

## APPENDICE

<b>Allegato n. 1</b>	
I Comuni convenzionati .....	48
<b>Allegato n. 2</b>	
Le sedi distaccate e le udienze .....	51
<b>Allegato n. 3</b>	
La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali.....	52
<b>Allegato n. 4</b>	
L'Istituto europeo dell'Ombudsman .....	54
<b>Allegato n. 5</b>	
La legge provinciale n.14 del 1996.....	55
<b>Allegato n. 6</b>	
La nuova legge provinciale n. 3 del 2010.....	59
<b>Allegato n. 7</b>	
Le collaboratrici del Difensore civico .....	64
<b>Allegato n. 8</b>	
L'informazione .....	65

**Allegato n. 1**

I Comuni convenzionati

**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
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. Velturno	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

**Allegato n. 1**

I Comuni convenzionati

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
60. Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61. Vadena	n. 7 del 26.01.06
62. Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63. Provès	n. 7 del 31.01.06
64. Andriano	n. 5 del 09.02.06
65. Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66. Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67. Racines	n. 11 del 10.03.06
68. Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69. Luson	n. 16 del 15.03.06
70. Vipiteno	n. 10 del 29.03.06
71. Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72. Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73. San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74. Verano	n. 11 del 06.04.06
75. Tires	n. 17 del 07.04.06
76. San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77. Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06

**Allegato n. 1**

I Comuni convenzionati

78.	Postal	n. 11 del 21.04.06
79.	Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80.	Naturno	n. 31 del 08.05.06
81.	Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82.	Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83.	Corvara	n. 24 del 29.05.06
84.	Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85.	Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86.	Senales	n. 16 del 13.06.06
87.	Brennero	n. 25 del 13.06.06
88.	Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89.	San Prancrazio	n. 20 del 19.06.06
90.	Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91.	Plaus	n. 21 del 24.07.06
92.	Aldino	n. 34 del 22.08.06
93.	Parcines	n. 28 del 26.09.06
94.	San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95.	Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96.	Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97.	Comune di Marebbe	n. 2 del 06.11.06
98.	Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99.	Caines	n. 20 del 19.12.06
100.	Selva dei Molini	n. 7 del 23.02.07
101.	Rio di Pusteria	n. 3 del 27.02.07
102.	Cermes	n. 17 del 25.06.07
103.	Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104.	Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105.	Salorno	n. 58 del 19.12.07
106.	Anterivo	n. 12 del 11.08.08
107.	San Genesio Atesino	n. 25 del 10.09.08
108.	Martello	n. 20 del 20.10.08
109.	Curon Venosta	n. 31 del 19.11.08
110.	Villabassa	n. 29 del 27.11.08
111.	Cornedo all'Isarco	n. 1 del 28.01.09
112.	Ora	n. 4 del 28.01.09
113.	Tesimo	n. 19 del 12.11.09
114.	Malles	n. 49 del 19.11.09

Mancano: Laion e Tubre

## **Allegato n. 2**

Le sedi distaccate e le udienze

### **Le sedi distaccate e le udienze**

#### **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 l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5  
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

#### **Presso le sedi periferiche**

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- **a Bressanone**
  - presso la "Villa Adele", Viale Ratisbona 18  
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
  - presso l'ospedale, Via Dante 51  
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Brunico**
  - presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1  
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
  - presso l'ospedale, Via Ospedale 11  
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Merano**
  - presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10  
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
  - presso l'ospedale, Via G. Rossini 7  
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Silandro**
  - presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134  
ogni 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 quarto venerdì 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 9.30 alle 11.30

**Allegato n. 3**

La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali

**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, Puglia e Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. In Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995.

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano. La conferenza dei Difensori civici delle Regioni si propone di promuovere lo scambio di informazioni tra i Difensori civici, di supportare, ad ogni livello, le richieste dei cittadini e di incrementare i contatti a livello internazionale. La sede della Conferenza è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Marche, Samuele Animali.

I temi al centro degli incontri sono stati, anche nel 2008, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale, l'abolizione dell'istituzione del Difensore civico della Regione Friuli-Venezia Giulia nell'agosto 2008 e l'abolizione dei Difensori civici comunali, sancita dalla legge finanziaria per l'anno 2010.

