

La Difensora civica  
Die Volksanwältin  
La Defensuria populara



Provincia  
autonoma  
di Bolzano  
Alto Adige

Autonome  
Provinz  
Bozen-  
Südtirol

Provincia  
autonoma  
de Bulsan-  
Südtirol



Relazione sull'attività

2005

# Indice

<b>Panoramica e prospettive</b> .....	1
---------------------------------------	---

## **Considerazioni generali**

La concezione del ruolo della Difesa civica.....	4
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro.....	5
Udienze .....	6
Staff e ufficio .....	7
Le richieste delle cittadine e dei cittadini.....	8
Statistiche .....	11

## **I principali ambiti di attività all'interno della pubblica amministrazione**

L'Amministrazione provinciale.....	18
L'Istituto per l'edilizia sociale.....	21
Le Aziende sanitarie.....	23
I Comuni.....	24
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche.....	27

## **Aspetti vari**

Contatti istituzionali e pubbliche relazioni.....	28
---	----

## **Appendice**

1 Descrizione sintetica dei fascicoli .....	33
2 I Comuni convenzionati.....	64
3 Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2005.....	66
4 La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento.....	67
5 La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali .....	71
6 L'Istituto Europeo dell'Ombudsman.....	73
7 La Legge provinciale n. 14 del 1996.....	74
8 Invito al convegno di Bolzano.....	78
9 <b>Il futuro assetto della Difesa civica nella Provincia di Bolzano</b>	79

Signora presidente,  
egregi membri del Consiglio provinciale della Provincia autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2005.

In questo mio secondo anno di incarico oltre all'attività istituzionale abbiamo dedicato molte energie a delineare la futura impostazione della Difesa civica in Provincia di Bolzano.

I 2.600 nuovi casi, il crescente numero di cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel 78% dei casi con successo – mostrano che **la Difesa civica contribuisce in maniera sostanziale a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione**. Ho constatato con piacere che l'istituto della Difesa civica gode di ampia considerazione presso la popolazione ed è visto con grande favore dalle istituzioni e dagli altri uffici pubblici.

Avremmo certamente potuto trattare un numero ancora maggiore di casi, ma purtroppo le nostre limitate risorse non lo hanno consentito. La Provincia di Bolzano è una terra ricca, dotata di valide infrastrutture e di un'amministrazione efficiente. Buona parte della popolazione risiede in Comuni di dimensioni contenute e in caso di bisogno ha la possibilità di rivolgersi direttamente agli amministratori e ai politici per tutelare i propri interessi.

Tuttavia non si può ignorare che **sempre più persone non sono in grado di orientarsi all'interno della pubblica amministrazione e hanno difficoltà a far valere i propri diritti**. Tra le molteplici cause di questa evoluzione rientrano l'incessante proliferare delle normative, gli inevitabili tagli alla spesa pubblica e l'aumento di quelle fasce di popolazione che difficilmente possono integrarsi in una società competitiva come la nostra.

**Determinate categorie di cittadini - anziani, malati, disabili, immigrati e persone socialmente svantaggiate - cercano nella Difesa civica un sostegno qualificato per i loro particolari bisogni**. Pertanto anche nel corso del dibattito sull'istituzione di un Garante dei arie categorie sociali hanno manifestato il proprio interesse ad avere un

Difensore civico specifico.

Ci siamo quindi chiesti **come l'istituto della Difesa civica potesse venire incontro alle varie esigenze senza correre il rischio di frammentarsi.**

I cittadini dovrebbero poter rivolgere le loro richieste a uno sportello che disponga di mezzi adeguati per affrontare anche le specifiche esigenze di singole fasce di popolazione. La pubblica amministrazione deve mettere a disposizione **un interlocutore chiaramente individuabile** incaricato di gestire le funzioni e gli interventi della Difesa civica.

**L'idea è quella di una "Casa della Difesa civica" che riunisca sotto uno stesso tetto - oltre al settore della tutela generale dei cittadini - anche settori e referenti specifici per la tutela di particolari categorie.** Al manifestarsi di nuove esigenze bisogna saper rispondere **rapidamente** e in maniera **flessibile**. La Casa della Difesa civica dispone di una segreteria comune e di esperte dei singoli ambiti che mettono la loro esperienza e competenza anche al servizio di tutti gli altri settori, offrendo una soluzione **efficace, economica e vicina al cittadino.**

Per poter attuare questo progetto la Casa della Difesa civica deve essere dotata della necessaria indipendenza nella scelta del personale e di un budget che le consenta di intrattenere contatti, di organizzare incontri e di informare le cittadine e i cittadini dell'Alto Adige in maniera più completa riguardo ai compiti della Difesa civica attraverso un'efficace attività di pubbliche relazioni.

**Si sono già compiuti i primi significativi passi verso la specializzazione.** Nell'anno in questione siamo stati in grado di migliorare ulteriormente il servizio offerto nell'interesse degli utenti della sanità pubblica e di rafforzare la tutela dei diritti del malato grazie all'impegno congiunto delle Aziende sanitarie, della Ripartizione Sanità e dell'Ordine dei Medici.

**La collaborazione con le Aziende sanitarie di Bolzano e Merano** è stata intensificata. In considerazione delle positive esperienze fatte dalla Difesa civica con le udienze mensili negli ospedali di Bressanone e Brunico, si è concordato con i rispettivi direttori generali che **l'incaricata per le questioni sanitarie in futuro terrà ore di udienza anche all'ospedale di Bolzano e di Merano.**

Nell'anno di riferimento sono state poste le basi giuridiche per l'insediamento di **una Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, raggiungendo così un traguardo ambito anche per la Difesa civica, che da anni raccomandava di istituire questo organismo al servizio dei pazienti. Il progetto è stato

elaborato dal Dipartimento della sanità in collaborazione con la Difesa civica, l'Autorità garante per i diritti del malato di Innsbruck e l'Ordine dei Medici e mira in sostanza ad evitare che in caso di presunti errori terapeutici si debbano adire le vie legali.

E' stato anche possibile conquistare la **fiducia di quei Comuni** che finora avevano recepito l'interessamento della Difesa civica come un affronto e un'ingerenza. In una serie di incontri diretti mi sono impegnata a convincere Sindaci, segretari e Consigli comunali del fatto che in fin dei conti la Difesa civica, in quanto istituzione di tutela giuridica imparziale e indipendente, opera anche nell'interesse dell'amministrazione comunale. L'imminente revisione degli statuti comunali, che avrà luogo nel corso del 2006, potrebbe offrire ai Comuni che non lo hanno ancora fatto l'occasione di istituzionalizzare la collaborazione con la Difesa civica stipulando una convenzione.

Nel dibattito sull'istituzione di un Garante dei minori i responsabili politici hanno preso **una chiara decisione**, distinguendo nettamente l'attività di lobby e la rappresentanza di interessi dalla tutela giuridica e dalla mediazione offerta dalla Difesa civica nei singoli casi. Si è concordato di istituire una figura incaricata della tutela dei minori che si impegni per una società più a misura di bambino e di adolescente e per il rispetto dei loro diritti ai sensi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo. **La Difesa civica continuerà a mediare nelle situazioni di conflitto che da un lato coinvolgono bambini, ragazzi e genitori e dall'altro la pubblica amministrazione (scuole, istituti, servizi sociali ecc.).**

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

Vorrei poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui straordinario impegno, supportato da notevoli competenze tecniche e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione. Le mie collaboratrici ed io restiamo a disposizione per ulteriori informazioni sull'attività della Difesa civica.

Bolzano, 31 marzo

Dott.ssa Burgi Volgger



### La concezione del ruolo della Difesa civica

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

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

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

In sostanza, tre sono i nostri compiti. In primo luogo abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e la nostra attività di controllo, una funzione di **compensazione** tra il cittadino e la pubblica amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante. In secondo luogo, nella nostra attività di controllo e mediazione dobbiamo riconoscere l'autorità degli uffici, **creare fiducia** e mettere in luce i margini discrezionali. Il rapporto tra la Difesa civica e l'amministrazione deve essere improntato al rispetto

reciproco e cooperazione, affinché attraverso un confronto corretto si possano trovare soluzioni valide per i cittadini. In terzo luogo abbiamo il compito di **informare** il legislatore e il governo riguardo ai legittimi reclami dei cittadini e di promuovere interventi migliorativi.

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

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

---

### **Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro**

Nel corso del 2005 oltre 2.600 cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difensora civica. Abbiamo registrato 2.610 nuovi casi. Sono stati aperti 830 fascicoli e 1.780 casi sono stati risolti in maniera informale, senza bisogno di procedere all'apertura del fascicolo.

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

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

L'evoluzione nel lungo periodo mostra chiaramente quale rilevanza assuma l'attività di consulenza della Difesa civica. I fascicoli costituiscono un terzo della nostra attività, i

restanti due terzi sono consulenze.

L'Ufficio della Difesa civica nel 2005 ha suddiviso i casi anche in base al comprensorio in cui risiedono le cittadine e i cittadini. Nei comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco si sono rivolti alla Difesa civica oltre 7 abitanti su mille. Seguono i comprensori della Val Venosta e dell'Alta Valle Isarco, con circa 6 ricorrenti su mille abitanti. Il minor numero di reclami – 3 su 1000 abitanti – sono stati registrati dalla Difesa civica nel comprensorio Oltradige – Bassa Atesina. **In tutto l'Alto Adige nell'anno di riferimento hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica 5 abitanti su mille.**

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? Nel 54% dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto telefonico per esporre i propri reclami o istanze, il 36% ha preferito il colloquio personale e il 10% ha presentato reclami per iscritto.

**Il 78% dei casi ha potuto essere risolto positivamente.** Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha esaminato complessivamente 1.028 fascicoli. La cifra risulta dalla somma dei nuovi fascicoli e di quelli in sospeso dall'anno precedente. Il numero dei fascicoli che sono stati chiusi ammonta a 806.

---

## **Udienze**

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. Al momento la Difesa civica tiene quotidianamente udienza a Bolzano e - a intervalli regolari, per circa 65 giorni lavorativi - presso le seguenti **sedi distaccate: Brunico, Bressanone, Vipiteno, Merano, Silandro, Egna, Ortisei e S. Martino in Badia.** Considerata la scarsità di personale nell'anno di riferimento si è cercato di concentrare e razionalizzare i giorni di udienza presso le sedi distaccate. E' stata introdotta la possibilità di prendere appuntamento, che è gradito ma non obbligatorio e ci permette di pianificare meglio le ore di udienza. Anche le cittadine e i cittadini privi di appuntamento vengono ricevuti, ma devono mettere in conto maggiori tempi di attesa.

Variazioni logistiche si sono avute presso la sede distaccata di Brunico, trasferita dalla Casa Michael Pacher al nuovo Municipio, e quella di Silandro, dove abbiamo trovato una sistemazione presso la Casa della Comunità comprensoriale, situata nel centro del paese. (Per le ore di udienza v. allegato 3)

## **Staff e ufficio**

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica quattro posti per esperti/e amministrativi/e, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la segreteria l'organico prevede 1,5 posti, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nell'anno di riferimento si è verificata qualche modifica nella copertura dei posti in organico. Dal gennaio 2005 la signora Annelies Geiser ha ripreso servizio presso la segreteria con un tempo parziale al 50%. Dal luglio 2005 lo staff di esperte si avvale anche della preziosa collaborazione della dott.ssa Julia Dorfmann, subentrata nel posto a tempo parziale che era del dott. Karl Kröss.

Molte persone in un primo momento rivolgono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della Difensora civica. Di conseguenza la segreteria riveste un ruolo chiave nella gestione quotidiana del lavoro, poiché non soltanto fornisce sostegno agli operatori nei casi pendenti, ma rappresenta anche il primo interlocutore per molti utenti.

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

Nell'anno di riferimento lo staff della Difesa civica, grazie al suo straordinario impegno, è riuscito a esaminare le richieste dei cittadini in tempi ragionevoli nonostante il crescente numero di utenti. Lo staff è formato da:

Signora Karin Raffaelli, maturità turistico-aziendale a Bolzano, esperienza triennale nel settore vendite e assistenza clienti presso un'azienda privata, dal luglio 2004 segretaria della Difesa civica.

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

Dott.ssa Verena Crazzolara, madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in

risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

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

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

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

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

La collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica non sono mutate nell'anno di riferimento. Gli uffici sono siti al terzo piano di via Portici 22 a Bolzano, lontani da tutte le sedi degli uffici amministrativi, ma in una posizione centrale e facilmente raggiungibile per le cittadine e i cittadini. Una sede sopra i portici presenta vantaggi e svantaggi. Il pregio è costituito dal fascino degli interni d'epoca, uno svantaggio è invece rappresentato dal fatto che quattro dei sette locali sono comunicanti e ciò rappresenta un ostacolo per quanto riguarda l'aspetto organizzativo.

Dal punto di vista informatico la Difesa civica è dotata di ottimi strumenti. Il programma "Gestac" è un programma per l'elaborazione degli atti destinato agli studi legali e consente una gestione efficiente e chiara dei fascicoli.

---

### Le richieste delle cittadine e dei cittadini

Quali questioni sottopongono le cittadine e i cittadini all'ufficio della Difensora civica?

Una parte – circa un terzo – sono persone che ritengono di aver subito un **trattamento scorretto o iniquo** da parte della pubblica amministrazione e cercano sostegno nella Difensora civica. Esse non accettano supinamente le decisioni della pubblica amministrazione, sono ben consapevoli dei loro diritti e si attendono dall'amministrazione un

comportamento equo, un interessamento ai loro problemi e una condotta corretta. In tali casi il nostro compito è sostenere il cittadino nel rivendicare i suoi diritti civili e dargli la possibilità di **contattare da pari a pari le istituzioni** per trovare una soluzione adeguata.

Il secondo gruppo è composto da cittadini che cercano consiglio nell'ambito della pubblica amministrazione e sono intenzionati a far valere i propri diritti avvalendosi della **consulenza neutrale** fornita dalla Difesa civica in maniera informale e rapida. Per i cittadini diventa sempre più difficile orientarsi nella pubblica amministrazione tutelando i propri diritti, ragion per cui il ricorso alla consulenza della Difesa civica è sempre più frequente. In particolare i cittadini dei piccoli Comuni, dove tutti si conoscono, sottopongono volentieri le loro questioni e i loro dubbi alla Difesa civica in quanto istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese.

Una parte non irrilevante della nostra attività consiste nel fornire al cittadino informazioni in ambiti che in realtà **non rientrano nella competenza della Difesa civica**. Spesso dietro ai reclami contro la pubblica amministrazione si celano difficoltà private e personali o situazioni di disagio sociale. Separazione, divorzio, interdizione, liti tra vicini, debiti: questi sono i principali problemi che vengono alla luce in tale contesto. In questi casi ci premuriamo di indirizzare le cittadine e i cittadini ai competenti servizi sociali pubblici e privati.

Molte persone invece si rivolgono alla Difesa civica nella convinzione che si tratti di uno **sportello per tutte le questioni giuridiche**, sottoponendo quesiti di diritto privato, domande relative a procedimenti giudiziari in corso o richieste di informazioni che in realtà andrebbero rivolte agli uffici competenti e finendo talvolta per esternare il proprio malcontento nei confronti della realtà politica e sociale.

La Difesa civica cerca di rispondere anche a simili quesiti, se non altro indicando l'ufficio di volta in volta competente. A tale scopo si sono rivelati di grande aiuto gli opuscoli e il materiale informativo che molti uffici hanno pubblicato per illustrare la propria attività (ad es. l'annuario dell'Agenzia delle Entrate, alcuni opuscoli della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, ecc.). In questo modo al cittadino che interpellava la Difesa civica per una questione estranea dalla nostra competenza, abbiamo potuto fornire almeno una prima informazione nei rispettivi settori.

Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

In alcuni casi, tuttavia, è stato difficile, far capire ai cittadini che la Difesa civica è per principio imparziale e che **non è un „avvocato difensore“ del cittadino**, bensì un

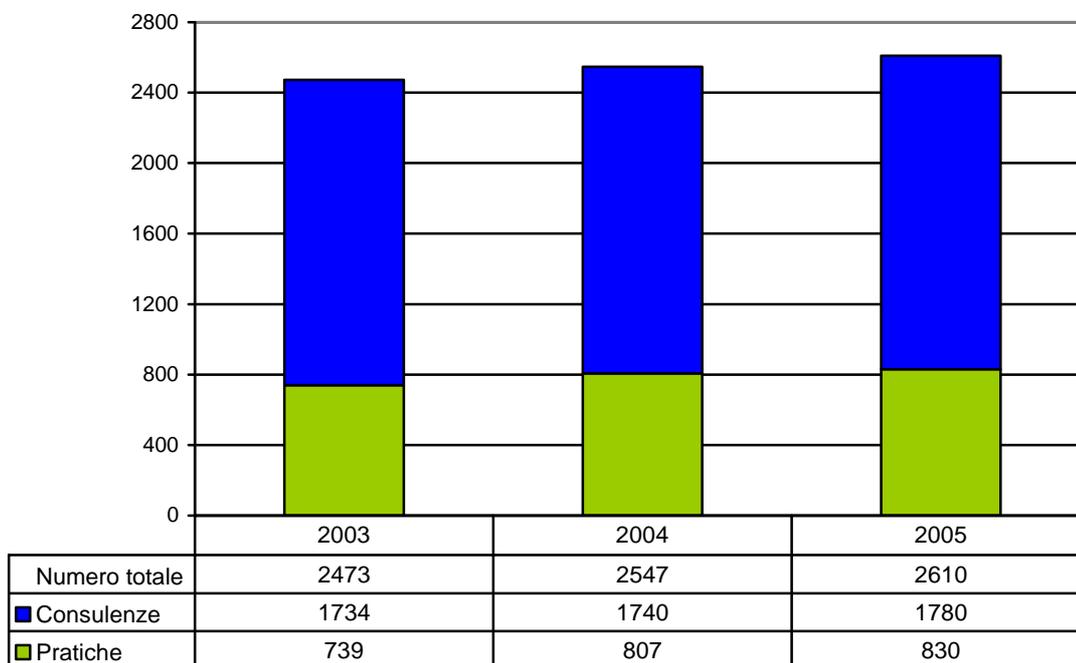
mediatore tra questi e l'amministrazione. Pertanto è avvenuto sporadicamente che la Difesa civica giungesse alla conclusione che le istituzioni nel caso in questione avevano operato correttamente e che quindi non sussistevano i presupposti per portare avanti la questione, attirandosi così il malcontento dei cittadini interessati.

In questa sede meritano certamente di essere menzionati anche alcuni fenomeni correlati alla crescente immigrazione di cittadini extracomunitari.

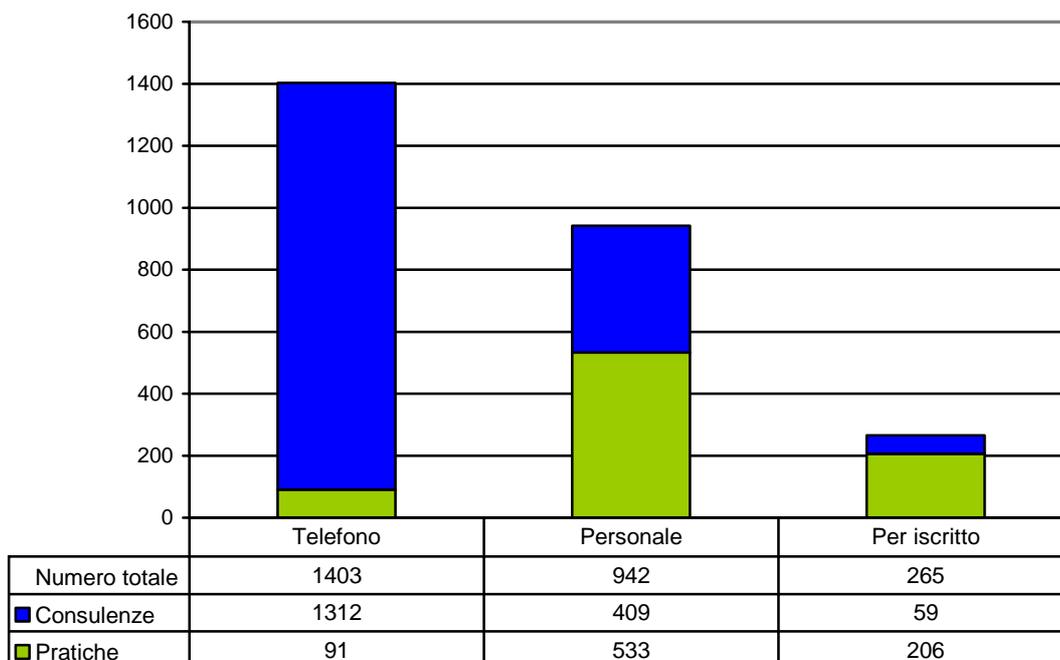
Ad esempio, alcuni cittadini che non erano manifestamente in possesso dei requisiti per accedere a determinate prestazioni, hanno contestato il fatto adducendo **il luogo comune secondo cui "agli stranieri viene concesso tutto"**, mentre „la gente del posto non ottiene niente“. Lo scontento dei cittadini non è rivolto contro le modalità di assegnazione in quanto tali – soglie di reddito, sistemi di calcolo e via dicendo –, bensì apertamente contro il sostegno fornito ai cittadini stranieri con soldi pubblici. In questo senso è necessaria ancora una notevole opera di informazione e sensibilizzazione.

Tuttavia, al riguardo occorre anche riconoscere che alcuni cittadini extracomunitari dietro ogni imposizione da parte delle istituzioni sospettano un'angheria che verrebbe loro inflitta solo perché stranieri. Certo, si sono avuti casi in cui l'amministrazione nei confronti dei cittadini stranieri ha osservato le procedure prescritte in modo particolarmente rigoroso e si è dimostrata poco disponibile a venire incontro alle loro difficoltà, ma generalmente le richieste dei cittadini stranieri sono state rifiutate perché le istituzioni non avevano alcun margine di discrezionalità.

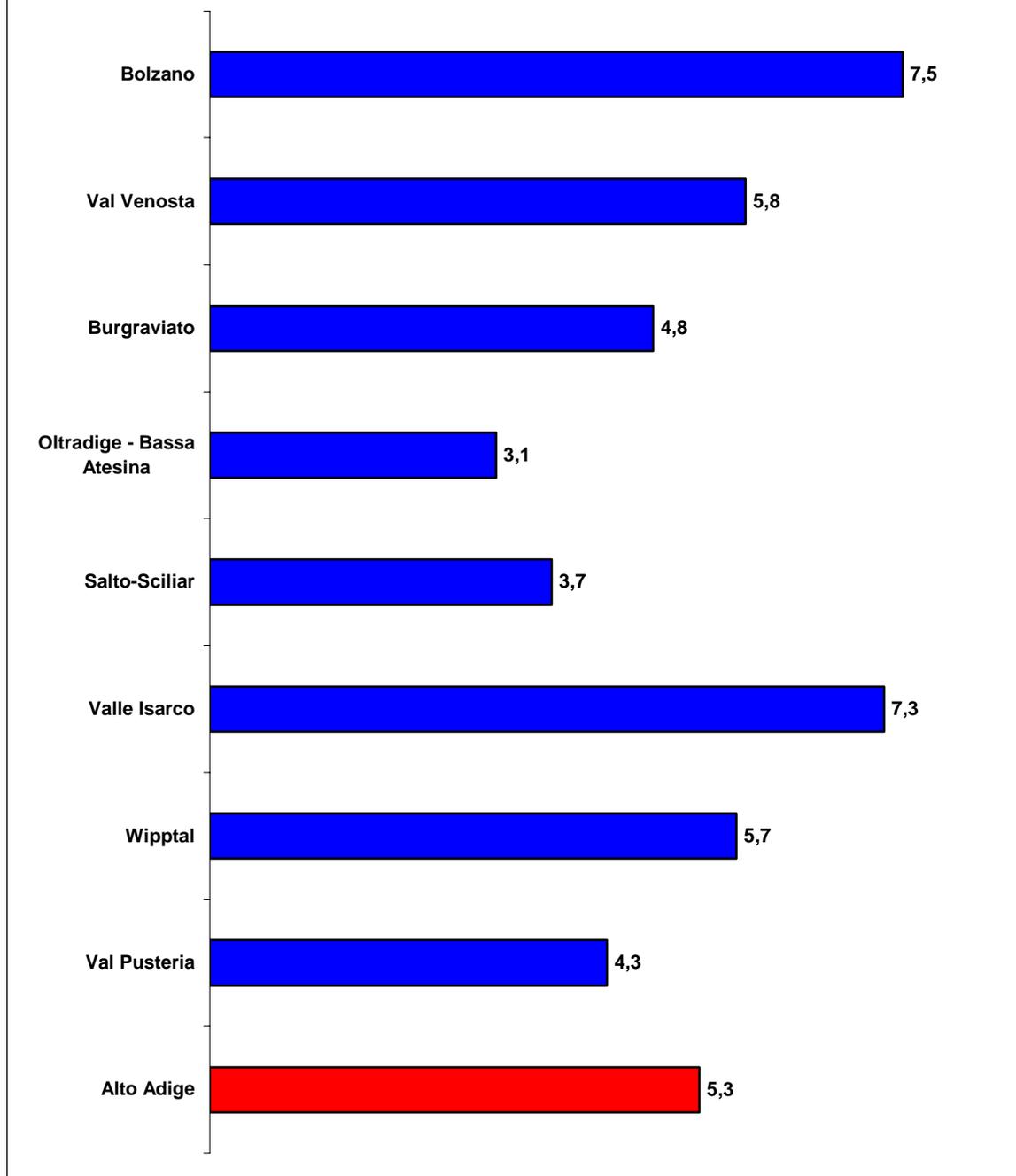
### Comparazione dei nuovi casi



### Tipo di contatto delle pratiche

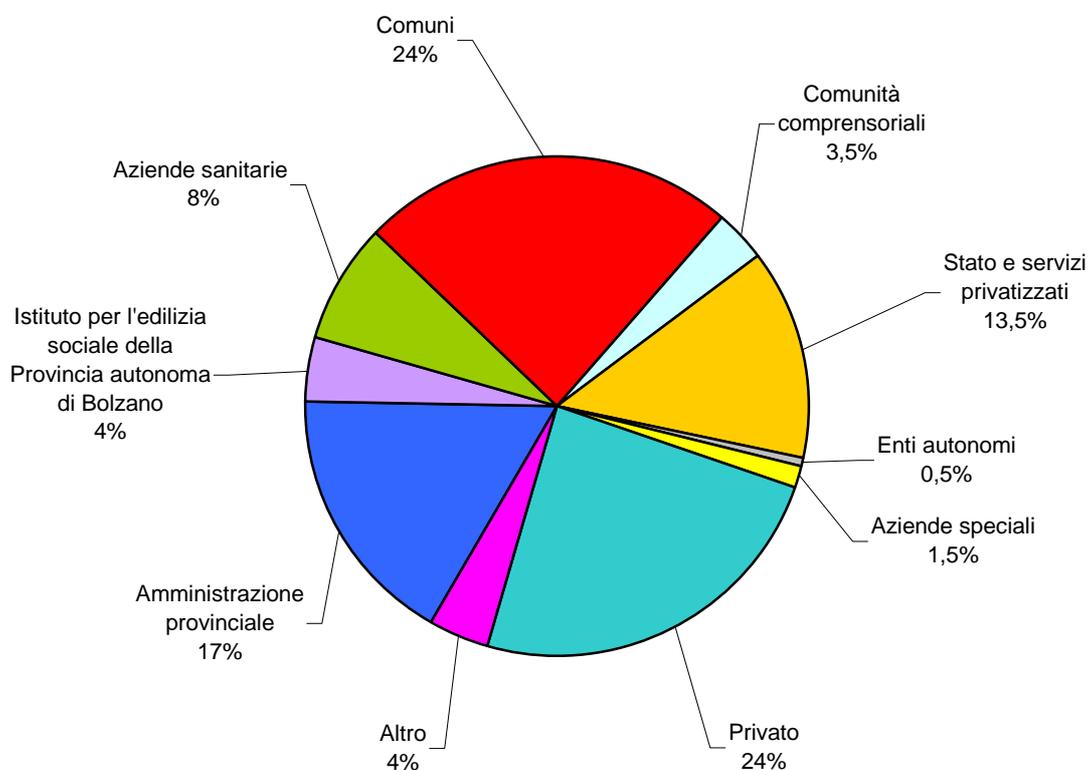


### Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)



In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,53 % (= 5,3 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

## Classificazione dei casi trattati nel 2005 per ambito di intervento

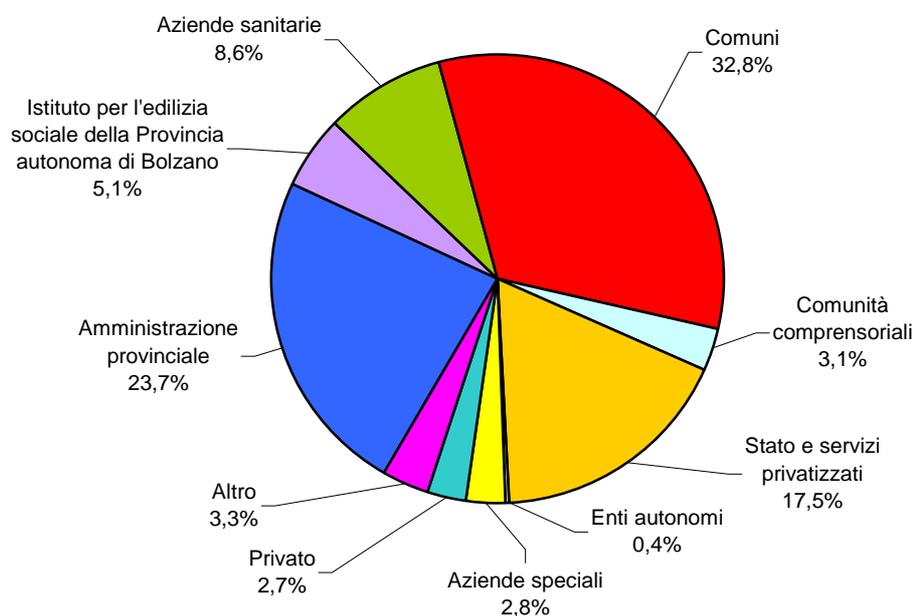


La rappresentazione grafica comprende **fascicoli e consulenze**.

