



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

RELAZIONE DELLA DIFENSORA CIVICA SULL'ATTIVITÀ 2011



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi d'la Provinzia autonoma de Bulsan

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ 2011
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

39100 Bolzano | Via Cavour 23

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

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

marzo 2012

INDICE

Una visione d'insieme	1
Aspetti generali	
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	5
Tipo di contatto	5
Distribuzione dell'utenza per Comprensorio	5
Esito della trattazione delle pratiche	6
Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi	6
Staff e sede	7
Statistiche	8
I principali ambiti di attività in riferimento alla pubblica amministrazione	
L'Amministrazione provinciale	15
Lavoro	15
Casa	17
Diritto allo studio	18
Altri settori	18
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES	20
L'Azienda sanitaria	21
I reclami per presunti errori medici	22
I Comuni	23
I tributi comunali	24
Il settore edilizio e abitativo	25
I servizi anagrafici	26
L'inquinamento acustico	27
La collaborazione con i Comuni	27

Comunità comprensoriali.....	28
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche	31
Aspetti vari	
Contatti istituzionali	36
Pubbliche relazioni	39
Appendice	
1 I Comuni convenzionati	41
2 Le sedi distaccate e le udienze	44
3 Le collaboratrici della Difensora civica	45
4 La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010	46
5 Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali	51
6 L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)	53
7 Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.	54
8 Pubbliche relazioni.	59

Nota:

Si ringraziano l'Ufficio Traduzioni e relazioni linguistiche della Regione Trentino-Alto Adige per la traduzione in lingua italiana, il Servizio EDP del Consiglio provinciale di Bolzano per la grafica e la Tipografia della Provincia autonoma di Bolzano per la stampa della relazione.

UNA VISIONE D'INSIEME

Egregio signor Presidente,
gentili Consigliere, egregi Consiglieri
della Provincia Autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 3 del 2010 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 2011.

Uno sguardo al passato

La legge sulla Difesa civica prevede per i cittadini dei singoli Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione con la quale il Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie con le proprie cittadine e i propri cittadini. Nell'anno di riferimento ho stipulato tale convenzione con il Comune di Laion il 14 aprile e con il Comune di Tambre il 13 maggio, cosicché ora tutti i **116 Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano** rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica.

Nel corso del mio mandato ho cercato dapprima di preparare il terreno contattando personalmente ogni Comune e riuscendo a convincere i Sindaci che il servizio reso dalla Difesa civica non è da vedersi come un'ingerenza esterna, ma come un'opportunità per essere più vicini alle esigenze del cittadino e migliorare l'attività amministrativa. In particolare nei Comuni in cui c'è una fitta rete parentale, i cittadini si rivolgono volentieri alla Difesa civica in quanto istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo, in cui le posizioni del Comune e di chi presenta reclamo si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci dimostrano anche che le amministrazioni comunali

riconoscono alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e vicina ai cittadini. (→ Vedi allegato 1)

Il 24 settembre 2011, in occasione dell'Assemblea generale dell'EOI svoltasi in Serbia a Novi Sad, sono stata rieletta **Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**, un'organizzazione che persegue fra i suoi scopi l'attività scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman. Attualmente aderiscono all'associazione quasi tutte le Difese civiche europee. (→ Vedi allegato 6)

Dal 22 al 24 marzo 2011 ha avuto luogo a Strasburgo la ventesima seduta del **Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (CPLRE)**. L'ordine del giorno prevedeva anche la trattazione del tema relativo al ruolo dei Difensori civici regionali in Europa. Accogliendo l'invito del Presidente della Camera delle Regioni ho illustrato al Congresso la mia attività di Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano. In qualità di Presidente dell'EOI ho sottolineato inoltre nel mio contributo al dibattito la necessità di indicare degli standard minimi validi per tutti i Difensori civici regionali in Europa. Le proposte concrete migliorative presentate in conclusione sono state recepite dal Congresso con la Risoluzione 327 del 2011 e con la Raccomandazione 309 del 2011. (→ Vedi allegato 7)

Nell'anno di riferimento è stata anche rielaborata e ristampata la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**. Tale piccola guida dal titolo "È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione", realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz, illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto alle cittadine e

ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando cosa possono aspettarsi da quest'ultima, cosa l'amministrazione è tenuta a fare e cosa non può fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità. (→Vedi allegato 8)

Uno sguardo al presente

Il numero dei casi trattati nel 2011 registra un aumento rispetto a quello dell'anno precedente. Tale dato è di particolare rilievo se si considera che nel frattempo è stata istituita la figura del Garante per l'infanzia e l'adolescenza e sono state ampliate le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni. La scelta di riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni, si è rivelata vincente. La possibilità di avere ogni giorno uno scambio informale di opinioni favorisce l'instaurarsi di un buon rapporto di collaborazione fra le istituzioni.

Riflesso della difficile situazione economica è stato nell'anno 2011 l'ulteriore aumento di quella fascia di popolazione che non è più in grado di stare al passo con una società competitiva e orientata al benessere come la nostra. Il fenomeno non riguarda più soltanto i gruppi che vivono ai margini della nostra società, ma coinvolge anche nuclei familiari dell'ampio ceto medio, preoccupati non solo di un possibile abbassamento del loro standard di vita, ma che addirittura nutrono timori di ridursi in povertà a causa della disoccupazione, della malattia e della contrazione del reddito nell'età anziana.

Lo scorso anno abbiamo potuto percepire chiaramente nelle persone che si sono rivolte a noi un diffuso **senso di incertezza e di paura del futuro**. La revoca di un contributo, un debito erariale, una sanzione amministrativa o il diniego di una domanda di sussidio sociale spesso sono stati motivo di disperazione e di rabbia. Molte persone sostenevano che la politica è solo menzogna e inganno, fucina di vacue promesse, e che gli amministratori non lavorano nell'interesse della gente.

Tali reazioni erano molto frequenti in particolare quando i Comuni esigevano il pagamento di imposte e tasse. Non di rado vi era chi riteneva che il proprio Comune intendesse "arricchirsi a spese del cittadino". Fatto sta che nel 2011 si è registrato un ulteriore rafforzamento del numero dei reclami in **materia di tributi**, che già nell'anno precedente aveva conosciuto un aumento del 25%. Un numero sempre più elevato di cittadini di tutti i ceti sociali ha sollevato interrogativi e obiezioni riguardo alle richieste di pagamento avanzate dai Comuni – anche se si trattava di importi molto contenuti – in relazione alla fornitura di acqua ed energia, alle sanzioni per violazioni del Codice della strada, alla raccolta dei rifiuti, ai costi di costruzione, agli oneri di urbanizzazione e all'imposta comunale sugli immobili. Dai cittadini veniva la richiesta di verificare la legittimità dell'ingiunzione di pagamento e di motivare dettagliatamente eventuali sanzioni.

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti si è rivolto alla Difesa civica nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi. I loro reclami riguardavano **l'ambito dell'assistenza sociale**. La Provincia di Bolzano dispone di una fitta rete di sostegno sociale che dovrebbe garantire alla cittadinanza una certa tranquillità. Il ventaglio delle offerte è ampio e comprende il sussidio sociale, l'assegno di cura, l'assegno al nucleo familiare, il sussidio casa, il sussidio di disoccupazione, l'indennità di mobilità, la pensione sociale, la pensione di invalidità civile e molte altre agevolazioni sociali. Dai dati forniti dall'Istituto provinciale di Statistica (ASTAT), risalenti ormai all'anno 2010, emerge che in provincia di Bolzano il 17,9% delle famiglie è da considerarsi a rischio povertà: detto con altre parole, di 200.000 nuclei familiari in Alto Adige, 36.000 famiglie dispongono di un reddito annuo inferiore ai 10.250 euro. Tuttavia se mancassero i sussidi sociali sarebbe da considerarsi a rischio povertà il 25,3% della popolazione della provincia di Bolzano, vale a dire 50.700 nuclei familiari. Questi dati spiegano perché molte persone, temendo concretamente per il proprio futuro, esigono con veemenza dalla Difesa civica che

accerti la fondatezza giuridica del diniego o della riduzione di un sussidio. Essere a rischio povertà non significa soffrire la fame, ma sicuramente dover risparmiare al centesimo, avere situazioni abitative problematiche, non essere in grado di pagare i conti, rischiare di essere sempre più emarginati dalla società. I responsabili politici devono affrontare una sfida sempre più impegnativa per quanto riguarda la destinazione del denaro pubblico e risulta sempre più importante fissare regole eque per una gestione mirata delle prestazioni sociali.

Anche la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro** è andata accentuandosi nell'anno appena concluso. Nonostante l'indice di disoccupazione in provincia di Bolzano sia il più basso in Italia (3,1% secondo i dati Eurostat), mentre già in Trentino raggiunge il 4,3%, molte persone temono per il loro posto di lavoro, e non a torto. Secondo le indicazioni dell'Osservatorio provinciale per il mercato del lavoro nel febbraio 2012, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, in Sudtirolo il numero dei disoccupati registrati è salito da 9.500 a 10.483, segnando quindi un aumento di 1.000 unità.

Da un punto di vista macroeconomico questi dati in sé non sarebbero catastrofici, ma allarmante è lo scenario dei drammi personali che si cela dietro queste cifre. In particolare si sono rivolti alla Difensora civica numerosi lavoratori di una certa età per sottoporre questioni relative alla perdita dello stato di disoccupazione: con il loro licenziamento avevano visto precipitare le loro sicurezze e ora faticavano a trovare un nuovo posto di lavoro nonostante le iniziative di riqualificazione. A questo proposito non sono mancate le lamentele da parte dei cittadini in merito alla ritrosia delle imprese ad assumere forza lavoro matura la quale, appunto in ragione della propria esperienza professionale acquisita in tanti anni di lavoro, non sa ben districarsi all'interno delle nuove tipologie occupazionali quali contratti a tempo determinato, lavoro a progetto e lavoro a chiamata. A questo proposito non si apprezzerà mai a sufficienza l'impegno che viene profuso in campo politico per assicurare l'occupazione.

Voglio rendere esplicitamente merito agli sforzi

intrapresi nel 2011 dall'ente pubblico al fine di ridurre **le lungaggini amministrative**.

Iniziative particolarmente lodevoli sono l'istituzione dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) e l'introduzione della "Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP).

Con il potenziamento dei **servizi online da parte della pubblica amministrazione** si è andati realizzando fin dagli anni scorsi un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale il cittadino e l'amministrazione. Grazie alla "Carta provinciale dei servizi" (CPS) è ora possibile, utilizzando un apposito lettore digitale, mettersi in contatto con la pubblica amministrazione e accedere ai servizi online stando seduti al computer di casa.

Merita sottolineare la positività del fatto che consultando i portali delle singole amministrazioni pubbliche si può accedere a gran parte delle informazioni e delle fonti giuridiche utili al caso. L'uso della posta elettronica per svolgere la corrispondenza e la possibilità di inoltrare documentazione per via telematica testimoniano la capacità dell'amministrazione di lavorare in modo adeguato ai tempi. Apprezzabile è anche la volontà di offrire, a fronte di una sempre più marcata tendenza alla digitalizzazione, la possibilità di gestire personalmente il contatto con l'amministrazione, prevedendo l'inserimento in rete del nome e del numero di contatto dei singoli funzionari. Si privilegia così una modalità di approccio con l'amministrazione che si affida sì ai moderni supporti digitali, ma non trascura l'importanza della componente personale.

Resta tuttavia ancora da migliorare il linguaggio usato dalla pubblica amministrazione. Capita di continuo che i cittadini si rivolgano alla Difesa civica perché non riescono a comprendere correttamente il contenuto delle comunicazioni a loro destinate. Il personale deve riconoscere che lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta per l'amministrazione un dovere primario.

Nell'anno appena concluso la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere.

4

Rivolgo un ringraziamento al Presidente e alla Vicepresidente del Consiglio provinciale, al Presidente della Provincia nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità.

Bolzano, 31 marzo 2012

Desidero poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui impegno, supportato da competenza tecnica e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione, e concludo rinnovando la mia disponibilità a fornire chiarimenti in merito a tutti gli eventuali altri aspetti relativi all'attività della Difesa civica.

La Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger



ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, con una superficie di 7400 km² e una popolazione di 507.657 abitanti all'inizio del 2011, è costituita attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddivisa in 8 Comunità comprensoriali.

Alla Difesa civica nel corso del 2011 sono stati presentati dalla cittadinanza **2.985** reclami o istanze. Nei casi in cui i cittadini si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, viene aperta una pratica. Nell'anno di riferimento la Difensora civica ha aperto 876 nuove pratiche e ne ha trattato complessivamente 956, considerando sia le 876 nuove pratiche che le 80 rimaste aperte dallo scorso anno.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.109. Si tratta di consulenze registrate che non danno luogo a corrispondenza scritta e si concludono semplicemente con un colloquio consultivo. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Più dei due terzi dei casi trattati sono consulenze, quasi un terzo dei casi implica invece l'apertura di una pratica.

Rispetto all'anno precedente si registra un lieve aumento del numero dei casi, dato che merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Spicca il fatto che nonostante la crisi economica

siano aumentati i reclami che interessano il settore urbanistico. I reclami nel settore delle tasse e delle imposte, aumentati lo scorso anno già del 25%, nel 2011 hanno fatto registrare un ulteriore incremento. È cresciuto anche il numero dei casi riguardanti l'ambito sanitario, quello privatistico e quello giurisdizionale, mentre si segnala un trend opposto per quanto concerne i casi relativi al funzionamento dell'amministrazione in generale (silenzio dell'amministrazione, accesso agli atti, bilinguismo).

Tipo di contatto

Nel 48% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 36% dei casi ha preferito invece avere un primo contatto con la Difesa civica rivolgendosi **di persona** ad essa. Considerando che i colloqui personali ammontano a 1.077 e corrispondono al 36% del totale, si osserva che tale dato, confrontato con quello relativo ad analoghe istituzioni europee con funzioni di ombudsman, è esorbitante, e induce a pensare che la popolazione della provincia ha uno spiccato bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

I reclami presentati per iscritto costituiscono il 16% del totale; di questi il 50% viene inoltrato avvalendosi della possibilità di presentare "**reclami online**" tramite il sito internet. Naturalmente, attivando il contatto tramite e-mail emerge spesso la necessità di approfondire in un colloquio telefonico o di persona i dettagli rimasti da chiarire. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per Comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta

sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo i Comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica rispettivamente 8,5 e 8 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano la Val Pusteria con il 5,5 per mille, la Val Venosta e l'Alta Valle Isarco con il 5 per mille. Seguono i Comprensori del Burgraviato e di Salto–Sciliar con il 4,5 su mille abitanti. Il minor numero di reclami – 3 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel Comprensorio Oltradige–Bassa Atesina. **Complessivamente quindi in provincia di Bolzano nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6 abitanti su mille.**

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2011 sono stati attentamente monitorati **l'esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Il 77% delle pratiche si è concluso con una soluzione soddisfacente per coloro che avevano presentato reclamo.

Nella metà di questi casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere gli interessati della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadinanza e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, accogliendo poi il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.

Per il 18% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Nell'8% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione

formale. Nel rimanente 10% dei casi chi aveva presentato il reclamo, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, per motivi a noi talora incomprensibili non si è dichiarato soddisfatto dell'esito della pratica.

In alcuni di tali casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e non vi erano elementi per portare avanti il procedimento, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 5% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

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. I 1.077 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante.

Nell'anno di riferimento le udienze sono state tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano. A intervalli regolari si sono tenute **udienze anche presso le sedi distaccate**, per un totale di **138 mezza giornate** suddivise come segue: 21 a Bressanone, Brunico e Merano, 11 a Silandro, 6 a Vipiteno e Egna, 12 nelle valli ladine, 11 presso l'ospedale di Bolzano, 10 presso l'ospedale di Bressanone e presso quello di Brunico, 9 presso quello di Merano.

La possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze

prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutti coloro che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento bisogna mettere in conto dei tempi d'attesa. (→ Per le udienze vedi allegato 2)

Nell'anno di riferimento insieme al mio staff ho organizzato **102 colloqui personali con i rappresentanti delle autorità, quasi il doppio quindi rispetto all'anno precedente in cui ne hanno avuto luogo 53**. Sono stati effettuati inoltre **4 sopralluoghi**.

