ponte sospeso storico - Le cose fatte bene richiedono (molto) tempo

Già nel 2022 due cittadini si erano rivolti alla Difesa civica in merito al risanamento di un ponte sospeso storico. Il ponte, che si trova su un sentiero escursionistico molto battuto, era chiuso già da due anni. A seguito della segnalazione la Difesa civica ha effettuato un sopralluogo, nell'ambito di una raccolta firme e anche numerosi cittadini e cittadine hanno chiesto una rapida riapertura del ponte.

Poco dopo il suo insediamento alla nuova Difensora civica è stato chiesto di riprendere in mano il caso, poiché dopo quasi quattro anni non era ancora stata trovata una soluzione e i cittadini non si sentivano adeguatamente informati. La Difesa civica ha chiesto più volte telefonicamente e per iscritto all'amministrazione comunale informazioni sullo stato delle cose, sottolineando che il ponte costituisce un patrimonio tecnico-culturale di lunga tradizione. Data la sua importanza storica e paesaggistica è stato suggerito di prevederne il semplice risanamento o perlomeno la posa, nello stesso punto, di un ponte sospeso in legno.

Nuovi ritardi si sono però accumulati a causa dell'iniziale mancato consenso dei proprietari del terreno interessato, della richiesta di un parere legale avanzata dal Comune, dell'esecuzione di verifiche statiche da parte di un tecnico e non da ultimo a causa delle elezioni comunali.

Infine, dopo aver verificato tutti i necessari interventi edilizi dal punto di vista giuridico e tecnico, il Comune ha stabilito che la struttura portante del ponte non deve essere demolita ma solamente migliorata dal punto di vista statico. Il ponte sospeso storico è dunque salvo. Attualmente è in corso la manu-

nun instandgesetzt und soll noch vor dem Sommer 2026 wieder für Wanderer begehbar sein.

Ein Seilbahnprojekt wirft Fragen auf

Immer wieder kommt es vor, dass die Volkswirtschaft bei größeren Bauprojekten befragt wird, wie die gesetzlich vorgesehenen Abläufe sind. So auch zu einem Seilbahnprojekt im öffentlichen Interesse.

Im konkreten Fall war das Projekt im Gemeindeentwicklungsprogramm angeführt, in welchem ebenfalls die dazugehörigen Dokumente enthalten waren (diese waren allesamt auf der Homepage der Gemeinde einsehbar - samt Analyse, Projekt, grafische Dokumentation, Partizipation, Partnerschaften mit anderen Gemeinden inklusive Gesamtkonzept).

Während der Veröffentlichung des Gemeindeentwicklungsprogramms können in der Gemeinde Einwände und allfällige Bedenken eingebracht werden. Damit diese berücksichtigt werden, müssen sie innerhalb der Veröffentlichungsfrist bei der Gemeinde abgegeben werden. Ab diesem Datum übermittelt die Gemeindeverwaltung das Entwicklungsprogramm samt Anlagen den zuständigen Landesämtern zur Überprüfung. Der Plan unterliegt der strategischen Umweltprüfung, weshalb die Veröffentlichungsfrist 60 Tage und nicht 30 Tage beträgt.

Ab Genehmigung hat das Gemeindeentwicklungsprogramm eine Gültigkeit von mindestens 10 Jahren und dient als Planungsinstrument für die Gemeinde. Dies bedeutet, dass gegebenenfalls die konkrete Planung der Seilbahn nicht im Bauleitplan eingetragen werden muss.

tenzione e prima dell'estate 2026 è prevista la riapertura agli escursionisti.

Il progetto per la costruzione di una nuova funivia solleva delle questioni

Nell'ambito di grandi progetti edilizi capita spesso che la Difesa civica venga interpellata in merito alle procedure previste dalla legge. Così è stato anche per il progetto relativo alla costruzione di una funivia di pubblico interesse.

Nel caso concreto il progetto era citato nel Programma di sviluppo comunale, il quale conteneva anche i relativi documenti (tutti disponibili sul sito del Comune, inclusi analisi, progetto, documentazione grafica, partecipazione, partnership con altri comuni, progetto complessivo).

Durante il periodo di pubblicazione del Programma di sviluppo comunale i cittadini possono far pervenire al Comune, entro i termini previsti, eventuali critiche ed osservazioni al Programma stesso. Scaduti tali termini l'amministrazione comunale trasmette il Programma di sviluppo, inclusi gli allegati, agli uffici provinciali di competenza per una verifica. Il piano è soggetto alla valutazione ambientale strategica, pertanto il termine di pubblicazione è di 60 giorni e non di 30.

Il Programma di sviluppo comunale ha una validità minima di 10 anni a partire dalla sua approvazione e funge da strumento di programmazione per il Comune. Ciò significa che non è necessario inserire la pianificazione concreta della funivia nel piano regolatore.

Meldeamtlicher Wohnsitz: Nicht immer werden die gesetzlichen Bestimmungen exakt umgesetzt

Beschwerden fallen immer wieder im Bereich des meldeamtlichen Wohnsitzes an. Gemeinden sind hin und wieder verleitet, den meldeamtlichen Wohnsitz an Bedingungen zu knüpfen, wie zum Beispiel an die Erfüllung urbanistischer Kriterien.

In diesem Zusammenhang sei jedoch das Rundschreiben des Innenministeriums erwähnt (Rundschreiben vom 29. Mai 1995 Nr. 8 des Innenministeriums - Circolare 29 maggio 1995, n. 8. Ministero dell'Interno. Precisazioni sull'iscrizione nell'anagrafe della popolazione residente, di cittadini italiani.) aus dem klar hervorgeht, dass der meldeamtliche Wohnsitz immer dann zusteht, wenn sich ein Bürger üblicherweise an einem bestimmten Ort aufhält. Das muss unabhängig von Kriterien wie Bewohnbarkeit, urbanistischer Konformität oder anderweitigen Voraussetzungen erfolgen. Diese Kriterien sind mit den dafür erlassenen Bestimmungen zu ahnden, nicht jedoch durch die Verweigerung des meldeamtlichen Wohnsitzes.

Gemeinsames Bauen im geförderten Wohnbau: „Nachwehen“ bei der Abrechnung

Im Zuge der Bauarbeiten und der Abrechnung wurde einer Baugruppe für einen geplanten Gemeinschaftsbereich die Kosten zugerechnet. Es handelt sich um eine gemeinsame Tiefgarage mit Zufahrtsgasse und einem Müllraum. Aus den Abrechnungsunterlagen der Baufirma geht hervor, dass die Zufahrtsgasse samt Müllraum angeblich damals über die öffentlichen Infrastrukturen der Gemeinde abgerechnet und der Betrag abzüglich der Landesförderung den Bauwerkern angerechnet wurde. Bei der Bildung der unterirdischen Parzelle wurde lediglich die Zufahrtsgasse berücksichtigt und nicht der Müllraum. Anschließend wurde in derselben

Residenza anagrafica: le disposizioni di legge non vengono sempre applicate alla lettera

Frequenti sono le segnalazioni in merito alla residenza anagrafica. I Comuni talvolta sono tentati di vincolare la residenza anagrafica al soddisfacimento di determinate condizioni, come ad esempio al soddisfacimento di precisi criteri urbanistici.

A questo proposito tuttavia si segnala la circolare del Ministero dell'Interno (circolare 29 maggio 1995, n. 8. – Ministero dell'Interno. Precisazioni sull'iscrizione nell'anagrafe della popolazione residente di cittadini italiani), dalla quale si evince chiaramente che la residenza anagrafica si acquisisce sempre nel momento in cui un cittadino dimora in un certo luogo abitualmente, e ciò indipendentemente da criteri quali l'abitabilità, la conformità urbanistica o altri requisiti. La mancata aderenza a questi criteri va sanzionata sulla base delle relative disposizioni di legge, ma non con il rigetto della residenza anagrafica.

Una cooperativa edilizia realizza un'area comune in zona di edilizia agevolata: chi deve pagare?

Una cooperativa edilizia aveva realizzato un'area comune, costituita da un garage interrato con relativa rampa di accesso e locale per il deposito rifiuti. Dai documenti contabili in possesso della ditta che aveva effettuato i lavori risultava che a suo tempo la rampa di accesso e il locale di deposito rifiuti erano stati contabilizzati nell'ambito delle infrastrutture pubbliche comunali e fatturati ai committenti al netto del contributo provinciale. Nella nuova particella interrata però era stata inserita solamente la rampa di accesso e non anche il locale di deposito rifiuti. Successivamente nella medesima zona di edilizia agevolata era stato edificato un ulteriore lotto,

Zone des geförderten Wohnbaus ein weiteres, noch freies Baulos, verbaut. Im Zuge der definitiven Grundzuweisung wurde einem Bauwerber des neuen Bauloses obgenannter Müllraum zugewiesen, obschon er über die öffentlichen Infrastrukturen bereits abgerechnet und bezahlt worden war.

Somit hätten die Bewohner der ersten Baulose für einen geplanten gemeinsamen Müllbereich die Kosten übernommen, wobei aber anschließend dieser Bereich einem einzigen Bauwerber zugewiesen wurde. Die Zuweisung an sich wird nicht beanstandet, weshalb auch kein Einspruch dagegen eingereicht wurde, jedoch möchten die Bewohner die getätigten Ausgaben für den Müllraum rückerstattet erhalten.

In diesem konkreten Fall ist erwähnenswert, dass der Bürgermeister der Gemeinde sich persönlich der Angelegenheit angenommen hat, obwohl er selbst zum Zeitraum der Bauarbeiten und Zuweisungen nicht im Amt war. Es hat mehrere Aussprachen und zwei Treffen vor Ort gegeben. Schlussendlich konnte im Zuge einer von der Volksanwaltschaft moderierten Mediation eine Einigung unter den Parteien erzielt werden. Diese Vereinbarung beinhaltet die Verpflichtung jener Partei, welcher der Gemeinschaftsraum zugeteilt wurde, eine Zahlung an die anderen Mitbewohner zu tätigen.

Ein langjähriger Streit konnte somit erfolgreich gelöst werden.

Eine Strafe aus einer anderen Region, in der man nie gewesen ist: Was nun?

Ein Bürger hatte sich mit folgender Beschwerde an die Volksanwaltschaft gewandt:

„Ich habe im Jahr 2020 eine Strafe erhalten für ein Vergehen, welches ich angeblich in der Region Ligurien mit meinem Motorrad begangen hätte. Ich hatte damals Rekurs beim Präfekten zu Händen des Polizeikommandos

ancora libero. Al momento dell’assegnazione definitiva delle proprietà il locale di deposito rifiuti era stato assegnato a uno dei commitenti del nuovo lotto, benché esso fosse stato contabilizzato e pagato nell’ambito delle infrastrutture pubbliche comunali.

In tal modo però i costi per la realizzazione del locale di deposito rifiuti, pensato in origine come area comune ma poi assegnato a un singolo committente, andavano a ricadere sui proprietari dei primi lotti. Questi non si opponevano all’assegnazione in sé, tant’è che nessuno aveva avanzato contestazioni in merito, ma volevano vedersi rimborsate le spese a suo tempo sostenute per il locale in questione.

Preme sottolineare che in questo caso specifico il sindaco del Comune interessato si è occupato personalmente della questione nonostante al momento della costruzione e delle assegnazioni non fosse in carica. Dopo diversi colloqui e due incontri in loco è stato possibile, con un percorso mediato dalla Difesa civica, raggiungere un accordo tra le parti, in base al quale la parte cui è stato assegnato il locale comune si impegna a versare una somma agli altri proprietari.

Ciò ha permesso di risolvere positivamente una disputa annosa.

Che fare quando arriva una multa da una regione in cui non si è mai stati?

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendo il seguente reclamo:

“Nel 2020 ho ricevuto una multa per un’infrazione che a quanto pare avrei commesso in Liguria con la mia motocicletta. Al tempo avevo presentato ricorso al prefetto e al comando di polizia elencando tutte le contro-

eingereicht und Folgendes erklärt: Wir haben alle Gegenbeweise aufgezählt, die uns zur Verfügung standen. Zum einen, dass ich mich an besagtem Tag nicht in Ligurien, sondern in Südtirol aufgehalten habe und zum anderen, dass das im Übertretungsprotokoll angeführte Motorrad ein Typ ist, das einer anderen Marke angehört als jene, welche ich fahre und dessen Eigentümer ich bin. Das Motorrad, das ich fahre, ist mit Crossreifen ausgestattet, mit denen eine normale Straße nicht befahrbar ist bzw. nur für sehr kurze Strecken. Mit diesem Motorrad wäre ein Erreichen des Ortes, an dem die Strafe erhoben wurde, gar nicht möglich gewesen. Den Einspruch habe ich mit Einschreiben mit Rückantwort gesendet, aber nie eine Antwort erhalten. Jetzt ist uns vor ein paar Tagen die „ingiunzione di pagamento“ reingeflattert in Bezug auf das vermeintliche Vergehen.“

Aus den übermittelten Unterlagen konnte einwandfrei der beschriebene Sachverhalt bestätigt werden. Daraufhin haben wir direkt das eintreibende Unternehmen sowie den gebietsmäßig zuständigen Volksanwalt angeschrieben. Wir haben die Verwaltung aufgefordert, die Zahlungseintreibung im Selbstschutzwege zu annullieren. Die Verwaltung ist unserer Forderung nachgekommen und das Eintreibungsverfahren wurde annulliert, sehr zur Freude und Erleichterung des Betroffenen.

Bau eines Gehsteiges und Verlegung einer Fernwärmeleitung

Ein Bürger hat sich mit folgender Problematik an die Volksanwaltschaft gewandt.

Im Jahr 2006 wurden die Fernwärmerohre verlegt und der Gehsteig in der unmittelbaren Nähe des Hauses des Bürgers gebaut.

prove disponibili, chiarendo innanzitutto che il giorno indicato mi trovavo in Alto Adige e non in Liguria e poi che la moto indicata nel verbale di contravvenzione è di un'altra marca rispetto a quella che guido io e di cui sono proprietario. La mia moto è dotata di pneumatici da motocross, con i quali non è possibile percorrere una strada normale, o quanto meno solo tratti molto brevi. Con questa moto non sarei mai stato in grado di raggiungere il luogo in cui è stata elevata la contravvenzione. Ho inviato il ricorso tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, ma non ho mai ricevuto risposta. Qualche giorno fa è arrivata un'ingiunzione di pagamento relativa alla presunta infrazione.“

La situazione descritta dal cittadino era confermata in modo inoppugnabile dalla documentazione trasmessa. Abbiamo quindi scritto direttamente all'ente riscossore e al Difensore civico competente sul territorio, e abbiamo chiesto all'amministrazione di annullare la procedura di riscossione del credito in via di autotutela: la nostra richiesta è stata accolta e la procedura di recupero è stata annullata, con gioia e sollievo dell'interessato.

Costruzione di un marciapiede e posa della conduttura del teleriscaldamento

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendo la seguente problematica.

Nel 2006 nelle immediate vicinanze di casa sua era stata posata la conduttura del teleriscaldamento ed era stato costruito un marciapiede.

Bevor der Gehsteig gebaut wurde, bestand eine ca. 50 cm hohe Abgrenzungsmauer zwischen dem Haus und der Wiese.

Das Regenwasser vor dem Haus wurde nördlich Richtung Wiese abgeleitet.

Mit dem Bau des Gehsteiges und durch die Unterbringung der Fernwärmeleitung wurde die, bis dahin freiliegende Stützmauer, aufgefüllt.

Das Wasser hat sich dort aufgestaut und ist in die Kellerräume des Bürgers eingedrungen.

Nach der Asphaltierung des Gehsteiges kann die Stützmauer ihre Funktion nicht mehr erfüllen. Die Verlegung der Abwasserleitung konnte diese Situation nicht verbessern, da das Gefälle des Geländes dies nicht erlaubt.

Ein zusätzliches Problem ist, dass ein Bereich des Gehsteigs nicht durch einen Zaun abgesichert ist.

In diesem Bereich hat sich außerdem ein größeres Loch gebildet. Dies stellt eine Gefahr dar, weil viele Kinder mit dem Fahrrad vorbeifahren. Die Wiese, die einem privaten Eigentümer gehört, ist dort sehr steil und endet mit einem Parkplatz.

Dem Bürger war es ein Anliegen, im Zuge eines Lokalaugenscheins mit der Volksanwaltschaft mögliche Lösungsansätze zu besprechen.

Nach dem gemeinsamen Lokalaugenschein hat die Gemeinde um einige Kostenvoranschläge angesucht und schließlich mitgeteilt, dass eine Firma mit der Durchführung der erforderlichen Arbeiten beauftragt worden ist.

Abmeldung des Wohnsitzes und unzureichende Protokollführung durch die Gemeindeboten

Eine Bürgerin hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt, nachdem sie infolge einer

Prima della costruzione del marciapiede c'era un muro di delimitazione alto circa 50 cm tra la casa e il prato.

L'acqua piovana davanti alla casa veniva così deviata verso nord in direzione del prato.

Con la costruzione del marciapiede e la posa delle condutture il muro di sostegno, fino a quel momento fuori terra, è stato interrato.

L'acqua si è accumulata in quel punto e si è infiltrata nello scantinato del reclamante.

Dopo l'asfaltatura del marciapiede il muro di sostegno non riesce più a svolgere la sua funzione. Né la posa di una tubazione di drenaggio ha potuto migliorare la situazione, poiché la pendenza del terreno non lo permette.

Un ulteriore problema è che una parte del marciapiede non è delimitata da recinzione.

Proprio qui si è formata anche una grossa buca, che costituisce un pericolo per i molti bambini che passano in bicicletta. Il prato, appartenente a un privato, in quel punto è molto ripido e termina in un parcheggio.

Il cittadino auspicava che la Difesa civica potesse fare un sopralluogo per valutare insieme le possibili soluzioni.

A seguito del sopralluogo il Comune ha chiesto alcuni preventivi e comunicato infine di aver incaricato una ditta dell'esecuzione dei lavori necessari.

Cancellazione residenza e redazione inadeguata verbali da parte dei messi comunali.

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica, in quanto, a seguito di una segnalazione fatta



Meldung an das Amt für demographische Dienste der Gemeinde dazu aufgefordert wurde, eine Erklärung über den Wohnungswechsel abzugeben. Die Gemeinde teilte mit, dass das Amt für demografische Dienste ein melderechtliches Verfahren zur Überprüfung des gewöhnlichen Aufenthalts einleiten würde, da aus der durchgeführten Überprüfung hervorging, dass sich der gewöhnliche Aufenthalt der Dame an einer anderen Adresse als der Meldeadresse befand.

Die Gemeinde entsandte eines Abends einen Gemeindebote zur Wohnung des Lebensgefährten der Dame; er stellte sich in seiner Eigenschaft als Gemeindebote, der mit der Durchführung der Volkszählung beauftragt sei, vor und verlangte Auskunft über die Bürgerin. Er erklärte dem Lebensgefährten, dass sie aus den Listen der Gemeinde gestrichen würde, falls er sie nicht antreffen sollte – ohne jedoch genau zu sagen, um welche Listen es sich handelte. Bei dieser Gelegenheit informierte sich der Gemeindebote auch über eine weitere Person (die verstorbene Ehefrau des Herrn), ohne dass dies irgendeine Relevanz für das Verfahren hatte. Der Herr teilte dem Boten mit, dass die Bürgerin in ihrer Eigentumswohnung ansässig sei und dass sie am nächsten Tag sehr früh gemeinsam zu einem Kurzurlaub aufbrechen würden.

Am darauffolgenden Tag begab sich der Gemeindebote zur Wohnung der Dame, in der sich deren Tochter und Enkel aufhielten; diese teilten mit, dass die Dame nicht zu Hause sei, da sie frühmorgens in den Urlaub gefahren sei.

Im Anschluss an den Ortsaugenschein verfasste der Gemeindebote ein Protokoll, in dem er (in unangemessener, beleidigender Sprache und unter Verwendung des Vornamens der Dame) erklärte: „Herr Caius ist um 20:35 Uhr mit dem Aufzug ins Erdgeschoss

all’Ufficio Servizi Demografici del Comune, la stessa è stata invitata a rendere la dichiarazione di cambiamento abitazione. Il Comune comunicava che l’Ufficio Servizi Demografici riteneva sussistere le condizioni per avviare un procedimento anagrafico di verifica della dimora abituale e che, dall’accertamento effettuato, emergeva che la dimora abituale della signora fosse ad un indirizzo diverso da quello di residenza.

Il Comune inviava una sera un messo comunale presso l’abitazione del compagno della signora; questo, presentatosi in qualità di messo del Comune incaricato di effettuare il censimento della popolazione, chiedeva informazioni in merito alla cittadina e faceva presente al compagno che, qualora non avesse reperito la signora, la stessa sarebbe stata cancellata dalle liste del Comune, senza specificare di quali liste si trattasse. In tale occasione il messo si informava anche su chi fosse una tale (moglie deceduta del signore), senza che ciò avesse alcuna rilevanza con il procedimento. Il signore comunicava al messo che la cittadina risiedeva in un appartamento di sua proprietà e che il giorno seguente molto presto sarebbero partiti per una breve vacanza.

Il giorno seguente il messo comunale si recava presso l’abitazione della signora nella quale si trovava la figlia ed il nipote della stessa; questi comunicavano che la signora non si trovava in casa essendo partita molto presto per una vacanza.

A seguito del sopralluogo, il messo comunale redigeva un verbale, nel quale dichiarava (con linguaggio inadeguato, offensivo ed utilizzando il nome proprio della persona (“ore 20:35 è sceso in ascensore a piano strada il sig. Caio rif di essere compagno della Me-

gefahren, er gibt an, der Lebensgefährte von der Mevia zu sein – aber sie wohnt nach seiner Aussage in der X-Straße“ „es ist anzunehmen, dass sich die Mevia mal hier und mal in der X-Straße aufhält“.

In der Folge begab sich die Dame zum Amt für demographische Dienste der Gemeinde, um die Erklärung in Bezug auf ihren Wohnsitz abzugeben und der Gemeindebote informierte sie darüber, dass es wahrscheinlich weitere Überprüfungen geben werde.

Schließlich übermittelte er der Dame – an die Adresse des Lebensgefährten – eine Aufforderung zur Abgabe einer meldeamtlichen Erklärung.

Zudem wurde dem Lebensgefährten ein Einschreiben mit Rückschein zugesandt, mit dem der Meldebeamte diesen fragte, ob er in seiner Eigenschaft als Eigentümer der Wohnung beabsichtige, einen Strafantrag wegen Eindringen in Gebäude gemäß Art. 633 des Strafgesetzbuches gegenüber der Frau, bei der festgestellt wurde, dass sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt an der Adresse ihres Lebensgefährten hat, zu stellen.

