



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Die Südtiroler Volksanwaltschaft
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden

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

Defenüda zivica te Südtirol
I dërc dl zitadin ti raporé cun l'aministrazion publica



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

Volksanwaltschaft

Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung.

Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein. Sie überprüft ob das Vorgehen einer Behörde rechtmäßig und angemessen war, informiert, berät und vermittelt bei Konflikten mit der öffentlichen Verwaltung.

Um diesem Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig und wird in ihrer Tätigkeit durch ein Team qualifizierter Mitarbeiter/innen unterstützt. Die Anfragen und Beschwerden werden vertraulich behandelt. Die Volksanwältin und ihre Mitarbeiterinnen sind an das Amtsgeheimnis gebunden. Die Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft ist kostenlos.

Difesa civica

La Difensora civica è eletta dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

Lei verifica se la procedura applicata dalla pubblica amministrazione sia legittima e appropriata. Svolge i propri compiti attraverso la consulenza e la mediazione in caso di conflitti e li supporta con l'attività di informazione.

La Difensora civica è incaricata di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione ed è affiancata da uno staff di collaboratrici e collaboratori qualificati. La sua attività è libera e autonoma. I quesiti e i reclami sono trattati con riservatezza: la Difensora civica e le sue collaboratrici sono tenute al segreto d'ufficio. Il ricorso alla Difesa civica è gratuito.

Defenüda zivica

La defensoria popolare vëgn litada dal Consëi provincial y ara é la mediaturgia danter i zitadins y l'aministraziun publica. Ara se dà da fa por la sconanza di děrc y di interes dles zitadines y di zitadins defrunt ala aministraziun publica.

La defensoria popolare po constatè sce la prozedöra de n ofize é stada dërta y iüsta. Ara po dè informaziuns y i consëis y po intermedié y chirì na soluziun tl conflit.

Por ademplì chësta incïaria, laórera te na manira lëdia y independënta. Te süa ativité vëgnera sostignida da colauradus y colauradësses cualificà, chisc forma le team dla defenüda zivica.

Ostes domandes, lamentanzes vëgn ejaminades cun rësservatëza. La defensoria popolare y sües colauradësses mëss se tignì al socrèt d'ofize. Le sorvisc dla defenüda zivica é debann.



Dr. Burgi Volgger
Südtiroler Volksanwältin
Difensore civico dell'Alto Adige
Defensoria popolare dl Südtirol

Zuständigkeit

Verwaltung des Landes

Die Volksanwaltschaft überprüft die Beschwerden, welche die Landesverwaltung betreffen und kann die Tätigkeit aller Ämter und Dienststellen der Landesverwaltung überprüfen. Dazu gehören auch die vom Land beauftragten Körperschaften wie z.B. das Südtiroler Wohnbauinstitut WOBI.

Sanitätsbetrieb

Die Volksanwaltschaft prüft die Beschwerden von Patienten, die mit den Leistungen des öffentlichen Gesundheitswesens nicht zufrieden sind und informiert sie über ihre Rechte und Pflichten.

Gemeinden

Die Volksanwältin übernimmt in allen Gemeinden des Landes auch die Aufgabe der Gemeindevolksanwältin und kann aufgrund von Vereinbarungen die Verwaltungstätigkeit der Gemeinden überprüfen.

Competenze

Amministrazione provinciale

La Difesa civica esamina i reclami riguardanti l'amministrazione provinciale e ha facoltà di controllare l'attività di tutti i suoi uffici e degli enti sottoposti al controllo della Provincia, come, ad esempio, l'Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano (IPES).

Azienda sanitaria

La Difesa civica esamina i reclami presentati dai pazienti riguardo alle prestazioni della sanità pubblica, informandoli sui loro diritti e doveri.

Comuni

La Difensora civica funge anche da Difensora civica comunale per tutti i Comuni della provincia e può controllarne l'attività amministrativa sulla base di apposite convenzioni.

Competenza

Aministraziun dla provinzia:

La defenŭda zivica ejaminĕia les lamentanzes, che reverda la aministraziun provinziala y po controlĕ l'ativitĕ de dŭc i ofizi y di posĕ de sorvisc dla aministraziun provinziala. Laprò alda inĕe i ěnc publics inĕiarià dala Provinzia sciöche por ejĕmpl l'Istitut por le frabichĕ abitatif IFA.

