Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN **2023**
RELAZIONE DELLA DIFENSORA CIVICA SULL'ATTIVITÀ **2023**

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

TÄTIGKEITSBERICHT 2023
VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ 2023
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

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

0471 946 020
0471 946 039
post@volksanwaltschaft.bz.it **I** posta@difesacivica.bz.it
volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org
www.volksanwaltschaft.bz.it **I** www.difesacivica.bz.it

April 2024/ Aprile 2024

INHALT
INDICE

Seite
Pagina

	VORWORT			**PREMESSA**	
1.	**ALLGEMEINER TEIL**	**6**	**1.**	**PARTE GENERALE**	
1.1	Gesetzlicher Auftrag	**6**	1.1	Mandato giuridico	
1.2	Team der Volksanwaltschaft	**8**	1.2	Staff della Difesa civica	
1.3	Institutionelle Kontakte	**13**	1.3	Contatti istituzionali	
1.4	Öffentlichkeitsarbeit	**18**	1.4	Comunicazione e pubbliche relazioni	
1.5	40 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft	**21**	1.5	40 anni di Difesa Civica	
2.	**DIE ARBEIT DER VOLKS-ANWALTSCHAFT IN ZAHLEN**	**23**	**2.**	**Il LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE**	
2.1	Anzahl an Beschwerden und Beratungen	**23**	2.1	Numero di reclami e consulenze	
2.2	Kontaktaufnahme	**24**	2.2	Contatti	
2.3	Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	**25**	2.3	Reclami e consulenze: distribuzione per ente	
2.4	Bezirkszugehörigkeit der Beschwerdeführer	**30**	2.4	Comunità comprensoriale di appartenenza	
2.5	Persönliche Angaben zur Sprache	**31**	2.5	Lingua utilizzata nei reclami	
3.	**BÜRGERANLIEGEN KONKRET**	**32**	**3.**	**LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI**	
3.1	Schwerpunkt Gemeinden	**32**	3.1	Comuni	
3.2	Schwerpunkt Landesverwaltung	**34**	3.2	Amministrazione provinciale	
3.3	Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	**37**	3.3	Azienda sanitaria	
3.4	Andere öffentliche Verwaltungen in Südtirol	**40**	3.4	Altre pubbliche amministrazioni in Alto Adige	
4.	**ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKSANWALTSCHAFT**	**43**	**4.**	**SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA**	

VORWORT

Der vorliegende Bericht gibt einen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2023. Die Tätigkeiten der Antidiskriminierungsstelle werden in einem gesonderten Bericht wiedergegeben.

Das Jahr 2023 war ein besonderes Jahr. Die Volksanwaltschaft feierte ihr 40-jähriges Bestehen. Dazu fand am 27. Februar 2023 im Südtiroler Landtag ein Festakt statt. Dies gab die Möglichkeit, auf 40 Jahre Erfahrung zurückzublicken und zukünftige Herausforderungen zu reflektieren. Details dazu finden Sie im vorliegenden Bericht.

Was die Tätigkeiten der Volksanwaltschaft angeht, gab es viele Bestätigungen. Die hohe Anzahl an Beschwerden und Beratungen hat sich gehalten, auch die Themen der Beratungen waren dieselben bzw. ähnlich den Vorjahren. Neben diesen Bestätigungen kamen auch neue Herausforderungen hinzu, auf die im Bericht näher eingegangen wird. Eine Herausforderung muss jedoch an dieser Stelle benannt werden. Die Volksanwaltschaft sieht sich vermehrt mit komplexen Beratungsanliegen konfrontiert. Diese konnten durch eine gute Zusammenarbeit, auch mit den anderen Ombudsstellen, gelöst werden. Aus diesem Grunde muss ein Schwerpunkt zukünftigen Handelns auf der Intensivierung der Zusammenarbeit auf lokaler, nationaler und internationaler Ebene liegen.

Neben diesen Herausforderungen war das Tätigkeitsjahr auch durch den Rücktritt der Volksanwältin RA^{in} Gabriele Morandell im April 2023 und die Übernahme als Volksanwältin ad interim durch Michela Morandini im Juni 2023 gekennzeichnet. Ein Danke-

PREMESSA

La presente relazione fornisce una panoramica dell'attività della Difesa civica nel 2023, mentre il lavoro svolto dal Centro di tutela contro le discriminazioni viene illustrato in una relazione distinta.

Il 2023 è stato un anno particolare. La Difesa civica ha festeggiato i suoi 40 anni di attività nella cornice di una cerimonia svoltasi presso il Consiglio provinciale di Bolzano il 27 febbraio 2023. Tale evento ha offerto l'opportunità di dare uno sguardo retrospettivo ai 40 anni trascorsi e di riflettere sulle sfide future. I dettagli al riguardo sono riportati nella presente relazione.

Con riferimento alle attività della Difesa civica si conferma l'elevato numero di reclami e consulenze nonché il ricorrere, nell'ambito delle consulenze, di argomenti identici o simili a quelli degli anni precedenti. Accanto a queste conferme emergono inoltre nuove sfide, su cui mi soffermerò più compiutamente nel prosieguo della mia relazione, ma una di queste merita tuttavia di essere fin d'ora menzionata: la Difesa civica si trova sempre più spesso ad affrontare richieste di consulenza complesse, che è stato possibile soddisfare grazie a una buona collaborazione anche con gli altri organismi di garanzia. Proprio alla luce di ciò la futura attività dovrà essere caratterizzata da una sempre più intensa collaborazione a livello locale, nazionale e internazionale.

L'anno di attività 2023 è stato contrassegnato non solo dalle sfide citate, ma anche dalle dimissioni dell'avv. Gabriele Morandell avvenute nel mese di aprile dello scorso anno e dall'assunzione da parte di Michela Morandini dell'incarico di Difensora civica ad inte-

schön geht an dieser Stelle an RA[in] Gabriele Morandell für die fast zehnjährige sehr gute Zusammenarbeit und an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre hervorragende Arbeit, auch in dieser Übergangszeit.

Zum Abschluss gilt mein Dank Landespräsidentin Rita Mattei, Landtagspräsident Josef Noggler, dem Generalsekretär Florian Zelger und allen Kolleginnen und Kollegen des Südtiroler Landtages, die unsere Arbeit immer unterstützt haben. Zudem gilt ein Dankeschön allen Personen, die zum guten Gelingen der Arbeit der Volksanwaltschaft beigetragen haben.

rim nel giugno 2023. Colgo l'occasione per esprimere un grande ringraziamento all'avv. Gabriele Morandell per l'ottima collaborazione in questi quasi dieci anni, ringraziamento da estendere anche alle collaboratrici e ai collaboratori per il loro eccellente operato anche in questa fase di transizione.

Ringrazio inoltre la presidente del Consiglio provinciale Rita Mattei, il presidente del Consiglio provinciale Josef Noggler, il segretario generale Florian Zelger e tutte le colleghe e tutti i colleghi del Consiglio provinciale di Bolzano per il loro costante supporto alla nostra attività. Rivolgo infine un sentito ringraziamento a tutte le persone che hanno contribuito alla buona riuscita del lavoro della Difesa civica.

Michela Morandini
Volksanwältin
Gleichstellungsrätin der Autonomen Provinz Bozen
Vorsitzende des Südtiroler Monitoringausschusses für die Rechte von Menschen mit Behinderungen
Difensora Civica
Consigliera di parità della Provincia Autonoma di Bolzano
Presidente dell'Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità

1. ALLGEMEINER TEIL

1.1 Gesetzlicher Auftrag

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist neben der Gleichstellungsrätin, der Kinder- und Jugendanwaltschaft und dem Kommunikationsbeirat eine der in Südtirol agierenden Ombudsstellen. Ihre Arbeit wird durch das Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 geregelt.
Die Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft sind im Abschnitt II (Art. 15 – 22) geregelt.

Was die Aufgaben betrifft, sind diese im Wesentlichen die Beschwerdeprüfung, Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten zwischen Bürgerinnen und Bürgern auf der einen und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen Seite.

Dabei schreitet die Volksanwaltschaft laut Art. 15 gegenüber folgenden Körperschaften und Rechtspersonen ein:

- Landesverwaltung,
- Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Rechtsordnung in ihre auch delegierte Zuständigkeit fällt,
- Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.

In den Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen zudem laut Art. 15 auch die Beschwerden und Unregelmäßigkeiten gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, wie laut Art. 2 des Gesetzes vom 8. März 2017 Nr. 24 geregelt und die Vertretung und Unterstützung von Patientinnen und Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftfragen (Artikel 14 des Dekretes des Landeshauptmannes vom 18. Jänner 2007 Nr. 11).

Die Volksanwaltschaft schreitet zudem im Sinne des Artikel 16 des Gesetzes vom 15.

1. PARTE GENERALE

1.1 Mandato giuridico

La Difesa civica rappresenta insieme alla Consigliera di parità, al Garante dei minori e al Comitato provinciale per le comunicazioni uno degli organismi di garanzia operanti nella provincia di Bolzano. La sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11.
Le competenze della Difesa civica vengono regolamentate dal Capo II (artt. 15-22) della legge citata.

I compiti della Difesa civica risiedono fondamentalmente nell'esame dei reclami e nell'attività di informazione, consulenza e mediazione nei conflitti fra cittadini e pubblica amministrazione.

La Difesa civica interviene ai sensi dell'art. 15 nei confronti dei seguenti enti e persone giuridiche:

- amministrazione provinciale;
- enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientra nelle sue competenze anche delegate;
- concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

Inoltre in virtù dell'art. 15 ricade nella sfera di competenza della Difensora civica anche intervenire in caso di reclami e segnalazioni di irregolarità nei confronti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige (art. 2 legge 8 marzo 2017, n. 24) nonché rappresentare e assistere i pazienti dinanzi alla Commissione conciliativa per questioni di responsabilità in ambito sanitario (art. 14 decreto del Presidente della Provincia 18 gennaio 2007, n. 11).

La Difesa civica interviene altresì in base all'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n.

Mai 1997 Nr. 127 gegenüber den staatlichen Verwaltungen, die im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen tätig sind, ein. Auch bei Missbräuchen, Fehlverhalten, Mängel und Verzögerungen der Gemeindeverwaltungen, wenn diese eine Vereinbarung im Sinne von Artikel 17 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018 Nr. 2 abgeschlossen haben, greift die Volksanwaltschaft ein.
Zudem unterstützt die Volksanwaltschaft bei der Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten (Gesetz vom 7. August 1990 Nr. 241, gesetzesvertretende Dekret vom 14. März 2013 Nr. 33 und das LG vom 22. Oktober 1993 Nr. 17).

Wichtig ist zu unterstreichen, dass die Südtiroler Volksanwaltschaft unabhängig und autonom arbeitet. Der Gesetzgeber hat ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis und sie agiert bei der Durchführung von Untersuchungen und beim Abfassen von Empfehlungen frei.

Gesetzlich geregelt wird die Ombudsstelle Volksanwaltschaft neben dem soeben genannten Landesgesetz auch durch das Staatsgesetz Nr. 127 vom 15. Mai 1997 Art. 16. Besagter Artikel bestimmt, dass bis zur Einrichtung des staatlichen Volksanwaltes oder Volksanwältin die Volksanwälte der Regionen und autonomen Provinzen die Kontrollfunktion innehaben.

Die Vorgangsweise der Volksanwaltschaft wird im Art. 16 des Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 geregelt, Art. 17 regelt das Personal sowie Art. 18 die Planung der Tätigkeit. Der vorliegende Tätigkeitsbericht wird durch den Art. 19 geregelt.

Mit dem Landesgesetz Nr. 11/2020 wurde bei der Volksanwaltschaft die Antidiskriminierungsstelle als Dienst angesiedelt. Diese wird im besagten Landesgesetz von Art. 20 – 22 geregelt. Es wird darauf hingewiesen, dass diese Stelle einen eigenen Bericht verfasst.

127 nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato operanti nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano e si attiva in caso di abusi, comportamenti scorretti, carenze e ritardi da parte delle amministrazioni comunali, qualora tali amministrazioni abbiano stipulato con la Difesa civica l'apposita convenzione prevista dall'art. 17 della legge regionale 3 maggio 2018, n. 2.
Oltre a ciò la Difesa civica interviene per garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti (legge 7 agosto 1990, n. 241, decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17).

È importante sottolineare che la Difesa civica della Provincia di Bolzano svolge le proprie funzioni in libertà e autonomia, svincolata dal potere di indirizzo del legislatore e sovrana sia in sede istruttoria che nella formulazione di raccomandazioni.

La Difesa civica quale organismo di tutela viene regolamentata non solo dalla legge provinciale testé citata, bensì anche dall'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, in virtù del quale i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome esercitano la funzione di controllo sino all'istituzione del Difensore civico nazionale.

Le modalità operative della Difesa civica sono disciplinate dall'art. 16 della legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11, il personale dall'art. 17, la programmazione dell'attività dall'art. 18 e la relazione sull'attività dall'art. 19.

La legge provinciale n. 11/2020 ha disposto anche l'insediamento, presso la Difesa civica, del Centro di tutela contro le discriminazioni e ne ha disciplinato l'attività agli artt. 20-22. Si precisa che tale organismo redige una propria relazione sull'attività svolta.

1.2 Team der Volksanwaltschaft

Im folgenden Kapitel wird das Team der Volksanwaltschaft vorgestellt.

Michela Morandini Volksanwältin (ab Juni 2023)

Studium der Politikwissenschaft und Psychologie an der Leopold Franzens Universität Innsbruck, Masterstudiengang in Coaching und Organisationsentwicklung, Ausbildung als Mediatorin. Seit 2014 Gleichstellungsrätin der Autonomen Provinz Bozen, seit 2017 Vorsitzende des Südtiroler Monitoringausschusses für die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Seit Juni 2023 Südtiroler Volksanwältin.

Dr. Rayara Demetz

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck, mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen, arbeitet in Teilzeit 70 %. Im Jahr 2023 teilweise in Elternzeit.

Dr. Vera Tronti

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie,

1.2 Staff della Difesa civica

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

Michela Morandini Difensora civica (da giugno 2023)

Studi in scienze politiche e psicologia presso la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck, master in coaching e sviluppo organizzativo, formazione come mediatrice. Dal 2014 Consigliera di parità della Provincia Autonoma di Bolzano, dal 2017 Presidente dell'Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità e da giugno 2023 Difensora civica.

Dott.ssa Rayara Demetz

Madrelingua ladina, studi in giurisprudenza a Innsbruck, praticantato durante gli studi presso l'Ufficio di Roma della Provincia Autonoma di Bolzano, Erasmus a Strasburgo. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese, portoghese e francese. Svolgimento della pratica forense presso uno studio legale di Bolzano. In servizio a tempo parziale (70 per cento). Nel 2023 in congedo parentale per alcuni periodi.

Dott.ssa Vera Tronti

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

Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brenner-com AG, ausgebildete Mediatorin.

Dr. Peter Kinzner

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindesekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe – Wirtschaft und Finanzen – Ökonomatsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode).

Dr. Alessandra Orlandi

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

Dr. Anna Santolin

Deutsche Muttersprache, Studium der Politikwissenschaften in Innsbruck, verschiedene Praktika in der öffentlichen Verwaltung und im Non-Profit-Bereich, Leitungsassistenz beim Zentralbüro eines Patronats. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen und französischen Sprache, seit April 2022 in der Volksanwaltschaft tätig.

della ripartizione personale di Brennercom SpA, diploma di mediatrice.

Dott. Peter Kinzner

Madrelingua tedesca, studi in giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, specializzazione post-laurea in management di progetti e processi, ispettore amministrativo presso l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige (dirigente amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, capo ripartizione della ripartizione acquisti, servizi economali ed economico-finanziari presso il Comprensorio sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future).