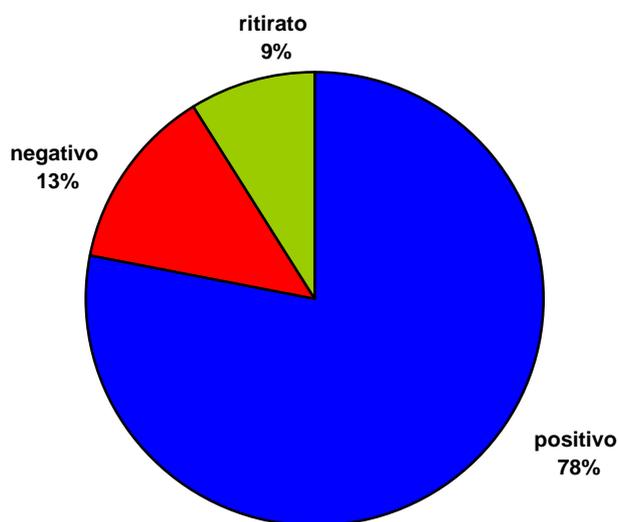
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

## Classificazione delle pratiche per ambito di intervento

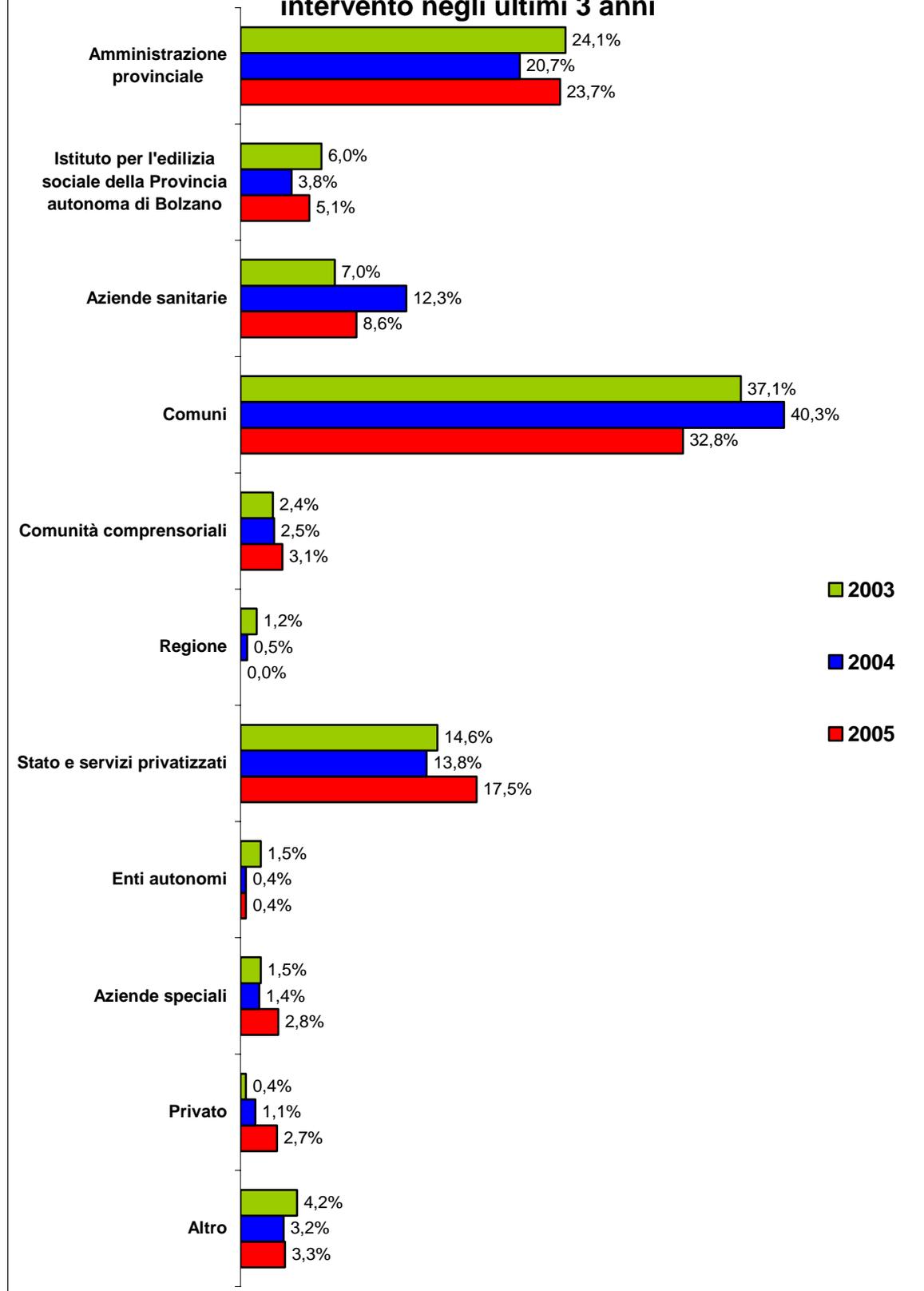


## Esito delle pratiche trattate nel 2005



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

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



## Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

<b>Amministrazione provinciale</b>	2003	2005	2004
Direzione generale	5	6	9
Rip. 01 - Presidenza	2	1	2
Rip. 02 - Servizi centrali	-	1	4
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	1	2	3
Rip. 04 - Personale	21	24	19
Rip. 05 - Finanze e bilancio	5	8	6
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	4	5	4
Rip. 07 - Enti locali	-	-	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)	-	-	1
Rip. 10 - Infrastrutture	3	3	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	2	1	2
Rip. 12 - Servizio strade	4	2	4
Rip. 13 - Beni culturali	5	-	1
Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia	-	-	-
Rip. 15 - Cultura italiana	1	-	1
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	14	13	9
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	5	2	2
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	1	1	-
Rip. 19 - Lavoro	6	11	2
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	4	3	4
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	4	-	3
Rip. 22 - Formazione profess. agricola e forestale	2	-	-
Rip. 23 - Sanità	10	12	10
Rip. 24 - Politiche sociali	9	11	8
Rip. 25 - Edilizia abitativa	23	18	18
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	3	3	4
Rip. 27 - Urbanistica	1	-	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	1	5	3
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	12	9	8
Rip. 30 - Opere idrauliche	2	-	6
Rip. 31 - Agricoltura	4	7	6
Rip. 32 - Foreste	4	6	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	1	1	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	-	-	2
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	1	2	3
Rip. 36 - Turismo	-	1	1
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	3	7	5
Rip. 38 - Mobilità	8	10	2
Rip. 39 - Affari comunitari	2	-	-
Rip. 40 - Diritto allo studio	5	9	5
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	-	13	-
<b>Amministrazione provinciale totale</b>	<b>178</b>	<b>197</b>	<b>167</b>

<b>Comunità comprensoriali</b>	18	20	26
<b>Comuni totale</b>	274	325	273
- Comune di Bolzano	53	74	71
- Comune di Brunico	10	11	7
- Comune di Merano	9	15	16
- Comune di Bressanone	12	16	15
<b>Istituto per l'edilizia sociale IPES</b>	44	31	42
<b>Privato</b>	3	9	22
<b>Regione</b>	9	4	-
<b>Aziende sanitarie totale</b>	52	99	71
- Reclami dei pazienti di carattere generale		70	42
- Supposti errori medici		20	29
<b>Enti autonomi</b>	11	3	3
<b>Aziende speciali</b>	11	11	23
<b>Stato e servizi privatizzati</b>	108	111	146
<b>Altro</b>	31	27	27
<b>Pratiche totale</b>	739	807	830

### L'Amministrazione provinciale

Gli uffici dell'Amministrazione provinciale collaborano fattivamente con la Difesa civica: forniscono prontamente informazioni telefoniche, sono generalmente disponibili a trovare soluzioni costruttive e non burocratiche, sfruttano il margine di discrezionalità a loro disposizione nell'interesse del cittadino e, tranne poche eccezioni, rispondono in tempi adeguati alle nostre richieste scritte.

Se in qualche caso – come è accaduto con l'Ufficio Aria e rumore – per particolari motivi i pareri richiesti non possono essere rilasciati entro un tempo congruo, la Difesa civica chiede che questo sia comunicato in modo da poterne informare il cittadino.

I reclami e le istanze dei cittadini rispecchiano i loro timori e preoccupazioni rispetto ai bisogni fondamentali: **lavoro, casa e salute**. Pertanto il maggior numero di interventi richiesti riguarda le Ripartizioni Personale, Edilizia, Sanità e Servizi sociali. Le competenze di queste ripartizioni sono considerate dal cittadino di vitale importanza, mentre altre ripartizioni - come ad es. la Ripartizione Sperimentazione agraria e forestale - hanno quasi esclusivamente carattere interno e non sono particolarmente legate alla sfera pubblica.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Personale**, si è trattato prevalentemente di rilievi e reclami relativi alle posizioni in graduatoria, ai procedimenti disciplinari e al pagamento della liquidazione. Dall'anno scorso la ripartizione ha individuato un'unica referente, molto qualificata, per tutti gli interventi della Difesa civica. La collaborazione si è rivelata estremamente valida, consentendo una soluzione dei casi rapida e informale.

Per quanto riguarda la **Ripartizione Edilizia abitativa**, gran parte dei reclami pervenuti erano strettamente correlati alle difficoltà finanziarie in cui si trovavano i beneficiari di agevolazioni edilizie. Le ristrettezze finanziarie erano generalmente insorte a seguito di eventi imprevisti, quali la perdita del posto di lavoro, separazioni, divorzi, gravi malattie o infortuni. Si è avuta anche l'impressione che spesso i cittadini assumano con troppa disinvoltura certi vincoli, senza informarsi a sufficienza sulle conseguenze giuridiche.

Negli ultimi tempi sono stati frequenti i casi di cittadini che poco dopo aver acquistato casa usufruendo dell'agevolazione edilizia chiedono l'autorizzazione all'alienazione con

trasferimento del contributo su un'abitazione adeguata al fabbisogno della famiglia. Abbiamo l'impressione che i cittadini, non appena soddisfano i requisiti per l'assegnazione di un'agevolazione edilizia, comprino il primo appartamento che capita, purché la metratura dia diritto al massimo contributo previsto, e una volta ottenuto lo cerchino con calma un'abitazione definitiva, su cui poi trasferire l'agevolazione.

Il concetto di „abitazione adeguata“ è chiaramente definito nell'Ordinamento dell'edilizia agevolata e si riferisce alla metratura della superficie utile abitabile, al numero di persone e alla distanza dell'abitazione dal luogo di lavoro o di residenza del richiedente. La Commissione provinciale di vigilanza applica tale norma in maniera molto generosa, prendendo in considerazione anche la mancanza di un garage, il desiderio di avere un proprio giardino, il timore di effrazioni in appartamenti al pianterreno, ecc. Sicuramente ciò avviene con le migliori intenzioni, ma l'interpretazione e applicazione troppo estensiva di una norma chiara non contribuisce a far capire alle persone la serietà degli impegni che si assumono usufruendo di un'agevolazione edilizia.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria. Si è anche contestato il fatto che il reddito complessivo determinante per l'esenzione dal ticket non venga adeguato annualmente all'inflazione.

Due interessanti questioni hanno riguardato nell'anno di riferimento la **Ripartizione Libro fondiario, Catasto urbano e fondiario**. La prima concerneva **presunti errori nei rilievi topografici** su cui si basava l'aggiornamento dei dati del Libro fondiario. Perlopiù si sono rivolti a noi cittadini che si ritenevano danneggiati a seguito dei nuovi rilievi e del riaccatastamento. In tutti i casi abbiamo dovuto comunicare ai cittadini che una volta scaduti i termini per la presentazione del ricorso e senza il consenso del vicino non è possibile una rettifica e non resta che adire le vie legali.

La seconda questione verteva invece su quale **formula di autenticazione di un contratto stipulato presso un notaio austriaco** potesse essere accettata dall'Ufficio del Libro fondiario. Nel caso specifico la ricorrente aveva stipulato presso un notaio austriaco un contratto di compravendita che era stato registrato senza obiezioni dall'Ufficio del Registro di Bolzano. L'Ufficio del Libro fondiario di Bolzano si era tuttavia visto costretto a respingere la richiesta di intavolazione in base al contratto presentato, perché la formula di autenticazione non era completa. In seguito a una deliberazione della Corte d'Appello del maggio 2004 è nuovamente possibile far autenticare le firme su scritture private effettuate all'estero, ma esclusivamente a condizione che siano

rispettati i requisiti minimi prescritti dall'ordinamento giuridico italiano. Nel caso in questione mancava l'espressa dichiarazione che la sottoscrizione era avvenuta alla presenza del notaio.

L'intervento della Difesa civica presso la Ripartizione Libro fondiario e Catasto ha fatto chiarezza su tale controversa questione a vantaggio di molti cittadini. Abbiamo trasmesso il risultato anche al Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU, che fornisce assistenza al pubblico in tale ambito.

Alla fine è stato possibile trovare una valida soluzione per l'increscioso e dispendioso caso sottoposto dalla ricorrente, che grazie all'interessamento dell'Agenzia delle Entrate non ha dovuto versare due volte l'intera imposta di registro.

Esemplare è stata la collaborazione con la **Ripartizione Servizio strade**, in particolare con l'**Ufficio amministrativo strade**, che si è distinto per la competente consulenza.

Anche nell'anno di riferimento abbiamo potuto contare sulla valida collaborazione della **Ripartizione Lavoro** e soprattutto sull'**eccellente consulenza fornita dall'Ufficio Servizio lavoro** in relazione alle questioni riguardanti cittadini extracomunitari. Alcune persone lamentavano di non aver ottenuto sufficiente sostegno nella ricerca di un lavoro adeguato, altre di aver ricevuto informazioni errate o incomplete da parte di singoli Centri di mediazione lavoro. La maggior parte dei casi ha potuto essere risolta con un colloquio.

Degno di nota è stato il caso di un sudtirolese che si è rivolto alla Difesa civica a seguito di una sanzione amministrativa che gli era stata inflitta dall'Ufficio Tutela sociale del lavoro per il ritardo nella comunicazione relativa alla cessazione di vari rapporti di lavoro. La sanzione si basava su un estratto informale dal database della Camera di commercio, dal quale risultava che al momento della violazione l'interessato era legale rappresentante e procuratore di una ditta. Invano il cittadino aveva più volte segnalato sia verbalmente sia per iscritto che doveva trattarsi di un errore, poiché all'epoca era registrato come procuratore ed era anche in grado di dimostrarlo.

La Camera di commercio, interpellata dalla Difesa civica al riguardo, ha confermato che era occorso un errore nel ricavare l'estratto dalla banca dei dati anagrafica, sottolineando tuttavia che tale estratto è ammesso solo per uso interno e non può valere come documento ufficiale. Nell'unico documento ufficiale della Camera di commercio il cittadino compariva in veste di procuratore. Di conseguenza, non sussistendo il fondamento giuridico per infliggere la sanzione amministrativa, l'ingiunzione è stata annullata.

Per quanto riguarda il **settore scolastico in generale**, possiamo contare sulla collabo-

razione e il sostegno dei competenti uffici provinciali. Le questioni e i reclami presentati dagli insegnanti hanno riguardato prevalentemente graduatorie e concorsi, mentre quelli presentati da genitori e studenti riguardano soprattutto la regolarità degli esami finali. Nel caso delle scuole statali era generalmente impossibile evitare il ricorso amministrativo, cosa che invece è stata possibile in due casi relativi alle scuole provinciali, grazie alla stretta collaborazione con la Ripartizione Formazione professionale.

**In riferimento alle singole scuole** i reclami concernevano prevalentemente provvedimenti disciplinari adottati in contrasto con lo Statuto degli studenti. In ambito scolastico la principale difficoltà consiste nel fatto che sia i genitori sia gli studenti temono che protestare apertamente contro il comportamento degli insegnanti possa arrecare loro pregiudizio. In alcuni casi la Difesa civica è intervenuta con successo senza rivelare i nomi dei ricorrenti. Il nostro intervento viene generalmente accolto con sorpresa e anche percepito come ingerenza in questioni interne. Pertanto la Difesa civica dovrà continuare nel suo impegno per guadagnarsi la fiducia dei dirigenti scolastici e dei docenti.

---

### **L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES**

I rapporti con l'Istituto per l'edilizia sociale sono improntati alla stima e fiducia reciproca. I cittadini che si rivolgono alla Difesa civica in relazione alle competenze dell'IPES si trovano generalmente in situazioni di difficoltà per motivi familiari, sociali, di salute ed economici. Nei confronti di casi difficili dal punto di vista sociale l'Istituto ha sempre dimostrato un'immediata disponibilità al dialogo, senza richiedere opera di convincimento, e si è impegnato attivamente a venire incontro ai cittadini che sottoponevano i loro problemi.

In un caso, ad esempio, l'IPES non poteva prendere in considerazione una domanda di assegnazione dell'alloggio, perché il richiedente non soddisfaceva uno dei requisiti, quello di avere da cinque anni un posto di lavoro nel territorio provinciale. Purtroppo il richiedente, che aveva a carico una famiglia di cinque persone fuggita dalla guerra in Jugoslavia, aveva interrotto per un mese i cinque anni di attività lavorativa per cambiare posto di lavoro. Ma considerato che l'appartamento affittato dalla famiglia stava per essere sottoposto a sfratto esecutivo, l'IPES si è avvalso del margine di discrezionalità a sua disposizione per attribuire le precedenza.

Il seguente caso rappresenta un esempio di **collaborazione rapida e non burocratica nell'interesse del cittadino**. A metà gennaio si è rivolta alla Difesa civica una persona

che all'epoca del censimento generale si trovava all'estero e successivamente, una volta tornata in patria, non aveva provveduto a presentare la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico. Ora rischiava di dover rinunciare alla casa popolare, non avendo reso detta dichiarazione. La Difesa civica consigliò all'interessato di presentare immediatamente una richiesta motivata al Presidente del Tribunale e informò il Tribunale stesso dell'urgenza della questione. Contemporaneamente l'IPES comunicò che per il richiedente il termine di presentazione della dichiarazione era prorogato fino all'inizio di febbraio, scadenza prevista per la consegna dell'alloggio. Grazie al rapido svolgimento dell'iter burocratico il cittadino ha potuto presentare all'IPES la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico entro 14 giorni e - dopo la consegna ufficiale delle chiavi - prendere possesso dell'agognato alloggio popolare.

Un problema costante nei grandi caseggiati dell'IPES sono le liti di vicinato, per le quali la Difesa civica spesso non può offrire soluzione, trattandosi di questioni a carattere esclusivamente privatistico. In tale contesto assume particolare rilievo **il progetto pilota „Pacifica convivenza – Opportunità e responsabilità“**, elaborato e attuato su incarico della Presidente dell'IPES, per offrire una possibilità di mediazione e di gestione dei conflitti nel contesto abitativo interculturale.

Ancor più difficoltosa si profila la soluzione nel caso di persone con problemi psichici. In un caso, ad esempio, una donna lamentava che la sua vicina faceva giorno e notte un rumore insopportabile nel proprio appartamento, gridando senza motivo e rendendo impossibile la convivenza nel palazzo. Sebbene l'Istituto abbia informato della situazione il Centro di salute mentale e la corrispondenza tra la Difesa civica e gli uffici competenti abbia assunto proporzioni sempre più ragguardevoli, fino ad ora non è stato possibile trovare una soluzione.

Per quanto riguarda le istanze sottoposte alla Difesa civica, non sono mancati casi in cui **le aspettative dei cittadini nei confronti delle istituzioni erano semplicemente esagerate**. A titolo di esempio citiamo soltanto il caso di un cittadino che, pur essendo alloggiato in un appartamento IPES di notevoli dimensioni e situato in ottima posizione, pretendeva anche di avere accesso a un giardino di pertinenza dell'edificio, poiché non riteneva che la terrazza dell'appartamento fosse sufficiente a soddisfare le sue necessità. Come in altri casi analoghi, la Difesa civica ha deciso di non sostenere l'interessato nella sua istanza, ritenendo che sia proprio compito anche indicare e spiegare ai cittadini i limiti entro i quali possono svilupparsi le loro rivendicazioni.

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

Nel corso del 2005 la Difesa civica **ha potenziato e migliorato i rapporti con le Aziende sanitarie**. Già da alcuni anni l'incaricata per le questioni sanitarie riceve mensilmente i pazienti presso le Aziende sanitarie di Brunico e Bressanone. Nell'anno trascorso è stato possibile offrire tale servizio anche agli ospedali di Bolzano e Merano. Negli ospedali di Bressanone e Brunico i direttori delle Aziende sanitarie e il personale medico coinvolto hanno dato, come sempre, il loro fattivo contributo per chiarire e risolvere i casi in discussione. L'attività dei gruppi di lavoro istituiti nel 2004 negli ospedali di Bolzano e Merano per affrontare i reclami dei pazienti ha dato buoni risultati. All'ospedale di Bolzano è stato determinante l'apporto dato dal direttore sanitario, il quale si è molto prodigato personalmente per la soluzione dei casi sottoposti dalla Difesa civica.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica 71 reclami di pazienti.

**Di questi, 42 erano reclami di carattere generale** riguardanti la gestione delle Aziende sanitarie, come ad esempio l'applicazione del ticket nel caso di gravi patologie, il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private e il rimborso delle spese per l'acquisto di ausili quali apparecchi acustici ecc. Tre di questi casi riguardavano presunti comportamenti scorretti o scortesi del personale medico e paramedico.

**29 reclami avevano per oggetto un presunto errore terapeutico.** Le Aziende sanitarie hanno collaborato attivamente alla trattazione di tutti i casi. La Difesa civica ha organizzato numerosi incontri fra medico e paziente, riscontrando nei medici una grande disponibilità.

Di fronte al caso di una giovane paziente che dopo una chemioterapia intensiva aveva iniziato una cura dentistica all'estero senza richiedere la relativa autorizzazione, il primario di un'Azienda sanitaria si è dimostrato molto comprensivo. La paziente ha dovuto pagare di tasca propria le prime fatture della clinica estera, ma in seguito ha potuto terminare in un ospedale della nostra Provincia la sua cura senza alcuna difficoltà.

In quattro casi le compagnie assicurative hanno offerto un risarcimento per i danni subiti. Tali casi riguardavano operazioni per l'applicazione di protesi che hanno provo-

cato dolorose e gravi conseguenze per la salute del paziente. Una paziente che si era dovuta sottoporre con urgenza ad un secondo intervento a causa di un'infezione sorta dopo l'operazione al menisco, si è rivolta alla Difesa civica poiché non riteneva giusto dover pagare il ticket per le visite di controllo. L'Azienda sanitaria sosteneva che l'insorgere di infezioni rientrasse tra le conseguenze non prevedibili di un intervento chirurgico e che quindi la paziente fosse tenuta a pagare le visite di controllo. Dopo che la Difesa civica ebbe esaminato e chiarito le circostanze interpellando un medico legale, la compagnia assicurativa accettò infine di liquidare alla paziente un risarcimento stabilito, anche tenendo conto delle spese sostenute e dell'inabilità al lavoro.

La Difesa civica ripone molte speranze nella **nuova Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, che può essere interpellata ogni qualvolta un paziente ritenga di aver subito danni a causa di una diagnosi sbagliata o di errori medici. I principi normativi sono stati elaborati dalla Ripartizione Sanità in collaborazione con la Difesa civica e l'Ordine dei medici. La Commissione conciliativa è designata dalla Giunta provinciale e dal punto di vista organizzativo fa capo alla Ripartizione Sanità. Come risulta specificato nella relazione sull'attività della Difesa civica nel 2004, la Commissione conciliativa è formata da un giudice (proposto dal Presidente del Tribunale), da un medico legale (proposto dall'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri) e da un giurista esperto in materia di risarcimento danni (proposto dall'Ordine degli Avvocati).

Non sono stati ancora predisposti i regolamenti di attuazione relativi al procedimento davanti alla Commissione conciliativa, ma quando questa sarà insediata i cittadini potranno godere di un ulteriore servizio nel settore sanitario, oltre al servizio telefonico "Pronto sanità", agli Uffici relazioni con il pubblico delle Aziende sanitarie e all'Ufficio del Difensore civico.

---

## **I Comuni**

La Difesa civica ha stipulato una convenzione con oltre metà dei Comuni sudtirolesi e svolge quindi formalmente le funzioni di Difensore civico per oltre il 70% della popolazione. Indipendentemente dall'esistenza di accordi ufficiali la Difesa civica intrattiene buoni rapporti con tutti i Comuni della Provincia di Bolzano. (Per i Comuni convenzionati v. allegato 2)

Vi sono Comuni in cui non solo i cittadini, ma anche i sindaci, avendo riconosciuto i vantaggi di una stretta collaborazione, si rivolgono a noi chiedendo una mediazione.

Soltanto in casi sporadici i rappresentati comunali hanno reagito con ritrosia e diffidenza.

Da quando è stato abolito il controllo di legittimità sulle deliberazioni comunali da parte della Ripartizione Enti locali della Provincia sempre più persone si rivolgono alla Difesa civica, che in molti casi si è avvalsa del valido aiuto della Ripartizione stessa per l'interpretazione della normativa.

La gamma dei casi relativi alle amministrazioni comunali dell'Alto Adige è variegata quanto i paesaggi della nostra terra. Tuttavia si possono distinguere alcuni settori dei quali la Difesa civica si è dovuta occupare con maggiore frequenza e impegno.

Un notevole numero di casi sottoposti alla Difesa civica ha riguardato anche quest'anno il **settore dell'edilizia**. L'esemplare collaborazione sviluppata fra l'Ufficio Affari legali dell'urbanistica e il nostro ufficio così come i pareri legali fornitici hanno costituito per noi un prezioso aiuto per trovare in molti casi una soluzione concorde e rispettosa delle esigenze dei cittadini.

E' auspicabile che la preannunciata riforma urbanistica si conformi a principi di sistematicità, chiarezza e completezza, nell'interesse non solo della gente, cui va riconosciuta la certezza del diritto, ma anche delle amministrazioni comunali che vedrebbero diminuire il numero dei reclami e dei ricorsi.

Frequenti sono stati i reclami riguardanti l'**inerzia del Comune** nell'esercizio della vigilanza sull'attività edilizia prevista dall'ordinamento urbanistico provinciale. Un cittadino lamentava il fatto che il Comune fosse rimasto inerte per dieci anni dopo aver ingiunto nei confronti di un suo vicino la demolizione di una costruzione abusiva. Per intervento della Difesa civica è stata ripristinata la situazione originaria.

In altri casi si sono avuti reclami relativi a opere edilizie realizzate non in conformità al progetto approvato, senza che il Comune fosse intervenuto.

Da quando la competenza relativa al **procedimento di esproprio e alla determinazione del relativo indennizzo** è stata trasferita ai Comuni, ci occupiamo sempre più della materia. Anche quest'anno hanno costituito frequente oggetto di esame i dubbi sollevati dai cittadini sull'entità dell'indennizzo proposto e la sua legittimità. Non di rado accade anche che i Comuni scoprano solo in seguito a nuovi rilievi che parte di un edificio o di un giardino privato si trova su un terreno comunale e quindi chiedano al cittadino di acquistare il terreno a un prezzo stimato dal Comune stesso. In materia di espropri e stime ci siamo sempre potuti avvalere della collaborazione preziosa e competente dell'Ufficio Estimo della Provincia, addivenendo, eccetto che per un caso, a soluzioni positive. In caso di stime importanti e controverse è sicuramente opportuno

che i Comuni si rivolgano prima all'Ufficio Estimo della Provincia, che è tuttora competente a stabilire i valori di riferimento per gli indennizzi di esproprio.

Sempre più numerosi sono gli stranieri che si sono rivolti alla Difesa civica lamentando che la **concessione della residenza anagrafica** richiede tempi lunghissimi ed è inoltre subordinata a requisiti non previsti dalla legge. Un Comune, ad esempio, avrebbe posto come condizione per l'esame della richiesta la conferma da parte del locatore che la richiedente straniera alloggiava effettivamente nell'appartamento. Un altro Comune non voleva concedere la residenza poiché lo straniero abitava in un appartamento ritenuto troppo piccolo. La Difesa civica con il suo intervento ha fatto sì che il Comune nei due casi menzionati controllasse effettivamente solo se il cittadino alloggiava nell'appartamento indicato nella richiesta, senza esigere il rispetto di condizioni non previste dalla legge, che per di più implicano il coinvolgimento di terze persone.

Altri casi riguardavano invece reclami per **l'inquinamento acustico** provocato **soprattutto da locali pubblici e altri esercizi, ma anche dal traffico crescente**. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano in particolare di intensificare i controlli relativi all'osservanza delle disposizioni contro l'inquinamento acustico nonché dell'orario di chiusura degli esercizi. Una risposta esemplare alle proteste dei residenti contro l'inquinamento acustico rimane ancora l'ordinanza del Comune di Bolzano secondo cui la musica in un esercizio pubblico non può oltrepassare determinati valori limite, le porte e finestre dei locali devono essere chiuse dopo le ore 23.00 e gli esercizi pubblici situati in edifici residenziali non possono installare impianti musicali.

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

Ad esempio, un Comune ha reso noto alla cittadinanza tramite foglio informativo di aver dato finalmente il via alla costruzione di alloggi per anziani, sottolineando espressamente che ai residenti confinanti con la zona interessata non sarebbe stato arrecato alcun danno. Questi ultimi avevano dato credito alle parole dell'amministrazione comunale e furono quindi estremamente irritati nel constatare che le dimensioni dell'opera andavano oltre le loro peggiori previsioni. Solo in seguito all'intervento della Difesa civica gli interessati sono venuti a sapere che il Comune - in base a un'autorizzazione speciale prevista dall'ordinamento urbanistico - non era tenuto al rispetto dei limiti massimi di densità edilizia fondiaria e della distanza minima dai confini. Gli abitanti naturalmente concordavano sulla necessità di costruire alloggi per anziani, ma,

considerando il modo in cui aveva agito il Comune, si sentivano ingannati e indignati, perché gli amministratori non avevano ritenuto necessario sedersi con loro intorno a un tavolo per trovare insieme una soluzione di minore impatto.