Staff e sede

È opinione diffusa che l'unica figura di riferimento sia la Difensora civica, tuttavia in realtà chi ha bisogno di consulenza e di aiuto trova spesso nelle collaboratrici addette alla segreteria nonché nelle esperte amministrative le prime interlocutrici. Godo della grande fortuna di aver sempre potuto contare su un eccellente team di comprovata esperienza. 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. (→ Per le collaboratrici vedi allegato 3)

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 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 registrato un cambiamento per quanto

riguarda l'organico dello staff di esperte. La dott.ssa Veronika Meyer si è dimessa dall'impiego a metà febbraio e il suo posto a part-time al 50% è stato successivamente occupato dall'avv. Katja Stanzel a partire dalla metà di maggio.

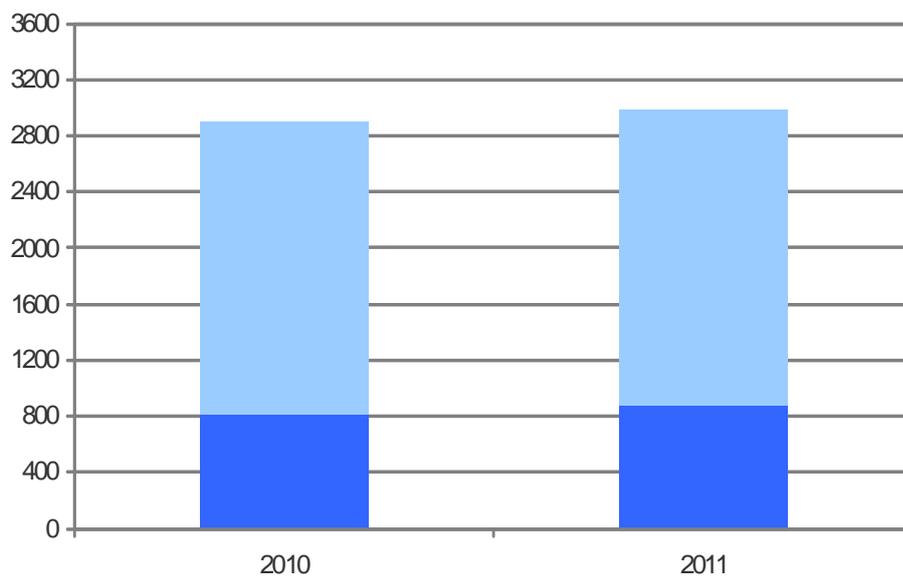
Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in via Cavour, 23, dietro a via Dodiciville. Il trasloco è stato funzionale a riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intento era quello di realizzare una "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione potessero essere valutati sotto ogni aspetto.

Nel corso del 2011 si è potuto sperimentare la validità di tale soluzione. Lo scambio informale di opinioni favorisce la collaborazione fra le istituzioni, e a tale proposito merita particolare menzione il buon clima di collaborazione instauratosi con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Il timore iniziale che la nuova collocazione avrebbe creato delle difficoltà all'utenza si è dimostrato infondato: nell'anno di riferimento infatti hanno avuto luogo nella nuova sede in via Cavour 497 dei 1077 primi colloqui personali.

I locali riservati alla Difesa civica sono tali da accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Grazie alla disponibilità di ulteriori due postazioni lavorative è possibile ospitare stagisti.

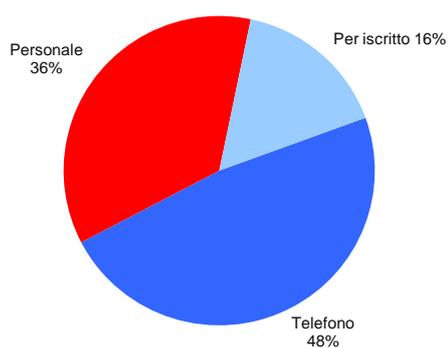
Statistiche

Comparazione dei nuovi casi

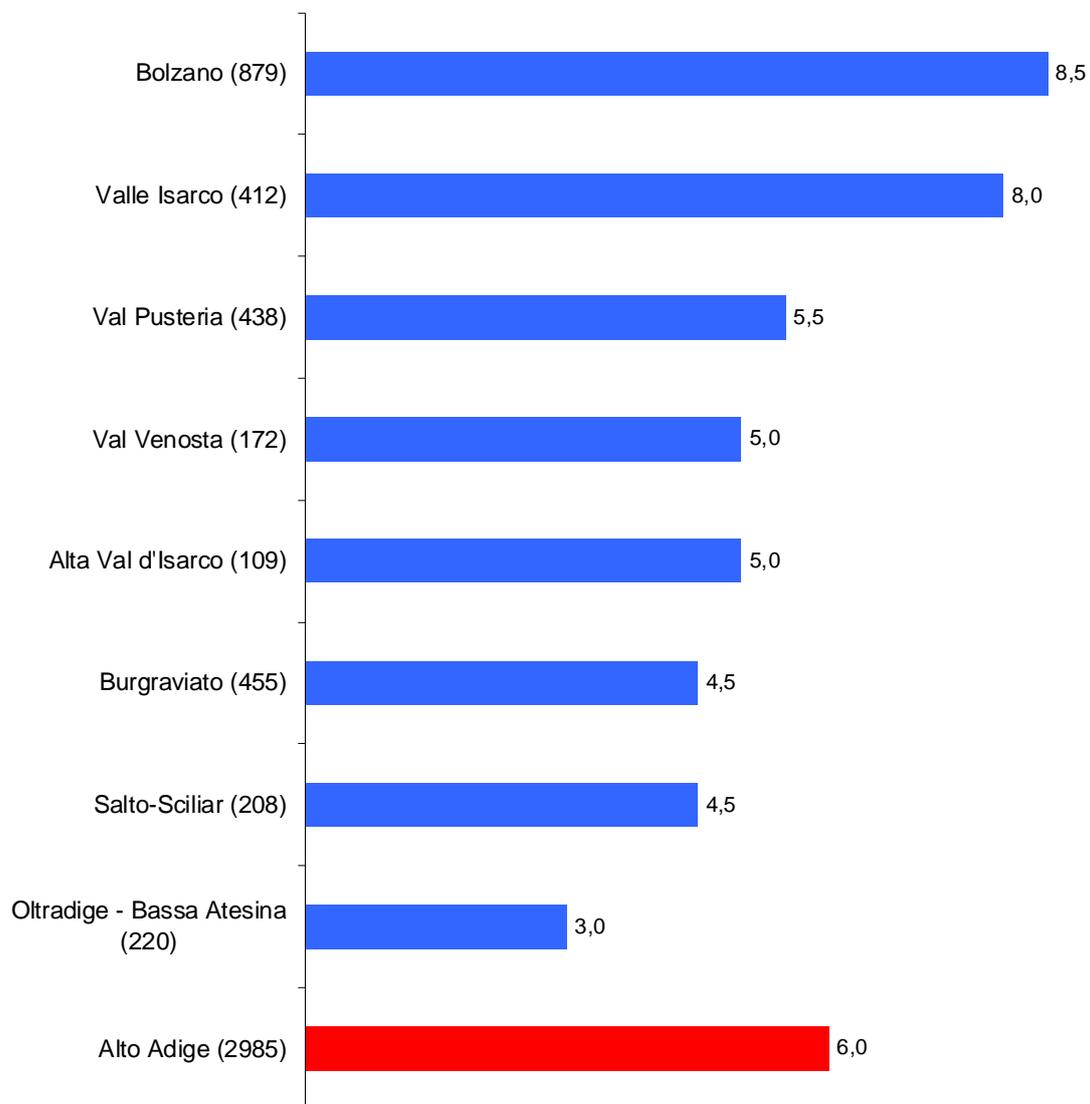


Consulenza	2.084	2.109
Pratiche	818	876
Numero totale	2.902	2.985

Tipo di contatto delle pratiche

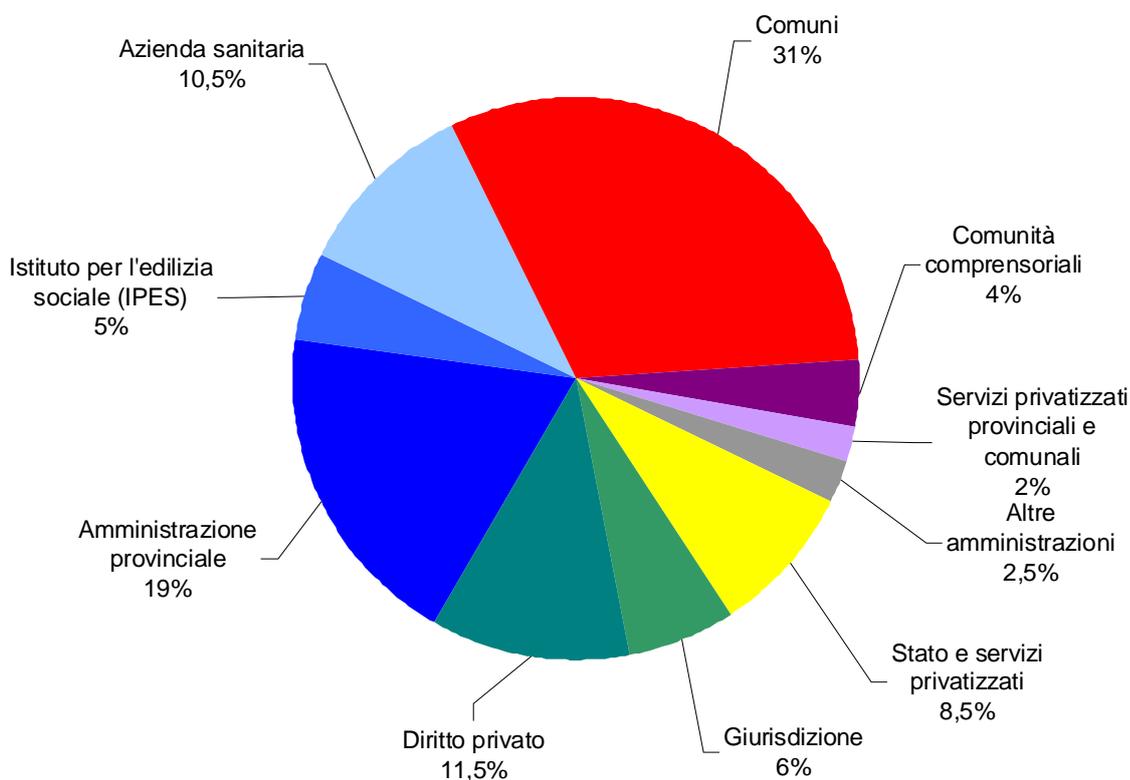


Telefono	Personale	Per iscritto
1.427	1.077	482

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 0,60 % (= 6,0 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento..

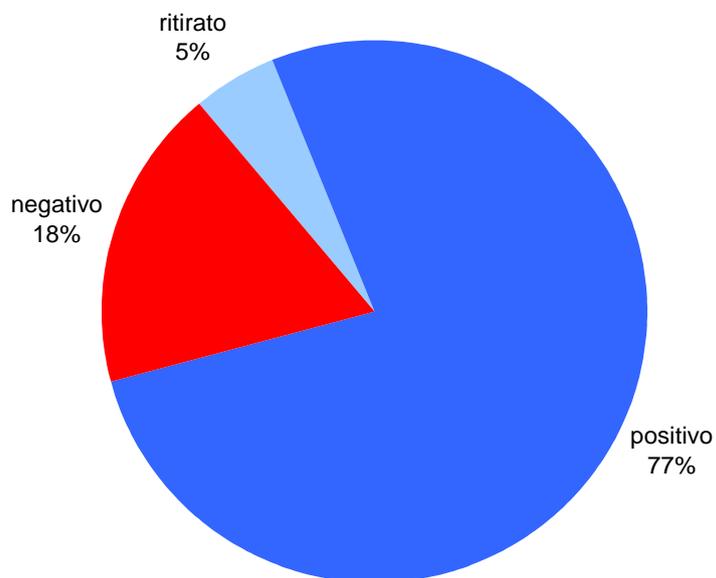
Classificazione dei casi trattati nel 2011 per ambito di intervento



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

Le pratiche vengono aperte 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.

Esito delle pratiche trattate nel 2011

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

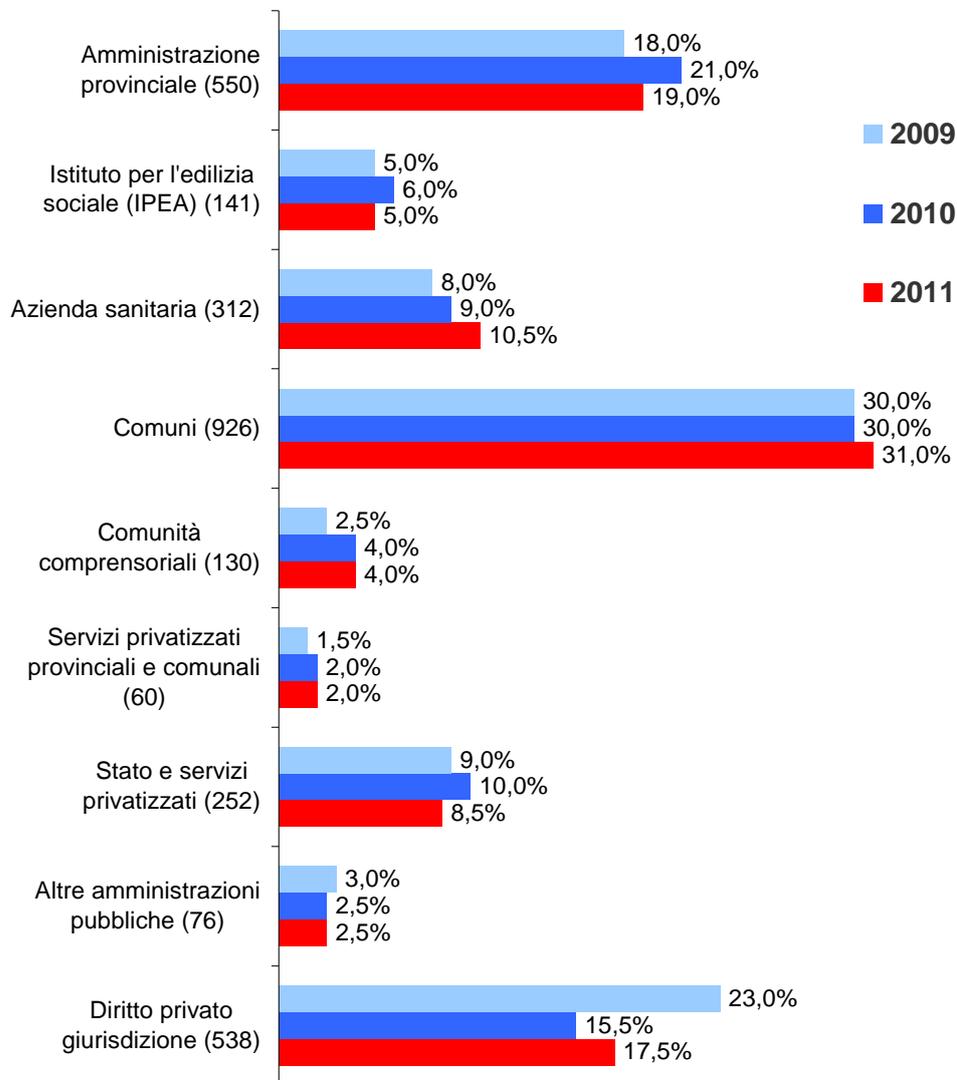


Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2011 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	187	363	550
Istituto per l'edilizia sociale IPES	51	90	141
Azienda sanitaria	91	221	312
Reclami dei pazienti di carattere generale	50		
Supposti errori medici	41		
Comuni	294	632	926
Comune di Bolzano	56	119	175
Comune di Merano	21	40	61
Comune di Bressanone	21	39	60
Comune di Brunico	12	26	38
Comuni restanti	184	408	592
Comunità comprensoriali	38	92	130
Servizi privatizzati provinciali e comunali	21	39	60
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	18	58	76
Stato e servizi privatizzati	100	192	252
Diritto privato e giurisdizione	76	462	538

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze dal 2009 al 2011 per settori

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Lavoro	60	65	65
Edilizia Urbanistica	396	300	370
Edilizia Abitazioni IPES Agevolazioni edilizie	275	277	230
Cultura Formazione	98	105	102
Energia Natura e Ambiente	156	158	147
Finanze Imposte Tasse	179	234	266
Funzionamento generale dell'Amministrazione	142	137	77
Sanità	279	266	312
Agricoltura e Foreste	41	38	41
Questioni anagrafiche	107	99	78
Mobilità Traffico	116	118	127
Infrastrutture pubbliche	73	82	93
Servizio pubblico	106	94	96
Diritto privato Giustizia	685	446	504
Varie	83	78	36
Sociale	290	302	319
Sanzioni amministrative	92	89	95
Economia Turismo	16	14	27
Totale	3.194	2.902	2985

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale

Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'amministrazione provinciale nel 2011 è leggermente diminuito. In generale i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale collaborano con la Difesa civica in modo franco e costruttivo, anche quando vengono esaminati casi in cui, secondo la Difesa civica, l'amministrazione non ha agito correttamente. I funzionari non si pongono sulle difensive, contrariamente a quanto presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, ma sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne.