Dott.ssa Alessandra Orlandi

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

Dott.ssa Anna Santolin

Madrelingua tedesca, studi in scienze politiche a Innsbruck, vari stage presso la pubblica amministrazione e nel settore no-profit, assistente di direzione presso l'ufficio centrale di un patronato. Conoscenza delle lingue tedesca, italiana, inglese e francese. Da aprile 2022 lavora presso la Difesa civica.

Annelies Geiser

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 85 %

Annelies Geiser

Diploma presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica, presta servizio a tempo parziale (85 per cento).

Ulrike Willeit

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

Ulrike Willeit

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

Josefine Obermarzoner

Deutsche Muttersprache, Ausbildung zur Bibliotheks- und Informationsexpertin an der Universität Salzburg, Ausbildung zur Sprach- und Kommunikationsmentorin in Erlangen.
Kenntnisse aller 3 Landessprachen, sowie Englisch. Leidenschaftliches ehrenamtliches Mitglied des Vereines Rotierendes Theater. Seit September 2023 in 50% in der Volksanwaltschaft

Josefine Obermarzoner

Madrelingua tedesca, diploma di esperta in biblioteche e informazione presso l'Università di Salisburgo, formazione in coaching linguistico e della comunicazione a Erlangen.
Conoscenza di tutte e tre le lingue della provincia di Bolzano e dell'inglese. Socia appassionata dell'associazione Rotierendes Theater. Da settembre 2023 lavora a tempo parziale (50 per cento) presso la Difesa civica.

Im Laufe des Jahres 2023 sind folgende Mitarbeiterinnen aus dem Dienst ausgeschieden:

Nel corso del 2023 sono cessate dal servizio le seguenti collaboratrici:

Dr. Verena Crazzolara

Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsressort, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin, seit Jänner 2023 in Pension.

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, da gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, diploma di mediatrice. Da gennaio 2023 in pensione.

Claudia Walzl

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, Sekretärin bei der Volksanwaltschaft und arbeitet in Teilzeit 50 %. Ab Ende Jänner 2023 aus dem Dienst bei der Volksanwaltschaft ausgeschieden.

Claudia Walzl

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico in Italia e all'estero, segretaria a tempo parziale (50 per cento) presso la Difesa civica. Cessata dal servizio a fine gennaio 2023.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die sich in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereichs an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 14.30 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anruferinnen und Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich an die kompetenten Stellen weitergeleitet.

Praktikantinnen und Praktikanten

Immer wieder absolvieren Praktiktanten und Praktikantinnen der Oberschule oder Universität ein Praktikum bei der Volksanwaltschaft. Bei den Praktika von Oberschülerinnen und -schüler handelt es sich in der Regel um zwei

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14.30 – 16.30, sono le prime persone con cui entra in contatto chi si rivolge alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il proprio problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica viene generalmente indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

Tirocini

La Difesa civica accoglie spesso presso i propri uffici studentesse e studenti delle scuole superiori o dell'università per un periodo di tirocinio, che va generalmente da due settimane per chi frequenta la scuola

Wochen. Bei jenen von Universitäten gehen die Praktika von wenigen zu mehreren Wochen.

2023 haben zwei Praktikantinnen der Oberschulstufe das Praktikum bei der Volksanwaltschaft absolviert und eine Praktikantin der Fakultät für Rechtswissenschaften der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck. Mit der Universität Innsbruck wurde bereits 2015 eine Vereinbarung unterschrieben. Seitdem haben viele Südtiroler Studierende diese Möglichkeit genutzt. Sie gibt die Möglichkeit, die Arbeit der Volksanwaltschaft kennenzulernen und diese eventuell auch als Arbeitsstelle in Betracht zu ziehen.

Sprechtage

Auch im Jahr 2023 wurden Südtirol weit Sprechtage abgehalten. Mit diesem Angebot wird die Volksanwaltschaft ihrem Auftrag gerecht, flächendeckend und unterschwellig Bürgerinnen und Bürger Information und Beratung zu geben. Diese Sprechtage werden in unterschiedlichen Verwaltungsgebäuden angeboten.
Im Jahr 2023 wurden insgesamt an 105 Halbtage Sprechstunden abgehalten. Bereits bei der Anmeldung wird auf einen einfachen Zugang und Barrierefreiheit geachtet. Die Bürgerinnen und Bürger melden sich telefonisch oder via E-Mail an. Wo notwendig, wird eine Vorbesprechung durchgeführt.
Insgesamt wurden folgende Außensprechtage durchgeführt:

Außensprechtage 2023

Brixen	21
Bruneck	20
Meran	20
Schlanders	9
Sterzing	6
Ladinische Täler	5
St. Martin in P.	1
Neumarkt	6

superiore a periodi più lunghi per chi studia all'università.

Nel 2023 l'esperienza ha coinvolto due studentesse delle superiori e una studentessa della facoltà di giurisprudenza della Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck. Con tale ateneo già nel 2015 era stata siglata un'apposita convenzione, che da allora ha consentito a molte studentesse e molti studenti della provincia di Bolzano di svolgere un tirocinio presso la Difesa civica per conoscerne l'attività, anche ai fini di un eventuale sbocco professionale.

Giorni di udienza

Anche nel 2023 la Difesa civica ha garantito giorni di udienza al pubblico in tutto il territorio della provincia in ottemperanza alla *mission* di fornire ai cittadini e alle cittadine un servizio di informazione e consulenza capillare e facilmente accessibile. Le udienze si svolgono presso svariate sedi istituzionali e amministrative.
Nell'anno di riferimento sono state tenute complessivamente 105 mezze giornate di udienza. Già al momento della prenotazione, che avviene tramite telefono o per e-mail, si pone particolare attenzione all'aspetto dell'accessibilità. Se necessario si procede a un colloquio preliminare.
Di seguito sono riportati i giorni di udienza tenuti presso sedi periferiche:

Giorni di udienza in sedi periferiche 2023

Bressanone	21
Brunico	20
Merano	20
Silandro	9
Vipiteno	6
Valli ladine	5
San Martino in P.	1
Egna	6

Brixen Krankenhaus	7
Bruneck Krankenhaus	7
Meran Krankenhaus	3
Insgesamt /Totale	**105**

1.3 Institutionelle Kontakte

Austausch mit verschiedenen Behörden

Der Austausch mit den Behörden gehört durch die Aufgabe der Vermittlung zur Kernaufgabe der Volksanwaltschaft. Neben den Kontakten zu den Anliegen der Bürgerinnen und Bürger nimmt natürlich auch die Arbeit im Netzwerk für die Volksanwaltschaft einen wichtigen Stellenwert ein. Im folgenden Abschnitt wird ein Überblick über die Kontakte und Themen gegeben.

Landesverwaltung

Mit verschiedenen Ämtern der Landesverwaltung gab es im Jahr 2023 einen regen Austausch. So z. B. zu den Themen verschiedener Sozialleistungen, Kriterien zur Wohnbauförderung, usw. Darüber hinaus gab es auch mit der Generaldirektion des Landes, z. B. zu den Förderkriterien für Dienstleistungen durch Vereine, einen Austausch. Bei den Besprechungen geht es einerseits um die Information zu häufigen Anliegen der Bürgerinnen und Bürger, andrerseits um eine konkrete Lösungsfindung.

Sanitätsbetrieb

Im Bereich des Sanitätsbetriebes fanden Treffen rund um das Thema der Patientenrechte statt. Dabei kam auch ein Thema auf den Tisch, das bereits in den vorherigen Jahren wichtig war, und zwar die Kompetenz rund um die EU-Richtlinie Nr. 24/2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der

Ospedale di Bressanone	7
Ospedale di Brunico	7
Ospedale di Merano	3
Insgesamt / Totale	**105**

1.3 Contatti istituzionali

Dialogo con uffici pubblici e istituzioni

Curare il confronto e il dialogo con le istituzioni nell'ambito dell'attività di mediazione costituisce uno dei compiti chiave della Difesa civica. Oltre al contatto diretto con i cittadini e le loro istanze, quindi, per la Difesa civica è molto importante anche lavorare in rete con tutte le realtà interessate. Nella sezione seguente si riporta una panoramica dei vari contatti e delle tematiche trattate.

Amministrazione provinciale

Nel 2023 vi è stato un intenso confronto con numerosi uffici dell'amministrazione provinciale, ad esempio su temi relativi a prestazioni sociali di vario tipo, sui criteri per l'accesso alle agevolazioni edilizie ecc. Si è sviluppato un confronto anche con la Direzione generale della Provincia in merito ad esempio ai criteri di ammissibilità ai finanziamenti per i servizi forniti da associazioni. Tali momenti di confronto servono da un lato a raccogliere informazioni su problematiche ricorrenti segnalate dai cittadini, dall'altro a individuare anche soluzioni concrete.

Azienda sanitaria

Con l'Azienda sanitaria si sono svolti incontri sui diritti del paziente, nel corso dei quali è emerso anche un tema già importante negli anni precedenti, ovvero le competenze relative alla direttiva europea n. 24/2011 in merito all'assistenza sanitaria transfrontaliera.

grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung.

Gemeinden

Wie in den vorherigen Jahren fand der Kontakt mit Gemeindeverantwortlichen vor allem bei Lokalaugenscheinen und Aussprachen vor Ort statt. Dabei waren die Themen sehr unterschiedlich. Diese gingen von gefährlichen Straßenübergängen über Lärmbelästigung bis hin zur Umweltverschmutzung. Das Instrument der Lokalaugenscheine hat sich als sehr wertvoll erwiesen, da jegliche Aspekte dabei geklärt werden können. 2023 wurden auch Bürgerinnen und Bürger mehrerer Südtiroler Gemeinden zu geplanten (Groß)Projekten vorstellig. Gemeinsam ist das Anliegen, dass sie sich Transparenz und, wo möglich, Partizipation wünschen. In diesen Fällen hat die Volksanwaltschaft eine Vermittlungsfunktion eingenommen.

Vereine und Verbände

Auch 2023, wie in den Vorjahren, war der Austausch mit den Vereinen und Verbänden rege.
Anliegen der Vereine waren dabei die, aus ihrer Sicht, ausufernde Bürokratie, die Unsicherheit mit öffentlichen Förderungen, die Unterschiedlichkeit in den Ansuchen und Auszahlungen von Fördermitteln, die Unklarheiten zu Verantwortlichkeiten usw. Aus Sicht der Volksanwaltschaft wird in diesem Zusammenhang festgestellt, dass die Anforderungen an die Vereine sehr hoch sind und die, zum Großteil ehrenamtlich geführten Vereine, weder die Mittel noch spezialisiertes Verwaltungspersonal haben.
Neben dem Austausch mit den Vereinen sind jene mit den Verbänden wichtig. Beispielhaft soll hier jener mit dem Dachverband für Gesundheit und Soziales und die Zusammenarbeit mit dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt und dessen

Comuni

Analogamente agli anni scorsi il contatto con le varie amministrazioni comunali è avvenuto soprattutto in occasione di sopralluoghi e incontri sul territorio, dedicati ad argomenti molto vari che spaziavano dagli attraversamenti stradali pericolosi all'inquinamento acustico e ambientale. Il sopralluogo si è rivelato uno strumento molto funzionale poiché consente di chiarire tutti gli aspetti dei singoli casi. Nel 2023 si sono rivolti alla Difesa civica anche abitanti di svariati Comuni altoatesini in merito a una serie di annunciati (mega)progetti, con istanze accomunate dal desiderio di trasparenza e, dove possibile, di partecipazione: in questi casi la Difesa civica ha esercitato una funzione di mediazione.

Associazionismo

Anche il 2023, come gli anni precedenti, è stato caratterizzato da intensi contatti con il mondo dell'associazionismo.
Le questioni sollevate dalle associazioni hanno riguardato la burocrazia a loro dire eccessiva, l'incertezza in merito alle sovvenzioni pubbliche, la disomogeneità delle domande e delle modalità di liquidazione dei finanziamenti, la mancanza di chiarezza in tema di responsabilità. La Difesa civica ritiene in proposito che le associazioni siano pesantemente gravate dall'impegno imposto dai vari adempimenti burocratici, per far fronte ai quali esse, gestite in gran parte su base volontaristica, non dispongono né di risorse proprie né di personale amministrativo specializzato.
Accanto al confronto con le associazioni è importante altresì quello con le cd. associazioni "di secondo livello". Si ricordano ad esempio il confronto con la Federazione per il Sociale e la Sanità nonché la collaborazione

Direktor Ulrich Seitz genannt werden.

Nationale und internationale Kontakte

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist Mitglied des IOI (International Ombudsman Institute), dem internationalen Institut für Ombudspersonen (Anmerkung: Freie Übersetzung). Diese internationale Anknüpfung garantiert einen Informationsfluss zu aktuellen Themen in der Tätigkeit der Ombudspersonen und einen direkten Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen weltweit. Aktuelles Thema ist die Sicherung von Minimalstandards in den Einrichtungen der Ombudspersonen. Die Volksanwältin hat an mehreren Treffen dazu teilgenommen.

Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwälte Italiens, in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia" eingebunden.
Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwältinnen und -anwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein. Interessant ist hierbei anzumerken, dass Italien, im Unterschied zu vielen anderen europäischen Ländern, keine/n nationale/n Volksanwältin/Volksanwalt hat. Dies ist eine Forderung, die auf nationaler Ebene forciert wird.
Im Jahr 2023 hat es mehrere Treffen gegeben, einige in Präsenz, andere auf einer digitalen Plattform. Auch in diesem Gremium wird sichtbar, wie unterschiedlich die Arbeitsbedingungen der Volksanwältinnen und -anwälte sind.

con il Centro servizi per il volontariato Alto Adige e il suo direttore dott. Ulrich Seitz.

Contatti nazionali e internazionali

La Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano fa parte dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (International Ombudsman Institute, IOI). Grazie a questo aggancio internazionale la Difesa civica può avvalersi di un costante aggiornamento sui temi inerenti all'attività degli Ombudsman e di un contatto diretto con colleghe e colleghi di tutto il mondo. Un tema particolarmente attuale in questo momento riguarda la necessità di garantire standard minimi negli istituti degli ombudsman, e la Difensora civica ha partecipato al riguardo a numerosi incontri.

Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane

La Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all'associazione che raccoglie i Difensori civici delle varie regioni e province autonome italiane.
Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. È interessante notare che l'Italia, a differenza di molti altri Paesi europei, non ha ancora previsto la figura del Difensore civico nazionale, la cui introduzione viene peraltro richiesta a gran voce.
Nel 2023 hanno avuto luogo numerosi incontri, alcuni in presenza e altri su piattaforma digitale. Anche in queste occasioni appare evidente quanto siano diverse le condizioni in cui le varie Difese civiche si trovano a operare.

Abb. Die Volksanwältin bei einem Treffen auf nationaler Ebene
Foto: La Difensora civica a un incontro nazionale

Im Dezember 2023 fand im Anschluss zu einer Sitzung eine Tagung zum Thema der Rolle der Volksanwaltschaft für den Schutz und die Förderung der Rechte, der Partizipation und der aktiven Bürgerbeteiligung statt. Dabei wurde über die Bedingungen diskutiert die Volksanwältinnen und -anwälte brauchen, um diese Rechte sicher zu stellen.

Nel mese di dicembre 2023 si è tenuto in concomitanza con un incontro del Coordinamento nazionale un convegno sul ruolo della Difesa civica per la tutela e la promozione dei diritti, della partecipazione e della cittadinanza attiva. La discussione si è incentrata sulle condizioni necessarie alle Difensore civiche e ai Difensori civici per garantire tali diritti.