Aziĕnda sanitara

La defenŭda zivica ejaminĕia les lamentanzes di paziĕnc che nĕe nia cuntĕnc cun i sorvisc dl setur dla sanitĕ publica y i informĕia sön sŭ dĕrc y dovĕis.

Aministraziun comunala:

La defensoria popolara surantol te dŭc i comuns dla provinzia inĕe la funziun dla defensoria popolara dl comun y po, sŭla basa de convenziuns, controlĕ l'ativitĕ aministrativa di comuns.

Zuständigkeit

Verwaltung des Staates

Die Volksanwaltschaft ist auch beauftragt die Tätigkeit der Staatsverwaltung zu überprüfen, sofern diese in Südtirol erfolgt wie z.B. die Tätigkeit des Nationalinstitutes für soziale Fürsorge NISF/INPS und des Nationalen Fürsorgeinstitutes für Angestellte in der öffentlichen Verwaltung NFAÖV/INPDAP.

Wo wir leider nicht helfen können

Die Volksanwaltschaft hat keine Möglichkeit auf richterliche Entscheidungen einzuwirken oder diese zu überprüfen.

In **privatrechtlichen Fragen** (Familien-, Nachbarschafts-, Erb-, Miet- und Arbeitsrecht, Schadensersatz, Konsumentenschutz, Vertragsauslegung etc.) können wir ebenfalls nicht für Sie tätig werden.

Auch private Unternehmen, wie z.B. Banken und Versicherungen, unterliegen nicht der volksanwaltschaftlichen Kontrolle.

Ein Volksanwalt ist kein Rechtsanwalt und kann die Bürger vor Gericht nicht vertreten.

Competenze

Amministrazione statale

La Difesa civica ha inoltre il compito di controllare l'attività esercitata dall'amministrazione statale nel territorio provinciale, ad esempio per quanto riguarda l'INPS e l'INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica).

In quali casi non possiamo essere d'aiuto

La Difesa civica non può intervenire nei procedimenti giudiziari.

Inoltre non possiamo occuparci di questioni di **diritto privato** (diritto di famiglia, rapporti di vicinato, diritti di successione, rapporti di locazione, diritto del lavoro, risarcimento danni, tutela del consumatore, interpretazione dei contratti ecc.).

Le aziende private (ad esempio le banche e le assicurazioni) non rientrano nella competenza della Difesa civica.

Il difensore civico non è un avvocato e non può rappresentare in giudizio i cittadini.

Competenza

Aministraziun dl Stat:

La defenüda zivica à incè l'inciaria de ejaminé l'aministraziun statale, tan inant ch'ara operèia te Südtirol sciöche por ejèmpl l'ativité dl Istitut nazional por la providènza soziales NISF/INPS y l'Istitut nazional por la providènza di dependènc dl'aministraziun publica NFAÖV/INPDAP.

Olàche i ne podun baldi nia daidé

La defenüda zivica n'à degöna poscibilitè de ejaminé o influì sön dezijiuns iudiziaris. Tles chestiuns dl dèrt privat (dèrt de familia, de vijinanza, d'arpejun, d'afit, dl laûr, de refaziun dl dann, de proteziun di consumadus, d'interpretaziun di contraç, etc) ne sciafiunse gnanca de ves ester d'aiüt.

Incè les firmes privates, sciöche por ejèmpl les banches y les assicuraziuns, n'é nia sotmetüdes al control dla defenüda zivica.

N defensur popular n'é degun avocat y ne po nia defène i zitadins y les zitadines dan Signoria.

Beratung und Höflichkeit Bürger, Kunden und Könige

Beamte sollen hilfreich und höflich sein. Soweit Ihr Fall in ihren Aufgabenbereich fällt, haben sie Sie zu beraten und darüber aufzuklären, welche Lösung möglich ist und wie dabei verfahren wird. Korrektheit und Höflichkeit gehören dabei auch zu den Dienstpflichten.

Öffentliche Ämter sind Dienstleistungsunternehmen, sie bieten einen Dienst, für den Sie bereits (Steuern) bezahlt haben. Darum haben Sie Anrecht auf ordentliche Behandlung und gute Beratung, in Wort und Schrift, E-Mail und Telefongespräch.