Abbiamo avuto **esperienze positive per quanto concerne i sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione**, effettuati per lo più su richiesta dei Comuni stessi. I colloqui di mediazione risultano opportuni anche nei casi in cui formalmente e in un primo momento appare di competenza del Comune trovare una soluzione, mentre in un secondo momento emerge che il problema non è da imputare al Comune, bensì alle **controversie tra vicini**. La Difesa civica insieme al sindaco, all'assessore competente e ai vicini cerca di mediare le diverse posizioni e di favorire la fiducia reciproca al fine di raggiungere un accordo amichevole. Tale intervento presuppone comunque che tutte le parti siano pienamente consenzienti. In un caso, addirittura, diversi vicini si sono rivolti separatamente alla Difesa civica per discutere della stessa questione. Il contrasto fra i vicini era però già così aspro che sussistevano fondate riserve sulla possibilità di discutere pacatamente sulla questione. In casi come questi sia la Difesa civica sia i rappresentanti del Comune sono impotenti.

Nel corso dei colloqui la Difesa civica tenta di orientare i ricorrenti a cercare nuovamente un dialogo costruttivo con le autorità competenti o con il loro Comune. È stato quindi **accolto con molto favore il fatto che alcuni Comuni avessero di loro iniziativa migliorato determinati provvedimenti amministrativi, senza che fosse stato necessario l'intervento della Difesa civica**. In un caso, ad esempio, un marito separato si rifiutava di cambiare la residenza, nonostante abitasse da anni in un altro paese. Dopo che la sua ex-moglie si era rivolta alla Difesa civica per avere informazioni a riguardo, il Comune avviò d'ufficio il provvedimento per il cambio di residenza anagrafica, sebbene inizialmente ritenesse che una tale procedura non fosse possibile.

Meritano sicuramente un encomio quei Comuni che apertamente e **porgendo gentili scuse ai cittadini ammettono manchevolezze e sviste e provvedono a ripararvi**. In un caso il Comune ha restituito l'importo pagato per marche da bollo erroneamente richieste su documenti relativi a una domanda di contributo.

---

### **Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche**

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare l'allegata relazione riguardante l'attività svolta dalla Difesa civica e indirizzata al Parla

mento (v. allegato 4). Rispetto al 2004 il numero dei reclami è aumentato e si ripartisce in modo omogeneo fra tutti gli enti coinvolti. È degna di nota l'intensa collaborazione con il **Commissariato del Governo**, rivelatosi un prezioso interlocutore in tutte le questioni anagrafiche, e con gli **enti previdenziali INPDAP e INPS**.

Notevoli problemi sono sorti nel settore riguardante i servizi telefonici e internet, telefonia mobile, collegamenti alla rete fissa, collegamenti internet. La sede di Bolzano della Telecom S.p.a. è di fatto sprovvista di un direttore responsabile e i cittadini altoatesini di lingua tedesca non trovano all'altro capo della linea un referente con cui comunicare nella loro madrelingua. Sulla base di un accordo potrebbero essere trasferite determinate competenze dell'Autorità di vigilanza al **Comitato provinciale per le comunicazioni**. Sarebbe molto opportuno che venisse disposto il trasferimento almeno delle competenze relative alla vigilanza nel settore servizi telefonici e internet e alla composizione di controversie fra i gestori di società di telecomunicazione e i rispettivi utenti.

## A s p e t t i v a r i

---

### **I Contatti istituzionali e pubbliche relazioni**

Il 13 luglio 2005 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia prima relazione annuale. Svareti inviti e visite mi hanno costantemente offerto l'occasione di avere contatti e colloqui personali con la **Presidente del Consiglio provinciale, con i membri del Consiglio e della Giunta della Provincia autonoma di Bolzano nonché con il Presidente della Provincia**.

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

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i dirigenti e i funzionari delle Ripartizioni Sanità e Servizi sociali – ho avuto modo di discutere e chiarire i termini della collaborazione con la Difesa civica. Altre occasioni di scambio e confronto mi sono state offerte da svareti

convegni, quale ad esempio quello dedicato al Piano Settoriale Infanzia e Adolescenza ed il convegno sul fondo provinciale per l'assicurazione sulla vecchiaia.

Ho avuto anche occasione di confrontarmi con gli Intendenti scolastici ed i loro più stretti collaboratori. Contatti con le **scuole** si sono avuti nell'ambito di un corso di aggiornamento per insegnanti da me tenuto e di conferenze rivolte a studenti frequentanti l'ultimo anno delle scuole superiori (ad esempio l'istituto tecnico commerciale in lingua tedesca di Merano, quello di Bressanone ed una classe della Scuola professionale di economia domestica "Frankenberg" di Tesimo). Anche la manifestazione conclusiva del concorso in tema di educazione civica che ha coinvolto le scuole del Tirolo del Nord e del Sudtirolo ha rappresentato una preziosa occasione per far conoscere ai migliori studenti delle scuole superiori della Provincia di Bolzano la realtà della Difesa civica.

Con i direttori delle **Aziende sanitarie di Bolzano e di Merano** i contatti sono stati continui. Le riunioni e le iniziative del Comitato etico hanno permesso un approfondito scambio di esperienze tra la Difesa civica ed i medici.

In occasione di sopralluoghi da me effettuati presso alcuni Comuni, ad esempio a Scenna, Predoi e Lagundo, ho avuto modo di incontrare i rispettivi **Sindaci**. Nel Comune di Montagna sono stata invitata a partecipare ad un'assemblea civica. Rendendo visita al nuovo Presidente del Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano in occasione del suo insediamento ho inteso stabilire contatti positivi anche con tale organismo. Per quanto riguarda il Comune di Bolzano, segnalo l'approfondito colloquio intercorso con il Direttore generale e la Direttrice di SEAB Servizi Energia e Ambiente.

Ho tenuto **conferenze** per illustrare le funzioni della Difesa civica a Bolzano e a Rablà su invito delle rispettive sezioni del KVW, presso il centro "Lichtenburg" di Nalles su invito dell'Apostolato dei Ciechi, ancora a Bolzano su invito della Kolpinggemeinschaft, a Teodone in val Pusteria su invito del locale gruppo femminile del Südtiroler Bauernbund e a Tubre su invito delle consigliere comunali. Sono intervenuta inoltre con due lezioni pomeridiane al corso organizzato in seno al progetto FSE "L'impegno in ambito pubblico" e destinato specificamente alle donne, illustrando alle partecipanti l'attività svolta dalla Difesa civica.

Oltre ai buoni rapporti con le Direttrici e i Direttori dei **servizi sociali delle Comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano** sono importanti anche i contatti con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà. In quest'ottica si sono avuti nel corso dell'anno vari momenti di confronto con i rappresentanti della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali (in occasione della presentazione dell'opuscolo informativo sull'amministratore di sostegno), dell'Associazione cattolica dei lavoratori - KVW (in occasione del convegno sulle migrazioni), dell'associazione

“Frauen helfen Frauen”, del Familienverband, del Consultorio familiare (in occasione dei festeggiamenti per il trentennale di fondazione), del Südtiroler Kinderdorf, della Katholische Jungschar, della Katholische Jugend, del Südtiroler Jugendring, del servizio di consulenza young+direct, del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, del Centro tutela contro le discriminazioni, del Servizio di consulenza per immigrati della Caritas e del Centro tutela consumatori utenti.

Ho avuto colloqui con i rappresentanti di varie **associazioni di categoria** tra cui l'Associazione imprenditori, l'Unione commercio e l'Unione provinciale artigiani. Anche con l'Ordine dei medici e degli odontoiatri della provincia di Bolzano i contatti si sono quest'anno intensificati.

Ho reso visita al nuovo **Commissario del Governo** in occasione del suo insediamento ed ho avuto diversi incontri con **i collaboratori del suo staff**.

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

Si è cercato inoltre di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe.

Con la Difensora civica della Provincia autonoma di Trento, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il **Difensore civico del Land Tirolo**, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

Il 6 dicembre 2005 la **Difensora civica della Provincia autonoma di Trento** ha organizzato una tavola rotonda sul tema “Vent’anni di attività del Difensore civico in Trentino”, alla quale sono stata invitata in veste di relatrice per illustrare le prospettive della Difesa civica in provincia di Bolzano. L’iniziativa, oltre a far conoscere da vicino le esperienze dei precedenti Difensori civici trentini, ha offerto nuovi spunti ed idee per l'attività futura.

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

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce

all'**Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**. Particolare risonanza ha avuto la prestigiosa conferenza internazionale svoltasi dal 15 al 18 giugno 2005 a Kazan/Tatarstan e organizzata dall'EOI congiuntamente al delegato per i diritti umani della repubblica del Tatarstan (una delle 89 entità che compongono la Federazione russa), che ha affrontato il tema della tolleranza e dell'attività dell'Ombudsman come risorsa di prevenzione nei confronti delle tensioni etniche, religiose e sociali. (Per l'EOI v. allegato 6)

All'assemblea generale ordinaria tenutasi ad Innsbruck il 21 gennaio 2005 ha fatto seguito un'assemblea straordinaria svoltasi a Vilnius il successivo 24 settembre su invito della Difesa civica lituana. Il dibattito sulla modifica degli statuti dell'EOI ed i successivi colloqui con tanti qualificati colleghi hanno offerto l'occasione per allacciare importanti contatti, elaborare nuove riflessioni e conoscere più da vicino l'attività dell'Ombudsman nel resto d'Europa.

Su invito delle istituzioni svizzere di Difesa civica la dott.ssa Verena Crazzolara ha partecipato in mia vece ad un **seminario di aggiornamento presso il centro formativo di Schloss Hofen**, Bregenz, nel quale quindici titolari di uffici di Difesa civica in Svizzera ed Austria si sono confrontati sul tema: "Quando l'attività dell'Ombudsman può dirsi efficace e come possiamo valutare efficacia e qualità del nostro lavoro?"

**Col sostegno della Presidente del Consiglio provinciale Veronika Stirner Brantsch la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano ha organizzato il 3 ottobre 2005 nel capoluogo un convegno con tavola rotonda sul tema: "Difese civiche in Europa; quale futuro per la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano?"** (v. invito allegato 8).

L'idea del convegno ha tratto spunto dalla richiesta di istituire Difese civiche specifiche finalizzate a tutelare gli interessi di settori diversi della popolazione. Poiché l'obiettivo dell'iniziativa era quello di allargare lo sguardo al di là dei propri confini per conoscere modelli ed approcci diversi, si è puntato di proposito su un ventaglio di relatori particolarmente ampio.

**Elisabeth Harasser, Difensora civica del Land Tirolo per i minori**, ha ribadito l'importanza di avere uno "sportello" specifico cui bambini e ragazzi possano accedere in modo informale ed immediato. Gli ambiti di intervento restano comunque distinti, indipendentemente dal fatto che il difensore civico per i minori abbia sede o meno presso la Difesa civica generale.

Secondo **Barbara Soder, rappresentante della Difesa dei malati del Land Tirolo**, nel settore sanitario gli interventi del suddetto Istituto finiscono per sovrapporsi all'attività della Difesa civica. È quindi importante che i cittadini interessati sappiano

con chiarezza a chi si possono rivolgere.

Peter Kostelka, Difensore civico federale dell'Austria e presidente europeo dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman, ha sottolineato i problemi connessi ad una suddivisione della Difesa civica in ambiti specialistici. Le varie funzioni, infatti, non sono nettamente separabili, ed è inoltre preferibile avvalersi in maniera sinergica dei vantaggi offerti dalle singole strutture. Per **Francesco Milanese, Pubblico tutore dei minori della Regione Friuli - Venezia Giulia**, occorre soprattutto una legge-quadro nazionale che definisca più esattamente i compiti di questa figura giuridica. È importante che il Garante dei minori possa operare in piena autonomia, ma ciò è possibile anche all'interno della Difesa civica; dopo tutto, uno degli obiettivi è anche quello di un funzionamento razionale della pubblica amministrazione.

Secondo **Giorgio Morales, Difensore civico della Regione Toscana e membro della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali**, invece, i garanti settoriali finirebbero per indebolire la stessa Difesa civica e sarebbero più soggetti a pressioni di tipo lobbistico. La tutela dei minori, del resto, rientra già per legge tra i compiti del difensore civico.

Anche **Markus Kaegi, ombudsman del Cantone di Zurigo e presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman**, ha espresso la propria contrarietà circa l'ipotesi di istituire difese civiche settoriali. L'ombudsman rappresenta gli interessi di un minore in un dato caso concreto, mentre spetta alla politica e alle associazioni farsi carico degli interessi di gruppi e categorie.

Il convegno ha visto una partecipazione attenta e numerosa e ha suscitato un animato ed interessante dibattito.

## Descrizione sintetica dei fascicoli

Amministrazione provinciale

### Direzione generale

N. atto	Descrizione del caso
123	La tassa di soggiorno per la seconda casa è penalizzante per chi paga già elevati tributi comunali
130	Una cittadina lamenta dei danni perchè una parte del terreno è stata sopraelevata, rispetto alla sua casa, nel corso della costruzione di una rotonda
162	Il cittadino contesta irregolarità degli appalti pubblici
497	Il cittadino contesta gli interessi di mora di un debito non pagato
672	Ricorso avverso il provvedimento di sospensione definitiva dall'insegnamento
794	Ricorso contro il diniego del rinnovo per lo scolo dell'acqua

### Rip. 01 - Presidenza

N. atto	Descrizione del caso
821	Una traduzione commissionata non viene pagata

### Rip. 02 - Servizi centrali

N. atto	Descrizione del caso
720	Chiede il risarcimento per i danni causati alle tubazioni dalle radici di un albero

### Rip. 03 - Avvocatura della Provincia

N. atto	Descrizione del caso
544	Ricorso contro la costruzione del vicino
66	Si contestano abusi edilizi da parte del vicino

### Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
50	C'era un provvedimento disciplinare - come si deve comportare ora?
11	Informazione in merito all'interpretazione di un contratto di lavoro
25	Perchè non viene rimborsato il danno alla vettura privata, che è stata usata in missione?
165	L'inquadramento delle maestre d'asilo nell' 8. livello è conforme alla legge?
160	Domande concernenti la cancellazione da una graduatoria
210	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
439	Dubbi in merito ad una clausola nel contratto di lavoro
449	Perchè non è stato invitato ad un procedimento di selezione per un posto di assistente di segreteria?
456	Un insegnante lamenta di essere stata svantaggiata nella graduatoria - ricorso
383	Ricorso contro l'esclusione dalla graduatoria come assistente di scuola materna
265	La graduatoria per insegnanti di scuola materna tiene sufficientemente conto della legge per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con handicap?

Amministrazione provinciale

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
304	Una dipendente richiede la trasformazione del posto da tempo parziale a tempo pieno
364	Le verrà assegnato il posto come assistente per i portatori di handicap?
534	Quale Ente è tenuto al pagamento degli interessi maturati sul trattamento di fine rapporto?
535	Quale Ente è tenuto al pagamento degli interessi maturati sul trattamento di fine rapporto?
536	Contro un dipendente é stato iniziato un procedimento disciplinare - quali sono le conseguenze?
559	Un posto a tempo determinato viene modificato in indeterminato senza informarne gli interessati
572	Ricorso gerarchico contro l'esclusione da una graduatoria
716	A causa dell'aggravio dell'attività lavorativa ci sono ritardi nella liquidazione di una parte del trattamento di fine rapporto
748	Quando ottiene il posto nel ruolo promessole?
680	Coloro che fanno la formazione durante il lavoro sono apparentemente svantaggiati
818	A causa dell'aggravio dell'attività lavorativa ci sono ritardi nella liquidazione di una parte del trattamento di fine rapporto
801	Questioni riguardo l'opportunità dei criteri di selezione nell'ambito di un concorso per insegnanti
771	Una donna con problemi finanziari si chiede per quale motivo è stata respinta la sua domanda di un secondo lavoro

**Rip. 05 - Finanze e bilancio**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
694	Richiesta di annullamento dell'atto di accertamento relativo alla tassa di circolazione, usufruendo di un'esenzione triennale prevista dalla legge
578	La signora ha ricevuto l'avviso di pagamento della tassa automobilistica del fratello deceduto anni fa
506	A un cittadino non è chiaro perchè abbia ricevuto avvisi di accertamento per il ritardato pagamento della tassa automobilistica
342	La cittadina vuole sapere se può restituire la somma a rate e se, in questo caso, deve pagare degli interessi più alti
349	Perchè ogni anno gli avvisi di accertamento della tassa automobilistica non sono corretti?
302	Sollecito di pagamento per il presunto mancato pagamento della tassa automobilistica
183	Si contesta che per il pagamento della tassa automobilistica devono essere sostenuti costi aggiuntivi
151	Perchè non è possibile trasferire la tassa automobilistica al nuovo veicolo?

**Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
336	L'esproprio e la successiva assegnazione danno adito al sospetto di speculazioni?
237	Il valore stimato di un immobile di proprietà della Provincia viene messo in dubbio

## Amministrazione provinciale

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
450	Quesiti in relazione alla durata di un contratto di affitto da parte della Provincia
626	20 anni or sono è stato commesso un errore nell'esproprio del suo terreno. Può essere rettificato?
768	Non viene concesso il passaggio su una vecchia strada provinciale

**Rip. 10 - Infrastrutture**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
621	Chi deve abbattere un muro costruito dall'Ufficio strade?
563	Questioni in ordine all'obbligo d'informazione da parte dell'amministrazione pubblica
426	Quesiti in merito all'inquadramento nel livello retributivo

**Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
475	È stato costruito un capannone, ma sul progetto presentato in Comune non ce n'è traccia

**Rip. 12 - Servizio strade**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
703	Una casa con regolare concessione edilizia viene costruita troppo vicina alla strada provinciale. Chi risponde di eventuali futuri danni?
706	Una condotta dell'acqua potabile che passa al di sotto della strada statale perde acqua. Problemi per il risanamento

**Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
721	Questioni in ordine alla formazione della graduatoria degli insegnanti ad opera dell'Intendenza scolastica
754	Lamenta il diniego del diritto di accesso agli atti
679	Il Direttore sembra non prendere alcuna decisione
527	I ricorrenti lamentano la remunerazione insufficiente dell'attività di esaminatori agli esami di maturità
468	Si lamenta la disparità di trattamento di due gruppi di insegnanti
462	Non gli viene rinnovato l'incarico d'insegnamento per l'anno venturo a causa di "incompatibilità con l'ambiente scolastico"
432	Si lamenta che la figlia non è stata promossa: solo in una materia ha una valutazione negativa, altrimenti ha ottimi voti
436	L'introduzione della settimana di 5 giorni sarebbe troppo pesante per gli scolari, lamenta una madre
405	Può una scuola pubblica controllare, nel corso dell'anno scolastico, i progressi nell'apprendimento degli scolari di una scuola privata?
411	I mezzi di impugnazione avverso un provvedimento non sono spiegati in modo comprensibile
384	Si contesta un errore formale nello svolgimento della prova pratica del concorso pubblico

Amministrazione provinciale

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
381	A quali criteri si deve attenere la scuola statale nella valutazione degli alunni di istituti privati?
365	Le spese sanitarie sostenute non sono ancora state rimborsate

**Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
58	La situazione lavorativa è talmente insopportabile che non vengono più garantiti servizi e prestazioni essenziali

Amministrazione provinciale

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
686	All'insegnante di sostegno non viene più assegnato il posto in difformità a quanto succede, in casi analoghi, sul territorio nazionale

**Rip. 18 - Intendenza scolastica ladina**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
370	Sembra che la scuola non voglia segnalare all'assicurazione l'infortunio dello scolaro

**Rip. 19 - Lavoro**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
399	A causa delle conseguenze di un incidente stradale non troverebbe più lavoro e nessuno lo aiuterebbe
358	Un'associazione che si prende cura di bambini con problemi sociali, può assumere uno straniero?
305	La sanzione amministrativa non è giustificata, lamenta un cittadino
309	La ex-dipendente di una azienda lamenta di venire sollecitata a pagare una sanzione amministrativa, nonostante non abbia a che fare con la questione
272	Il cittadino non si sente aiutato nella sua ricerca di un lavoro adeguato alle sue capacità
56	Un brasiliano ha possibilità di lavorare in Alto Adige con il contratto di lavoro esistente?
71	Pare che l'ufficio del lavoro non si impegni per cercarle un lavoro adatto
191	Rimborso dell'indennità di malattia
682	Difficoltà nella ricerca di un lavoro adeguato
740	Quesiti in merito alle possibilità di lavoro di una cittadina extracomunitaria
802	Una signora lamenta di non essere stata informata adeguatamente

**Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
787	Presunte scorrettezze nell' esame per maestro artigiano
636	Una clausola di accesso ad una scuola non sarebbe stata comunicata per tempo
382	Non sono chiare le norme di amministrazione degli insegnanti in comando

## Amministrazione provinciale

**Rip. 23 - Sanità**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
36	È molto importante per il cittadino straniero avere una risposta alla sua istanza, che purtroppo finora ancora non è giunta
40	Il rimborso dei costi per il ricovero in una clinica privata si farebbe attendere oltre ogni misura
179	Informazioni sulla possibilità di ricorrere contro un atto amministrativo
225	Non è stata rispettata la scadenza per ottenere un contributo. E ora?
229	La giovane paziente ritiene di essere perseguitata sia dai medici che dai funzionari
133	Chi possiede un reddito poco superiore al limite fissato dalla legge non ha diritto al contributo e questo non è giusto
277	Gli viene negato l'assegno di assistenza perchè apparentemente non sussistono i presupposti
285	La paziente non è stata informata sulle corrette modalità di rimborso delle spese mediche
335	Il residuo di un contributo pubblico già concesso non viene liquidato
676	Questioni riguardanti il riconoscimento dell'attività professionale espletata come tirocinio formativo nell'ambito sanitario
567	Si contesta che il reddito globale per la determinazione del diritto di esenzione dal ticket non viene annualmente adeguato al tasso d'inflazione
845	Per quale motivo la bambina con una grave forma di handicap non ha diritto alle cure ortodontiche gratuite in un ospedale pubblico fuori provincia?

**Rip. 24 - Servizio sociale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
849	La giovane mamma sola inoltra ricorso contro la decurtazione del sostegno finanziario
805	Questioni riguardanti l'attività di informazione del centro di mediazione lavoro sulla indennità di mobilità
570	Il cittadino sostiene di non aver ricevuto un indennità che gli spetterebbe
591	Questioni attinenti al diritto all'assegno statale di maternità
627	L'erogazione della pensione di invalidità alle persone residenti fuori provincia non è semplice
550	Perché il pensionato non ha diritto all'incremento della sua pensione, che è bassissima?
683	È legittimo l'annullamento del contributo pagato volontariamente?
260	Richiesta di documenti per inoltrare un eventuale ricorso
409	Si contesta la sospensione dell'assicurazione volontaria per la pensione di vecchiaia per il superamento del periodo di lavoro concesso
46	Quesiti in merito alla riscossione di arretrati per l'indennità di accompagnamento per invalidi civili
88	Il pensionato ha diritto a qualche forma di assistenza finanziaria a causa del suo stato di salute?

## Amministrazione provinciale

**Rip. 25 - Edilizia abitativa**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
53	Questioni legate al vincolo provinciale in materia di agevolazione edilizia
54	È possibile eliminare definitivamente il vincolo sull'appartamento?
28	L'erede non è in possesso dei requisiti necessari all'ottenimento del contributo e dovrebbe restituire il residuo
144	Mancato accoglimento della domanda di alienazione dell'abitazione agevolata
164	Difficoltà riguardanti la cessione dell' alloggio agevolato all'IPES
169	È definitivo la revoca dell'agevolazione edilizia?
176	Un cittadino deve trasferirsi in un altro comune - può trasferire il contributo alla nuova abitazione?
177	Revoca dell'agevolazione edilizia perchè manca un documento - ricorso
454	Lamenta di aver subito un notevole danno economico per non essere stata sufficientemente informata
464	Dopo controlli effettuati viene chiesta la restituzione del contributo provinciale
354	Ricorso contro il rigetto dell'agevolazione edilizia
732	Chiarimenti in ordine alla concessione dell'agevolazione edilizia
734	Un inquilino di un appartamento agevolato lamenta che il proprietario applica un canone superiore a quello previsto dalla legge
723	Questioni riguardanti la concessione di agevolazioni edilizie
622	Quesiti connessi alla valutazione della situazione reddituale ai fini di stabilire il diritto o meno ad un'agevolazione edilizia
601	Ricorso alla Commissione provinciale di vigilanza sull'edilizia abitativa agevolata contro una decisione dell'IPES
584	Quali disposizioni urbanistiche vengono applicate per la concessione di contributi?
766	Chiarimenti in merito all'importo di un contributo concesso per la ristrutturazione di un'abitazione

**Rip. 26 - Protezione antincendi e civile**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
847	Le caratteristiche delle porte dei garage rientrano nelle competenze dell'ufficio provinciale?
640	Si chiede che vengano osservate le prescrizioni dell'Ufficio prevenzione incendi
227	In base ad un ordinanza non può più usare il suo parcheggio - indennizzo?

**Rip. 28 - Natura e paesaggio**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
172	Quesiti connessi all'iscrizione all'albo degli esperti in materia di urbanistica e tutela ambientale
458	L'abbattimento di un albero malato non è stato autorizzato. Chi si assume la responsabilità in caso di danni?
401	Non viene concessa la strada al maso; ciò rende impossibile la ricostruzione dell'edificio che rischia di crollare
657	La richiesta di aumento del lavoro part-time da 50% a 75% viene respinta
681	È a norma di legge il diniego del premio per la coltivazione di prato magro?

## Amministrazione provinciale

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

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
767	Questioni in ordine alla comminazione di una sanzione amministrativa per il deposito irregolare di rifiuti
782	Si lamenta che la prescrizione per la rimozione di una tettoia in amianto non è stata eseguita
688	Un cittadino lamenta l'ingiunzione di una sanzione amministrativa senza sufficienti prove
699	Un tetto in amianto deve essere rimosso
600	Si lamenta il superamento dei limiti previsti per l'inquinamento acustico e atmosferico
452	Le pompe dell'acqua per l'irrigazione sono troppo rumorose e disturbano il sonno
322	Il cittadino lamenta di non aver ottenuto l'esito della misurazione delle emissioni del gas nel suo appartamento
331	Il cittadino afferma che l'amministrazione comunale non garantisce il rifornimento d'acqua potabile
43	Un condominio costruito di recente non è allacciato alla rete fognaria pubblica

**Rip. 31 - Agricoltura**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
816	Si contesta la revoca di un premio per culture foraggere
846	Una cittadina sola si sente trattata ingiustamente in relazione alla costruzione di una via di accesso da parte di un consorzio di miglioramento fondiario
855	Una giovane mamma sola in gravi condizioni di salute, dovrebbe restituire parte di un contributo
613	Quali vie legali sono ancora adibili per la cittadina?
585	Questioni riguardanti diritti di godimento agrari
16	Il premio sembra legittimo solo in misura ridotta: viene iniziato un procedimento di revoca
303	Controversia in merito alle quote di compartecipazione ad un'interessenza

**Rip. 32 - Foreste**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
300	È stato corretto il diniego del contributo?
472	La richiesta di prendere visione di alcuni documenti non verrebbe esaudita
495	Richiesta di accesso agli atti relativi al trasferimento disposto dal superiore
230	Richiesta di informazioni sui decreti relativi al permesso di caccia
505	Quesiti in merito all'applicazione di una sanzione amministrativa per il pascolo nel bosco senza autorizzazione
644	Le modalità per il versamento per la raccolta dei funghi sono tutt'altro che chiare

**Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
287	Perchè dalla sorgente non scorre più la stessa quantità di acqua iniziale?

## Amministrazione provinciale

**Rip. 35 - Artigianato**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
345	Quesiti in merito ad un contributo per gli apprendisti sudtirolesi che lavorano nel Tirolo del Nord?
556	Per quale motivo non gli è stato concesso il contributo promesso?

**Rip. 36 - Turismo, commercio e servizi**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
282	Come vengono fissati i periodi di svendita in caso di cessione di attività ?

**Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
289	Chiede una risposta alla sua istanza
478	È possibile deviare il corso dell'acqua della sorgente e lasciare il vicino senza acqua?
447	Quesiti in merito ai diritti per l'utilizzazione di acque pubbliche
461	Problemi in merito ai diritti per l'acqua nella zona del lago di Fié
194	Quesiti connessi alla notifica della fattura relativa al canone per la derivazione di acqua per il bestiame
104	È ammissibile il ricorso del Sindaco senza una delibera della Giunta comunale?
654	La sua richiesta di utilizzo della fonte di sua proprietà viene rigettata per motivi a lui incomprensibili

**Rip. 38 - Traffico e trasporti**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
653	Quesiti in merito alla sospensione della patente di guida
742	Una persona portatrice di handicap lamenta la mancanza di rampe per salire sul treno della Val Venosta
555	Ricorso avverso il procedimento di revisione della patente
551	A causa di un incidente una cittadina deve rifare la patente - ricorso
540	Quesiti in merito ad un ricorso contro il provvedimento di revisione della patente di guida
612	Gli vengono recapitati diversi solleciti per pagamenti effettuati in ritardo
126	È stato richiesto troppo per il duplicato della patente?
211	Si sente perseguitato dai numerosi controlli da parte della Commissione medica per l'accertamento dell'idoneità alla guida
86	L'ufficio dubita dell'autenticità della sua patente?
414	Sono tenute al bilinguismo le concessionarie per la revisione delle autovetture?