Abb. Plakat der Tagung in der Abgeordnetenkammer am 15. Dezember 2023
Foto: Locandina del convegno svoltosi presso la Camera dei deputati il 15 dicembre 2023

Im September 2023 fand zudem ein zweitägiges internationales Treffen von Ombudspersonen aus der ganzen Welt zum Thema der Menschenrechte statt. Ziel der internationalen Tagung war die Reflexion der Rolle der Ombudsperson als Garant für die Einhaltung der Menschenrechte. Dabei wurde ersichtlich, wie unterschiedlich die Bedingungen sind, unter denen die Ombudspersonen arbeiten. Die Überwachung der Menschenrechte kann nur garantiert werden, wenn diese Stellen mit genügend Ressourcen und Unabhängigkeit ausgestattet werden. Die Südtiroler Volksanwältin knüpfte dabei Kontakte mit nationalen, europäischen und internationalen Partnern.

Nel mese di settembre 2023 si è tenuta la Conferenza internazionale degli Ombudsman, dedicata al tema dei diritti umani. Obiettivo dell'evento, che si è sviluppato su due giornate e ha coinvolto partecipanti provenienti da tutto il mondo, era riflettere sul ruolo degli Ombudsman quali garanti del rispetto dei diritti umani. Dai lavori è emersa la grande diversità di condizioni in cui essi si trovano a operare. La vigilanza sui diritti umani può essere garantita solo se questi organismi di tutela sono dotati di sufficienti risorse e di autonomia. L'incontro ha consentito alla Difensora civica della Provincia di Bolzano di allacciare contatti con partner nazionali, europei e internazionali.

Abb. Das Plakat der Internationalen Tagung der Ombudspersonen
Foto: Locandina della Conferenza internazionale degli Ombudsman

Abb. Die Tagung fand in der Abgeordnetenkammer in Rom statt.
Foto: Il convegno ha avuto luogo a Roma presso la Camera dei Deputati.

1.4 Öffentlichkeitsarbeit

Vortragstätigkeit

Im Tätigkeitsjahr 2023 hat die Volksanwältin verschiedene Vorträge gehalten. Dabei ging es um spezielle Themen, aber auch um Stellungnahmen vonseiten der Volksanwältin zur Tätigkeit und dem Entwicklungspotenzial der öffentlichen Verwaltung.

1.4 Comunicazione e relazioni pubbliche

Relazioni e conferenze

Nell'anno di attività 2023 la Difensora civica ha tenuto varie conferenze, sia per la trattazione di temi specifici che per esprimere la propria posizione in merito all'attività e alle potenzialità di sviluppo della pubblica amministrazione.

Abb. Intervention bei der Jahresversammlung des ASGB Landesbedienstete
Foto: Intervento in occasione dell'assemblea annuale del sindacato ASGB dipendenti provinciali

Veröffentlichungen

Auch im Jahr 2023 wurde alle zwei Wochen eine Rubrik in der Tageszeitung „Alto Adige" veröffentlicht. Dabei handelte es sich um Fälle, die die Volksanwaltschaft bearbeitet hat. Die Themen betrafen die Kompetenzbereiche der Volksanwaltschaft. Zudem wurden die Artikel in den Sozialen Medien und auf der Homepage veröffentlicht. Insgesamt wurden folgende Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürgerinnen und Bürger veröffentlicht:

1. Unterstützung für den Kauf von Perücken für Krebspatienten;
2. Krankenversicherung trotz abgelaufener Gesundheitskarte;
3. Verwaltung von Gemeinnutzungsgüter;
4. Arbeitslosengeld und Beginn eines neuen Arbeitsverhältnisses;
5. Finanzielle Beihilfen zum Erwerb eines Hörgeräts;
6. Rechtfertigung für unterlassene Absagen von ärztlichen Untersuchungen;
7. Rückerstattung der Ausgaben im Falle einer Operation in vertragsgebundener Privatklinik;
8. Unentgeltlicher Rechtsbeistand;
9. Diskriminierung im Gesundheitswesen;
10. Gewährleistung von Veröffentlichungen auf Gemeindeebene;
11. Arbeitslosengeld (NASPI) und Kündigung während der Probezeit;
12. Kosten für Krankentransporte im Ausland;
13. Informationen zu Großprojekten im Umweltbereich;
14. Änderung des Wohnsitzes im selben Mehrfamilienhaus;
15. Rechtswidrigkeit von Mietanzeigen nur für Einheimische;
16. Landeskindergeld von getrennten Eltern;
17. Informationen zur Patientenverfügung;
18. Beitrag für die Erstwohnung: Punkte für überfüllte Wohnungen

Pubblicazioni

Anche nel 2023 è proseguita la pubblicazione ogni due settimane sul quotidiano "Alto Adige" della rubrica dedicata a casi trattati dalla Difesa civica negli ambiti di propria competenza. Gli articoli sono stati pubblicati inoltre sui social media e sul sito internet della Difesa civica. Di seguito l'elenco degli articoli pubblicati, che di volta in volta hanno preso in esame un caso concreto segnalato dai cittadini e i suoi risvolti giuridici:

1. Sostegno all'acquisto di parrucche per pazienti oncologici;
2. Copertura sanitaria anche con la tessera scaduta;
3. Amministrazione dei beni di uso civico;
4. Indennità di disoccupazione e inizio di un nuovo rapporto di lavoro;
5. I contributi per l'acquisto di apparecchi acustici;
6. Giustificazione per la mancata disdetta di visite mediche;
7. Il rimborso spese in caso di operazione in clinica privata convenzionata;
8. Patrocinio gratuito;
9. Discriminazione nella tutela della salute;
10. Pubblicazioni comunali: garantire l'informazione alla cittadinanza;
11. NASPI e dimissioni durante il periodo di prova;
12. Le spese per il trasporto sanitario all'estero;
13. Informazioni su grandi progetti in ambito ambientale;
14. Cambio di residenza all'interno dello stesso condominio;
15. Illegittimità degli annunci di affitto solo a locali;
16. Assegno provinciale per i figli in caso di separazione;
17. Informazioni sul testamento biologico;
18. Contributo prima casa: il punteggio per sovraffollamento.

Homepage und Social Media

Die Homepage der Volksanwaltschaft wurde regelmäßig ajourniert. Sie beinhaltet die wichtigsten Informationen über die Dienstleistungen.

Auf Facebook war die Volksanwaltschaft bereits präsent. 2023 wurde ein Instagram Account eröffnet, den Auftakt bildete eine Social-Media-Kampagne. Ziel dieser ersten Kampagne war die Vorstellung der Aufgaben der Volksanwaltschaft und die Vorstellung des Teams. Neben dieser Kampagne wurden selbstverständlich aktuelle Themen gepostet.

Sito internet e social media

Il sito internet della Difesa civica è stato aggiornato regolarmente e contiene le informazioni principali sul servizio.

La Difesa civica è presente su facebook già da tempo; nel 2023 è stato aperto anche un account instagram in occasione della prima campagna sui social, lanciata con l'obiettivo di illustrare le funzioni della Difesa civica e di presentarne lo staff. Oltre a ciò vengono naturalmente postati anche temi di attualità.

Abb. Ein Post aus der Social-Media-Kampagne
Foto: Un post della campagna sui social media

1.5 40 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft

Am 27. Februar 2023 fand im Südtiroler Landtag der Festakt zu den 40 Jahren der Volksanwaltschaft statt. Das Programm sah neben der Festrede der damaligen Volksanwältin einen Gastreferat von Univ.-Prof.in Dr. Esther Happacher zum Thema „Die Rolle der Volksanwaltschaft und das verfassungsrechtlich geschützte Recht auf gute Verwaltung" vor. Die Gastreden hielten Dr.in Gundi Gadesmann, Kabinettschefin der Europäischen Ombudsfrau in Brüssel, Dott. Marino Fardelli, Präsident des Koordinierungskomitees Volksanwälte Italien, Gaby Schwarz, Volksanwältin der Republik Österreich, Samiah El Samadoni, Bürgerbeauftragte von Schleswig-Holstein und Dr.in Viviane Sobotich, Ombudsfrau der Stadt Rapperswil-Jona. Es war dies ein guter Moment, Bilanz zu ziehen, aber auch über zukünftige Herausforderungen zu sprechen. Die Feier setzte wichtige Impulse für zukünftiges Handeln. Nähere Informationen zur 40-Jahr-Feier können auf der Homepage nachgelesen werden.

1.5 40 anni di Difesa civica in Alto Adige

Il 27 febbraio 2023 si è tenuta presso il Consiglio provinciale la cerimonia per il quarantennale della Difesa civica in Alto Adige. Il programma prevedeva, oltre al discorso ufficiale della Difensora civica in carica, la relazione della prof.ssa Esther Happacher sul tema "Il ruolo della Difesa civica e il diritto costituzionalmente tutelato alla buona amministrazione" e ulteriori interventi di ospiti qualificati come la dott.ssa Gundi Gadesmann, responsabile di Gabinetto della Mediatrice europea a Bruxelles, il dott. Marino Fardelli, presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori civici, Gaby Schwarz, Difensora civica della Repubblica d'Austria, Samiah El Samadoni, Difensora civica del Land Schleswig-Holstein, e la dott.ssa Viviane Sobotich, Difensora civica del Comune di Rapperswil-Jona.Tale evento ha offerto l'opportunità di fare il punto della situazione e di discutere anche sulle sfide future, suscitando importanti stimoli per l'attività a venire. Per informazioni più dettagliate sulla festa per i 40 anni di Difesa civica in Alto Adige si rinvia al sito internet.

Abb. Das Logo der 40-Jahr-Feier
Foto: Il logo della festa per i 40 anni di Difesa civica in Alto Adige

Abb. Volksanwältin Morandell mit Landtagspräsidentin Mattei und den Gastrednerinnen und -redner
Foto: La Difensora civica Morandell con la presidente del Consiglio provinciale Rita Mattei e le relatrici e i relatori intervenuti

Abb. 40-Jahr-Feier der Südtiroler Volksanwaltschaft im Landtagssaal
Foto: cerimonia dei 40 anni di Difesa Civica in Alto Adige nella sala del Consiglio provinciale

2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN

2.1 Anzahl an Beschwerden und Beratungen

Im Jahr 2023 haben die Beschwerden und Beratungen leicht abgenommen. Dies kann sicher mit dem Rücktritt im April der ehemaligen Volksanwältin Morandell und dem Antritt der neuen Volksanwältin Ende Juni 2023 in Zusammenhang gebracht werden. Darüber hinaus sind Anliegen in Zusammenhang mit der Pandemie im Jahre 2023 weggefallen. Insgesamt muss aber festgestellt werden, dass die Anzahl der Bürgerinnen und Bürger, die sich an die Volksanwaltschaft wenden, weiterhin hoch bleibt.

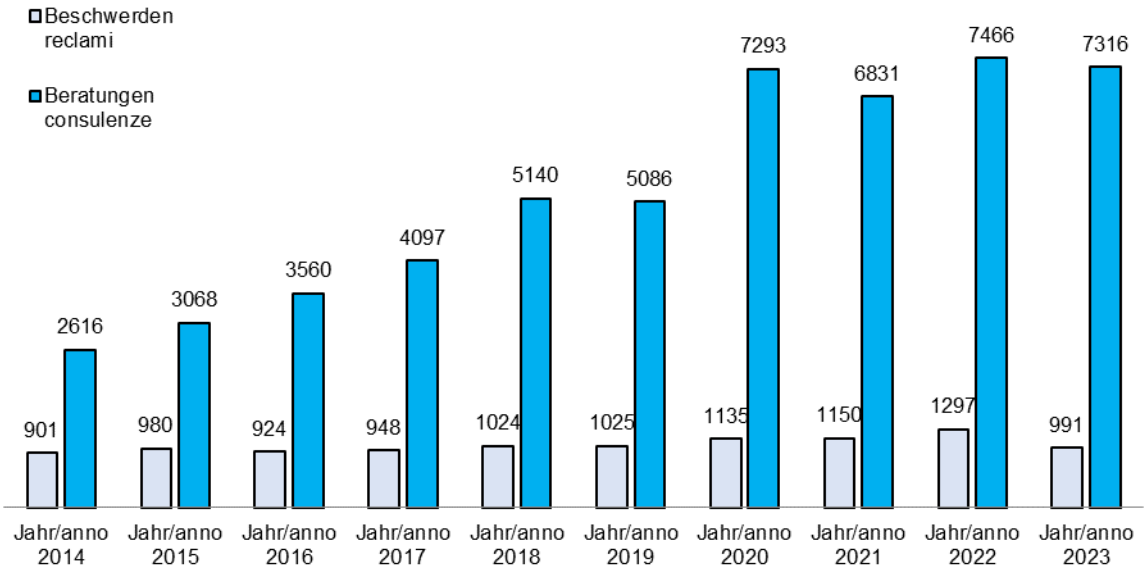
Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Jahre 2014 bis 2023.

2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

2.1 Numero di reclami e consulenze

La lieve diminuzione del numero dei reclami e delle consulenze registrata nel 2023 può essere collegata sicuramente alle dimissioni della Difensora civica Gabriele Morandell ad aprile e all'arrivo della nuova Difensora a fine giugno. Inoltre nel 2023 sono venute meno le segnalazioni collegate alla pandemia. Nel complesso, tuttavia, il numero di coloro che interpellano la Difesa civica permane elevato.

La tabella seguente riporta l'evoluzione dall'anno 2014 all'anno 2023.



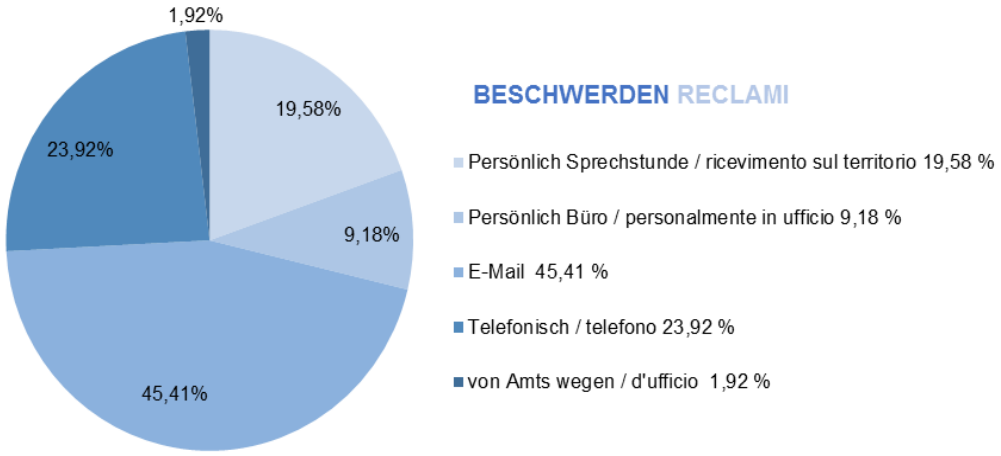
Graphik: Entwicklung der Beschwerden und Beratungen der Jahre 2014 – 2023
Grafico: Evoluzione dei reclami e delle consulenze nel periodo 2014-2023

Insgesamt hat die Volksanwaltschaft im Tätigkeitsjahr 2023 8307 Kontaktaufnahmen gehabt. Dabei entfielen 7316 auf Beratungen und 991 auf Beschwerden.

Nell'anno di attività 2023 la Difesa civica ha registrato un totale di 8.307 contatti, di cui 7.316 per consulenze e 991 per reclami.