Klartext statt Ausreden – die Antwort sollte möglichst genau und vollständig sein. Damit die Auskunft für Sie brauchbar ist, muss sie auch verständlich sein – Deutsch, nicht Fachchinesisch!

Disponibilità e cortesia Al servizio del cittadino

I dipendenti pubblici devono essere disponibili e cortesi. Per quanto di loro competenza essi sono tenuti a consigliarVi, informandoVi sulle possibili soluzioni e sul modo di procedere. Anche la correttezza e la cortesia rientrano tra i doveri dei pubblici dipendenti.

Gli uffici pubblici sono imprese di servizi e offrono una prestazione per la quale avete già pagato (le tasse). Di conseguenza avete il diritto di essere trattati correttamente, ricevendo adeguata consulenza in forma verbale e scritta, per e-mail e telefonicamente.

Il linguaggio deve essere chiaro, senza giri di parole, la risposta dovrebbe essere il più possibile precisa e completa. Per poter essere utili, le informazioni devono essere espresse in forma comprensibile a tutti, quindi non in burocratese!

Cunsulënza y bela crianza Zitadins, tlienc, al prim post

Mpieghei dëssa judé y vester da maniera. Tan inant che Vosta cuestion toma sota si cumpetënza, ai da Ve cunsië y nformé sun ciuna soluzion che l ie puscibl abiné y cie che l ie da fé per la arjonjer.

Fé rëidla y vester da maniera toca pra i duvieres de ufize.

Ufizies publics ie aziendes che pieta n servisc per chël che Vo ëis bele paià danora (la chëutes).

Perchël ëis Vo duta la rejons de unì tratà sciche l toca y de unì cunsià aldò, a usc y per scrit, tres e-mail y telefonn.

Rujené tler mpede tré viertles – la risposta à da vester la plu tlera y completa che la va. Acioche la nformazion sibe da adurvé, ala da vester nce da capi – per ladin y nia burocratëisic.



Gebrauch der Muttersprache „Man spricht Deutsch“

Sie haben bei allen Behörden in Südtirol das Recht, eine Antwort in Ihrer Sprache zu bekommen: Deutsch, Italienisch und in den ladinischen Tälern auch Ladinisch.

Der Beamte/die Beamtin muss Sie in der Sprache ansprechen oder anschreiben, mit der Sie an ihn/sie herantreten. Mit einem „Grüß Gott“ oder „Buongiorno“ oder „Bun dé“ gleich bei Kontaktaufnahme tun Sie Ihren Wunsch unbürokratisch und höflich zugleich kund.

Ist es die Behörde, die zuerst Kontakt aufnimmt, dann muss sie wenigstens versuchen, Ihre Muttersprache zu erraten, etwa anhand Ihres Vor- oder Schreibnamens

Uso della madrelingua “Si parla italiano”

Presso tutti gli enti pubblici in provincia di Bolzano avete il diritto di ottenere una risposta nella Vostra lingua: in italiano, in tedesco, e nelle valli ladine anche in ladino.

I dipendenti pubblici devono rivolgersi a Voi verbalmente o per iscritto nella lingua in cui li avete interpellati. Iniziando con un “buongiorno” o un “Grüß Gott” o “Bun dé” potete manifestare la Vostra preferenza in maniera informale e cortese fin dal primo contatto.

Se, invece, è l’ente pubblico a prendere contatto con Voi, esso deve almeno tentare di intuire quale sia la Vostra madrelingua, ad esempio in base al Vostro nome o cognome.

Adoranza dl lingaz dla uma “An baia ladin”

Te dŭc i ofizi de Südtirol ěise le děrt de ciafě na resposta te Osc lingaz: toděsch, talian y tles valades ladines inĉe por ladin.

I dependěnc publics měss Ves baiě ados o ves scrĭ tl lingaz cun chěl che l ti jěis pormez. Cun n “Grŭß Gott” o “Buongiorno” o “Bun dě” dijěise bele te na manira scěmpla y da cherianza sciöche l orěis gnĭ tratà.