**Rip. 40 - Assistenza scolastica e orientamento professionale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
827	Un alunno è stato ferito a scuola. L'assicurazione non risarcisce il danno completo?
614	Questioni riguardanti la concessione di una borsa di studio

Amministrazione provinciale - Comunità comprensoriali

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
528	I criteri per l'assegnazione di borse di studio non tengono conto dei contributi INPS ai fini della determinazione del reddito imponibile
700	Il contributo allo studio viene revocato in quanto non compatibile con la posizione tributaria accertata
403	Il cittadino lamenta di aver ricevuto solamente tre anni dopo la concessione della borsa di studio, la richiesta di restituzione della stessa
494	È possibile alloggiare in un pensionato per studenti gratuitamente o perlomeno ad un prezzo favorevole?
290	Quesiti connessi al mancato accoglimento di una domanda di concessione di una borsa di studio
240	Non è stato informato in tempo dall'ufficio competente?
338	La madre sola con cinque figli a carico non è in grado di restituire il contributo, al quale, pare, non aveva diritto
3	Alla sua richiesta di chiarimento sulla variazione della classificazione catastale dell'edificio non viene data risposta
32	Entro quale lasso di tempo deve essere effettuata l'iscrizione nel libro fondiario?
195	È legittimo che un diritto di abitazione non venga iscritto tavolarmente?
192	Si chiede di chiarire in base a quali titoli venne effettuata l'iscrizione tavolare
174	Le rendite catastali devono essere notificate per iscritto?
181	Quesiti connessi ad un'iscrizione tavolare
128	Il terreno che secondo il libro fondiario appartiene al cittadino viene messo all'asta
153	Le iscrizioni catastali non corrispondono a quelle tavolari
135	La formula di autentica del contratto stipulato presso un notaio austriaco non viene accettata dall'ufficio tavolare
314	Il piano di frazionamento non rispetta i confini delle proprietà
328	Si è svolta regolarmente la procedura di iscrizione tavolare?
437	Esiste la possibilità di cancellare i nomi dei defunti nel decreto catastale?
758	La richiesta di rettifica di una situazione catastale rimane senza risposta

**Comunità comprensoriali**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
829	Viene recapitata una fattura per il soggiorno in clinica del fratello defunto
807	Un unico figlio dovrebbe partecipare alle spese per la casa di riposo dell'anziano genitore e questo non è giusto
784	Il debito della persona deceduta ricade sulla sorella, anziché sulla moglie e sui figli del defunto: per quale motivo?
775	Viene negata la natura risarcitoria della pensione di guerra
830	La madre sola non può pagare i costi per l'apparecchio dentale della figlia piccola
831	Un invalido civile al 100 % non è esonerato dal pagamento del contributo per il servizio di assistenza geriatrica a domicilio?
642	A quale indennizzo ha diritto per la costituzione di una servitù?
678	Questioni riguardanti l'obbligo di contribuzione per la cura di un minore ad opera dell'azienda servizi sociali
674	Viene invitata a pagare la retta per il soggiorno del fratello nella casa di riposo, nonostante prima ne fosse stata esonerata

Comunità comprensoriali - Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
666	La ragazza madre è costretta a lavorare tutto il giorno e non può mai stare con la sua bambina: c'è un'alternativa?
514	La restituzione di un importo con modalità sbagliate fa scattare una denuncia penale
533	C'è la possibilità che l'affitto venga coperto dall'assistenza sociale - chiede una signora con problemi finanziari
623	Con rinnovati contratti annuali viene elusa l'assunzione a tempo indeterminato
440	Le figlie devono partecipare alle spese per la permanenza del padre nella casa di riposo?
448	La situazione disperata di una persona viene comunicata ai servizi sociali competenti
453	Uno straniero che deve sottoporsi ad una operazione non trova dove dormire
491	L'inquadramento al livello superiore comporta un calo di stipendio
420	Un'infermiera ausiliaria può lavorare in una casa di riposo?
388	La giovane mamma sola ha uno stipendio basso, ma a quanto pare già troppo alto per avere diritto ad un aiuto sociale
348	Il cittadino non capisce perchè per la trattazione della sua domanda del minimo vitale siano necessari ulteriori documenti
351	Si contesta che è stato disposto un trasferimento di infermieri in un centro senza una notifica per iscritto
264	A causa di una donazione la quota di compartecipazione alle spese per la casa di riposo è aumentata di molto
280	È legittima la richiesta di partecipazione al pagamento della retta di ricovero della madre?

**Comuni**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
134	La cancellazione del reddito minimo è conforme alla legge?
74	I figli sono obbligati a partecipare alle spese della retta per la casa di riposo?
65	Perchè il minimo vitale viene conteggiato con l'indennità di disoccupazione?
67	È legittimo il mancato accoglimento di una domanda di concessione edilizia per la costruzione di un muro di confine?
68	In seguito alle opere di costruzione del vicino ci sono stati dei danni. Il Comune chiede alla cittadina invece che al vicino di riparare i danni
69	Pare che il prospettato cambio di terreno venga tirato per le lunghe
57	È usucapibile il terreno pubblico?
44	Viene recapitata una multa contro cui deve essere presentato ricorso al giudice di pace
45	Da anni viene chiesta invano l'applicazione di un segnale sulla strada provinciale, che indichi dove si trova l'azienda
38	Viene finalmente rilasciata l'ordinanza di demolizione per la casa degli attrezzi, che il vicino ha costruito in difformità alle norme?
52	Il permesso di soggiorno costituisce un presupposto per la concessione della residenza ad un cittadino tedesco?
49	È possibile piantare una siepe viva per evitare intrusioni dal parco giochi alla terrazza?
75	Una modifica del piano urbanistico verrebbe ostacolata in modo ingiustificato

Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
76	L'aquedotto viene danneggiato durante la preparazioe della pista da sci: gli animali della malga non ricevono più l'acqua
73	Viene negato l'accesso alla casa
79	Dubbi in merito alla distanza richiesta dal Comune fra la casa e la strada comunale
80	Si contesta la legittimità di un verbale di contravvenzione
81	È corretto addossare al cittadino le spese per la sostituzione dei contatori dell'acqua?
87	La costruzione di quattro parcheggi sembra non venire concessa per motivi poco comprensibili
89	L'imposta comunale sugli immobili si applica anche se i locali sono vuoti?
90	Ci sono ancora dei punti non chiari nella concessione di una licenza
91	Si può far valere il diritto alla restituzione della sanzione pecuniaria per la concessione edilizia in sanatoria?
93	Dopo più di 40 anni l'indennizzo di un terreno espropriato non è ancora avvenuto
94	La polvere sollevata dagli scibus è insopportabile
95	La somma offerta quale indennizzo per un esproprio non corrisponde ai prezzi standard
99	Nonostante l'autorizzazione della Commissione locale per i masi chiusi il comune non approva il progetto
100	Agli assegnatari di garages in cooperativa, costruiti in pubbliche piazze, viene negato il bollino di parcheggio
30	Si chiede l'indennizzo del terreno da parte del Comune
31	È stata rilasciata una concessione edilizia senza informare uno dei comproprietari
37	Lamentano di non essere stati informati sui costi estremamente alti per la posa della condotta per l'acqua piovana
34	Si contesta che la mensa della casa di riposo è frugale e semplice
35	Dubbi in merito alle misurazioni del terreno
29	Lamenta costi di urbanizzazione sproporzionatamente alti
24	Il comune accoglie la richiesta di spostamento di una via di accesso solo a una determinata condizione che è troppo onerosa per il cittadino
15	Il Comune propone un "compromesso" che però va molto a sfavore del cittadino
18	È urbanisticamente possibile la costruzione di un sottotetto?
12	In seguito alla rottura della condotta dell'acqua potabile si sono verificati dei danni: chi paga?
4	Quesiti in merito al calcolo dei millesimi in relazione all'assegnazione di terreno agevolato
1	La Concessione edilizia non viene concessa perchè il diritto di superficie, come risulta da iscrizione tavolare, è limitato a 3 anni.
2	La costruzione avviene nel rispetto delle norme urbanistiche?
127	Ricorso contro il prolungamento della licenza di ristoro per disturbo della quiete notturna
129	A chi compete regolare il parcheggio e l'accesso alla zona abitativa?
124	Viene negato il bollino di parcheggio per l'autovettura del figlio

## Comuni

N. atto	Descrizione del caso
121	La competenza al rilascio dell'autorizzazione sanitaria è passata dal Comune alla Provincia, ma la mancata emanazione della normativa in merito produce uno stallo del procedimento
105	Il Comune non concede al cittadino straniero la residenza, poiché egli non possiede il permesso di soggiorno
102	Il bollino per il parcheggio della seconda automobile non viene concesso
103	Il Comune non verrebbe incontro alle esigenze di una persona con handicap nella ricerca di un alloggio adeguato
112	Viene realmente richiesto l'abbattimento della casetta in legno?
114	Il crocefisso che è stato collocato a lato della strada moltissimi anni fa dalla sua famiglia potrà ritornare al suo posto al termine dei lavori di ristrutturazione?
117	Richiesta di installazione di un rubinetto e contatore idrico
137	Si contesta la legittimità di un parere della commissione edilizia
141	È legittimo il mancato accoglimento di una domanda di assegnazione di terreno agevolato?
142	Una multa viene pagata nei termini previsti: tuttavia l'Amministrazione applica anche le spese di notifica
143	È legittima la tassa di soggiorno?
152	È corretto il calcolo dei diritti contrattuali da parte del Comune?
146	Il suono ininterrotto dei campanacci delle mucche non è più tollerabile
148	Un sentiero per pedoni rischia di trasformarsi in una strada ad alta intensità di traffico
168	Il Comune non risponde alla sua istanza
166	È legittimo che un terreno agevolato valga ora come zona verde per la zona di espansione?
163	Il nuovo regolamento dei parcheggi non tiene conto delle persone che vivono in città durante la settimana ma hanno la residenza in un altro comune
161	Il decreto di esproprio notificato contiene un errore materiale
154	Il rumore provocato da un esercizio pubblico è insopportabile e disturba la quiete notturna
178	Il cittadino chiede che il Comune tracci finalmente il confine tra il suo terreno e quello comunale
182	È prevista la costruzione di un marciapiede e un esercizio pubblico perde così parte del parcheggio
184	È legittima la tassa di soggiorno?
175	Il Comune pretende il diritto di passaggio catastale per la realizzazione di un alveare nel fienile
193	Si ritiene che il Comune respinga a torto la domanda di concessione edilizia
197	Si lamenta il disturbo della quiete notturna da parte di un pub
198	Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di modifica di destinazione d'uso da bosco in verde agricolo
200	Contestazione della graduatoria per il Luna Park
201	Richiesta di risarcimento danni in seguito alla caduta vicino ad un cantiere poco segnalato nelle ore notturne

## Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
216	Il Comune si rifiuta di mettere a disposizione una sala pubblica per una serata di discussione sul traffico
217	La cancellazione dal registro dell'anagrafe ha conseguenze inattese
218	Il nuovo edificio è così alto che il vicino non ha più luce
206	Un idrante è sigillato. Cosa succede se bisogna usarlo?
207	È corretta la fattura del Comune per i costi di urbanizzazione?
202	La sede per la scuola dell'infanzia è inadeguata e da anni necessita di concessione di deroga da parte dell'ASL
203	Si sente lasciata sola dal Comune
205	Il progettato ponte per gli sciatori comprometterebbe l'esistenza di un maso chiuso
231	Perchè non viene più pagato il prezzo convenuto con il Comune per la vendita del fondo?
233	Chiede un sopralluogo per il chiarimento di una vendita di terreno nel verde pubblico
224	L'acqua di scarico defluisce nel fiume. È obbligatorio pagare la tassa per lo smaltimento dell'acqua?
219	Le infrazioni contestate per eccesso di velocità vengono sempre ed esclusivamente contestate per iscritto
278	Perchè non si prevede l'installazione di uno specchio parabolico che garantirebbe maggiore sicurezza sulla strada?
283	Quesiti connessi ad un procedimento d'esproprio
284	La presenza del locale pubblico rappresenta un problema tutt'altro che superato e, di conseguenza, ormai insopportabile
269	Per non avere esposto correttamente il contrassegno per il parcheggio in zona residenti nonché il contrassegno dell'assicurazione subisce una multa vertiginosa
275	Si devono allargare le porte dell'abitazione per consentire il passaggio di una persona invalida. L'Istituto per l'edilizia sociale sembra non reagire a questa esigenza
276	Il proprietario non tollera più il passaggio sul suo terreno. Il Comune autorizza l'apposizione di cartelli?
291	Non si capisce perchè il Comune costruisce una siepe ai lati di una strada comunale rendendola ancora più stretta
292	Perchè viene addebitata al cittadino la metà delle spese di manutenzione della strada?
286	Si lamenta il disturbo della quiete notturna causata da un panificio
293	Il parcheggio davanti all'Hotel chiude la vista
294	Ricorso contro l'esito del concorso
296	Al cittadino risulta poco chiara l'indicazione dei mezzi di impugnazione
266	Parere legale in merito ad un problema urbanistico
267	Una donna lamenta la disparità di trattamento a causa del suo stato di gravidanza
263	Non viene risposto alle numerose istanze del consigliere comunale
261	Chiede l'indennizzo per il terreno espropriato
262	Quando esegue il Comune i lavori previsti?

## Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
259	L'ammontare dell'ICI non viene accettato
257	Si contesta la tariffa calcolata per la retta dell'asilo
253	I camion che raggiungono la cava causano moltissima polvere
254	I calcoli delle spese per il soggiorno della madre nella casa di riposo sembrano non corrispondere alle spese poi effettivamente fatturate
242	Ricorso contro la modifica non sostanziale del piano di attuazione di una zona di espansione
245	Quali sono le possibilità di modificare la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico?
248	C'è disparità di trattamento nei confronti dell'associazione di pattinaggio artistico su ghiaccio?
251	Ricorso contro la decisione della commissione di concorso
352	È legittimo il parere negativo della commissione cimiteriale?
355	Gli oneri di urbanizzazione sono lievitati a dismisura rispetto all'importo inizialmente comunicato dal Comune
359	Si contesta il prezzo richiesto per l'assegnazione di un terreno nella zona per insediamenti produttivi
362	L'appartenenza linguistica del candidato alle elezioni ostacola la sua elezione ad assessore comunale?
363	La signora non avrebbe colpe nell'incidente ma ha dovuto sostenere tutte le spese e anche la perdita dei punti della patente
346	Il vicino riporta il letame precedente rimosso nuovamente nel posto iniziale seppure vietato
343	Non si trova più la concessione edilizia per la costruzione di un garage
340	L'ordinanza del Comune di chiusura di un bar viene modificata e dopo breve tempo si ripresenta il problema del disturbo della quiete pubblica
341	Il Comune vuole trasformare i parcheggi del negozio in parcheggio pubblico
334	Il progetto viene accettato dalla commissione edilizia comunale ma crea disagi ai vicini
337	L'iscrizione anagrafica di un figlio straniero è sottoposta ad una dettagliata normativa statale
329	Contestazione del pagamento dell'imposta comunale sugli immobili
333	Nella predisposizione della graduatoria utile per l'assegnazione di terreno dell'edilizia agevolata il Comune ha commesso un errore
321	La fotografia di una persona è stata usata per una campagna elettorale senza il suo consenso
323	Chi è tenuto a pagare la tassa cimiteriale?
320	Il cittadino straniero vuole modificare il suo stato civile, perché non sarebbe corretto
316	Il certificato di stato di famiglia contiene un errore, che però non è possibile correggere rapidamente
310	Il cittadino viene sollecitato al pagamento dell'ICI per un terreno, le cui dimensioni sono sbagliate
311	Si propone lo spostamento della circolazione nella zona industriale

## Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
308	Il Comune è tenuto ad informare anche il titolare del diritto di pascolo circa l'espropriazione del fondo?
393	È dovuta l'ICI se il fabbricato viene ristrutturato?
394	Perché il Comune rimborsa solamente la metà dell'importo ICI pagato in più?
371	È indennizzabile la perdita di cubatura derivante da un esproprio?
366	Il monumento dedicato ai caduti è stato tolto dal cimitero e il Comune non è disponibile a sostituirlo con un altro
368	Si può sanare la costruzione del nuovo fienile?
374	Quesiti in merito all'imposta comunale sugli immobili
376	Il cittadino contesta la validità del provvedimento di abitabilità/agibilità in favore di un condomino dello stesso stabile
377	Quesiti connessi con la vendita di un terreno comunale
419	Nel corso di una demolizione prescritta dal Comune il vicino danneggia una parte del suo terreno
418	I vicini pretendono dei provvedimenti per limitare il rumore del traffico
427	Gli schiamazzi e il rumore provocati dai clienti di un locale pubblico sono insopportabili
400	Da anni si chiede invano l'assegnazione di un alloggio sociale
412	Un difetto nell' impianto di depurazione provoca allagamenti del terreno
493	Il rimborso dei diritti di segreteria viene negato
480	I vicini non tollerano la costruzione progettata nelle immediate vicinanze
481	Viene modificata la destinazione d'uso di un parcheggio ma non si concedono alternative
482	Si sono verificati degli errori nel calcolo dei costi per la casa a schiera?
483	Per i vicini è intollerabile la costruzione progettata nelle immediate vicinanze
485	Si contesta un abuso edilizio su terreno comunale
473	Si lamentano dei rumori insopportabili e si chiede che vengano effettuati i controlli
474	La cittadina dovrebbe far nuovamente misurare a sue spese la particella che intende acquistare dal Comune e non ne capisce il motivo
465	Un'istanza al Sindaco non ha avuto, a quanto pare, risposta
466	Viene richiesta una tariffa per il parcheggio di autocaravan difforme da quella prevista dal Codice della strada
467	L'asta pubblica si è svolta correttamente?
470	Sembra non venire concessa la visione dei documenti
451	Un'autovettura è ferma da anni allo stesso posto. Si indaga per verificare se ci sono problemi
460	È necessaria l'approvazione del vicino per la costruzione di una parete in legno?
441	Si richiede una delimitazione maggiore del campo giochi, affinché i palloni non cadano sempre nel giardino
443	Si chiede l'indennizzo per il terreno espropriato
446	È a norma di legge la revoca dell'agevolazione sull'ICI per il suo garage?
438	La modulistica adottata crea ansie ingiustificate nel cittadino

## Comuni

N. atto	Descrizione del caso
433	È a norma di legge la sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada?
624	Un cittadino si sente svantaggiato a causa dei cambiamenti successivi del piano urbanistico comunale. Che cosa può fare?
625	Il Comune considera l'acqua ricevuta da un interessenza come acqua di scarico
615	Perché un progetto già approvato non va avanti?
617	Fino a quando può essere recuperata retroattivamente la tassa di occupazione del suolo?
618	Un'istanza al Comune rimane senza risposta
610	La concessione della residenza anagrafica viene tirata per le lunghe
598	Viene comminata una sanzione, poiché non viene reso noto il giorno di chiusura del locale pubblico
599	La domanda di rilascio di concessione edilizia resta inevasa: si intende accolta o respinta?
603	La trattazione della domanda di concessione edilizia viene rinviata perché l'edificio che si intende costruire rientra nella tutela degli insiemi di competenza provinciale
583	Il marito, separato, appare tuttora sullo stato di famiglia della moglie e non vuole saperne di essere cancellato
589	Il Comune occupa parte del suo terreno e viceversa: esso non è disposto a scambiare il terreno ma pretende per la vendita dello stesso un compenso troppo elevato
590	Quesiti connessi all'applicazione di una nuova normativa
593	Questioni riguardanti danni provocati da un albero protetto
595	La zona pedonale viene disposta a ridosso del portone di casa
596	La licenza provvisoria di esercizio pubblico è scaduta; viene chiuso il bar ed irrogata una sanzione molto alta
597	Si lamenta il rumore dovuto alla musica all'aperto proveniente da un locale
569	Alcuni malati psichici ospitati da anni in strutture fuori provincia hanno perso la residenza in Sudtirolo ed i vantaggi ad essa connessi
568	Il Comune pretenderebbe una marca da bollo per il rilascio del documento, anche se non è necessaria
566	Questioni riguardanti l'applicabilità della normativa per il trattamento dei dati personali
577	Il ricorrente non può continuare la sua attività professionale per motivi di salute
581	È a norma di legge il diniego della pubblicazione delle ordinanze in Internet?
575	La cittadina dubita della valutazione delle particelle da parte del Comune
576	Problemi riguardanti il rilascio di una concessione
537	La fattura relativa alle spese funerarie viene inviata alla sorella invece che ai figli
541	Quesiti in merito ad un avviso di accertamento per l'imposta comunale sugli immobili non corrisposta
545	In seguito a misurazioni è stato constatato che una parte dell'edificio è stato costruito su terreno comunale: è possibile usucapire il terreno?

## Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
546	Le bancarelle del mercato ostacolano e rendono pericolosa l'immissione delle automobili nella strada principale
548	Una malata psichica perde il diritto alle prestazioni economiche per invalidi civili in seguito alla cancellazione dall'anagrafe dei residenti
549	La cittadina esprime questioni in ordine al regolamento per il cimitero
554	Questioni riguardanti modificazioni future al piano urbanistico comunale
564	Il Comune contesta a distanza di quarant'anni che il garage è stato costruito abusivamente
560	Quale ente deve corrispondere l'indennità di maternità?
557	Il cittadino ha diritto ad una copia del parere giuridico richiesto per il suo caso?
516	Un cittadino lamenta di aver pagato ingiustamente per anni la tassa per lo smaltimento dell'acqua
529	Esiste una legge provinciale che prevede "fasce di silenzio" per i condomini?
503	Informazioni sul pagamento della tassa per lo smaltimento dei rifiuti
498	Si contesta una strada di accesso nelle immediate vicinanze
507	Si contesta che non è legittima la richiesta di pagamento di ICI da parte del Comune
508	Questioni riguardanti la costituzione della famiglia anagrafica di persone coabitanti
509	Si contesta il disturbo della quiete pubblica dovuto all'apertura a tarda ora degli esercizi pubblici
510	Si lamenta di non avere avuto risposte esaurienti in merito ad una pratica di trasferimento della residenza
512	Richiesta di iscrizione di una strada privata nell'elenco delle strade vicinali del Comune
664	Per quale motivo le pietre al bordo della strada, di fronte alla sua casa, sono state rialzate senza preavviso?
670	Ritiene che il canone di locazione richiesto per l'occupazione di un alloggio comunale sia troppo elevato rispetto alle condizioni dell'appartamento
675	Il cittadino protesta contro la chiusura di una strada al traffico
677	Problemi con l'amministrazione comunale riguardanti una strada di accesso
685	Gli appartamenti assegnati dal Comune non possono ancora essere occupati
695	Il rilascio del bollino per il parcheggio nelle zone colorate è possibile solo ai residenti?
697	Quali sono le modalità per ottenere un alloggio comunale?
690	Si contesta che il comportamento del Comune ha causato un grave danno a un'esercente di un pubblico esercizio
691	Il guard-rail verrà prolungato fino alla sua casa?
693	Il vicino non ha ancora eseguito i lavori per il deflusso delle acque piovane, prescritti dal Comune
643	Una famiglia lamenta gravi danni in seguito alla costruzione di un edificio pubblico
646	Un terreno agevolato viene assegnato senza tuttavia il corrispondente accesso
638	Si contesta il mancato accoglimento di una richiesta di rimborso della tassa rifiuti, ritenuta non dovuta nella misura applicata

## Comuni

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
630	Si chiede il diritto di visionare la documentazione
651	È stato emanato il regolamento per la riscossione della tassa sullo smaltimento della acque reflue?
652	Ci sono alternative per lo spostamento del letamaio?
648	È a norma di legge la tariffa sulle acque di scarico?
649	È possibile la modifica di un terreno edificabile della dimensione di 240 metri quadri in terreno agricolo, senza costi troppo elevati?
658	Le emissioni di gas della lavanderia posta al piano sottostante sono insopportabili
656	Il Comune non risponde alla richiesta del cittadino di restituzione dell'importo pagato
661	È legittima la richiesta del Comune di pagare gli oneri di urbanizzazione prima dell'assegnazione del terreno?
663	Chiede un riscontro alla sua istanza
757	Il Comune non dà riscontro ad una richiesta di versamento dell'indennità spettante
760	Il rumore provocato da un esercizio pubblico è insopportabile e disturba la quiete notturna
762	Questioni riguardanti la correttezza del Comune nella realizzazione di una centrale idroelettrica
753	Pare che il vicino non costruisca in conformità al progetto approvato
752	Ricorso contro l'avvio del procedimento per la demolizione di un muro di confine
750	Nel risanamento della strada viene danneggiato anche la casa
746	È giustificata la richiesta per l'assunzione dei costi di sostentamento della zia?
747	Chi deve pagare la retta della casa di riposo per l'anziana madre?
743	Aspetta da anni l'indennizzo per il terreno espropriato
738	Quesiti in merito al calcolo del costo di costruzione
739	Il cittadino non ha mai richiesto di avere la residenza in quel Comune: perchè viene controllata la sua presenza?
731	È stata corretta l'assegnazione di un posto per custode?
701	Si chiede chiarezza nell'assegnazione di un abitazione
698	Sembra che non venga attuato un provvedimento comunale
702	Che cosa possono fare concretamente i residenti di una strada contro un'ordinanza comunale?
710	L'inquinamento acustico causato da un ventilatore è insopportabile
713	Si dubita della correttezza della richiesta di una firma
722	Questioni riguardanti le modalità di sepoltura nel cimitero di Bolzano
725	Il coniuge separato che vive fuori casa è obbligato a pagare la metà dell'ici?
726	L'edificio adiacente riduce sensibilmente la vista e luce
728	Non è giusto che vengano costruiti 5 pozzetti di pubblica utilità su terreno privato
715	Un'ordinanza di demolizione esiste solamente sulla carta
832	Per la decisione del Consiglio comunale devono essere depositati, otto giorni prima, i documenti necessari?

## Comuni

N. atto	Descrizione del caso
833	In un appartamento comunale la caldaia viene montata in modo sbagliato. Chi deve rispondere per le spese aggiuntive?
835	Non si dà seguito a ben tre ordinanze di demolizione
842	Un appello al neoeletto Sindaco
841	Si contesta che le osservazioni alla modifica del piano di attuazione non sono state trattate in maniera esaustiva
854	Chiede una risposta alla sua istanza
848	Il divieto di parcheggio nella strada privata sarebbe poco sensato, secondo i residenti, ed, inoltre, comporterebbe per loro grandi difficoltà
851	L'azienda energetica consortile è competente anche per il riscaldamento delle case comunali?
852	La chiusura della strada d'accesso mette in serio pericolo l'esistenza di un'azienda di bibite all'ingrosso
853	C'è veramente una violazione del Codice della strada?
779	Il Comune non risponde alle lamentele del cittadino
772	Vorrebbe acquistare una chiesetta sconsacrata a condizioni accettabili
773	Questioni legate alla regolarità della costruzione in una zona soggetta a particolari disposizioni di sicurezza
763	Coloro i quali avrebbero fatto dichiarazioni mendaci sono avvantaggiati nella graduatoria
781	L'appartamento offerto non è considerato adeguato alle esigenze
785	Si afferma che la quota zero per la costruzione di un edificio non sarebbe stata calcolata in modo corretto
795	Quando verrà intavolata la servitù di passaggio?
789	La richiesta di residenza non viene accolta e il Comune non ne dà comunicazione scritta
791	Il vicino ha abusivamente sotterrato rifiuti e non ha rispettato la distanza dal confine
806	La richiesta di trasferimento della residenza viene respinta
809	È legittimo il mancato accoglimento di una domanda di concessione edilizia?
810	Richiesta di esonero dall'ordinanza relativa alla limitazione dell'inquinamento dell'aria
811	Richiesta di esonero dell'applicazione dell'ordinanza sulle limitazioni del traffico
799	È legittimo che il Comune non riconosca ufficialmente la paternità?
828	L'indennizzo per l'esproprio non è troppo basso?
826	Il locale pubblico organizza delle manifestazioni musicali all'aperto che provocano un disturbo insopportabile
825	Sembra che la sua richiesta di contributo non venga trattata
814	Perché viene sollecitata a rimuovere lo steccato che lei stessa non ha apposto?
819	Chi ha deciso di allontanare i suoi mobili dall'appartamento di proprietà del Comune?
820	Sembra che l'artista di strada faccia molte battute a doppio senso inadatte a minori

Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano - Privati

**Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
798	Si contestano alcune irregolarità nell'amministrazione di un condominio
790	Quesiti connessi alla domanda di assegnazione di un alloggio popolare
834	Per quale motivo è stato ridotto il sussidio casa?
727	Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di cambio alloggio
709	Ricorso contro il mancato accoglimento della domanda di poter ospitare la madre nell'alloggio IPES
744	Ritiene ingiusto la sua esclusione dal sussidio casa
637	È possibile acquistare un alloggio popolare?
500	Si chiede una proroga dell'autorizzazione ad ospitare la figlia nell'alloggio popolare poiché lei non dispone di un'abitazione
530	Ad una signora anziana hanno tolto le chiavi d'ingresso del cancello, poiché non dispone più del posto macchina. Chi apre all'ambulanza?
517	La mancanza di un alloggio idoneo ad ospitare i figli crea gravi disagi a una famiglia
561	Si contesta che l'assemblea condominiale di seconda convocazione non delibera il giorno successivo alla prima convocazione
573	Richiesta di cambio di un alloggio popolare
602	Quesiti in merito alla graduatoria
616	La cittadina lamenta manchevolezze dell'appartamento concesso dall'IPES
442	Un amministratore lamenta che i bambini della casa non si comportano correttamente
469	Il calcolo per il sussidio casa sembra non essere corretto
408	Un inquilina non è più in grado di pagare l'affitto. Che fare?
421	Elementi poco chiari nella fatturazione dell'acqua
379	Nelle immediate vicinanze dell'appartamento della giovane mamma c'è una grande antenna che desta preoccupazione per la salute
369	L'affitto ammonta a quasi il doppio di quanto inizialmente detto
319	L'inquilina cerca un appartamento vicino al distretto sociale dal quale è seguita
318	Un'informazione scorretta da parte di un'impiegata sembra avere determinato l'esclusione di una persona dalla graduatoria dell'IPES
327	Il rumore dei vicini è insopportabile
326	Ricorso contro il diniego della domanda di assegnazione di un alloggio
344	L'uomo, anziano, tiene molto al suo giardino, ma purtroppo esso è destinato ad essere spostato in un luogo molto sfavorevole
360	Domande concernenti il cambio di un appartamento
244	In seguito ad una grave malattia la giovane donna non è più in grado di vivere da sola: i vicini di casa avrebbero però denunciato la convivenza non autorizzata
238	Perchè non è sufficiente l'autocertificazione di appartenenza al gruppo linguistico?
295	Quesiti connessi con la liquidazione del sussidio casa
271	La giovane donna riceve, a quanto pare, solamente delle promesse, ma non ha ancora ottenuto l'abitazione sociale
221	Diniego del sussidio casa

Privati - Azienda sanitaria

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
232	L'inquilina del piano di sotto disturba a tal punto da render la vita impossibile
196	L'inquilina di un alloggio dell'IPES vorrebbe che venisse fatto qualcosa per allontanare i piccioni
157	Alcune famiglie temono che venga costruito l'ascensore esterno, poiché la costruzione danneggerebbe i loro appartamenti
158	Domande concernenti l'assegnazione di un alloggio di edilizia sociale
138	E` giustificato l'aumento del canone di locazione ?
119	Disdice il rapporto di lavoro per motivi di salute; ciò lo esclude dalla graduatoria dell'IPES
5	L'appartamento avrebbe delle rilevanti manchevolezze igieniche
14	Le richieste di indicazione dettagliata delle spese sono rimaste prive di riscontro
23	Deve rinunciare all'alloggio popolare se non può esibire la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico?
39	Il canone d'affitto non viene versato all'Ipes. Un procedimento giudiziario per l'ingiunzione di pagamento è inevitabile
64	Ci sono delle possibilità che alla sua coinquilina, con la quale ha dei problemi, venga assegnato un altro appartamento?
<b>Privati</b>	
<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
77	Non si trova un accordo per l'irrigazione dei terreni di proprietà dei masi
6	Quesiti connessi alla dichiarazione di rinuncia dell'eredità
120	Si denuncia la scomparsa di un animale domestico
111	Vengono vantati dei diritti sull'appartamento del suo defunto marito
273	L'assicurazione nega due rimborsi per spese ospedaliere con motivazioni tutt'altro che convincenti
258	La piscina costruita accanto all'abitazione crea forti disagi
372	È dovere del tutore reclamare l'usufrutto in nome e per conto del tutelato?
375	Dal vicino campo da golf cadono continuamente palline da golf nella proprietà confinante
479	L'esercizio della servitù di passaggio sfocia in disturbo di proprietà
476	Una situazione non corretta deve venire sanata
477	Il praticantato della studentessa non si è svolto correttamente
605	Il contratto per l'assegnazione dello stand è applicato correttamente?
571	Questioni riguardanti la regolamentazione del divorzio nel diritto internazionale privato
594	Quesiti relativi all'accesso ad un fondo
582	Che valore ha lo scontrino della cassa ai fini della dimostrazione del pagamento?
553	L'associazione di categoria si rifiuterebbe di consegnare alla signora i documenti per la compilazione della dichiarazione dei redditi
647	Quali sono i passi per tutelare al meglio una bambina rimasta orfana di padre?
665	Si possono piantare alberi nella fascia di rispetto?
708	Viene recapitata una nota spese esorbitante, nonostante non sia stata fornita alcuna prestazione
717	L'anziano pensionato non riesce più a pagare il mutuo per la casa: che fare?