Die Dame hat die Wohnsitzerklärung sowohl persönlich beim Gemeindeboten abgegeben als auch in schriftlicher Form durch Zusendung der Erklärung samt beiliegenden Unterlagen (Gas- und Stromrechnungen, Aufteilung der Nebenkosten).

Auch der Lebensgefährte der Dame hat der Gemeinde eine Antwort übermittelt, in der er erklärte, keinen Strafantrag gegen die Dame stellen zu wollen, und die Einstellung des Verfahrens beantragte.

Die Volksanwaltschaft hat bei der Gemeinde Bozen interveniert, wobei sie auf die Unangemessenheit der in den Protokollen des Gemeindeboten verwendeten Sprache hinwies und eine Lösung für das Problem des Wohnsitzes der Dame forderte.

via – ma che lei abita a suo dire via X” “si desume sarà un po’ qui e un po’ in via X la Mevia”).

In seguito, la signora si recava presso l’Ufficio Servizi Demografici del Comune al fine di rendere la dichiarazione in merito alla propria residenza ed il messo riferiva che vi sarebbero state probabilmente altre verifiche.

Di seguito l’inviava alla signora all’indirizzo del compagno un invito a rendere dichiarazioni anagrafiche.

Veniva altresì inviata una raccomandata al compagno, con la quale l’Ufficiale di anagrafe chiedeva allo stesso se, in quanto proprietario dell’alloggio, avesse intenzione di proporre querela per invasione di edifici di cui all’art. 633 del codice penale nei confronti della signora, che si è accertato essere abitualmente dimorante all’indirizzo del compagno.

La signora ha effettuato la dichiarazione di residenza sia personalmente al messo comunale, che in forma scritta inviando dichiarazione di residenza con allegata documentazione (bollette del gas, della luce, ripartizione spese condominiali).

Anche il compagno della signora ha inviato al Comune una risposta nella quale dichiarava di non avere intenzione di proporre querela nei confronti della signora e chiedendo venisse chiuso il procedimento.

La Difesa civica è intervenuta presso il Comune di Bolzano, facendo presente l’inadeguatezza del linguaggio utilizzato nei verbali del messo comunale e chiedendo una soluzione del problema della residenza della signora.



Die Dame wurde schließlich aufgefordert, zu Hause anwesend zu sein, da eine erneute Kontrolle stattfinden sollte, woraufhin der Wohnsitz an ihrer Adresse bestätigt wurde.

Urnenbeisetzung

Eine Bürgerin hat sich an das Amt für Friedhofs- und Bestattungsdienste der Gemeinde gewandt, um die Asche ihrer Eltern und eines Schwagers in einem gemeinsamen Grab zusammen mit ihrem Ehemann beizusetzen.

Für diesen Vorgang hat die Dame einen Betrag von 2.000,00 Euro gezahlt.

Bei der Terminvereinbarung für die Beisetzung der Urnen im Grab wurde die Dame aufgefordert, die Grabeinfassungen entfernen zu lassen, um das Schadensrisiko auszuschließen (eine Person habe die Gemeinde wegen Schäden am Grab verklagt).

Alternativ zur Entfernung der Grabeinfassungen sei die Dame aufgefordert worden, eine Haftungsfreistellung zu unterzeichnen, mit der die auf dem Friedhof tätigen Arbeiter von jeglicher Haftung für eventuelle Schäden am Grab entbunden würden.

Die Dame hat sich an eine Firma gewandt, um Informationen zu dieser Anfrage einzuholen, erhielt jedoch die Antwort, dass man von einer solchen Vorgehensweise noch nie gehört habe.

Die Inhaberin der Firma teilte mit, dass es für die Entfernung der Einfassungen notwendig wäre, etwa 30 cm tief zu graben, es jedoch nicht möglich sei, nur die Einfassungen freizulegen, da diese fest mit der Grabplatte verbunden sind.

Die Kosten für diesen von der Gemeinde geforderten Vorgang belaufen sich auf circa 600 Euro.

Nachdem die Leiterin der Friedhofs- und Bestattungsdienste kontaktiert worden war, gab

La signora è infine stata invitata a farsi trovare in casa, in quanto vi sarebbe stato un nuovo controllo, all'esito del quale è stata confermata la residenza al suo indirizzo.

Tumulazione urne

Una cittadina si è rivolta ai servizi funerari del Comune, al fine di riunire le ceneri dei genitori e di un cognato all'interno di un'unica tomba assieme al marito.

Per tale operazione la signora ha versato un importo di € 2.000,00.

Al momento di prenotare una data per l'inumazione delle urne nella tomba, è stato richiesto alla signora di far rimuovere i cordoli attorno alla tomba, al fine di eliminare il rischio di danni (una persona avrebbe fatto causa al Comune per danni subiti alla tomba).

In alternativa all'eliminazione dei cordoli, sarebbe stato richiesto alla signora di firmare una liberatoria, esonerando da qualsiasi responsabilità gli operai che lavorano presso il cimitero, in caso di danni che potrebbero verificarsi alla tomba.

La signora si è rivolta ad una ditta per chiedere informazioni in merito a quanto richiesto, ricevendo come risposta di non avere mai sentito parlare di tale pratica.

La titolare della ditta riferiva comunque che per rimuovere i cordoli sarebbe stato necessario scavare circa 30 cm di terra, ma che non sarebbe stato possibile scavare solo i cordoli, in quanto gli stessi sono fissati alla lapide.

Tale operazione richiesta dal comune ha un costo di circa 600 euro.

Contattata la direttrice dei servizi funerari e cimiteriali, la stessa rispondeva che la prima

diese an, dass die erste Anmeldung für die Beisetzung der drei Urnen direkt durch die Firma erfolgt sei, die darauf hingewiesen wurde, dass vor der Beisetzung die Grab-einfassungen entfernt werden müssten, um den Friedhofsmitarbeitern das Ausheben der Erde zu ermöglichen, die den Urnenschacht bedeckt.

Urnengräber sind kleiner (ca. 90x90 cm einschließlich der Einfassungen) als Familiengräber für Erdbestattungen, weshalb Ausschachtungsarbeiten – auch wenn sie „von Hand“, d. h. mit Schaufeln, durchgeführt werden – potenziell unbeabsichtigte Schäden an den vorhandenen Einfassungen verursachen können.

Der Grund für die geforderte Entfernung der Einfassungen fällt somit in den operativen Ermessensspielraum des Dienstes und dient dazu, potenzielle Schäden an der Grabanlage zu vermeiden. Der Aushub ist zudem einfacher und daher vorzuziehen, wenn keine Einfassungen vorhanden sind.

Die beauftragte Firma hat die Kundin wahrscheinlich sofort über die Notwendigkeit informiert, die Einfassungen zu entfernen, und dabei auch auf die Erhöhung des Kostenvoranschlags hingewiesen, da die Dame umgehend die Friedhofsverwaltung anrief, um Erklärungen zu erhalten.

Die Dame beklagte sich, dass sich der Kostenvoranschlag der Firma aufgrund der notwendigen Entfernung der Einfassungen auf 800 Euro belief (wobei man ihr jedoch einen Rabatt in Aussicht gestellt hatte), obwohl diese nach Aussage des Steinmetzes gar nicht hätten entfernt werden müssen. Sie beklagte sich zudem darüber, dass sie weder zum Zeitpunkt der Vereinbarung über die Umbettung noch bei Abschluss des Konzessionsvertrags im Jahr 2020 darüber informiert worden sei, dass bei jeder Beisetzung derart hohe Kosten für die Entfernung der Einfassungen an-

prenotazione per la tumulazione delle tre urne è stata fatta direttamente dalla ditta. A quest'ultima è stato fatto presente che prima della tumulazione avrebbero dovuto togliere i cordoli della tomba per consentire agli operai necrofori di scavare la terra che ricopre il pozzetto per urne.

Le tombe per urne sono più piccole (circa 90x90 cm compresi i cordoli) rispetto alle tombe di famiglia per salme e quindi le operazioni di scavo, anche se svolte "a mano", ovvero con badili, possono potenzialmente provocare accidentalmente danni ai cordoli laddove presenti.

La ragione per la quale viene chiesto di togliere i cordoli rientra quindi nell'ambito della discrezionalità operativa del servizio ed è volta ad evitare potenziali danni al manufatto. L'operazione di scavo è inoltre più agevole e quindi preferibile se non sono presenti i cordoli.

La ditta incaricata ha probabilmente avvisato subito la cliente della necessità di togliere i cordoli evidenziando anche l'aumento del loro preventivo, perché la signora ha subito chiamato la portineria del cimitero per avere spiegazioni.

La signora lamentava che il preventivo della ditta era di 800 euro (ma le avrebbero fatto uno sconto) in conseguenza della necessità di togliere i cordoli, che a detta del marmista non andavano tolti. Lamentava, inoltre che al momento dell'accordo di esumazione e al momento di stipula del contratto di concessione nel 2020 non era stata avvisata di dover spendere tutti questi soldi ad ogni tumulazione per la rimozione dei cordoli. Al riguardo è stato spiegato che la rimozione dei cordoli è necessaria per evitare che le operazioni di scavo possano danneggiarli vi-

fallen würden. Ihr wurde daraufhin erklärt, dass die Entfernung der Grabeinfassungen erforderlich sei, um zu verhindern, dass diese aufgrund der beengten Platzverhältnisse bei den Grabungsarbeiten beschädigt werden. Die Friedhofsverwaltung sei ausschließlich für die Friedhofsdienste verantwortlich, während sie die Tarife der Steinmetze für Arbeiten an Grabmälern nicht kenne. Aus diesem Grund habe die Friedhofsverwaltung keine Anhaltspunkte gehabt, um sie über solche Kosten zu informieren. Zudem sei die Friedhofsverwaltung nicht darüber informiert gewesen (und es gebe auch keinen Grund dafür), dass sich die Firma dazu entschieden hatte, die Einfassungen am Grabstein zu befestigen.

Die Dame zeigte sich mit den Auskünften unzufrieden und forderte alternative Lösungswege. Sie schlug vor, entweder den Erdaushub zur Öffnung des Schachts durch die Firma vornehmen zu lassen oder ihrerseits eine Erklärung einzureichen, um die Gemeinde von jeglicher Haftung freizustellen.

Die Volksanwaltschaft wandte sich an die Leitung der Friedhofsverwaltung, um Erläuterungen in dieser Angelegenheit zu erhalten. Die Amtsleiterin bestätigte die Unmöglichkeit, die Firma mit der Durchführung der friedhofstechnischen Arbeiten zu beauftragen, da diese ausschließlich in die Zuständigkeit des Friedhofsdienstes der Gemeinde fallen; zudem wurde die Annahme einer Haftungsfreistellung für eventuelle Schäden abgelehnt, um keinen Präzedenzfall zu schaffen, der künftig schwer zu handhaben wäre.

Die Gemeindeordnung über die Bestattungs- und Friedhofsdienste beinhaltet „sämtliche Vorschriften [...], die Dienste und Aufgaben bezüglich des Leichendienstes und im Bestattungs- und Friedhofsbereich sowie im Bereich der einschlägigen Vorgaben, Ermächtigungen und Kontrollen regeln“.

sto lo spazio esiguo e che l'ufficio cimiteriale risponde esclusivamente di quelle che sono le operazioni cimiteriali mentre non conosce le tariffe applicate dai marmisti per gli interventi sui manufatti. Per tale ragione l'ufficio non avrebbe avuto elementi per avvisarla di simili costi. L'ufficio inoltre non era al corrente (e non vi è ragione che lo sia) della scelta progettuale della ditta di fissare i cordoli alla lapide.

La signora, non soddisfatta delle risposte ha insistito per cercare soluzioni alternative, proponendo alternativamente che la ditta togliesse la terra per aprire il pozzetto o la presentazione di una sua dichiarazione per sollevare il Comune da ogni responsabilità.

La Difesa civica si è rivolta alla Direzione dell'Ufficio cimiteriale al fine di avere delucidazioni in merito alla questione e la direttrice dell'ufficio confermava l'impossibilità di far eseguire le operazioni cimiteriali alla ditta incaricata, in quanto competono esclusivamente ai servizi cimiteriali comunali escludendo di poter accettare una liberatoria su eventuali danni per non creare un precedente che può essere di difficile gestione.

Il regolamento comunale per le attività funebri e cimiteriali ha per oggetto il "complesso delle norme [...], intese a disciplinare il complesso dei servizi e delle funzioni in ambito necroscopico, funebre, cimiteriale e di polizia mortuaria".

Im Sinne der oben genannten Ordnung fällt es in die Zuständigkeit der Friedhofsverwaltung, technisch-operative Lösungen festzulegen, die für die Durchführung der Friedhofstätigkeiten als am besten geeignet erachtet werden. Dies schließt die Anwendung notwendiger Maßnahmen ein, um Gefahren abzuwenden und sowohl das Personal als auch die Gemeinde vor Schadensersatzansprüchen zu schützen.

Nachdem das zuständige Amt der Volksanwaltschaft die Sachlage erläutert hatte, ließ die Bürgerin die Arbeiten wie gefordert ausführen.

Antrag auf ein für die Ausreise gültiges Dokument für Minderjährige

Eine geschiedene Mutter wandte sich an die Volksanwaltschaft, da es Probleme bei der Ausstellung eines für die Ausreise gültigen Ausweises für ihren minderjährigen Sohn gab. Während der Zeit der Trennung hatte die Mutter das alleinige Sorgerecht, aber mit der Scheidung wurde die gemeinsame elterliche Sorge festgelegt. Trotz der vorliegenden Zustimmungserklärung betreffend die Ausstellung von Gesundheits- und Identitätsdokumenten des in einer Einrichtung untergebrachten Vaters stellte das Amt für demografische Dienste die Identitätskarte ohne die für die Ausreise erforderliche Gültigkeit aus.

Die Dame kritisierte das unhöfliche Verhalten des Personals im Amt für demografische Dienste. Sie wies darauf hin, dass die Behörde die besondere Situation des Vaters hätte berücksichtigen müssen. Da dieser sich in einer Einrichtung befindet, die in den ersten acht Monaten jeglichen Familienkontakt untersagt, ist die schriftliche Zustimmungserklärung betreffend die Ausstellung der angeforderten Dokumente maßgeblich. Diese lag als Teil der bereits vorgelegten Scheidungs- und Trennungsurteile vor, die schon bei der ersten Beantragung der elektronischen Identi-

Ai sensi della sopramenzionato regolamento rientra nelle attribuzioni dell'Ufficio cimiteriale stabilire le soluzioni tecnico-operative ritenute migliori per l'esecuzione delle attività cimiteriali anche mediante l'adozione di eventuali misure necessarie per evitare situazioni di pericolo e di esporre il personale e il Comune ad eventuali richieste di risarcimento.

A seguito dei chiarimenti forniti alla Difesa civica dall'ufficio competente, la cittadina ha fatto eseguire i lavori come richiesti.

Richiesta documento valido per l'espatrio minore

Una cittadina, madre di un minore, che aveva divorziato dal padre dello stesso, si è rivolta alla Difesa civica a causa di un problema emerso in relazione al rilascio del documento di identità valido per l'espatrio del figlio. Il minore era affidato, in costanza di separazione, esclusivamente alla madre, con il divorzio è affidato congiuntamente ai due genitori. Il padre, che è ricoverato in una struttura, ha firmato un atto di assenso per la richiesta di documentazione sanitaria e di identità, l'Ufficio Servizi Demografici ha rilasciato la carta d'identità ma non è valida per l'espatrio.

La signora ha lamentato la maleducazione degli impiegati dell'anagrafe e che in generale l'Ufficio Servizi Demografici dovrebbe tenere conto del fatto, che chi si trova in Comunità come il padre, prima di 8 mesi dall'entrata, non ha il diritto di vedere nessuno della famiglia, così da tenere conto dell'assenso scritto del padre consegnato ai fini del rilascio dei documenti richiesti e facente parte dell'atto giudiziale del divorzio divenuto effettivo poco dopo, come pure l'atto giudiziale della separazione, esibiti alla prima richiesta della CIE per il minore.

tätskarte (CIE) für den Minderjährigen eingereicht wurden.

Zugang zu den Verwaltungsunterlagen

Ein Bürger stellte einen Antrag auf Zugang zu Verwaltungsunterlagen, um Einsicht in die Akten eines Bauverfahrens zu erhalten. Die betreffende Gemeinde wies den Antrag auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen ab. Aus diesem Grund wandte der Bürger sich an die Volksanwaltschaft, um die Überprüfung des abgelehnten Antrags auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen zu beantragen.

Die Gemeinde führte als Grund für die Ablehnung an, dass dem Antragsteller die erforderliche subjektive Legitimation fehle. Die fehlende Legitimation ergebe sich aus dem Umstand, dass die Bauparzelle, auf dem das Projekt realisiert werden soll, nicht direkt an die Bauparzelle des Antragstellers angrenzt.

Des Weiteren behauptete die Gemeinde, dass einige in den Bauakten enthaltenen Informationen – aus Gründen des Datenschutzes, der Sicherheit oder des Schutzes sensibler Daten gemäß geltender Vorschriften – Einschränkungen unterliegen könnten.

Laut verbreiteter Rechtsprechung müssen die Grundstücke nicht angrenzend sein, da die Voraussetzung der *vicinitas* im weitesten Sinne des Wortes zu verstehen ist. Dabei handelt es sich um einen dehnbaren Begriff, der sowohl einer Person zuerkannt werden kann, die in unmittelbarer Nähe des Bereichs lebt, in dem die Bauarbeiten ausgeführt werden, als auch einer Person, die – obwohl ihr Grundstück nicht direkt an die Immobilie angrenzt – dennoch eine stabile und bedeutende Verbindung zu dieser aufweist. Es wäre demnach bereits ausreichend, dass der Antragsteller dauerhaft in der Nähe des für die Realisierung der Baumaßnahme

Accesso documentale

Un cittadino faceva istanza di accesso ai documenti amministrativi, al fine di ottenere gli atti relativi ad una pratica edilizia. Il Comune interpellato rigettava la richiesta di accesso ai documenti amministrativi. Per tale motivo il cittadino si rivolgeva alla Difesa civica, chiedendo il riesame del diniego di accesso agli atti.

La motivazione, adottata dal Comune a sostegno del rigetto consisteva nel supposto difetto in capo al richiedente, della legittimazione soggettiva richiesta. Tale assenza di legittimazione soggettiva sarebbe derivata dal fatto che, la costruzione in progetto sulla particella edificabile non è direttamente confinante con la particella edificabile di proprietà del richiedente.

Il Comune asseriva, inoltre, che “alcune informazioni contenute nella pratica edilizia potrebbero essere soggette a restrizioni per motivi di privacy, sicurezza o protezione di dati sensibili, come previsto dalla legislazione vigente”.

Secondo giurisprudenza diffusa, non è necessario che le proprietà siano confinanti, essendo il requisito della *vicinitas*, da intendersi in termini ampi, in quanto trattasi di un concetto elastico che può essere riconosciuto sia al soggetto che vive in diretta prossimità dell’area di svolgimento dei lavori, sia a chi, pur non avendo la proprietà confinante con l’immobile, risulti comunque avere uno stabile e significativo collegamento con lo stesso. Sarebbe, quindi, sufficiente che l’interessato viva abitualmente in prossimità del sito prescelto per la realizzazione dell’intervento edilizio o abbia uno stabile e significativo collegamento con esso, da valutare

ausgewählten Standortes lebt oder eine stabile und bedeutsame Verbindung zu diesem Ort nachweisen kann, was jeweils anhand der konkreten Situation und von Fall zu Fall zu prüfen ist.

Im vorliegenden Fall ist die Tatsache, dass das Grundstück des Bürgers nicht direkt an das Bauprojekt angrenzt, somit nicht ausreichend, um die Anerkennung der Voraussetzung der vicinitas auszuschließen. Demzufolge bleibt die mögliche nützliche Funktion des Zugangs zu den Verwaltungsunterlagen – sowohl zur Informationsgewinnung als auch als rechtliches Instrument – weiterhin bestehen.

Zudem erscheint die Erklärung der Gemeinde in Bezug auf den Datenschutz, die Sicherheit oder den Schutz sensibler Daten sehr pauschal, da sich daraus keine Abwägung zwischen dem Erkenntnisinteresse des Antragstellers und der Wahrscheinlichkeit sowie der Schwere des Schadens ableiten lässt, den die Interessen der Drittbetroffenen infolge der Akteneinsicht erleiden könnten. Aus diesen Gründen gab die Volksanwaltschaft eine positive Stellungnahme zum Antrag auf Überprüfung ab und forderte die Gemeinde auf, dem Bürger die gewünschten Verwaltungsunterlagen zu übermitteln.

Muss die Gemeinde einen Rückkehrer wiederaufnehmen?

Ein Herr ist in einer Gemeinde Südtirols aufgewachsen und dann ins Ausland abgewandert. Ende Oktober ist er dann an einen Südtiroler Sozialsprengel verwiesen worden, weil er in der Schweiz keine Papiere hatte. Der Sozialsprengel hat sich bei der Volksanwaltschaft erkundigt, ob die Gemeinde, in der der Herr aufgewachsen ist, dazu verpflichtet ist, ihm einen fiktiven Wohnsitz zu geben, damit er in Südtirol behandelt werden kann und anschließend in ein Altersheim gebracht werden kann. Die Gemeinde müsste dann die Spesen übernehmen. Die Gemeinde war

sulla scorta della situazione concreta e caso per caso.

Nel caso di specie, il fatto che la proprietà del cittadino non sia direttamente confinante con la costruzione in progetto, non è, quindi, sufficiente ad escludere il riconoscimento del requisito della vicinitas. Pertanto, non è preclusa la potenziale utilità di carattere conoscitivo e strumentale che può derivare dall'accesso agli atti.

Inoltre, la dichiarazione del Comune riferita alla privacy, sicurezza o protezione di dati sensibili appare molto generica non potendosi evincere l'esame del bilanciamento tra l'interesse conoscitivo della persona richiedente e la probabilità e serietà del danno che gli interessi dei soggetti controinteressati potrebbero subire in conseguenza dell'accesso. Per tali motivi, la Difesa civica dava parere positivo alla richiesta di riesame invitando il Comune a trasmettere la documentazione richiesta al cittadino.

Un Comune è obbligato a riaccogliere un suo ex residente?

Un signore, cresciuto in un comune altoatesino e poi emigrato all'estero, a fine ottobre è stato inviato a un Distretto sociale della provincia di Bolzano perché in Svizzera era senza documenti. Il Distretto sociale ha chiesto alla Difesa civica se il Comune in cui quel signore era cresciuto avesse l'obbligo di dargli la residenza fittizia per permettergli di curarsi in Alto Adige e successivamente accedere a una casa di riposo, con spese a carico del Comune. Il Comune però non era d'accordo sul fatto di concedergli la residenza.



nicht damit einverstanden, ihm einen Wohnsitz zu geben.