I Difensori civici regionali sono:

**Regione Abruzzo****GIULIANO GROSSI**

Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila



0862/644802- numero verde 800238180



0862/23194



info@difensorecivicoabruzzo.it



www.difensorecivicoabruzzo.it

**Regione Valle d'Aosta****FLAVIO CURTO**

Via Festaz 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.Regione.vda.it



www.consiglio.Regione.vda.it

**Regione Basilicata****CATELLO APREA**

Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza



0971/274564 - 0971/447501



0971/469320



difensorecivico@Regione.basilicata.it



www.consiglio.basilicata.it

**Regione Emilia Romagna****DANIELE LUGLI**

Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna



051/5276382 - numero verde 800515505



051/5276383



difensorecivico@Regione.emilia-romagna.it



www.Regione.emilia-romagna.it

**Regione Friuli-Venezia Giulia****abolita nel 2008**

Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste



040/364130 - 040/3773316



040/3773197



difensore.civico.ts@Regione.fvg.it



www.consiglio.Regione.fvg.it

**Regione Campania****VINCENZO LUCARIELLO**

Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli



081/7783111



081/7783837



difensore.civico@consiglio.Regione.campania.it



www.consiglio.Regione.campania.it

### Allegato n. 3

La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali

#### Regione Lazio

 **FELICE MARIA FILOCAMO**  
 Via Giorgione 18 - 00147 Roma  
 06/59602014 - 06/59606656  
 numero verde 800866155  
 06/65932015  
 [difensore.civico@Regioneee.lazio.it](mailto:difensore.civico@Regioneee.lazio.it)  
 [www.Regioneee.lazio.it](http://www.Regioneee.lazio.it)

#### Regione Lombardia

 **DONATO GIORDANO**  
 Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 20124 Milano  
 02/67482465 - 02/67482467  
 02/67482487  
 [info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)  
 [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

#### Regione Molise

 **PIETRO DE ANGELIS**  
 Via Monte Grappa, 50 - 86100 Campobasso  
 0874/604670  
 0874/604681  
 [difensore.civico@consiglio.Regioneale.Regioneee.molise.it](mailto:difensore.civico@consiglio.Regioneale.Regioneee.molise.it)  
 [www.Regioneee.molise.it](http://www.Regioneee.molise.it)

#### Regione Toscana

 **GIORGIO MORALES**  
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  
 055/2387860 - 055/2387861  
 numero verde 800018488  
 055/210230  
 [difensorecivico@consiglio.Regioneee.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.Regioneee.toscana.it)  
 [www.consiglio.Regioneee.toscana.it](http://www.consiglio.Regioneee.toscana.it)

#### Provincia autonoma di Bolzano

 **BURGI VOLGGER**  
 Via Portici 22 - 39100 Bolzano  
 0471/301155  
 0471/981229  
 [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)  
 [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

#### Regione Liguria

 **ANNAMARIA FAGANELLI**  
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova  
 010/565384 - 010/5484510 -  
 numero verde 800807067  
 010/540877  
 [difensore.civico@Regioneee.liguria.it](mailto:difensore.civico@Regioneee.liguria.it)  
 [www.Regioneee.liguria.it](http://www.Regioneee.liguria.it)

#### Regione Marche

 **SAMUELE ANIMALI**  
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona  
 071/2298483  
 071/2298264  
 [difensore.civico@consiglio.marche.it](mailto:difensore.civico@consiglio.marche.it)  
 [www.consiglio.marche.Regioneee.it/difensorecivico](http://www.consiglio.marche.Regioneee.it/difensorecivico)

#### Regione Piemonte

 **ANTONIO CAPUTO**  
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino  
 011/5757387  
 011/5757386  
 [difensore.civico@consiglioRegioneale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioRegioneale.piemonte.it)  
 [www.consiglioRegioneale.piemonte.it](http://www.consiglioRegioneale.piemonte.it)

#### Regione Veneto

 **VITTORIO BOTTOLI**  
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre  
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401  
 numero verde 800294000  
 041/5042372  
 [dc@consiglioveneto.it](mailto:dc@consiglioveneto.it)  
 [www.difensorecivico.veneto.it](http://www.difensorecivico.veneto.it)