## Azienda sanitaria

- 840 Viene richiesta l'interpretazione di un verbale di assemblea condominiale  
 839 Si segnala che il modulo per fare la denuncia di un infortunio sciistico è senza intestazione o indirizzo

**Azienda sanitaria**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
838	L'Azienda sanitaria non possiede l'esatto luogo di residenza della paziente: in caso di modifica di questo dato la paziente dovrà cambiare medico di base?
836	Nonostante la diagnosi di grave malattia sia stata stabilita prima di un ricovero, il paziente deve pagare il ticket sul ricovero
783	Il paziente ha preferito curarsi in un altro ospedale, poiché in Provincia ci sarebbe stata indecisione sulle cure da applicare
770	Chiede il diritto di visionare gli atti
780	Per quale motivo è stato revocato l'assegno di assistenza per l'anziana madre?
800	Un paziente lamenta l'incompetenza dei medici nella diagnosi di una malattia mentale
803	Il paziente chiede il rimborso delle spese per l'acquisto dei medicinali
817	La paziente è stata esaurientemente informata sulle spese da sostenere nella clinica privata?
824	La Commissione medica avrebbe trattato in malo modo il giovane paziente
823	L'operazione di correzione ai piedi avrebbe provocato conseguenze pesanti
724	La paziente lamenta che la sua richiesta di ottenere una cura di riabilitazione in una clinica privata non è stata accolta
705	Sembra che non ci siano in Provincia strutture idonee a prendersi cura del paziente che soffre di gravi disturbi psichici
730	Nonostante la paziente abbia ricevuto l'invito per una visita specialistica gratuita deve pagare il ticket
759	L'anziana paziente avrebbe subito seri danni in seguito ad un'operazione all'anca
755	Si sarebbero verificate diverse gravi inefficienze nella cura del paziente anziano
673	È stata respinta la richiesta di poter mantenere il medico di base: che cosa si può fare?
692	Come devono essere eseguiti i lavori di risanamento della condotta dell'acqua?
696	Il trattamento poco gentile in ospedale ha irritato il paziente
635	La chemioterapia è stata eseguita in modo corretto?
542	Si lamenta il comportamento a quanto pare scorretto di un'ostetrica durante il parto, che avrebbe provocato uno stato di agitazione e conseguenze sul piano fisico della giovane mamma
515	Il paziente lamenta serie conseguenze in seguito ad un'operazione al ginocchio
519	La giovane paziente lamenta fortissimi dolori e parziale paresi in seguito ad un'operazione alla mano destra
520	La richiesta per il rimborso delle spese sanitarie verrebbe respinta ingiustificatamente
524	Le condizioni di salute di un paziente, piuttosto serie, non sarebbero state riconosciute e considerate
525	La signora lamenta la violazione delle norme sulla privacy e informazioni contraddittorie da parte dell' Azienda sanitaria
501	La paziente, che ha avuto una grave malattia, si sente ora molto trascurata dai servizi di riabilitazione

## Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
565	La cittadina lamenta che il rimborso delle spese dentistiche non è ancora stato pagato
604	È possibile trasferire l'anziana madre dalla struttura di lungodegenza alla propria abitazione?
611	Viene espresso il dubbio, che l'intervento chirurgico non sia stato eseguito correttamente e che abbia causato conseguenze fatali per l'anziana madre
606	Sarebbe, pare, difficile, ottenere un appuntamento per una visita medica attraverso il centro unico di prenotazione
492	L'ospedale non ha informato prontamente i famigliari che l'anziana madre era stata ricoverata
490	L'Azienda non riserverebbe un numero adeguato di posti alla categoria protetta
496	È previsto un rimborso per le spese di viaggio sostenute per assistere il figlio ricoverato in un ospedale all'estero?
463	Le visite per l'accertamento di una malattia rara sono esenti dal ticket?
457	Il paziente non sarebbe stato curato bene ed i famigliari lo hanno trasferito in una clinica privata all'estero: chi assume i costi?
378	Nonostante il ricovero in una casa di cura all'estero sia stato prescritto dal medico di base, esso non viene rimborsato
397	Per quale motivo i costi per la carrozzina elettrica e gli accessori non vengono rimborsati per intero?
392	Un cittadino straniero ha diritto ad una cura di riabilitazione?
390	Un intervento in apparenza banale avrebbe provocato serie conseguenze
385	L'anziana paziente lamenta tempi di attesa molto lunghi per una visita specialistica, nonché la scortesia di un medico
417	Alla giovane donna molto malata spetta un posto fisso nelle liste per le categorie protette?
416	Com'è il procedimento che regola l'applicazione del ticket?
430	Un'operazione all'occhio avrebbe lasciato dei postumi molto gravi
425	L'esenzione dal ticket per le malattie gravi non copre il periodo in cui è stata svolta la radioterapia
398	I pazienti sentono meglio con gli apparecchi acustici digitali, ma questi non vengono rimborsati
239	La patente è stata ritirata qualche anno fa e l'interessato lamenta di essere sottoposto in continuazione a prove d'idoneità alla guida senza ottenere la patente
249	L'esenzione dal ticket può avere effetto retroattivo?
250	Al momento del pagamento del ticket la paziente viene informata che il suo nome è stato cancellato dalle liste dei pazienti iscritti con la motivazione "deceduta"
274	È possibile garantire ancora un ciclo di chemioterapie nell'ospedale all'estero, per garantire la continuità della cura?
270	Come fare per ottenere la terapia di riabilitazione?
281	In seguito alla radioterapia il paziente ha subito gravi conseguenze per la cura delle quali deve pagare di tasca propria
298	Una bambina si è punta con una siringa lasciata, pare, incustodita

Aziende sanitarie - Amministrazioni autonome - Aziende speciali

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
288	Esistono già dei progetti concreti per il garage sotterraneo?
353	Era veramente necessario eliminare l'organo ad un bambino di pochi mesi?
347	L'uomo, anziano, ha spostato la sua residenza all'estero e, di conseguenza, è stato cancellato anche dal sistema sanitario nazionale: che fare?
313	Il giovane paziente verrebbe allontanato dalla casa di cura e non riceverebbe più il contributo sociale
131	Il comportamento di un medico è sentito dal paziente come inaccettabile
139	Si contestano le decisioni della commissione medica e la formulazione del verbale
145	Le normative sull'esenzione dal ticket possono differire da Regione a Regione?
186	Nonostante le numerose visite, anche specialistiche, nessun medico pare poter individuare l'origine dei dolori
187	La fattura della visita medica non viene rimborsata poiché il medico non è uno specialista
188	Il piccolo paziente non potrebbe più continuare la terapia di riabilitazione che gli aveva tanto giovato
171	Per quale motivo la ferita alla mano non è stata operata subito ma solamente dopo quattro giorni?
235	I sintomi acuti e gravi di una malattia non sarebbero stati riconosciuti
213	I problemi di salute del dipendente non verrebbero presi sul serio
214	A causa di un'infezione insorta dopo la prima operazione il paziente ha dovuto essere operato nuovamente: perché deve pagare i costi delle visite di controllo e il ticket sul secondo ricovero?
27	Chiarimenti in merito al cambiamento di residenza eseguito d'ufficio
98	Una delibera provinciale prevede che l'Azienda sanitaria metta a disposizione dell'associazione il personale medico: per quale motivo quindi l'associazione deve assumerne i costi?
96	Un solo pediatra presta servizio in un'intera valle, con disagi per i piccoli pazienti
48	Il rimborso per un'operazione effettuata in una clinica privata sembra troppo esiguo
51	È consueto che l'anticipo sulla liquidazione venga pagato un anno dopo la sua autorizzazione?

**Amministrazioni autonome**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
215	Lo studente contesta la procedura per l'ammissione al corso di studio
268	Quesiti in merito al procedimento di selezione del personale presso l'Università di Bolzano
641	La domanda di acquisto di un terreno della frazione rimane senza risposta

**Aziende speciali**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
813	Viene recapitata una fattura apparentemente errata
774	All'interno dello stabile viene posata la condotta dell'acqua senza il consenso della proprietaria
792	L'autorità sembra non reagire alle molteplici richieste scritte della cittadina

Aziende speciali - Stato e servizi privatizzati

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
837	Nonostante fosse stato comunicato il cambio di residenza viene recapitata la fattura per la tassa rifiuti relativa alla vecchia abitazione
843	L'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano ha constatato che il contatore dell'acqua è difettoso ma rimborsa solo in parte il consumo dell'acqua conteggiato in eccesso
850	Pare che gli autisti degli autobus telefonino ripetutamente mentre guidano
751	I costi dell'energia elettrica sono molto più alti di quanto prospettato inizialmente
712	Teme l'esproprio del suo terreno se non accetta lo scambio proposto
241	La tariffa rifiuti conteggiata non è in relazione alla produzione dei rifiuti
325	L'anziana signora deve pagare gli arretrati per la tassa sui rifiuti, le cui modalità sono state cambiate senza avvisarla
324	Per un centro di benessere la tariffa rifiuti dovrebbe essere calcolata in misura ridotta
361	L'anziana signora deve pagare la tassa sui rifiuti anche per il figlio, che da molti anni di fatto non abita più con lei
422	Il rientro della figlia nell'appartamento paterno fa perdere la riduzione tariffaria ad entrambi i genitori
391	Si lamenta un comportamento molto scorretto
396	L'istallazione di una conduttura elettrica é conforme alla legge?
208	Prima viene accreditata una somma, dopodichè viene riaddebitata con gli interessi
170	Il ritorno a casa di due scolaresche non viene garantito dai mezzi pubblici di trasporto
199	È stata applicata la tariffa per la corrente elettrica per non residenti: la cittadina è sicura di avere consegnato il certificato di residenza
149	È stato riscontrato che il contatore centrale ora sostituito aveva un errore del 10 % in eccesso. L'azienda municipale ha effettuato rimborsi solamente per un anno
159	Si lamenta che la tariffa di smaltimento rifiuti viene calcolata due volte
155	I biglietti per gli abbonati della SASA non sono leggibili e pertanto non si può controllare se il biglietto è stato obliterato
21	L'anziana signora si sarebbe infortunata scendendo dall'autobus, ma non lo può provare
10	Una società incaricata per il recupero di un credito notifica ad un defunto la richiesta di pagamento della tariffa rifiuti

**Stato e servizi privatizzati**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
9	L'INPS ha respinto la domanda di assicurazione per i commercianti, motivando che non è prevista per la gestione delle palestre: due anni dopo effettua l'iscrizione retroattiva
7	È possibile avere una doppia cittadinanza?
8	È necessario lo studio del latino per il conseguimento della Laurea in storia nelle università italiane?
13	Viene notificata una multa relativa all'autovettura venduta parecchi anni fa
17	Un infortunio sul lavoro accaduto molti anni addietro, non è mai stato riconosciuto

## Stato e servizi privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
19	Quattro rinvii per un procedimento dinnanzi al giudice di pace. È possibile intervenire o sollecitare?
20	È da anni in pensione ma riceve soltanto ora un sollecito di pagamento dall'INPDAP
22	Un cittadino si trovava in India all'ultimo censimento e non potè fare la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico. Nuova richiesta al Tribunale
33	Un'istanza rimane priva di riscontro
41	Nonostante le assicurazioni per iscritto sulla rettifica catastale, non è successo niente
42	Informazioni sulla nomina di un amministratore di sostegno
62	Deve restituire un importo piuttosto alto sulla pensione percepita
55	In occasione del censimento è stato cancellato dall'anagrafe - ricorso
59	Il cittadino compra un apparecchio contro le presumibili radiazioni e vorrebbe il rimborso dell'importo pagato
60	Il rimborso delle imposte pagate indebitamente va per le lunghe
61	La sanzione per guida in stato di ebbrezza è talmente alta che il cittadino non riesce a farne fronte
97	Si lamenta l'illegittimità della contravvenzione per divieto di parcheggio
101	È possibile la procedura di conciliazione presso le Poste italiane per il mancato recapito di un laptop?
92	Il pagamento della liquidazione viene rimandato di mese in mese
72	Per 10 anni sono stati pagati erroneamente 100 Euro in più al mese. Adesso deve restituire tutto - pagamento a rate?
70	Ha ricevuto il sollecito di pagamento della tassa automobilistica anche se l'automobile è già stata cancellata
78	Si ritiene che la revoca della pensione di invalidità per una malattia professionale non sia giustificata
82	Non è stato notificato o formalizzato alcun verbale di multa. Il cittadino deve pagare comunque?
83	Non vengono riconosciuti dei periodi di attività lavorativa svolti all'estero
84	La escludono dalla partecipazione al concorso per il suo titolo di studio
85	Una falsa dichiarazione porta ad un costoso procedimento giudiziario che mette a rischio l'esistenza della cittadina
156	Si lamenta il mobbing sul posto di lavoro
167	La liquidazione dell'indennità di fine rapporto si tira per le lunghe
140	Il ricorso non può essere accolto in quanto manca la motivazione del ricorrente
132	Si chiede di poter accedere ai documenti
118	Vorrebbe far togliere i pali del telefono sul suo terreno
122	Il mancato passaggio di proprietà al PRA fa sì che gli vengono recapitate le multe del nuovo proprietario
110	L'Azienda Elettrica non fornisce un livello continuo di energia
116	Come è stato calcolato il numero dei giorni per il ritiro della patente?
115	Quando scadrà il periodo di permanenza obbligatorio presso la struttura protetta, il paziente potrà ritornare a casa?

## Stato e servizi privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
106	Il beneficiario dell'indennità di mobilità è stato malinformato da parte dell'INPS?
107	Come può essere evitato il decurtamento dei punti della patente in seguito alla sentenza n. 27/05 della Consulta?
108	L'INAIL non riconosce l'invalidità causata da un incidente sul lavoro
189	È possibile ottenere una rateizzazione del pagamento?
190	In seguito ad un malinteso, la Telecom Italia Spa cambia contratto con conseguenze economiche per l'interessata
173	Viene richiesta un'aliquota maggiore per l'Iva sull'appartamento acquistato anni prima, ma la famiglia non è veramente in grado di pagarla
185	Quesiti in merito al rinnovo del permesso di soggiorno
180	È stata la lentezza nell'assegnazione definitiva del terreno edificabile la causa dell'aumento della tassa di registro?
204	La pensione di vecchiaia è stata decurtata e non capisce perchè
212	Informazioni in merito alla notifica di un verbale di accertamento e contestazione di un reato penale
228	Viene sollecitato - a quanto pare - per errore a pagare una somma arretrata
222	Perchè i tempi di registrazione per un contratto sono così lunghi?
220	Una cittadina rischia di pagare due volte la tassa di registro perchè la formula di autentica di un atto notarile non è completa
226	Dopo la decorrenza del contratto di lavoro a termine la persona è entrata in malattia - indennità di disoccupazione?
387	La cartella di pagamento viene notificata nonostante sia prescritto il termine di pagamento
389	Mancato riscontro dell'ACI ai chiarimenti forniti in seguito alla contestazione di tardivo pagamento della tassa automobilistica
380	Per quanto tempo bisogna conservare i documenti che comprovano i pagamenti ricevuti?
373	È già da anni in pensione ma non ha ancora ricevuto la liquidazione
367	La sanzione amministrativa per ubriachezza in pubblico ha conseguenze penali?
415	Il transito delle autovetture sui tombini della Telecom disturba la quiete notturna
423	La disciplina dell'anzianità individuale è applicabile anche agli enti provinciali?
429	La cittadina ha ricevuto una contravvenzione da Napoli, ma lei non si trovava in quella città in quel tale giorno
428	Si lamenta la mancata notifica un verbale di accertamento relativo a presunti contributi assicurativi non pagati
404	Per quale motivazione le è stata decurtata la pensione d'invalidità?
406	Viene richiesto il pagamento di contributi per un periodo relativo a diciotto anni fa
407	Si contesta la scarsa informazione da parte di un avvocato assegnato tramite il servizio di patrocinio gratuito
410	Viene riconosciuto il servizio prestato all'estero ai fini della contribuzione utile per la pensione?
413	La percentuale di invalidità viene ridotta sensibilmente senza alcuna visita medica
459	Non viene dato seguito alla richiesta di registrazione dei figli sulla carta di soggiorno

## Stato e servizi privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
445	L'avviso di pagamento non contiene alcuna indicazione sulla causa della sua emissione
444	La ditta incaricata dalla Telecom non esegue determinati lavori per lo spostamento dei pali del telefono
434	Non segue risposta alla richiesta di spostamento di un palo della Telecom che intralcia i lavori di costruzione di una casa
431	L'appartamento non è abitabile e per questo motivo il permesso di soggiorno non viene rinnovato
435	Viene recapitato un inspiegabile avviso di pagamento
484	Un'infrazione sembra non sia mai stata contestata
488	Si lamenta la richiesta di pagamento di contributi assicurativi che dovrebbero essere già prescritti
356	È possibile prorogare il permesso di soggiorno?
357	L'allacciamento di una linea telefonica ISDN è indispensabile per lo svolgimento del proprio lavoro
339	Un carabiniere che ha elevato la contravvenzione non ha rispettato le norme in materia dell'uso della lingua
317	C'è la possibilità di ridurre la sanzione per il mancato pagamento della tassa automobilistica?
332	Ha raggiunto il limite di età per la maturazione della pensione ma sembra che non gli venga versato niente
315	Il cittadino si lamenta di non essere stato informato di una modifica di legge per lui sfavorevole
312	Quando le verrà pagato il credito dovuto?
307	La tassa automobilistica è stata pagata doppiamente
306	La giovane commerciante non ha ricevuto i moduli per il versamento dei contributi pensionistici ed ora deve pagare una somma piuttosto alta, maggiorata degli interessi
243	Si lamenta che in seguito a un errore del PRA non è stato annotato il trasferimento di proprietà
247	Si lamenta che le motivazioni del ritardo della liquidazione del TFR da parte dell'INPDAP, per chi ha aderito al Laborfond, sono poco chiare
246	Cartella di pagamento della tassa automobilistica relativa a un'autovettura esportata in Marocco
255	Questioni riguardanti il calcolo della pensione
256	Chiede una risposta alla sua lettera
297	La fattura della Telecom ha un importo esorbitante non conforme all'effettivo utilizzo
299	L'uomo, vecchio e malato, non si rende purtroppo conto, che il procedimento giudiziario a suo carico è ormai irrimediabilmente terminato da anni
279	È giustificata la sanzione emessa da parte dell'Agenzia delle Entrate?
707	Si contesta l'annullamento della richiesta di attivazione di un impianto telefonico
729	Alla perdita della residenza consegue la perdita del diritto di voto. L'accoglimento del ricorso sarebbe comunque fuori tempo utile
714	Un'istanza rimane senza risposta

## Stato e servizi privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
718	Per quale motivo l'importo percepito per l'indennità di disoccupazione è così basso rispetto agli altri anni?
761	Richiesta di versamento di un contributo già versato
733	Come viene applicata una norma contrattuale nella Provincia autonoma di Bolzano?
735	Si lamentano ritardi nella concessione del permesso di soggiorno
736	Richiesta di verifica della procedura adottata da un Comune per le iscrizioni anagrafiche di cittadini stranieri
737	Ricorso contro la cancellazione anagrafica
745	La psicologa può decidere in contrasto al decreto del giudice minorile?
741	Per quale motivo il titolo di studio di infermiere non viene riconosciuto?
639	Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio
645	I beneficiari di un prestito provinciale dovrebbero pagare un'imposta di registro molto più alta rispetto al passato
631	Il cittadino vanta da alcuni anni un credito che non è ancora stato pagato
632	Si lamenta un errore nella fattura per l'energia elettrica
634	Si chiede di verificare presso la Questura l'autenticità del permesso di soggiorno di un extracomunitario
650	Chi ha richiesto la cancellazione del figlio dall'assicurazione?
662	Vengono detratti alla madre dei giorni di ferie per l'assistenza del figlio, che è invalido al 100 %. È lecito tutto ciò?
655	Un'istanza rimane senza riscontro nonostante il sollecito
684	La richiesta di restituzione di una somma notevole fa disperare una signora
667	Richiesta di potenziamento della rete telefonica per poter attivare in particolare modo la linea ADSL
671	Ricorso contro il mancato accoglimento della richiesta di trasferimento della residenza
668	È possibile adeguare la pensione allo stipendio delle persone tutt'ora in servizio?
669	Non si riesce più a capire qual'è la somma ancora da pagare
607	Il riepilogo delle chiamate effettuate inviato dalla Telecom consiste in fogli bianchi. L'interessato che ha fatto presente la cosa viene invitato a pagare la bolletta senza poter chiarire l'equivoco
609	Il calcolo INPS viene messo in dubbio
620	Il datore di lavoro non sa come interpretare una comunicazione sul riconoscimento di un infortunio sul lavoro
629	Il lavoratore ha ricevuto una contravvenzione molto alta, perché l'autovettura della ditta non era assicurata
574	Una questione pensionistica va per le lunghe anche a causa della mancanza di comunicazioni
580	Questioni in ordine al pagamento dell'assegno per il nucleo familiare
588	Entro quale termine il Commissariato del governo è tenuto a decidere sul ricorso contro una sanzione amministrativa?
586	Ricorso contro il mancato accoglimento della richiesta di trasferimento della residenza

## Stato e servizi privatizzati - Varie

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
587	Ci sono possibilità di accoglimento di un ricorso contro una sanzione amministrativa?
592	Le linee telefoniche non funzionano più
502	In estate la posta non viene più consegnata con grande disagio per gli abitanti del paese
504	Si lamenta il fatto che la risposta dell'INPS sia poco chiara
522	Nonostante la segnalazione alla Telecom il telefono continua a non funzionare correttamente
521	Nonostante la segnalazione alla Telecom il telefono rimane muto
518	Richiesta di potenziamento della rete telefonica per poter attivare in particolar modo la linea ADSL
543	Questioni riguardanti la notificazione di documenti elettorali all'estero redatti solo in lingua italiana
547	Diritto di accesso ai documenti amministrativi nell'ambito di un concorso pubblico
539	Mancato pagamento di una rata della pensione agli eredi
532	È corretta la richiesta di pagamento?
552	Perchè non vengono accreditati i giorni di malattia?
562	A causa di informazioni non corrette la giovane mamma non ha più diritto all'indennità di maternità
558	In base a quale norma il sussidio casa viene considerato come reddito ai fini della determinazione della pensione di reversibilità?
844	È possibile il prepensionamento?
796	Questione riguardante la correttezza della cartella di pagamento dell'Alto Adige Riscossione SPA
786	Il cittadino lamenta di non ricevere una risposta alla sua istanza
788	Questioni riguardanti l'uso della lingua tedesca nel pubblico impiego
776	Questioni in ordine alla notifica regolare di cartelle di pagamento
769	Questioni riguardanti l'inquadramento pensionistico di un dipendente della Guardia di Finanza
764	Questioni riguardanti l'ammontare della pensione dovuta
765	Non segue riscontro alla richiesta di trasformazione di una linea telefonica ISDN in ASDL
815	È possibile saldare un debito con l'Amministrazione provinciale rinunciando all'eredità?
804	Ritardo nella trattazione del ricorso inoltrato al Comitato di vigilanza dell'INPDAP
812	Quesiti in merito alla posizione assicurativa nell'ambito agricolo
808	Istanza contro la sospensione del servizio di erogazione del gas
<b>Varie</b>	
<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
797	Vengono notificate cartelle di pagamento per la tassa di smaltimento dei rifiuti relativa ad un alloggio che non è di proprietà degli interessati
793	Viene attivato un servizio da Tele 2 Italia S.p.A. mai richiesto

## Varie

N. atto	Descrizione del caso
523	Nonostante le assicurazioni non viene restituito il deposito cauzionale in seguito alla disdetta del contratto di fornitura di gas
499	La Polizia municipale di Roma applica una sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada ma il veicolo in questione non era a Roma in quella data
513	L'applicazione di una norma sembra non essere la medesima all'interno della stessa Regione
511	Nonostante l'avvenuto pagamento viene recapitato un'ulteriore sollecito
628	Si chiede la rimozione della cabina elettrica dal terreno di proprietà
619	Esiste in Sudtirolo un'istituzione che faccia gratuitamente un parere medico-legale?
608	Quali passi bisogna intraprendere per aprire un'azienda in Provincia di Bolzano?
659	Sarebbe stato commesso un grave errore nella cura ortopedica
756	La polizia municipale di Roma applica una sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada ma il veicolo in questione non era a Roma in quella data
719	Questioni in ordine alla facoltà del lavoratore di posticipare il collocamento a riposo d'ufficio
711	Può un locale pubblico rifiutarsi di servire dell'acqua di fonte?
704	Chiede una risposta alla sua istanza
252	Viene notificata una multa per il mancato pagamento del passaggio autostradale, ma la persona interessata non si era mai trovata sul luogo descritto
301	Si contesta che negli ultimi tempi non vengono dati incarichi di assistenza a una collaboratrice da parte del servizio mobile
350	Domande concernenti il patrocinio a spese dello Stato
489	La paziente lamenta il comportamento scorretto del medico
471	Viene negato alla partecipante alla prova d'esame la visione degli elaborati
424	Gli viene recapitata una contravvenzione da una località in cui non si è mai recato
386	La cartella di pagamento relativa a una sanzione comminata per la violazione del codice della strada è stata emessa erroneamente per ben due volte
395	Ritardi nel riconoscimento dell'equipollenza di un titolo di studio acquisito in Germania
234	Chiede che l'associazione provinciale paghi le spese per l'infortunio poiché lo snowboarder non era assicurato per la gara
109	La limitazione dei requisiti d'accesso per una qualifica funzionale causa delusione
113	Il pagamento della multa avviene dopo 61 giorni e il Comune commina una sanzione per l'ultimo giorno
63	Esistono diverse interpretazioni sul tariffario per il coordinatore della sicurezza
47	La copia del permesso di lavoro viene inspiegabilmente negata

**Comuni convenzionati**

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

<b>Comune</b>	<b>Delibera del consiglio comunale</b>
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturmo	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98
39. Predoi	n. 13 del 18.03.98
40. Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41. Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42. Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43. Merano	n. 111 del 15.09.98
44. Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45. Braies	n. 16 del 10.05.99
46. Lana	n. 23 del 29.07.99
47. Scena	n. 46 del 30.11.99
48. Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49. Terlano	n. 48 del 30.11.99
50. Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51. Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52. Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53. S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54. Badia	n. 56 del 23.09.03
55. Nalles	n. 54 del 12.11.03
56. Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57. Montagna	n. 2 del 29.03.04
58. Brunico	n. 21 del 05.05.04
59. Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04

## Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2005

### A Bolzano

Portici n. 22, 3.° piano

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

### Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- a **Bressanone**
  - presso la "Villa Adele", Via Stazione n. 18  
il primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
  - presso l'ospedale, Via Dante 51  
il primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- a **Brunico**
  - presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1  
il primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
  - presso l'ospedale, Via Ospedale 11  
il secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- a **Merano**
  - presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10  
il secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- a **Silandro**
  - presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134  
il secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- a **Vipiteno**
  - presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2  
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- a **Ortisei/Val Gardena**
  - presso la sede del Municipio, Via Roma 2  
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- a **S. Martino in Badia**
  - presso la sede del Comune, Centro n. 100  
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- a **Egna**
  - presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26  
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.00 alle 11.30

## RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2005 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE n. 127/97

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

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

Nell'anno 2005 la collaborazione, sia con gli uffici statali, siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici, è stata, nel complesso, buona.

La collaborazione con **il Commissariato del Governo** è stata, come sempre, ottima e puntuale. Molte questioni vengono chiarite già al primo contatto telefonico. Il Commissariato del Governo è un prezioso interlocutore della Difesa civica soprattutto per le questioni anagrafiche sottoposte. Alcuni casi trattati hanno riguardato i ricorsi inoltrati dai cittadini al Commissariato del Governo contro il mancato accoglimento delle domande di residenza. Il Commissariato del Governo vigila, infatti, sull'operato di tutte le amministrazioni comunali in ordine alla corretta applicazione della normativa anagrafica.