Die Volksanwaltschaft hat darauf hingewiesen, dass das Gesetz Nr. 1228 vom 24. Dezember 1954 (Ordnung der Einwohnermeldeämter), vorsieht, dass jeder verpflichtet ist, „für sich selbst und für die Personen, über die er die elterliche Sorge oder Vormundschaft ausübt, die Eintragung in das Melderegister der Gemeinde seines gewöhnlichen Aufenthalts zu beantragen und dieser die Tatsachen mitzuteilen, die eine Änderung der Melderegisterdaten gemäß der Verordnung begründen, unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 44 des Zivilgesetzbuches, die Verpflichtung zur Meldung des Umzugs auch beim Einwohnermeldeamt der vorherigen Wohnsitzgemeinde unberührt bleibt.

Die vorübergehende Abwesenheit von der Gemeinde des gewöhnlichen Aufenthalts hat keine Auswirkungen auf die Anerkennung des Wohnsitzes.“

Die Gemeinde hat schließlich entschieden, dem Herrn den Wohnsitz zu geben.

La Difesa civica ha fatto presente che la legge 24 dicembre 1954, n. 1228 (“Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente”), prevede quanto segue: “È fatto obbligo ad ognuno di chiedere per sé e per le persone sulle quali esercita la patria potestà o la tutela, la iscrizione nell’anagrafe del Comune di dimora abituale e di dichiarare alla stessa i fatti determinanti mutazione di posizioni anagrafiche, a norma del regolamento, fermo restando, agli effetti dell’articolo 44 del Codice civile, l’obbligo di denuncia del trasferimento anche all’anagrafe del Comune di precedente residenza.

L’assenza temporanea dal Comune di dimora abituale non produce effetti sul riconoscimento della residenza.”

Il Comune ha poi deciso di concedere la residenza al cittadino in questione.

3.2 SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Anbei einige Beispiele der Bürgeranfragen, mit denen sich die Volksanwaltschaft in Bezug auf die Landesverwaltung befasst hat:

Das Warten auf die Abfertigung

In der Volksanwaltschaft gab es mehrere Beschwerden in Bezug auf die Auszahlung der Abfertigung. In einem Fall handelte es sich um die Beschwerde eines ehemaligen stellvertretenden Direktors der Landesverwaltung, der schon seit zwei Jahren im Ruhestand war und in Bezug auf die Auszahlungen seiner Abfertigung, sowie der nicht genossenen Urlaubstage und der Inflationsanpassungsnachzahlungen keine Auskunft bekam.

Der Beschwerdeführer bat um Mitteilung der Bearbeitungszeiten zu den Auszahlungen der ihm zustehenden Beträge. Nach seiner Pensionierung unternahm er mehrere Versuche, mit dem zuständigen Amt in Verbindung zu treten, um Auskünfte zu seinem Anliegen zu erhalten, bekam jedoch keinerlei Rückmeldung. Er hatte nur die Gesamtzahl der noch zu liquidierenden nicht genossenen Urlaubstage durch ein Schreiben, das in seiner digitalen Akte hinterlegt wurde, erfahren, hatte diesbezüglich jedoch noch nichts ausbezahlt bekommen.

Die Volksanwaltschaft ersuchte das zuständige Amt um Mitteilung, innerhalb welcher Frist mit der vollständigen Abrechnung der Abfertigung zu rechnen sei. Zudem bat sie um eine formelle Bestätigung sowie um die Übermittlung der vollständigen Abrechnungsunterlagen.

Im Zusammenhang mit der Abfertigung wurde mitgeteilt, dass diese in drei Raten ausbezahlt werden würde. Zum Thema „Inflationsanpassung/ausständige Nachzahlungen“ teilte das Amt mit, mit welchen Lohnstreifen

3.2 AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Di seguito alcuni esempi di istanze che la Difesa civica si è trovata ad affrontare con riguardo all'Amministrazione provinciale.

Attesa per il trattamento di fine rapporto

Alla Difesa civica sono giunti numerosi reclami in merito alla liquidazione del trattamento di fine rapporto. In un caso a reclamare è stato un ex vicedirettore dell'Amministrazione provinciale in pensione già da due anni, che non aveva ancora ricevuto informazione alcuna riguardo alla liquidazione del suo TFR, delle ferie non godute e degli arretrati perequativi.

Il reclamante chiedeva di conoscere le tempistiche di elaborazione dei pagamenti degli importi a lui dovuti. Dopo il suo pensionamento egli aveva provato diverse volte a mettersi in contatto con l'ufficio competente per avere delle informazioni in merito alla sua situazione, senza mai ricevere riscontro. Aveva solamente ricevuto una nota, depositata nel suo fascicolo digitale, in merito alla liquidazione delle ferie non godute, senza però riceverne l'effettivo pagamento.

La Difesa civica ha dunque chiesto all'ufficio competente di comunicare le tempistiche previste per la chiusura delle pratiche di calcolo e liquidazione del trattamento di fine rapporto, nonché di inviare conferma formale e trasmettere tutta la documentazione relativa al calcolo e alla liquidazione del TFR.

Per quanto riguarda il trattamento di fine rapporto, l'ufficio ci ha comunicato che sarebbe stato liquidato in tre rate. In riferimento agli arretrati perequativi l'ufficio ha comunicato con quale busta paga erano stati liquidati

die Einmalzahlungen ausbezahlt wurden, und dass Führungskräfte anschließend aus den Einmalzahlungen laut geltenden Bestimmungen ausgeschlossen wurden.

Bezugnehmend auf die Ausbezahlung der nicht genommenen Urlaubstage wurde festgestellt, dass zwar die Maßnahme mit der Gesamtzahl der Tage in der digitalen Akte des Beschwerdeführers hinterlegt wurde, dass Gehaltsamt die Zahlung jedoch noch nicht vorgenommen hatte. Diese würde im darauffolgenden Monat erfolgen. Bislang konnte der Fall noch nicht abgeschlossen werden.

In welchen Fällen wird der Schülertransport zur Grundschule gewährleistet?

In einer abgelegenen Fraktion wurde die Grundschule wegen zu geringer Schüleranzahl aufgelassen. In der Folge hat die Gemeindeverwaltung die Zuweisung der Schülerinnen und Schüler an eine andere Schule im Gemeindegebiet beschlossen. Aus derselben Beschlussniederschrift geht jedoch weiters hervor, dass es den Eltern freisteht, ihre Kinder alternativ dazu in eine andere Grundschule in der Gemeinde einzuschreiben. Die frühere zuständige Gemeindereferentin hatte sowohl den betroffenen Eltern als auch dem Direktor des Grundschulsprengels – leider nur mündlich – für letzteren Fall einen entsprechenden Schülertransport zugesichert. Ein diesbezüglicher Antrag der betroffenen Eltern wurde vom Amt für Schulfürsorge mit der Begründung abgelehnt, dass es sich nicht um die zuständige Schule handle.

Die Familie, die sich für die von der Entfernung her nähere Grundschule im Ortszentrum entschieden hat, und der Schuldirektor haben sich an die Volksanwaltschaft gewandt, um abzuklären, ob sie nun Anrecht auf den Schülertransport hat oder nicht. Sie brachte unter anderem

i pagamenti una tantum e che in base alle disposizioni vigenti i dirigenti ne erano stati esclusi.

Per quanto riguarda infine la liquidazione delle ferie non godute l'ufficio ha confermato che il provvedimento con il conteggio complessivo dei giorni di ferie era stato effettivamente depositato nel fascicolo del reclamante, ma l'ufficio stipendi non aveva ancora provveduto al pagamento, che sarebbe avvenuto il mese seguente. Ad oggi il caso non è ancora chiuso.

In quali casi viene garantito il trasporto scolastico per la scuola primaria?

In una frazione periferica isolata era stata chiusa la scuola primaria a causa dello scarso numero di iscritti. Di conseguenza l'amministrazione comunale aveva deliberato di assegnare le scolare e gli scolari a un'altra scuola del medesimo comune. Nel verbale della deliberazione si legge però anche che i genitori, in alternativa, sarebbero stati liberi di iscrivere i propri figli in una diversa scuola primaria nel territorio comunale. Per tale seconda opzione la precedente Assessora comunale competente aveva assicurato sia ai genitori interessati sia al direttore del distretto scolastico – purtroppo solo a voce – un adeguato servizio di trasporto scolastico. I genitori interessati avevano pertanto inoltrato una richiesta all'Ufficio Assistenza scolastica, che l'aveva però rigettato motivando che la scuola prescelta non era quella di originaria assegnazione.

La famiglia che aveva optato per la scuola primaria in centro paese, più vicina, e il direttore scolastico si sono rivolti quindi alla Difesa civica per sapere se avevano diritto al trasporto scolastico oppure no, sottolineando che i criteri relativi a distanza minima e

vor, dass die Kriterien in Bezug auf Mindestentfernung und Schüleranzahl erfüllt würden.

Nach Rücksprache der Volksanwaltschaft mit dem zuständigen Landesamt, hat sich bestätigt, dass nur dann Anspruch auf den Schülerverkehrsdienst besteht, wenn die gebietsmäßig zuständige öffentliche Schule gewählt wird.

In der Folge hat die Volksanwältin die Gemeinde kontaktiert und ersucht, mögliche Lösungsansätzen im Rahmen der geltenden Landesbestimmungen zu überprüfen.

Dazu gehört die Möglichkeit für Gemeinden, auf eigene Kosten und ohne jegliche Zusatzkosten für das Land zusätzliche eigene Schülerverkehrsdienste, die ausschließlich für die Gemeinde von Interesse sind, einzurichten. Zudem besteht unter der Voraussetzung, dass das Land dazu sein Einverständnis gibt, für die Gemeinde die Möglichkeit, auf eigene Kosten mit dem beauftragten Unternehmen eine Ausweitung der ursprünglichen Strecke oder die Einsetzung eines größeren Fahrzeuges zu vereinbaren. Die Gemeinden hat diese Möglichkeiten abgelehnt, um keine Präzedenzfälle zu schaffen.

Nichtzulassung verlängerter Stundenplan

Eine Bürgerin, hat sich bei der Volksanwaltschaft gemeldet, da ihr fünfjähriger Sohn zwar an der gewünschten Grundschule aufgenommen worden war, aber nicht in der dort vorgesehenen Ganztagsklasse. Beide Elternteile üben einen Vollzeitjob aus und es ist ihnen wichtig, ihren Sohn am Nachmittag versorgt zu wissen.

Die Bürgerin wollte abklären, ob die Direktorin bewusst ihre Anfrage nicht berücksichtigt hatte, oder ob wirklich eine maximale Kapazität vorgesehen ist und wenn ja, aufgrund welcher Kriterien ihr Sohn ausgeschlossen

numero di iscritti risultavano soddisfatti.

Una verifica effettuata dalla Difesa civica presso l'ufficio provinciale competente ha confermato che si ha diritto al trasporto scolastico solo se si sceglie la scuola pubblica competente per territorio.

In seguito la Difensora civica ha contattato il Comune chiedendo di verificare quali soluzioni fossero ipotizzabili nell'ambito delle disposizioni provinciali vigenti.

Tra le possibilità offerte ai Comuni vi è quella di organizzare, a proprie spese e senza costi aggiuntivi per la Provincia, servizi integrativi di trasporto scolastico che interessino esclusivamente l'ambito comunale. Inoltre il Comune può – a condizione che la Provincia lo autorizzi – concordare a proprie spese con la ditta incaricata un ampliamento della tratta prevista in origine oppure l'impiego di un mezzo più grande. Il Comune ha rigettato queste possibilità per non creare precedenti.

Mancata accettazione dell'orario prolungato

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica poiché il figlio di cinque anni era stato accettato nella scuola primaria prescelta, ma non nella classe a tempo pieno prevista. Entrambi i genitori lavorano a tempo pieno e per loro è importante che il figlio sia a scuola nel pomeriggio.

La signora voleva sapere se la direttrice non avesse considerato la sua richiesta di proposito oppure se fosse davvero previsto un numero massimo di iscritti e in tal caso secondo quali criteri fosse stato escluso suo figlio. La



wurde. Die Mutter beanstandete in dieser Hinsicht mangelnde Transparenz und Informationen von Seiten der Schule.

Aus verwaltungstechnischen Gründen war es zu einer Verzögerung bei der Anmeldung gekommen, die erst Ende Mai endgültig abgeschlossen werden konnte, nachdem die Unbedenklichkeitserklärung („Nulla Osta“) der zuständigen Schule eingereicht wurde.

Die Volksanwältin hat bei der italienischen Bildungsdirektion interveniert und um eine Überprüfung des Sachverhalts gebeten, mit dem Ergebnis, dass das Einschreibeprozesse regulär abgelaufen sei. Die Kriterien für die Zulassung zum Ganztagsunterricht seien in einem Beschluss des Schulrats enthalten. Es war keine Rangliste erstellt worden, da nach der Zuweisung des Personalbestands für die Grundschule alle Anträge der Kinder berücksichtigt wurden, die am 9. Mai 2025 tatsächlich für das Schuljahr 25/26 in die erste Klasse eingeschrieben waren.

Man versicherte ihr jedoch, dass die Familie umgehend kontaktiert werde, sollte ein Platz frei werden, und dass die Aufnahme ihres Sohnes unter Berücksichtigung der geltenden Prioritätskriterien erneut geprüft werde. Wenige Tage später erhielt die Familie die Nachricht, dass ein Platz verfügbar geworden ist und ihr Sohn aufgenommen wird.

Kein behindertengerechter Parkplatz weit und breit

Ein Herr musste seinen Sohn mit Gehbehinderung mit dem Auto zur Zweisprachigkeitsprüfung begleiten. Vor dem Gebäude gab es aber keine Parkmöglichkeit, weshalb sich dieser Herr verärgert an die Volksanwaltschaft gewandt hat. Die Beschreibung des Vorfalles lautete wie folgt: *„Ich möchte kurz unsere Erfahrung bei der Zweisprachigkeitsprüfung meines Sohnes in Bozen schildern.*

Mein Sohn ist auf den Rollstuhl angewiesen

madre contestava in proposito la mancanza di trasparenza e di adeguate informazioni da parte della scuola.

Per motivi tecnico-amministrativi l'iscrizione era pervenuta tardi ed era stata definitivamente formalizzata solo a fine maggio, dopo la presentazione del nulla osta della scuola di competenza.

La Difensora civica è intervenuta presso l'Intendenza scolastica italiana e ha chiesto di verificare la questione, appurando poi che la procedura di iscrizione era avvenuta in modo regolare. I criteri per l'ammissione alla classe a tempo pieno sono contenuti in una delibera del consiglio d'istituto. Non era stata stilata alcuna graduatoria, poiché dopo l'assegnazione del personale alla scuola primaria tutte le richieste per i bambini che alla data del 9 maggio 2025 risultavano iscritti alla classe prima per l'anno scolastico 2025/2026 erano state accolte.

È stato assicurato tuttavia che la famiglia sarebbe stata contattata immediatamente nel momento in cui si fosse liberato un posto, e che l'iscrizione del figlio sarebbe stata verificata nuovamente tenendo conto dei criteri di priorità vigenti. Pochi giorni dopo alla famiglia è stato comunicato che si era liberato un posto e che il figlio era stato accettato.

Nessun parcheggio disponibile per persone con disabilità

Un signore doveva accompagnare il proprio figlio con disabilità motoria all'esame di bilinguismo. Davanti all'edificio però non c'era possibilità di parcheggiare, ragion per cui si è rivolto arrabbiato alla Difesa civica, descrivendo il caso con queste parole: *“Vorrei raccontare brevemente quanto accaduto in occasione dell'esame di bilinguismo di mio figlio a Bolzano.*

Mio figlio è in sedia a rotelle, e poiché sa-

und da ich schon über eine nahe Baustelle informiert war, haben wir genug Zeit zur Anreise aus Bruneck veranschlagt. Leider war es uns im weiteren Umkreis nicht möglich einen barrierefreien Parkplatz zu finden. Die Zeit wurde immer knapper, deshalb habe ich mich kurzentschlossen dazu entschieden, meinen Sohn direkt vor dem Eingang des Amtes „abzuladen“. Dort befindet sich allerdings keinerlei Möglichkeit auch nur für kurze Zeit zu „entladen“. Somit habe ich vor der Einfahrt für Motorräder, halb auf dem Gehsteig, vor der Bushaltestelle geparkt und habe den Rollstuhl aus dem Kofferraum gewuchtet. Dabei wurde ich lauthals von einem einfahrenden Motorradfahrer beschimpft und mit erhobener Faust „begrüßt“. Im Stress habe ich meinem Sohn in den Rollstuhl geholfen und mich mit den Worten verabschiedet, er solle hier noch kurz warten und ich werde versuchen noch vor Beginn der Prüfung zu ihm zu kommen. Dies alles wurde von zwei Polizistinnen beobachtet.

Ich bin also weggefahren, im Stress, meinen Sohn vor dem Gebäude auf mich wartend. In einem halsbrecherischen Manöver zwischen Bussen und „Anrainerverkehr“ aus der Einfahrt biegend, auf der Straße wendend, nach einer Parkmöglichkeit Ausschau haltend, wurde ich schließlich von den zwei netten Ordnungskräften „höflich“ darauf hingewiesen, ob ich wüsste, wo ich mich hier befände. Beim Versuch, mich zu erklären, den Tränen nahe und verzweifelt, wurde ich nur angeherrscht, ich solle schauen, so schnell wie möglich (wie überhaupt?) von hier zu verschwinden, denn sie sei bereits kurz davor, mir eine entsprechende Strafe auszustellen. Der Versuch ihrer Kollegin, es handle sich ja um einen Rollstuhlfahrer..., konnte die Polizistin nicht beruhigen.

Den Damen beim Empfang des Amtes hingegen war die Situation sehr wohl bewusst,

pevo della presenza di un cantiere nelle vicinanze abbiamo calcolato tempo a sufficienza per arrivare da Brunico. Purtroppo, però non siamo riusciti a trovare alcun parcheggio per persone con disabilità in tutto il circondario. Il tempo stringeva, così ho deciso di “scaricare” mio figlio direttamente davanti all’entrata dell’edificio. Lì però non c’è alcuna possibilità di sostare anche brevemente per “scarico”, così ho parcheggiato davanti all’accesso per i motocicli, per metà sul marciapiede, davanti alla fermata dell’autobus e ho tirato fuori a fatica la sedia a rotelle dal bagagliaio, mentre un motociclista che stava entrando mi ha insultato ad alta voce “salutandomi” con il pugno alzato. Sotto pressione ho aiutato mio figlio a salire sulla sedia a rotelle e gli ho detto di aspettarmi lì, che avrei cercato di arrivare prima dell’inizio dell’esame. Due agenti della polizia municipale hanno assistito a tutta la scena.

Sono quindi ripartito, sotto pressione, lasciando mio figlio in attesa davanti all’edificio. Dopo essermi riportato sulla carreggiata con una manovra spericolata tra autobus e macchine, svoltando sulla strada e continuando a guardare se c’era un parcheggio, sono stato apostrofato dalle due simpatiche agenti che mi hanno chiesto “gentilmente” se sapessi dove mi trovavo. Mentre tentavo di spiegare loro la situazione, sull’orlo delle lacrime e disperato, una delle due mi ordinava con fare imperioso di sparire il prima possibile (e come?) perché già stava per darmi una multa. Nemmeno il tentativo della collega di spiegarle che avevo accompagnato una persona in sedia a rotelle è servito a calmarla.

Per le addette all’accettazione presso l’ufficio sede dell’esame invece questa era una



da immer wieder Autos auf dem Gehsteig stünden. Die beiden Damen waren nebenbei bemerkt sehr verständnisvoll und haben fieberhaft überlegt, eine Lösung zu finden, die es aber leider nicht gab.“

Die Volksanwaltschaft hat dieses Vorkommnis umgehend bei der Stadtpolizei gemeldet und tatsächlich wurde der Situation Abhilfe geschaffen, indem die Zone im Zuge einer Umgestaltung barrierefreie Parkplatzmöglichkeiten erhalten hat.

3.3 SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFT

In Bezug auf die Bezirksgemeinschaften gibt es zahlreiche Anfragen, von denen hier einige Beispiele aufgezeigt werden:

Unverständliche Hausarztwahl

In der Volksanwaltschaft gab es mehrere Beschwerden in Bezug auf die Hausarztwahl. Ein Fall betraf die Beschwerde einer älteren Dame mit Invalidität, die von Amts wegen einem anderen Hausarzt zugewiesen wurde, was sie sich nicht erklären konnte. Die Beschwerdeführerin befand sich bereits seit mehreren Jahren bei ihrer bisherigen Hausärztin in Behandlung und hatte zu ihr ein Vertrauensverhältnis aufgebaut. Außerdem war es für sie sehr umständlich, die Praxis des neuen Arztes aufzusuchen, da sich diese in der Nachbargemeinde befand. Aufgrund ihrer Invalidität und ihres Alters stellte dies eine besondere Belastung dar. Aus diesem Grund hatte sie wiederholt die Zuweisung zu ihrer vorherigen Hausärztin beantragt, im Einvernehmen mit derselben, da sie mit ihr ein gutes Vertrauensverhältnis pflegte. Ihre Anträge und ihre Aufsichtsbeschwerde wurden jedoch wiederholt abgelehnt. Die Beschwer-

situatione ben nota; infatti, spesso c'erano auto parcheggiate sul marciapiede. Tra l'altro le due signore sono state molto comprensive e hanno riflettuto in tutti i modi su come trovare una soluzione, che purtroppo però non c'era.“

La Difesa civica ha segnalato immediatamente l'accaduto alla polizia municipale, ed effettivamente è stato posto rimedio al problema riorganizzando i parcheggi della zona e prevedendo degli stalli per le persone con disabilità.

3.3 COMUNITÀ COMPRENSORIALI

In riferimento alle Comunità comprensoriali sono pervenute parecchie istanze, di cui riportiamo qualche esempio.