L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica ed è tangibile segno del senso di responsabilità che contraddistingue il personale amministrativo che interpreta il suo ruolo in termini di servizio alla cittadinanza, impegnandosi costantemente al fine di favorire una sempre maggiore qualità delle prestazioni.

In egual modo le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica e per la maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste di chi si era rivolto alla Difesa civica tramite telefono o posta elettronica, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa per ottenere da parte degli uffici amministrativi una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica normalmente applica il termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso rispetto all'amministrazione e quindi vorrei porre l'attenzione specificatamente sull'intendimento che la **legge provinciale sulla Difesa civica** esprime in merito **alla definizione dei**

tempi d'attesa. In virtù dell'art. 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 "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. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata". Emerge il dato significativo che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica **funzioni di consulenza** per quanto concerne **le questioni che coinvolgono i Comuni.** Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio: la Direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2011 interlocutrici preziose e affidabili ogniqualevolta emergeva la necessità di avere chiarimenti rispetto a questioni giuridiche riguardanti il settore dell'urbanistica.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare anche sulla collaborazione della Ripartizione Enti locali. Il Direttore di ripartizione e la sua sostituta hanno sempre rappresentato un importante punto di riferimento, pronti a fornire pareri legali quando si trattava di accertare la legittimità dell'operato di un Comune.

Il Direttore dell'Ufficio Estimo ha collaborato con la Difesa civica sia a livello consultivo che operativo nel momento in cui risultava necessario verificare l'adeguatezza della stima di un terreno effettuata dal Comune.

Anche l'Agenzia provinciale per l'ambiente e in particolare il Direttore dell'Ufficio Tutela acque, il Direttore dell'Ufficio Gestione rifiuti, il Direttore dell'Ufficio Aria e rumore e il Direttore dell'Ufficio Gestione risorse idriche si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza. Un particolare ringraziamento vorrei tributare questo anno al tecnico di zona dell'Ufficio Utilizzo risorse

idriche competente per il territorio della Val Pusteria poiché grazie al suo impegno e alla sua grande competenza in materia finalmente, dopo annosi contrasti e un intervento di mediazione molto dispendioso in termini di tempo, il cittadino coinvolto nella controversia ha potuto stipulare con il Comune di Valle Aurina ai sensi dell'art. 47 del Testo unico 1775/1933 un accordo relativo a concessioni idriche e alla derivazione di una sorgente.

Molti reclami e istanze presentati rispecchiano le ansie e le preoccupazioni diffuse tra la popolazione rispetto agli ambiti del lavoro, della casa e del diritto allo studio.

Lavoro

In aumento è il numero dei casi relativi all'ambito di competenza della **Ripartizione Lavoro** cui è stata riservata una trattazione scritta e che vertevano principalmente sulla perdita dello status di disoccupazione generata anche da un'unica **mancata partecipazione al colloquio di orientamento**. Il Direttore dell'**Ufficio Servizio lavoro** si è mostrato sempre molto gentile e collaborativo ogniqualvolta è stato necessario esaminare con lui i casi concreti. La Difesa civica in seguito alla verifica condotta in merito ai reclami ha escluso la sussistenza di eventuali inadempimenti da parte dell'Ufficio in questione, arrivando invece alla conclusione che le persone che si rivolgevano al servizio non davano il giusto valore alla necessità di rispettare la data fissata per i colloqui di orientamento. È stato quindi possibile chiarire presso il Servizio lavoro che l'Ufficio si attiene alla prassi interna secondo la quale nonostante l'elevato numero di utenti del Servizio lavoro la gestione delle date per i colloqui è condotta in modo flessibile, cercando di venire incontro alle esigenze dei singoli. L'appuntamento può essere preventivamente disdetto, anche per via telefonica, a condizione che entro i successivi sette giorni si inoltri la documentazione attestante l'oggettivo impedimento. Inoltre l'Ufficio consegna a tutti gli utenti un foglio informativo nel quale vengono espressamente messe in evidenza le conseguenze cagionate dalla mancata partecipazione al colloquio.

A questo proposito la Difesa civica ha ritenuto

utile pubblicare all'interno della rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft" ("Un caso per la Difesa civica") un articolo di approfondimento di tale tematica.

In uno dei casi sottoposti alla nostra attenzione una cittadina lamentava che alcuni anni prima l'Ufficio Servizio lavoro le aveva revocato lo stato di disoccupazione in quanto non si era presentata a un colloquio di orientamento; l'INPS, che le aveva a suo tempo erogata l'indennità prevista in ragione del suo stato di disoccupazione, le chiedeva ora con decreto ingiuntivo esecutivo la restituzione dell'indennità allora concessa. La cittadina non ricordava però di aver mai ricevuto uno specifico invito scritto a recarsi al colloquio di orientamento. L'Ufficio Servizio lavoro ne aveva fatta annotazione nei suoi atti interni, ma non era più in possesso della ricevuta di ritorno della raccomandata. Poiché il decreto ingiuntivo era esecutivo, non è stato possibile risolvere tale caso in favore della cittadina coinvolta e purtroppo nemmeno fugare i suoi dubbi in merito a un presunto comportamento manchevole da parte dell'Ufficio. Dalla vicenda abbiamo tuttavia preso spunto per raccomandare all'Ufficio Servizio lavoro di conservare in futuro tutta la sua documentazione fino a quando non maturano i termini di prescrizione di eventuali crediti da parte dell'INPS. Il Direttore dell'Ufficio ha provveduto quindi a dare istruzioni in tal senso all'incaricato della rimozione degli atti.

È stata inoltre rivolta una raccomandazione all'**Ufficio Tutela sociale del lavoro** affinché si provvedesse a semplificare i corposi verbali ispettivi o a farli precedere da una comunicazione più sintetica e leggibile. A fine anno 2011 il Direttore dell'Ufficio ha comunicato alla Difesa civica di aver chiesto l'elaborazione di uno specifico applicativo che prevedesse l'oscuramento automatico delle sezioni di verbale non utilizzate, e di averlo fatto inserire nel programma operativo del servizio informatico della Ripartizione Lavoro.

Come negli ultimi anni, anche nel 2011 è ulteriormente diminuito il numero dei reclami riguardanti la **Ripartizione Personale** cui è stata riservata una trattazione scritta. La mia impressione è che i pubblici dipendenti apprezzino sempre più la sicurezza che la pubblica amministrazione offre loro

rispetto all'impiego nel privato. I reclami afferenti il settore del personale hanno interessato in particolare la valutazione del curriculum di studi, sia in merito agli inserimenti in graduatoria che agli inquadramenti economici e non da ultimo al pensionamento.

Due reclami riguardavano la mancata conoscenza dei contenuti dell'art. 78 del Contratto collettivo intercompartimentale del 12 febbraio 2008 da parte di alcuni docenti neoassunti. La norma consente all'amministrazione di attribuire al nuovo personale in possesso di un'esperienza professionale già acquisita per il settore di attività in cui viene impiegato, un trattamento economico per classi e scatti corrispondente all'esperienza professionale acquisita. Al termine del periodo di prova l'amministrazione determina la definitiva posizione economica dei dipendenti. La relativa richiesta deve essere presentata entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

La Ripartizione Personale considera tale termine come vincolante. In passato però (come nei due casi in questione) essa non aveva inserito in tutti i contratti individuali un rinvio a tale norma, poiché interpretava quest'ultima in senso restrittivo riferendola esclusivamente a quei casi in cui l'amministrazione ravvisava carenza di personale specializzato in determinati ambiti. Secondo la Difesa civica in tale interpretazione e applicazione restrittiva della norma che non ne riflettono peraltro la lettera, si annidano dei rischi per la trasparenza e la parità di trattamento del personale. In seguito all'intervento della Difesa civica, che ha rivolto una specifica raccomandazione al Direttore della Ripartizione Personale, quest'ultimo ha assicurato che in futuro il rinvio alla norma in questione comparirà in tutti i contratti individuali. Tuttavia, per ragioni incomprensibili, i due docenti che si erano rivolti alla Difesa civica, non sono stati più successivamente ammessi al procedimento.

Casa

I funzionari della **Ripartizione Edilizia abitativa** e dei singoli uffici hanno mostrato in ogni occasione la massima disponibilità a cooperare permettendo così di affrontare e risolvere in maniera informale

molti casi. L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata è molto solerte nel fornire informazioni e dimostra interesse per la collaborazione con la Difesa civica. È rimasto invariato il numero dei casi presentati.

La maggior parte dei reclami ha riguardato questioni relative al rigetto della domanda di agevolazione edilizia e alla **revoca della stessa**. Spesso le questioni sollevate non vertevano sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo. L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata e il Comitato per l'edilizia residenziale tengono conto nel limite del possibile anche dei problemi personali dei richiedenti, mostrando comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più delicati.

Numerose persone lamentavano di aver ricevuto dagli uffici informazioni incomplete e in parte anche contraddittorie. Un cittadino ha segnalato ad esempio che non c'era corrispondenza fra l'informazione ricevuta a voce e quella comunicata successivamente per iscritto. Un altro lamentava che a causa dell'informazione erronea fornita dall'Ufficio era scaduto il termine valido per la presentazione della domanda di agevolazione. Un terzo cittadino sosteneva di aver dapprima ricevuto una serie di informazioni contraddittorie e di aver quindi richiesto ripetutamente per e-mail che gli venisse chiarito una volta per tutte se avesse o meno diritto all'agevolazione edilizia, ma di aver ottenuto soltanto una risposta telefonica.

Alcuni reclami vertevano sul fatto che anche i cittadini comunitari, per poter godere delle agevolazioni edilizie, devono presentare la **dichiarazione di appartenenza o di aggregazione a uno dei tre gruppi linguistici**. Si contestava in particolare il fatto che le dichiarazioni presentate acquistano efficacia solo dopo 18 mesi. È stato possibile chiarire che i singoli Comuni sono tenuti per legge a informare in merito a tale dichiarazione sia i cittadini italiani e comunitari già residenti nel comune e che nel frattempo hanno raggiunto la maggior età, sia quelli che si sono stabiliti nel comune in seguito. Le dichiarazioni rese entro un anno spiegano effetto immediato, quelle rese dopo tale termine acquistano efficacia solo dopo 18

mesi. Le persone che avevano inoltrato reclamo avevano sottovalutato l'importanza di tale nota e ritenevano pertanto di aver ricevuto un trattamento ingiusto.

Diritto allo studio

In lieve aumento è il numero dei casi che riguardano l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca scientifica** e che trovano origine in questioni quali la richiesta di restituzione dell'importo del sussidio allo studio, le tasse universitarie e la verifica del sussidio allo studio concesso. La Direttrice dell'Ufficio provinciale per il Diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica ha sempre cercato, ogniqualvolta la legge lo consentiva, di esaminare le richieste andando incontro alle persone interessate. In un caso ad esempio la richiesta di restituzione del sussidio percepito è stata annullata in quanto la studentessa interessata è riuscita a comprovare tramite certificazione medica di non aver potuto raggiungere i crediti prescritti per motivi di salute.

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene liquidato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**. Dal punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo; chi fruisce di un sussidio allo studio deve quindi badare a che il suo reddito nel relativo anno d'imposta non superi i 2.841,57 euro. In questo caso gli studenti risultano infatti a carico dei genitori, che hanno quindi diritto alla detrazione per i figli in sede di dichiarazione dei redditi.

Solo in un caso un padre di famiglia lamentava un consistente aggravio fiscale dovuto all'erogazione di due sussidi allo studio. Il Direttore dell'Ufficio Assistenza scolastica, rispondendo alla richiesta di chiarimenti da parte della Difesa civica, faceva presente che utilizzando il predetto software l'Ufficio poteva fare in modo di escludere ad esempio che una studentessa ospite in un convitto ricevesse il sussidio allo studio due volte

in un anno, ma che non si era ancora in grado di verificare se quella studentessa aveva beneficiato nello stesso anno solare sia dell'indennità pendolari che del sussidio per la copertura delle rette del convitto.

Finché la legislazione tributaria italiana non provvederà a elevare il limite di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico, limite che da oltre 15 anni è fissato in 2.841,57 euro, i nuclei familiari interessati risulteranno svantaggiati e inoltre verrà indirettamente favorito il lavoro in nero degli studenti durante il periodo delle vacanze estive.

Sono diminuiti i casi in cui la Difesa civica si è trovata nella necessità di intervenire per spiegare ai richiedenti l'importanza di redigere le autocertificazioni con la massima attenzione e cura e per far presente che eventuali omissioni da parte dei richiedenti avrebbero potuto generare conseguenze di rilevante gravità.

Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato, con ottimi risultati, al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza, riservando ai problemi sempre un'accurata analisi e fornendo risposte ineccepibili e sollecite. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Nell'anno di riferimento il numero dei casi esaminati risulta più o meno stabile.

Hanno costituito materia di reclamo in particolare i sussidi di competenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico, soprattutto le questioni e le problematiche connesse con l'erogazione dell'assegno di mobilità. In uno dei casi sottoposti alla nostra attenzione la corresponsione dell'assegno al nucleo familiare risultava bloccata da ben nove mesi (!) per permettere al Comune di appurare l'effettiva situazione familiare. Solo in seguito all'intervento della Difesa civica è stato ripristinato il pagamento. Nei casi in cui l'amministrazione comunale non ottempera immediatamente al suo dovere di controllo, trascorsi tre mesi l'erogazione del sussidio dovrebbe venir comunque riattivata, salvo richiedere ai beneficiari in un

secondo tempo la restituzione degli eventuali importi indebitamente percepiti.

Altri casi riguardavano la possibilità di presentare opposizione presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale relativamente alle decisioni in merito ai sussidi sociali nonché ricorsi presso la Commissione d'Appello della Provincia contro la rivalutazione del livello assistenziale e il conseguente reinquadramento dal secondo al primo livello. Tutti casi, quindi, che vertevano sulla soppressione o riduzione di contributi finanziari.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2011 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli.

In seguito all'intervento della Difesa civica l'**Ufficio Entrate** ha sospeso la richiesta di pagamento della cospicua somma di circa 8.000 euro avanzata nei confronti di un giovane maggiorenne. La richiesta risultava già inserita nel registro delle esazioni, tanto che l'interessato aveva già ricevuto da Equitalia la relativa cartella esattoriale. La richiesta discendeva dalla prassi adottata a livello provinciale in base alla quale, nel caso di mancato pagamento di rette di soggiorno presso convitti annessi a scuole medie superiori della provincia, sono tenuti al pagamento dell'arretrato non solo i genitori, ma anche – in virtù di una presunta obbligazione solidale – anche gli stessi studenti minorenni o diventati nel frattempo maggiorenni. La Difesa civica ha contestato la legittimità di tale richiesta informando della suddetta prassi il Garante per l'infanzia e l'adolescenza ai fini di coordinare le azioni di entrambi ai sensi della legge. L'Ufficio provinciale ha mostrato da subito molta apertura rendendosi immediatamente disponibile a riesaminare da un profilo giuridico la prassi in questione e, una volta assunto il parere dell'Ufficio legale della Provincia, ha accolto la tesi della Difesa civica secondo cui un giovane minorenne non può validamente sottoscrivere contratti (per servizi offerti da un convitto) e le spese di convitto rientrano negli obblighi al mantenimento che competono esclusivamente ai

genitori. Di conseguenza è soltanto da questi ultimi che se ne può esigere il pagamento, indipendentemente dal fatto che il giovane sia ancora minorenne o che abbia nel frattempo raggiunto la maggior età. L'Ufficio ha nel frattempo comunicato alla Difesa civica di aver avviato alla luce di tali nuove acquisizioni giuridiche una rielaborazione dei moduli di iscrizione ai convitti provinciali.