Nell'anno di riferimento il Servizio Consulenza Immigrati ha segnalato alla Difesa civica una comunicazione al Commissariato del Governo, relativa ad un comune che aveva adottato una prassi discriminatoria per le iscrizioni anagrafiche dei cittadini stranieri. Il Commissariato del Governo già in passato aveva contestato a singoli comuni il sistematico diniego delle iscrizioni anagrafiche di cittadini stranieri. Nell'anno 2005 è stata questa l'unica segnalazione di questo tipo, mentre negli anni più recenti tali segnalazioni erano state più numerose.

Due pratiche hanno riguardato inoltre l'accesso agli atti di un concorso pubblico e la richiesta d'accesso a documentazione storica per motivi di studio. Anche nel 2005 la Difesa civica è stata interessata di ricorsi inoltrati al Commissariato del Governo, concernenti contestazioni di violazione del Codice della strada.

La collaborazione con **gli Uffici periferici dell'Agenzia Provinciale delle Entrate** e con **l'Ufficio del Garante del Contribuente per la Provincia Autonoma di Bolzano**, istituito il 07.09.2001, è ottima.

Nel 2005 è stata segnalata una doglianza sui lunghi tempi d'attesa per i rimborsi d'imposta. Alla nota della Difesa civica è stato dato immediato riscontro, comunicando che era stato convalidato il rimborso.

Un altro caso ha riguardato la segnalazione da parte della Difesa civica di un vizio di notifica dell'avviso di accertamento relativo al pagamento della tassa automobilistica. Entro pochi giorni l'Agenzia delle Entrate ha comunicato alla Difesa civica di aver provveduto all'annullamento - in via di autotutela - della cartella di pagamento.

In questo contesto desidero sottolineare che i collaboratori dell'Agenzia delle Entrate rispondono in modo molto puntuale e preciso alle richieste della Difesa civica. Questo vale soprattutto nei casi piuttosto complessi, nei quali la Difesa civica ha interpellato l'Agenzia delle Entrate, Sede di Bolzano, in merito all'interpretazione di alcune leggi in materia fiscale. Le risposte dell'Agenzia delle Entrate si sono rivelate molto utili per l'attività della Difesa civica.

Merita infine di essere menzionato un caso in cui l'Agenzia delle Entrate ha trovato una soluzione che ha consentito di ridurre notevolmente le spese di registrazione del contratto da parte

della persona interessata. Quest'ultima rischiava di dover pagare due volte la tassa di registro di un contratto già registrato in precedenza. All'ufficio tavolare le era stato, infatti, comunicato che la formula di autentica del notaio austriaco non andava bene. Il notaio non aveva dichiarato che il contratto era stato firmato in sua presenza. La "Ripartizione libro fondiario e catasto" confermava alla Difesa civica che la Corte d'appello aveva ritenuto la suddetta dichiarazione un requisito minimo e che pertanto l'ufficio tavolare competente non aveva alcun margine di discrezionalità per venire incontro all'interessata. L'Agenzia delle Entrate però ritenne che la tassa di registro non doveva essere pagata un'altra volta.

La collaborazione con l'**Istituto nazionale per la previdenza sociale (INPS)** è stata ottima, sia per quanto riguarda la modalità d'intervento, in parte in via informale, che per la sollecitudine con cui vengono fornite informazioni. I collaboratori dell'Istituto si distinguono per una particolare gentilezza, anche in quegli uffici o settori dove la consuetudine con la Difesa civica è nuova o non è consolidata. La maggior parte dei casi ha riguardato chiarimenti sui contributi pensionistici, sull'indennità di disoccupazione e sui contributi assicurativi corrisposti dalle aziende. È stata possibile la definizione e il chiarimento di numerosi casi sottoposti all'INPS.

È tuttavia ancora aperto presso la Difesa civica, in attesa di chiarimenti del Ministero del Lavoro richiesti dall'INPS, un caso interessante.

Una pensionata ha sollevato il quesito se sia legittima l'interpretazione dell'INPS secondo la quale il contributo per il canone di locazione (sussidio casa) percepito dall'Istituto per l'edilizia sociale (IPES), possa entrare a far parte del reddito. La persona interessata faceva riferimento nella propria nota al fatto che l'INPS aveva soppresso, fin dall'inizio dell'anno, l'integrazione della pensione di reversibilità nei suoi confronti poiché percepiva il sussidio casa.

Desidero evidenziare che il sussidio casa ha natura di un contributo per il pagamento del canone di locazione che viene concesso dall'Istituto per l'Edilizia Sociale (IPES) agli inquilini di alloggi privati che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 91 della legge provinciale 17.12.1998, n. 13. L'Agenzia delle Entrate interpellata in proposito dalla Difesa civica, ha confermato la nostra interpretazione ed ha fornito un esauriente parere dove concludeva testualmente: "*il sussidio casa non concorre alla formazione del reddito complessivo della percipiente ai fini dell'imposta sul reddito delle persone fisiche.*"

Alla richiesta della Difesa civica all'INPS, di riesaminare la pratica alla luce della suddetta interpretazione, questo faceva riferimento ad una circolare della sede centrale. Questa prevede: "*non vengono considerati reddito i sussidi economici che i Comuni ed altri Enti erogano agli anziani, destinati a bisogni strettamente connessi a situazioni personali e contingenti e che non presentano la caratteristica della continuità.*"

L'INPS ritiene dunque che il sussidio casa non abbia la caratteristica della continuità della prestazione. Esso riferiva inoltre che in proposito aveva chiesto nel 2000 un parere al Ministero del Lavoro - finora mai arrivato - poiché riconosceva che tale interpretazione poneva in essere un meccanismo, mediante la riduzione del trattamento corrisposto, che vanificava l'intervento dell'Istituto per l'edilizia sociale (IPES). La Difesa civica ha sollecitato il suddetto parere presso il Ministero del lavoro.

Medesima gentilezza ed efficienza valgono per l'**Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica (INPDAP)**. La direttrice dell'Istituto è stata molto sollecita e pronta nel fornire le informazioni necessarie, anche tramite posta elettronica. Le doglianze e richieste di informazioni hanno riguardato soprattutto chiarimenti sulla contribuzione.

Della medesima ottima collaborazione si può parlare anche per quanto riguarda l'**Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL)**. Si riscontra la stessa pronta disponibilità nei rapporti con la Difesa civica. In un caso particolare è trattato di chiarire le modalità dei pagamenti da effettuare per l'assunzione irregolare di un cittadino extracomunitario.

Alcune doglianze hanno riguardato **enti e uffici extraregionali e Uffici amministrativi centrali**.

Un caso curioso sottoposto alla Difesa civica da parte degli eredi di una persona deceduta, ha riguardato la notifica delle cartelle esattoriali da parte del **Comune di Roma**, per il presunto mancato pagamento della tariffa rifiuti, riguardante un'abitazione di presunta proprietà del deceduto. Agli ignari eredi non risultava che il deceduto fosse mai stato proprietario di un'abitazione a Roma. Dopo aver intrapreso - senza successo - alcuni tentativi per chiarire la situazione, loro hanno chiesto l'interessamento della Difesa civica. Su nostra richiesta e su delega degli interessati, l'Ufficio di rappresentanza della Provincia di Bolzano a Roma ha effettuato delle ricerche presso gli uffici di competenza. L'esito delle ricerche ha confermato che non risultava alcuna iscrizione a ruolo a nome del deceduto e che probabilmente era stato commesso un errore di trascrizione. È stato quindi chiesto l'annullamento delle cartelle di pagamento e l'archiviazione della pratica.

È stato chiesto altresì l'interessamento della Difesa civica per due distinti casi di notifica di contravvenzioni per presunta violazione del Codice della strada, da parte del **Comune di Roma**, nei confronti di due autovetture che non si trovavano a Roma alla data contestata. Contro le stesse, entrambi gli interessati avevano già inoltrato ricorso in tempo utile, ma non avevano avuto riscontro, anzi era stato notificato loro un sollecito di pagamento da parte del Concessionario del Servizio di Riscossione Tributi per la Provincia di Bolzano.

**L'Ufficio di rappresentanza della Provincia autonoma di Bolzano a Roma** si è rivelato anche in questi due casi un alleato prezioso della Difesa civica, presso gli enti di competenza per il chiarimento immediato della vicenda.

In entrambi i casi si è trattato di un errore dell'agente accertatore della Polizia municipale e di conseguenza si è provveduto all'archiviazione delle pratiche.

La collaborazione con **gli enti che svolgono un servizio pubblico**, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni come Posteitaliane, Ferrovie dello Stato, Metropolis (la società per le valorizzazioni e le diversificazioni patrimoniali delle Ferrovie dello Stato), ENEL ecc. è in genere buona, a parte qualche rara eccezione.

Anche nel 2005 il numero di pratiche aperte per doglianze riguardanti la **Telecom S.p.a.** è stato piuttosto elevato. Segnalazioni sono giunte alla Difesa civica non solo da singoli cittadini ma anche da alcune imprese.

In alcuni casi le doglianze hanno riguardato la richiesta di spostare i pali delle linee telefoniche, d'intralcio ai lavori edilizi; altre volte invece il malfunzionamento delle linee e qualche controversia in merito alle fatture telefoniche.

Un problema è stato segnalato da coloro che loro malgrado non possono attivare l'ADSL: in alcuni comuni della Provincia di Bolzano, infatti, manca ancora la relativa copertura. In un particolare caso i lavori di potenziamento infrastrutturale della rete telefonica, necessari per l'allacciamento, sono stati avviati in seguito all'intervento della Difesa civica. In un altro caso, invece, la Telecom S.p.a. ha comunicato che il potenziamento della rete telefonica non era purtroppo ancora stato pianificato a breve termine.

La Telecom S.p.a. si è attivata costruttivamente per la soluzione delle pratiche segnalate dalla Difesa civica e la maggior parte di esse è stata risolta con esito positivo. La rete di contatti provinciali ed extraregionali stabiliti ci consente di trasmettere le doglianze in via informale tramite posta elettronica e di ottenere altrettanto velocemente una risposta. Per lo più nella maggior parte dei casi si tratta di pratiche in parte già istruite dai funzionari competenti a livello periferico, che a loro volta sono in attesa che vengano stanziati i mezzi finanziari per i relativi interventi. Le relative decisioni sono di competenza extraregionale.

Alcune segnalazioni hanno riguardato **Trenitalia**. In un caso la Difesa civica è ancora in attesa di una risposta scritta. In un altro caso, **Metropolis S.p.a.**, concessionaria di alcuni servizi pubblici per conto delle Ferrovie dello Stato, non ha ancora provveduto a presentare una richiesta di rettifica del fabbricato all'Ufficio del Nuovo Catasto Edilizio Urbano di Bolzano, nonostante le assicurazioni di intervento, per iscritto, alla Difesa civica.

Per quanto riguarda le **Posteitaliane** le risposte non si fanno più attendere così a lungo come negli anni passati e si nota uno sforzo per venire incontro alle esigenze dei cittadini, nei limiti dei settori di competenza che sono rimasti in Provincia di Bolzano. Anche le Posteitaliane, infatti, hanno subito la sorte delle grandi aziende, le quali hanno dovuto sottostare ai principi di razionalizzazione e di riorganizzazione, per permettere loro di rimanere competitive sul mercato. L'amministrazione delle poste, competente per la Provincia di Bolzano, ha in ogni modo cercato di attuare quei provvedimenti che le erano ancora possibili, tenuto conto delle premesse sopra elencate. È il caso della distribuzione della posta nelle zone d'alta montagna, che in generale non può più interessare ogni abitazione, come in passato, ma deve avvenire in modo più concentrato. L'amministrazione locale ha rivisto alcune scelte fatte, accogliendo i consigli e i suggerimenti di molti cittadini.

Il rapporto di collaborazione con gli uffici amministrativi della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**, per i quali la Difesa civica non è istituzionalmente competente, è stato, come di consueto, buono. I contatti con i suddetti uffici avvengono per lo più in via informale. La Difesa civica svolge in quest'ambito un importante servizio informativo per i cittadini, come ad esempio sulla possibilità di richiedere la nomina di un amministratore di sostegno o in merito alla dichiarazione d'appartenenza al gruppo linguistico. Vengono anche fornite informazioni di carattere più specifico riguardanti singole pratiche pendenti presso gli uffici. Desidero accennare per ultimo ad un caso trattato con il **Tribunale dei Minori** a proposito del quale il giudice minorile si è dimostrato molto disponibile e sensibile nella collaborazione con la Difesa civica, fornendo tutte le informazioni necessarie ad un inquadramento del caso.

### Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata avviata una pratica nell'anno di riferimento presso la Difesa civica è di 146. Si rileva che mentre il numero delle pratiche concernente gli ultimi quattro anni è variato di poco, mentre nel 2005 vi è stato un netto aumento. L'aumento delle doglianze rispetto all'anno 2004 è ripartito uniformemente su tutti gli enti, ad eccezione di Posteitaliane, per i motivi già accennati.

Concludendo posso senz'altro sostenere che i rapporti con le amministrazioni periferiche dello Stato e gli enti privatizzati sono complessivamente improntati a una buona e costruttiva collaborazione e alla massima cordialità. I risultati raggiunti nel rispetto del principio della legalità, buon'amministrazione e imparzialità sono importanti ed apprezzabili.

Bolzano, 6 marzo 2006

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

## Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

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

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

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

Attualmente l'incarico di segretario del Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico Valle d'Aosta, dott.ssa Maria Grazia Vacchina. I Difensori civici Regionali sono:

### Regione Abruzzo

 **NICOLA SISTI**  
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila  
 0862/644802- numero verde 800238180  
 0862/23194  
 [difensorecivico@regione.abruzzo.it](mailto:difensorecivico@regione.abruzzo.it)  
 [www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)

### Regione Basilicata

 **SILVANO MICELE**  
 Piazza Vittorio Emanuele II, 14  
 85100 Potenza  
 0971/274564  
 0971/330960  
 [difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)  
 [www.regione.basilicata.it/consiglio/difensorecivico](http://www.regione.basilicata.it/consiglio/difensorecivico)

### Regione Campania

 **VINCENZO LUCARIELLO**  
 Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli  
 081/7783800  
 081/7783837  
 [lucariello@consiglio.regione.campania.it](mailto:lucariello@consiglio.regione.campania.it)  
 [www.consiglio.regione.campania.it](http://www.consiglio.regione.campania.it)

### Regione Emilia Romagna

 **ANTONIO MARTINO**  
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna  
 051/6396382 - numero verde 800515505  
 051/6396383  
 [difciv1@regione.emilia-romagna.it](mailto:difciv1@regione.emilia-romagna.it)  
 [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

### Regione Friuli-Venezia Giulia

 **CATERINA DOLCHER**  
 Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste  
 040/364130 - 040/3773316  
 040/3773197  
 [difensore.civico.ts@regione.fvg.it](mailto:difensore.civico.ts@regione.fvg.it)  
 [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it)

### Regione Lazio

 **FELICE MARIA FILOCAMO**  
 Via del Giorgione 18 - 00147 Roma  
 06/59606656 - 06/59602014  
 06/65932024  
 [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)  
 [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

**Regione Liguria**

 **ANNAMARIA FAGANELLI**  
 Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova  
 010/565384 - numero verde 800807067  
 010/540877  
 difensore.civico@regione.liguria.it  
 www.regione.liguria.it

**Regione Marche**

 **GIUSEPPE COLLI**  
 Corso Stamira 49 - 60122 Ancona  
 071/2298483 - 071/2298256  
 071/2298264 - 071/2298298  
 difensore.civico@regione.marche.it  
 www.regione.marche.it

**Regione Sardegna**

 **FRANCESCO SERRA**  
 Via Roma 25 - 09125 Cagliari  
 070/660434 - 070/660435 - numero verde 800060160  
 070/673003

**Regione Valle d'Aosta**

 **MARIA GRAZIA VACCHINA**  
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta  
 0165/262214 - 0165/238868  
 0165/32690  
 difensore.civico@consiglio.regione.vda.it  
 www.consiglio.regione.vda.it

**Provincia Autonoma di Bolzano**

 **BURGI VOLGGER**  
 Via Portici 22 - 39100 Bolzano  
 0471/301155  
 0471/981229  
 posta@difesacivica.bz.it  
 www.difesacivica.bz.it

**Regione Lombardia**

 **DONATO GIORDANO**  
 Piazza Fidia, 1 - 20159 Milano  
 02/6081267 - 02/67482465 - 02/67482467  
 02/67482487  
 difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it  
 www.consiglio.regione.lombardia.it/difensore

**Regione Piemonte**

 **FRANCESCO INCANDELA**  
 Piazza Solferino 22 - 10121 Torino  
 011/5757387 - 011/5757389  
 011/5757386  
 difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it  
 www.consiglioregionale.piemonte.it

**Regione Toscana**

 **GIORGIO MORALES**  
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  
 055/2387860 - 055/2387861  
 numero verde 800018488  
 055/210230  
 difensore.civico@consiglio.regione.toscana.it  
 www.consiglio.regione.toscana.it

**Regione Veneto**

 **VITTORIO BOTTOLI**  
 Via Brenta Vecchia 8 - 30175 Venezia Mestre  
 041/2383200 - 041/2383201  
 numero verde 800294000  
 041/5042372  
 difciv@consiglio.regione.veneto.it

**Provincia Autonoma di Trento**

 **DONATA BORGONOVO RE**  
 Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento  
 0461/213203 - numero verde 800851026  
 0461/238989  
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it  
 www.consiglio.provincia.tn.it



Willkommen auf der Homepage des  
**Europäischen Ombudsmann-Institut**

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

					
Deutsch	English	Français	Italiano	Russia	Espanöl

### L'Istituto europeo dell'ombudsman

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

Presidente: Markus KÄGI, ombudsman del Cantone di Zurigo, Svizzera

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

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

## **Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"**

### **Articolo 1 (Istituzione)**

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

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

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

### **Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)**

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

rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.  
6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

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

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

**Articolo 5 (Relazione del difensore civico/della difensora civica)**

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.

2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

**Articolo 6 (Elezione e nomina)**

1. Il difensore civico/la difensora civica viene eletto/a dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e nominato/a dal Presidente/dalla Presidente dello stesso; l'elezione viene effettuata a scrutinio segreto e, alla prima e alla seconda votazione, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri. Alla terza votazione è sufficiente la maggioranza assoluta dei consiglieri.

2. Il difensore civico/la difensora civica deve possedere una particolare competenza ed esperienza in campo giuridico ed amministrativo.

**Articolo 7 (Incompatibilità)**

1. La carica di difensore civico/di difensora civica non è compatibile con quella di:

a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;

b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;

c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle predette amministrazioni.

2. La carica di difensore civico/di difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi commercio o professione.

3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il difensore civico/la difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d'ufficio. Nel periodo in cui è in carica, il difensore civico/la difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni o enti.

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

1. La durata in carica del difensore civico/della difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il difensore civico/la difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può

revocare la nomina del difensore civico/della difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

3. Qualora il mandato del difensore civico/della difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.

4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del difensore civico/della difensora civica.

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

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:

- a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
- b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.

2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del difensore civico/della difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

#### **Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)**

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

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

#### **Articolo 11 (Personale)**

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

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

#### **Articolo 12 (Personale - norma transitoria)**

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

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

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

rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.

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

**Articolo 13 (Norma finanziaria)**

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

**Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - omissis**

**Articolo 15 (Disposizione finale)**

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

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

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

## Einladung

Die Forderung nach eigenständigen speziellen Anwaltschaften zur Wahrung der Interessen verschiedener Bevölkerungsgruppen hat eine Grundsatzdiskussion über die Zukunft der Südtiroler Volksanwaltschaft angeregt.

Wir laden Sie herzlich ein zur  
**Tagung mit Podiumsdiskussion**

### **Volksanwaltschaften in Europa – Zukunftsperspektiven für Südtirol**

in Bozen, am Montag, **3. Oktober 2005**  
im Innenhof des Landhauses 1  
von **8.30 bis 12.30 Uhr**

Die Auswahl der eingeladenen Experten ist bewusst breit gefächert, um unterschiedliche Modelle und Ansätze kennen zu lernen.

## Invito

La richiesta di istituire delle difese civiche specifiche finalizzate a tutelare gli interessi di diversi settori della popolazione ha dato adito a una discussione di fondo sul futuro della Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano.

La invitiamo cordialmente a partecipare al  
**Convegno con tavola rotonda su**

### **Difese civiche in Europa - quale futuro per la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano?**

che si terrà a Bolzano lunedì, **3 ottobre 2005**  
nel cortile interno del palazzo della Provincia 1  
dalle **ore 8.30 alle ore 12.30**

Gli esperti sono stati scelti tenendo conto della necessità di offrire un ampio ventaglio di modelli e impostazioni.

#### **Dr. Markus Kaegi**

Ombudsmann des Kanton Zürich, Präsident des EOI (Europäisches Ombudsmann Institut)

#### **Dr. Peter Kostelka**

Volksanwalt von Österreich, Europa-Vorsitzender des IOI (International Ombudsman Institut)

#### **Dott. Giorgio Morales**

Difensore civico della Toscana, membro della Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

#### **Mag. Elisabeth Harasser**

Kinder- und Jugendanwältin von Tirol

#### **Dott. Francesco Milanese**

Pubblico Tutore dei Minori del Friuli Venezia Giulia

#### **Mag. Barbara Soder**

Patientenvertretung von Tirol

Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, ersuchen wir Sie höflichst, Ihre Teilnahme oder die Ihres Stellvertreters / Ihrer Stellvertreterin bis zum 26. September zu bestätigen.

(E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) oder Tel. 0471 30 11 55)  
Simultanübersetzung vorhanden.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

Präsidentin Dr. Veronika Stirner Brantsch

Volksanwältin Dr. Burgi Volgger

Dato che il numero dei partecipanti è limitato, La preghiamo gentilmente di voler confermare la Sua partecipazione / la partecipazione del Suo/della Sua rappresentante entro il 26 settembre p.v.

(e-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it) oppure tel. 0471 30 11 55)  
Traduzione simultanea.

In attesa di incontrarLa, La salutiamo cordialmente.

Presidente dott.ssa Veronika Stirner Brantsch

Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger



Futuro assetto  
della Difesa civica  
in Provincia di Bolzano

Difensora civica  
Dott.ssa Burgi Volgger

Ottobre 2005



## Sommario

<b>1 Obiettivi</b>	<b>1</b>
<b>2 Situazione attuale</b>	<b>3</b>
2.1 Da dove nasce l'esigenza di un nuovo assetto della Difesa civica	3
2.2 Il quadro legislativo	3
2.3 Struttura e attività attuale della Difesa civica	5
2.4 Futuri requisiti della Difesa civica	7
<b>3 Considerazioni fondamentali sulla Difesa civica</b>	<b>10</b>
3.1 Compiti e possibilità delle istituzioni con funzioni di ombudsman	10
3.2 Organizzazione e struttura delle istituzioni con funzioni di ombudsman	12
3.3 Compiti e struttura di una difesa dei minori in Alto Adige	13
3.4 Raccomandazioni internazionali relative alla difesa dei minori	16
3.5 Situazione giuridica in Italia e in Alto Adige	18
<b>4 Struttura fondamentale della futura Difesa civica</b>	<b>20</b>
4.1 Soluzione: trattazione di tutte le questioni sottoposte dai cittadini in una struttura complessiva, articolata in ambiti specialistici	20
4.2 La „Casa della difesa civica“	22
4.3 Il settore per le questioni generali	24
4.4 Il settore “Sanità”	25
4.5 Il settore “Minori”	26
4.5 Rappresentazione grafica della Casa della Difesa civica	28
<b>Appendice 1: Strutture e sportelli per i minori in Alto Adige</b>	<b>29</b>
<b>Appendice 2: Delimitazione delle competenze del Difensore civico rispetto ad altre istituzioni operanti nel settore dei minori</b>	<b>31</b>
<b>Riassunto</b>	<b>35</b>



## 1. Obiettivi

Il Difensore civico ha il compito di **promuovere e tutelare i diritti** e gli interessi **di ogni cittadino** nell'ambito pubblico. Per poter svolgere bene questo compito anche in futuro è necessario offrire una **possibilità di specializzazione** e allo stesso tempo **evitare la frammentazione dell'istituzione di tutela giuridica rappresentata dal Difensore civico**.

Occorre dare ai cittadini la possibilità di rivolgere le proprie richieste ad un **ufficio di riferimento** che con strumenti adeguati svolga da un lato le funzioni consuete di un ombudsman, ma dall'altro sia anche in grado di accogliere le richieste particolari di alcune specifiche fasce di popolazione.

Per garantire un servizio il **più vicino possibile alla cittadinanza** esso deve risultare accessibile a tutti in modo immediato e poco burocratico per ogni questione relativa al settore pubblico.

Inoltre, l'amministrazione pubblica deve avere un **unico** interlocutore ben identificato che adempie alle funzioni della Difesa civica.

Per rispondere in modo adeguato alla complessità di tante richieste dei cittadini, all'interno della Difesa civica vanno istituiti alcuni **settori specializzati** e incaricate alcune persone quali **interlocutori specifici** per determinate esigenze.

Nello stesso tempo però, vista la complessità spesso riscontrata nelle questioni relative al settore pubblico, sarebbe auspicabile **recepire queste richieste nel loro insieme e realizzare una sinergia tra tutte le risorse disponibili**.

Riconfigurando la Difesa civica si dovrebbe evitare di sovrapporre gli ambiti della sua attività con quelli di istituzioni ed uffici privati e

Promuovere e tutelare i diritti di tutti i cittadini nell'ambito pubblico

Un punto di riferimento per il cittadino

Semplice e vicino alla cittadinanza

Un interlocutore per l'amministrazione

Specializzazione in vari settori

Recepire le richieste nel loro insieme

Evitare la sovrapposizione di attività parallele

Principio di sussidiarietà	pubblici già esistenti, attenendosi così al <b>principio di sussidiarietà</b> .
Economicità	Inoltre, nel rispetto del principio di economicità, si dovrebbe <b>ottimizzare l'integrazione delle risorse esistenti</b> nelle istituzioni che saranno create.
Durevolezza	Infine, con il riordino della Difesa civica si deve mirare a una struttura flessibile, capace di tenere conto anche degli sviluppi futuri – per esempio dei cambiamenti demografici e sociali – e soddisfare così il <b>principio della durevolezza</b> .
Netta distinzione tra i compiti del Difensore civico e l'attività di lobbying	Nell'intento di mantenere l'autorità del Difensore civico come <b>istituzione di tutela giuridica e istanza di mediazione</b> tra cittadini ed amministrazione, la sua attività va nettamente delimitata rispetto alle attività di rappresentanza di interessi e di lobbying.

## 2. Situazione attuale

### 2.1 Da dove nasce l'esigenza di un nuovo assetto della Difesa civica

Il **dibattito riguardo all'istituzione di una difesa dei minori** ha dato inizio ad una discussione sul futuro del Difensore civico in generale.

Le più svariate fasce di popolazione si dimostrano **interessate ad avere un proprio Difensore civico** e chiedono un'assistenza individuale e specializzata.

A scadenze irregolari vengono presentati in Consiglio provinciale **disegni di legge** riguardo all'istituzione dei più vari Difensori civili specifici (cfr. per esempio il disegno di legge provinciale n. 5/03, presentato dall'Union für Südtirol, ed il disegno di legge provinciale n. 26/04, presentato da Alleanza Nazionale).

Nel **programma di coalizione** per la XIII Legislatura è previsto quanto segue:

„ È evidente ormai che con intensità crescente e sempre più precocemente bambini e giovani devono affrontare nuove sfide, possono incontrare nuove opportunità ma sono anche esposti a nuovi rischi. Quale istituzione che vuole sostenere i giovani nei loro sforzi attuati per fronteggiare la vita quotidiana, sempre più difficile ed impervia, viene perseguita l'introduzione del Difensore civico dei minori.”

### 2.2 Il quadro legislativo

A differenza di altri paesi europei, in Italia non esiste **nessuna istituzione con funzioni di ombudsman a livello nazionale**.

Dibattito riguardo all'istituzione di una difesa dei minori

Richieste da parte della popolazione

Disegni di legge

Programma di coalizione

Nessuna istituzione con funzioni di ombudsman a livello nazionale in Italia

L.P. 14/1996: Istituzione dell'Ufficio del Difensore civico	<p>Sedici regioni hanno invece creato <b>istituzioni a livello locale</b> con il compito di fungere da mediatore tra cittadini e amministrazione pubblica.</p> <p><b>La Difesa civica nella sua configurazione attuale è stato istituito nella Provincia Autonoma di Bolzano con la Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14.</b></p>
Compiti del Difensore civico:	
Esame dei reclami	Ai sensi dell'art. 2 della Legge provinciale 14/1996, la Difesa civica ha il compito di <b>esaminare i reclami</b> e di seguire su richiesta degli interessati o d'ufficio le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento tempestivo e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale. A questo scopo, la Difensora civica <sup>1</sup> può concludere <b>convenzioni</b> con gli enti territoriali.
Informazione	
Consulenza	
Mediazione	
Questioni sanitarie	Nell'art. 2 è previsto inoltre che la Difensora civica ai fini di un'espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche <b>l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti, possa incaricare singoli dipendenti ad essa assegnati di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario, la tutela dell'ambiente e della natura nonché gli interessi dei bambini e dei giovani.</b>
Questioni ambientali	
Questioni riguardanti i minori	
Personale	<p><b>La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.</b></p> <p>Nell'art. 11 della Legge provinciale 14/1996 è previsto che per l'espletamento dei propri compiti la Difensora civica si avvalga del personale messo a disposizione dal Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano. Detto personale opera alle dipendenze funzionali della Difensora civica.</p>

<sup>1</sup> Per una questione di migliore leggibilità, nella presente bozza invece dei termini neutri vengono usate prevalentemente le forme al femminile. Le forme al maschile sono naturalmente sottintese.

Per quanto riguarda le competenze, l'art. 4 della Legge provinciale 14/1996 dispone innanzitutto che la Difensora civica possa richiedere verbalmente e per iscritto al capo del servizio della Provincia o degli enti interessati ai reclami copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e **possa consultare tutti gli atti relativi alla pratica, senza limiti imposti dal segreto d'ufficio.**

Competenze

Diritto illimitato di consultare gli atti e accesso agli atti dell'amministrazione

La possibilità di richiedere **pareri** è prevista nell'art. 2 della Legge provinciale 14/1996, e sempre nello stesso articolo viene concesso alla Difensora civica il diritto di **proporre** alle amministrazioni interessate **determinate azioni.**

Pareri

Proposte di azione

Ai sensi dell'art. 5 della Legge provinciale 14/1996 la Difensora civica redige ogni anno **una relazione sull'attività svolta** da presentare al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano. Tale relazione va corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.