#### Provincia autonoma di Trento

 **RAFFAELLO SAMPAOLESI**  
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento  
 0461/213203 - numero verde 800851026  
 0461/213206  
 [difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it)  
 [www.consiglio.provincia.tn.it](http://www.consiglio.provincia.tn.it)

## Allegato n. 4

### L'Istituto europeo dell'Ombudsman



#### Europäisches Ombudsman Institut

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. L'IEO è un'associazione indipendente e senza fine di lucro, che persegue lo scopo della divulgazione e promozione del concetto di ombudsman e dell'attività e ricerca scientifica su questioni attinenti i diritti umani, la tutela dei cittadini e la figura dell'ombudsman.

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Belgio, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria.

Presidente IEO: Ulrich Galle, Ombudsman della Regione Reno-Vestfalia, Germania

Vice-Presidente IEO: Burgi Volgger, Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano-Italia

Vice-Presidente IEO: Guido Schürmans, Ombudsman, College des Mediateurs Federaux, College van de Federale, Belgio



International Ombudsman Institute

#### Internationales Ombudsman Institut

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) venne fondato nel 1978. Esso comprende gruppi regionali in Africa, Asia, Australia, nell'Oceano Pacifico, nei Paesi caraibici, nell'America Latina, così come nell'America del Nord ed in Europa.

Attualmente l'Istituto conta 150 componenti provenienti da 75 Paesi. L'Istituto internazionale dell'ombudsman è l'unica rete operativa a livello mondiale per la cooperazione tra circa 150 istituzioni dell'Ombudsman. Il 1° settembre 2009 la Difesa civica nazionale a Vienna ha assunto il Segretariato generale dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI), che, in precedenza, era spettato all'Università di Alberta nello Stato dell'Edmonton in Canada. Il nuovo segretariato generale dell'IOI si propone di rafforzare lo scambio di informazioni e la collaborazione tra le istituzioni dell'Ombudsman dei 75 Paesi membri.

Presidente dell'IOI: William Angrick, Ombudsman dello Iowa,

Segretariato generale dell'IOI: Peter Kostelka, Difensore civico nazionale dell'Austria,

Regioni europee dell'IOI: Vice-presidente Rafael Ribò, Difensore civico della Catalogna

## Allegato n. 5

La legge provinciale n. 14 del 1996

### **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.(1)
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.

**Allegato n. 5**

La legge provinciale n. 14 del 1996

**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

## **Allegato n. 5**

La legge provinciale n. 14 del 1996

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 messogli/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 11/bis. (Programmazione e svolgimento dell'attività)**

1. Il difensore civico/La difensora civica presenta entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.

2. La gestione delle spese connesse con il funzionamento della difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

3. Per l'erogazione delle spese relative alle attività della difesa civica il Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato, scelto tra i dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati e sulla base delle istruzioni del difensore civico/della difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano per il riscontro amministrativo-contabile. 3)

### **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

**Allegato n. 5**

La legge provinciale n. 14 del 1996

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.

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

3) L'art. 11/bis è stato inserito dall'art. 5, comma 1, della L.P. 10 giugno 2008, n. 4.

## Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

### **Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3 "Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano" <sup>(1)</sup>**

#### **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. I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.
3. La presente legge disciplina 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)**

1. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:
  - a) l'amministrazione provinciale;
  - b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
  - c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.
3. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica ri-chiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

#### **Articolo 3 (Modalità e procedure)**

1. I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.
3. Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/La Difensora civica.
4. 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.
5. 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.
6. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi

**Allegato n. 6**

La legge provinciale n. 3 del 2010

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 dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

7.L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

**Articolo 4 (Posizione giuridica)**

1. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, 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 al segreto d'ufficio.
3. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

**Articolo 5 (Relazione sull'attività)**

1. Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.
3. Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

**Articolo 6 (Requisiti e nomina)**

1. I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:
  - a) diploma di laurea e
  - b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché
  - c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.
2. La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:
  - a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
  - b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
  - c) l'indennità;
  - d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.
3. Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo

## Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

4. Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.