2.2 Kontaktaufnahme

2.2 Contatti



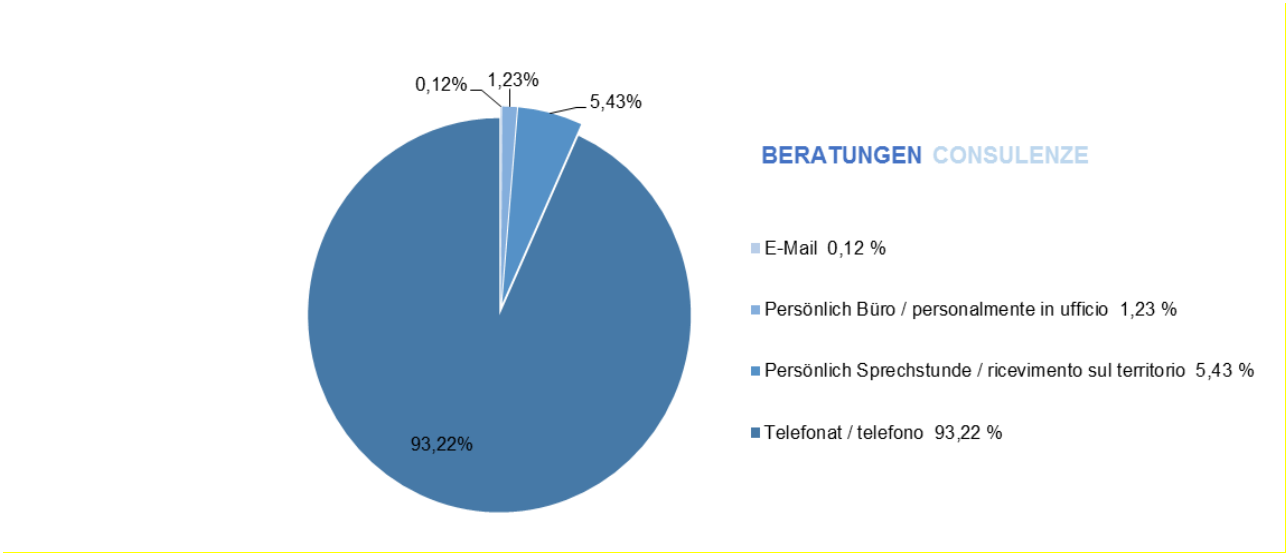
Graphik: Kontaktaufnahme bei Beschwerden
Grafico: Modalità di contatto per reclami

Beschwerden

Die Kontaktaufnahme erfolgt mehrheitlich (45,41 Prozent) mittels E-Mail. Wie im vergangenen Jahr bleibt auch die telefonische Kontaktaufnahme (23,92 Prozent) und das Vorsprechen in den Sprechstunden der Volksanwältin und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (19,58 Prozent) an zweiter bzw. dritter Stelle. Das persönliche Vorsprechen im Büro in Bozen bleibt mit 9,18 Prozent fast ident zum Vorjahr. In 1,92 Prozent der Beschwerden hat die Volksanwaltschaft von Amts wegen gehandelt, ohne direkten Auftrag eines Bürgers.

Reclami

Il contatto avviene nella maggioranza dei casi mediante e-mail (45,41 per cento), a seguire, come lo scorso anno, per telefono (23,92 per cento) o tramite colloquio nelle ore di udienza della Difensora civica e del suo staff (19,58 per cento). La percentuale delle persone che si sono presentate direttamente presso la sede di Bolzano per un colloquio *de visu* (9,18 per cento) è rimasta praticamente invariata rispetto a quella dell'anno precedente. Nell'1,92 per cento dei casi di reclamo la Difesa civica si è attivata d'ufficio senza previo mandato da parte del cittadino.



Graphik:Kontaktaufnahme bei Beratungen
Grafico: modalità di contatto per consulenze

Beratungen

Wie in den Vorjahren suchten 93,22 Prozent eine Telefonberatung. Eine persönliche Beratung in der Sprechstunde oder im Büro suchten 6,78 Prozent. 2022 waren es noch 8 Prozent.

Consulenze

Come negli anni scorsi anche nel 2023 la stragrande maggioranza degli interessati (93,22 per cento) ha chiesto una consulenza per via telefonica. Solo il 6,78 per cento ha preferito recarsi personalmente presso le sedi di udienza periferiche o presso l'ufficio di Bolzano; nel 2022 tale percentuale era ancora dell'8 per cento.

2.3 Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften

Beschwerden

Wie bereits in den Jahren zuvor entfällt der größte Anteil an Beschwerden mit 30,58 Prozent auf die Gemeinden. Im Vorjahr war der Prozentwert mit 32,92 Prozent minimal hören. Mit 17,46 Prozent liegt die Landesverwaltung und mit 17,15 Prozent der Sanitätsbetrieb an zweiter bzw. dritter Stelle. Im Jahr 2022 entfielen 19,20 Prozent auf den Sanitätsbetrieb und 16,89 Prozent auf die Landesverwaltung. Der höhere Prozentsatz der Beschwerden im Sanitätsbetrieb im Jahr 2022 hängt wohl auch mit den Pandemiejahren zusammen.

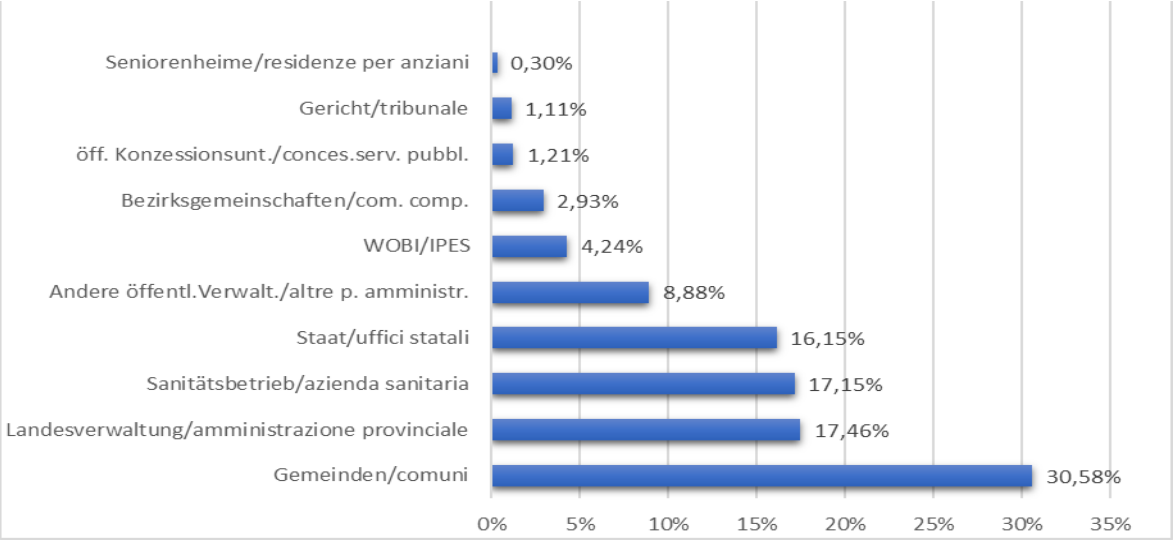
2.3 Reclami e consulenze: distribuzione per ente

Reclami

Come già rilevato negli anni precedenti la maggioranza dei reclami interessa i Comuni (30,58 per cento, in leggero calo rispetto al 32,92 per cento dello scorso anno), quindi a seguire l'amministrazione provinciale (17,46 per cento, nel 2022 16,89 per cento) e infine l'Azienda sanitaria (17,15 per cento, nel 2022 19,20 per cento). Il fatto che nel 2022 la percentuale dei reclami relativi all'Azienda sanitaria fosse maggiore è da correlarsi probabilmente anche agli anni della pandemia.

16,15 Prozent der Beschwerden entfällt auf staatliche Institutionen, 2022 waren es 13,42 Prozent. Die restlichen Beschwerden teilen sich auf das Wohnbauinstitut (4,24 Prozent), Bezirksgemeinschaften (2,93 Prozent) öffentliche Konzessionsunternehmen (1,21 Prozent), Gericht (1,11 Prozent), Seniorenheime (0,30 Prozent) und andere öffentliche Verwaltungen (8,88 Prozent) auf. Die angeführte Tabelle zeigt die prozentuelle Verteilung.

Il 16,15 per cento dei reclami riguarda le istituzioni statali; nel 2022 la percentuale si assestava al 13,42 per cento. I restanti reclami interessano per il 4,24 per cento l'Istituto per l'edilizia sociale, per il 2,93 per cento le Comunità comprensoriali, per l'1,21 per cento i concessionari di pubblici servizi, per l'1,11 per cento l'amministrazione della giustizia, per lo 0,30 per cento le residenze per anziani e per l'8,88 per cento altre pubbliche amministrazioni. La tabella seguente indica come sono distribuiti percentualmente i reclami.



Graphik: Aufteilung der Beschwerden nach Körperschaft
Grafico: Distribuzione dei reclami per ente

Beratungen

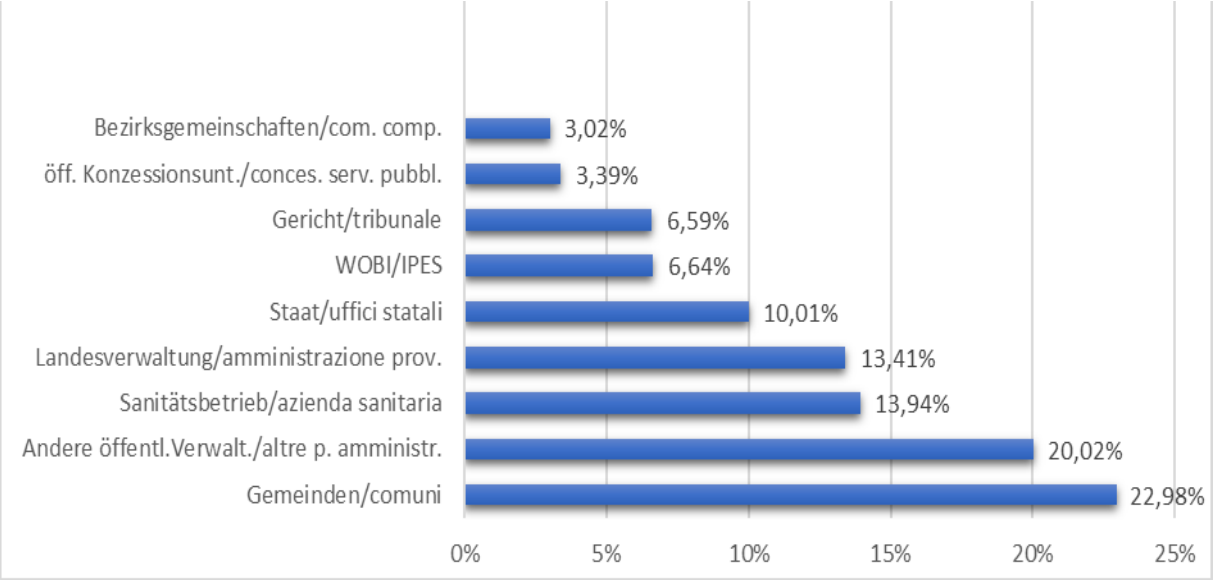
Auch was die 7316 Beratungen betrifft, stellen Beratungen in Bezug auf Verwaltungsakten bzw. Handlungen vonseiten von Gemeinden mit 22,98 Prozent die höchste Prozentzahl dar. Im Jahr 2022 entfielen auf Gemeinden 26,84 Prozent. 13,94 Prozent der Beratungen entfielen im Tätigkeitsjahr 2023 auf den Sanitätsbetrieb, 13,41 Prozent auf die Landesverwaltung. Die Beratungen für Anliegen gegenüber staatlichen Institutionen liegen bei 10,01 Prozent, gegenüber dem WOBI bei 6,64 Prozent. Auf das Gericht entfallen 6,59 Prozent, auf öffentliche Konzessions-

Consulenze

Per quanto concerne le 7.316 consulenze fornite, la percentuale più elevata (22,98 per cento) riguarda atti amministrativi e operato dei Comuni: nel 2022 la percentuale delle consulenze relative ai Comuni era del 26,84 per cento. Nel 2023 le consulenze hanno interessato poi per il 13,94 per cento l'Azienda sanitaria e per il 13,41 per cento l'amministrazione provinciale. La percentuale delle consulenze riguardanti istituzioni statali è del 10,01 per cento, per quelle relative all'IPES è del 6,64 per cento. Seguono le consulenze relative all'amministrazione della giustizia (6,59 per cento), ai concessionari di pubblici servizi

unternehmen 3,39 Prozent und auf die Bezirksgemeinschaften 3,02 Prozent. Der restliche Anteil von 20,02 Prozent verteilt sich auf andere öffentliche Verwaltungen.

(3,39 per cento) e alle Comunità comprensoriali (3,02 per cento). Il restante 20,02 per cento è distribuito tra altre pubbliche amministrazioni.



Graphik: Aufteilung der Beratungen nach Körperschaft
Grafico: Distribuzione delle consulenze per ente

Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Die folgende Tabelle zeigt die Aufteilung der Beschwerden auf die Südtiroler Gemeinden

Abtei/Badia	4
Ahrntal/Valle Aurina	3
Aldein/Aldino	1
Algund/Lagundo	3
Altrei/Anterivo	1
Auer/Ora	2
Barbian/Barbiano	1
Bozen/Bolzano	37
Branzoll/Bronzolo	3
Brenner/Brennero	1
Brixen/Bressanone	12
Bruneck/Brunico	12
Burgstall/Postal	1
Corvara	4
Deutschnofen/Nova Ponente	1
Enneberg/Marebbe	4
Eppan/Appiano	5
Feldthurns/Velturno	1
Freienfeld/Campo di Trens	1

Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

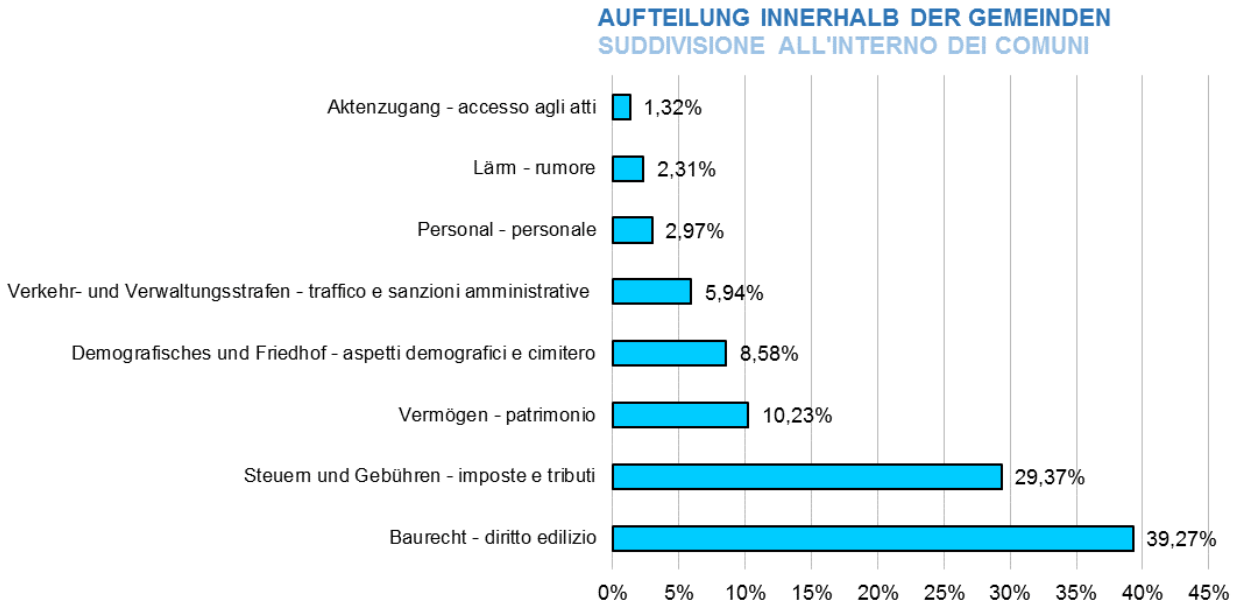
Nella tabella seguente si riporta la distribuzione dei reclami tra i Comuni della Provincia autonoma di Bolzano:

Natz-Schabs/Naz-Sciaves	6
Neumarkt/Egna	4
Olang/Valdaora	3
Partschins/Parcines	4
Percha/Perca	3
Pfalzen/Falzes	2
Pfitsch/Val di Vizze	5
Prad am Stilfser Joch/Prato allo Stelvio	1
Prettau/Predoi	2
Rasen-Antholz/Rasun-Anterselva	3
Ratschings/Racines	2
Ritten/Renon	1
Rodeneck/Rodegno	2
Salurn/Salorno	1
Sand in Taufers/Campo Tures	3
Sarntal/Sarentino	5
Schlanders/Silandro	9
Schluderns/Sluderno	3
St. Christina in Gröden/S.Cristina Valgardena	1

Glurns/Glorenza	1
Graun im Vinschgau/Curon Venosta	2
Gsies/Valle di Casies	2
Hafling/Avelengo	2
Innichen/San Candido	3
Jenesien/San Genesio	2
Kaltern/Caldaro sulla Strada del Vino	7
Karneid/Cornedo all'Isarco	2
Kastelbell-Tschards/Castelbello-Ciardes	2
Kastelruth/Castelrotto	1
Kiens/Chienes	3
Klausen/Chiusa	1
Kurtatsch/Cortaccia	1
Lajen/Laion	3
Lana/Lana	7
Latsch/Laces	6
Leifers/Laives	2
Mals/Malles	6
Marling/Marlengo	1
Meran/Merano	26
Moos in Passeier/Moso in Passiria	2
Nals/Nalles	2
Naturns/Naturno	3
St. Leonhard in Passeier/S.Leonardo in Passiria	3
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	7
St. Martin in Passeier/San Martino in Passiria	1
St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	3
St. Pankraz/San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	6
Sterzing/Vipiteno	6
Taufers im Münstertal/Tubre	1
Terlan/Terlano	1
Tirol/Tirolo	2
Tisens/Tesimo	2
Tramin/Termeno	4
Truden im Naturpark/Trodena parco naturale	1
Tscherms/Cermes	1
Ulten/Ultimo	3
Vahrn/Varna	3
Villnöss/Funes	3
Vintl/Vandoies	1
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	3
Welsberg/Monguelfo	3
Welschnofen/Nova Levante	2
Wolkenstein in Gröden/Selva di Val Gardena	1

Wie bereits im Jahr 2022 wurde eine Übersicht zu den Anliegen vonseiten der Bürgerinnen und Bürger innerhalb der Gemeinden gemacht. Wie bereits im Jahr 2022 (mit 34,21 Prozent) schlagen Anliegen rund um das Baurecht mit 39,27 Prozent zu Buche. Anliegen rund um Steuern und Gebühren sind an zweiter Stelle gereiht (29,37 Prozent), 10,23 Prozent entfallen auf Vermögen, 8,58 Prozent entfällt auf Anliegen rund um demografische Aspekte und Friedhof. Anliegen rund um Verkehrs- und Verwaltungsstrafen liegen bei 5,94 Prozent, Lärm bei 2,31 Prozent, Personal bei 2,97 Prozent und Aktenzugang bei 1,32 Prozent. Zusammengefasst kann festgehalten werden, dass die Verteilung der Themen innerhalb der Gemeinden im Vergleich zu den Vorjahren nahezu gleichgeblieben ist.

Parimenti al 2022 è stata elaborata una tabella che riporta le principali tematiche toccate dai cittadini nelle loro segnalazioni concernenti l'attività dei Comuni. Il numero delle istanze relative alla normativa edilizia raggiunge l'importante percentuale del 39,27 per cento (già nel 2022 era stata registrata una percentuale del 34,21 per cento). Seguono al secondo e al terzo posto rispettivamente le segnalazioni in materia di imposte e tributi (29,37 per cento) e in materia di patrimonio (10,23 per cento), quindi le segnalazioni riguardanti i servizi demografici e cimiteriali (8,58 per cento), le sanzioni stradali e amministrative (5,94 per cento), l'inquinamento acustico (2,31 per cento), il personale (2,97 per cento) e l'accesso agli atti (1,32 per cento). In sintesi si può affermare che per quanto riguarda le lamentele relative ai Comuni la distribuzione delle tematiche è rimasta invariata rispetto agli anni precedenti.



Graphik: Verteilung der Anliegen innerhalb der Gemeinden
Grafico: Distribuzione delle istanze per settore di attività comunale

Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung

Die folgende Tabelle zeigt die Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung.

Distribuzione dei reclami in seno all'amministrazione provinciale

Nella tabella seguente è evidenziata la distribuzione dei reclami in seno all'amministrazione provinciale:

Museen/Musei	7
Agentur für Bevölkerungsschutz/Agenzia per la Protezione civile	2
Abteilung örtliche Körperschaften und Sport/Ripartizione Enti locali e sport	1
Abteilung Präsidium/Ripartizione Presidenza	8
ASWE – Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung/ Agenzia per lo Sviluppo sociale ed economico – ASSE	11
Bildungsförderung/Diritto allo studio	5
Bildungsverwaltung/Amministrazione scolastica	2
Denkmalpflege/Beni culturali	1
Familienagentur/Agenzia per la Famiglia	1
Forstwirtschaft/Foreste	2
Gesundheit/Salute	1
Amt für Infrastrukturen der Telekommunikation/Ufficio Infrastrutture per telecomunicazioni	2
Hochbau und technischer Dienst/Edilizia e servizio tecnico	1
Informationstechnik/Informatica	1
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	7
Innovation, Forschung, Universität/Innovazione, ricerca e università	1
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	2
Arbeit/Lavoro	1

Berufsschulen und Fachlehranstalten/Scuole e istituti professionali	5
Landesdirektion deutschsprachige Berufsbildung/ Direzione provinciale formazione professionale in lingua tedesca	4
Landesdirektion deutschsprachige Grund-, Mittel- und Oberschulen/ Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca	7
Landesdirektion deutschsprachige Kindergärten/ Direzione provinciale e circoli delle scuole d'infanzia in lingua tedesca	1
Landesdirektion Deutsche und ladinische Musikschule/ Direzione provinciale scuola musicale tedesca e ladina	1
Landesdirektion italienischsprachige Grund-, Mittel- und Oberschulen/ Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua italiana	5
Landesinstitut für Statistik/Istituto provinciale di statistica	3
Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz/ Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima	4
Landwirtschaft/Agricoltura	3
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	19
Mobilität/Mobilità	22
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	4
Soziales/Sociale	13
Straßendienst/Servizio strade	3
Funktionsbereich Tourismus/Area funzionale turismo	3
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	4
Wirtschaft/Economia	3
Insgesamt/Totale	**160**

2.4 BEZIRKSZUGEHÖRIGKEIT DER BESCHWERDEFÜHRER

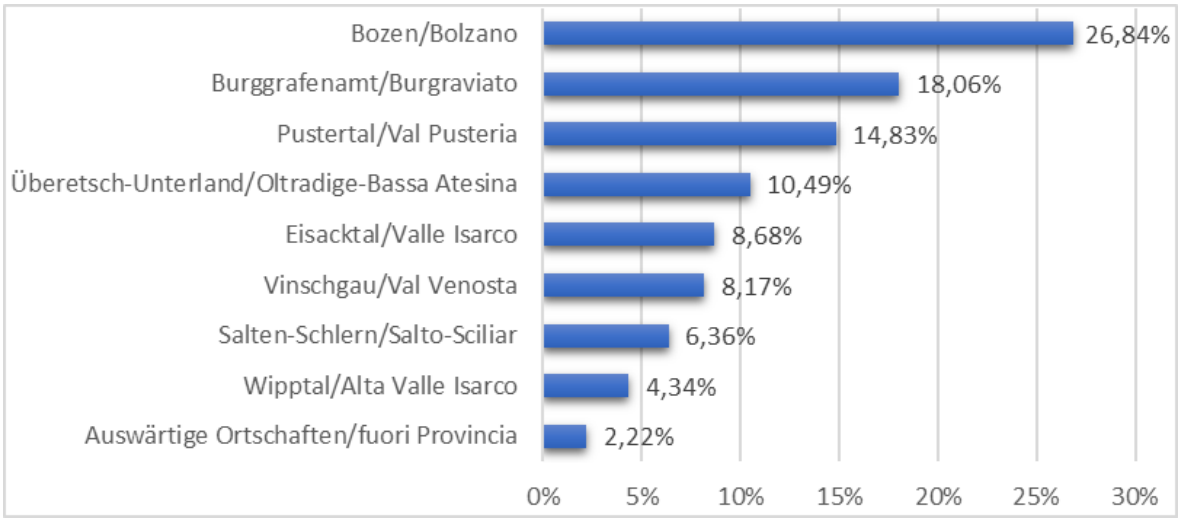
Auch im Tätigkeitsjahr 2023 wurde die Bezirkszugehörigkeit erhoben. Dabei ist die Verteilung im Jahr 2023 identisch mit dem Vorjahr.

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung auf:

2.4 COMUNITÀ COMPRENSORIALE DI APPARTENENZA

Anche nel 2023 è stata rilevata la Comunità comprensoriale di appartenenza dei cittadini che hanno presentato reclamo. La distribuzione è risultata identica a quella dell'anno precedente.

Nella tabella seguente si riportano i relativi dati:



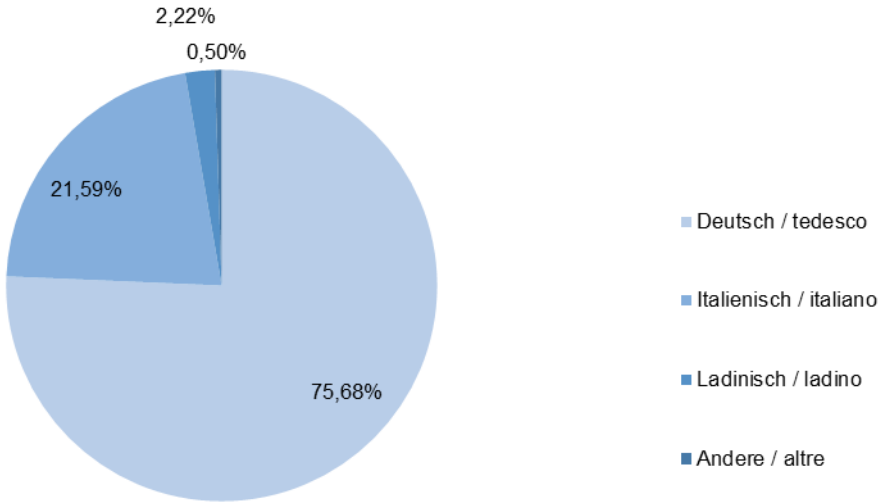
Graphik: Bezirkszugehörigkeit der Beschwerdeführerinnen und -führer
Grafico: Comunità comprensoriale di appartenenza delle/dei reclamanti

2.5 PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Wie in den Vorjahren gibt es in Bezug auf die verwendete Sprache der Beschwerdeführerinnen und -führer keine großen Veränderungen.

2.5 LINGUA UTILIZZATA NEI RECLAMI

Rispetto agli anni precedenti non si registrano grandi cambiamenti in relazione alla lingua usata dalle cittadine e dai cittadini che hanno presentato reclamo.



Graphik: Sprache Beschwerdeführerinnen und -führer
Grafico: Lingua dei reclamanti

3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET

Die meisten betrafen das Thema Baurecht, gefolgt von Anliegen rund um Steuern und Gebühren und Vermögen.
Im folgenden Abschnitt werden beispielhaft einige Anliegen von Bürgerinnen und Bürger angeführt.

3.1. Schwerpunkt Gemeinden

Nachzahlung von Erschließungskosten

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, weil sie im Zuge eines Immobilienverkaufes erfahren musste, dass die Erschließungsgebühr für den Bau eines Gebäudes in einer Gewerbezone, Ende der 80er Jahre errichtet, noch ausständig war und noch entrichtet werden musste. Die Frau gab an, bis zum Jahr 2018 von der Gemeinde keinerlei Aufforderung zur Zahlung von diesen Erschließungsgebühren erhalten zu haben. Die Bürgerin wollte von der Volksanwaltschaft wissen, ob sie die Erschließungskosten nachzahlen muss.
Die Volksanwaltschaft holte in einem ersten Schritt Informationen vonseiten der Gemeinde ein. Dabei gab die Gemeinde an, dass sie dieses Recht zur Eintreibung der Gebühr noch geltend machen konnte, da es bis zur Abrechnung der Beträge nicht verjährt.
Daraufhin überprüfte die Volksanwaltschaft die Sach- und Rechtslage. Entgegen der Meinung der Gemeinde und auf Grundlage des Art. 16 Absatz 3 des Landesgesetzes Nr. 11/2020 gab sie eine Empfehlung ab.

Der Bürgerin wurde erklärt, dass das italienische Zivilgesetzbuch im Titel 5 über die Verjährung und Verwirkung, Art. 2934 ff., vorsieht, dass jedes (verfügbare) Recht durch

3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI

Le istanze presentate hanno riguardato nella maggioranza dei casi la normativa edilizia e, a seguire, il settore imposte e tributi nonché il settore patrimonio.
Nella sezione seguente si riportano a titolo esemplificativo alcune delle istanze presentate.

3.1 Comuni

Oneri di urbanizzazione: versamento arretrati

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica dopo essere venuta a conoscenza, nel corso della vendita di un immobile, del mancato versamento degli oneri di urbanizzazione relativi all'edificio interessato, eretto alla fine degli anni '80 in una zona artigianale. La signora affermava di non aver ricevuto dal Comune, fino al 2018, alcuna richiesta di pagamento di tali oneri di urbanizzazione e desiderava sapere dalla Difesa civica se fosse tenuta al loro versamento.
La Difesa civica ha in primo luogo chiesto informazioni al riguardo al Comune, il quale ha affermato che gli oneri erano tuttora esigibili in quanto il relativo diritto non si prescrive fintantoché l'importo degli oneri non viene calcolato.
Dopo aver esaminato la situazione di fatto e di diritto la Difesa Civica ha infine formulato, sulla base dell'art. 16, comma 3 della legge provinciale n. 11/2020, una raccomandazione di senso contrario alla posizione espressa dal Comune.

La Difesa civica ha spiegato alla cittadina che ai sensi del Codice civile, Titolo 5, artt. 2934 e ss. ogni diritto (disponibile) si estingue per prescrizione quando il titolare non

Verjährung erlischt, wenn es der Berechtigte, während der im Gesetz bestimmten Zeit nicht ausübt. Der Verjährung unterliegen Rechte, über die nicht verfügt werden kann, sowie die sonstigen vom Gesetz bezeichneten Rechte.
Die Verjährung läuft ab dem Tag, an dem das Recht geltend gemacht werden kann. Diese ordentliche Verjährungsfrist, beträgt zehn Jahre und kommt zur Anwendung, wenn das Gesetz nichts anderes vorsieht.

lo esercita per il tempo determinato dalla legge, e non sono soggetti alla prescrizione i diritti indisponibili e gli altri diritti indicati dalla legge.
La prescrizione scatta dal giorno in cui può essere fatto valere il relativo diritto. Il termine prescrizionale ordinario è di dieci anni e viene applicato salvo diverse disposizioni di legge.