Sce al ě l’aministrazion publica che tol sŏ contat cun Os, spo měssera almanco porvě da stomě ĉiun che ě Osc lingaz dla uma, por ejěmpl tres l’inom o le cognom.



Gleichbehandlung **Keine Unterschiede**

Gleiches muss gleich behandelt werden. Wendet die Behörde bei zwei gleich gelagerten Fällen unterschiedliche Maßnahmen an, dann muss sie dafür auch einen triftigen Grund haben. Und ihn nennen können. Andererseits weiß die Behörde auch, dass sie Ungleiches nicht über den gleichen Kamm scheren darf – nichts wäre ungerechter.

Es gibt Dinge in Ihrem Leben, die die Behörde normalerweise nichts angehen und die sie auf keinen Fall gegen Sie verwenden darf. Kein Mensch darf wegen seiner Nationalität, seines Geschlechts, seiner Sprache, Rasse, Hautfarbe, seiner ethnischen oder sozialen Herkunft, seiner Religion, seiner politischen Einstellung, seiner sexuellen Ausrichtung, seines Alters oder einer Behinderung anders behandelt werden als die anderen.

Parità di trattamento **No alle discriminazioni**

Non si possono usare due pesi e due misure. Per adottare provvedimenti differenti in due casi tra loro simili la pubblica amministrazione deve avere un valido motivo ed essere in grado di indicarlo. D'altra parte essa è anche consapevole di non poter fare di ogni erba un fascio, perché questa sarebbe la più grande delle ingiustizie.

Vi sono aspetti della Vostra vita che di norma non hanno alcun interesse per la pubblica autorità e che in nessun caso possono essere da questa utilizzati contro di Voi. Nessun essere umano può essere trattato diversamente dagli altri per motivi fondati sulla nazionalità, il sesso, la lingua, la razza, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione, le opinioni politiche, l'orientamento sessuale, l'età o la disabilità.

Medem tratamënt **Deguna defrënza**

L medemo muessa unì tratà unfat. Sce la aministrazion publica tol pra doi caji che ie unfat na dezijion defrënta, muessela avëi per chësc na bona rejon. Y sëuraprò vester bona de di ciuna. Dal'otra pert sà la aministrazion publica ënghe che cie che ie autramënter ne possen nia traté unfat – nia ne fossa plu ngiust. L ie cosses de Vosta vita sun chëles che de regula la aministrazion publica ne muessa nia savëi nëut y che la ne possa te degun cajo adurvé contra Vo. Deguna persona ne possa unì trateda autramënter per gauja de si naziunalità, si sés, si ru-jeneda, si raza, si culëur dla pel, si pruvienienza etnica o soziela, si religion, si ideies politiches, si cundizion sessuela, si età o per gauja de n handicap.



Verhältnismäßigkeit Angemessene Maßnahmen

Was die Behörde tut, muss „passen“, darf nicht zu viel und nicht zu wenig sein. Sie muss genau jene Maßnahme ergreifen, die geeignet ist, um das gesteckte Ziel zu erreichen, weder einen Schuss vor den Bug noch einen über das Ziel hinaus. Um ein Verkehrsschild aufzustellen muss nicht ein ganzer Acker enteignet werden.

Behördliche Maßnahmen bedeuten nämlich für die Bürger oft Einschränkungen und Belastungen, und diese müssen zu den Vorteilen für die Allgemeinheit in einem angemessenen Verhältnis stehen. Es gehört zu den Aufgaben der Verwaltung, Vor- und Nachteile ihrer Maßnahmen gegeneinander abzuwägen.

Proporzionalità Provvedimenti adeguati

La pubblica amministrazione deve agire in maniera “adeguata”, non deve fare né troppo né troppo poco. Deve adottare di volta in volta il provvedimento più idoneo a raggiungere l’obiettivo prefissato, assicurandosi di ottenere l’effetto desiderato, ma senza spingersi oltre. In parole povere: per collocare un segnale stradale non serve espropriare un intero terreno.