È stato possibile trovare sempre una soluzione rapida e informale per i casi afferenti alla **Ripartizione Agricoltura** e alla **Ripartizione Foreste** che avevano come oggetto contributi, particelle del fascicolo aziendale e richieste di verifica della correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali.

Un caso riguardante la **Ripartizione Formazione professionale agricola, forestale ed economia domestica** aveva come protagonista una studentessa maggiorenne di una scuola professionale per l'agricoltura ed economia domestica che non aveva superato l'esame finale avendo conseguito la votazione di 5,9/10 anziché quella minima di 6/10, necessaria per concludere con profitto il percorso scolastico. In seguito all'intervento della Difesa civica e a una nota di raccomandazione del Direttore di Ripartizione, la votazione dell'esame finale è stata annullata ed è stata applicata la possibilità prevista dalla legge – in presenza di determinate condizioni – di alzare la votazione finale, conferendo infine alla studentessa il diploma professionale. Anche in questa occasione la Difesa civica ha potuto apprezzare la disponibilità del Direttore di Ripartizione che è andato immediatamente al punto verificando il caso e assumendo quindi – nei margini consentiti dalla legge – una chiara posizione di tutela dell'interesse della studentessa.

Per quanto concerne l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica in particolare quesiti e reclami riguardanti la patente di guida e l'esame di revisione, il rinnovo o il ritiro della stessa. La collaborazione con la Direttrice dell'Ufficio Patenti e abilitazioni di guida si è confermata proficua. Poiché il ritiro della patente costituisce un provvedimento di rilevante gravità nei suoi effetti pratici, un cittadino lamen-

tava il mancato esame del ricorso da lui presentato avverso tale provvedimento e inoltrato tramite posta. Ai sensi della legge provinciale n. 17/1993 però il ricorso gerarchico può essere anche tacitamente rigettato. La Difesa civica ha quindi raccomandato all'Ufficio competente di dare in futuro al cittadino ricorrente conferma dell'avvenuto ricevimento del ricorso, informandolo anche in merito alla possibilità che il ricorso dopo 90 giorni dalla sua presentazione venga tacitamente rigettato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Nonostante tutte le polemiche sull'IPES apparse sulla stampa, l'impegno e la sensibilità dei collaboratori dell'Istituto sono rimasti inalterati. È quindi sempre stato possibile affrontare in modo approfondito particolari casi problematici, cercando costantemente di arrivare a una soluzione e riuscendo a chiarire la maggior parte di essi in maniera rapida e informale.

Mi sta a cuore sottolineare a questo proposito il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del gruppo sussidio casa e il responsabile del gruppo assegnazione alloggi.

I reclami sono leggermente diminuiti e spaziano dal chiedere come mai non sia (ancora) stato riconosciuto il diritto a un alloggio popolare, pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone, fino alle liti tra vicini.

La ricerca di un alloggio adatto alle proprie esigenze e a quelle della propria famiglia continua a essere una delle maggiori preoccupazioni dei residenti nella provincia di Bolzano. Purtroppo le risorse finanziarie e gli alloggi pubblici a disposizione sono ben lontani dal coprirne il fabbisogno, e di conseguenza l'attesa per un alloggio popolare può protrarsi per anni. Una parte rilevante delle **questioni ha interessato le graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari** e a questo proposito merita osservare che chi cerca un alloggio spesso è assillato dalla preoccupazione di essere penalizzato nella graduatoria. Mi pregio a questo riguardo sottolineare che a partire dall'assunzione del mio incarico di Difensore civico non si è verificato alcun caso di calcolo erroneo da parte dell'IPES ai fini della graduatoria.

In alcuni casi per i quali intravedevamo maggiori possibilità di esito positivo, abbiamo potuto incoraggiare le persone interessate esortandole a perseverare nel loro tentativo di ottenere un alloggio ripresentando ogni anno la relativa domanda. Nella maggioranza dei casi tuttavia abbiamo dovuto spiegare a chi si rivolgeva a noi che il punteggio raggiunto non gli avrebbe consentito di vedersi assegnare un alloggio neppure negli anni successivi. Per i cittadini extracomunitari la situazione è particolarmente problematica a causa di una normativa restrittiva, e inoltre va sottolineato in proposito che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono del tutto insufficienti.

Anche il rigetto della domanda del **sussidio casa** è stata oggetto di reclami e richieste di spiegazione. Molte persone trovano incomprensibile la norma che esclude dal sussidio casa chi non ha ancora compiuto il 23esimo anno di età. Da questo punto di vista, i giovani che desiderano staccarsi dal nucleo familiare originario e andare a vivere da soli si sentono abbandonati a se stessi.

In taluni casi è stata affrontato il tema **dell'assegnazione dell'alloggio**. Talvolta è risultato arduo spiegare a un assegnatario di alloggio popolare la piena legittimità della norma che prevede che coloro che rifiutano l'alloggio assegnato possono ripresentare la domanda solo dopo tre anni.

La mia impressione è che la crisi economica si rifletta anche sulle questioni che vengono sottoposte alla Difesa civica. Non di rado infatti gli inquilini hanno lamentato **difficoltà finanziarie** in quanto il canone di locazione non viene adeguato subito alla nuova situazione economica, ma soltanto l'anno successivo. Fondamentalmente ingiusto viene considerato il calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo. In questi casi viene a essere determinante non tanto il reddito effettivamente conseguito, quanto il reddito astratto per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può in realtà essere molto più basso e di conseguenza il canone di locazione agevolato può non risultare più commisurato alle effettive entrate della famiglia.

In caso di **sfratto esecutivo** la Difesa civica si è messa in contatto anche con il Servizio di consulenza debitori della Caritas e con i Servizi sociali per poter rimettere in sesto la situazione finanziaria delle famiglie in una prospettiva a lungo termine.

I cittadini hanno lamentato anche nell'anno di riferimento **tempi eccessivamente lunghi per la trattazione di istanze e ricorsi**, dovendo spesso aspettare mesi per avere una risposta alla loro istanza. Le richieste di spiegazioni avanzate dalla Difesa civica hanno evidenziato ancora una volta come i ritardi fossero dovuti a carenze di personale. Rispetto allo scorso anno i tempi necessari per la trattazione delle istanze si sono un poco ridotti, tuttavia i richiedenti ritengono inammissibile dover attendere per mesi una decisione di rigetto, decisione che costituisce tra l'altro condizione per poter presentare un eventuale ricorso presso il Comitato per l'edilizia residenziale. Mi permetto quindi di raccomandare ai dirigenti di mantenere l'attenzione su questo aspetto adottando misure atte a ridurre in futuro i tempi di trattazione delle istanze.

Alcuni reclami riguardavano i lunghi tempi d'attesa connessi anche ai lavori di manutenzione.

Nel 2011 l'IPES ha seguito la mia raccomandazione di modificare la formulazione dell'**informativa sui mezzi di impugnazione** all'insegna di una maggiore chiarezza e comprensione. Anziché proporre una sequenza di articoli di legge, vengono ora indicati i termini del ricorso e l'indirizzo dell'Ufficio al quale esso va indirizzato, tutelando così in modo molto più incisivo la cittadinanza nei suoi diritti.

Anche nell'anno di riferimento sono pervenuti da parte di inquilini dell'IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L'integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte.

Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'art. 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto degli artt. 2 della legge provinciale 3/2010 e 15 della legge provinciale 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'**esperta** da me incaricata **per le questioni sanitarie** negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nell'anno di riferimento 312 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica, **dando luogo a 221 consulenze registrate (circa il 70 %) e all'apertura di 91 pratiche (circa il 30 %)**. L'evoluzione nel lungo periodo mostra chiaramente la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 91 nuove pratiche aperte, 50 hanno riguardato reclami di tipo generale relativi a questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private.

I reclami per presunti errori medici

I reclami per presunti errori medici : 41 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore terapeutico commesso dal medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica punta a trovare un accettabile accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. Il rapporto di collaborazione con i Comprensori sanitari di Merano e di Bolzano si è rivelato nel 2011 particolarmente fruttuoso.

Per supportare i cittadini nel loro sovente faticoso intento di ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Compensorio sanitario – la Difesa civica ha potenziato negli ultimi anni i **rapporti con gli enti assicurativi** facilitando la comunicazione tra questi ultimi e il cittadino, con l'obiettivo di evitare ai pazienti una serie di disagi quali i tempi di attesa eccessivamente lunghi, le difficoltà nella determinazione e liquidazione dell'indennizzo o anche le difficoltà linguistiche che i cittadini possono incontrare nel trattare con le compagnie di assicurazione.

Degno di menzione il caso complesso di un reclamo presentato da una persona che, ricoverata nell'anno 2009 nella stessa camera con un'altra paziente, aveva contratto una grave malattia infettiva. Il Compensorio sanitario ha provveduto però solo nel 2010 a denunciare il danno. La trattazione del caso ha avuto un iter molto lungo, conclusosi sulla base di un **parere medico-legale** con l'accertamento di responsabilità del Compensorio sanitario in questione. L'ostacolo maggiore è stato costituito dal fatto che nessuna delle due compagnie assicurative coinvolte voleva assumersi l'onere del risarcimento del danno: l'attuale compagnia assicurativa del Compensorio sanitario di Bressanone ribadiva infatti che nel 2009, l'anno in cui era occorso l'episodio in questione, non era ancora vincolata contrattualmente al Compensorio stesso, mentre l'assicurazione precedente sosteneva che non rientravano più nel suo ambito di competenza i casi denunciati nel

2010. Dopo un lungo tergiversare alla fine una delle due compagnie di assicurazione ha offerto un risarcimento pari alla metà della somma richiesta. La cittadina in conclusione si è vista costretta ad adire le vie legali.

Meritano particolare attenzione due altri casi trattati nell'anno di riferimento, che avevano come oggetto rispettivamente una presunta lesione neurologica e un intervento chirurgico per alluce valgo eseguito presumibilmente non in modo corretto. In entrambi i casi l'assicurazione del Compensorio sanitario di Brunico aveva provveduto a verificare come si erano svolti i fatti per poi riconoscere il danno e proporre un risarcimento. Il Compensorio sanitario però, dovendosi fare carico delle somme risarcitorie, si è rifiutato di provvedere alla loro liquidazione per non dover comunicare alla Corte dei Conti l'avvenuto pagamento di detti importi. La Difesa civica ha tentato con un colloquio personale di persuadere i responsabili del Compensorio sanitario a liquidare il risarcimento considerando in particolare che l'assicurazione aveva accertato gli estremi di un comportamento viziato. I responsabili sono rimasti tuttavia irremovibili nella loro posizione, informando la Difesa civica che la tutela del proprio personale medico da ingiustificati attacchi mediatici in correlazione con un eventuale procedimento davanti alla Corte dei Conti avrebbe avuto priorità assoluta.

Pur con tutta la comprensione possibile l'epilogo di questi casi lascia l'amaro in bocca. Gli sforzi compiuti dalla Difesa civica in ben due anni di lavoro sono stati vanificati e i pazienti coinvolti nei due casi si sono visti costretti ad agire giudizialmente per far rispettare i propri diritti. Una paziente ha poi comunicato alla Difesa civica di essere stata nel frattempo risarcita.

Ai sensi dell'art. 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri esterni sui casi da trattare. Nel corso del 2011 sono stati richiesti due pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.194,00 euro. In seguito all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

1.943,00 euro	trattamento inappropriato di frattura del dito
35.128,37 euro	lesione grave del nervus peroneus
24.000,00 euro	lesione del nervus femoralis
4.320,00 euro	trasmissione di malattia infettiva
65.381,37 euro	totale

Anche nel 2011 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari** laddove si rendeva necessario capire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore terapeutico oppure no.

In presenza di un presunto errore terapeutico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici** per raggiungere una soluzione in sede extragiudiziale. Quando il paziente lo desidera noi sottoponiamo il suo caso alla Commissione conciliativa che ha sede presso la Ripartizione Sanità. Nell'anno di riferimento la Commissione ha esaminato in totale 27 casi.

All'inizio di quest'anno è apparsa sulla stampa nazionale (v. ad esempio il "Corriere della sera" del 4 gennaio 2012, pagina 23: "L'ospedale dice al malato quanto costa") la notizia che la Regione Lombardia in futuro avrebbe inviato annualmente all'utenza un **prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi**. Già da anni in qualità di Difensora civica sollecito i responsabili politici affinché questa iniziativa prenda piede anche in provincia di Bolzano, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da anni la promuove con successo. Con questo strumento anche nella nostra provincia gli utenti esenti dal pagamento del ticket sanitario avrebbero l'opportunità di comprendere il valore della prestazione goduta e nel contempo si favorirebbe nell'ambito della sanità pubblica lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi.

I Comuni

La legge sulla Difesa civica prevede per i cittadini dei singoli Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione con la quale il Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie con le proprie cittadine e i propri cittadini. Nell'anno di riferimento i Sindaci del **Comune di Laion** e del **Comune di Tubre** hanno sottoscritto la relativa convenzione e così ora tutti i 116 Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica.

Nel corso del mio mandato ho cercato dapprima di preparare il terreno contattando personalmente ogni Comune e riuscendo a convincere i Sindaci che il servizio reso dalla Difesa civica non è da vedersi come un'ingerenza esterna, ma come un'opportunità per essere più vicini alle esigenze del cittadino e migliorare l'attività amministrativa.

Il supporto della Difesa civica infatti è particolarmente richiesto proprio per questioni che riguardano i Comuni. I reclami dei cittadini nei confronti delle amministrazioni comunali hanno non di rado anche **implicazioni personali**: le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa associazione per lo più facilitano la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma possono anche essere d'ostacolo, ad esempio quando si tratta di emanare atti amministrativi di rigetto di questa o quell'istanza che vengono facilmente interpretati come espressioni di ostilità personale. In particolare nei Comuni in cui c'è una fitta rete parentale, i cittadini si rivolgono volentieri alla Difesa civica in quanto istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese.

Nel contempo la Difesa civica appare come un'istanza in grado di offrire loro un aiuto informale: positive sono state a questo proposito le esperienze fatte in occasione di **sopralluoghi, colloqui personali in loco e colloqui di mediazione**. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo, in cui le posizioni del Comune e di chi presenta reclamo si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci dimostrano anche che le amministrazioni comunali riconoscono alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina ai cittadini. (→ Vedi allegato 1)

Il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali risulta lievemente in calo. I principali motivi di dissidio tra cittadini e Comuni hanno a che fare con i tributi comunali, il settore edilizio e abitativo, i servizi anagrafici e l'inquinamento acustico.

L'anno appena trascorso ha visto confermarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle richieste di pagamento avanzate dai Comuni, anche se si tratta di importi molto contenuti (fornitura di acqua ed energia, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, ICI ecc.).

I tributi comunali

Un tema particolarmente sentito è stato quello degli avvisi di accertamento per le imposte comunali, con la richiesta, da parte dei cittadini, di verificare e dettagliatamente motivare la legittimità del **contributo sul costo di costruzione e degli oneri di urbanizzazione**, anche perché molte persone si sono ritrovate in difficoltà finanziarie proprio a seguito dei lavori avviati. I cittadini tendono sempre a considerare illegittima un'imposta il cui importo finale risulti superiore a quanto in origine comunicato o ipotizzato.