Incomprensibile assegnazione del medico di famiglia

Numerosi reclami sono pervenuti alla Difesa civica in riferimento alla scelta del medico di famiglia. Un caso riguardava un'anziana invalida alla quale era stato assegnato d'ufficio un altro medico di famiglia, cosa che lei non riusciva a spiegarsi. La reclamante aveva già da molti anni una medica di famiglia con cui aveva instaurato un rapporto di fiducia. Inoltre, per lei era molto scomodo recarsi presso lo studio del nuovo medico, perché questo si trovava nel comune limitrofo, e la signora aveva particolari difficoltà a causa della sua invalidità e della sua età. Per questo motivo aveva chiesto ripetutamente di essere riassegnata alla sua medica precedente, in accordo con quest'ultima, con la quale aveva un buon rapporto di fiducia. Tuttavia, le sue richieste e il ricorso gerarchico presentato erano stati ripetutamente rigettati. La signora non riusciva a comprenderne la ragione, si sentiva trattata ingiustamente, soprattutto

deführerin konnte nicht nachvollziehen, aus welchem Grund dies geschah, sie fühlte sich ungerecht behandelt, insbesondere da sie im Dorf beobachtete, dass andere Personen derselben Ärztin neu zugewiesen wurden. Es war für sie unverständlich und es fiel ihr schwer zu akzeptieren, dass sie ihre Hausärztin nicht selbst wählen durfte, während anderen Bürgern dies möglich war. Aus diesem Grund versuchte sie beim Büro für Bürgeranliegen im zuständigen Sprengel zu erfahren, warum ihr Ansuchen abgelehnt worden war, zumal der angeführte Grund – „Der gewünschte Arzt hat die vorgesehene Höchstanzahl der eingeschriebenen Betreuten überschritten, und die geltenden Bestimmungen sehen leider keine Ausnahme vor ...“ – nach ihrem Empfinden nicht der Wahrheit entsprach. Sie versuchte daher mehrmals, dort telefonisch eine Klärung zu erhalten. Da sie jedoch keine klare Antwort bekam, wandte sie sich schließlich an die Volksanwaltschaft.

Nach einer Rücksprache mit dem Sprengel und dem zuständigen Direktor wurde uns mitgeteilt, dass angesichts der geltenden Bestimmungen keine Ausnahmen möglich seien. Gemäß dem Gesamtstaatlichen Kollektivvertrag für die Regelung der Beziehungen zu den Ärzten für Allgemeinmedizin (GSKV), liegt die individuelle Patientenhöchstzahl jedes Arztes für Allgemeinmedizin bei 1.500 Betreuten (Artikel 38 Absatz 1). Im Falle des Erreichens der Patientenhöchstanzahl von 1.500 Betreuten können weitere 20 Prozent Betreute (Kinder zwischen 0 und 6 Jahren in Einzugsgebieten, in denen die basispädiatrische Versorgung nicht gewährleistet ist, bzw. Familienzusammenführung, Abweichungen vom Einzugsgebiet, nicht ansässige Patienten und Patienten von außerhalb der EU) und somit bis zur Höchstgrenze von insgesamt 1.800 Patienten eingeschrieben werden (Artikel 38 Absatz 3 GSKV sowie Artikel 39 Absätze 4, 5, 6, 7).

perché vedeva che nel suo paese altre persone invece erano state assegnate ex novo alla sua dottoressa. Non capiva e faticava ad accettare di non poter essere lei stessa a scegliere, mentre ad altri cittadini la scelta era concessa. La signora ha provato pertanto a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel distretto di competenza, chiedendo il perché la sua richiesta fosse stata rigettata, anche perché il motivo indicato – “Il medico prescelto ha raggiunto il numero massimo di assistiti e non è prevista alcuna deroga alle disposizioni vigenti...” – secondo lei non corrispondeva alla verità. Ha provato quindi più volte ad avere un chiarimento telefonico, ma non ricevendo una risposta chiara si è rivolta infine alla Difesa civica.

A seguito di un consulto con il distretto e il direttore competente ci è stato comunicato che le disposizioni vigenti non ammettono eccezioni. In conformità all'Accordo collettivo nazionale (ACN) per la disciplina dei rapporti con i medici di medicina generale il numero massimo di assistiti per ogni medico di medicina generale è di 1.500 (articolo 38, comma 1). Nel caso venga raggiunto il massimale di 1.500 assistiti può essere assegnato un ulteriore 20% (bambini da 0 a 6 anni in bacini di utenza con carenza di assistenza pediatrica, oppure per ricongiungimento familiare, deroghe al bacino di utenza, pazienti non residenti e pazienti extracomunitari) fino al limite massimo di 1.800 pazienti (articolo 38, comma 3 ACN e articolo 39, commi 4, 5, 6, 7).

Betreffend des sogenannten „separaten Verzeichnisses“ (Artikel 38 Absatz 1 3. Satz und Artikel 48 Absatz 3 Punkt 5 des Gesetzes Nr. 833/197 kann im Falle von besonderen und außerordentlichen lokalen Begebenheiten, eine Abweichung von der Patientenhöchstgrenze von Seiten der Autonomen Provinz Bozen für einen Zeitraum von nicht mehr als sechs Monate genehmigt werden. Diesbezüglich ist vorgesehen, dass sämtliche auf dieser Grundlage getätigten Arztwahlen in einem separaten Verzeichnis erfasst werden und, sobald ein auf unbestimmte Zeit beauftragter Arzt für Allgemeinmedizin seine Tätigkeit beginnt von Amts wegen auf diesen übertragen werden.

Dies war im Fall der betroffenen Bürgerin gegeben, die jedoch aufgrund des Hausärztemangels mehrere Jahre – anstatt der vorgesehenen sechs Monate – im ‚separaten Verzeichnis‘ der Hausärztin eingetragen war, zu der sie in dieser Zeit ein enges Vertrauensverhältnis aufgebaut hatte. Dieser Umstand war ihr jedoch nicht bewusst. Nach Ablehnung ihres Antrags entschied sich die Bürgerin dafür, einen weiteren Hausarzt in ihrer Nähe zu wählen.

Ein weiterer Fall betraf zwei Bürger, die ebenfalls von Amts wegen einem neuen Hausarzt zugewiesen wurden. Die Beschwerdeführer waren im „separaten Verzeichnis“ eines Hausarztes eingetragen und wurden ihrer Ansicht nach ordnungsgemäß einem anderen Hausarzt zugewiesen, dessen Praxis sich im selben Ort befand, in dem sie wohnten. Sie erhielten jedoch weder eine Mitteilung noch einen Hinweis darauf, dass es sich um eine vorläufige Zuweisung handelte. Demzufolge gingen sie davon aus, dass es sich nicht um eine weitere temporäre, sondern um eine ordnungsgemäße Eintragung handelte.

Per quanto riguarda il cosiddetto “elenco separato” (articolo 38, comma 1, terzo periodo e articolo 48, comma 3, punto 5 della legge n. 833/1978), in relazione a particolari situazioni locali la Provincia Autonoma di Bolzano può approvare una deroga al numero massimo di assistiti per un periodo non superiore a sei mesi. A tal proposito è previsto che tutte le scelte del medico di famiglia effettuate su questa base vengano registrate in un elenco separato e che, non appena un medico di medicina generale con incarico a tempo indeterminato inizia la propria attività, queste gli vengano assegnate d’ufficio.

È ciò che è successo alla cittadina in questione, che a causa della mancanza di medici di famiglia era stata inserita nell’“elenco separato” della dottoressa, rimanendovi iscritta per diversi anni – invece dei sei mesi previsti – e costruendo con lei nel tempo uno stretto rapporto di fiducia. Di tutto ciò lei non era però a conoscenza. Dopo il rigetto della sua richiesta la signora ha deciso di scegliere un altro medico di famiglia vicino a lei.

Un altro caso ha riguardato due cittadini, anch’essi assegnati d’ufficio a un nuovo medico di famiglia. I reclamanti, inseriti nell’“elenco separato” di un medico di famiglia, erano stati assegnati a un altro medico, che aveva l’ambulatorio nella stessa località in cui essi vivevano. Non avendo però ricevuto alcuna comunicazione o avviso sul fatto che si trattava in realtà di un’assegnazione provvisoria, i due cittadini avevano dato per scontato di essere stati assegnati in modo definitivo al nuovo medico.

Im Nachhinein stellte sich jedoch heraus, dass aus der einmaligen provisorischen Zuteilung durch das „separate Verzeichnis“, auch jede spätere Zuteilung automatisch als provisorisch zu betrachten sei. Aus diesem Grund wurde ihnen schließlich ein neuer Hausarzt von Amts wegen zugewiesen, dessen Praxis sich in einer anderen Gemeinde befand, diesmal jedoch in ordnungsgemäßer Form.

Die Bürger beklagten sich in diesem Fall, dass sie über ihre Situation nicht ausreichend informiert worden seien und sich daran gewöhnt hätten, einen Hausarzt im selben Wohnort zu haben, und dachten, dass es sich dabei um die ordnungsgemäße Zuweisung handle. Nun sahen sie sich plötzlich mit der Zuweisung eines neuen Hausarztes konfrontiert, dessen Praxis sich weit von ihrem Wohnort entfernt befindet, ohne zuvor eine entsprechende Mitteilung oder Information darüber erhalten zu haben.

Die Volksanwaltschaft hat nach Rücksprache mit dem zuständigen Sprengel diese Problematik aufgeworfen. Dabei wurde zugesichert, dass künftig verstärkt auf Transparenz geachtet und den Bürgerinnen und Bürgern klarere Informationen über ihre jeweilige Situation bereitgestellt werden, damit für die Patienten klar ersichtlich ist, ob sie in einem provisorischen „separatem Verzeichnis“ eingetragen sind.

Das Seniorenheim verweigert die Aufnahme eines Gastes angeblich wegen eines fehlenden Dokuments

Im Wesentlichen geht es um den Antrag um Aufnahme im Seniorenwohnheim für die Mutter des Beschwerdeführers. Das Heim hat die Aufnahme verweigert, da eines der fünf Kinder der Frau die Verpflichtung der Kostenübernahme nicht mitunterzeichnet hat.

Die Volksanwaltschaft hat daraufhin Kontakt mit der Leitung des Heimes aufgenommen

A posteriori, tuttavia, è emerso che a seguito di quella prima assegnazione provvisoria nell'“elenco separato” anche le assegnazioni successive erano da considerarsi provvisorie. Alla fine, era stato loro assegnato d'ufficio un nuovo medico di famiglia, il cui ambulatorio si trovava in un altro comune, e questa volta l'assegnazione era definitiva.

I cittadini in questione hanno contestato di non essere stati adeguatamente informati sulla situazione, sottolineando che si erano abituati ad avere il medico di famiglia nella loro stessa località e pensavano si trattasse di un'assegnazione definitiva. Ora però si erano visti assegnare all'improvviso un nuovo medico di famiglia, con l'ambulatorio lontano dal loro luogo di abitazione, senza aver prima ricevuto una comunicazione o una nota che li informasse a riguardo.

La Difesa civica ha sollevato questa problematica con il Distretto competente, ottenendo la garanzia che in futuro si sarebbe puntato a maggiore trasparenza e a fornire ai cittadini informazioni più chiare in merito alla loro situazione e sulla loro eventuale iscrizione in un “elenco separato” provvisorio.

Una residenza per anziani rifiuta di accogliere un'utente sostenendo che manca un documento

Il reclamante aveva presentato domanda presso una residenza per anziani per l'inserimento della propria madre. La residenza aveva rigettato la richiesta perché uno dei cinque figli della signora non aveva firmato l'impegno alla copertura delle spese.

La Difesa civica ha contattato la direzione della residenza, argomentando che la madre

und argumentiert, dass die Mutter selbst den Antrag mitunterzeichnet hat und somit, mit sachwalterischer Unterstützung, die Verpflichtung für die Deckung der anfallenden Kosten übernommen hat. Zusätzlich haben vier der fünf Kinder das Entrichten der Heimspesen schriftlich gegengezeichnet und garantiert, wodurch das Heim in Bezug auf anfallende Spesen genügend abgesichert sein sollte. Das Heim ist der Argumentation der Volksanwaltschaft gefolgt und die Frau wurde zur Freude aller Betroffenen und der Frau selbst im Heim aufgenommen.

Anfallende Kosten bei Aufenthalten in Pflegeheimen: Ein Urteil des Höchstgerichtes wirft Fragen auf

Im abgelaufenen Berichtsjahr gab es viele Anrufe und Beschwerden bezüglich der anfallenden Kostenaufteilung bei Aufenthalten in Pflegeheimen. Dies ist zum Teil darauf zurückzuführen, dass in den lokalen Medien die Nachricht eines Gerichtsurteils des Kassationsgerichtshofes gemeldet wurde, gemäß welchem einer rekurrierenden Person Recht gegeben wurde, welche die Rückerstattung des bezahlten Grundtarifes in einem Seniorenheim gefordert hatte. Viele Anrufe gingen daraufhin bei der Volksanwaltschaft ein und es musste wiederholt erklärt werden, dass ein Gerichtsurteil nicht automatisch Anrecht auf Rückerstattung der Heimgebühren (Grundtarif) gibt. Es handelt sich um eine richterliche Entscheidung, welche im Einzelfall nur für die Prozessparteien bindend ist.

Gegebenenfalls kann sich der Gesetzgeber mit dieser Materie befassen und die Entscheidung des Höchstgerichtes dabei natürlich berücksichtigen.

stessa aveva firmato la richiesta assumendosi, con l'assistenza dell'amministratore di sostegno, l'impegno di coprire le spese. Inoltre quattro dei cinque figli avevano controfirmato e garantito per iscritto l'impegno a pagare la retta della casa di riposo, fornendo quindi sufficienti garanzie alla struttura in merito alla copertura delle spese. La residenza ha accolto l'argomentazione della Difesa civica e la signora, con gioia sua e di tutti gli interessati, è stata accolta nella struttura.

Rette delle residenze per anziani: una sentenza della Suprema Corte di Cassazione solleva questioni

L'anno scorso sono giunte molte chiamate e reclami in merito alla ripartizione dei costi legati ai soggiorni nelle residenze per anziani. Ciò dipende in parte dal fatto che i media locali hanno dato notizia di una sentenza della Corte di Cassazione che accoglieva il ricorso di una persona che aveva chiesto il rimborso della retta base pagata a una residenza per anziani. In molti hanno quindi contattato telefonicamente la Difesa civica, la quale ha dovuto ripetutamente spiegare che una sentenza giudiziaria non dà automaticamente diritto al rimborso dei costi sostenuti (retta base). Si tratta infatti di una decisione del giudice, vincolante nello specifico solo per le parti del processo.

Eventualmente il legislatore può approfondire il tema, tenendo naturalmente presente la decisione della Suprema corte.

3.4 SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Zu den Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft zählen auch die Information über Patientenrechte, die Vermittlung bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, die Aufklärung über Mängel und Missstände sowie die Unterstützung bei der außergerichtlichen Streitbeilegung vor der Schlichtungskommission nach Behandlungsfehlern.

Im Landesgesetzes Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 wird ausdrücklich auf die Aufgaben der Volksanwältin als Vertreterin und Unterstützerin des Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen gemäß Artikel 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 verwiesen.

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

Anbei einige Anfragen, mit denen sich die Volksanwaltschaft in dieser Funktion befasst hat:

„Lebensrettende Therapien“ und „Lebenserhaltende Therapien“

Eine Bürgerin wandte sich, in Bezug auf ihre lebensrettende Chemotherapie, der sie sich aufgrund ihrer schweren Krebserkrankung unterziehen musste, an die Volksanwaltschaft. Konkret ging es um die Berechnung der krankheitsbedingten Abwesenheiten, die im Falle von lebenserhaltenden Therapien oder lebensrettenden Therapien in den verschiedenen Kollektivverträgen unterschiedlich geregelt sind und dementsprechend genehmigt und bezahlt werden.

3.4 AZIENDA SANITARIA

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

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

Inoltre, l'articolo 15, comma 2, della legge provinciale n. 11/2020 fa espressamente rinvio alla legge statale 8 marzo 2017, n. 24 („Gelli-Bianco“), il cui articolo 2 prevede che ai Difensori civici regionali venga attribuita la funzione di Garante per il diritto alla salute.

Di seguito riportiamo alcune istanze di cui la Difesa civica si è occupata in tale veste.

“Terapie salvavita” e “terapie vitali”

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica per una questione legata alla chemioterapia salvavita cui si doveva sottoporre per via di una grave malattia oncologica. In concreto la questione riguardava il computo delle assenze per malattia, che in caso di terapie vitali o terapie salvavita sono disciplinate in modo diverso nei vari contratti collettivi per quanto riguarda il riconoscimento e la retribuzione. Nel caso in oggetto si trattava di un rapporto di pubblico impiego, disciplinato

Im vorliegenden Fall handelte es sich um ein Arbeitsverhältnis im öffentlichen Dienst, das durch den bereichsübergreifenden Kollektivvertrag geregelt wird. Die Patientin übte in der Schule eine manuelle Tätigkeit aus, die sie in der schwierigen Zeit, in der sie durch ihre Erkrankung und die Nebenwirkungen der Chemotherapie körperlich sehr schwach war, schwer beanspruchte.

Bezugnehmend auf die Gutachten der Rechtsmedizin, die die Beschwerdeführerin der Volksanwaltschaft übermittelt hat, handelte es sich im vorliegenden Fall um eine lebensrettende Therapie, die Chemotherapie, sowie die dazugehörige Erholungsphase, die von der Beschwerdeführerin aufgrund der Nebenwirkungen nicht als ausreichend empfunden wurde. Sie fühlte sich sehr schwach und war daher nicht in der Lage, ihren Beruf nach so kurzer Zeit wieder auszuüben.

In diesem Zusammenhang wurde ein Übersetzungsfehler deutlich, da die Erholungsphase in den verschiedenen Gutachten nicht in Verbindung mit der lebensrettenden Therapie, sondern mit der lebenserhaltenden Therapie verbunden wurde. Die Chemotherapie wurde fehlerhaft als „therapia vitale“ anstelle von „terapia salvavita“ übersetzt, was aber nicht ihrer rechtsmedizinischen Definition entspricht.

Derselbe Übersetzungsfehler wurde im bereichsübergreifenden Kollektivvertrag festgestellt.

Dies hatte schwerwiegende Konsequenzen, da die Abwesenheiten für lebensrettenden Therapien – terapie salvavita 100 Prozent ausbezahlt werden, während für die lebenserhaltenden Therapien - terapie vitali - nur bis zu Prozent vorgesehen sind. Hinzu kam, dass die Patientin seit einiger Zeit den gemäß der geltenden Regelung vorgesehenen „normalen“ Krankenstand vollständig aufgebraucht

dal Contratto collettivo intercompartimentale. La paziente svolgeva un'attività manuale in ambito scolastico, attività che le risultava molto pesante nei momenti difficili di grande debolezza fisica dovuta alla malattia e agli effetti collaterali della chemioterapia.

In base ai pareri medico-legali trasmessi dall'interessata alla Difesa civica si trattava di una terapia salvavita (la chemioterapia, appunto) con la relativa fase di recupero, che la signora riteneva insufficiente visti gli effetti collaterali e la grande debolezza che non le consentiva di riprendere a lavorare dopo così poco tempo.

In questo contesto è emerso un errore di traduzione, poiché nei vari pareri la fase di recupero non era associata alla terapia salvavita, bensì alla terapia vitale. Nella traduzione la chemioterapia era stata erroneamente indicata come “terapia vitale” anziché come “terapia salvavita”, cosa che però non corrisponde alla definizione medico-legale.

Lo stesso errore di traduzione è stato riscontrato anche nel Contratto collettivo intercompartimentale.

Le conseguenze erano serie, perché le assenze legate alle terapie salvavita vengono retribuite al 100%. Inoltre, da qualche tempo la paziente aveva esaurito tutti i giorni di malattia ordinaria previsti dalla disciplina vigente e non riceveva più alcun sostegno finanziario, cosicché le difficoltà economiche venivano ad aggiungersi alla già grave situazione causata dalla sua malattia.

hatte und keine finanzielle Unterstützung mehr erhielt, was sie in der bereits durch die Krankheit schwierigen Situation zusätzlich in finanzielle Schwierigkeiten brachte.

Nach einem Austausch mit der zuständigen Rechtsmedizinerin wurde festgestellt, dass die Problematik hauptsächlich die Definition und die korrekte Übersetzung von „terapia salvavita“ als „lebensrettende Therapie“ betraf. Hinzu kam, dass die Bewertung bzw. das Gutachten auf der Grundlage der Unterlagen erfolgte, die sie von der Patientin erhalten hatte, und dass innerhalb der vorgesehenen Frist kein Rekurs eingelegt wurde, weshalb im Nachhinein keine Änderungen vorgenommen werden konnten.

Die Leitlinien „Linee guida in attuazione del Decreto del Ministero de Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero della Salute del 11 gennaio 2016 previsto dall’art. 25 del D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 151“ regeln und definieren „lebensrettende Therapien – terapie salvavita“, und sehen vor, dass der Arzt einen gewissen Ermessensspielraum bei der Festlegung der Erholungsphase hat, die auf die spezifische Situation abgestimmt ist und unter Berücksichtigung der Gleichbehandlung der Patienten erfolgt. Die ausgeübte Tätigkeit des Patienten wird bei der Bewertung leider nicht berücksichtigt, eventuell nur dann, wenn Komplikationen auftreten, und dies dokumentiert und bewiesen wird.

Die Erholungsphase hängt auch nicht mit einer etwaigen Invalidität zusammen, da diese Bewertung unabhängig davon, von der zuständigen Invalidenkommission mit einem anderen Maßstab bewertet wird. Die Beantragung einer Arbeitsunfähigkeit könnte in besonderen Fällen in Erwägung gezogen werden, wobei das entsprechende Verfahren von den Patienten eingeleitet werden müsste.

A seguito di un colloquio con il medico legale competente si è constatato che il problema risiedeva principalmente nella definizione e nella corretta traduzione di “terapia salvavita” (“lebensrettende Therapie”). Inoltre, la valutazione, ovvero il parere medico-legale, era stato eseguito in base ai documenti consegnati al medico dalla paziente, e non essendo stato presentato ricorso nei termini previsti non era possibile apportare modifiche a posteriori.

Le “Linee guida in attuazione del Decreto del Ministero de Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero della Salute dell’11 gennaio 2016 previsto dall’art. 25 del D. Lgs. 14 settembre 2015, n. 151” disciplinano e definiscono le “terapie salvavita” prevedendo che il medico abbia un margine di discrezionalità nello stabilire l’entità della fase di recupero, da adeguarsi alla situazione specifica, tenendo conto della parità di trattamento dei pazienti. La valutazione da parte del medico deve essere effettuata sulla base di documentazione clinica e motivata dal punto di vista medico-legale. Purtroppo, in tale valutazione l’attività lavorativa svolta dal paziente non ha rilevanza.

La fase di recupero non dipende nemmeno da un’eventuale invalidità, poiché si tratta di una valutazione indipendente da quella effettuata dalla commissione per l’accertamento dell’invalidità sulla base di altri parametri. In casi particolari si potrebbe prendere in considerazione la richiesta di inabilità al lavoro, ma dovrebbero essere i pazienti ad avviare il relativo procedimento.