Zur ordentlichen Verjährung gibt es auch längere Fristen wie z.B. die Nichtausübung von Dienstbarkeiten, die nach zwanzig Jahren verjähren, und kürzere: nach fünf Jahren verjähren die Schadenersatzforderungen aus unerlaubten Handlungen, die Mietzinse für Immobilien und Pachtzinse für landwirtschaftlich genutzte Güter, Ansprüche, welche aus einem Gesellschaftsverhältnis basieren und die Entschädigungen, die aufgrund der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses geschuldet sind. Nach zwei Jahren verjähren z.B. die Schadenersatzforderungen aus dem Verkehr von Fahrzeugen und nach einem Jahr z.B. die Ansprüche auf Provisionen und Zahlung der Versicherungsprämien.

Ci sono termini di prescrizione ordinaria anche più lunghi (vent'anni), come ad esempio in caso di mancato uso di servitù, o più brevi come per le seguenti fattispecie: richieste di risarcimento danni per atti illeciti, di pigione delle case e di fitti di beni agricoli, richieste che si basano sul rapporto societario e di richieste di indennità spettanti per la cessazione di un rapporto di lavoro (cinque anni); per le richieste di risarcimento del danno prodotto dalla circolazione di veicoli (due anni); per il diritto alle provvigioni e alla liquidazione di premi assicurativi (un anno).

Die Verjährung hätte durch die Zustellung eines Schriftstücks vonseiten der Gemeinde unterbrochen werden können. Dies geschah aber nie.

Il Comune avrebbe potuto interrompere il decorso della prescrizione con la notifica di apposito atto, ma ciò non è mai accaduto.

Veröffentlichungen auf Gemeindeebene – Gewährleistung der Information an die Bürgerinnen und Bürger

Pubblicazioni a livello comunale – garanzia di informazione per le cittadine e i cittadini

Ein Bürger hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und erklärt, dass er in Erfahrung gebracht hat, dass seine Wohnsitzgemeinde die Verordnung zur Gemeindeimmobiliensteuer abgeändert hat. Er befürchtet, dass auch er von der Änderung betroffen ist. Der Bürger will wissen, wie er am schnellsten und unkompliziertesten an die notwendigen Informationen kommt.

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica spiegando di aver appreso che il suo Comune di residenza aveva modificato il regolamento relativo all'imposta comunale sugli immobili. Temendo che la modifica potesse interessare anche lui, desiderava sapere come poter reperire le informazioni necessarie nel modo più rapido e semplice possibile.

Die Volksanwaltschaft hat dem Bürger erklärt, dass es nach wie vor sinnvoll ist, sich telefonisch in der Gemeinde zu erkundigen und ein persönliches Gespräch mit den Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern zu suchen. Die Gemeindeverwaltungen stellen aber auch auf dem digitalen Wege die notwendigen Informationen zur Verfügung, was eine Suche von zu Hause aus erlaubt. So müssen die Beschlüsse von Gemeindeausschüssen und von Gemeinderäten zehn Tage lang veröffentlicht werden. Innerhalb dieser Frist kann jede Bürgerin oder jeder Bürger dazu Stellung nehmen. Die Beschlüsse sind auf der Internetseite der Gemeinde (meist unter „Amtstafel" zu finden) abrufbar oder können auch über die kostenlose App „Gem2Go Südtirol" eingesehen werden. Auch die verschiedenen Verordnungen der Gemeinden (zu Themen wie Gemeindeimmobiliensteuer, Verwaltung der Fundsachen, Trinkwasserversorgung, Abwasserdienst, Abfallbewirtschaftung usw.) sind auf der Internetseite der jeweiligen Gemeinde einsehbar und können relativ problemlos heruntergeladen werden, ohne dass man sich an die entsprechenden Ämter wenden muss. Die Volksanwaltschaft hat den Bürger abschließend darauf hingewiesen, dass er natürlich immer wieder die Internetseite der Gemeinde konsultieren muss, wenn er auf dem Laufenden bleiben will. Leider finden sich auf den meisten Web-Seiten der Gemeindeverwaltungen keine Archiv-Funktionen zur Suche mehr, was in vielen Fällen sehr hilfreich war.

La Difesa civica ha spiegato al cittadino che è sempre utile informarsi telefonicamente presso il Comune cercando un contatto personale con un collaboratore o una collaboratrice. Tuttavia le amministrazioni comunali forniscono le informazioni necessarie anche in formato digitale, il che rende possibile la ricerca da casa. Ad esempio le delibere delle giunte comunali e dei consigli comunali devono essere pubblicate per un periodo di dieci giorni: entro questo termine ogni cittadino o cittadina può pronunciarsi in merito. Le delibere sono internet disponibili sul sito web del Comune (di solito alla voce "Albo pretorio") o possono essere consultate anche tramite l'app gratuita "Gem2Go Alto Adige". Anche i vari regolamenti comunali – su temi quali l'imposta comunale sugli immobili, la gestione degli oggetti smarriti, l'approvvigionamento dell'acqua potabile, il servizio fognario, la gestione dei rifiuti ecc. – sono consultabili sul sito web del Comune e possono essere scaricati abbastanza facilmente, senza che sia necessario rivolgersi ai relativi uffici. La Difesa civica ha infine suggerito al cittadino di consultare spesso il sito web del Comune se vuole rimanere aggiornato. Purtroppo la maggior parte delle pagine web delle amministrazioni comunali non contiene più una funzione di ricerca dell'archivio, che in molti casi si era rivelata assai utile.

3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung

Rückzahlung des Landeskindergeldes

Ein Bürger hat sich an die die Volksanwaltschaft gewandt und folgende Schilderung

3.2 Amministrazione provinciale

Restituzione dell'assegno provinciale per i figli

Questo è il racconto di un cittadino che si è rivolto alla Difesa civica: "*Ho ereditato dai*

vorgebracht: *„Ich habe von meinen Eltern eine Wohnung in einem Tal in Südtirol geerbt und habe dort meinen Wohnsitz. Ich wohne jedoch mit meiner Partnerin und unserem gemeinsamen Sohn in der Stadt. Da ich der Sprachen besser mächtig bin als meine Partnerin, habe ich das Ansuchen zum Landeskindergeld ausgefüllt und abgegeben. Ohne mir dabei etwas zu denken, habe ich meinen Wohnsitz angegeben. Vor einigen Tagen habe ich dann einen rekommandierten Brief mit Rückantwort von der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) des Landes, welche die Leistungen ausbezahlt, erhalten. Darin steht, dass ich das erhaltene Geld zurückbezahlen muss mit einer zusätzlichen Strafe."*

Der Bürger wollte wissen, ob dies rechtens ist. Die Volksanwaltschaft hat ihn über die Leistung und den Rechtsstand aufgeklärt.
Das Landeskindergeld ist eine finanzielle Unterstützung welche Südtiroler Familien (auch alleinerziehende Elternteile) mit minderjährigen Kindern und volljährigen Kindern mit einer Behinderung unter gewissen Voraussetzungen vom Land, gewährt wird.
Eine der Zugangsvoraussetzungen, um diesen Beitrag zur Deckung der Lebenshaltungskosten zu erhalten, ist es, dass das Kind in Südtirol wohnhaft ist, tatsächlich im gemeinsamen Haushalt mit der antragstellenden Person lebt und auf ihrem Familienbogen aufscheint (Beschluss der Landesregierung vom 15. Februar 2022, Nr. 102, Art. 5, Abs. 3). Der Bürger wurde aufgeklärt, dass es nicht rechtens war, dass er den Antrag gestellt hat und seinen Wohnsitz angegeben hat, welcher nicht mit dem vom Kind übereinstimmte. Wie vom Landesgesetz Nr. 17/93 über die Regelung des Verwaltungsverfahrens vorgesehen, führt jede für die Festsetzung von Förderungsbeiträgen verantwortliche Organisationseinheit, in diesem konkreten Fall die ASWE, im Ausmaß von mindestens sechs Prozent der geförderten Initiativen stichprobenartige Kontrolle durch.

miei genitori un appartamento in una valle in Alto Adige. Io vivo però in città insieme alla mia compagna e a nostro figlio. Poiché le mie conoscenze linguistiche sono migliori di quelle della mia compagna ho compilato e consegnato io la domanda per l'assegno provinciale per i figli, riportando, senza pensarci, la mia residenza. Alcuni giorni fa mi è arrivata una lettera con ricevuta di ritorno da parte dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) della Provincia, che eroga la prestazione, in cui c'è scritto che devo restituire l'importo ricevuto e pagare pure una sanzione."

Il cittadino desiderava sapere se questa richiesta fosse legittima. La Difesa civica gli ha fornito delucidazioni sulla prestazione in questione e sulla normativa che la disciplina.
L'assegno provinciale per i figli è un sostegno economico concesso dalla Provincia in presenza di determinati requisiti alle famiglie altoatesine (anche monogenitoriali) con figli minorenni – o maggiorenni, se disabili.
Uno dei requisiti per ottenere questo contributo alle spese di mantenimento è che il figlio risieda in provincia di Bolzano, sia di fatto convivente con la persona richiedente la prestazione e risulti sullo stato di famiglia della stessa (delibera della Giunta provinciale 15 febbraio 2022, n. 102, art. 5, comma 3). Al cittadino è stato quindi spiegato che egli non avrebbe potuto presentare domanda poiché la sua residenza non coincideva con quella del figlio. La legge provinciale n. 17/1993 sulla disciplina del procedimento amministrativo prevede che ogni struttura organizzativa responsabile per la liquidazione di agevolazioni economiche (nel caso in questione l'ASSE) effettui controlli a campione in ordine ad almeno il sei per cento delle iniziative agevolate. Se

Stellt die Verwaltung bei einer Kontrolle fest, dass die Erklärung nicht der Wahrheit entspricht oder notwendige Informationen vorenthält, so verliert der Erklärer, vorbehaltlich strafrechtlicher Sanktionen, sein Anrecht auf die gesamte wirtschaftliche Vergünstigung, die mit der Maßnahme gewährt wird, auf welche sich die widerrechtliche Erklärung bezieht. Der Betrag, der gegebenenfalls zurückbezahlt werden muss, kann nicht mehr als das Fünffache des unrechtmäßig bezogenen Teils der wirtschaftlichen Vergünstigung betragen. Beträgt der unrechtmäßig bezogene Betrag bis zu 3.999,96 Euro, wird eine Geldbuße von über 500€ verhängt.

Finanzielle Beihilfen zum Erwerb eines Hörgerätes

Eine Bürgerin meldet sich in Bezug auf Informationen zum Erwerb eines Hörgerätes. Sie gibt an, dass bei ihr ein nicht wiederherstellbarer Hörverlust festgestellt wurde und ein Facharzt zu einem Hörgerät geraten hat. Die Bürgerin gibt an, sich ein Hörgerät nicht leisten zu können und will von der Volksanwaltschaft wissen, ob es Förderungen gibt.

Diese klärt die Bürgerin auf, dass wer nachweislich ein Hörgerät benötigt, mit der entsprechenden Dokumentation um eine finanzielle Beihilfe des Landes ansuchen kann. Die Kosten für die modernsten Modelle bleiben dennoch hoch. Dabei muss zuerst ein Audiogramm in einem privaten Akustikzentrum durchgeführt werden und festgestellt werden, ob an einem Ohr eine Hörfähigkeit von mindestens 45 Dezibel besteht. Danach muss man sich mit einer Überweisung des Hausarztes einer HNO-Untersuchung samt Audiogramm in einer öffentlichen Einrichtung des Südtiroler Sanitätsbetriebs unterziehen, um das Hörvermögen ohne Hörgerät festzustellen. Das private Akustikzentrum wird dann mit den Unterlagen der fachärztlichen Untersuchung das Beitragsgesuch beim Amt für prothetische Versorgung ein-

da un controllo emerge la non veridicità del contenuto della dichiarazione o l'omissione di informazioni dovute, fatta salva l'applicazione di eventuali sanzioni penali, il dichiarante decade dall'intero vantaggio economico conseguente al provvedimento emanato sulla base della predetta violazione. L'importo eventualmente da restituire non può superare cinque volte la parte del vantaggio economico indebitamente percepito. Quando la somma indebitamente percepita è pari o inferiore a euro 3.999,96, si applica la sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro di oltre euro 500,00.

Contributi per l'acquisto di apparecchi acustici

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica per ottenere informazioni in merito all'acquisto di un apparecchio acustico, riferendo che le era stata diagnosticata una perdita dell'udito non recuperabile e che lo specialista le aveva consigliato l'apparecchio. La signora ha dichiarato di non potersi permettere una tale spesa e desiderava sapere se esistono contributi al riguardo.
La Difesa civica ha spiegato alla signora che chi ha comprovata necessità di un apparecchio acustico può richiedere, con adeguata documentazione, un contributo provinciale. Tuttavia la spesa per i modelli di ultima generazione rimane elevata. Bisogna dapprima recarsi in un centro privato di acustica e sottoporsi a un audiogramma, esame che appura lo stato dell'udito e verifica che l'orecchio con la migliore capacità uditiva percepisca suoni da almeno 45 decibel. Con impegnativa del medico di famiglia va poi eseguita una visita otorinolaringoiatrica con audiogramma presso una struttura pubblica dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige per constatare il livello dei decibel percepiti dal o dalla paziente senza protesi. Con i documenti del medico specialista

reichen. Die eventuell genehmigte finanzielle Beihilfe – die für beide Ohren zwischen 1200 Euro und 1400 Euro betragen kann – wird direkt an das Akustikzentrum ausgezahlt. Die Höhe des Betrags hängt vom ausgewählten Modell ab und basiert auf das Tarifverzeichnis des Gesundheitsministeriums. Der Beitrag steht ausschließlich den in Südtirol wohnhaften Bürgerinnen und Bürgern zu und ist nicht an das Einkommen oder den Invaliditätsgrad, sondern nur an das festgestellte Hörvermögen gebunden. Nach Erhalt des Hörgerätes muss man bei einem HNO-Arzt des Südtiroler Sanitätsbetriebs nochmal ein Audiogramm durchführen lassen, bei dem man das Hörgerät trägt.

Die Volksanwaltschaft hat der Bürgerin erklärt, dass sie nichts bezahlen muss, wenn sie ein analoges Basismodell eines Hinter-dem-Ohr-Geräts auswählt, das allerdings sehr ins Auge fällt; für digitale Hörgeräte mit optimaler Leistung muss sie zwischen 5000 bis 6000 Euro zuzahlen. Es gibt private Krankheits- und Unfallversicherungen, die diese Kosten übernehmen, aber nur wenn der Gehörverlust auf Unfälle oder Krankheiten zurückzuführen ist. Der Staat sieht zudem eine steuerliche Absetzbarkeit von 19 % für den gezahlten Restbetrag vor, der im Rahmen der Steuererklärung geltend zu machen ist.

3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb

Übernahme der Kosten für den Transport von Patientinnen und Patienten im Ausland

Eine Bürgerin hat sich mit einem Anliegen in Bezug auf die Kostenübernahme von Krankentransporten im Ausland an die Volksanwaltschaft gewandt.
Die Bürgerin erzählt, dass sie in Wien in einem Krankenhaus erstversorgt und anschließend an ein Krankenhaus in der Provinz Bozen überwiesen wurde. Der Transport erfolg-

sarà la ditta privata di acustica a fare richiesta di contributo all'Ufficio Assistenza Protesica: in caso di risposta affermativa, esso, che varia da euro 1.200 a euro 1.450 per entrambe le orecchie, sarà rilasciato direttamente al centro di acustica. L'importo dipende dal modello di apparecchio prescelto, in base al Nomenclatore Tariffario del Ministero della Salute. Il contributo spetta esclusivamente a residenti in Alto Adige e non è legato al reddito né al grado di invalidità, ma solo ai decibel verificati. Una volta ottenuto l'apparecchio, bisogna sottoporsi a un nuovo audiogramma presso un otorinolaringoiatra della SABES, questa volta indossando la protesi.