Altro tema scottante nell'anno appena concluso è stato quello della **tassa sui rifiuti**. Accade spesso, in particolare nelle aree urbane, che

all'atto del cambio di residenza i cittadini tralascino di presentare al competente ufficio comunale la relativa denuncia e dichiarazione sui vani occupati, impedendo così di fatto l'applicazione della corretta tariffa rifiuti. Ciò comporta l'irrogazione di una sanzione amministrativa che può arrivare anche dopo anni e risultare molto salata. Il numero dei casi di questa fattispecie è calato sensibilmente da quando i Comuni di Bolzano e di Merano, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, hanno deciso di consegnare ai cittadini che si rivolgono all'Ufficio anagrafe per effettuare un cambio di residenza un promemoria in cui si ricorda l'obbligo di denunciare il cambio entro 60 giorni dall'occupazione dei nuovi locali, pena il pagamento di una sanzione amministrativa.

Facendo riferimento all'attuale giurisprudenza in alcuni casi è stato possibile indurre i Comuni ad annullare in via di autotutela il verbale di contravvenzione redatto per smaltimento improprio di rifiuti. Secondo una sentenza pronunciata la scorsa primavera dal Tribunale di Bolzano infatti per irrogare una sanzione è indispensabile provare che l'infrazione è stata commessa proprio dalla persona sanzionata.

La collaborazione con la SEAB e con l'Azienda servizi municipalizzati è sempre stata buona: i responsabili hanno mostrato in ogni occasione disponibilità e apertura nella ricerca di soluzioni ai casi segnalati, facendo pervenire il loro parere in tempi congrui.

L'imposta comunale sugli immobili (ICI) rappresenta ogni anno un tema particolarmente sentito. Nel 2011 i cittadini hanno ripetutamente lamentato la scarsa chiarezza e comprensibilità dei regolamenti ICI vigenti nei vari Comuni. I reclami vertevano sulla legittimità di talune richieste di pagamento dell'ICI (e della relativa sanzione) del tutto inattese e riguardanti anni di imposta non recenti. I cittadini, spesso in buona fede, dubitavano della legittimità di tali richieste, oltretutto relativamente alte. La Difesa civica, esaminando i casi ad essa sottoposti, ha confermato tuttavia la legittimità della richiesta di pagamento, facendo però rilevare che un apparato amministrativo efficiente dovrebbe essere in grado di perseguire tempestivamente eventuali reati

fiscali o ritardi nei pagamenti, per dare modo ai cittadini che sono in buona fede di agire in futuro conformemente alla legge ed evitare di incorrere in sanzioni.

L'introduzione della nuova imposta municipale sugli immobili IMU comporta nell'anno corrente il ripristino della tassa sulla prima casa e quindi la Difesa civica si sta attrezzando per far fronte a una nuova ondata di reclami. Sarebbe auspicabile che i Comuni, almeno quelli facenti capo alla stessa Comunità comprensoriale, adottassero un regime di tassazione unitario. L'esperienza dimostra che la gente tollera poco che l'imposta venga determinata sulla base di coefficienti diversi da Comune a Comune.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel **settore dell'edilizia** il rapporto tra la cittadinanza e l'amministrazione comunale chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni non è sempre scevro da conflitti.

In ambito urbanistico molti cittadini chiedono alla Difesa civica di verificare che **la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta**. Alcuni si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Accanto a questioni riguardanti le distanze tra i fabbricati e le distanze dai confini i cittadini cercano risposte anche ad altre domande: Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Devo partecipare ai costi di realizzazione della strada di accesso all'area residenziale anche se si tratta di una strada pubblica? Che cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? Il Comune deve in questo caso intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di attivarmi immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?"

Altri quesiti riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, che però esulano dalla sfera

di competenza della Difesa civica. Pur tuttavia molti cittadini preferiscono raccogliere il parere neutrale della Difesa civica rivolgendosi ad essa per avere informazioni ad esempio su come potersi opporre a un'imminente variante al piano urbanistico.

Anche nell'anno appena concluso non sono mancati i reclami relativi a presunti **abusi edilizi dei vicini**. L'esperienza insegna che i Sindaci ottemperano in modo assai differenziato al compito di vigilare sull'attività edilizia e, in caso di abuso, di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva.

La situazione si complica sempre in presenza di una **sovrapposizione con interessi privati**. Quando a rivolgersi al Comune sono cittadini che richiedono di procedere contro presunti abusi edilizi di vicini che sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molte amministrazioni tendono a rimandare la decisione urbanistica per non essere coinvolte in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. Ciò comporta generalmente un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa, mentre l'amministrazione comunale viene accusata di inerzia. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cittadino i limiti che caratterizzano le possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più ne guadagna la sua immagine. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno là, la cosa può funzionare per qualche tempo, ma prima o poi la conseguenza inevitabile è che i vicini si denuncino e si citino a vicenda in tribunale, mentre l'amministrazione comunale sarà oggetto di critiche.

In alcuni casi in seguito al ricorso popolare previsto dall'art. 105 della vigente legge urbanistica provinciale è stato accertato il sussistere di abuso edilizio, ma in nessun caso è stato riconosciuto l'interesse pubblico a disporre la demolizione dell'edificio.

I cittadini si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono da-

vanti al fatto compiuto. Accade ad esempio che durante le ore di udienza si presentino cittadini a protestare per essere venuti a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. Vero è che ben pochi cittadini esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario. Peraltro va dato atto che ormai molti Comuni pubblicano i progetti edilizi nel notiziario comunale, rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nelle immediate vicinanze. Anche la possibilità di ottenere informazioni rapide e aggiornate in materia urbanistica tramite e-mail e internet dimostra che i Comuni sono attenti a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa.

Ciononostante ci sono pervenuti anche lo scorso anno alcuni reclami che concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. La Difesa civica viene spesso interpellata in materia di diritto di accesso agli atti: in alcuni casi è stato sufficiente il solo intervento orale da parte della Difesa civica presso le autorità competenti perché venisse accordato l'accesso agli atti, originariamente negato o procrastinato per un tempo inaccettabilmente lungo. In un caso, ad esempio, la pronta reazione e la determinazione della prima cittadina hanno consentito alla persona, che aveva inoltrato il reclamo e che aveva un interesse personale e concreto per accedere agli atti, di prendere infine visione di un certo progetto edilizio. Altre volte, invece, si è resa necessaria un'intensa e serrata corrispondenza prima che ai cittadini interessati fosse riconosciuto il diritto di accesso agli atti. Tale circostanza si è verificata in particolare in riferimento all'accesso alle informazioni di carattere ambientale. Il decreto legislativo n. 195/2005 con cui in Italia si dà attuazione alla Direttiva 2003/4/CE concernente l'accesso del pubblico all'informazione ambientale, prevede all'art. 3 che l'autorità pubblica renda disponibile l'informazione ambientale detenuta a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dichiarare il proprio concreto interesse.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione di ogni progetto edilizio che li riguarda direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni

della Provincia di Bolzano, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. A questo proposito va nuovamente sottolineato che l'accesso agli atti dovrebbe essere concesso per legge, senza difficoltà di sorta. Ma la soluzione migliore resta quella di prendere l'iniziativa di coinvolgere nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo, una soluzione condivisa.

Più che i cittadini, sono gli stessi funzionari a lamentare il fatto che la **legge urbanistica provinciale** non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Ciò genera malcontento fra la gente, inducendola a ritenere che chi compie un abuso edilizio è un furbo che, alla fine, viene anche premiato.

I servizi anagrafici

Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami relativi ai servizi anagrafici ha interessato il Comune di Bressanone. Le numerose lamentele sollevate avevano come oggetto i controlli ingiustificatamente severi da parte dell'Ufficio anagrafe e la scortesia dei responsabili del servizio. Un cittadino ad esempio si lamentava che, immediatamente dopo la concessione della residenza anagrafica, era stato sottoposto per ben due volte ad accertamenti anagrafici, ingenerando in lui la sensazione di essere letteralmente perseguitato dall'Ufficio anagrafe. Sebbene il primo procedimento si fosse concluso con esito favorevole per l'interessato, è stata sufficiente la mera indicazione da parte di un agente della polizia municipale del fatto che le imposte dell'appartamento fossero chiuse, per giustificare l'avvio del secondo procedimento.

Una madre single in attesa di un figlio denunciava il fatto che non poteva più beneficiare dell'assegno al nucleo familiare essendole stata tolta la residenza nel Comune di Bressanone. L'Ufficio anagrafe aveva supposto che la persona in questione

risiedesse in realtà nel comune vicino e aveva provveduto dopo un anno a cancellare la sua residenza dal Comune di Bressanone, nonostante la signora più volte avesse fatto presente al personale preposto all'Ufficio anagrafe che la sua era un'assenza momentanea dovuta alla sua difficile situazione familiare.

Durante uno specifico colloquio con il Sindaco e i funzionari di competenza la Difesa civica ha avuto modo di ricordare che la legge anagrafica va sì rispettata, ma che nel contempo è importante anche considerare i bisogni dell'utenza e trovare un giusto equilibrio fra fattispecie e provvedimento. Inoltre la cancellazione della residenza anagrafica, proprio in ragione delle conseguenze negative che cagiona, deve essere considerata un provvedimento straordinario, analogamente a quanto succede in tutti gli altri Comuni della Provincia di Bolzano.

Altri reclami riguardavano il rigetto della richiesta di concessione della residenza anagrafica. Considerando che motivazioni quali "il cittadino è in possesso soltanto di un contratto di lavoro a tempo determinato" o "l'alloggio non è idoneo" non sono contemplate dalla legge statale, i cittadini si sono rivolti in via ricorsuale al Commissariato del Governo. In uno specifico caso, comunque, dopo l'intervento della Difesa civica il Comune ha ritirato in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

L'inquinamento acustico

Numerosi reclami vertevano anche nel 2011 sull'inquinamento acustico, provocato soprattutto da pub e discoteche situate in zone residenziali. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano al proprio Sindaco, quale autorità competente in materia di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, maggiori controlli da parte della polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi, e l'effettuazione di appositi rilevamenti da parte dell'Ufficio Aria e rumore. Il problema era complesso in quanto entravano in gioco le disposizioni contro l'inquinamento acustico, sulla cui osservanza deve vigilare sia l'amministrazione comunale che quella provinciale. Le persone residenti vicino a detti locali denunciavano nel contempo anche altri disagi, quali ad esempio le

scampanellate notturne al portone di casa, il danneggiamento delle automobili parcheggiate, l'utilizzo dei cortili come discarica o come toilette, disagi non riconducibili a un'infrazione amministrativa bensì all'ambito privatistico.

Non sono mancati i reclami relativi all'inquinamento acustico provocato da strade trafficate. Una cittadina, già disturbata dal rumore originato dal vicino traffico sia autostradale che ferroviario, si è rivolta alla Difesa civica lamentando l'inquinamento acustico provocato da un impianto di riscaldamento a trucioli in attività vicino a casa sua. In seguito all'intervento della Difesa civica il Direttore dell'Ufficio Aria e rumore ha disposto il blocco del funzionamento poiché era stata superata la soglia di rumore consentita dalla legge.

Il problema maggiore nell'ambito della lotta all'inquinamento acustico risiede nel fatto che molte disposizioni hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre alla cittadinanza misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. Per quanto riguarda i provvedimenti concreti in tale ambito, viene accolta con particolare apprezzamento la costruzione di ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

La collaborazione con i Comuni

Desidero infine segnalare che la collaborazione con i Comuni è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi accettabili. Per quanto concerne i tempi di attesa per ottenere da parte degli uffici amministrativi una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica normalmente applica il termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso rispetto all'amministrazione e quindi vorrei porre l'attenzione specificatamente sull'intendimento che la **legge provinciale sulla Difesa civica** esprime in merito **alla definizione**

dei tempi d'attesa. In virtù dell'art. 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e gli impiegati responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata alla persona interessata.

La qualità della collaborazione dipende molto dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona, e in molti casi dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se il loro operato amministrativo è improntato a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile addivenire a una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra il Comune e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale. A tale proposito va sottolineato che il numero di cittadini di un comune che si rivolgono alla Difesa civica non rappresenta necessariamente un indice di buona o cattiva amministrazione.

La mancanza di trasparenza nell'azione amministrativa, il fatto di prendere decisioni senza motivarle, l'insistere su determinate soluzioni "perché si è sempre fatto così", il ritardo nel rilascio dei pareri rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nel cittadino sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

I **Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano**, in seguito a un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente per tutte le questioni di interesse per la Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra l'amministrazione comunale e la Difesa civica e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate da quest'ultima.

Ciò ha prodotto per i **Comuni di Bolzano e Bressanone** effetti positivi in ordine alla durata dei procedimenti e ha permesso di gestire il rapporto tra cittadino e amministrazione in modo più diretto

e meno burocratico. Nell'anno di riferimento si è sviluppata una collaborazione degna di apprezzamento con la Direttrice della Ripartizione Patrimonio e attività economiche, caratterizzata dalla volontà di trovare rapide soluzioni ai problemi.

Il rapporto di collaborazione con il **Comune di Merano** ha conosciuto nel 2011 invece momenti di difficoltà: l'amministrazione comunale ha fatto trascorrere infatti quasi cinque mesi prima di attivarsi per rispondere alle richieste di chiarimenti della Difesa civica in riferimento a un reclamo. Tale atteggiamento non cooperativo induce il cittadino a mettere in discussione l'importanza istituzionale della Difesa civica. La circolare del Sindaco del 2009 secondo cui le risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difensora civica vengono prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti, al momento non sembra aver sortito gli effetti sperati.

Per i rapporti con il **Comune di Brunico** è risultata superflua la figura di un referente specifico per la Difesa civica, giacché sia il Sindaco che il Segretario generale e i dirigenti si sono costantemente premurati di rispondere in modo rapido ed efficiente a tutti i quesiti sollevati dalla Difesa civica, individuando sempre soluzioni rispettose delle esigenze della cittadinanza.

Le Comunità comprensoriali

Merita particolare menzione il seguente caso trattato lo scorso anno. Una Comunità comprensoriale, scaduto il termine di prescrizione di cinque anni, aveva inserito nel registro delle esazioni sanzioni amministrative per un importo superiore a 30.000 euro provvedendo quindi alla relativa trasmissione a Equitalia. Tutte le persone che si sono rivolte alla Difesa civica per questa questione sono state assistite efficacemente, riuscendo a ottenere l'annullamento delle sanzioni amministrative in via di autotutela.

La collaborazione con i **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano** si è sempre rivelata proficua e ha consentito di chiarire in via informale molte questioni e problematiche.

Va detto che un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti, nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi, cerca il supporto della Difesa civica. Nel corso dei colloqui di consulenza cerchiamo di fornire chiarimenti sulle possibilità di ottenere un sostegno economico. Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami ha riguardato la **riduzione del sussidio sociale** e le relative possibilità di presentare ricorso. Molte persone hanno lamentato in particolare la difficoltà di trovare un lavoro e la posizione a loro dire preconcepita dell'amministrazione secondo la quale in provincia di Bolzano tutti devono trovare un lavoro.

Alcune persone hanno segnalato una mancata trasparenza del procedimento per la concessione (o il diniego) del minimo vitale: non riuscivano infatti a comprendere l'iter seguito per il computo e la valutazione del reddito e a quanto pare il personale addetto non aveva il tempo di fornire loro chiarimenti esaurienti.

Altro aspetto toccato dai reclami è stato quello della **tutela dei dati personali** nel procedimento di concessione del minimo vitale. Un cittadino ha segnalato con grande rabbia come nell'atto di concessione del sussidio sociale comparissero dati sensibili e dati relativi al suo stato di salute. Sull'atto, che egli era tenuto a esibire in banca per l'erogazione del minimo vitale, era infatti anche indicato che in caso di presentazione di una nuova domanda sarebbe stato necessario prenotare prima un altro appuntamento presso il Centro di salute mentale. Il nostro intervento ha prodotto la cancellazione di tale passaggio.