Die Volksanwaltschaft hat sich bezüglich der falschen Übersetzung mit dem zuständigen Amt in Verbindung gesetzt, um die erforderlichen Korrekturen vorzunehmen. In diesem Zusammenhang wurde zugesichert, dass die Änderungen im kommenden bereichsübergreifenden Kollektivvertrag berücksichtigt werden.

Die Volksanwaltschaft hat an einem von der Rechtsmedizin organisierten Treffen zum Thema „therapie salvavita“ teilgenommen. Bei dieser Gelegenheit wurde darauf aufmerksam gemacht, wie die verschiedenen Kollektivverträge das Thema unterschiedlich regeln und es werden jeweils sehr unterschiedliche Modalitäten hinsichtlich der Bewertung der Erholungsphase sowie der Frage, ob diese in die Therapie im engeren Sinne einbezogen und somit dem Patienten vergütet werden, vorgesehen.

Terminabsage wegen Streik - Priorität bei der Neuvergabe oder Rückerstattung Privatvisite möglich?

Eine Mutter hatte für ihren Sohn, der aus Studiengründen im Ausland lebt, einen Termin für eine diagnostische Leistung in einem Krankenhaus in Südtirol vereinbart. Aufgrund eines Streiks des Gesundheitspersonals wurde dieser am Tag des Termins abgesagt. Es wurde um einen dringenden Ersatztermin gebeten, welcher jedoch frühestens in einem Monat möglich war. So hat die Beschwerdeführerin entschieden, eine privatärztliche Visite direkt am Aufenthaltsort ihres Sohnes in Anspruch zu nehmen.

Die Nachfrage der Volksanwaltschaft hat ergeben, dass es im Rahmen der Streikregelung keine spezifischen Bestimmungen zur Neuvergabe von Terminen gibt. Ebenso ist eine vorherige Mitteilung vonseiten der Mitarbeiter der Einheitlichen Vormerkungsstelle (ELVS) nicht vorgesehen. Die betroffenen PatientInnen werden automatisch in die ers-

Per quanto riguarda l'errore di traduzione la Difesa civica si è messa in contatto con l'ufficio competente al fine di apportare le correzioni necessarie, ricevendo conferma che tali modifiche verranno prese in considerazione nel prossimo Contratto collettivo intercompartimentale.

La Difesa civica ha partecipato a un incontro sul tema delle "terapie salvavita" organizzato dal Servizio di medicina legale, nel corso del quale si è evidenziato come i vari contratti collettivi disciplinino questo aspetto in modo diverso e prevedano ciascuno modalità distinte sia per quanto riguarda la valutazione della fase di recupero sia in merito al fatto che quest'ultima sia inclusa nella terapia in senso stretto e quindi vada retribuita.

Appuntamento annullato causa sciopero – Priorità per un nuovo appuntamento o rimborso della visita in libera professione?

Una madre aveva prenotato per il figlio, studente all'estero, un appuntamento per una prestazione diagnostica in un ospedale della provincia di Bolzano. A causa di uno sciopero del personale sanitario l'appuntamento è stato annullato il giorno stesso. La signora ha chiesto pertanto urgentemente un altro appuntamento, che però era disponibile solo di lì a un mese. La signora ha quindi deciso di prenotare una visita privata direttamente nella città in cui il figlio viveva.

Dalla ricerca effettuata dalla Difesa civica è emerso che la normativa sullo sciopero non prevede disposizioni specifiche in merito all'assegnazione di nuovi appuntamenti medici. Né è prevista una comunicazione preventiva da parte degli operatori del centro unico prenotazioni (CUP). I pazienti coinvolti vengono inseriti automaticamente nella pri-

ten verfügbaren Zeitfenster eingebaut; nur in wenigen Fällen geben Abteilungen konkrete Hinweise zur Nachholung von abgesagten Terminen. Die Rückerstattung der Kosten der privaten Visite ist in diesem Fall leider nicht möglich.

Hürden beim Erhalt des Führerscheins für Menschen mit Beeinträchtigung

Für Menschen mit Beeinträchtigung ist eine jährliche Verlängerung des Führerscheins vorgesehen. Zusätzlich zu den regulären ärztlichen Visiten erfordern die Verfahrenswege insgesamt sieben weitere Visiten mit langen Wartezeiten, sodass sich die Betroffenen gezwungen fühlen, einige davon privat durchzuführen und die entsprechenden Kosten auf sich zu nehmen.

Für die Abwicklung der Formalitäten wünschen sich die Betroffenen eine größere Unterstützung: eine Bündelung der Termine (wie beim Organisationsmodell D.A.M.A.) um die Fehlzeiten bei der Arbeit zu verringern sowie eine fachliche Begleitung durch eine unabhängige Organisation wie z. B. die ANMIC – Organisation der Zivilinvaliden Südtirols. Zudem wäre eine finanzielle Unterstützung zur Deckung der ärztlichen Visiten wünschenswert. In den Befunden sollten ausschließlich Angaben zum aktuellen Zustand sowie Informationen enthalten sein, die für die Erfordernisse der Kommission relevant sind. Dadurch könnte die psychische Belastung, die durch die Untersuchungen sowie durch den kurzen Zeitraum zwischen den Führerscheinverlängerungen entsteht, deutlich reduziert werden.

Weiters wird von den Mitgliedern der Ärztekommision ein sensibler Umgang mit beeinträchtigten Menschen erwartet, verbunden mit mehr Empathie und Verständnis für ihr ohnehin schon schwieriges Schicksal.

ma finestra disponibile e solo in pochi casi i reparti danno indicazioni concrete sulle modalità di recupero degli appuntamenti annullati. Il rimborso delle spese per la visita privata in questo caso non è possibile.

Difficoltà nell'ottenere la patente per le persone con disabilità

Le persone con disabilità devono rinnovare la patente di anno in anno. L'iter procedurale prevede complessivamente, oltre alle visite mediche ordinarie, ulteriori sette visite con lunghi tempi di attesa, cosicché gli interessati si trovano costretti a prenotarne qualcuna in forma privata sostenendone i costi.

Nella gestione delle varie formalità le persone interessate auspicano un maggiore sostegno: l'accorpamento degli appuntamenti (come previsto dal modello organizzativo D.A.M.A.) per ridurre le assenze al lavoro, e l'affiancamento da parte di un'organizzazione indipendente come, ad esempio, ANMIC – Associazione Invalidi Civili dell'Alto Adige. Sarebbe auspicabile anche un sostegno finanziario per coprire i costi delle visite mediche. I referti dovrebbero contenere esclusivamente i dati sullo stato attuale e le informazioni necessarie alla commissione, riducendo così di molto il carico psicologico dovuto alle visite e al poco tempo che intercorre tra un rinnovo e l'altro.

Ci si aspetta inoltre che i componenti della commissione medica abbiano nei confronti delle persone con disabilità un approccio improntato a maggiore sensibilità, empatia e comprensione per il loro già complicato destino.

Die Nachfrage der Volksanwältin beim zuständigen Landesrat für Gesundheitsvorsorge und Gesundheit hat ergeben, dass es bereits einen bestimmten Wochentag gibt, an dem die Betreuung und Untersuchung von Menschen mit Beeinträchtigung in Anwesenheit des Präsidenten und durch verschiedene Ärzte, einem Ingenieur sowie einem Facharzt für Psychiatrie gezielt stattfindet. Die Termine für die gebündelten Visiten, die immer am Montagnachmittag in der Galilei-Str. 10/H – 2. Stock in Bozen angeboten werden, können telefonisch, per E-Mail, durch QR-Code (Quick Response Code) oder direkt am Schalter vorgemerkt werden.

Eine finanzielle Beihilfe für ärztliche Visiten kann leider nicht gewährt werden, da der Besitz eines Führerscheins – so wichtig er im Alltag sein mag – kein bedingungslos garantiertes oder verfassungsrechtlich geschütztes Recht darstellt. Die Rechtsmedizin ist jedoch bemüht, die Wartezeiten so gering wie möglich zu halten.

Für die Begleitung zu Visiten können sich die Betroffenen jederzeit von Angehörigen, einer Vertrauensperson oder einer Organisation unterstützen lassen – was derzeit bereits der Fall ist.

Waffenpassverlängerung – Kein Waidmannsheil in der laufenden Jagdsaison?

Eine Bürgerin hatte Ende April einen Termin bei der Sanitätseinheit für eine ärztliche Visite zur Verlängerung des Waffenscheines beantragt. Es wurde ihr aufgetragen, in der Zwischenzeit eine Anamnesebescheinigung des Hausarztes sowie ein psychiatrisches Attest von einem Facharzt einzuholen. Für die Beschwerdeführerin war es nicht nachvollziehbar, warum sie eine Bescheinigung von einem Psychiater vorlegen musste, da dies bisher noch nie verlangt worden war.

La Difensora civica ha richiesto informazioni all'Assessore alla prevenzione sanitaria e alla salute, il quale ha comunicato che è già previsto un giorno fisso in settimana dedicato all'assistenza e alle visite delle persone con disabilità, condotte in presenza del presidente della commissione da diversi medici, un ingegnere e un medico specialista in psichiatria. Il pacchetto di visite, che si svolgono sempre il lunedì pomeriggio in via Galileo Galilei 10/H – secondo piano a Bolzano, possono essere prenotate telefonicamente, via mail, con QR code o direttamente allo sportello.

Purtroppo, non è possibile concedere supporti economici per le visite mediche poiché il possesso della patente di guida – per quanto sia importante nella quotidianità – non rappresenta un diritto garantito incondizionatamente o tutelato dalla Costituzione. Il servizio di Medicina legale, tuttavia, si impegna a mantenere tempi di attesa quanto più brevi possibile.

Per l'accompagnamento alle visite gli interessati possono sempre farsi assistere, come già accade, da un familiare, da una persona di fiducia o da un'organizzazione.

Rinnovo del porto d'armi – A rischio la stagione venatoria?

Una cittadina aveva prenotato a fine aprile presso l'unità sanitaria locale una visita medica per il rinnovo del porto d'armi. Nel frattempo, le era stato chiesto di procurarsi un certificato anamnestico rilasciato dal suo medico di famiglia e una certificazione psichiatrica di un medico specialista. La reclamante non capiva perché mai dovesse presentare la certificazione di uno psichiatra, dato che questa non le era mai stata chiesta prima.

Im Juli fand dann der Termin zur Feststellung der Tauglichkeit für den Waffenschein durch die Ärztekommision statt. Die Kommission ersuchte erneut um die Vorlage des psychiatrischen Attests, um die Entscheidung zur Eignung treffen zu können. Die Bürgerin weigerte sich, dieser Forderung nachzukommen und fragte mehrmals beim zuständigen Amt nach der Begründung für die Notwendigkeit – jedoch ohne Erfolg.

Sie wendet sich an die Volksanwaltschaft und ersucht um Klärung des Sachverhalts. Die Nachfrage der Volksanwaltschaft hat ergeben, dass bei der Quästur eine Meldung bezüglich öffentlicher Sicherheit eingegangen war. Die für die Untersuchung zuständige Ärztekommision hat in der Folge beschlossen, zusätzlich ein psychiatrisches Gutachten einzufordern.

Zu den Wartezeiten für die Visiten der Ärztekommision kamen noch Probleme bei der Vereinbarung eines Termins hinzu, sodass sich die Bürgerin veranlasst sah, eine private Visite bei einem Psychiater des Südtiroler Sanitätsbetriebs in Anspruch zu nehmen, um den Waffenpass noch rechtzeitig vor Ende der Jagdsaison zu erhalten. Nach Vorlage des ärztlichen Attests konnte die Ärztekommision kurzfristig einberufen und alle erforderlichen Unterlagen rechtzeitig ausgestellt werden. Die Jägerin konnte somit noch innerhalb der laufenden Saison auf die Pirsch gehen. Ob das Waidwerk wohl gelungen ist, entzieht sich unserer Kenntnis.

Ticketbefreiung – Unbedingt kontrollieren

Eine Ticketbefreiung wird in folgenden Fällen gewährt:

- bei Vorliegen bestimmter Krankheiten (chronische und invalidisierende Krankheiten, seltene Krankheiten);
- im Falle der Anerkennung der Invalidität;
- in besonderen Einkommenssituationen, die mit dem Alter oder dem sozialen Status zusammenhängen (Mittellosigkeit);

A luglio la commissione medica si è riunita per accertare l'idoneità della signora al possesso del porto d'armi. La commissione ha ribadito la richiesta di presentare anche la certificazione dello psichiatra per poter decidere in merito all'idoneità. La signora si è però rifiutata di ottemperare e si è invece rivolta più volte all'ufficio competente per conoscere il motivo di tale obbligo, tuttavia senza successo.

Si è dunque rivolta alla Difesa civica per chiarire la questione. La Difesa civica si è informata scoprendo che la questura aveva ricevuto una segnalazione di pubblica sicurezza. La commissione medica incaricata della visita aveva deciso quindi di richiedere in aggiunta anche la certificazione psichiatrica.

La cittadina, visto che ai lunghi tempi di attesa per le visite in commissione medica si aggiungevano problemi nel fissare un appuntamento per la visita psichiatrica, si è vista costretta a prenotare una visita in libera professione da uno psichiatra dell'Azienda sanitaria per poter ottenere il porto d'armi in tempo prima della fine della stagione di caccia. Una volta presentata la certificazione, la commissione medica si è riunita in tempi brevi e ha rilasciato velocemente tutta la documentazione necessaria. La signora così è potuta andare a caccia per il restante periodo della stagione venatoria. Se poi sia stata o meno una buona stagione, non ci è dato di saperlo.

Esenzione ticket – È necessario controllare

L'esenzione dal ticket è garantita nei casi seguenti:

- in presenza di determinate patologie (malattie croniche e invalidanti, malattie rare) età e reddito;
- in caso di riconoscimento dell'invalidità;
- in situazioni reddituali particolari legate all'età o alla condizione sociale (indigenza);



- in anderen besonderen Fällen (Schwangerschaft, Gefängnisaufenthalt, Organ- und Blutspende usw.).

Für die Ticketbefreiung wegen Bedürftigkeit (Befreiungskodex E99) muss sich der/die Bürger/in an den Sozialsprengel wenden, um sich die eigens dafür vorgesehene Bescheinigung ausstellen zu lassen.

Die Ticketbefreiung aufgrund von chronischen und invaliditätsverursachenden Krankheiten werden auf einem eigenen Vordruck bescheinigt und müssen in den Verwaltungsdiensten der Gesundheitssprengel registriert werden.

Seit 2012 wird der Kodex für die Ticketbefreiung aus Einkommensgründen ausschließlich von der Ärztin/dem Arzt am Rezept vermerkt.

In mehreren Fällen haben sich die Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, um die Nichtanwendung der Ticketbefreiung zu beanstanden, obwohl sie Anspruch darauf hatten.

Nicht immer kann der Bürger sein Recht geltend machen, wenn der Befreiungskodex nicht vom zuständigen Arzt auf dem Rezept angegeben wird.

In diesem Zusammenhang ist es angebracht, zwischen einzelnen Fällen zu unterscheiden, aus denen sich unterschiedliche Konsequenzen für die Bürger ergeben.

Im Falle einer nicht erfolgten Eintragung der Ticketbefreiung aus Einkommensgründen (E01), konnte die bereits bezahlte Rechnung nicht rückerstattet werden.

Laut der einschlägigen Bestimmungen ist ausschließlich der behandelnde Arzt dazu berechtigt, den jeweiligen Befreiungskodex auf der Verschreibung anzubringen. Dies steht jedoch nicht dem allgemeinen Prinzip entgegen, wonach der Bürger/die Bürgerin,

- in altri casi particolari (gravidanza, detenzione, donazione di organi e sangue...).

Per ottenere l'esenzione dal ticket in caso di indigenza (codice esenzione E99) il cittadino deve rivolgersi al Distretto sociale per farsi rilasciare l'apposita attestazione.

L'esenzione per malattie croniche e invalidanti è attestata da apposito modulo e deve essere registrata presso i servizi amministrativi del distretto sanitario.

Dal 2012 il codice di esenzione dal pagamento del ticket per motivi di reddito viene apposto sulla ricetta esclusivamente dal medico.

Numerosi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica contestando la mancata esenzione dal pagamento del ticket nonostante ne avessero diritto.

Non sempre il cittadino riesce a far valere il proprio diritto se il medico non ha indicato il codice di esenzione sulla ricetta.

A questo proposito è opportuno distinguere tra i singoli casi, che hanno conseguenze diverse per i cittadini.

Nel caso della mancata apposizione del codice di esenzione per motivi di reddito (E01), non è possibile rimborsare la fattura già pagata.

Secondo le disposizioni vigenti solamente il medico curante è autorizzato a indicare il codice di esenzione sulla prescrizione. Tuttavia, questo non toglie che il cittadino / la cittadina in quanto "titolare" dell'esenzione (perlopiù molto diversa da individuo a indi-

gewissermaßen als „Inhaber/in“ seiner/ihrer Ticketbefreiungen (die ja zum Großteil individuell sehr unterschiedlich, weil oftmals pathologiegebunden sind) möglichst eigenverantwortlich die Anbringung der Befreiung bei Verschreibungen kontrollieren und den verschreibenden Arzt eventuell darauf hinweisen sollte. Es kann, gerade wegen der sehr individuellen Situation bei den Ticketbefreiungen, vorkommen, dass die Befreiung beim Arzt nicht automatisch im System aufscheint bzw. dieser vergisst, den Befreiungskodex auf der Verschreibung anzubringen.

Die Volksanwaltschaft kann in diesem Fall nicht eingreifen, der Bürger/die Bürgerin muss in diesem Fall das Ticket bezahlen, bzw. bekommt keine Rückerstattung des bereits bezahlten Betrags.

In jedem Fall gilt folgendes: Sollte dem Patienten, auch nach Aushändigung der Verschreibung, auffallen, dass die Ticketbefreiung nicht vermerkt wurde, kann der Arzt diese problemlos annullieren und eine neue ausstellen. Vorausgesetzt, dass diese Verschreibung noch nicht zur Anwendung gekommen ist (das heißt, im Vormerkungs- bzw. Behandlungssystem noch nicht erfasst ist).

In Fällen, in denen die Ticketbefreiung mit einer besonderen Situation, in welcher sich der/die Betreute befindet, zusammenhängt, im spezifischen Fall mit dem Schwangerschaftszustand der Bürgerin, hatte sie zwar die Rechnungen, für die ihr vom Facharzt verordneten Routineuntersuchungen erhalten, konnte aber das Rezept vorher nicht einsehen und folglich nicht überprüfen, da sie das Rezept nicht erhalten hatte.

In jenem Fall konnte die Volksanwaltschaft, nach Rücksprache mit dem zuständigen Büro des Sanitätsbetriebes, der Bürgerin raten, eine E-Mail an das besuchte Krankenhaus zu

viduo, poiché spesso legata a una specifica patologia) debba curarsi di controllare che l'esenzione venga indicata sulla prescrizione ed eventualmente ricordarlo al medico. Può capitare, proprio per la varietà delle situazioni soggettive per quanto riguarda le esenzioni, che il medico non visualizzi automaticamente l'esenzione nel sistema o che dimentichi di indicarne il codice sulla prescrizione.

La Difesa civica in questo caso non può intervenire, il cittadino / la cittadina deve pagare il ticket e non riceve alcun rimborso.

Ad ogni modo se il paziente si accorge, anche dopo aver ricevuto la prescrizione, che il codice di esenzione non è stato indicato, il medico può annullarla senza problemi ed emetterne una nuova, a condizione che la prima non sia già stata utilizzata (ossia non ancora registrata nel sistema di prenotazione e gestione).

Vi sono poi casi in cui l'esenzione dal pagamento del ticket dipende da uno stato particolare come ad esempio la gravidanza. Cito il caso specifico di una cittadina che aveva ricevuto tutte le fatture riferite agli esami di routine prescritti dal medico specialista, ma non aveva potuto vedere preventivamente le prescrizioni e di conseguenza non aveva potuto controllare che fosse indicato il codice di esenzione.

In quel caso la Difesa civica, dopo un colloquio con l'ufficio competente dell'Azienda sanitaria, ha consigliato alla signora di scrivere una mail all'ospedale in cui si era recata, spie-

senden, in der sie darauf hinwies, dass es ihr nicht möglich gewesen war, den vom Gynäkologen auf dem Rezept eingetragenen Kodex zu überprüfen, mit der Bitte, die Rechnungen zu stornieren und die bereits bezahlten Beträge zurückzuerstatten. Die Bürgerin erhielt in diesem konkreten Fall eine Rückerstattung und konnte so ihr Recht auf Befreiung von der Zuzahlung geltend machen.

Bezugnehmend auf spezielle Fälle, in denen den Bürgern und den Bürgerinnen das Recht auf Ticketbefreiung aufgrund einer seltenen Erkrankung (z.B. Schmetterlingskinder) zusteht, ist es von wesentlicher Wichtigkeit, dass nicht nur auf die Anbringung des Kodex auf den verschiedenen Rezepten und Verschreibungen geachtet wird, sondern auch, dass der Arzt auf die Unersetzlichkeit („infungibilität“) des Medikaments hinweist, besonders dann, wenn es um lebensnotwendige Medikamente geht, die nicht durch ein Generikum ersetzt werden können.

Hier spielen die Patienten eine aktive und zentrale Rolle, indem sie mit dem zuständigen Arzt zusammenarbeiten und die korrekte Anbringung des Kodex auf den Rezepten kontrollieren.

Falsche Facharztvisite durchgeführt - was nun?

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, nachdem es bei einer Terminvergabe durch den Sanitätsbetrieb zu einem Fehler gekommen war. Sie benötigte eine psychiatrische Fachvisite zur Erneuerung ihres Führerscheins. Wegen Zeitdrucks hatte sie sich für eine freiberufliche Visite entschieden. Dabei wurde fälschlicherweise eine neurologische Untersuchung anstelle der psychiatrischen Untersuchung vereinbart und durchgeführt.

Der Sanitätsbetrieb räumte den organisatorischen Fehler ein, wies jedoch darauf hin, dass die fachärztliche Visite ordnungs-

gung di non aver potuto verificare il codice indicato dal ginecologo sulle prescrizioni e chiedendo di stornare le fatture e rimborsare gli importi pagati. In questo caso la cittadina ha ricevuto un rimborso ed è riuscita a far valere il proprio diritto all'esenzione dal ticket.

Per quanto riguarda casi particolari in cui le persone hanno diritto all'esenzione ticket per via di malattie rare (es. "bambini farfalla") è di fondamentale importanza non solo verificare che sia presente il codice di esenzione sulle ricette e le prescrizioni, ma anche che il medico indichi l'infungibilità dei farmaci, soprattutto per quei medicinali salvavita che non possono essere sostituiti da farmaci generici.