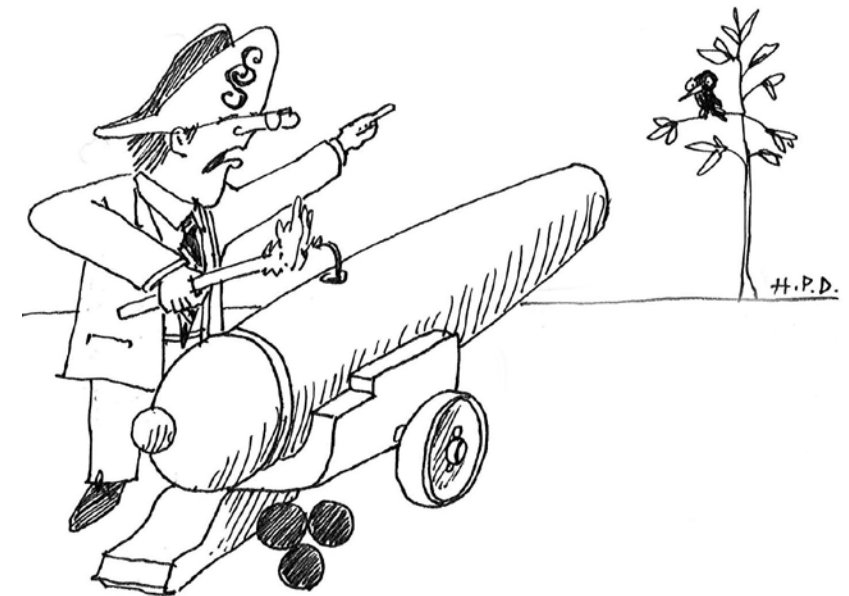
Spesso, infatti, i provvedimenti delle pubbliche autorità comportano per i cittadini limitazioni e oneri, che devono essere adeguatamente compensati dai vantaggi derivanti per la collettività. Tra i compiti dell’amministrazione rientra quello di valutare i vantaggi e gli svantaggi dei singoli provvedimenti.

Proporzionalità Mosöres adatades

Ći che l’aministraziun publica fej mäss “ji bun”, al ne po nia ester demassa o massa püch.

Ara mäss tó avisa chë mosöra che va bun, por arjunje le fin che an s’à tut dant, no s’architë massa adora, no ji massa lunc. Por mête sö n segnal stradal ne mëssel nia gnì esproprié n ćiamp intier.

Les mosöres che l’aministraziun publica tol rapresënta por le zitadin gonot limitaziuns y pëisc y chisc mëss stë tla dërta proporzium cun i vantaji por la comunità. Al alda pro i dovëis dl’aministraziun da pesè fora i vantaji y i svantaji de sües mosöres.



Kein Missbrauch von Befugnissen,
Unparteilichkeit und Unabhängigkeit
Objektiv und unabhängig

Alle Beamten haben ihre Befugnisse ausschließlich für jene Zwecke, für die sie ihnen verliehen wurden. Etwas anderes dürfen sie damit nicht tun – weder für sich noch für andere.

Sie müssen unparteiisch und unabhängig vorgehen und dürfen niemanden bevorzugen, aus keinem Grund.

Beamte dürfen persönliche oder familiäre Interessen haben, aber nicht im Dienst! Sie dürfen dort, wo sie oder ihre Angehörigen ein Interesse haben, nicht entscheiden oder mitentscheiden. Sie dürfen sich auch nicht von politischem Druck beeinflussen lassen.

No all'abuso di potere. Imparzialità
e indipendenza
Atteggiamento obiettivo e indipendente

I funzionari pubblici dispongono di poteri esclusivamente per quei fini, per i quali tali poteri sono stati conferiti e non possono usarli per altri scopi, né per sé né per altri.