Relazione sull'attività svolta

Nell'art. 15 della **Legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33** viene concessa alla Difensora civica la facoltà di intervenire su richiesta scritta dell'interessato in caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni nell'ambito del **servizio sanitario provinciale/delle unità sanitarie locali.**

Facoltà di intervenire nei confronti della aziende sanitarie

### 2.3 Struttura e attività attuale della Difesa civica

Gli **uffici** della Difensora civica sono situati al terzo piano dell'edificio in via Portici 22 a Bolzano.

Sede e personale

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperte nel settore amministrativo**, occupati da 5 persone (2 collaboratrici laureate vi lavorano a tempo parziale).

Per quanto riguarda la **segreteria** l'organico prevede **1,5 posti**

	<p>occupati da 2 persone (1 segretaria lavora a tempo parziale). Attualmente, dunque, la struttura comprende <b>5,5 posti</b> oltre alla Difensora civica.</p>
Numero delle richieste	<p>Nel 2004 la Difesa civica ha registrato <b>2.547 nuovi casi</b>. Per 807 casi, quasi un terzo, è stata aperta una pratica, mentre 1.740 casi sono stati risolti in maniera informale ovvero senza bisogno di aprire una pratica.</p>
Presentazione delle richieste	<p>Nella maggioranza dei casi, i reclami vengono presentati <b>personalmente</b> alla Difesa civica. Più del 60% dei reclami è stato presentato durante un colloquio individuale nelle ore di udienza, mentre il 30% degli utenti si è rivolto all'Ufficio telefonicamente. Il 15% circa degli utenti ha invece presentato la propria richiesta per iscritto.</p>
Esame delle richieste	<p>L'esame delle richieste e dei reclami presentati viene svolto sotto la direzione della Difensora civica che stabilisce insieme al suo staff la strategia e il metodo per procedere.</p>
Incaricata per il settore sanitario	<p>Per le <b>richieste relative al settore sanitario</b> la Difensora civica si è avvalsa della facoltà prevista nell'art. 2 comma 3 della Legge provinciale 14/1996 e ha incaricato una collaboratrice dell'ufficio – la dott.ssa Tiziana De Villa – di esaminare i reclami in questo settore. Data la sua competenza specifica, la dott.ssa De Villa tiene tutte le ore di udienza negli ospedali.</p>
Udienze	<p>Attualmente, la Difesa civica tiene quotidianamente <b>udienze</b> a Bolzano. Inoltre, si tengono udienze ad intervalli regolari su circa 90 giorni lavorativi nelle seguenti sedi distaccate: Bressanone, Brunico, Merano, Silandro, Vipiteno, Ortisei, S. Martino in Badia ed Egna.</p>

## 2.4 Futuri requisiti della Difesa civica

Nei vari colloqui intercorsi nei mesi passati con i rappresentanti dei gruppi di interesse, i rappresentanti di istituzioni ed uffici pubblici e privati nonché con i responsabili politici si è delineata una serie di requisiti che la Difesa civica dovrà in futuro soddisfare.

L'idea di fondo che ha permeato tutti questi colloqui è che la Difesa civica debba operare anche in futuro come **istituzione forte e unitaria**. Ai cittadini va offerto un servizio **funzionante e facilmente accessibile** di cui possano continuare ad usufruire **gratuitamente**.

Numerosi interlocutori hanno espresso l'avviso che le richieste dei cittadini vadano accolte nell'ambito di un'**istituzione comune** che tuttavia **dovrebbe disporre di settori specifici**.

Questo servirebbe innanzitutto ad evitare che il cittadino debba correre da un Difensore civico all'altro. Inoltre la complessità di numerose richieste renderebbe impossibile e spesso controproducente la loro attribuzione esclusiva ad un Difensore civico piuttosto che a un altro.

In generale si è concordato sul fatto che per determinati tipi di richieste risulta giustificato e necessario un **trattamento ad hoc**. Questa constatazione viene motivata dal fatto che in alcuni settori della difesa civica oltre alle conoscenze giuridiche sarebbero indispensabili anche **conoscenze in altri settori specifici**. Ciò vale ad esempio per le richieste relative al settore sanitario, che non possono essere trattate in modo ottimale senza una certa competenza in ambito medico.

Allo stesso tempo si è manifestata l'opinione che individuando **un interlocutore espressamente incaricato** di seguire un settore specifico il servizio diventi più visibile dall'esterno, il che potrebbe influire positivamente sull'immagine dell'istituzione.

### Requisiti:

Difesa civica forte ed indipendente

vicina al cittadino

Istituzione comune con settori specifici

### Trattamento ad hoc di alcuni settori:

Settore sanitario

Nei colloqui è stata espressa soddisfazione riguardo al modo in cui la Difesa civica ha trattato i casi **relativi al settore sanitario**. In primo luogo perché all'interno dell'Ufficio esiste già un'incaricata per l'ambito sanitario e in secondo luogo perché la comunicazione tra l'Ufficio e le Aziende sanitarie continua a migliorare. Le udienze della Difesa civica che si svolgono in stretta collaborazione con gli sportelli per la cittadinanza negli ospedali di Bressanone e Brunico, saranno tenute da quest'anno anche negli ospedali di Bolzano e Merano. Per garantire la tutela dei malati la Difesa civica persegue la stretta collaborazione e una buona comunicazione con „Pronto Sanità“ (la linea telefonica diretta con la sanità altoatesina) e gli sportelli per la cittadinanza. La tutela del paziente sarà inoltre completata adeguatamente dalla futura istituzione della Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità medica.

Settore ambientale

Sebbene nel **settore ambientale** non sia stata ancora incaricata una collaboratrice specifica, anche queste richieste vengono accolte ed evase in maniera completa dalla Difesa civica. Come esempi per questo settore si possono addurre casi di inquinamento acustico, disturbo della quiete pubblica oppure singole questioni edilizie.

Problematiche relative agli anziani

La Difesa civica si occupa anche di particolari **problematiche riguardanti le persone anziane**. A prescindere dall'offerta esistente, alcuni rappresentanti della terza età hanno espresso in una lettera ai Consiglieri provinciali il desiderio di potersi rivolgere ad un interlocutore espressamente individuato all'interno dell'Ufficio del Difensore civico.

Problematiche relative ai disabili

Le **persone disabili** sono assistite principalmente dalla Federazione provinciale delle associazioni sociali. Riguardo agli interessi dei disabili essa offre un servizio così ampio e qualificato che l'attività della Difesa civica in tale settore si concentra solo su quei casi particolari in cui la Federazione stessa incontra degli ostacoli.

Per quanto concerne le specifiche **problematiche degli immigrati**, alcune istituzioni e servizi che operano in questo settore hanno espresso l'auspicio di una più stretta collaborazione con la Difesa civica.

In generale, i rappresentanti dei gruppi di interesse hanno manifestato l'opinione che la valorizzazione e il trattamento ad hoc delle singole richieste dei cittadini rappresentino una buona soluzione. L'unica voce discordante è stata quella del Südtiroler Jugendring, espressa anche nel programma per l'istituzione di un **Garante dei minori** presentato nel marzo 2005 con un elenco di funzioni e competenze che secondo il parere del gruppo di lavoro tale struttura dovrebbe assolvere.

In linea di massima, gli interlocutori si sono dichiarati concordi sui seguenti **obiettivi** essenziali:

- trattare le richieste dei cittadini in modo efficiente ed immediato,
- massima vicinanza alle esigenze dei cittadini,
- facilità di accesso,
- utilizzo ottimale delle risorse esistenti,
- rapidità di attuazione,
- economicità delle soluzioni.

Immigrati

Questioni riguardanti i minori

Obiettivi

### 3. Considerazioni fondamentali sulla Difesa civica

<p>Controllo dell'amministrazione</p> <p>Diritto ed equità</p> <p>Miglioramento delle relazioni tra amministrazione pubblica e cittadini</p> <p>Rafforzamento dei diritti umani</p> <p>Mediatore tra cittadini e autorità</p> <p>Terzo al di sopra delle parti</p> <p>Ruolo al di fuori dei poteri statali</p>	<p><b>3.1 Compiti e possibilità delle istituzioni con funzioni di ombudsman</b></p> <p>Dando uno sguardo alla realtà europea si evince che compito principale delle istituzioni con funzioni di ombudsman è il controllo dell'amministrazione.</p> <p>Compito che non si esaurisce nel controllo di legittimità, bensì comprende anche aspetti di equità. In altre parole, una istituzione con funzioni di ombudsman non si limita a controllare se l'amministrazione abbia assolto i compiti che per legge <b>deve</b> assolvere, ma anche se abbia fatto per il cittadino tutto ciò che in base alla legge essa <b>può fare</b>.</p> <p>Attraverso questo controllo si intende migliorare le relazioni tra la pubblica amministrazione e il cittadino.</p> <p>Nel frattempo alle competenze delle istituzioni con funzioni di ombudsman si è aggiunta anche la <b>prestazione di servizi volti a tutelare e promuovere i diritti umani e prevenirne la violazione</b>.</p> <p>L'ombudsman funge da <b>mediatore tra i cittadini e le autorità</b>, assumendo idealmente la posizione di terzo al di sopra delle parti, il cui principio è perseguire la completa <b>realizzazione dei diritti fondamentali dei cittadini nell'ambito delle sue funzioni</b>.</p> <p>L'ombudsman in quanto istituzione non è associabile a nessuno dei <b>tre poteri statali</b>, poiché non dispone degli strumenti propri né del potere giudiziario né del potere legislativo. Infine l'istituzione con funzioni di ombudsman non può essere neppure considerata organo dell'amministrazione, poiché questa nella sua qualità di detentrica dell'autorità è per principio fra i destinatari dell'attività dell'ombudsman.</p>
--	--

L'ombudsman è fondamentalmente competente nei confronti di **chiunque** sia interessato **de iure o de facto** alla verifica e al chiarimento di una determinata fattispecie. L'ombudsman rappresenta l'interlocutore per quanto concerne **interessi concreti di determinati** minori (bambini e adolescenti), anziani, disabili, immigrati e cittadini in generale fintanto che si tratta di chiarire una determinata fattispecie. **Non** è invece suo compito **attivarsi politicamente** nell'interesse di un determinato gruppo di utenti.

Il ruolo dell'istituzione con funzioni di ombudsman non deve quindi essere confuso con quello di un **gruppo di interesse di tipo prepolitico**. Il gruppo d'interesse è infatti incaricato di salvaguardare gli interessi di una parte e di conseguenza assume sempre un atteggiamento parziale. La Federazione delle associazioni sociali, la Federazione per la tutela della natura e dell'ambiente o la Consigliera di parità della Provincia agiscono come gruppi di interesse o associazioni di categoria con il compito di **influire** direttamente o indirettamente sulle decisioni politiche ed economiche, di **sensibilizzare** la società sulle loro richieste e di gestire **relazioni pubbliche** interne ed esterne.

Al contrario, il principio dell'indipendenza dell'ombudsman nonché la sua funzione di mediatore richiedono **l'assoluta astensione dalla politica**.

Inoltre, l'ombudsman non dispone di "superpoteri" per risolvere casi di insufficiente consulenza e assistenza, non essendo tenuto a compensare le carenze delle strutture esistenti e a surrogare la struttura mal funzionante. Al contrario, nel caso di una struttura non sufficientemente funzionante l'ombudsman deve limitarsi a **segnalarne con mezzi idonei il disservizio e adoperarsi per un suo migliore funzionamento**.

Competente nei confronti di tutti i cittadini

Ruolo ben distinto da quello di gruppi d'interesse di tipo prepolitico

L'ombudsman non dispone di "superpoteri"!

Segnalare le strutture non funzionanti

Adoperarsi per un migliore funzionamento

Intervento sussidiario

In conformità al **principio di sussidiarietà** l'istituzione con funzioni di ombudsman **si attiva** come istituzione pubblica **solo nel momento in cui altre istituzioni della vita pubblica non assolvono sufficientemente i loro compiti.**

Ciò premesso resta da precisare in quale **ambito** una istituzione con funzioni di ombudsman possa svolgere al meglio le prestazioni richieste.

### **3.2 Organizzazione e struttura delle istituzioni con funzioni di ombudsman**

Difesa civica generale o specializzata?

Per quanto riguarda la situazione negli altri paesi europei si rileva che l'attività di Difesa civica non è organizzata in maniera uniforme. In alcuni paesi esiste un'unica istituzione di Difesa civica, competente per ogni genere di interesse dei cittadini in ambito pubblico, mentre in altri si sono affermate più istituzioni con funzioni di ombudsman, competenti rispettivamente solo per un tipo di interessi.

In **Grecia**, per esempio, il "settore per i diritti del bambino" è parte integrante dell'istituzione generale con funzioni di ombudsman. Una situazione analoga è riscontrabile in **Portogallo**, dove le „Defensorias del nino y el adolescente“ sono istituite all'interno della struttura generale con funzioni di ombudsman.

Nei diversi cantoni della **Svizzera** esiste in linea di principio un solo organo ufficiale con funzioni di ombudsman con un solo titolare. Per interessi specifici vengono interpellati degli esperti.

In **Austria** invece, oltre ai Difensori civici eletti dal Parlamento, esistono Garanti dei pazienti, Garanti dei minori, Garanti degli animali, Garanti dell'ambiente, Garanti nelle case di riposo e via discorrendo, comunque nominati dal Governo. Recentemente il Presidente del Land **Tirolo Herwig van Staa** ha assunto una

posizione critica nei confronti della pluralità di Garanti esistenti sul territorio presenziando all'apertura del Congresso nazionale degli avvocati e procuratori tenutosi a Innsbruck il 7 ottobre 2005:

*"Non ho messo in discussione l'importanza di questi Garanti, bensì mi sono chiesto dove ci porterà questa evoluzione. L'elevato numero di Garanti diversi confonde i cittadini in cerca di consiglio, che a volte non sanno più a chi rivolgersi. Per tale motivo propongo di unire questi Garanti – per quanto giuridicamente possibile – in termini logistici o organizzativi in un ufficio centrale di consulenza per i diritti del cittadino."*

In questo contesto sono d'aiuto anche i principi che il **Congresso dei Poteri Locali e Regionali d'Europa**, organo consultivo del Consiglio d'Europa, ha stabilito in riferimento al ruolo degli ombudsman nella difesa dei diritti del cittadino.<sup>2</sup>

Il Congresso chiede quanto segue:

*„La designazione di Difensori civici che abbiano delle competenze specifiche (sanità, telecomunicazioni, ecc.) o che si occupino della tutela di particolari gruppi (handicappati, gruppi socialmente meno privilegiati, minori, immigrati, minoranze, ecc.) non costituisce un'alternativa al Difensore civico dotato di competenze generali. Nulla vieta, in principio, la nomina di Difensori civici specializzati, oltre agli altri. È, tuttavia, necessario evitare un'eccessiva proliferazione che potrebbe ostacolare il buon funzionamento di un sistema generale di tutela dei diritti dell'uomo."*

### **3.3 Compiti e struttura di una difesa dei minori in Alto Adige**

In questo contesto risulta opportuno illustrare **il dibattito sull'istituzione di una pubblica tutela dei minori.**

#### Le direttive internazionali

- I Difensori civici specializzati non rappresentano un'alternativa all'ombudsman con competenza generalizzata
- L'eccessiva proliferazione di istituzioni rappresenta un ostacolo

<sup>2</sup> Risoluzione del Congresso dei Poteri Locali e Regionali n. 80/1999 relativa al ruolo dei mediatori/difensori civici nella difesa dei diritti dei cittadini.

Istituzioni esistenti per la tutela dei diritti dei minori  
Vedi anche allegato 1

- Informazione, consulenza

- Attività di consulenza nei confronti della Giunta provinciale
- Rilascio di pareri
- Consulenza per la stesura di leggi

- Attività di lobbying

Centri di riferimento per i minori  
**Prospetto in Allegato 1**

Dai numerosi colloqui tenutisi nei mesi scorsi con i rappresentanti delle istituzioni pubbliche e private che si occupano degli interessi dei minori è emerso chiaramente che in Alto Adige esiste già un cospicuo numero di istituzioni e centri di consulenza rivolti ai minori e destinati a consigliare non **solo bambini e adolescenti, ma anche educatori, insegnanti, cittadini interessati, ecc.**

Ad es. l'Ufficio provinciale Servizio giovani ha tra l'altro compiti di consulenza e informazione per quanto riguarda gli interessi dei giovani e le politiche giovanili. Da sottolineare sono anche le innumerevoli istituzioni private - in parte sostenute dall'ente pubblico - che forniscono consulenze e informazioni nei diversi settori riguardanti i bambini e gli adolescenti e che in gran parte sono facilmente contattabili (ad es. il servizio anonimo di consulenza e informazione „Young+Direct“, il servizio d'informazione „JugendINFOgiovani“, il servizio „Il Germoglio“, i consulenti familiari, ecc).

Simile è la situazione per quanto riguarda l'attività di **consulenza nei confronti della Giunta provinciale** su questioni attinenti i giovani, nonché il **rilascio di pareri su provvedimenti della Provincia nel settore giovanile** e la **consulenza per la stesura di disegni legge**.

Per tutti e tre i gruppi linguistici esistono appositi comitati provinciali per le politiche giovanili che si occupano dei suddetti compiti.

Anche l'attività di **lobbying per i minori**, intesa come attività in ambito politico e prepolitico, in Alto Adige dovrebbe essere esercitata in primo luogo da associazioni private di categoria (associazioni, federazioni, confederazioni).

Ad esempio è compito dichiarato dell'associazione „Südtiroler Jugendring“ rappresentare gli interessi dei giovani e delle loro comunità nella vita pubblica, in primo luogo davanti ai/alle rappresentanti del popolo e alle istituzioni.

Per un **quadro esauriente delle istituzioni e dei centri di riferimento per i minori** in Alto Adige si rimanda all'Allegato 1 della presente relazione.

**Il fine della futura istituzione qui prospettata non può essere quello di attribuire a un nuovo organo compiti e attività già assolti da altre istituzioni pubbliche e private ormai consolidate svuotandone così l'ambito di competenza.**

Nel **prospetto riportato nell'Allegato 2** i compiti e le competenze del Difensore civico in relazione alla pubblica tutela dei minori vengono chiaramente delimitati rispetto a quelli spettanti ad altre istituzioni e uffici.

In Alto Adige alla Difesa civica è attribuito per legge il compito di assicurare la tutela dei diritti dell'infanzia. Tuttavia, a causa dell'insufficiente disponibilità di risorse finanziarie e umane nonché delle convinzioni personali del precedente titolare, tale funzione attualmente non viene svolta così come sarebbe necessario. Dovrebbe trattarsi di un'**istituzione alla quale bambini, adolescenti, educatori, insegnanti, cittadini interessati ecc. possono rivolgersi ogni volta che le istituzioni competenti non assolvono le proprie funzioni o le assolvono in misura insufficiente.**

La difesa dei minori deve in primo luogo accogliere ed esaminare reclami relativi ai diritti e agli interessi dell'infanzia. Partendo dal caso specifico, la difesa dei minori deve - su istanza degli interessati o d'ufficio - far rilevare le carenze o i disservizi che toccano la sfera dell'infanzia e dell'adolescenza in Alto Adige e attivarsi affinché vi sia posto rimedio. Di conseguenza questa attività è **sussidiaria** rispetto a quella delle altre istituzioni che operano per promuovere i diritti e gli interessi dei bambini e degli adolescenti, e proprio tale aspetto connota la difesa dei minori quale autentica istituzione con funzioni di ombudsman nel senso già illustrato.

Non svuotare l'ambito di competenza di altre istituzioni

Delimitare i compiti del Difensore civico rispetto a quelli di altre istituzioni e uffici  
**Prospetto in Allegato 2**

La difesa dei minori come istituzione per la tutela dei diritti dell'infanzia

Intervento sussidiario

**Indipendenza dell'istituzione da**

- Governo
- pubblica amministrazione
- politica
- associazioni di categoria
- istituzioni e servizi privati

Raccomandazioni del Comitato ONU per i diritti dell'infanzia

- L'ombudsman dei minori come parte di un'istituzione nazionale indipendente per la tutela dei diritti umani

### 3.4 Raccomandazioni internazionali relative alla difesa dei minori

Ma come va intesa l'indipendenza di cui un'istituzione a tutela dei minori deve godere?

Secondo i cosiddetti „principi di Parigi“<sup>3</sup>, ai quali il Comitato ONU per i diritti dell'infanzia rimanda nelle sue Osservazioni generali (*general comment*) del 15 novembre 2002 sulla Convenzione per i diritti dell'infanzia<sup>4</sup>, è necessario anzitutto assicurare

l'indipendenza rispetto al **Governo**. Dopodiché sarebbe auspicabile anche un'indipendenza nei confronti della **politica**, della **pubblica amministrazione**, delle **associazioni di categoria** nonché delle **istituzioni e dei servizi privati** che operano nell'interesse dei cittadini.

A fronte di tutto ciò risulta piuttosto singolare la richiesta secondo cui un organo *speciale* con funzioni di ombudsman dovrebbe essere indipendente dall'istituzione titolare delle funzioni *generali* di ombudsman.

Si rinvia alle **raccomandazioni** formulate dal **Comitato ONU per i diritti dell'infanzia** nelle Osservazioni conclusive (*concluding observations*) sulla relazione presentata dall'Italia riguardo all'attuazione della Convenzione per i diritti dell'infanzia, in cui il Comitato si pronuncia espressamente a favore della creazione di un'istituzione nazionale indipendente con funzioni di ombudsman per tutelare gli interessi di bambini e adolescenti, possibilmente **come parte di un'istituzione nazionale indipendente per la tutela dei diritti umani**<sup>5</sup>!

Nelle sue Osservazioni generali il Comitato per i diritti del bambino chiede inoltre che - in presenza di risorse limitate - sia posta

<sup>3</sup> Cfr. la Risoluzione dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite n. 48/134 del 20 dicembre 1993.

<sup>4</sup> Cfr. i punti 6 e 7 delle Osservazioni generali n. 2 di data 15 novembre 2002 del Comitato ONU per i diritti dell'infanzia sul ruolo delle istituzioni nazionali indipendenti per la tutela dei diritti umani nell'ambito della promozione e della difesa dei diritti dell'infanzia.

<sup>5</sup> Cfr. i punti 14 e 15 delle Osservazioni conclusive del Comitato ONU per i diritti dell'infanzia di data 18 marzo 2003 riguardo alla Seconda relazione presentata dall'Italia sull'attuazione della Convenzione ONU per i diritti dell'infanzia.

particolare attenzione affinché le **risorse disponibili siano impiegate nella maniera più efficace possibile per promuovere e tutelare i diritti fondamentali di tutte le persone, e quindi anche dei minori**, evidenziando che in tale contesto la scelta migliore appare quella di sviluppare un'**istituzione più ampia possibile per la tutela dei diritti fondamentali, che comprenda anche i bambini**. Una simile istituzione a carattere generale dovrebbe includere nella propria struttura o un apposito „commissario“ con competenza specifica per gli interessi dell'infanzia o una ripartizione o ufficio ad hoc che si occupi di tutelare i diritti dei minori.

#### **L'European Network of Ombudspersons for Children**

(ENOC) sottolinea<sup>6</sup> che gli uffici con funzioni di ombudsman a tutela dei diritti dei minori possono essere creati o tramite un'istituzione separata e indipendente per la tutela dei diritti umani dedicata all'infanzia oppure come parte integrante di un'istituzione generale con funzioni di ombudsman.

Anche il **Congresso dei Poteri Locali e Regionali d'Europa** nella sua risoluzione n. 80/1999 sul ruolo degli ombudsman<sup>7</sup> ha proposto di verificare in quale misura il compito di difendere e promuovere i diritti dei minori possa essere più efficacemente delegato alle istituzioni di Difesa civica, che a quel punto dovrebbero essere dotate di personale competente e di risorse adeguate.

**Risulta quindi evidente che per il conseguimento degli obiettivi della Convenzione per i diritti dell'infanzia è opportuno che gli interessi dei minori siano tutelati nell'ambito di una struttura deputata a difendere anche altre fasce di popolazione.**

- Efficace utilizzo delle risorse
- Tutela degli interessi dei minori all'interno di un'istituzione più ampia

Ripartizione ad hoc per i diritti dell'infanzia

Parere dell'ENOC

Raccomandazioni del Congresso dei Poteri Locali e Regionali d'Europa

<sup>6</sup> Cfr. European Network of Ombudsmen for Children, What sort of independent office for children can be established?, disponibile in rete all'indirizzo: <http://www.ombudsnet.org>.

<sup>7</sup> Cfr. sopra, nota 2.

Ciò vale a maggior ragione considerando che in Alto Adige, data la ridotta estensione del territorio e la molteplicità di istituzioni presenti, un'istituzione per la tutela degli interessi dei minori sarà necessariamente una **struttura di dimensioni contenute**.

### 3.5 Situazione giuridica in Italia e in Alto Adige

Giuridicamente l'intervento di difesa dei minori in ambito privato e nei procedimenti giudiziari non è consentito

Resta anche da precisare quale possa essere l'**ambito di attività di un centro di difesa dei diritti dei minori in Italia**. Si è ripetutamente affermato che un Garante dei minori non dovrebbe operare solo nell'ambito della pubblica amministrazione, bensì, come in Austria, anche in questioni di diritto privato.

Ma ciò è in contraddizione con i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano, che in larga misura protegge la famiglia da interventi esterni, riservandoli in linea di massima ai tribunali minorili e ai servizi sociali.

Lo stesso si dica riguardo alla ventilata ipotesi di un intervento del Garante dei minori nei procedimenti civili o penali per rappresentare gli interessi e i diritti del minore. **Fino a quando non sarà approvato il disegno di legge statale in materia di „Garante dei minori nazionale e Garanti regionali”, attualmente all'esame del Senato, il Garante dei minori non avrà accesso alla rappresentanza in giudizio né la possibilità di intervenire nel rapporto tra genitori e figli.**

Sotto questi aspetti l'ambito in cui in Alto Adige un ombudsman può tutelare gli interessi dei minori coincide con quello previsto dalla Legge provinciale 14/1996 sul Difensore civico.

Disegno di legge sul „Garante dei minori” in Senato

Intervento nell'ambito delle esistenti convenzioni stipulate con i Comuni

Inoltre, un organo integrato nella struttura dell'Ufficio del Difensore civico della Provincia di Bolzano potrebbe basare la sua attività sulle **convenzioni** che detto ufficio ha stipulato negli anni passati con Comuni, Regione e altri enti locali.

Al contrario, un organo che non sia parte dell'Ufficio del Difensore

civico dovrebbe anzitutto concludere **nuovi accordi con i Comuni**, cosa probabilmente indispensabile considerando la competenza dei Comuni relativamente alla gestione delle scuole materne e alla dotazione di base delle scuole.

## 4. Struttura fondamentale della futura Difesa civica

### 4.1 Soluzione: trattazione di tutte le questioni sottoposte dai cittadini in una struttura complessiva, articolata in ambiti specialistici

Soluzione: trattazione uniforme delle questioni con consulenza specialistica

Venire incontro ai cittadini

Trattazione complessiva delle istanze dei cittadini

Assicurare la competenza nei vari settori

A questo punto occorre trovare una **soluzione** che tenga conto sia del fatto che **alcune questioni necessitano di una trattazione specialistica** (ad es. particolari conoscenze tecniche, particolari facoltà di accesso) sia dell'esigenza di **affrontare le questioni in maniera uniforme, complessiva e accessibile ai cittadini**.

Nel far questo bisogna **evitare interventi paralleli** di varie istituzioni e aspirare a una soluzione che sia **economica** e - non ultimo - **durevole**.

**Per venire incontro all'utenza** è importante che vi siano un **recapito** e un **numero telefonico/ indirizzo e-mail** attraverso i quali tutti i cittadini possano contattare un interlocutore cui esporre le proprie esigenze. Il cittadino non deve essere costretto a chiedersi se la questione che lo riguarda attiene alla sfera minore, sanitaria, ambientale ecc., ma deve sapere che esiste un indirizzo cui rivolgersi per **qualsiasi questione relativa alla sfera pubblica**.

Una **trattazione complessiva** delle istanze dei cittadini presuppone che la struttura comprenda **esperti dei più vari settori specialistici** in grado di affrontare debitamente la complessità e le sfaccettature che caratterizzano numerose istanze. Ad esempio, nel caso di un bambino che abbia riportato una ferita nel corso dell'attività scolastica e in ospedale non abbia ricevuto cure adeguate sono richieste competenze specialistiche sia in ambito giuridico che medico e pedagogico.

Analoghe considerazioni valgono per l'obiettivo che impone di **evitare interventi paralleli da parte di più strutture**. Se l'azione a tutela degli interessi dei minori o dei pazienti non viene armonizzata con quella degli interessi generali del cittadino, si corre il rischio che più strutture impieghino contemporaneamente le proprie risorse per perseguire lo stesso scopo e pertanto possano essere dedicate meno energie alla tutela di altri interessi.

Al fine di garantire l'**economicità della soluzione** è indispensabile che le risorse già disponibili siano integrate al meglio nella futura struttura. Inoltre va tenuto presente che ormai da parecchi anni una collaboratrice dell'Ufficio si occupa delle istanze dei malati e che quindi la Difensora civica dispone già di un'esperta in ambito sanitario, che va ad aggiungersi allo **staff di esperte in campo giuridico e amministrativo** attualmente al servizio dell'Ufficio.

E' inoltre necessario fare in modo che si tratti di una **soluzione duratura**. La struttura dell'istituzione deve garantire la capacità della stessa di adeguare la propria attività anche ai **futuri sviluppi sociali**. A titolo di esempio si può menzionare l'atteso aumento della percentuale di anziani o di immigrati sul totale della popolazione, che incrementerà il peso delle istanze relative a questi gruppi sociali. Per reagire appropriatamente al modificarsi dei bisogni è necessario che la struttura sia organizzata in maniera flessibile, così da consentire tempestivamente e senza grande dispendio di mezzi l'intervento degli esperti incaricati delle varie questioni.