Qui i pazienti giocano un ruolo attivo e centrale, collaborando con il medico e controllando la corretta indicazione del codice sulle ricette.

Visita specialistica sbagliata – Che fare?

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica a seguito di un errore verificatosi nella prenotazione di un appuntamento tramite l'Azienda sanitaria. La signora aveva bisogno di una visita psichiatrica per il rinnovo della patente, ed essendo urgente aveva optato per una visita in libera professione. Per sbaglio però era stata prenotata ed eseguita una visita neurologica invece di una visita psichiatrica.

L'Azienda sanitaria ha ammesso l'errore organizzativo, segnalando però che la visita era stata regolarmente effettuata e che non era

gemäß erbracht worden sei und daher eine Annullierung der Rechnung von ca. 150 Euro nicht möglich sei. Die Bürgerin wandte sich daraufhin an die Volksanwaltschaft. Diese nahm Kontakt mit dem Sanitätsbetrieb auf und verlangte eine Stellungnahme.

Nach Prüfung der Angelegenheit wurde schließlich die Rechnung aufgrund des Fehlers im Buchungsverfahren von der Betriebsdirektion des Sanitätsbetriebs annulliert. Die Rückerstattung des bereits gezahlten Betrags wurde veranlasst und die Bürgerin erhielt alle notwendigen Informationen zur Abwicklung der Rückzahlung.

S1 – Schein: Wie kann man ihn erhalten und wie wird er verwendet?

Mit dem Vordruck S1 kann ein EU-Bürger/ eine EU-Bürgerin sich (und/oder die Familienangehörigen) für die Krankenversicherung anmelden, wenn er/sie in einem EU-Land den Wohnsitz hat, aber in einem anderen EU-Land versichert ist. Der Vordruck wird pro Person (und nicht pro Familie) ausgestellt.

In diesem Fall hat man Anspruch auf alle Sachleistungen (z. B. Gesundheitsleistungen, medizinische Behandlung, Krankenhausaufenthalte), deren Kosten nach den geltenden Rechtsvorschriften des Wohnsitzlandes übernommen werden, so als ob die Person dort versichert wären. Die anfallenden Kosten werden dem Krankenversicherungsträger in dem Wohnsitzland von dem Krankenversicherungsträger, bei dem man versichert ist, erstattet.

Die folgenden Personen mit Wohnsitz im Ausland, die zu den nachstehend aufgeführten Kategorien gehören, können in Italien die Ausstellung des Vordrucks S1 beantragen, mit dem sie sich beim Gesundheitsdienst ihres Wohnsitzlandes anmelden können:

- entsandte Arbeitnehmer (vorbehaltlich der Ausstellung des Vordrucks A1 des INPS).

möglich annullare la relativa fattura di 150 euro. La cittadina si è dunque rivolta alla Difesa civica, che ha contattato l'Azienda sanitaria sollecitando una presa di posizione.

Dopo aver verificato la questione, la direzione dell'Azienda sanitaria ha annullato la fattura a fronte dell'errore nella procedura di prenotazione e disposto il rimborso dell'importo già pagato. La signora ha ricevuto tutte le informazioni necessarie all'attivazione della procedura di rimborso.

Modello S1: Come si ottiene e come si utilizza?

Il modello S1 consente ai cittadini dell'Unione europea (e/o ai loro familiari) di accedere all'assistenza sanitaria nel paese UE in cui sono residenti, pur essendo assicurati in un altro paese UE. Il modello è rilasciato al singolo (e non cumulativamente al nucleo familiare).

Con il modello S1 una persona ha diritto a tutte le prestazioni in natura (es. prestazioni sanitarie, cure mediche, ricoveri ospedalieri) previste dalla legislazione del paese di residenza, come se la persona fosse assicurata in tale paese. L'ente del paese di residenza è rimborsato dall'ente del paese in cui la persona è assicurata.

Possono richiedere il rilascio del modulo S1 in Italia per accedere al servizio sanitario nel loro paese di residenza le persone residenti all'estero che appartengono alle seguenti categorie:

- lavoratori distaccati (salvo il rilascio del modulo A1 dell'INPS).



Die zu dieser Kategorie gehörenden Personen können auch nur im Ausland wohnhaft sein);

- Studierende (mit Bescheinigung über die Immatrikulation im Studiengang);
- Inhaber von ausschließlich italienischen Beitragsrenten und AIRE-Mitglieder. Für diese Kategorie liegt die Zuständigkeit für die Ausstellung des Formulars S1 bei der Gesundheitsbehörde, in deren Gemeinde der letzte Wohnsitz in Italien liegt;
- Familienangehörige mit Wohnsitz in den EU-Ländern und im Europäischen Wirtschaftsraum, die steuerlich von italienischen Arbeitnehmern mit Wohnsitz in Italien abhängig sind;
- Grenzgänger (siehe Artikel 1, Buchstabe f), der folgendes besagt: „Grenzgänger“ ist jede Person, die in einem Mitgliedstaat eine abhängige oder selbständige Erwerbstätigkeit ausübt und in einem anderen Mitgliedstaat wohnt, in den sie im Prinzip täglich oder mindestens einmal pro Woche zurückkehrt;
- Rentner.

Ein deutscher Bürger, der entschieden hat, seinen Ruhestand in Südtirol zu verbringen, hat sich aufgrund von Problemen im Zusammenhang mit der Ausstellung seiner italienischen Sanitätskarte an die Volksanwaltschaft gewandt. Der Bürger, der 69 Jahre alt ist und seine Rente von einer deutschen Rentenversicherung bezieht, ist weiterhin auch bei seiner Krankenkasse in Deutschland gemeldet, obwohl er seinen Hauptwohnsitz nach Italien verlegt hat. Die Volksanwaltschaft hat dem Rentner geraten, das S1-Formular von seiner Krankenkasse in Deutschland zu beantragen und dasselbe beim Südtiroler Sanitätsbetrieb einzureichen. Somit wurde das Problem gelöst.

Le persone appartenenti a questa categoria possono anche risiedere esclusivamente all'estero;

- studenti (con certificato di immatricolazione al corso di studi);
- titolari di pensione contributiva esclusivamente italiana e iscritti all'AIRE. Per questa categoria la competenza per il rilascio del modulo S1 è dell'autorità sanitaria del comune di ultima residenza in Italia;
- familiari con residenza in paesi UE e nello Spazio Economico Europeo che dipendono fiscalmente da lavoratori italiani residenti in Italia;
- lavoratori frontalieri (vedi articolo 1, lettera f): "lavoratore frontaliere" è qualsiasi persona che esercita un'attività subordinata o autonoma in uno Stato membro e che risiede in un altro Stato membro, nel quale ritorna in linea di massima ogni giorno o almeno una volta alla settimana;
- pensionati.

Un cittadino tedesco che aveva deciso di trasferirsi in Alto Adige dopo il suo pensionamento si è rivolto alla Difesa civica per alcuni problemi riscontrati con il rilascio della tessera sanitaria italiana. Il signore, che ha 69 anni e percepisce la pensione da un fondo pensione tedesco, continua ad essere iscritto al servizio sanitario in Germania nonostante abbia trasferito la sua residenza principale in Italia. La Difesa civica gli ha suggerito di richiedere il modulo S1 al suo ente previdenziale in Germania e di presentarlo all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. Il problema è stato così risolto.

Antrag auf Übersetzung der Patientenakte

Eine Bürgerin wandte sich an das Krankenhaus, in dem sie zuvor stationär behandelt worden war, um ihre Patientenakte anzufordern. Auf ihren Antrag hin wurden ihr die Unterlagen sowie die entsprechende Rechnung übermittelt.

Die Dame beanstandete, dass sich die geforderte Zahlung auf eine unbrauchbare Patientenakte bezog, da diese zum Großteil in deutscher Sprache sowie handschriftlich (und somit unleserlich) verfasst war. Die Dame versandte zwei zertifizierte E-Mails mit der Aufforderung, eine leserliche und verständliche Kopie der Unterlagen zu erhalten und erstattete Strafanzeige mit Strafantrag bei der Staatsanwaltschaft Bozen wegen der Nichteinhaltung der Bestimmungen über den Gebrauch der Sprachen in Südtirol sowie wegen des ihres Erachtens nach unwahren Inhalts der Patientenakte selbst.

Die Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, weil sie die Patientenakte und die damit verbundene Rechnung beanstandete. Ihrer Meinung nach müsse sie erst zahlen, wenn ihr eine lesbare Übersetzung der Patientenakte in italienischer Sprache vorliege, unbeschadet des gesonderten Verfahrens bei der Staatsanwaltschaft Bozen bezüglich des Inhalts der eingereichten Strafanzeige mit Strafantrag.

Die Carabinieri der NAS-Einheit forderten vom Krankenhaus eine Kopie der Patientenakte an, das entsprechende Verfahren wurde jedoch eingestellt.

Der Direktor der Einrichtung, in der die Dame stationär behandelt worden war, gab an, dass sie sich während ihres Aufenthalts häufig beklagt habe, da sie sich unzureichend betreut fühlte. Nachdem sich bereits verschiedene Stellen mit dem Fall befasst hatten, schalteten sich zuletzt die Beamten der NAS-Einheit

Richiesta traduzione cartelle cliniche

Una cittadina si rivolgeva all'Ospedale, nel quale era stata precedentemente ricoverata, al fine di richiedere la propria cartella clinica. A seguito della sua richiesta, le veniva trasmessa la documentazione con la relativa fattura.

La signora lamentava il fatto che il pagamento richiesto si riferiva ad una cartella clinica non utilizzabile, in quanto scritta per la maggior parte in tedesco e a mano (ovvero illeggibile). La signora inviava due PEC, chiedendo di ricevere una copia leggibile e comprensibile della documentazione e depositava una denuncia-querela presso la Procura della Repubblica di Bolzano a causa del mancato rispetto della normativa che regola l'uso delle lingue in provincia di Bolzano e del contenuto a suo parere non veritiero della cartella stessa

Veniva, dunque, richiesto dalla cittadina l'intervento della Difesa civica, in quanto la stessa contestava sia la cartella clinica che il relativo pagamento, il quale, a suo avviso, sarebbe stato dovuto solamente nel momento in cui le fosse stata fornita una cartella clinica leggibile e in lingua italiana salvo l'iter separato presso la Procura della Repubblica di Bolzano per il contenuto della denuncia querela presentata).

I NAS - Comando Carabinieri per la Tutela della Salute - richiedevano all'Ospedale una copia della cartella clinica, tuttavia il procedimento veniva archiviato.

Il direttore della struttura presso la quale la signora era stata ricoverata dichiarava che la stessa si era lamentata molto durante la sua permanenza, in quanto si era sentita poco assistita. Del suo caso si erano occupate diverse figure, da ultimo erano stati coinvolti i funzionari della NAS, i quali si erano recati presso



ein. Diese führten vor Ort eine eingehende Untersuchung durch und verlangten zur Prüfung des Sachverhalts die Herausgabe der Patientenakte durch die Direktion.

In der Zwischenzeit war die Übersetzung der Patientenakte veranlasst worden.

Auf die Nachfragen der Volksanwaltschaft antwortete der zuständige Arzt, dass es leider nicht möglich sei, einen verbindlichen Zeitrahmen für die Übersetzung der Akte zu nennen, weil dieser Auftrag an einen externen Dienstleister vergeben werden müsse, um die nötige Unparteilichkeit bei der Übersetzung zu gewährleisten und etwaige Beschwerden seitens der Dame zu vermeiden, die entstehen könnten, falls die Übersetzung durch Personal des Sanitätsbetriebs angefertigt würde. Die Dame wurde daher aufgefordert, einen Übersetzer ihres Vertrauens zu benennen, woraufhin sie dem Krankenhaus den Namen eines Übersetzers mitteilte.

In der Folge teilte das Krankenhaus jedoch mit, dass es – entgegen den vorherigen Angaben und nach Rücksprache mit den zuständigen Stellen – leider nicht möglich sei, einen externen Übersetzer direkt zu beauftragen, ohne zuvor eine Reihe bürokratischer Schritte zu durchlaufen. Aus diesem Grund wurde entschieden, die Übersetzung durch das Krankenhaus selbst vornehmen zu lassen, um zu gewährleisten, dass die Dame die Unterlagen gemäß den geltenden Landesbestimmungen in der gewünschten Sprache innerhalb kurzer Zeit erhält.

Nach Erhalt der in die italienische Sprache übersetzten Krankenakte focht die Bürgerin diese in mehrfacher Hinsicht an. So beanstandete sie beispielsweise, dass einige handgeschriebene Seiten eines Arztes nicht übersetzt worden waren oder dass die Übersetzungen nicht die notwendigen Verweise enthielten, um sie dem Originaltext eindeutig zuordnen zu können. Zudem wurde ihr eine

l’Ospedale ed avevano condotto un’indagine approfondita del caso, richiedendo la cartella clinica alla direzione.

Nel frattempo, era stata disposta la traduzione della cartella clinica.

Dopo i solleciti della Difesa civica, il medico responsabile rispondeva che purtroppo non era stato possibile dare una tempistica certa per la traduzione della cartella, essendo necessario assegnare tale incarico ad un soggetto esterno alla azienda per garantire una certa imparzialità nella traduzione ed evitare eventuali contestazioni da parte della signora nel caso la stessa fosse stata eseguita da persone appartenenti alla Azienda sanitaria. La signora veniva, quindi, invitata ad indicare il nominativo di un traduttore di sua fiducia e la stessa provvedeva ad indicare il nominativo di un traduttore.

Successivamente, tuttavia, l’Ospedale comunicava che, contrariamente a quanto aveva segnalato e dopo aver raccolto informazioni agli uffici competenti, purtroppo non era possibile dare un incarico per una traduzione ad un traduttore esterno senza una serie di passaggi burocratici. Per questo motivo era stato deciso di procedere alla traduzione incaricando l’Ospedale stesso, allo scopo di garantire alla signora di ricevere la documentazione nella lingua richiesta come da normative provinciali in tempi brevi.

Ricevuta la cartella clinica tradotta in lingua italiana la cittadina contestava la stessa sotto diversi punti di vista. Ad esempio, lamentava il fatto che non erano state tradotte alcune pagine scritte a mano da un medico, oppure che le traduzioni non contenevano i necessari riferimenti per poterle abbinare al testo originale. Inoltre, le veniva inviata una fattura per diritti di fotocopie della cartella clinica origi-

Rechnung über Kopiergebühren für die ursprüngliche Patientenakte in Höhe von 18,25 Euro zugestellt, obwohl sie diese bereits besaß und niemals ein Zweitexemplar angefordert hatte. In dem vom Arzt unterzeichneten Begleitschreiben an die Volksanwaltschaft wurde zwar erwähnt, dass die Übersetzungen bestimmter Befunde fehlen, ein Grund für diese unvollständige Übersetzung wurde jedoch nicht angegeben.

Daher verweigerte die Bürgerin die Zahlung der Kopiergebühren und kündigte an, sich an die Schlichtungskommission wenden zu wollen, um Schadensersatzansprüche geltend zu machen. Infolgedessen setzte das Krankenhaus die Rechnung vorerst aus. Die Volksanwaltschaft erkundigte sich beim Direktor der Einrichtung nach der Möglichkeit, die Aufzeichnungen einzelner Visiten ins Italienische zu übersetzen. Der Direktor erklärte, dass die von dem Psychologen/der Psychologin während der Sitzungen verfassten Aufzeichnungen rechtlich nicht als Bestandteil der Krankenakte gelten. Diese Aufzeichnungen gelten lediglich als persönliche Arbeitsunterlagen des Psychotherapeuten. Sie dienen ausschließlich als internes Hilfsmittel, um den psychotherapeutischen Prozess zu unterstützen und eine effiziente Durchführung der Arbeit zu gewährleisten. Diese persönlichen Aufzeichnungen müssen daher nicht in der Patientenakte aufbewahrt werden. In Bezug auf die Übersetzung der handschriftlichen Notizen des Facharztes konnte die Volksanwaltschaft keine weiteren Schritte unternehmen. Die Bürgerin entschied sich daher, sich an den Anwalt ihres Vertrauens zu wenden.

nale (già in suo possesso e mai richiesta in doppia copia) per un importo di 18.25 euro. E, ancora, nella lettera di accompagnamento della documentazione, indirizzata alla Difesa civica e firmata dal medico, veniva comunicato che non era possibile trasmettere la traduzione di alcuni referti della cartella clinica, senza menzionare la ragione per la quale non erano stati tradotti tutti i testi.

Per questa ragione la signora non intendeva pagare la fattura per i diritti di fotocopie e dichiarava di avere intenzione di rivolgersi alla commissione conciliativa al fine di richiedere un risarcimento dei danni. L'Ospedale, quindi, disponeva la sospensione della fattura. La Difesa civica, a tal proposito, si rivolgeva al direttore della struttura chiedendo, se fosse possibile avere gli appunti di alcune visite tradotti in lingua italiana. Il direttore a tale richiesta rispondeva che gli appunti redatti durante le sedute dallo/a psicologo/a non si configurano come cartella clinica ai sensi di legge. Questi appunti rappresentano soltanto una sorta di "fascicolo personale" dello psicoterapeuta, essendo uno strumento ad uso esclusivamente del professionista, per facilitare e rendere più agevole la conduzione del lavoro psicologico terapeutico. Questi appunti personali non devono, pertanto, essere conservati nella cartella del paziente. Per quanto concerne la traduzione di tali appunti redatti a mano dallo specialista, la Difesa civica non ha potuto fare nulla. La cittadina, quindi, decideva di rivolgersi al suo legale di fiducia.



3.5 SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

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

STAATLICHE VERWALTUNGEN

NIFS/ANAS

Falsch dokumentierte Versicherungsjahre verhindern den Renteneintritt

Ein Bürger hat sich mit folgender Anfrage an die Volksanwaltschaft gewandt:

*„Mit Juni dieses Jahres könnte ich als Be-
diensteter des Landes in Rente gehen.
Allerdings verweigert mir seit Jahren das zu-
ständige Büro des Regierungskommissariats,
zuständig für die Ausstellung des Passweb,
diese Bestätigung und daher fehlen mir viele
Beitragsjahre und ein Bearbeiten und Ge-
nehmigen des Rentengesuchs ist somit für
das INPS unmöglich. Bei Passweb handelt es
sich um ein Online-Verfahren zur Verwaltung
des Versicherungsstatus eines INPS-Mitglie-
des. Das Es ermöglicht ermöglicht die zeit-
nahe Bereitstellung von Leistungen auf der
Grundlage der in der Position des Einzelnen
vorhandenen Informationen, die vom Arbeit-
geber über verschiedene Informationsüber-
mittlungskanäle bereitgestellt werden.*

*Das Problem, welches auch mitgeteilt wurde,
dürfte meine frühere falsche Steuernummer
sein, unter welcher viele Jahre meine Arbeits-
tätigkeit bei der ANAS aufscheinen.*

*Konkret wurden mir die Zeiträume 1985 bis
1992 und 1996 bis 1998 nicht anerkannt, ob-
wohl ich nachweislich gearbeitet habe. Wahr-
scheinlich war ich damals unter der falschen
Steuernummer gespeichert.*

3.5 ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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

AMMINISTRAZIONI STATALI:

INPS/ANAS

Annualità contributive documentate in modo errato ostacolano l'accesso al pensionamento

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendo la seguente questione:

“Quale dipendente provinciale a giugno di quest’anno potrei andare in pensione. Tuttavia, da anni l’ufficio del Commissariato del Governo competente per l’accesso a Passweb mi nega il rilascio dei dati necessari, quindi mi mancano diversi anni di contributi e l’INPS non può gestire e approvare la mia domanda di pensione. Passweb è una procedura online per la gestione della posizione assicurativa di un iscritto all’INPS, che consente l’erogazione tempestiva delle prestazioni sulla base delle informazioni presenti nella posizione individuale, che è alimentata dal datore di lavoro attraverso diversi canali di trasmissione delle informazioni.

Il problema, che era stato anche segnalato, dovrebbe dipendere dal fatto che il mio precedente codice fiscale, con il quale sono stati registrati molti anni della mia attività lavorativa all’ANAS, era errato.

In sostanza i periodi dal 1985 al 1992 e dal 1996 al 1998 non mi sono stati riconosciuti, nonostante sia dimostrato che ho lavorato. Probabilmente al tempo ero registrato con il codice fiscale sbagliato.

Ich hätte bereits im Mai 2023 die Möglichkeit gehabt, mit 41 Beitragsjahren und 3 Monaten in Rente zu gehen als sogenannter „lavoratore precoce – usurante“ da mein Berufsbild zu den „beschwerlichen“ Berufen zählt und ich auch sonst alle Voraussetzungen dafür gehabt hätte. Allerdings wurde dieser Antrag von der INPS abgelehnt, da diese fehlenden Zeiten und das Fehlen des Passweb es der INPS es unmöglich machte, diesen Antrag zu bearbeiten, weshalb er abgelehnt wurde - wegen der oben angeführten fehlenden Beitragsjahre.“

Als Volksanwaltschaft haben wir, nach genauer Überprüfung des geschilderten Sachverhalts anhand der übermittelten Unterlagen, beim Regierungskommissariat diesbezüglich interveniert und in Erfahrung gebracht, dass das Problem konkret bei der Zentralverwaltung der ANAS in Rom liegt. Daraufhin haben wir das Außenamt in Rom um Unterstützung gebeten, um eine Kontaktaufnahme mit dem ANAS zu erwirken. Dies ist schlussendlich geschehen und die ANAS-Verwaltung hat sich bereit erklärt, direkt mit dem Personalamt des Landes die Position des Betroffenen zu berichtigen. Schlussendlich konnte der Bedienstete seinen wohlverdienten Ruhestand antreten.

NISF/INPS

Internationale Rentenangelegenheit

Ein in Deutschland wohnhafter Bürger hat die Volksanwaltschaft darauf hingewiesen, dass er 2023 bei der Direktion des NISF/INPS Bozen einen Antrag auf Arbeitsunfähigkeitsrente – mit kombinierten in- und ausländischen Versicherungsbeiträgen – eingereicht hat, und beanstandet, dass die Vorsorgekörperschaft das Verfahren bislang nicht abgeschlossen und die zustehenden Beträge noch nicht ausgezahlt hat.

Già a marzo 2023 avrei avuto la possibilità di andare in pensione con 41 anni e 3 mesi di contributi in qualità di “lavoratore precoce / addetto a lavori usuranti” poiché il mio profilo professionale rientra tra questi ultimi e avrei avuto anche tutti gli altri requisiti necessari. Tuttavia, l’INPS ha rigettato la mia richiesta, non potendo gestirla per via dei periodi mancanti e non verificabili via Passweb, come sopra spiegato.”