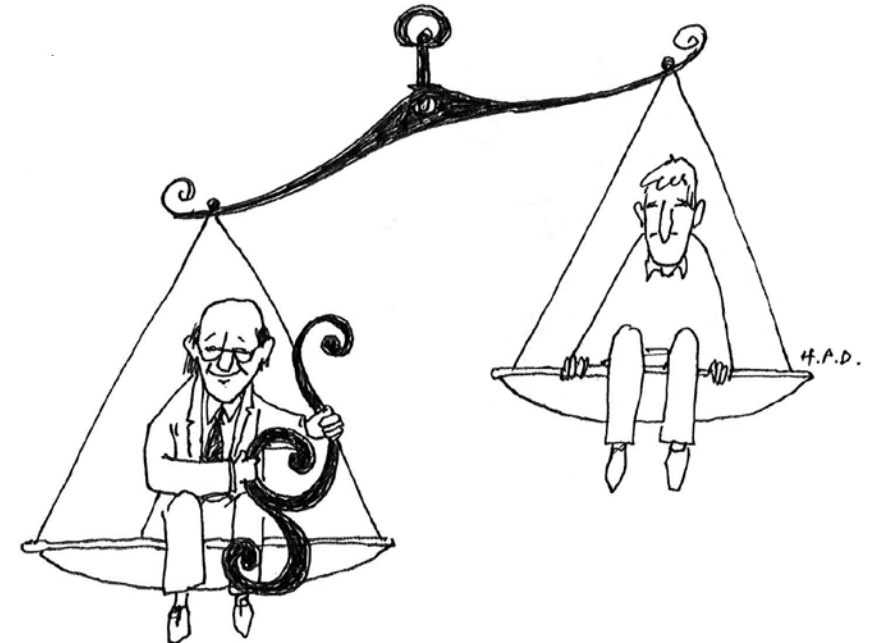
Essi hanno l'obbligo di operare in maniera imparziale e indipendente e non possono privilegiare nessuno, per nessun motivo.

I funzionari possono avere interessi personali o familiari, ma non quando sono in servizio! Nei casi in cui abbiano un interesse proprio o siano in gioco interessi dei loro familiari essi non possono prendere decisioni e nemmeno essere coinvolti nel processo decisionale. Inoltre non devono lasciarsi influenzare dalle pressioni politiche.

Deguna meladurvanza de
cumpetēnzes, nia vester de pert y ndependēnza
Ogetif y ndependēt

Duc i mpieghei à si cumpetēnzes unicamēnter per chēi fins per chēi che ēi les gi-apa. Zeche d'āuter ne possi nia fé limpea – no per sé nstēsc no per i autri. Ēi ne n'ā nia da vester de pert y muessa vester liedesc dl dut a tō si dezijions. Ēi ne possa nia teni sun zachei, per deguna gauja.

I mpieghei possa avēi nteresc persunei o familiares, ma nia ntan si servisc. Ēi ne possa nia dezider o vester leprō canche l vën tēt la dezijion te caji che à da nfē cun ēi o cun chēi de si familia. Ēi ne possa nce no se sotmēter a prescion politica.



Transparenz und Aktenzugang **Keine Geheimnisse**

Die Verwaltung hat vor Ihnen keine Geheimniskrämerei zu betreiben. Sie haben ein Recht zu wissen, wie lange Ihr Verfahren dauern wird, wer es betreut und nach welchen Kriterien die Entscheidung getroffen wird.

Wenn Sie es wollen, muss Ihnen die Behörde die Akten zeigen, die Sie betreffen. Von dieser Regel darf es nur wenige Ausnahmen geben, und dafür braucht es einen triftigen Grund.

Sie dürfen die Unterlagen nicht nur sehen, Sie können auch eine Kopie verlangen.

Trasparenza e accesso agli atti **Niente segreti**

L'amministrazione non deve fare misteri nei Vostrî confronti. Avete il diritto di sapere quanto durerà il procedimento che Vi interessa, chi ne è il responsabile e in base a quali criteri verrà presa la decisione.