Nel 2011 numerosi reclami hanno interessato l'Azienda **Servizi Sociali** di Bolzano Distretto Centro-Piani-Rencio, denunciando il fatto che il reddito minimo d'inserimento viene liquidato con notevole ritardo e che le persone che vogliono usufruire dei servizi del distretto sono costrette a fare la coda anche due ore prima dell'apertura al pubblico. Lo scontento è ulteriormente alimentato dal fatto che solo un numero limitato di persone (da 10 a 15) possono realmente accedere ai servizi durante l'orario di apertura all'utenza.

Il Responsabile del Centro, da noi interpellato, ha fatto presente che dopo il 2008 il numero delle

domande inoltrate risulta più che raddoppiato anche in provincia di Bolzano. Anche l'introduzione della "dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) ha contribuito ad allungare i tempi di trattazione delle domande, poiché in questa prima fase chi inoltra la domanda doveva fornire i dati per la prima volta. È anche per questo motivo quindi che viene presa in considerazione l'eventualità di aprire un nuovo sportello presso la Casa d'Accoglienza Conte Forni in via Renon, dove ha già sede il Servizio di Integrazione Sociale, per dar modo agli utenti del servizio (profughi, persone senza fissa dimora e nomadi) di inoltrare direttamente le domande riducendo così l'afflusso al distretto.

Si è registrato un ulteriore aumento del numero dei reclami presentati da cittadini che ritenevano di non essere adeguatamente seguiti da parte degli assistenti sociali. In alcuni casi i cittadini non volevano assolutamente che la Difesa civica intervenisse per paura di eventuali conseguenze negative nel momento in cui la cosa fosse diventata di pubblico dominio. In altri casi le informazioni ottenute dalla Difesa civica hanno evidenziato che chi aveva presentato reclamo non voleva collaborare con il distretto sociale e considerava come un attacco personale ogni proposta volta a migliorare la sua situazione economica.

In generale si può dire che per molti cittadini è difficile capire la necessità di una stretta collaborazione con gli assistenti sociali per riuscire a ottenere un sussidio sociale. Alcuni percepiscono il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e di dover presentare la documentazione attestante il loro impegno nella ricerca di un posto di lavoro come un attacco alla loro dignità personale, mentre altri vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio, finendo così sull'orlo della rovina.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi ricoverati in casa di riposo. Molti cittadini sono ancora convinti che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che loro pagano le tasse. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, indirizzando i cittadini alla Difesa civica

affinché ricevessero spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei loro familiari.

Numerosi casi vertevano sugli obblighi del donatario, in particolare sull'obbligo o meno di pagare la retta della casa di riposo del donante una volta scaduti i dieci anni previsti dalla normativa. È stata mia cura illustrare alle persone interessate la differenza fra la possibilità giuridica per l'amministrazione pubblica di esigere direttamente

dal donatario, entro dieci anni, il pagamento delle spese per la casa di riposo e l'obbligo al mantenimento sancito dal Codice cui soggiace il donatario. Tale obbligo è illimitato, ma deve essere fatto valere dal donatore stesso. In altri termini, al donatario va fatto capire che benché l'amministrazione allo scadere dei dieci anni non possa più costringerlo a pagare i costi della casa di riposo, tuttavia egli in base al Codice civile è tenuto a prendersi cura del mantenimento del donatore, qualora indigente.

LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

In attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni 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. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Nel corso del 2011 252 cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è leggermente diminuito e copre circa l'8,5% del totale dei casi registrato nell'anno di riferimento presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici dell'amministrazione statale periferica o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente i funzionari con cui abbiamo avuto contatti si sono dimostrati per quanto possibile disponibili e sempre attenti alle esigenze dei cittadini.

Il Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano è stato anche nel 2011 un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti il servizio anagrafico. Le problematiche sollevate dai cittadini riguardavano soprattutto i ricorsi contro il rigetto della loro domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e le questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. I funzionari si sono sempre resi disponibili a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali all'insegna di una collaborazione costruttiva e informale. È accaduto ad esempio che la Difesa civica, ottenuta al telefono un'informazione circa il caso sollevato da un cittadino in merito al rigetto della sua domanda per l'ottenimento della resi-

denza anagrafica, abbia fatto presente al Comune interessato che il Commissario del Governo avrebbe accolto un eventuale ricorso del cittadino in questione. Il Comune quindi in via di autotutela ha immediatamente provveduto a dichiarare nullo il provvedimento di rigetto.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che nell'anno 2011 si è sempre mostrata costante punto di riferimento per un proficuo confronto su svariate questioni giuridiche. I Comuni apprezzano notevolmente la consulenza offerta dall'Avvocatura dello Stato e ricorrono sempre più frequentemente anche alla sua assistenza legale.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

La maggior parte dei reclami ha riguardato gli enti previdenziali. La trattazione delle pratiche ha richiesto in generale tempi molto lunghi sia per la complessità dei casi sia perché gli uffici periferici dell'INPS e dell'INPDAP dovevano interpellare gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e aspettare le risposte. Si sono poi verificati problemi di natura tecnica relativi ai programmi informatici, che si potevano risolvere solo a Roma.

In non pochi casi i cittadini si sono lamentati per solleciti di pagamento relativi a presunte contribuzioni dovute e non pagate e per l'invito a restituire con effetto retroattivo importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può mettere in difficoltà finanziarie le persone interessate e si rivela impraticabile per la maggior parte dei cittadini, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e improvvisamente per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali si trovavano a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti. Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti a impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei

Conti. Discutibile risulta la prassi amministrativa in uso presso gli enti previdenziali, che non tiene assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei Conti in casi analoghi.

INPS

La maggior parte dei casi trattati in ambito INPS riguardavano chiarimenti in merito al conseguimento del diritto alla pensione, informazioni sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare.

Si sono rivolte alla Difesa civica numerose persone che avvicinandosi all'età pensionabile hanno verificato che alcuni anni di anzianità contributiva non risultavano registrati presso l'INPS. In mancanza di specifica documentazione tuttavia l'INPS ben difficilmente può riconoscere con effetto retroattivo periodi di contribuzione che spesso risalgono a molti decenni addietro e si riferiscono al lavoro svolto in aziende che nel frattempo nella maggioranza dei casi non esistono più. In ragione di ciò raccomandiamo alle persone interessate di conservare per sicurezza tutti i cedolini relativi allo stipendio.

Chi ha presentato domanda di rimborso per contributi previdenziali non dovuti o versati in misura superiore a quanto necessario deve mettere in conto tempi di attesa di molti anni prima di avere un riscontro. Nel 2011 l'INPS ha informato gli interessati che, pur riconoscendo loro il diritto al rimborso, non sarebbe stato tuttavia in grado di attivarlo in quanto non previsto dal programma informatico centralizzato. In questo contesto la direzione provinciale INPS, pur con tutto l'impegno possibile per dare una rapida soluzione ai vari casi, ha comunque le mani legate rispetto alla sede centrale di Roma. Nel frattempo è stato comunque creato uno specifico gruppo di lavoro con l'intento di risolvere il problema.

Il Direttore della sede provinciale INPS ha confermato anche nel 2011 un rapporto di efficace e rapida collaborazione con la Difesa civica. Un caso riguardava un cittadino che, ottenuta la possibilità di pagamento rateale, avrebbe dovuto versare la prima rata entro 10 giorni dal

provvedimento: la raccomandata dell'INPS contenente tale comunicazione era stata però da lui ritirata in ritardo presso l'ufficio postale in quanto egli era assente da casa per un periodo. Per un errore materiale il testo italiano e quello tedesco della raccomandata riportavano differenti date di scadenza per il versamento. L'indicazione contenuta nella lettera è stata così interpretata in favore del cittadino al quale, in seguito alla nota della Difesa civica, è stata di nuovo concessa la possibilità di pagare ratealmente.

Un particolare ringraziamento è da tributare al Direttore dell'agenzia interna dell'INPS di Bolzano, che analizza sempre con la massima precisione i casi particolarmente complessi in materia di pensioni che gli vengono sottoposti formulando quindi pareri giuridicamente fondati. Eccellente si è rivelata la collaborazione con il Vicedirettore provinciale dell'INPS e con il Dirigente della sede distaccata dell'INPS di Bressanone.

INPDAP

È stato possibile risolvere i reclami relativi all'INPDAP velocemente e in modo informale – per lo più via e-mail – grazie alla squisita collaborazione con la Direttrice della sede provinciale. Anche l'INPDAP dipende per diversi aspetti dalla sede centrale di Roma, in particolare per quanto concerne l'ambito informatico, e permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunichino tra loro faticosamente e con difficoltà.

In un caso una cittadina lamentava di aver ricevuto l'ingiunzione a restituire importi pensionistici non spettanti. Purtroppo anche per tale caso c'erano solo i margini per agire giudizialmente in quanto l'INPDAP in linea di principio è disponibile a recedere dalla sua posizione esclusivamente in forza di un provvedimento del giudice.

Alcuni reclami riguardavano la scarsa disponibilità di moduli in lingua tedesca utili per richiedere tutti i servizi offerti dall'ente.

Agenzia delle Entrate

È migliorato il clima di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate. La maggior parte dei re-

clami contro l'Agenzia delle Entrate riguardava i lunghissimi tempi di attesa necessari per ottenere la liquidazione di crediti d'imposta. Singoli reclami vertevano invece sull'invio di comunicazioni redatte esclusivamente in lingua italiana.

Nell'anno di riferimento si registra una diminuzione del numero delle pratiche riconducibile al fatto che la Difesa civica collabora sempre più strettamente anche con il Garante del contribuente, cui per competenza sono stati trasmessi non pochi casi. Ho inoltre l'impressione che molte persone, di fronte a importi poco rilevanti, sono più inclini a pagare la sanzione amministrativa in misura ridotta piuttosto che far valere i propri diritti, principalmente per mantenere un basso profilo nei confronti dell'Agenzia delle Entrate.

Poiché non poche persone si sono lamentate del fatto che le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, nell'anno trascorso il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. Non è dato di sapere quando l'Agenzia delle Entrate provvederà a mantenere il suo proposito di promuovere nel territorio di sua competenza l'uso di una lingua accessibile a tutti.

Concessionari di pubblico servizio

Numerosi reclami hanno riguardato i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige-Südtirol S.p.A.

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è sempre eccellente. I dipendenti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico si prodigano sempre, laddove esiste un margine d'azione, per trovare una soluzione rispettosa delle esigenze del cittadino. In un caso ad esempio è stato possibile evitare all'ultimo minuto il blocco amministrativo dell'autoveicolo di una persona con invalidità totale. Avendo dichiarato il cittadino in questione di potersi muovere esclusivamente con l'autoveicolo,

è stato disposto un altro provvedimento per lui meno penalizzante.

Le richieste riguardavano principalmente chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento, alla possibilità di presentare ricorso e a quella di pagare ratealmente.

Vorrei sottolineare l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, rendendole più chiare e formulandole in modo più comprensibile per i cittadini. Va inoltre fatto presente che i cittadini possono controllare online la loro posizione debitoria. Basta collegarsi con il sito www.agenziaentrate.gov.it e registrarsi alla rubrica "Servizi telematici".

Telecom S.p.A.

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici vengono inoltrati generalmente al Comitato provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

Alcuni reclami hanno riguardato l'anonimità dei numeri verdi di Telecom e i metodi di vendita aggressivi, percepiti da molti cittadini come una sorta di terrorismo telefonico.

La Difesa civica si è occupata – in accordo con il Comitato provinciale per le comunicazioni – esclusivamente della questione relativa all'assunzione dell'onere per lo spostamento dei pali delle linee telefoniche. Nei casi inoltrati alla Difesa civica infatti la Telecom si era resa disponibile a spostare i pali delle linee telefoniche, nel caso ad esempio della ristrutturazione di un edificio, solo a condizione che gli interessati si facessero carico delle relative spese. La Difesa civica è riuscita in tutti i casi ad aiutare i cittadini a far valere i propri diritti facendo in modo che la Telecom in virtù degli art. 91 e 92 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche CCE" si assumesse l'onere per lo spostamento della palificazione.

ENEL S.p.A.

Per quanto riguarda l'Enel S.p.A., il maggior fornitore nazionale di energia con sede a Roma, i reclami concernevano il mancato rispetto del diritto all'uso della madrelingua tedesca per chi seleziona il numero verde. Costituisce una chiara violazione di legge il fatto che per stipulare un contratto per la fornitura di energia elettrica venga ammessa soltanto documentazione in italiano.

RAI

Anche nell'anno di riferimento si sono avuti reclami a causa dei solleciti inviati dalla RAI per il pagamento del canone di abbonamento anche se gli interessati non possedevano un televisore e ne avevano già dato comunicazione agli uffici competenti, spesso a mezzo raccomandata. Ci sono stati inoltrati reclami anche sul fatto che continuavano ad arrivare a casa solleciti di pagamento del canone nonostante le persone interessate avessero già disdetto l'abbonamento RAI. Il fatto di doverlo ogni anno far presente alla RAI è vissuto come una scocciatura burocratica. Evidentemente la RAI non prende assolutamente in considerazione l'eventualità che delle persone facciano consapevolmente la scelta di non possedere più alcun televisore.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2011 i ritardi nella consegna della corrispondenza sono stati motivo di lamentele da parte della cittadinanza. In alcuni casi si trattava del mancato recapito di raccomandate con ricevuta di ritorno. Durante un colloquio personale con il Direttore responsabile della filiale di Bolzano la Difesa civica ha avuto modo di porre l'attenzione sulle disfunzioni del servizio delle poste ai fini di un miglioramento dello stesso. Il confronto è stato molto franco e ha posto in evidenza che la carenza cronica di personale costituisce un fattore di grande rilevanza. Ogni riflessione per migliorare in modo duraturo il servizio di consegna della corrispondenza è destinata a quanto pare a rimanere lettera morta per l'impossibilità di tradurla in pratica. Pertanto gli sforzi della Provincia volti a otte-

nere la competenza per la distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono molta importanza.

Trenitalia S.p.A.

In seguito al colloquio con la Difensora civica si è instaurato con i responsabili della direzione Trenitalia di Bolzano un rapporto di collaborazione buono e costruttivo. In precedenza infatti erano pervenuti numerosi reclami da parte di pendolari sudtirolesi aventi come oggetto verbali di contravvenzione ritenuti ingiustificati. In seguito al confronto la Difesa civica ha avuto modo di informare nel dettaglio la cittadinanza in merito alle sedi e alle modalità per presentare reclamo contro le contravvenzioni e ai termini per ottenere da Trenitalia il rimborso della sanzione.

In un caso il verbale di contravvenzione non era stato notificato nella lingua madre della destinataria. Quest'ultima, su suggerimento della Difesa civica, ha chiesto a Trenitalia di provvedere alla notifica anche in lingua tedesca. La donna però non solo non ha ricevuto in proposito alcuna risposta, ma si è vista anche recapitare un'altra richiesta di pagamento. La Difesa civica è quindi intervenuta facendo presente a Trenitalia che in virtù del D.P.R. 15 luglio 1988, n. 574, in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti con la cittadinanza, l'ingiunzione di pagamento era da considerarsi nulla. Il caso si è risolto con l'annullamento della sanzione amministrativa.

Come negli anni passati, anche nel 2011 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si pensa che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere numerosi casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'Autorità giudiziaria.

Ministeri

Tutte le volte che una pratica è giacente presso un ministero, la Difesa civica può immediatamente contare sulla collaborazione dell'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma che, godendo di agganci efficaci e diretti, riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

Un caso ha visto protagonista una cittadina che pur non essendosi mai recata a Roma con il proprio autoveicolo lamentava di aver ricevuto dal Comune di Roma una sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada. Grazie all'impegno profuso dalle collaboratrici dell'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma è stato possibile arrivare all'immediato annullamento della contravvenzione.

La rappresentazione grafica dei casi comprende pratiche e consulenze.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto e che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, si procede all'apertura di una **pratica**.

I casi risolti in maniera informale, senza corrispondenza scritta, sono **consulenze** registrate, che si concludono con un colloquio. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.