Come Difesa civica, dopo aver esaminato attentamente la questione sulla base della documentazione trasmessa, siamo intervenuti presso il Commissariato del Governo e abbiamo appurato che il problema in concreto ha origine presso l’amministrazione centrale dell’ANAS a Roma. Abbiamo chiesto quindi aiuto all’Ufficio di Roma per farci mettere in contatto con l’ANAS. L’amministrazione dell’ANAS si è dichiarata pronta a correggere la posizione dell’interessato direttamente con l’Ufficio personale della Provincia. Alla fine, il dipendente è riuscito ad accedere alla sua ben meritata pensione.

INPS

Pratica pensionistica internazionale

Un cittadino ha segnalato alla Difesa civica di essere residente in Germania e di aver presentato nel 2023 alla direzione INPS di Bolzano una domanda di pensione di inabilità con contribuzione italiana ed estera e ha lamentato il fatto che ad oggi l’Ente previdenziale non ha provveduto alla definizione della pratica ed alla liquidazione delle somme spettanti.



Zudem gab er an, dass das NISF/INPS den Erhalt des Antrags und dessen Bearbeitung bestätigt hatte. Laut dem Schreiben könne die Rentenauszahlung allerdings frühestens nach Ablauf von zwei Monaten erfolgen.

Der Bürger ersuchte daraufhin die Volksanwaltschaft um Vermittlung. Auf deren Anfrage bei der NISF/INPS-Landesstelle Bozen teilte diese mit, dass die ordentliche Invaliditätsrente gewährt wurde, die erste Rentenrate hingegen erst später überwiesen werde. Zudem wurde das Abrechnungsblatt (Mod. TP/150) als Anlage übermittelt.

Das Protokoll der rechtsmedizinischen Untersuchung wurde aus Datenschutzgründen nicht beigelegt; aus diesem ging zwar die Invalidität des Betroffenen, jedoch nicht seine Erwerbsunfähigkeit hervor. Das Protokoll des rechtsmedizinischen Dienstes wäre gegebenenfalls über einen Antrag auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen gemäß Gesetz Nr. 241/1990 einsehbar.

NIFS

Wenn fehlerhafte Datenübermittlung Zahlungen verzögert: Bürgerinnen erhalten nach Intervention der Volksanwaltschaft ihre Sozialleistungen

In zwei Fällen wandten sich Bürgerinnen an die Volksanwaltschaft, weil ihnen zustehende Sozialleistungen nicht ausgezahlt wurden. In beiden Fällen wurden die Zahlungen aufgrund von Fehlern bei der Datenübermittlung durch andere zuständige Stellen nicht durchgeführt.

Im ersten Fall ging es um die nicht erfolgte Auszahlung der Eingliederungszulage (Assegno di Inclusione) durch das NISF/INPS, das einer alleinerziehenden Mutter zustand. Als Grund wurde angegeben, dass sie es ver-

Ha referito, inoltre, che INPS, con una nota aveva dichiarato di aver preso in carico la richiesta e che avrebbe potuto procedere con la liquidazione della pensione non prima di due mesi.

Il signore ha, quindi, richiesto l'intervento della Difesa civica, la quale si è rivolta alla sede INPS di Bolzano, la quale ha risposto che sarebbe stato liquidato l'assegno ordinario di invalidità a favore del signore. La prima rata di pensione sarebbe stata, invece, erogata successivamente. In allegato è stato, inoltre, trasmesso il prospetto di liquidazione mod. TP/150.

Trattandosi di dati sensibili, non è stato possibile allegare copia del verbale giudizio medico legale, dal quale risultava che il signore era stato riconosciuto invalido ma non inabile. Il verbale del centro medico legale sarebbe stato eventualmente visionabile mediante istanza di accesso agli atti amministrativi ai sensi della L. 241/90.

INPS

L'intervento della Difesa civica sblocca il pagamento di prestazioni sociali sospese a causa di errori nella trasmissione dei dati

Due cittadine si sono rivolte alla Difesa civica, in due distinti casi, per la mancata erogazione di prestazioni sociali cui avevano diritto. In entrambi i casi i pagamenti non erano stati effettuati a causa di errori nella trasmissione dei dati da parte di altri uffici.

Il primo caso ha riguardato il mancato pagamento da parte dell'INPS dell'assegno di inclusione spettante a una madre single. Il pagamento non era stato eseguito poiché la signora non si sarebbe presentata a un

säumt hätte, einen Termin beim Arbeitsvermittlungszentrum wahrzunehmen. Die Bürgerin hatte jedoch alle notwendigen Nachweise erbracht, dass ihr Sohn am Tag des Termins beim Arbeitsvermittlungszentrum krank war und sie somit objektiv verhindert war den Termin wahrzunehmen. Es stellte sich heraus, dass es bei der Übermittlung der Daten vom Arbeitsvermittlungszentrum an das NISF/INPS, die zum Teil noch manuell eingetragen werden, zu einem Fehler kam.

Im zweiten Fall wurden einer Mutter eines beeinträchtigten Kindes Beträge aus ihrer freiwilligen Pensionsversicherung nicht ausbezahlt. Die Auszahlung hätte durch die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) erfolgen sollen; sogar eine Rückforderung bereits gezahlter Beträge war nicht ausgeschlossen. Ursache war in diesem Fall die nicht erfolgte Übertragung der Nachweise der geleisteten Einzahlungen des NISF/INPS an die ASWE. Die Volksanwaltschaft unterstützte die Bürgerin bei der Kommunikation mit den Ämtern. Schließlich konnte der Fehler festgestellt werden.

Durch die Intervention der Volksanwaltschaft konnten in beiden Fällen die Fehler behoben und die Zahlungen veranlasst werden.

AGENTUR FÜR STEUEREINNAHMEN

Ökosteuern macht Gebrauchtwagen teuer

Ein Auto zweiter Hand wird gekauft. Das vermeintliche Schnäppchen wird aufgrund der Eco Steuer teuer als erwartet.

Fallbeispiel:

„Ich habe im Dezember 2025 ein Einschreiben erhalten, in dem ich aufgefordert wurde, die Ökosteuern (2.000 Euro) auf mein damaliges Auto zu bezahlen, welches ich aus Frankreich importiert hatte, zuzüglich einer Strafe von 1.000 Euro.“

appuntamento presso il Centro per l'impiego. La cittadina però aveva dimostrato che il giorno dell'appuntamento suo figlio era malato e che quindi lei era oggettivamente impossibilitata a presentarsi. Si è scoperto che c'era stato un errore nella trasmissione dei dati, che in parte vengono inseriti ancora manualmente, da parte del Centro per l'impiego all'INPS.

Il secondo caso riguarda la madre di un bambino con disabilità, cui non erano stati erogati importi della previdenza volontaria. L'erogazione sarebbe dovuta avvenire tramite l'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE), che addirittura non escludeva neppure il recupero degli importi già erogati. Il problema era dovuto in questo caso alla mancata trasmissione dall'INPS all'ASSE delle attestazioni dei versamenti effettuati. La Difesa civica ha assistito la cittadina nella comunicazione con gli uffici ed è stato infine appurato l'errore.

In entrambi i casi grazie all'intervento della Difesa civica è stata possibile rimediare agli errori e provvedere ai pagamenti.

AGENZIA DELLE ENTRATE

L'ecotassa fa aumentare il prezzo dei veicoli usati

Auto di seconda mano: quella che sembrava un'occasione si è rivelata più costosa del previsto.

Caso concreto:

“A dicembre 2025 ho ricevuto una raccomandata in cui mi si intimava di pagare l'ecotassa (2.000 euro) sulla mia auto, che avevo importato dalla Francia, oltre a una multa di 1.000 euro”.



Im Zeitraum März 2019 – Dezember 2023 gab es die sogenannte Ecotassa.

Die zugestellten Feststellungsakte zu dieser Öko-Steuer haben nichts mit den Steuern, die gegebenenfalls im Ausland bezahlt wurden (beim Import von Autos), noch mit der Bezahlung der jährlichen Kfz-Steuer in Italien zu tun. Die sogenannte Ökosteu (ecotassa) ist für Personenkraftwagen (Pkw) geschuldet, die vom 01.03.2019 bis zum 31.12.2021 in Italien immatrikuliert wurden und deren CO₂ Emissionen über 160 g/km liegen. Das Rundschreiben Nr. 9/E vom 10.04.2019 sieht unter Punkt 3.5.2 vor, dass diese Steuer für alle Pkws geschuldet ist, die in Italien im oben genannten Zeitraum immatrikuliert werden und bereits vor dem 01.03.2019 in einem anderen Staat immatrikuliert worden waren.

Diese Steuer muss also auch dann bezahlt werden, wenn ein Personenkraftwagen (der als Fahrzeug der Kategorie M1 gilt), welcher bereits in einem anderen Staat zugelassen war, erstmals in Italien immatrikuliert wird. In Italien ist es leider öfters üblich, dass man für viele Steuern keine Zahlungsaufforderung erhält, aber dennoch verpflichtet ist, die Steuern termingerecht einzuzahlen. Andernfalls sind die vorgesehenen Strafen für unterlassene oder verspätete Einzahlung fällig. Für diese Steuer ist leider keine Ratenzahlung vorgesehen. Zum Thema Ecosteuer hat die Volksanwaltschaft viele Anfragen erhalten, die sie zuständigkeitshalber an den Garanten des Steuerzahlers weitergeleitet hat.

AGENTUR DER STEUEREINNAHMEN

Einzahlungsfrist Kraftfahrzeugsteuer bei Wohnsitzwechsel in eine andere Provinz

Ein im Trentino ansässiger Bürger hat 2019 ein Fahrzeug gekauft. Der 31. Jänner ist die jährliche Fälligkeit seiner Kraftfahrzeugsteuer, die für 12 Monate zu entrichten ist. Auf-

Nel periodo da marzo 2019 a dicembre 2023 era in vigore la cosiddetta ecotassa.

Gli atti di accertamento notificati in relazione a tale ecotassa non hanno niente a che vedere con le tasse eventualmente versate all'estero per l'importazione di automobili né con il pagamento dell'annuale tassa automobilistica in Italia. La cosiddetta ecotassa è dovuta per le autovetture immatricolate in Italia tra l'01.03.2019 e il 31.12.2021 le cui emissioni di CO₂ superano i 160 g/km. La circolare n. 9/E del 10.4.2019 prevede al punto 3.5.2 che questa tassa sia dovuta per tutte le autovetture immatricolate in Italia in tale periodo e già immatricolate in un altro Stato prima dell'01.03.2019.

Questa tassa deve pertanto essere pagata anche nel caso in cui l'autovettura (classificata come veicolo di categoria M1), già registrata in un altro Stato, venga immatricolata per la prima volta in Italia. Purtroppo, in Italia succede spesso che per molte tasse non venga inviato l'avviso di pagamento ma si sia comunque tenuti a pagare entro i termini indicati, pena le sanzioni previste per il mancato o ritardato pagamento. Per questa tassa purtroppo non è previsto il pagamento rateale. Sul tema ecotassa la Difesa civica ha ricevuto molte richieste di chiarimenti, che ha inoltrato per competenza al Garante del contribuente.

AGENZIA DELLE ENTRATE

Termine per il pagamento della tassa automobilistica in caso di spostamento della residenza in altra provincia

Nel 2019 un cittadino residente in Trentino ha acquistato un'auto. Il 31 gennaio è la data di scadenza della tassa automobilistica che egli deve annualmente versare per i 12 mesi suc-

grund des Gesetzesdekrets Nr. 953/1982, Artikel 5 Absatz 32 muss die Zahlung der Steuer an jene Region oder Provinz abgeführt werden, in der der Steuerpflichtige seinen Wohnsitz hat.

Mitte Jänner 2022 verlegte der Bürger seinen Wohnsitz nach Südtirol, wo er nach wie vor lebt und entsprechend ist die Kraftfahrzeugsteuer für das Jahr 2022 an die Autonome Provinz Bozen zu entrichten, mit Fälligkeit am 31. Jänner 2022. Der Bürger hat jedoch Anfang Jänner, also vor dem Wohnsitzwechsel, die fällige Kraftfahrzeugsteuer an die Autonome Provinz Trient abgeführt. Diese Zahlung wurde nicht korrekt durchgeführt, da aufgrund seiner neuen Ansässigkeit, die Autonome Provinz Bozen als zuständige Steuerbehörde gilt.

Gemäß dem staatlichen Gesetzesdekret 953/1982, Artikel 5 Abs. 51, kann ein Steuerpflichtiger, innerhalb Jahresendes des dritten Jahres nach erfolgter Zahlung, einen Antrag auf Rückerstattung stellen. In konkreten Fall wäre es der 31. Dezember 2025. Die Autonome Provinz Trient hat jedoch in Bezug auf die Kraftfahrzeugsteuer eine eigene autonome Regelung (D.P.P. 21/12/1998, n. 42) verabschiedet, die besagt, dass laut Artikel 7, Abs. 3, ein Antrag auf Rückerstattung „innerhalb von drei Jahren ab dem Tag der durchgeführten Zahlung“ gestellt werden kann.

Im August 2025 hat sich der Fahrzeuginhaber aufgrund der Zahlungsmahnung an die Trentiner Einzugsbehörde gewandt und wurde darüber informiert, dass ein Antrag auf Rückvergütung nicht mehr berücksichtigt werden kann. Daher bleibt die Zahlungsaufforderung der Südtiroler Einzugsdienste AG aufrecht, jedoch werden ihm die Gebühren für die verspätete Zahlung (30 Prozent) erlassen.

cessivi. In base al decreto-legge n. 953/1982, articolo 5, comma 32, la tassa va versata alla Regione o Provincia in cui il contribuente è residente.

A metà gennaio 2022 il cittadino ha trasferito la propria residenza in Alto Adige, dove vive tuttora. La tassa automobilistica per il 2022, da pagare entro il 31 gennaio 2022, andava quindi versata alla Provincia autonoma di Bolzano. Tuttavia, a inizio gennaio egli aveva già provveduto a pagare la tassa alla Provincia autonoma di Trento. Il pagamento però non era stato effettuato correttamente, poiché in seguito al cambio di residenza era la Provincia autonoma di Bolzano l'autorità fiscale competente a incassare il pagamento.

In base al decreto-legge n. 953/1982, articolo 5, comma 51, il contribuente può richiedere il rimborso entro la fine del terzo anno dall'avvenuto pagamento della tassa (in questo caso entro il 31 dicembre 2025). La Provincia autonoma di Trento però ha una propria disciplina in merito alla tassa automobilistica (decreto del Presidente della Provincia 21.12.1998, n. 42), che prevede all'articolo 7, comma 3, che la domanda di rimborso può essere presentata entro tre anni dalla data in cui è stato eseguito il pagamento.

Ad agosto 2025 il proprietario del veicolo, ricevuta un'ingiunzione di pagamento, si è rivolto a Trentino Riscossioni, ma gli è stato detto che non era più possibile presentare richiesta di rimborso. L'ingiunzione di pagamento da parte di Alto Adige Riscossioni rimaneva pertanto valida, ma gli sono stati abbuonati gli oneri per ritardato pagamento (30%).



In diesem Zusammenhang ist noch zu erwähnen, dass der Bürger im November 2023 von der Südtiroler Einzugsdienste AG ein Mahnschreiben erhalten hatte, in dem mitgeteilt wurde, dass die Kraftfahrzeugsteuer für das Jahr 2022 noch offen sei. Zu diesem Zeitpunkt wäre es möglich gewesen, Einspruch zu erheben und gegen Vorlage der Zahlungsbestätigung eine Rückerstattung zu beantragen.

WOHNBAUINSTITUT

Sozialwohnung: Besichtigung nicht möglich, Miete nicht bekannt

Aufgrund des schwierigen Mietwohnungsmarktes und aus finanziellen Überlegungen heraus, sah sich eine alleinerziehende, in Teilzeit arbeitende Frau gezwungen, mit ihren zwei Kindern über einen längeren Zeitraum hinweg, in einer Einzimmerwohnung zu wohnen. Sie hatte mehrere Umzüge hinter sich und ein Ansuchen für die Zuweisung einer Sozialwohnung gestellt, in der Hoffnung eine der Familiengröße angepasste Wohnung zu finden. Es ist bekannt, dass es lange Wartezeiten und endlose Ranglisten gibt, so hat die rührige Mutter parallel dazu auf dem Privatmarkt weitergesucht und relativ rasch über eine Bekannte eine größere und leistbare Wohnung gefunden.

Ein knappes Jahr darauf hat sie dann die Zusage für eine Sozialwohnung erhalten. Auf ihre Anfrage hin, ob sie die Wohnung anschauen dürfe und wie hoch der Mietpreis sei, wurde ihr mitgeteilt, dass die Wohnung aufgrund der laufenden Instandhaltungsarbeiten leider nicht besichtigt werden kann und es nicht möglich sei, ihr den genauen Mietpreis mitzuteilen. Aufgrund dieser Aussagen und der damit verbundenen großen Unsicherheit, hat sie entschieden, von einem weiteren und mühevollen Umzug abzusehen.

A questo proposito segnaliamo anche che a novembre 2023 il cittadino aveva ricevuto da Alto Adige Riscossioni un sollecito di pagamento relativo alla tassa automobilistica per il 2022, ancora da saldare. In quel momento sarebbe stato possibile presentare ricorso e richiedere il rimborso presentando la ricevuta di pagamento.

ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

Alloggio popolare: non è possibile visionarlo né conoscere il canone di affitto

A causa del difficile mercato degli affitti e per ragioni economiche una madre single con un lavoro part-time era stata costretta per un lungo periodo a vivere con i suoi due figli in un monolocale. Aveva alle spalle diversi traslochi e aveva fatto richiesta per l'assegnazione di un alloggio popolare nella speranza di trovare un'abitazione adeguata alle dimensioni della famiglia. È noto che i tempi di attesa sono molto lunghi e le graduatorie infinite, così la madre si è data da fare continuando la ricerca anche nel privato, e grazie a una conoscente ha trovato relativamente in fretta un appartamento più grande che poteva permettersi.

Meno di un anno dopo le è stato assegnato un alloggio popolare. Alla sua richiesta di poter vedere l'abitazione e di conoscere il canone di affitto le è stato risposto che a causa di lavori di manutenzione in corso l'alloggio non era visitabile, né era possibile comunicarle l'importo esatto del canone di affitto. A fronte di queste affermazioni e della grande incertezza che ne derivava ha deciso di rinunciare a un altro faticoso trasloco e di rimanere nell'appartamento attuale. Di conseguenza le è stato tagliato per tre anni il contributo

und in ihrer Wohnung zu bleiben. Daraufhin wurde ihr der Beitrag für Miete und Wohnungsnebenkosten für drei Jahre gestrichen, obwohl sie die Voraussetzungen dafür hätte.

Entrüstet über diese Maßnahme kontaktiert sie die Volksanwältin. Nach Rücksprache mit den zuständigen Ämtern stellte sich heraus, dass eine Wohnungsbesichtigung erst nach definitiver Annahme der Wohnung möglich sei. Bei Bauarbeiten, aus Sicherheitsgründen erst nach Abschluss derselben. Der genaue Mietbetrag hingegen, kann erst bei Vertragsabschluss berechnet werden. Es wird daran gearbeitet, die Abläufe zu verbessern.

SASA

Aktenzugang: Welche Informationen und Unterlagen sind einem Bediensteten zur Verfügung zu stellen?

Ein Mitarbeiter eines öffentlichen Konzessionsunternehmens (SASA AG) stellte einen förmlichen Antrag auf Zugang zu den Gehaltsunterlagen gemäß Art. 15 der EU-Verordnung 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung), um die detaillierten Unterlagen in Bezug auf die Regelung der Ergebnis- und Dienstleistungsprämien betreffend das Geschäftsjahr 2024 sowie die diesbezüglichen Berechnungen und die Begründungen für die Abzüge zu erhalten.

Der Mitarbeiter wandte sich mit einem Überprüfungsantrag an die Volksanwaltschaft, da der Konzessionsinhaber auf seinen förmlichen Zugangsantrag nicht reagiert hatte.

Der Konzessionsinhaber ist eine Aktiengesellschaft, die unter Beachtung der in den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Voraussetzungen in Sachen In-House-Providing im öffentlichen Interesse tätig ist. Zu den Aktionären gehören die Autonome Provinz Bozen, die Gemeinde Bozen sowie weitere angrenzende Gemeinden.

al canone di locazione e per le spese accessorie, nonostante avesse tutti i requisiti per riceverlo.

Indignata per il provvedimento la signora ha contattato la Difensora civica. Dal colloquio con gli uffici competenti è emerso che la visita all'appartamento assegnato è possibile solo dopo la sua accettazione definitiva. E nel caso di lavori in corso, solo – per ragioni di sicurezza – a lavori ultimati. L'esatto importo del canone di affitto, invece, viene calcolato solamente al momento della stipula del contratto. Si sta lavorando per migliorare queste modalità.

SASA

Accesso agli atti: quali informazioni e documenti devono essere messi a disposizione di un dipendente?

Un dipendente di pubblico concessionario (SASA S.p.a.) faceva formale richiesta di accesso alla documentazione retributiva – ex articolo 15 del regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati al fine di ottenere la documentazione dettagliata che disciplina il premio di risultato e il premio contratto di servizio, relativi entrambi all'esercizio 2024 e comprensivi delle distinte di calcolo corredate dalle relative e motivate penalizzazioni;

Il dipendente faceva istanza di riesame alla Difesa civica contro il silenzio tenuto dalla concessionaria alla sua formale richiesta di accesso.

Il concessionario è una società per azioni che opera nel rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di inhouse providing. La società ha rilevanza pubblica maggioritaria, annoverando tra gli azionisti la Provincia autonoma di Bolzano, il Comune di Bolzano ed altri comuni limitrofi.

Demnach ist das Unternehmen eine In-House-Gesellschaft, d. h. eine Kapitalgesellschaft mit ausschließlich öffentlicher Beteiligung, deren Gesellschaftszweck im öffentlichen Personennahverkehr liegt.

Dem Antragsteller wurde das Recht auf Zugang zu seinen Gehaltsunterlagen einschließlich der Berechnungsaufstellungen mit den entsprechend begründeten Abzügen zugesprochen, da zwischen dem Antragsteller und der Gesellschaft ein Arbeitsverhältnis besteht und dieser einen Anspruch auf eine korrekt berechnete Entlohnung hat, worauf sich die angeforderten Unterlagen beziehen.