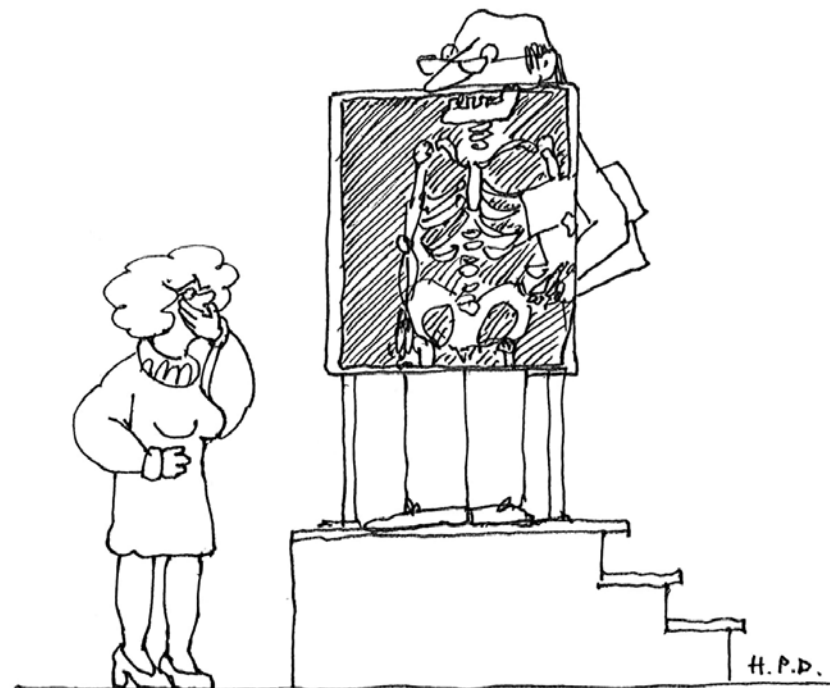
Se lo chiedete, la pubblica amministrazione è tenuta a mostrarVi gli atti che Vi riguardano. Questa regola prevede soltanto poche eccezioni, per le quali deve esistere un valido motivo.

Potete non soltanto visionare la documentazione, ma anche richiederne copia.

Trasparenza y azès ai documënc aministratîfs **Degügn socrëc**

L'aministraziun publica ne po avëi degügn socrëc te Üsc confrunc. I ëis le dërt de savëi tan dî che Osta prozedöra dëra, che che é responsabl y do ci criteris che al vëgn tut la dezijiun.

Sce l orëis, mëss l'aministraziun publica ves mostrè i documënc che Ves reverda. Por chësta regola pol ma ester püces ezeziuns y por chëres ôl ester na bona gausa. I n'ëis nia ma le dërt da ti ciarè ai documënc, l podëis inçe pretëne na copia.



Rechtmäßigkeit und Vertrauensschutz Verfahrensregeln und gängige Praxis

Auch Beamte müssen Gesetze einhalten, gerade, wenn sie mit Ihnen zu tun haben. Das Verfahren, mit dem Ihr Fall behandelt wird, und das Ergebnis müssen mit den einschlägigen Rechtsvorschriften übereinstimmen.

Abgesehen von den Vorschriften ist auch die bisherige Praxis eine Regel, von der nicht ohne Grund abgegangen werden sollte. Wenn ein bestimmter Fall bisher immer so und so behandelt wurde, dann sollte auch morgen nicht anders verfahren werden, als Sie es sich erwarten: Ein Amt ist nicht dazu da, Ihnen Überraschungen zu bereiten.

Legittimità e affidabilità Regole procedurali e prassi corrente

Anche i funzionari pubblici sono tenuti a rispettare le leggi, soprattutto quando hanno a che fare con i cittadini. Il procedimento con cui viene trattato il Vostro caso e il risultato a cui esso conduce devono essere conformi alle norme giuridiche in materia.

Oltre alle norme, anche la prassi finora seguita costituisce una regola dalla quale non ci si dovrebbe discostare senza motivo. Se fino ad oggi un determinato caso è sempre stato trattato in un certo modo, anche domani il modo di affrontarlo dovrebbe corrispondere alle Vostre aspettative: gli uffici non hanno lo scopo di sorprendervi.

Legittimità y tenì cont dla crĕta che n à, che l veniĕ fat aldò Normes de pruzedura y pratica da manteni

Nce i mpieghei muessa se tenì ala lege, mo deplù canche i à da nfé cun Vo. L pruzedimĕnt aministratif tres chĕl che l vĕn tratà Vosta cuestion y l resultat muessa curespuender ala normes de lege ududes danora.

Ora dla lege iel da tenì cont nce dla pratica adurveda nchina ćĕn y tlo vel la regula che la ne possa nia unì mudeda zĕnza rejon. Sce na cuestion ie for unida trate-da te na cĕrta maniera, pona dĕssel nce tl daunì for mo vester nscila coche Vo Ve l aspitĕis. Na aministrazion publica ne n'ie nia tlo per Ve fé unì sperdudes.