Numero di casi trattati nel 2010 e nel 2011

Pratiche	2010	2011
Agenzia delle Entrate	14	8
Commissariato del Governo	8	2
INAIL	3	5
INPDAP	7	4
INPS	21	34
Polizia	12	2
Telecom Italia	3	8
Equitalia	12	13
Poste italiane	6	4
Trenitalia	6	4
Altot (Ministeri, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	16	17
Totale	108	101

	2010	2011
Pratiche	108	101
Consulenze	188	151
Totale	296	252
	(10% della totalità dei casi)	(8,5% della totalità dei casi)

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 5 maggio 2011 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia settima relazione annuale. Vari eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con la **Presidente e il Presidente del Consiglio provinciale**, con i **componenti del Consiglio** e della **Giunta provinciale** nonché con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le istituzioni e spesso infatti i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse risultano molto più proficui e 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 direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Famiglia e Politiche sociali, Turismo, Sviluppo del territorio, Personale e Enti locali – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. È stato organizzato un incontro anche con il Centro tutela contro le discriminazioni e con i funzionari delle ripartizioni dell'amministrazione provinciale preposti al tema dell'integrazione, incontro che ha costituito un momento di confronto per definire la futura attività di collaborazione.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il Direttore generale e il Coordinatore amministrativo del Comprensorio sanitario di Brunico.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2011 si sono avuti due incontri con il

Presidente del Consorzio. La partecipazione alla Giornata dei Comuni della Provincia di Bolzano svoltasi a Laces il 13 maggio 2011 mi ha dato l'opportunità di intensificare i contatti con le prime cittadine e i primi cittadini presenti all'evento.

Colloqui con i singoli Sindaci, ad esempio con i primi cittadini di Laion, Tubre, Tires, Ortisei, Plaus, Gais, Bressanone e Bolzano, si sono svolti in occasione di sopralluoghi e di incontri.

Nel corso del 2011 sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà, in particolare con i rappresentanti del Servizio di consulenza per immigrati della Caritas, del Servizio consulenza debitori della Caritas, della Federazione provinciale delle Associazioni sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori – KVW, del movimento cattolico femminile "Katholische Frauenbewegung", del Forum Prevenzione, dell'associazione "La strada – Der Weg", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, della associazione "Frauen helfen Frauen", del "Südtiroler Kinderdorf" e del Centro Tutela Consumatori.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'Ordine degli avvocati e l'Ordine dei medici della Provincia di Bolzano. In occasione dell'assemblea annuale svoltasi lo scorso dicembre sono stata invitata dalle donne dell'**APA** a intervenire per illustrare i miei compiti di Difensora civica della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento è intercorso uno scambio di esperienze con il Direttore dell'INPS e la Direttrice dell'INPDAP.

Con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff si sono mantenuti i contatti in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti ad assistere alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione

giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Mi sono inoltre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di Ombudsman a livello nazionale e internazionale e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**, di cui fanno parte attualmente 14 Difensori civici regionali e che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (→vedi allegato 5). Lo scorso anno si è molto dibattuto sulla strategia da seguire per poter sensibilmente rafforzare l'istituzione della Difesa civica in Italia. È stata espressa molta preoccupazione sul fatto che l'Italia sia l'unico Paese europeo a non mostrare alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale, mentre nel contempo vengono smantellati tutti i Difensori civici comunali.

Nel 2011 non si è riusciti purtroppo a dare impulso all'iter legislativo della proposta di legge per l'introduzione del Difensore civico nazionale, al momento giacente in Parlamento. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati a entrare a far parte dell'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile – di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal mese di marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI). (→Vedi allegato 6)

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) esiste dal 1988 e ha sede a Innsbruck. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Federazione Russa, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina e Uzbekistan. Attualmente aderiscono alla rete europea 101 soci istituzionali.

Ho partecipato in veste di Presidente alle riunioni del Consiglio direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) tenutesi a Innsbruck il 1° febbraio e il 14 maggio dello scorso anno.

L'Assemblea generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) a Novi Sad (Serbia) mi ha riconfermata il 24 settembre 2011 nel mio incarico eleggendomi Presidente dell'EOI per ulteriori due anni. Nella cornice di tale incontro ha avuto luogo presso l'Università di Novi Sad anche un convegno sul tema "L'Ombudsman e la sua attività quotidiana – Problemi e soluzioni". Gli Ombudsman si sono confrontati sulla rispettiva prassi lavorativa sottolineando all'unisono che in un periodo economicamente critico non è facile riuscire a rafforzare la fiducia della cittadinanza nei confronti della pubblica amministrazione. I rappresentanti dell'Est europeo hanno messo in risalto il significato del loro operato ai fini della salvaguardia dei diritti umani. Si è dibattuto in modo approfondito sull'importanza delle udienze personali ed è stato dato spazio anche allo scambio di esperienze in merito agli aspetti positivi e negativi dei nuovi mezzi di comunicazione. L'EOI ha manifestato la sua preoccupazione per lo sviluppo dell'istituto della Difesa civica in Italia.

Dal 22 al 24 marzo 2011 ha avuto luogo a Strasburgo la **ventesima seduta del Congresso dei poteri locali e regionali in Europa (CPLRE)**. Il CPLRE è l'organo di rappresentanza delle collettività regionali e locali in seno al Consiglio d'Europa; esso può presentare risoluzioni e raccomandazioni all'Assemblea parlamentare e al Comitato dei Ministri ed esercita funzione consultiva analogamente al Comitato delle Regioni dell'Unione europea. Il CPLRE è composto da 318 delegati e si riunisce in seduta plenaria una volta all'anno a Strasburgo.

Considerando che uno dei punti all'ordine del giorno riguardava il ruolo dei Difensori civici regionali in Europa, ho accolto l'invito del Presidente della Camera delle Regioni Herwig van Staa e ho illustrato al Congresso la mia attività di Difensora civica della Provincia di Bolzano. In qualità di Presidente dell'EOI ho ritenuto importante sottolineare nel mio contributo al dibattito tra le altre cose, la necessità di fissare degli standard minimi per tutti i Difensori civici regionali in Europa. Proprio nei periodi di rigore economico i Difensori civici regionali in Europa fungono da anello di congiunzione fra i cittadini e l'amministrazione costituendo un importante istituto vicino alla gente in grado di contribuire al processo di semplificazione amministrativa e di democratizzazione. (→ Per la relazione vedi allegato 7)

A conclusione del Congresso, l'EOI ha presentato tre concrete proposte migliorative cui dare spazio nella risoluzione e raccomandazione finale in ragione della loro fondamentale rilevanza per quanto concerne l'autonomia, il peso e l'incisività dell'Ombudsman regionale e locale.

1. *L'Ombudsman regionale non deve dipendere finanziariamente dall'amministrazione e soltanto il Parlamento deve poter stabilire l'ammontare del suo budget annuale.*

L'indipendenza dell'istituto – anche se corredata da autonomia d'azione e da tutte le garanzie – è poca cosa se non è supportata anche dall'indipendenza finanziaria.

2. *Insieme alla facoltà di esaminare le disfunzioni si dovrebbe riconoscere all'Ombudsman regionale, come standard minimo di competenza, anche la facoltà di rivolgere formali raccomandazioni*

prevedendo l'obbligo per l'autorità di motivare per iscritto l'eventuale mancato adempimento delle stesse.

Anche se nel caso dell'Ombudsman si parla per lo più di "soft law", la possibilità di rivolgere null'altro che pure e semplici raccomandazioni prive di conseguenze concrete rappresenta di fatto un'arma spuntata. Le amministrazioni dovrebbero essere obbligate almeno a dare una risposta entro un congruo lasso di tempo, comunicando che si è dato o si darà seguito alla raccomandazione oppure motivando – per iscritto – il suo mancato o tardivo accoglimento.

3. *L'Ombudsman regionale deve poter esaminare presunte disfunzioni di propria iniziativa (d'ufficio).*

Questo è un indicatore della serietà con cui il legislatore ha inteso creare questo organo di controllo. Per essere credibile un Ombudsman deve anche poter intervenire di propria iniziativa per verificare presunte disfunzioni.

Tutte e tre le proposte sono state approvate lo scorso ottobre dal Comitato governance e recepite dal Congresso con la Risoluzione 327 del 2011 e la Raccomandazione 309 del 2011. (→ Vedi allegato 7)

Dal 15 al 17 settembre 2011 si è tenuto come di consueto nel Castello di Hofen presso Bregrenz il **Convegno degli Ombudsman della Svizzera** rivolto ai Difensori civici delle regioni alpine di lingua tedesca. Il programma di particolare interesse e incentrato sul tema "Giustizia e diritto: quali strategie per dare più efficace applicazione alla giustizia nell'esercizio del nostro lavoro?" dapprima ha offerto l'occasione per un excursus filosofico sulle varie teorie relative alla giustizia, in seguito ha stimolato fra i 14 Ombudsman intervenuti un confronto in merito alla loro idea di giustizia dando loro modo di illustrare nel corso delle riunioni plenarie, in gruppi ristretti e all'interno della trattazione di casi specifici, importanti aspetti della loro attività.

Su iniziativa del Mediatore Europeo Nikoforos Diamandouros dal 20 al 22 ottobre 2011 ha avuto luogo a Copenhagen l'**ottavo Seminario degli Ombudsman degli Stati membri dell'UE**. L'Ombudsman danese Hans Gammeltoft-Hansen, che vanta la più alta anzianità di servizio in

Europa in questa carica, ha fatto gli onori di casa prodigandosi nel creare nelle sale del Parlamento danese la cornice ideale in cui gli Ombudsman di tutta Europa potessero confrontarsi sulle questioni di diritto comunitario. I 27 Ombudsman presenti hanno convenuto sulla necessità di garantire in futuro alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea un'applicazione più efficace. In particolare il diritto di ogni individuo a una buona amministrazione, a un trattamento imparziale, al rispetto di un termine ragionevole, a essere ascoltato e ad accedere agli atti costituiscono la piattaforma comune di lavoro per tutti i Difensori civici europei. Concordemente si è riconosciuto che la possibilità di ottenere dal Mediatore Europeo risposte scritte in merito a questioni relative al diritto comunitario e alla sua interpretazione costituisce per i cittadini una efficace tutela contro eventuali situazioni di iniquità prodotte dalla normativa europea. I Difensori civici europei hanno inoltre sottolineato che il concetto di "buona amministrazione" non si declina solamente come una serie di norme giuridiche, ma che esso trascende l'idea di legittimità e richiama il concetto di giustizia e di equità.

Il 2 dicembre 2011 per iniziativa del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna Daniele Lugli ha avuto luogo a Bologna un **seminario sul tema "Diritti e cittadinanza – l'azione della Difesa civica"** che ha visto la partecipazione non solo di Difensori civici italiani, ma anche di rappresentanti delle istituzioni europee di Ombudsman, del Centro Diritti umani dell'Università di Padova e di associazioni che si occupano della problematica della migrazione. Piena sintonia è emersa in merito alla necessità di garantire a tutte le donne e a tutti gli uomini, indipendentemente dalla loro cittadinanza, il rispetto del diritto al lavoro, all'istruzione, alla casa e all'assistenza sanitaria. Il Consiglio d'Europa e il Parlamento europeo e, non da ultima, l'Assemblea generale delle Nazioni Unite mettono in risalto nelle loro principali Raccomandazioni e Risoluzioni il ruolo che i Difensori civici ricoprono nella tutela dei diritti umani e nella salvaguardia dei diritti sociali fondamentali. In veste di Presidente dell'EOI ho suggerito l'idea che in sede di ratifica del Protocollo opzionale alla Convenzione ONU contro la tortura (OPCAT) i

Difensori civici italiani vengano formalmente incaricati di vigilare sulla tutela dei diritti umani.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta.

Nel corso del 2011 i due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano, "Dolomiten" e "Alto Adige", hanno dato spazio alla trattazione di casi concreti oltre che alla pubblicazione degli orari settimanali di udienza. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato due volte al mese gratuitamente la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), esempio seguito nel 2011 dal quotidiano "Alto Adige" che riserva in forma gratuita uno spazio quindicinale alla rubrica "**La Difesa civica per te**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza. (→Vedi allegato 8)

Nell'anno di riferimento è stata anche rielaborata e ristampata la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**. Tale piccola guida dal titolo "È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione", realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz, illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto alle cittadine e ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando cosa possono aspettarsi da quest'ultima, cosa

l'amministrazione è tenuta a fare e cosa non può assolutamente fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità.

La pubblicazione è gratuita ed è disponibile presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali. Può inoltre essere richiesta al numero telefonico 0471/301155 o tramite e-mail posta@difesacivica.bz.it ed è scaricabile dal sito internet www.difesacivica.bz.it.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni è stato inserito un link a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. Nell'anno di riferimento esso ha registrato **15.291 visite**, contro le 9.610 dell'anno precedente. La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La **possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati 41

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze 44

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica 45

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010 46

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali 51

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) 53

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa 54

Allegato n. 8

Pubbliche relazioni 59

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Comuni convenzionati

Comune	Delibera del Consiglio comunale
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.	Tertano	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
115.	Laion	n. 48 del 27.09.10
116.	Tubre	n. 29 del 04.11.10

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Le udienze e le sedi distaccate della Difesa civica

A Bolzano

Via Cavour n. 23, 2.° 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 9.30 alle 11.30
- **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

Le collaboratrici della Difensora civica

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 psicopsintesi 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.

Avv. Dott.ssa Katja Stanzel, Laurea in giurisprudenza dell'Università degli studi di Ferrara, formazione postuniversitaria „Corsi dell'Istituto di applicazione forense" dell'Università di Ferrara, pratica forense, avvocato iscritto all'Ordine degli Avvocati di Bolzano fino a luglio del 2009, master di specializzazione in responsabilità civile, corso di formazione per mediatori della Camera di commercio di Bolzano, da luglio 2009 esperta amministrativa della difesa civica in regime part-time.

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

**Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3
"Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano" ⁽¹⁾****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 richiama 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. Decorsi 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. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 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. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 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 coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. 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⁾

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi 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,

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/le 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.

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

⁽²⁾ L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della L.P. 19 settembre 2011, n. 10.

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Coordinamento 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, 12 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Puglia e Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. Nelle regioni Calabria, Campania, Umbria e in Sardegna deve essere ancora nominato il Difensore civico. Infine in Friuli Venezia Giulia il Difensore civico è stato abolito nell'agosto 2008.

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano. Il coordinamento 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 del Coordinamento è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Piemonte, Antonio Caputo.

L'anno 2011 è stata espressa molta preoccupazione sul fatto che l'Italia sia l'unico Paese europeo a non mostrare alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale, mentre nel contempo vengono smantellati tutti i Difensori civici comunali.

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo

 **NICOLA ANTONIO SISTI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- numero verde 800238180
 0862/23194
 info@difensorecivicoabruzzo.it
 www.difensorecivicoabruzzo.it

Regione Basilicata

 **CATELLO APREA**
 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza
 0971/274564 – 0971/447501
 0971/469320
 difensorecivico@Regioneee.basilicata.it
 www.consiglio.basilicata.it

Regione Lazio

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
 numero verde 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@Regioneee.lazio.it
 www.Regioneee.lazio.it

Regione Valle d'Aosta

 **ENRICO FORMENTO DOJOT**
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.Regioneee.vda.it
 www.consiglio.Regioneee.vda.it

Regione Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/5276382 – numero verde 800515505
 051/5276383
 difensorecivico@Regioneee.emilia-romagna.it
 www.Regioneee.emilia-romagna.it

Regione Liguria

 **FRANCESCO LALLA**
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 – 010/5484510 –
 numero verde 800807067
 010/540877
 difensore.civico@Regioneee.liguria.it
 www.Regioneee.liguria.it

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Regione Lombardia

 **DONATO GIORDANO**
 Via Fabio Filzi, 22 - Palazzo Pirelli - 20124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 info@difensorecivico.lombardia.it
 www.difensorecivico.lombardia.it

Regione Marche

 **ITALO TANONI**
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona
 071/2298483
 071/2298264
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.consiglio.marche.Regionee.it/difensorecivico

Regione Molise

 **PIETRO DE ANGELIS**
 Via Monte Grappa, 50 - 86100 Campobasso
 0874/604670
 0874/604681
 difensore.civico@consiglio.Regioneale.Regionee.molise.it
 www.Regionee.molise.it

Regione Piemonte

 **ANTONIO CAPUTO**
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino
 011/5757387
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioRegioneale.piemonte.it
 www.consiglioRegioneale.piemonte.it

Regione Toscana

 **LUCIA FRANCHINI**
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
numero verde 800018488
 055/210230
 difensorecivico@consiglio.Regionee.toscana.it
 www.consiglio.Regionee.toscana.it

Regione Veneto

 **ROBERTO PELLEGRINI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
numero verde 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Provincia autonoma di Bolzano

 **BURGI VOLGGER**
 Via Cavour 23 - 39100 Bolzano
 0471/301155
 0471/981229
 posta@difesacivica.bz.it
 www.difesacivica.bz.it

Provincia autonoma di Trento

 **RAFFAELLO SAMPAOLES**
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - numero verde 800851026
 0461/213206
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

**European Ombudsman Institut**

venne fondato nel 1988 e ha sede a Innsbruck. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Federazione Russa, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina e Uzbekistan.