Evitare interventi paralleli, non procedere su doppio binario

Economicità

Durevolezza

Casa della Difesa civica:

- settore „difesa generale dei cittadini“
- settore „difesa dei malati“
- settore „difesa dei minori“
- in caso di necessità ulteriori settori specializzati

Sportello per tutti i cittadini

## 4.2 La „Casa della Difesa civica“

Il programma prevede la creazione di una „**Casa della Difesa civica**“, in cui oltre al settore della **difesa generale dei cittadini** siano presenti anche **settori specializzati** per la difesa **dei malati e** per la difesa **dei minori**.

Scopo fondamentale della „**Casa della Difesa civica**“ è difendere e promuovere i diritti e gli interessi di tutti cittadini in ambito pubblico.

La „Casa della Difesa civica“ ospita in primo luogo il **settore per le questioni generali**. In tale funzione la Difesa civica presta assistenza a cittadini e istituzioni che ritengono lesi i propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione o che desiderano un'informazione sull'attività della pubblica amministrazione.

Inoltre, presso la Casa della Difesa civica è dislocato il settore per **la difesa dei malati**, chiamata a difendere e garantire i diritti e gli interessi di coloro che in Alto Adige usufruiscono di prestazioni sanitarie o che a causa del loro stato di salute necessitano di tali prestazioni.

La Casa della Difesa civica ospita infine anche la sezione **difesa dei minori**, che ha il compito di tutelare e promuovere nella sfera pubblica i diritti di bambini e adolescenti stabiliti da numerosi accordi internazionali, in primo luogo dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia del 20 novembre 1989.

**In caso di necessità** nella Casa della Difesa civica possono essere istituiti **altri settori specifici** per affrontare istanze particolari di singoli gruppi sociali.

Alla „Casa della Difesa civica“ possono rivolgersi tutti i cittadini e le istituzioni che intendono sottoporre questioni e reclami relativi ai settori menzionati.

<p><b>La responsabilità complessiva e il coordinamento</b> della „Casa della Difesa civica“, anche nei confronti del Consiglio Provinciale, competono alla Difensora civica, che in tale funzione - basandosi su un <b>regolamento</b> approvato dall’Ufficio di presidenza del Consiglio Provinciale - armonizza tra loro le attività dei settori specialistici, promuove la comunicazione tra questi ultimi e provvede al raggiungimento degli obiettivi prefissati.</p>	<p>Coordinamento</p>
<p>La Casa della Difesa civica dispone di una <b>segreteria comune</b> che effettua il servizio di anticamera per il settore della difesa generale dei cittadini, per la difesa dei malati e per quella dei minori, nonché per altre questioni.</p>	<p>Regolamento</p>
<p>Le esperte dei singoli settori mettono la loro competenza anche al servizio degli altri settori della Casa della Difesa civica, per garantire che le questioni sottoposte siano affrontate nel migliore dei modi.</p>	<p>Segreteria comune</p>
<p>La Difensora civica presenta annualmente al Consiglio Provinciale dell’Alto Adige una <b>relazione sull’attività svolta</b>, in cui illustra sinteticamente le funzioni svolte da tutti i settori e le istituzioni della Casa della Difesa civica e avanza proposte per rendere più efficace l’attività delle varie amministrazioni.</p>	<p>Sinergie tra i settori</p>
<p>Per poter svolgere in maniera efficiente le attività previste dalla legge la Difensora civica presenta annualmente all’Ufficio di presidenza del Consiglio Provinciale un <b>programma di attività</b> con annesso preventivo dei costi, che una volta approvato costituisce parte integrante del bilancio preventivo.</p>	<p>Relazione sull’attività svolta</p>
	<p>Programma di attività con preventivo dei costi</p>

<p>Obiettivi</p>	<p><b>4.3 La sezione per le questioni generali</b></p> <p>La sezione destinata alla difesa generale dei cittadini persegue l'<b>obiettivo</b> di difendere e promuovere i diritti e gli interessi dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione.</p>
<p>Servizi</p>	<p>Nell'ambito della tutela generale dei cittadini la Difesa civica offre, relativamente alla sfera di attività della pubblica amministrazione, i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ricezione ed esame di reclami e informazione sul risultato dell'esame;</li> <li>• segnalazione di carenze relative al singolo caso e attivazione per la rimozione delle stesse;</li> <li>• informazioni relative ai diritti e doveri dei cittadini.</li> </ul>
<p>Assegnazione di incarichi specifici a singole esperte</p>	<p>Affinché detti compiti possano essere svolti efficacemente nei vari settori, la Difensora civica può incaricare <b>single esperte</b> di concentrarsi su <b>questioni specifiche</b>. Ciò potrebbe valere in particolare per la tutela degli anziani, dell'ambiente, dei disabili e anche degli immigrati.</p> <p>Attualmente la Difensora civica fa fronte a tali compiti avvalendosi di <b>3 esperte nel settore amministrativo</b> ad essa funzionalmente sottoposte.</p>
<p>Personale</p>	<p>L' <b>attività segretariale</b> nel settore della tutela generale dei cittadini è svolta dalla segreteria comune della Casa della Difesa civica.</p>
<p>Udienze</p>	<p>Oltre alle quotidiane <b>ore di udienza</b> negli uffici di Bolzano nell'ambito della difesa generale dei cittadini si tengono regolarmente <b>giorni di udienza</b> presso le seguenti sedi distaccate: Bressanone, Brunico, Merano, Silandro, Vipiteno, Ortisei, S. Martino in Badia ed Egna.</p>

#### 4.4 Il settore „Sanità“

**Obiettivo dell’incaricato per la difesa dei malati** è difendere e garantire i diritti e interessi dei cittadini che in Alto Adige usufruiscono di prestazioni sanitarie o che a causa del loro stato di salute necessitano di simili prestazioni.

La difesa dei malati offre **in ambito sanitario** i seguenti **servizi**:

- ricezione ed esame dei reclami nonché informazione sul risultato dell’esame;
- segnalazione di carenze o disservizi a partire dal singolo caso e attivazione ai fini della loro rimozione;
- informazioni relative ai diritti e doveri dei malati.

Presso la Difesa civica opera ormai da parecchi anni **un’ incaricata per la difesa dei malati**.

Anche il settore per la difesa dei malati ha sede nella Casa della Difesa civica.

Oltre alle quotidiane **ore di udienza** negli uffici di Bolzano l’incaricata per la difesa dei malati riceve presso gli ospedali di Bressanone e Brunico. Entro il 2005 è in programma l’introduzione di ore di udienza anche negli ospedali di Merano e Bolzano.

La prevista commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici completerà poi l’offerta di servizi a tutela dei malati.

La **relazione sull’attività svolta in questo specifico settore** è parte integrante della relazione che la Difensora civica presenta annualmente al Consiglio Provinciale.

Obiettivi

Servizi

Incaricata per il settore sanità

Ore di udienza

Relazione sull’attività svolta

<p>Obiettivi</p>	<p><b>4.5 Il settore „Minori“</b></p> <p><b>L’incaricato per la difesa dei minori</b> persegue l’<b>obiettivo</b> di difendere e promuovere nel settore pubblico (scuole, servizi sociali, istituti ecc.) i diritti dei bambini e degli adolescenti così come stabiliti in numerosi accordi internazionali, in primo luogo la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell’infanzia del 20 novembre 1989.</p>
<p>Servizi</p>	<p>Il settore per la difesa dei minori offre i seguenti <b>servizi</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mediazione tra bambini / adolescenti / genitori / educatori da un lato e la pubblica amministrazione (scuole, istituti, servizi sociali ecc.) dall’altro;</li> <li>• ricezione ed esame di reclami riguardanti gli interessi dei minori nonché informazione sul risultato dell’esame stesso;</li> <li>• partendo dal singolo caso concreto, segnalazione di carenze o disservizi in settori attinenti alla sfera vitale dei minori e attivazione ai fini della loro eliminazione attraverso la relazione sull’attività svolta;</li> <li>• informazione e consulenza a tutti cittadini, le associazioni e le istituzioni relativamente agli interessi dei minori.</li> </ul>
<p>Incaricato per il settore minori</p>	<p>Per seguire gli interessi dei minori è necessario assegnare un incarico specialistico all’interno dell’Ufficio del Difensore civico, il cui titolare sia dotato di <b>autonomia organizzativa</b> nel settore minorile entro i limiti del regolamento approvato dall’Ufficio di Presidenza del Consiglio Provinciale, ma sia funzionalmente sottoposto alla Difensora civica.</p>
<p>Nomina</p>	<p>La nomina di tale incaricato deve avvenire <b>a tempo determinato attraverso una selezione pubblica</b>. L’incarico può essere prorogato dal Difensore civico. La particolarità della nomina e la sua durata limitata devono garantire la capacità di far fronte adeguatamente anche a lungo termine ai bisogni dei minori, bisogni che sono in continua trasformazione.</p> <p>La commissione di concorso è composta dal Difensore civico in veste</p>

di Presidente, dal Segretario generale del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano e da un esperto di problematiche minorili.

Pertanto nella fase di attuazione concreta è necessario avvalersi di un'incaricata per la difesa dei minori e potenziare la segreteria comune.

L'**attività segretariale** è svolta dalla segreteria comune della Casa della Difesa civica.

Anche **logisticamente** il settore per la difesa dei minori ha sede presso la Casa della Difesa civica.

Le **ore di udienza** si tengono negli uffici di Bolzano e anche all'esterno in forma adeguata alle esigenze dei minori.

La relazione sull'attività svolta dall'incaricata per la difesa dei minori è parte integrante della relazione che la Difensora civica presenta annualmente al Consiglio Provinciale.

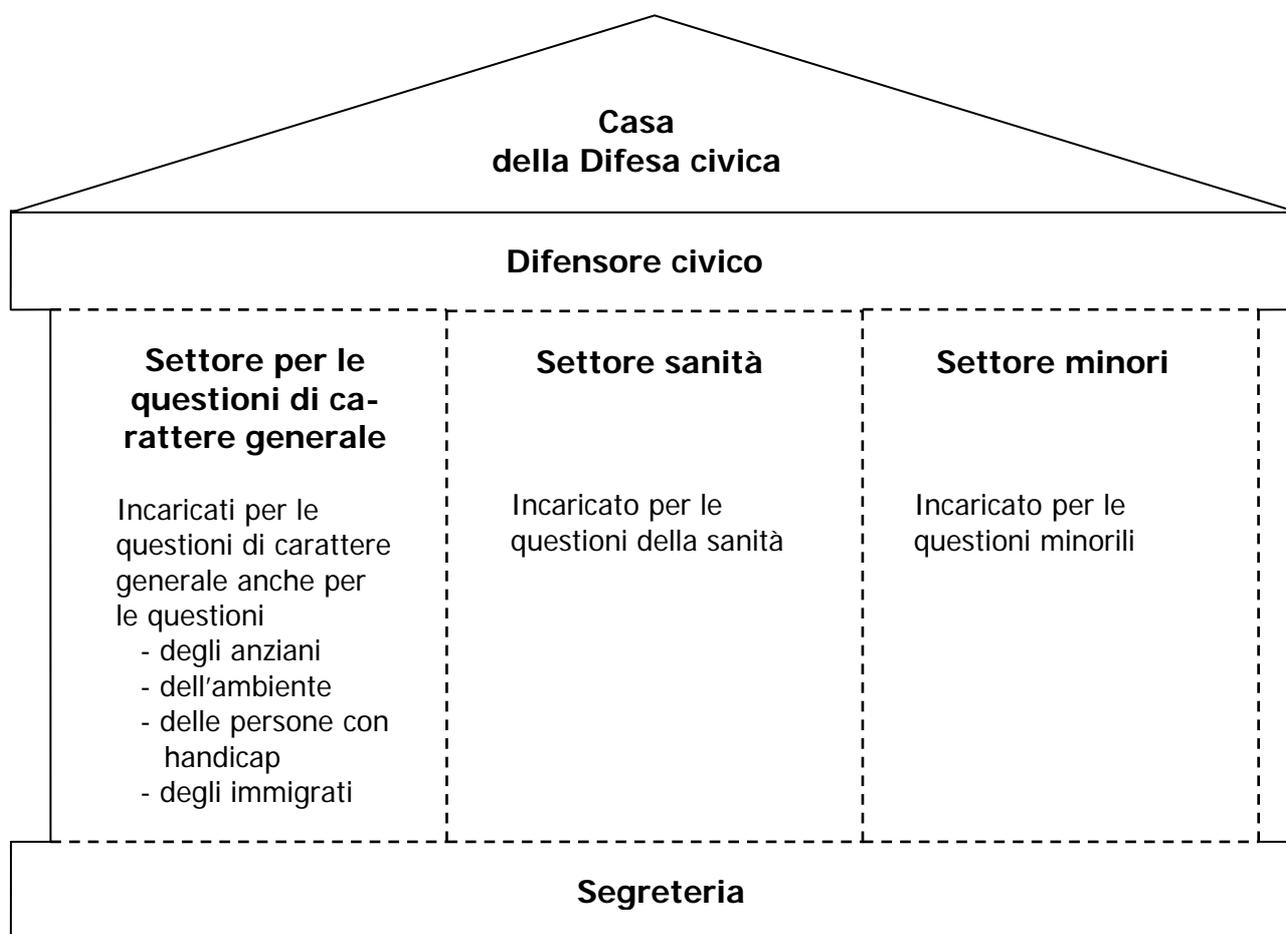
Attuazione concreta

Strutture

Ore di udienza

Relazione sull'attività svolta

#### 4.6 Rappresentazione grafica della Casa della Difesa civica



## Appendice 1

### Strutture e sportelli per i minori in Alto Adige

#### Uffici provinciali:

- Uffici Servizio giovani;
- Ufficio Famiglia, donna e gioventù;
- Uffici Formazione professionale.

#### **Scuola dell'infanzia, scuola primaria e secondaria: sportello per integrazione, consulenza ed educazione alla salute**

Consulenza, assistenza, attività informativa rivolta ad alunne e alunni, genitori, insegnanti delle scuole dell'obbligo e delle scuole dell'infanzia, direttrici e direttori su questioni che riguardano specificamente problematiche legate all'handicap, difficoltà d'apprendimento e di comportamento o problemi di carattere generale (abbandono, anomalie comportamentali, affidamento familiare).

#### **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali**

Attività informativa, accompagnamento, consulenza, tutela e benessere dei minori in situazioni di vita difficili; assistenza ai minori e alle loro famiglie.

#### **Servizio psicologico delle Aziende sanitarie**

Servizi psicologici rivolti a bambini e adolescenti per l'accertamento diagnostico di anomalie nello sviluppo, nel comportamento e nell'apprendimento.

**Young+Direct:** Attività informativa e assistenza psicologica rivolta a bambini e adolescenti che vivono in condizioni difficili e si trovano in situazioni di crisi; elaborazione di relazioni, attività preventiva e progettuale, creazione di una rete di collegamento.

#### **Consultori familiari**

Consulenza individuale e terapia per bambini e adolescenti relativa a problematiche sociali, psicologiche, ginecologiche, giuridiche e sessuali.

#### **Mediazione familiare (ASDI)**

Per famiglie in caso di separazione dei genitori affinché la separazione avvenga nel modo meno traumatico possibile.

**Strutture sociopedagogiche per minori** (gestite da soggetti privati in convenzione con le Comunità comprensoriali):

- comunità alloggio (Villaggio del fanciullo, Opera serafica, La Strada - der Weg, Casa S. Vincenzo di Silandro),
- comunità di tipo familiare (Villaggio SOS, Comunità Murialdo)
- alloggi protetto (La Strada - der Weg, Villa Winter, Villaggio SOS)
- Istituto provinciale per l'assistenza all'infanzia.

**Altre strutture:** Telefonhilfe – Telefono Amico, Caritas Telefonseelsorge/Telefono per l'assistenza spirituale, Ufficio minori – Sezione polizia criminale/Questura, Centro per la salute mentale, Servizio dipendenze patologiche, case d'accoglienza per donne, Associazione amicizia e solidarietà (Merano), gruppi di auto mutuo aiuto.

### **Attività di lobbying e attività giovanili extrascolastiche**

Associazioni e organizzazioni giovanili, servizi per i giovani, centri e luoghi d'incontro per i giovani; associazione delle famiglie (Familienverband), gestione del tempo libero, assistenza, orientamento, attività politica di lobbying.

### **Tribunale per i Minorenni**

Interviene su incarico del Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni; prende provvedimenti a tutela di minorenni (allontanamento del minorenne/dell'autore del reato dalla famiglia, prescrizione di assistenza psicologica, assistenza nello svolgimento dei compiti a casa) In caso di reati commessi da minorenni (14-18) processo specifico + servizio sociale specifico.

### **Servizio sociale Ministero di Grazia e Giustizia ussm**

### **Procuratore della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni**

Dirige le indagini preliminari e promuove l'azione penale nei procedimenti penali contro minorenni (dai 14 ai 18 anni). Analisi di situazioni di bisogno e di abuso che riguardano minorenni (da 0 a 18 anni) in vista di una richiesta di interventi adeguati presso il Tribunale per i Minorenni in caso di non adempimento dei compiti educativi da parte dei genitori.

### **Mediazione penale minorile**

Gestita tramite convenzione dall'associazione „La Strada - der Weg“.

### **Ufficio del Difensore civico**

Consulenza e mediazione per tutte le cittadine e tutti i cittadini che hanno problemi con autorità pubbliche. Temi inerenti ai minorenni: scuola, trasporto degli studenti, questioni collegate al traffico e reati in materia di circolazione stradale, servizi sociali.

I dati relativi ai compiti delle varie strutture sono stati ricavati dal grafico elaborato dal Südtiroler Jugendring (Federazione associazioni giovanili dell'Alto Adige) e aggiornato nell'autunno del 2004.

## Appendice 2

Nella seguente **tabella** basata sul **progetto per l'istituzione della pubblica tutela dei minori, elaborato nel marzo 2005**, vengono definiti in modo preciso i compiti e le competenze della Difesa civica differenziandoli da quelli propri di altre istituzioni e uffici.

	Difesa civico	Altre istituzioni e uffici
<p><b>Compiti della pubblica tutela dei minori</b></p> <p>In base alla convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e al fine di <b>migliorare le condizioni di vita dei bambini e giovani</b>, la pubblica tutela dei minori è preposta all'espletamento dei seguenti compiti:</p> <p>a) <b>impegnarsi a favore di una società a misura di bambino e giovane</b> e per il rispetto dei loro diritti,</p> <p>b) <b>mediare nei conflitti</b> che sorgono fra bambini, adolescenti, i loro genitori o le persone preposte alla loro educazione da un lato e amministrazioni e servizi pubblici dall'altro,</p> <p>c) <b>sensibilizzare e informare</b> la società in merito alle esigenze dei bambini e degli adolescenti,</p> <p>d) <b>evidenziare violazioni dei diritti dei bambini e degli adolescenti</b> commesse a tutti i livelli da istituzioni, autorità e amministrazioni</p> <p>e) <b>promuovere il collegamento</b> fra servizi pubblici e/o privati con l'obiettivo di migliorare la capacità di seguire le esigenze dei bambini e degli adolescenti.</p>	<p>Compito precipuo del Difensore civico in quanto organo di mediazione fra cittadino e amministrazione</p> <p>Compito secondario del Difensore civico – in relazione alla funzione del Difensore civico</p> <p>Nel caso singolo compito del Difensore civico dei servizi sociali, del Tribunale per i Minorenni</p> <p>no</p>	<p>Compito di tutte le istituzioni che si occupano di bambini e di adolescenti nonché della politica</p> <p>Fondamento e compito precipuo della rappresentanza di interessi</p> <p>In generale compito della rappresentanza di interessi</p> <p>Amministrazione: tutti gli uffici e tutte le istituzioni pubbliche</p>
<p><b>Competenze e procedure della pubblica tutela dei minori</b></p> <p>I compiti della pubblica tutela dei minori vengono svolti:</p>		

<p>a) tramite un <b>Osservatorio permanente</b> che rivolge la propria attenzione in particolare alla situazione minorile (studi, ricerche e statistiche),</p>	<p>no</p>	<p>Ufficio Famiglia, donna e gioventù</p>
<p>b) <b>presentando ogni anno una relazione complessiva sui giovani</b> in cui vengono illustrati in maniera critica i punti deboli e i punti di forza degli interventi delle amministrazioni pubbliche rivolti ai bambini e agli adolescenti e vengono avanzate delle proposte migliorative,</p>	<p>no</p>	<p>Uffici Servizio giovani</p>
<p>c) <b>sensibilizzando l'opinione pubblica</b> sui diritti dei minori e sui necessari interventi a favore dell'infanzia e dell'adolescenza,</p>	<p>Difensore civico in via secondaria – in relazione alla funzione del Difensore civico</p>	<p>Compito precipuo della rappresentanza di interessi</p>
<p>d) <b>mediando in situazioni di conflittualità</b> che sorgono a causa di interpretazioni divergenti in merito ai diritti e ai doveri dei minori in relazione alla fruizione dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche</p>	<p>Compito precipuo del Difensore civico</p>	
<p>e) <b>prestando consulenza e assistenza a bambini e adolescenti</b> in questioni giuridiche e mediando in situazioni di conflittualità fra questi e i loro genitori o le persone preposte alla loro educazione,</p>	<p>Difensore civico in via secondaria – in relazione alla funzione del Difensore civico</p>	<p>Consultori</p>
<p>f) <b>dando il proprio parere in merito a disegni di legge provinciali e regolamenti</b> che riguardano bambini, adolescenti, famiglie e attività educativa in generale,</p>	<p>no</p>	<p>Comitati provinciali per la gioventù</p>
<p>g) tramite <b>ricorsi gerarchici</b> contro atti amministrativi della Provincia,</p>		<p>Gli interessati stessi</p>
<p>h) tramite <b>la trasmissione di esposti</b> alle autorità competenti,</p>	<p>Difensore civico</p>	<p>Rappresentanza di interessi – in via secondaria</p>
<p>i) attraverso <b>un'attività istituzionalizzata di collegamento</b>,</p>	<p>no</p>	<p>Amministrazione – compito degli uffici</p>
<p>j) attraverso <b>un'attività informativa trasparente e capillare</b> sul proprio lavoro e sugli sviluppi nell'ambito dei diritti dei minori.</p>	<p>Difensore civico – in relazione alla funzione del Difensore civico</p>	<p>Compito precipuo della rappresentanza di interessi e compito dell'amministrazione</p>

<p>Deve essere garantita la possibilità di <b>prendere in visione gli atti</b> presso l'amministrazione provinciale e i comuni così come presso il Difensore civico.</p>	<p>La facoltà più importante ed esclusiva del Difensore civico</p>	
--	--	--



## Futuro assetto della Difesa civica dell'Alto Adige – sunto

### Considerazioni sulla Difesa civica

#### Compiti, attività e struttura dell'Istituto dell'Ombudsman

L'Ombudsman funge da **mediatore tra cittadini e autorità** ponendosi come figura **super partes**. Se l'Ombudsman constata che **un'istituzione non funziona a dovere**, si adopera in nome del **principio di sussidiarietà** affinché essa svolga meglio le sue funzioni.

Il **compito principale dell'Istituto dell'Ombudsman** è quello di controllare l'amministrazione al fine di migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e i cittadini e di promuovere la tutela dei diritti umani.

Il ruolo dell'Ombudsman non deve essere confuso con quello di **un'associazione di carattere politico**. Le associazioni di categoria sono per loro stessa natura di parte, hanno il compito di influenzare direttamente o indirettamente le decisioni politiche ed economiche, di sensibilizzare la società nei confronti dei propri interessi e di fare attività di PR sia all'interno sia all'esterno. Per contro l'Ombudsman, in virtù della propria indipendenza e della propria funzione di mediatore, deve essere assolutamente equidistante.

Le Istituzioni dell'Ombudsman possono **trattare settori specifici** oppure possono esaminare qualsiasi reclamo dei cittadini nei confronti dell'ente pubblico. Gli organismi internazionali indicano tuttavia che diverse strutture specializzate non costituiscono una valida alternativa all'**Ombudsman con competenze generali** e mettono in guardia contro un'eccessiva proliferazione delle strutture.

(deliberazione dei Comuni e delle Regioni d'Europa Nr. 80/1999)

#### Considerazioni in merito all'Istituzione di una Difesa dei minori

Per quanto riguarda la richiesta di **istituire una Difesa dei minori** va detto innanzitutto che in Alto Adige esistono già **svariate strutture e centri di consulenza per i bambini e i giovani** (allegato 1). Occorre dunque evitare che le funzioni attualmente svolte da queste strutture pubbliche e private ormai consolidate siano assegnate a una nuova istituzione che **le priverebbe del loro campo di attività** (allegato2).

Alla Difesa civica dell'Alto Adige in quanto **Istituzione di tutela dei diritti** possono rivolgersi per legge bambini, giovani, educatori, associazioni e associazioni di categoria, qualora vi siano minori che vengono discriminati, ignorati o trattati in modo inadeguato dall'amministrazione (scuola, aziende sanitarie, servizi sociali, convitti).

Fino all'approvazione del **disegno di legge sul „Garante dei minori statale e garanti regionali“**, che giace tuttora in Senato, non è possibile alcun intervento nella relazione tra genitori e figli, né alcuna rappresentanza processuale per i minori. Tali interventi infatti sarebbero in contraddizione con i principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano, i quali tutelano ampiamente la famiglia da interventi esterni e la affida in sostanza ai Tribunali dei minori e ai servizi sociali.

Secondo le **raccomandazioni internazionali** un'Istituzione per la tutela dei diritti dei minori deve essere **indipendente** sia dal *governo, dall'amministrazione pubblica e dalla politica*, che dalle varie *associazioni e rappresentanti di categoria* e dalle *strutture e dai servizi privati*.

Il **Comitato delle Nazioni Unite per i diritti dell'infanzia** ha sollecitato l'Italia a istituire un Ombudsman per i minori **nell'ambito di una struttura indipendente per la tutela dei diritti umani**. Vista la penuria di mezzi finanziari, il Comitato dell'ONU raccomanda, anche per favorire un **uso ottimale delle risorse**, la creazione di una struttura che si occupi in generale della tutela dei diritti fondamentali ma che comprenda anche una sezione dedicata ai diritti dei bambini.

## Configurazione della futura Difesa civica

**Soluzione: esame di tutti i reclami dei cittadini nell'ambito di una struttura comune con sezioni specializzate.**

L'obiettivo è quello di trattare i reclami in modo unitario, globale e rispettoso delle esigenze dei cittadini, ma tenendo anche conto della necessità di **specializzazione** che impongono determinate tematiche. Attualmente l'esigenza di specializzazione è sentita in particolare per quanto riguarda il settore dei **malati e dei minori**.

Si dovrebbero evitare le attività parallele di più strutture; i cittadini devono avere un unico interlocutore, al quale poter rivolgersi per reclami relativi al settore pubblico. È inoltre senza dubbio proficuo anche per la pubblica amministrazione avere un unico interlocutore configurato nella **struttura unica della Difesa civica**. Vanno tenute comunque in debita considerazione le particolari **esigenze di accesso** dei singoli gruppi di cittadini (ad es. bambini, malati, anziani). Per poter tenere conto in modo adeguato della **complessità dei numerosi reclami**, e nello stesso tempo garantire la competenza della struttura, è necessario quindi disporre di un'unica istituzione in grado di offrire conoscenze specialistiche.

Per giungere ad una **soluzione economica** occorre integrare al meglio le risorse materiali e umane disponibili. Il **principio della sostenibilità** impone inoltre che la struttura sia organizzata in modo flessibile, così da potersi adeguare ai futuri sviluppi demografici.

Va istituita una "**casa della Difesa civica**" che oltre al settore dei diritti generali dei cittadini ospiti anche strutture specializzate nella tutela dei diritti dei malati e dei minori.

**Nell'ambito della tutela dei diritti dei cittadini in generale**, la Difesa civica assiste i cittadini che ritengono di aver subito una violazione dei propri diritti e interessi da parte della pubblica amministrazione o che desiderano informazioni in merito all'attività della pubblica amministrazione.

Per lo svolgimento di questa funzione la Difensora civica è affiancata da **tre esperte di questioni amministrative**, nei confronti delle quali la Difensora civica ha potere direttivo e di indirizzo. La Difensora civica può affidare alle singole esperte **questioni specifiche**, ad esempio riguardanti i diritti degli **anziani**, le questioni dell'**ambiente**, i diritti dei **portatori di handicap** o degli **immigrati**.

**La difesa dei malati** consiste nella tutela dei diritti e degli interessi di persone che usufruiscono di prestazioni della sanità pubblica in Alto Adige o che necessitano di prestazioni sanitarie per motivi di salute. Già da alcuni anni esiste presso la Difesa civica provinciale **un'esperta incaricata per la difesa dei malati**, che tiene tutte le udienze negli ospedali.

**La difesa dei minori** si prefigge come obiettivo la tutela e la promozione dei diritti di bambini e giovani nei confronti della pubblica amministrazione, come previsto da numerosi trattati internazionali, tra cui in particolare la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dell'infanzia del 20 novembre 1989.

La difesa dei minori deve essere affidata a una **persona esperta in materia**, nell'ambito della Difesa civica. Tale persona è subordinata dal punto di vista dello stato giuridico alla Difensora civica, ma nei limiti del regolamento interno, gode di **autonomia organizzativa**. La nomina di questa persona dovrebbe essere a tempo determinato sulla base di una selezione pubblica.

Per iniziare concretamente la fase di sviluppo è necessaria quindi la figura di un'esperta nel settore dei giovani ed altresì il rafforzamento della segreteria comune.

A seconda delle necessità, nell'ambito della casa della Difesa civica possono essere definiti **altri settori specifici**, per tenere conto delle particolari esigenze di singoli gruppi di cittadini.

La Difensora civica detiene la **responsabilità generale ed il coordinamento**, anche nei confronti del Consiglio provinciale, della casa della Difesa civica. Ella coordina l'attività dei vari ambiti specialistici sulla base di un **regolamento interno**, approvato dall'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, promuove la comunicazione tra di essi.

La casa della Difesa civica dispone di una **segreteria comune**.

Le **esperte dei singoli settori** mettono le proprie conoscenze a disposizione dei vari ambiti specialistici per garantire una soluzione ottimale dei casi in esame.