Laut Art. 2 Abs. 1 Buchst. g) des DLH vom 13. Januar 2020, mit welchem die Verordnung über die Wahrnehmung des Rechts auf Zugang sowie der Rechte im Rahmen der Veröffentlichungs-Transparenz- und Informationspflicht der öffentlichen Verwaltung erlassen wurde, bezeichnet der Ausdruck „Verwaltungsunterlage“ „jede graphische, filmische, photographische, magnetische oder mit einem anderen technischen Verfahren hergestellte Wiedergabe des Inhalts von Akten, auch von internen oder solchen, die sich nicht auf ein spezifisches Verfahren beziehen, und im Besitz einer öffentlichen Verwaltung oder eines öffentlichen bzw. privaten Rechtsträgers sind, beschränkt auf deren vom staatlichen oder EU-Recht geregelte Tätigkeit von öffentlichem Interesse, betreffend Tätigkeiten von öffentlichem Interesse, unabhängig davon, ob ihre substantielle Regelung öffentlicher oder privater Natur ist“.

Pertanto, l'ente è da considerare una società in house ossia una società di capitali a totale partecipazione pubblica con lo scopo sociale del pubblico trasporto.

Si è ritenuto che l'istante abbia diritto ad accedere alla propria documentazione retributiva, comprensiva delle distinte di calcolo e corredata dalle relative e motivate penalizzazioni, dato che l'istante è legato alla società da un rapporto di lavoro e vanta nei suoi confronti il diritto ad un trattamento retributivo correttamente determinato, a cui si ricollegano i documenti ai quali intende accedere.

L'articolo 2, comma 1, lett. g) del D.P.G.P. 13 gennaio 2020, contenente il Regolamento sull'esercizio del diritto di accesso nonché dei diritti derivanti dagli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni delle pubbliche amministrazioni, stabilisce che, per “documento amministrativo”, si intende “ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi a uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione, da soggetti di diritto pubblico o da soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o dell'Unione europea, concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale”;

Laut ständiger und gefestigter Rechtsprechung gilt das Recht auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen für jeden Tätigkeitsbereich der öffentlichen Verwaltung – einschließlich Akte privatrechtlicher Natur –, da jede Tätigkeit der Verwaltung an das kollektive Interesse gebunden ist. Demzufolge kann der Zugang zu den Verwaltungsunterlagen, die die privatrechtliche Tätigkeit betreffen, nicht allein aufgrund ihrer privatrechtlichen Natur verweigert werden (Staatsrat, Plenarsitzung vom 22.4.1999, Nr. 4 – Ferr. Stato).

Der Staatsrat hat festgelegt, dass es nicht korrekt ist, aus der privatrechtlichen Einordnung der Verwaltungsakte im Rahmen von Arbeitsverhältnissen bei öffentlichen Konzessionsinhabern auf einen objektiven Ausschluss dieser Akte auf dem Sachgebiet des Rechts auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen zu schließen, in Anbetracht der Tatsache, dass auch jene Akte Ausdruck einer Tätigkeit von öffentlichem Interesse in Bezug auf Effizienz und Wirtschaftlichkeit des objektiv öffentlichen Handelns sind (in der weitreichenden Dimension, die die staatlichen und EU-Bestimmungen diesem Begriff heute beimessen). Folglich unterliegt auch diese Tätigkeit dem Recht auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen, da hierbei die Erfordernisse der Transparenz und Gleichbehandlung greifen, die der gesetzgeberischen Entscheidung zugrunde liegen, die Offenlegung von Verwaltungsunterlagen zu fördern. Dies stellt eine Umkehrung jener Perspektive dar, die vor Inkrafttreten des Gesetzes über das Verwaltungsverfahren galt, als die Geheimhaltung von Akten die Regel und deren Offenlegung die Ausnahme war. (Im vorliegenden Fall, in dem die Offenlegung von Unterlagen zum Arbeitsverhältnis mit der Betreibergesellschaft des nationalen Eisenbahnnetzes strittig ist, liegt jene besondere Bedeutung des Begriffs „öffentliches Interesse“ vor, die den Anwendungsbereich

Secondo giurisprudenza costante e consolidata, “il diritto di accesso agli atti e ai documenti trova applicazione nei confronti di ogni tipologia di attività della p.a., compresi gli atti di diritto privato, poiché ogni attività dell’amministrazione è vincolata all’interesse collettivo. Non si può, dunque, negare l’accesso agli atti riguardanti la sua attività di diritto privato solo in ragione della loro natura privatistica” (CdS ad.plen. 22.4.1999, n.4 - Ferr. Stato -).

Il Consiglio di Stato ha stabilito che “non è corretto dedurre dall’assimilazione ai rapporti di diritto privato degli atti di gestione del rapporto di lavoro con concessionari di servizi o beni pubblici l’estraneità oggettiva degli atti stessi dalla disciplina in tema di accesso, atteso che anche quegli atti sono espressione di attività di interesse pubblico, nella misura in cui l’efficienza ed economicità dell’azione oggettivamente pubblica (nella lata dimensione che oggi la normativa nazionale e comunitaria riconnette a tale espressione). Ne consegue che anche tale attività non può dirsi sottratta all’applicazione delle regole sull’accesso, visto che anche in relazione alla stessa ricorrono le esigenze di trasparenza e di “par condicio” sottese alla scelta legislativa di favorire l’ostensione della documentazione amministrativa, con un capovolgimento di prospettiva alla regola applicata prima dell’entrata in vigore della legge sul procedimento (in cui la segretezza degli atti era la regola e l’esibizione l’eccezione) (nel caso di specie, in cui è controversa l’esibizione di documentazione afferente il rapporto di lavoro con la società che gestisce la rete ferroviaria nazionale, ricorre quella particolare connotazione di “pubblico interesse” che delimita l’ambito applicativo dell’istituto dell’accesso e che è riferibile sul piano oggettivo alla nozione di “documento amministrativo” e sul piano soggettivo a quello di “pubblica am-

des Rechtsinstituts des Zugangs zu den Verwaltungsunterlagen abgrenzt. Diese bezieht sich auf objektiver Ebene auf den Begriff der „Verwaltungsunterlage“ und auf subjektiver Ebene auf jenen der „öffentlichen Verwaltung“). (Staatsrat, Sekt. VI, 3.2.2011, Nr. 783). Es ist davon auszugehen, dass ein Anspruch auf Akteneinsicht (*actio ad exhibendum*) auch gegenüber privaten Einrichtungen und Unternehmen besteht, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder einer Verwaltungsmaßnahme öffentliche Dienstleistungen erbringen. Dies gilt insbesondere für Tätigkeiten, die früher öffentlich-rechtlich geregelt waren und später in ein privatrechtliches System überführt wurden.

Outsourcing-Maßnahmen und Privatisierungen dürfen die Kontrolle der Verwaltungstätigkeit mittels des Rechtsinstituts des Zugangs zu den Verwaltungsunterlagen und dessen Regelung nicht beeinträchtigen oder gar verhindern. Aus den dargelegten Gründen hat die Volksanwaltschaft im Sinne und für die Wirkungen des Art. 2 Abs. 1 Buchst. g) des DLH vom 13. Januar 2020, Nr. 4 festgestellt, dass die Gesellschaft dem Antragsteller die angeforderten Unterlagen zur Verfügung stellen muss.

ministrazione“). (CdS sez. VI, 03.02.2011, n. 783). È da considerare sussistente l'*actio ad exhibendum* nei confronti di enti ed aziende private, che svolgono funzioni di pubblico servizio ai sensi di legge o di un provvedimento amministrativo. In particolare, è sussistente nei casi in cui attività, un tempo disciplinate dalla normativa di natura pubblica, sono passati al regime privatistico;

Gli strumenti di outsourcing e privatizzazioni non devono determinare un'esclusione dal controllo sull'attività della p.a. effettuata attraverso lo strumento e la disciplina della normativa regolante l'accesso agli atti. Per i motivi fin qui svolti la Difensora civica ai sensi e agli effetti dell'art. 2, co. 1, lett. g) del D.P.G.P. 13 gennaio 2020, n. 4 ha ritenuto che la società debba mettere a disposizione dell'istante i documenti richiesti.



4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

4.1 BÜRGERFREUNDLICHE VERWALTUNG – INFORMATION UND TRANSPARENZ

Informationen und Auskünfte der Verwaltung an die Bürgerinnen und Bürger sollten möglichst genau und vollständig sein. Die gilt insbesondere für Fälle, in denen ein Rechtsmittel (Aufsichtsbeschwerde, Rekurs) gegen eine Verwaltungsmaßnahme eingereicht werden kann. Aus der Rechtsmittelbelehrung sollte klar hervorgehen, wie und innerhalb welcher Frist dies gemacht werden muss. Die Volksanwaltschaft hat festgestellt, dass dies bei Verwaltungsmaßnahmen von einigen Landesämtern nicht der Fall ist. In den Rechtsmittelbelehrungen wird lediglich lapidar darauf hingewiesen, dass ein Rekurs bei der zuständigen Gerichtsbehörde innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen eingereicht werden könne. Um nicht wertvolle Zeit verstreichen zu lassen, gerade wenn es vielleicht einen Rechtsbeistand braucht, wäre es hilfreich, konkret anzuführen, welche Gerichtsbehörde zuständig ist und innerhalb wieviel Tagen ein Einspruch eingereicht werden muss.

4.1 AMMINISTRAZIONE A MISURA DI CITTADINO - INFORMAZIONE E TRASPARENZA

Le informazioni fornite alle cittadine e ai cittadini dovrebbero essere più precise e complete possibile, e questo vale soprattutto laddove esiste la possibilità di impugnare (con ricorso gerarchico o ricorso amministrativo) un provvedimento amministrativo. L'informativa sui mezzi di impugnazione dovrebbe indicare in modo chiaro le modalità e i termini entro i quali ciò deve avvenire; tuttavia, la Difesa civica ha constatato che per i provvedimenti amministrativi emanati da alcuni uffici provinciali questo non avviene. Nell'informativa si segnala solamente in modo lapidario che è possibile presentare ricorso all'autorità giudiziaria competente nei termini legalmente previsti. Al fine di non lasciar decorrere tempo prezioso, magari proprio quando si ha bisogno di assistenza legale, sarebbe utile indicare concretamente quale autorità giudiziaria è competente ed entro quanti giorni può essere presentato ricorso.



In Bezug auf den Landeshaushalt hatte ein Landwirt beanstandet, dass es für ihn als Laie nicht möglich sei, in Erfahrung zu bringen, wieviel Budget für die Landwirtschaft und wieviel für den Tourismus vorgesehen worden sei. Die gesetzlich vorgesehene Dokumentation zum Landeshaushalt war selbstverständlich auf der Webseite der Landesverwaltung veröffentlicht und das zuständige Amt hatte der Volksanwaltschaft diesbezüglich sofort darüber Auskunft erteilt. Damit sich die Bürgerinnen und Bürger autonom darüber informieren und auch konkret nachvollziehen können, wie und wo ihre Steuergelder eingesetzt werden, wäre es allerdings sinnvoll, eine Zusammenfassung in einfacher Sprache oder eine vollständige Pressemitteilung dazu auszuarbeiten.

Bürgerinnen und Bürger wünschen sich leicht zugängliche, klare und vollständige Informationen in einfacher und übersichtlicher Darstellung.

4.2 DIGITALISIERUNG

Die fortschreitende Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist bei der Volksanwaltschaft immer wieder Thema.

Nicht alle Bürgerinnen und Bürger haben die Möglichkeit oder die erforderlichen Kenntnisse, um online Termine zu vereinbaren, Fragen zu stellen oder Probleme zu lösen. Die Volksanwaltschaft setzt sich daher weiterhin dafür ein, den direkten Kontakt zwischen Verwaltung und Bevölkerung aufrechtzuerhalten. Sie betont immer wieder, dass trotz zunehmender Digitalisierung auch traditionelle Kontaktwege – telefonisch oder persönlich – weiterhin bestehen bleiben sollten.

In Bereichen, wo kein rein analoger Ablauf möglich ist, sucht die Volksanwaltschaft einen

In riferimento al bilancio provinciale un agricoltore ha lamentato l'impossibilità, essendo lui un "non addetto ai lavori", di conoscere l'entità degli stanziamenti previsti per il settore agricoltura e di quelli per il settore turismo. La documentazione prevista per legge a corredo del bilancio provinciale era ovviamente pubblicata sul sito web dell'amministrazione provinciale, e l'ufficio competente ha immediatamente informato la Difesa civica. Affinché le cittadine e i cittadini possano informarsi in maniera autonoma e anche comprendere concretamente come e dove vengono spesi i soldi dei contribuenti sarebbe comunque opportuno elaborare una scheda riassuntiva o un comunicato stampa esaustivo al riguardo.

Le cittadine e i cittadini vogliono informazioni facilmente accessibili, chiare e complete, formulate in un linguaggio semplice e comprensibile.

4.2 DIGITALIZZAZIONE

La progressiva digitalizzazione dell'amministrazione pubblica è un tema ricorrente per la Difesa civica.

Non tutte le cittadine e cittadini hanno la possibilità o le conoscenze necessarie per prenotare appuntamenti, porre domande o risolvere problemi online. Per questo motivo la Difesa civica continua a impegnarsi affinché sia fatto salvo il contatto diretto tra amministrazione e cittadini, sottolineando che nonostante la crescente digitalizzazione devono essere mantenute anche le modalità comunicative tradizionali, come quella telefonica e quella del contatto personale.

In settori nei quali non è possibile utilizzare canali esclusivamente analogici la Difesa

konstruktiven Austausch mit der Verwaltung, damit die Bürgerinnen und Bürger dabei unterstützt werden, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Viele Ämter sind bemüht, dafür gute Rahmenbedingungen zu schaffen. Diesbezüglich sind beispielsweise folgende Initiativen der öffentlichen Verwaltung zu nennen:

- In der Abteilung Wohnbau der Landesverwaltung wurden die Beratungsgespräche wieder aufgenommen. Es wird auf E-Mails und Telefonate geantwortet, jedenfalls werden alle Anrufe registriert und man wird zurückgerufen, was allerdings ein paar Wochen dauern kann. So kann in Bezug auf den jeweiligen Sachverhalt abgeklärt werden, ob es überhaupt erforderlich ist, einen Termin für ein Beratungsgespräch über SPID vorzumerken.
- Die Stadtgemeinde Bozen bietet nicht nur in Bürgerzentren, sondern seit Kurzem auch im Meldeamt (jeden Donnerstag von 8.30 bis 13.30 Uhr und von 14.00 bis 17.00 Uhr) einen Schalterdienst an, um bei der Nutzung von elektronischen Hilfsmitteln und beim Zugang zu den Online-Diensten der Gemeinde zu unterstützen. So kann man beispielsweise den SPID beantragen oder es wird gezeigt, wie man den elektronischen Personalausweis (CIE) verwenden kann. Falls man allerdings nicht mehr über PIN und PUC des Personalausweises verfügt, muss ein eigener Termin an einem anderen Schalter vereinbart werden, um diese wiederherzustellen.
- In Folge von Pressemitteilungen der Volksanwaltschaft zu den operativen Problemen des neuen Systems zur Zustellung von Verwaltungsakten (Zustellungsplattform SEND) haben sich die Verantwortlichen von PagoPA proaktiv bei der Volksanwaltschaft gemeldet, um sich über die Beanstandungen zu informieren. Vor kurzem hat eine ge-

civica ricerca un confronto costruttivo con l'amministrazione per far sì che le cittadine e i cittadini siano supportati nella loro interazione col mondo digitale. Molti uffici pubblici si stanno impegnando a creare le condizioni perché ciò avvenga, mettendo in atto iniziative come quelle che seguono:

- Presso la Ripartizione edilizia abitativa dell'amministrazione provinciale sono state ripristinate le consulenze. Si risponde sia alle mail che alle telefonate, e comunque tutte le chiamate vengono registrate e si viene richiamati, anche se talvolta possono volerci un paio di settimane. In questo modo è possibile chiarire se rispetto alla questione da trattare sia necessario fissare un appuntamento per un colloquio utilizzando lo SPID.
- Il Comune di Bolzano offre un servizio di sportello non solo presso i Centri civici ma da poco anche presso l'Ufficio Servizi Demografici (ogni giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14 alle 17) per aiutare i cittadini nell'utilizzo degli strumenti elettronici e nell'accesso ai servizi online del Comune. È possibile, ad esempio, richiedere lo SPID o vedere come utilizzare la carta d'identità elettronica (CIE). Qualora però il cittadino non disponga più dei codici PIN e PUC della carta di identità, occorre fissare apposito appuntamento presso un altro sportello per recuperarli.
- A seguito di alcuni comunicati stampa emessi dalla Difesa civica riguardo ai problemi riscontrati col nuovo sistema di notifica degli atti amministrativi (piattaforma di notifica SEND), i responsabili di PagoPA si sono rivolti in maniera proattiva alla Difesa civica per informarsi sulle contestazioni. Recentemente si è svolto un incontro online



meinsame Online-Sitzung zur Klärung von verschiedenen Aspekten stattgefunden, zu der wir auch die Volksanwaltschaft der autonomen Provinz Trient und die Verbraucherzentrale Südtirol eingeladen haben.

Die Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger beim Bewältigen digitaler Herausforderungen muss für die öffentliche Verwaltung weiterhin ein wichtiges Anliegen bleiben.

4.3 SPRACHGEBRAUCH IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Regelmäßig erhält die Volksanwaltschaft Beschwerden zur Verletzung des Rechts auf Gebrauch der Muttersprache. Neben Beschwerden in Bezug auf den Sanitätsbetrieb und die Bozner Gemeindeverwaltung hatte die Volksanwaltschaft auch Meldungen in Bezug auf Formulare und Mitteilungen des Sozialfürsorgeinstituts NISF/INPS erhalten.

So war im Formular bzgl. der Kontrollvisite für das Krankengeld die Übersetzung nicht korrekt bzw. stimmten die Sprachversionen nicht überein, was zu Verständnisschwierigkeiten und Unklarheiten für die betroffenen Personen führen kann.

Die Verwendung der Muttersprache im Austausch mit den Behörden ist nicht nur ein vom Autonomiestatut garantiertes Recht, sondern auch ein wichtiger Aspekt, damit sich die Bevölkerung bei komplexen Sachverhalten verstanden fühlt. Häufig trägt sie wesentlich zum Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Dienstleistungen der Verwaltung und deren Qualität bei. So kommt es immer wieder vor, dass mangelnde Sprachkompetenz mit mangelnder Fachkompetenz gleichgesetzt wird. In Bezug auf Busfahrer im öffentlichen Personennahverkehr erhielt die Volksanwaltschaft beispielsweise Meldungen

per chiarire diversi aspetti, al quale abbiamo invitato anche la Difesa civica della Provincia autonoma di Trento e il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige.

L'Amministrazione pubblica deve proseguire nell'impegno di supportare la cittadinanza nella gestione delle sfide digitali.

4.3 USO DELLA LINGUA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Difesa civica riceve regolarmente reclami in merito alla violazione del diritto all'uso della madrelingua. Oltre ai reclami riguardanti l'Azienda sanitaria e il Comune di Bolzano sono pervenute segnalazioni anche in riferimento a moduli e comunicazioni dell'INPS.

Così, ad esempio, nel modulo riguardante la visita di controllo per l'indennità di malattia la traduzione non era corretta, o meglio le versioni italiana e tedesca non corrispondevano, cosa che può creare malintesi e poca chiarezza per le persone interessate.

L'uso della lingua madre nel rapporto con le istituzioni non è solamente un diritto garantito dallo Statuto di autonomia, ma è anche un aspetto importante affinché i cittadini possano sentirsi compresi qualora vi siano tematiche complesse, e sovente contribuisce ad accrescere la fiducia che le cittadine e i cittadini nutrono nei confronti dei servizi offerti dall'Amministrazione e nella loro qualità. Infatti, succede spesso che una scarsa competenza linguistica venga paragonata a una scarsa competenza professionale. La Difesa civica ha ricevuto per esempio segnalazioni da diversi comprensori altoatesini in merito

aus mehreren Südtiroler Bezirken. Neben fehlenden Deutschkenntnissen wurden auch der Fahrstil und mangelnde Ortskenntnis beanstandet. Die diesbezügliche Nachfrage der Volksanwaltschaft beim zuständigen Ressort hat allerdings ergeben, dass die Dienstleistung andernfalls nicht in dieser Form und in diesem Ausmaß garantiert werden könne.

Beanstandungen zur mangelnden Zweisprachigkeit gab es auch von einem Imker in Bezug auf das staatliche Portal des Veterinärinformationssystems (vetinfo) und die bereits erwähnte Zustellungsplattform SEND. In beiden Fällen wurde der Volksanwaltschaft zugesichert, dass daran gearbeitet werde, zeitnah eine deutsche Version zur Verfügung zu stellen.

Ein italienischsprachiger Bürger, der in einer Südtiroler Landgemeinde lebt, hatte hingegen beklagt, dass er sich nicht angemessen bei Bürgerversammlungen einbringen könne, da diese nur auf Deutsch bzw. im Südtiroler Dialekt abgehalten würden.

Damit das Recht auf den Gebrauch der Muttersprache im alltäglichen Umgang mit den Südtiroler Behörden gelebte Praxis bleibt, ist es wichtig, sich mit dem Thema Zweisprachigkeit mit entsprechender Sensibilität und lösungsorientiert zu befassen.

agli autisti del trasporto pubblico locale, per i quali sono stati contestati, oltre a una scarsa conoscenza della lingua tedesca, anche il modo di guidare e le scarse conoscenze dei luoghi. La Difesa civica si è quindi rivolta al Dipartimento competente, il quale ha tuttavia confermato che il servizio altrimenti non può essere garantito con le modalità e la frequenza attuali.

Contestazioni in merito alla mancanza di informazioni bilingui sono pervenute anche da un apicoltore in riferimento al portale nazionale dei Sistemi Informativi Veterinari (vetinfo) e alla già menzionata piattaforma di notifica SEND. In entrambi i casi alla Difesa civica è stato garantito che presto sarebbe stata disponibile una versione in lingua tedesca.

Un cittadino di lingua italiana che vive in un comune rurale dell'Alto Adige ha invece lamentato il fatto di non poter interagire in modo adeguato alle assemblee cittadine poiché queste si svolgono solo in tedesco o in dialetto altoatesino.

È importante affrontare il tema del bilinguismo con la dovuta sensibilità e con un approccio orientato alla soluzione, se si vuole che il diritto all'uso della madrelingua nell'interazione quotidiana con gli uffici pubblici in provincia di Bolzano continui ad essere una prassi concreta.

Südtiroler Volksanwältin / Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano



Veronika Meyer



NOTIZEN - NOTE



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defënuda zivica

WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT



WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT



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