### **Articolo 7 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)**

1. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.
2. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. 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, enti o imprese.
3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

### **Articolo 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)**

1. Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.
2. Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.
3. Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve darne comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.

### **Articolo 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)**

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica è di sei anni. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8.
2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi

**Allegato n. 6**

La legge provinciale n. 3 del 2010

componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

3. Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessi dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

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

1. Per la durata della carica, al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di carica prevista per i componenti del Consiglio provinciale, esclusa la diaria. Per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio valgono le disposizioni vigenti per i dipendenti del Consiglio provinciale. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio stesso.

**Articolo 11 (Personale)**

1. Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. 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. Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.
3. Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

**Articolo 12 (Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica)**

1. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.
2. L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.

**Articolo 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)**

1. Il Difensore civico/La Difensora civica presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, entro il 15 settembre di ogni anno, un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.
2. La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.
3. Per l'erogazione delle spese relative alle attività della Difesa civica il/la Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/le

## **Allegato n. 6**

La legge provinciale n. 3 del 2010

dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario/Detta funzionaria provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati/funzionarie delegate e sulla base delle istruzioni del Difensore civico/della Difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio provinciale per il riscontro amministrativo-contabile.

### **Articolo 14 (Norma finanziaria)**

1. Le spese per la Difesa civica sono a carico del bilancio del Consiglio provinciale, e al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1.

### **Articolo 15 (Abrogazione)**

1. È abrogata la legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, e successive modifiche.

### **Articolo 16 (Entrata in vigore)**

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

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.

<sup>(1)</sup> Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6.

**Allegato n. 7**

Le collaboratrici del Difensore civico

**Le collaboratrici del Difensore civico**

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.

Signora **Claudia Walzl**, diploma di maturità, esperienze lavorative pluriennali in Italia e all'estero nel settore dell'amministrazione e in quello turistico; da maggio 2007 segretaria presso l'Ufficio della Difesa civica.

**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 psicotesi 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 Elisabeth Parteli**, laurea in giurisprudenza a Innsbruck e Milano, tirocinio forense nel distretto della Corte d'Appello di Vienna, tirocinio da avvocato a Bolzano, dal 2009 esperta nel settore amministrativo alla Difesa civica; assunta a tempo parziale.

**Allegato n. 8**  
L'informazione

**Il sito internet**



**Home**  
Compiti  
Competenze  
Interlocutori  
**Reclami online**  
Udienze  
Informazione  
Basi normative  
Link

**Difesa civica**  
Via Portici 22  
39100 Bolzano  
Tel. 0471 301 155  
Fax 0471 981 229  
posta@difesacivica.bz.it  
PEC: E-mail certificata



**La Difesa civica**  
della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

deutsch | latin

**Benvenuti!**

La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.



Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.

La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.

**Informazione e consulenza**  
09.00 - 12.00  
15.00 - 16.30

**Attualità**  
» Udienze  
» Comunicati stampa  
» Relazione annuale 2008  
» Commissione conciliativa  
» Vademecum - rapporto pubblica amministrazione

**Rubrica**  
» Un caso per la Difesa civica

Colophon
Consiglio provinciale || Comitato provinciale per le comunicazioni || Rete Civica
Mappa del sito

**Il Difensore civico risponde**  
**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**

**Dolomiten**  
**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**  
**Betrifft: KEIN GELD FÜR DEN RECHTSANWALT?**

**Mein 19-jähriger Sohn hat vor einigen Monaten einem Mädchen nach einem Streit eine SMS mit einigen dummen Schimpfwörtern geschickt. Sie hat ihn deswegen angezeigt, und jetzt wurde ein Strafverfahren gegen ihn eingeleitet. Im Schreiben der Staatsanwaltschaft steht, dass er einen Anwalt beauftragen muss. Wir möchten jetzt wissen: Wer bezahlt diesen Anwalt? Müssen oder sollen wir bei diesem Anwalt bleiben, oder können wir auch jemand anderen wählen? Kann vielleicht die Volksanwaltschaft, die ja kostenlos ist, meinen Sohn in diesem Verfahren vertreten? Er ist nämlich noch in Ausbildung, und als alleinerziehende Mutter kann ich mir keine großen Ausgaben leisten.**

