



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

23 maggio 2021

La Difesa civica per te A cura dell'Ufficio della Difesa civica

Come si svolgono consulenza e mediazione della Difesa civica?

La Difesa civica ha il ruolo di mediatrice tra cittadine, cittadini e pubblica amministrazione, il tutto in base a procedure semplici e a misura di utenti: lo abbiamo spiegato a Josef (Nome di fantasia) che non riteneva corretto il comportamento di un ufficio pubblico nei suoi confronti e voleva sapere come la Difesa civica poteva aiutarlo.

"Mi trovo in difficoltà con un ufficio della pubblica amministrazione", ha detto Josef rivolgendosi via mail alla Difesa civica, "e non sono d'accordo con la procedura da esso adottata. Cosa devo fare perché la Difesa civica mi sostenga e faccia da mediatore tra me e questo ufficio? Mi dà molto fastidio che l'amministrazione non comunichi con me come cittadino a pari livello e in modo trasparente".

Abbiamo spiegato a Josef che è la legge provinciale n. 11 del 09.10.2020 a regolare compiti e metodo di intervento della Difesa civica. Se un cittadino o una cittadina ritiene di non essere stato trattato o trattata correttamente da un'amministrazione pubblica, può contattare questa istituzione in modo molto semplice: telefonicamente, via mail o nell'ambito delle udienze. Dopo che questi ha descritto il suo problema nell'ambito del colloquio, la Difesa civica studia i fatti per informare l'utente sulla situazione giuridica: in alcuni casi, la questione può essere chiarita già nell'ambito della telefonata o della conversazione; in altri, è opportuno ottenere una presa di posizione dall'autorità interessata, per avere un quadro generale della situazione e poter così valutare meglio il caso. Spesso le questioni sono così complesse da rendere necessari un colloquio, una visita in loco o un incontro di mediazione.

In generale, l'obiettivo è sempre quello di cercare e trovare una soluzione che sia accettabile e legalmente valida per tutte le parti interessate. Tuttavia, un prerequisito indispensabile è che tutte le parti siano disposte a scendere a compromessi e a collaborare per risolvere il problema.

Il regolamento dettagliato della procedura che segue la Difesa civica si trova all'articolo 16 della legge provinciale n. 11 del 09.10.2020.

Info: Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche? Potete rivolgervi alla Difesa civica (attualmente solo su appuntamento, oppure per telefono o via mail) in questi orari: lun.-gio. 9.00-12.00 e 15.00-16.30, ven. 9.00-12.00 (tel. 0471 946 020, e-mail: posta@difesacivica.bz.it). Formulario disponibile su www.difesacivica.bz.it.



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

Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23/c
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c
Defenüda zivica | 39100 Bulsan | Strada Cavour 23/c

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