La Difesa civica ha spiegato alla cittadina che non dovrà versare nulla se si orienta verso apparecchi esterni analogici basici: essi, tuttavia, sono piuttosto visibili. Dovrà invece pagare fino a 5/6.000 euro in caso di acquisto di apparecchi acustici digitali con ottimi risultati. Ci sono polizze assicurative sanitarie per malattie o infortuni che coprono tali costi, ma solo se la perdita di udito è dovuta a infortuni o malattie. Lo Stato prevede infine, per la spesa rimasta a carico del o della contribuente, la detrazione fiscale del 19 % in dichiarazione dei redditi.

3.3 Azienda sanitaria

Copertura delle spese per il trasporto sanitario all'estero

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica relativamente alla copertura delle spese di trasporto sanitario all'estero.
La signora ha raccontato di essere stata ricoverata in un ospedale di Vienna e, una volta effettuati i primi accertamenti, di essere stata trasferita in ambulanza in un ospedale dell'Alto Adige. La signora, informata

te mittels Krankenwagen. Die Patientin wurde vor Ort informiert, dass Kosten in Höhe von 2000 Euro anfallen würden, diese übernahm sie.
An die Volksanwaltschaft stellt die Bürgerin die Frage, ob sie Anrecht auf Kostenrückerstattung stellen kann, da es sich um einen Krankentransport handelt.

Die Bürgerin wurde aufgeklärt, dass in der Provinz ansässige Bürgerinnen und Bürger, wie alle italienischen Bürger, in den anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union versichert sind. Die Behandlungs- und Krankenhauskosten eines Bürgers, der im Ausland verunglückt oder erkrankt, werden somit aufgrund der internationalen Abkommen gedeckt. Im Gegensatz dazu gilt für die Transportkosten die Landesverordnung zum Krankentransport (Beschluss der Landesregierung vom 14.06.2010, Nr.1032), die im Art. 4 genau die besonderen Fälle regelt, in denen der Südtiroler Sanitätsbetrieb die Kosten übernimmt. Aufgrund dieser Bestimmung wird der Transport, der von vertragsgebundenen oder nicht vertragsgebundenen spezialisierten Rettungsorganisationen ausgeführt wird, innerhalb der von der Provinz genehmigten Tarifen in folgenden drei Fällen vom Sanitätsbetrieb übernommen: für diejenigen, die sich aus Bildungs- oder aus Arbeitsgründen im Ausland befinden und für diejenigen, die sich auf Anordnung von in Südtirol tätigen Ärztinnen oder Ärzten einer Behandlung außerhalb der Provinz unterziehen müssen. In allen anderen Fällen gehen die Transportkosten zu Lasten des Patienten.
In diesem Fall entsprach die Situation keiner der drei gesetzlich vorgesehenen Fälle, da sie in Österreich ganz einfach Urlaub machte. Folglich konnte sie keine Rückerstattung der Kosten für den Krankentransport beim Südtiroler Sanitätsbetrieb beantragen und musste diese Kosten zur Gänze selbst übernehmen.

alla partenza che il trasporto sarebbe costato 2.000 euro, aveva accettato di farsene carico.
Ora chiedeva alla Difesa civica se fosse possibile richiederne il rimborso, trattandosi di trasporto ai fini sanitari.

Alla signora abbiamo spiegato che le cittadine e i cittadini residenti in provincia sono – al pari degli altri cittadini italiani – assicurati negli altri Paesi appartenenti all'Unione europea: quindi, chi subisce un infortunio oppure un malore all'estero è coperto dagli accordi internazionali per le cure mediche e ospedaliere. Al contrario, per quanto concerne le spese di trasporto vige il Regolamento provinciale dei trasporti infermi (delibera della Giunta provinciale 14.6.2010, n. 1032): all'art. 4 esso disciplina proprio i casi particolari in cui l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige si assume tali spese. In base a questa disposizione il trasporto effettuato da associazioni convenzionate – oppure associazioni specializzate non convenzionate, purché nei limiti delle tariffe approvate a livello provinciale – viene coperto finanziariamente dall'Azienda sanitaria in tre casi: per chi si trova all'estero per motivi di studio, per chi vi si trova per motivi di lavoro e infine per persone inviate fuori provincia per cure da medici operanti in Alto Adige. In tutti gli altri casi le spese di trasporto infermi sono a carico dell'assistito.

Poiché la situazione della signora non rispondeva a nessuna delle tre previsioni di legge, trovandosi lei in Austria per una semplice vacanza, essa non poteva chiedere all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige alcun rimborso delle spese di trasporto e avrebbe dovuto quindi farsene carico in toto.

Pflichtimpfungen bei der Einschreibung in Kindertagesstätten

Eine Bürgerin hat sich etwas überrascht an die Volksanwaltschaft gewandt, nachdem sie aus dem Mutterschaftsurlaub wieder an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt war und beschlossen hatte, ihre Tochter in der Kindertagesstätte Casa Bimbo Tagesmutter einzuschreiben. Sie wollte wissen, ob wirklich die Pflicht besteht, die Impfbestätigung bei der Betreuungseinrichtung einzureichen.
Der Bürgerin wurde erklärt, dass das Gesetz vom 31. Juli 2017, Nr. 119 (sog. Lorenzin-Dekret) die zehn aktuellen Pflichtimpfungen definiert hat: gegen Kinderlähmung, Diphtherie, Tetanus, Hepatitis B, Keuchhusten, Haemophilus influenzae B, Masern, Röteln, Mumps und Windpocken.

Alle zehn vorgeschriebenen Impfungen sind für Kinder und Jugendliche bis sechzehn Jahre sowie für alle unbegleiteten ausländischen Minderjährigen verpflichtend und kostenlos. Die Eltern erhalten vom Dienst für Hygiene und öffentliche Gesundheit eine schriftliche Einladung zur Impfsitzung. Ohne die vorgeschriebenen Impfungen ist der Besuch von Kindertagesstätten und Kindergärten nicht möglich. Die Nichteinhaltung der Impfpflicht bei älteren Kindern und Jugendlichen schließt den Zugang zur Schule zwar nicht aus, sieht aber das Nachholen der Impfungen und Verwaltungsstrafen von 100 bis 500 Euro vor.

Die Bürgerin hat also verstanden, dass für die Einschreibung in private oder öffentliche Kleinkindbetreuungsdienste wie die Casa Bimbo Tagesmutter der Nachweis über die Erfüllung der Impfpflicht (bzw. über die Vormerkung eines Impftermins oder die Impfbefreiung aus schwerwiegenden gesundheitlichen Gründen) erbracht werden muss.

Vaccinazioni obbligatorie all'iscrizione al nido

Una cittadina si è rivolta alla Difesa Civica Avendo ripreso il lavoro dopo la maternità, ha deciso di iscrivere la figlia alla Casa Bimbo. Un po' sorpresa, si è rivolta alla Difesa Civica chiedendo se sia veramente necessario inviare il certificato di vaccinazione alla struttura che le è stato chiesto per l'iscrizione.

Alla cittadina è stato spiegato che con la Legge n. 119 del 31 luglio 2017, il cosiddetto decreto Lorenzin del 2017, sono state definite le dieci attuali vaccinazioni obbligatorie: anti-poliomielitica, anti-difterica, anti-tetanica, anti-epatite B, anti-pertosse, anti-Haemophilus influenza tipo b, anti-morbillo, anti-rosolia, anti-parotite ed anti-varicella.

Tutte le dieci vaccinazioni obbligatorie stabilite sono obbligatorie e gratuite per i minori di età compresa tra zero e sedici anni e per tutti i minori stranieri non accompagnati. I genitori ricevono dal Servizio d'igiene e salute pubblica un invito scritto alla vaccinazione del/la loro bambino/a. La mancata somministrazione dei vaccini obbligatori preclude l'iscrizione agli asili nido e alle scuole materne. Il mancato rispetto dell'obbligo da parte di bambini e ragazzi più grandi non preclude l'accesso scolastico ma prevede un percorso di recupero della vaccinazione e sanzioni amministrative da 100 a 500 euro."

La cittadina ha dunque capito che per l'iscrizione ad un servizio di assistenza alla prima infanzia, in strutture pubbliche o private come la Casa Bimbo, la struttura controlla l'adempimento dell'obbligo vaccinale del bambino (o la prenotazione alla vaccinazione o la conferma dell'esenzione per gravi ragioni di salute).

3.4. Schwerpunkt: andere öffentliche Verwaltungen in Südtirol

Arbeitslosengeld und Beginn eines neuen Arbeitsverhältnisses

Eine Arbeitnehmerin hat sich mit folgendem Anliegen an die Volksanwaltschaft gewandt. Die Bürgerin gibt an, gelegentlich gearbeitet zu haben, als sie noch Arbeitslosengeld bezog. Die Bürgerin erzählt „Ich habe einen Brief vom INPS bekommen, mit dem ich aufgefordert werde, das bezogene Arbeitslosengeld zurückzuerstatten", schilderte sie der Volksanwaltschaft, „da ich, kurz nachdem ich arbeitslos wurde, begonnen habe, gelegentlich zu arbeiten, und dies nicht innerhalb 30 Tagen, sondern erst einige Monate später dem INPS mitgeteilt habe".
Das zuständige Institut INPS/NISF hat sie nun aufgefordert, die erhaltenen Beträge zurückzuzahlen. Die Bürgerin möchte nun von der Volksanwaltschaft wissen, ob dies legitim ist.

Die Volksanwaltschaft hat die Bürgerin aufgeklärt, dass auch Personen, die Arbeitslosengeld beziehen, ein neues Arbeitsverhältnis eingehen können und in bestimmten Fällen das Arbeitslosengeld Naspi mit der Arbeitstätigkeit der Empfängerin oder des Empfängers vereinbar ist. Allerdings hat die Volksanwaltschaft informiert, dass wesentliche Regeln eingehalten werden müssen. Eine dieser Regeln betrifft die Mitteilung des Beginns einer eventuellen Arbeitstätigkeit. Laut den geltenden Bestimmungen muss nämlich die erwerbstätige Person das NISF/INPS innerhalb 30 Tagen ab dem ersten Arbeitstag darüber informieren und das vorgesehene Jahreseinkommen mitteilen. Laut Art. 11 des GD Nr. 22/2015 hat man nämlich keinen Anspruch mehr auf die Naspi, wenn man eine neue Erwerbstätigkeit

3.4 Altre pubbliche amministrazioni in Alto Adige

Indennità di disoccupazione e inizio di un nuovo rapporto di lavoro

Una cittadina ha contattato la Difesa civica spiegando di aver lavorato saltuariamente mentre percepiva l'indennità di disoccupazione. "Ora ho ricevuto una lettera da parte dell'INPS con la quale vengo invitata a restituire l'indennità di disoccupazione che ho percepito", ha detto rivolgendosi alla Difesa civica. "Infatti, poco dopo l'inizio del periodo di disoccupazione, avevo iniziato a lavorare saltuariamente: l'INPS mi contesta il fatto che non ne ho dato loro comunicazione entro 30 giorni, ma solo alcuni mesi dopo".
L'INPS le ha chiesto quindi di restituire gli importi percepiti. La signora desiderava sapere dalla Difesa civica se la richiesta fosse legittima.

La Difesa civica ha spiegato alla signora che anche chi percepisce l'indennità di disoccupazione "Naspi" ha la possibilità di iniziare un rapporto di lavoro e, in certi casi, l'indennità di disoccupazione è compatibile con l'attività lavorativa del beneficiario. Tuttavia, ha sottolineato la Difesa civica, è importante tenere a mente alcune regole essenziali: una di queste è la comunicazione dell'inizio di un'eventuale attività lavorativa. La legge prevede, infatti, che il lavoratore informi l'INPS di tale attività entro 30 giorni dall'inizio della stessa, comunicando il reddito annuo previsto. Secondo l'art. 11 del DL 22/2015, infatti, il lavoratore o la lavoratrice perde il diritto alla fruizione della Naspi nel caso in cui, iniziando un'attività lavorativa subordinata, in forma autonoma o di impresa individuale, non lo comunichi

beginnt (abhängig bzw. selbständig oder als Einzelunternehmerin/-unternehmer) und dies nicht innerhalb der genannten Frist mitteilt. Diese Informationen sind detailliert in dem Schreiben des INPS/NISF enthalten, mit welchem dem Antrag auf Naspi stattgegeben wird. In diesem Falle wurde der Bürgerin bestätigt, dass sie effektiv seit Beginn ihrer Arbeitstätigkeit keinen Anspruch mehr auf die Naspi hat und dass die nach diesem Datum erhaltenen Beträge als ungerechtfertigt erhalten gelten, weshalb sie genannter Körperschaft zurückzuerstatten sind. Da es sich dabei um hohe Beträge handeln könnte, hat die Volksanwaltschaft der Bürgerin erklärt, dass die Möglichkeit besteht, sie ratenweise zurückzuerstatten, wobei Antrag darauf beim NISF/INPS gestellt werden muss

all'INPS entro tale termine. Queste informazioni sono contenute in modo dettagliato nella lettera di accoglimento della domanda di Naspi che viene inviata dall'INPS al cittadino. Nel caso in questione la Difesa civica ha quindi confermato alla signora che la sua fruizione della Naspi era effettivamente decaduta con l'inizio dell'attività lavorativa e che le somme percepite dopo questa data, in quanto indebitamente percepite, devono essere restituite all'ente. Dato che tali somme possono essere anche elevate, abbiamo informato la signora che esiste la possibilità di restituire il debito a rate, facendo apposita domanda all'INPS.

Recht auf unentgeltlichen rechtlichen Beistand

Eine Bürgerin tritt an die Volksanwaltschaft mit der Frage nach Möglichkeiten des unentgeltlichen rechtlichen Beistandes heran. Die Bürgerin gibt Folgendes an „Ich möchte mein Recht vor Gericht geltend machen, kann mir aber keinen Anwalt oder Anwältin leisten. Wenn das Gesetz wirklich für Alle gleich ist, wie kann es sein, dass sich vor Gericht nur verteidigen kann, wer Geld hat? Haben auch Personen wie ich die Möglichkeit dazu?"

Die Volksanwaltschaft erklärt, dass ein Verfahren sehr teuer werden kann, aber dafür kein Geld zu haben, ist kein Hinderungsgrund. Bürgerinnen und Bürger, deren Einkommen nicht ausreicht, um sich einen Rechtsbeistand zu leisten, haben nämlich die Möglichkeit kostenlosen rechtlichen Beistand zu erhalten. Der Staat übernimmt die Prozesskosten für Personen, die als „mittellos" gelten, also laut Gesetz ein steuerpflichtiges Jahreseinkommen unter 11.734,93 € haben (das Justizministerium hat diesen Betrag mit

Diritto al patrocinio gratuito

Una cittadina ha interpellato la Difesa civica chiedendo come poter accedere al patrocinio gratuito. "Vorrei far valere un mio diritto in Tribunale, ma non ho soldi sufficienti per un avvocato", ha raccontato questa cittadina. "Ma se è vero che la legge è uguale per tutti, come è possibile che solo chi ha disponibilità economica possa difendersi davanti al giudice? Esiste una possibilità anche per le persone come me?".