**Es stimmt zwar, dass die Volksanwältin die Bürger kostenlos berät. Allerdings ist ihre Aufgabe die Vermittlung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung: Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein und kontrolliert, ob das Vorgehen der Behörde im Einzelfall rechtmäßig und angemessen war. Die Volksanwältin ist aber kein Rechtsanwalt und kann die Bürger vor Gericht auch nicht vertreten. Für die Verteidigung im Strafverfahren benötigt ihr Sohn aber notwendigerweise einen Rechtsanwalt. Wenn ihr jährliches steuerbares Familieneinkommen unterhalb einer bestimmten Schwelle liegt – in Ihrem Fall dürften dies rund 10.000 Euro sein –, hat ihr Sohn Anspruch auf Rechtsbeistand auf Kosten des Staates. Dies bedeutet, dass der Staat unter anderem die Kosten für den Rechtsanwalt übernimmt.**

**Das Verzeichnis jener Rechtsanwälte, die sich zu diesem Dienst bereit erklärt haben, führt die Rechtsanwaltskammer. Weitere Auskünfte über die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des kostenlosen Rechtsbeistands im Strafverfahren erteilt dann der jeweilige Rechtsanwalt.**

**Im Schreiben der Staatsanwaltschaft dürften überdies zusätzliche Informationen über die Verteidigungsrechte Ihres Sohnes aufgeführt sein. Wir empfehlen Ihrem Sohn jedenfalls, sich umgehend für einen Rechtsanwalt zu entscheiden, damit dieser ausreichend Zeit für die Vorbereitung der Verteidigung hat.**

**Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen?**  
Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war. Schicken Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Lehen 22, 39100 Bozen, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

**Ein Akt der Tageserleuchtung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft.**

ALTO ADIGE 12

**IL DIFENSORE CIVICO  
RISPONDE**

**Il lavoro di mediazione**  
**Se il quartiere e la giunta si scontrano**  
di Burgi Volgger



**C**ome accade nei rapporti privati, anche nel dialogo tra cittadini ed enti pubblici una parola di troppo o un atteggiamento sbagliato può scattare piccole questioni, di per sé facilmente risolvibili. A volte, infatti, non è tutto qualcosa che l'amministrazione pubblica fa o non fa a suscitare le rimostranze dei cittadini, quando una corrente di informazione da parte dell'ente pubblico, che il staff della Difesa civica può intervenire, con suggerimenti, colloqui personali ed inquadri di mediazione. Il quanto è successo in seguito al reclamo di un gruppo di abitanti di un comune alpino, che si sono rivolti alla Difensora civica Burgi Volgger per segnalare la mancanza di infrastrutture nel loro quartiere. Nella frazione, infatti, oltre a marciapiedi, marciapiedi, marciapiedi, strade d'accesso era disposta, nonché capote anche dal punto di vista architettonico. Il vero problema era però che, secondo trascritto e "dimenticato" dal loro Comune, queste persone avevano già presentato espressioni con i responsabili municipali, e ciò aveva portato nel frattempo alle parti in conflitto una compromessa i rapporti.

La prima mossa della Difensora civica Burgi Volgger è stata quindi quella di coinvolgere i cittadini ed autorità municipali in un dialogo costruttivo, dove fosse possibile confermare serenamente le diverse posizioni. Di seguito, è stata progettata un sopralluogo alla frazione disastrosa: alla presenza della stessa Difensora civica, sono state messe in chiaro le responsabilità e concordati gli interventi pratici necessari per rimediare alla situazione. Andando incontro alle richieste dei residenti, entro pochi mesi, infatti, il Comune ha ultimato i lavori, provvedendo in questo modo a migliorare in maniera notevole la qualità della vita degli abitanti.

**Ritenevo di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione? Potete rivolgervi alla Difesa civica, in via Portici 22 a Bolzano. Il martedì, dal lunedì al venerdì, e 9-12 e 15-16.30 (tel. 0471 301155). E anche possibile compilare un apposito formulario su [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)**