Attualmente aderiscono alla rete europea 101 soci istituzionali.

Presidente EOI : Burgi Volgger, Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano

Vice-Presidente EOI : Dieter von Blarer, Ombudsman di Basilea, Svizzera

Vice-Presidente EOI: Dragan Milkov, Università di Novi Sad, Serbia

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck

Ulteriori informazioni www.eoi.at

**International Ombudsman Institut**

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) 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.

È la 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 IOI: Beverly Wakem, New Zealand, Ombudsman

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

Regioni europee IOI: Vice-presidente Rafael Ribó, Difensore civico della Catalogna

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa

The Role of the Regional Ombudsman in Europe

Dr. Burgi Volgger, Ombudsman of the Autonomous Province of Bolzano/Bolzen - South Tyrol
Lecture at Chamber of Regions, 20th Session, Strassbourg 23 March 2011

Mr. President, Ladies and Gentlemen,

I was delighted to accept the invitation extended by the president of the Chamber of Regions to share a few thoughts with you about the role of the regional ombudsman in Europe.

A parliamentary regional ombudsman - whose function is, in essence, not fundamentally different from that of a parliamentary national ombudsman - is first and foremost a **mediator** between a given citizen and a given public authority. At the focal point of the activities of an ombudsman are the citizens themselves, namely, their questions, their requests and their complaints about a public office or agency who have turned to the ombudsman.

Basically, a regional ombudsman has three major tasks:

First, an ombudsman has the duty to listen to a citizen, hear him or her out, take him seriously and verify the details of the complaint; then to inform the citizen, consult with him and mediate on his behalf. This route is taken so that, through the ombudsman's authority and his ability to investigate, a **solution** between the citizen and a public authority which is so often perceived as omnipotent can be reached. Moreover, it paves the way for citizen and public authority to deal with each other as equal partners.

Second, in the course of an ombudsman's investigating and mediating activity, the authority of public agencies must be demonstrably recognized and respected. The ombudsman thereby **establishes an atmosphere of trust**, which leads to wider discretionary powers. The relationship between a regional ombudsman and public authorities should display mutual respect and cooperation in an effort to keep the confrontation fair and to enable them to find good solutions for citizens.

Third, the ombudsman has the task of informing the public authorities themselves, as well as the legislative bodies and the government, about justified citizen complaints in an effort to bring about improvements. An ombudsman is not a lawyer, not a judge and certainly not a state prosecutor. As mediator, an ombudsman is not permitted to take sides; he must reach out to both parties sufficiently, citizens and public authorities alike, yet maintain the appropriate distance from each. When you realize that an ombudsman has no executive powers whatever, nor can it force its point of view on any public authority, it becomes crystal clear that an ombudsman stands and falls from his own powers of persuasion, together with legal expertise. As a way of complementing already existing legal instruments open to citizens, a regional ombudsman should aim at attaining a new quality of legal protection in which there are no winners and losers. **The ombudsman facilities in Europe are the only facilities of legal protection whose uppermost goal is to re-establish citizen trust in public authority and heighten citizen comprehension of public authority - all this through their own mediating activity.**

Nowadays, the office of a national ombudsman is an established, legally and constitutionally based facility in practically every European country, anchored in the member states of the EU and the European Council. Even the EU itself has created such an institution through its citizen emissaries.

Significantly, the **institution of regional ombudsman** exists in those countries wherever regions are legally and constitutionally defined and secured; and wherever the regions have their own legislative bodies. These include such

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa

federal-state oriented countries such as Germany, Austria and Switzerland; yet also highly centralised states such as Spain, Italy and the United Kingdom.

If one compares the **organisational status of regional ombudsman** facilities, which are sometimes defined in regional constitutions, sometimes in simple regional laws, it is striking that they are regularly confirmed and/or re-elected by their regional parliaments through weighty majorities, or at very least recommended. Set limits of terms of office and practices of re-election are customary, in some instances rules of precipitate removal are also outlined.

If one compares the **individual areas of responsibility of regional ombudsman** facilities, the overall common factor is that in cases of perceived misconduct on the part of regional public authorities, citizens can call on the ombudsman. Beyond that, however, there are immense differences. In some cases, complaints can be acted on which are directed against local, even central public authorities, insofar as they are implemented by regional agencies. In other cases, certain areas are declared expressly off-limits for the regional ombudsman, for example, justice, police, defense. There are also distinctions as to whether misconduct can be investigated only via official channels; or only on petition and official application; and whether or not complaints are subordinate, that is, can only be pursued after all official channels have been exhausted. (Gamper, Zur verfassungsstaatlichen Rolle des regionalen Ombudsmans in Europa, Vortrag Siebtes Seminar der regionalen Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten, Innsbruck am 8. 11. 2010)

Of course, an ombudsman law which might have proven to be useful regionally cannot be adopted unchanged by a different legal system, with divergent political traditions and varying economic and social givens. Every lawmaker who devises a regional ombudsman law has to design a custom-made solution.

And yet, we should nonetheless strive for a European-wide **harmonisation as well as a single European standard of the areas of responsibilities** of a regional ombudsman in order to prevent smoke-and-mirrors types of institutions being established.

In my opinion, close heed should be given to the following fundamental principles:

Principle no. 1: the regional ombudsman should be the uppermost authority, indisputably responsible to the regional parliament, yet only to the regional parliament. For that reason, the areas of competence between national ombudsman and regional ombudsman must be very clearly delineated, permitting no points of disagreement or unclarity.

Principle no. 2: Every regional ombudsman should be financially independent from the public authorities, the ombudsman budget should be set and maintained by parliament alone. Any and all independence, including freedom from directives, is illusory without financial independence. For example the ombudsman laws of Vorarlberg provide a separate ombudsman budget. The ombudsman submits its financial agenda to the government, which must take the specifics into consideration; the public authorities thus have no access to or influence over the agenda of the Vorarlberg ombudsman. Such access and influence is accorded to parliament alone. Were it to be otherwise, the funds for office personnel or for completing an investigative expertise would be set so low that a fulfillment of the constitutional authority granted to the ombudsman would no longer be possible.

Principle no. 3: In the framework of investigating misconduct, the regional ombudsman must be enabled, as an absolute minimum, to make formal recommendations to which the given public authority must respond, either by written confirmation of their implementation or through composing a written defense of why that is not possible. Even if one usually speaks of Soft Law in connection with the regional ombudsman, the possibility of merely making a recommendation is insufficient as long as there is no response required. The public authorities must at very least be forced

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa

to respond in writing within a certain span of time to an ombudsman recommendation. The answer should consist of either the message that the recommendation has been implemented, or the reasons why a timely realization is not possible.

Principle no. 4: A regional ombudsman must be granted the authority to act *ex officio*, as a result of his own observations and suspicions. This is an indicator of the seriousness of the legislative body to permit control to begin with. If an ombudsman is to maintain credibility, he must have the authority to investigate and proceed against possible misconduct on his own (Schwärzler, *Der Ombudsman auf lokaler und regionaler Ebene, Vortrag Kongress von Ombudspersonen lokaler und regionaler Ebene Europas, Messina am 14. 11. 1997*).

Principle no. 5: The areas of responsibility of a regional ombudsman should be drawn as widely as possible. Above and beyond the authority to investigate the basis of complaints, consultation and information activities of ombudsman facilities are gaining enormously in importance. For example, in the states of Tyrol, South Tyrol and even Vorarlberg, consultations of the ombudsman facilities are becoming ever more important. Registered consultations comprise more than two thirds of all cases in these states for many years now. The impression of the various ombudsman offices is that people are simply overtaxed by the jungle of laws and regulations they are faced with. This applies to both the number of laws and regulations, as well as to the lack of clarity and comprehensibility.

What are the arguments in favour of the European trend towards regional ombudsman?

The primary, most important argument is citizen proximity and openness to their concerns, together with an efficient and immediate treatment of their requests on the spot. Permit me to briefly illustrate the citizen proximity of ombudsman facilities in South Tyrol. The state of South Tyrol is three times as large as Luxembourg, 7,400 km² and has about the same sized population, 500,000 inhabitants. In the year of reporting, 2010, there were 2,902 new cases registered by the ombudsman facilities. Even though highly modern methods of communication would make different routes possible, the fact is that citizens made their initial contact **personally** in 36% of the cases. The 1,045 personal consultations demonstrate that our office hours are exceedingly popular; and that personal contact is highly important to the citizens of South Tyrol. I might add that the breadth of office hours, compared to other ombudsman facilities in Europe, is very high: on 133 half-days there are office hours in 7 different external offices, not including the headquarters in Bozen. This far-reaching access is highly treasured by the citizens.

As regional ombudsman, I am confronted with a smaller number of cases than a national ombudsman would be. That permits me to have more frequent personal contact with citizens, to receive them, listen to them and supervise their requests. A national ombudsman in a more populous country is compelled to delegate these activities, which are usually so important for the citizens involved, in order to perform his tasks as manager, overseeing and checking all aspects of the ombudsman facility, particularly the relationships to the outside (Haller, *Hierarchische Gliederung von Ombuds-Institutionen?*, Vortrag Generalversammlung des EOI, Innsbruck am 1.04. 2006).

In an era when public authorities are supposed to downsize, and cut costs, it may seem presumptuous to say that regional ombudsman facilities in Europe should be further expanded. As ombudsman of South Tyrol, however, I am profoundly convinced that a regional ombudsman can actually de-bureaucratize government and increase its efficiency a great deal. For that reason, as President of the European Ombudsman Institute (EOI), I am happy to collaborate with the Chamber of Regions in this matter.

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa



The Secretary General

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 10 October 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Thank you for your comments and suggestions concerning the Ombudsman report, which was examined approved by the Congress Governance Committee at its meeting on 26 September.

I am pleased to inform you that all of your proposals were taken on board by the Committee. I attach the revised text as it will be submitted to the Plenary session.

I draw your attention to:

- the new Para. 8, Art c) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be able to act "ex officio";
- the new Para. 8, Art e) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be financially independent;
- the new Para. 10, Art g) of the Draft Resolution, referring to the need for appropriate follow-up to Ombudsman recommendations.

The report now will be examined by the plenary sitting on the afternoon of next Tuesday 18 October.

I shall inform you if any further changes are made to these texts during next week's debate.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer

Dr. Burgi Volgger e.h.
Südtiroler Volksanwältin
ac Präsidentin des EOI
Dr. Josef Siegele e.h.
Generalsekretär des EOI



Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa



The Secretary General

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 2 December 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Further to my letter of 10 October last, I am pleased to inform you that, at the 21st Session of the Congress the Ombudsman report, recommendation and resolution were adopted without further amendment.

I enclose the relevant texts. I thank you again for your interest in and contribution to this work.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer

Dr. Burgi Volgger e.h.
Südtiroler Volksanwältin
ac Präsidentin des EOI
Dr. Josef Siegele e.h.
Generalsekretär des EOI

Allegato n. 8
Pubbliche relazioni

Il sito internet

Alto contrasto | Deutsch | Ladin
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano | Link utili | Colophon | Mappa del sito



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunseil di la Provincia autonoma de Bulsan

Home | **Attualità** | Interlocutori | Cosa facciamo | Contatti | Basi normative

Ricerca
Termine di ricerca

Interlocutori

- Difensora civica
- Collaboratrici

Udienze

- Bolzano
- Bressanone
- Brunico
- Merano
- Silandro
- Vipiteno
- Ortisei/Val Gardena
- S. Martino in Badia
- Egna

La Difesa civica



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.

Opuscolo nuovo



I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Avanti >>

Compiti

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.

Competenze

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.

Contatti

Difesa civica
Via Cavour 23
39100 Bolzano
Tel. 0471 301155
Fax 0471 981229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it

Invia un messaggio con valore legale:



Informazione e consulenza

Lunedì a venerdì
ore 09.00 - 12.00
ore 15.00 - 16.30

Reclami online

Al formulario reclami online >

Un caso per la Difesa civica

Ai singoli casi >

© 2012 Difesa civica
Realizzazione: Informatica Alto Adige spa >
XHTML 1.0 > CSS 2.0 > Accessibilità

Alto contrasto | Deutsch | Ladin
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano | Link utili | Colophon | Mappa del sito



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunseil di la Provincia autonoma de Bulsan

Home | **Attualità** | Interlocutori | Cosa facciamo | Contatti | Basi normative

Ricerca
Termine di ricerca

Cosa facciamo

- Compiti
- Competenze
- Relazioni sull'attività svolta
- Un caso per la Difesa civica
- Pubblicazioni

Home > **Cosa facciamo**

Cosa facciamo



- Esame dei reclami
- Informazione e consulenza
- Mediatrice tra cittadini e amministrazione
- Diamo voce ai Suoi suggerimenti

Compiti

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.

Competenze

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.

Allegato n. 8

Publiche relazioni

EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT

Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Baukonzession beantragen. In meiner Zone ist laut Durchführungsbestimmungen des Bauleitplanes ein Gebäudeabstand von 10 Metern vorgeschrieben. Ist eine Unterschreitung des Gebäudeabstands möglich?

Leider ist das nicht möglich: Die Gebäudeabstände laut urbanistischen Normen sind immer einzuhalten. Sie verfolgen das öffentliche Interesse eines kontrollierten Bauens. Aus diesem Grund können die Bürger keine Vereinbarungen zur Unterschreitung der Gebäudeabstände treffen.

Zwei Arten von Rechtsquellen regeln die Abstände zwischen Bauten: Das Zivilgesetzbuch (ZGB) sieht einen Gebäudeabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bauleitplan haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben.

Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

von
Volksanwältin
Burgi Volgger

drabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bau-

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, Cavourstraße 23, 39100 Bozen,
oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage

Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft





ALTO ADIGE

LA DIFESA CIVICA PER TE
di Burgi Volgger, difensore civico

La deroga solo in particolari situazioni

Il medico di base va scelto soltanto tra chi esercita nel proprio ambito territoriale

Il medico di base può essere scelto solo tra coloro che esercitano nel proprio "ambito territoriale", cioè nella zona che corrisponde, nel caso di Bolzano, al territorio comunale, e a due o più comuni in tutti gli altri distretti. Solo se esistono particolari esigenze assistenziali è possibile derogare a tale norma. Mauro (nome di fantasia) si è rivolto alla Difesa civica proprio per capire se questo fosse possibile anche per lui: "Sono cardiopatico", ci ha informate, "e poiché il medico di base del comune vicino al mio è anche cardiologo, vorrei potermi rivolgere a lui, ma non posso perché questo comune non rientra nel mio ambito territoriale. Eppure, l'ambulatorio non è lontano da casa mia! Cosa posso fare?". L'ambito territoriale in cui è possibile scegliere il medico di base, abbiamo spiegato a Mauro, corrisponde per Bolzano all'area del comune di residenza: per capire qual è il proprio ambito di riferi-

**La difesa civica per te
Ein Fall für die Volksanwaltschaft**

**Opuscolo
"I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione"**



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Die Südtiroler Volksanwaltschaft
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden

La Difesa civica in Alto Adige
I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Defenüda zivica të Südtirol
I dèrc dl zitadin ti raporèc cun l'aministrasiun pubblica

Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Consili de Provincia autonoma de Bolzano



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23
Defenüda zivica | 39100 Bulsan | Streda Cavour 23

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