La Difesa civica ha spiegato che affrontare una causa in Tribunale può essere molto dispendioso, ma questo non deve impedire a chi non ha soldi di farlo: esiste infatti la possibilità del patrocinio gratuito, di cui possono usufruire i cittadini e le cittadine il cui reddito non è sufficiente per garantirsi l'assistenza di un avvocato. Lo Stato paga le spese del processo per coloro che risultano "non abbienti": secondo la normativa si tratta di persone il cui reddito annuale imponibile non supera gli 11.734,93 euro

Dekret vom 3. Februar 2023 angepasst). Die Einkommensgrenzen werden alle zwei Jahre entsprechend der prozentuellen Veränderung des vom ISTAT berechneten Verbraucherpreisindexes neu festgelegt. Wir erklärten dieser Bürgerin aber auch, dass bei der Berechnung des Einkommens in der Regel auch die Einkünfte der im gemeinsamen Haushalt lebenden Familienangehörigen sowie der Lebenspartnerin/des Lebenspartners berücksichtigt werden, während im Falle einer Trennung oder Scheidung nur das Einkommen der antragstellenden Person berücksichtigt wird. Um kostenlosen rechtlichen Beistand zu erhalten, muss die betroffene Person nicht nur die Bedingung der angegebenen Einkommensgrenze erfüllen, sondern die Gründe für den Rechtsstreit dürfen auch nicht offensichtlich ungerechtfertigt sein. Wer den unentgeltlichen rechtlichen Beistand erhält, muss außerdem jede Einkommensänderung mitteilen, da er bei Übersteigen der Einkommensgrenze nicht mehr in Anspruch genommen werden darf. Wir haben der Bürgerin empfohlen, sich für weitere Informationen an die Rechtsanwaltskammer Bozen zu wenden.

(limite adeguato con decreto 3 febbraio 2023 del Ministero di Giustizia). I limiti di reddito sono adeguati ogni due anni in relazione alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Per il calcolo del reddito però, ha spiegato la Difesa civica alla signora, contano di regola anche le entrate dei familiari conviventi nonché quelle del partner di fatto, mentre in caso di separazione o di divorzio si considera soltanto il reddito del richiedente. Oltre al rispetto, da parte della persona interessata, del limite di reddito indicato, per ottenere il patrocinio gratuito è necessario anche che i motivi della controversia non siano palesemente infondati, Inoltre, chi viene ammesso al patrocinio gratuito deve comunicare ogni variazione di reddito, in quanto se il limite previsto viene superato, l'assistenza viene revocata. Per ottenere maggiori informazioni in merito abbiamo consigliato alla signora di rivolgersi all'Ordine degli avvocati di Bolzano.

4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKSANWALTSCHAFT

Die Ombudsstellen, angesiedelt im Südtiroler Landtag, haben einen wichtigen Auftrag. Neben Information und Beratung ist die Vermittlung zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürger eine wesentliche Aufgabe. Dabei geht es nicht immer um konkrete individuelle Anliegen, sondern auch um Rückmeldungen und Meinungen der Bürgerinnen und Bürger zu Entscheidungen der Politik und folgend der Verwaltung.

Die Tendenz der letzten Jahre hat gezeigt, dass die Anzahl an Bürgerinnen und Bürger, für die Entscheidungen und Entwicklungen nicht nachvollziehbar sind, zugenommen hat. Eine der großen Herausforderungen der Gegenwart ist in diesem Zusammenhang, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger zurückzugewinnen. Dies gelingt meiner Meinung nach nur, wenn Entscheidungen, die das tägliche Leben der Menschen betreffen, nachvollziehbar sind und Bürgerinnen und Bürger das Gefühl der Mitgestaltung haben. Die Volksanwaltschaft und die anderen Ombudsstellen nehmen dabei eine wichtige Rolle ein. Sie zu stärken wird Aufgabe der Politik sein.

Geht man auf die Ebene der Anliegen, sind die zukünftigen Schwerpunkte relativ klar. Diese werden folgend dargelegt:

Verständlichkeit von Verwaltungstexten und fehlende Information
Viele Bürgerinnen und Bürger haben Schwierigkeiten, Verwaltungstexte zu verstehen. Oftmals wird in den Sprechstunden angegeben, dass sie in besagtem Amt angerufen oder via E-Mail Informationen beantragt haben, sie jedoch keine Antwort erhalten haben. Dies führt in manchen Situationen dazu, dass die Personen handlungsunfähig sind.

4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA

Gli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale svolgono un incarico importante, che abbraccia non solo l'attività di informazione e consulenza, ma anche quella fondamentale di mediazione fra amministrazione e cittadini, in relazione talora a specifiche istanze individuali, talora a feedback e opinioni espresse dalla cittadinanza nei confronti di decisioni assunte a livello politico e di conseguenza fatte proprie dall'amministrazione.

Il trend degli ultimi anni indica che sta aumentando il numero di coloro che faticano a comprendere il senso di certe decisioni e di certi sviluppi. In tale contesto una delle grandi sfide di oggi è quella di riconquistare la fiducia delle cittadine e dei cittadini, sfida che a mio avviso si può vincere solo se le decisioni che toccano la vita quotidiana della gente risultano comprensibili e le persone si sentono coinvolte. A questo proposito la Difesa civica e gli altri organismi di garanzia svolgono un ruolo cruciale, che sarà compito della politica rafforzare.

In ordine alle problematicità si delineano i seguenti futuri nuclei tematici:

Comprensibilità dei testi amministrativi e mancanza di informazione
Molti cittadini trovano difficoltà a comprendere i testi amministrativi. Spesso chi si rivolge alla Difesa civica riferisce di aver contattato telefonicamente o via mail un certo ufficio per chiedere informazioni, ma di non aver ricevuto alcuna risposta, cosa che in alcune situazioni mette addirittura nell'impossibilità di agire. Il tema

Dabei spielen bei der Unverständlichkeit zwei Aspekte eine Rolle: Zum einen die Verwendung einer (verwaltungs)technischen Sprache, zum anderen die bürgernahe Verwaltung, die auch als Informationsträger fungiert. Eine moderne Verwaltung muss sich diesen Herausforderungen stellen und im Sinne der Bürgerinnen und Bürger handeln.

Bürger und Bürgerinnen befähigen, sich die richtigen Informationen zu holen und Interventionen zu tätigen

Aufgabe der Volksanwaltschaft ist immer eine Hilfe zur Selbsthilfe. Dienstleistungen der Volksanwaltschaft sind die Informationsgabe, Beratung und Mediation zu Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Oftmals werden wir mit der Erwartung konfrontiert, anwaltlich vonseiten der Volksanwaltschaft vertreten zu werden. Dies hat sicherlich auch mit der Benennung zu tun. „Zu meinem Recht zu kommen" das hören wir oft. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es in diesen Fällen, (Verwaltungs)Abläufe zu erklären und mit der Bürgerin oder dem Bürger mögliche Interventionen zu eruieren. Diese Gespräche sind nicht immer ganz einfach, da das Rechtsverständnis von Bürgerinnen und Bürger oftmals von den realen Möglichkeiten abweichen und das Gefühl, ein Unrecht erlitten zu haben, starke Emotionalitäten hervorruft. Verbunden mit einer Vertrauenskrise gegenüber Verwaltung und Politik, leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft eine wichtige Aufgabe – sie sorgen dafür, dass Bürgerinnen nicht das Gefühl haben „dem System ausgeliefert zu sein", sondern handlungsfähig zu sein.

Unterschiedliche Auslegung und Anwendung von Kriterien vermeiden und Entscheidungsspielräume vonseiten der Verwaltung im Sinne der Bürgerinnen und Bürger nutzen

dell'incomprensibilità mette in luce due aspetti importanti, quello dell'uso di un linguaggio tecnico-burocratico e quello di un'amministrazione vicina al cittadino, che funge anche da canale informativo. Un'amministrazione moderna deve affrontare tali sfide e agire nell'interesse delle cittadine e dei cittadini.

Dare ai cittadini gli strumenti per poter accedere alle informazioni corrette e agire di conseguenza

Il compito della Difesa civica è sempre quello di fornire alle persone gli strumenti per risolvere in autonomia le questioni, e per questo essa offre servizi di informazione, consulenza e mediazione. Non di rado chi si rivolge a noi lo fa con l'aspettativa di ricevere dalla Difesa civica una sorta di patrocinio legale. Sicuramente ciò dipende anche dalla nostra denominazione.
"Voglio far valere i miei diritti", è quello che spesso sentiamo dire. In questi casi il compito della Difesa civica è quello di spiegare meccanismi e procedure amministrative e di individuare insieme alla cittadina o al cittadino possibili forme di intervento. Tali colloqui non sono sempre facili, perché spesso l'idea di legge che i cittadini hanno in testa è distante da quella che è la realtà, e la sensazione di aver subito un'ingiustizia evoca in loro forti reazioni emotive. In un contesto segnato da una crisi di fiducia nei confronti dell'amministrazione e della politica lo staff della Difesa civica svolge una funzione di centrale importanza: quella di far sì che le cittadine e i cittadini non abbiano la sensazione di "essere in balia del sistema", bensì sentano di poter agire in prima persona.

Evitare disomogeneità interpretative e applicative e sfruttare a vantaggio dei cittadini il margine di discrezionalità concesso all'amministrazione

Durch die zahlreichen Beratungen, die die Volksanwaltschaft jährlich durchführt, wird auch ersichtlich, dass vonseiten öffentlicher Verwaltungen in manchen Situationen Kriterien und/oder Bestimmungen unterschiedlich ausgelegt werden – oftmals zu Ungunsten von Bürgerinnen oder Bürger. Im Jahr 2023 wurde dies z. B. durch die unterschiedliche Anwendung von Förderkriterien für dieselbe Dienstleistung sichtbar. So haben sich zahlreiche Vereine an die Volksanwaltschaft gewandt, die in zwei unterschiedlichen Ämtern für Beiträge für dieselbe Dienstleistung angesucht haben – mit unterschiedlichen „Zugängen" vonseiten der zwei Verwaltungen. Beanstandet wurden die fehlende Kommunikation und Information, die Kultur der „Kontrolle" (die dazu führen, dass andere Ansuchen blockiert werden) und die langen Wartezeiten. Dies hat zu großem Unverständnis, Unmut und Ärger in den Vereinen geführt. Viele Vereine haben das Gefühl „Bittsteller" zu sein und haben natürlich auch Angst, sich zu exponieren. Zusammen mit dem DZE (Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt) hat die Volksanwaltschaft in diesem Fall eine Vermittlungsrolle eingenommen. Was zu vermeiden ist, ist die unterschiedliche Auslegung von Förderkriterien bzw. bei unterschiedlicher Anwendung Transparenz walten zu lassen.

Digitalisierung für manche Bürgerinnen und Bürger als Barriere in der Verwaltung erkennen

Das Thema der Digitalisierung kommt immer wieder in den Beratungen der Volksanwaltschaft zur Sprache. Es gibt viele Bürgerinnen und Bürger, für die digitalisierte Verwaltungsabläufe eine Hürde darstellen. Dabei muss unterstrichen werden, dass es sich nicht ausschließlich um Seniorinnen und Seniorinnen handelt, wie oftmals fälschlicherweise angenommen wird. Es gibt eine Reihe von Menschen, für die ausschließlich digitale

Dalle numerose consulenze che la Difesa civica fornisce ogni anno emerge che in alcune situazioni le pubbliche amministrazioni interpretano determinati criteri e/o normative in modi diversi – spesso a scapito dei cittadini. Nel 2023 questo si è visto chiaramente, ad esempio, con il diverso modo in cui sono stati applicati i criteri di ammissibilità al finanziamento per il medesimo tipo di servizio. Numerose associazioni che avevano fatto richiesta di finanziamento per il medesimo servizio presso due differenti amministrazioni, le quali avevano applicato approcci completamente diversi, si sono infatti rivolte alla Difesa civica lamentando mancanza di comunicazione e di informazione, una cultura del "controllo" – che porta al blocco di altre domande – e lunghi tempi d'attesa. Ciò ha provocato sconcerto, malcontento e rabbia nelle associazioni, che si sentono dei "questuanti" e naturalmente hanno anche paura di esporsi. In questa circostanza la Difesa civica ha svolto un ruolo di mediazione insieme al CSV (Centro servizi per il volontariato Alto Adige). È necessario evitare la disomogeneità nell'interpretazione dei criteri di finanziamento e garantire la massima trasparenza laddove le modalità applicative sono diverse.

Riconoscere che per una parte della cittadinanza l'amministrazione digitale è una barriera

La digitalizzazione è un tema trattato frequentemente nelle consulenze della Difesa civica. Per tante persone la digitalizzazione delle procedure amministrative costituisce un ostacolo. E sottolineo che non si tratta soltanto di persone di una certa età, come spesso erroneamente si crede. Vi sono infatti diverse altre persone che sono in difficoltà di fronte a procedure amministrative proposte solo in forma digitale. Al riguardo

Verwaltungsabläufe eine Schwierigkeit darstellen. Als Beispiel kann hier eine Mutter genannt werden, die bei der Volksanwältin vorstellig wird und erzählt, dass sie bestimmte Dienstleistungen für ihre Kinder, aufgrund von fehlenden IT- Kenntnissen, nicht in Anspruch nimmt. In solchen Fällen informiert die Volksanwaltschaft zu Hilfsangeboten.
Digitale Alphabetisierung ist sicherlich eine der großen Bildungsherausforderungen, aber unerlässlich für die Inklusion und eine aktive Bürgerschaft.

Die Volksanwaltschaft als Partner erkennen und Zusammenarbeit sichern

Die Arbeit der Volksanwaltschaft basiert auf jahrzehntelange Erfahrung und Zusammenarbeit mit den Institutionen. Letztere gestaltet sich mit manchen Institutionen mühevoll. Dies zeigt sich durch ein grundsätzliches Misstrauen gegenüber der Volksanwaltschaft und/oder schwieriger Kommunikation (z. B. keine Antworten, verspätete Antworten, usw.). An diesem Aspekt wird kontinuierlich gearbeitet, zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger.

Zusammenarbeit zwischen den Ombudsstellen unerlässlich

In den letzten Jahren wurde die Zusammenarbeit zwischen den Ombudsstellen intensiviert. Die Anliegen mancher Bürgerinnen und Bürger bedürfen einer gemeinsamen Intervention. Diese Zusammenarbeit wurde auch durch die Unterzeichnung (wie bereits 2022 berichtet) eines Einvernehmen Protokolls gestärkt. Diese gute Zusammenarbeit muss in den nächsten Jahren aufrechterhalten und gestärkt werden.

cito l'esempio di una madre che si è rivolta alla Difesa civica dichiarando di non usufruire di determinati servizi per i suoi figli perché non in possesso delle necessarie competenze informatiche per accedervi. In casi di questo tipo la Difesa civica fornisce informazioni sulle possibili iniziative offerte a supporto di chi vive questo tipo di difficoltà.
L'alfabetizzazione digitale è certamente una delle principali sfide in ambito formativo, ma è anche *una conditio sine qua non* per l'inclusione e la cittadinanza attiva.

Riconoscere nella Difesa civica un partner con cui collaborare lealmente

L'attività della Difesa civica si basa su decenni di esperienza e collaborazione con le istituzioni. Con alcune di queste la collaborazione è faticosa e ciò si traduce in una sfiducia di fondo nei confronti della Difesa civica e/o in difficoltà di comunicazione (ad esempio mancate risposte o risposte tardive ecc.). A questo aspetto stiamo lavorando costantemente, a beneficio delle cittadine e dei cittadini.

Collaborazione fra gli organismi di garanzia, elemento irrinunciabile

Negli ultimi anni è stata intensificata la collaborazione fra gli organismi di garanzia. Alcune delle istanze presentate dai cittadini richiedono un intervento congiunto. Il rapporto di collaborazione è stato rafforzato (come già riportato nella relazione del 2022) anche grazie alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa. È necessario che tale proficua collaborazione nei prossimi anni venga consolidata e potenziata.

Die Südtiroler Volksanwältin/
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Michela Morandini

Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

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

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it
post@difesacivica.bz.it | www.difesacivica.bz.it