Verfahrensrechte Recht auf Selbstverteidigung

Leitet die Behörde Ihnen gegenüber ein Verfahren ein – etwa ein Kontrollverfahren oder um Ihnen ein Recht zu entziehen –, dann muss sie Ihnen das vorher mitteilen. Sie muss Ihnen auch sagen, wer im Amt für das Verfahren zuständig ist.

So haben Sie die Möglichkeit, der Behörde Stellungnahmen und Unterlagen zur Angelegenheit vorzulegen, die sie berücksichtigen muss.

Jede Maßnahme einer Behörde muss begründet sein, und die Gründe müssen Ihnen mitgeteilt werden. Ob und wie eine Berufung dagegen möglich ist, muss Ihnen ebenfalls mitgeteilt werden.

Diritti procedimentali Diritto di autotutela

Quando la pubblica amministrazione avvia un procedimento nei Vostri confronti, ad esempio per effettuare un controllo o per privarVi di un diritto, è tenuta a comunicarVelo in anticipo, indicando anche il responsabile del procedimento all'interno dell'ufficio.

In questo modo avrete la possibilità di presentare in merito memorie e documentazione alla pubblica amministrazione, che dovrà tenerne conto.

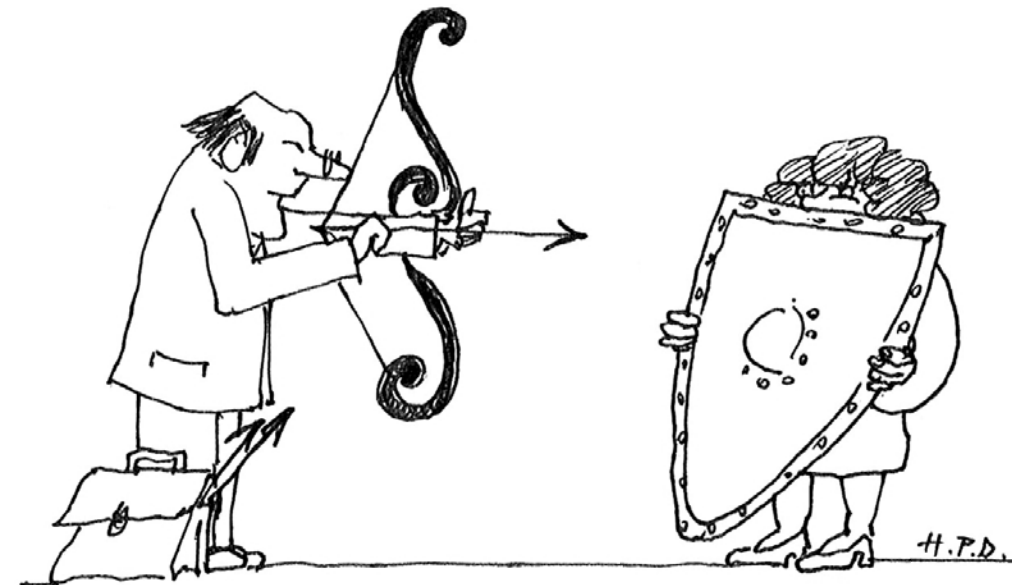
Qualsiasi provvedimento di un ente pubblico deve essere motivato, e i motivi devono essere comunicati agli interessati, indicando anche se e entro quali termini è possibile impugnare il provvedimento stesso.

Dèrc de prozedöra Dèrt de autodefenuä

Sce l'aministrasiun publica inviëia ia na prozedöra cuntra de Os – por ejëmpl na prozedöra de control o por ves tó n dèrt - spo mëssera se le comuniché danfora. Ara mës inće Ves di che che é responsabl tl ofize por la prozedöra.

Insciö ëise la poscibilitè de ti presentè al ofize na tuta de posizium y documënc en cunt dla chestium, de chi che ara mës tignì cunt.

Vigni mosöra de n ofize mës gnì motivada y les gaujes mës Ves gnì comunicades. Implü mës inće Ves gnì comuniché sce y co che ara va da fà recurs de-cuntra.



Datenschutz und Schweigepflicht **Amtsgeheimnisse**

Die Behörde braucht nicht alles zu wissen. Die Informationen, die sie zur Bearbeitung Ihres Falles braucht, und jene, die das Gesetz verlangt, müssen ihr genügen. Die Beamten müssen mit Ihren Daten sorgsam umgehen, dürfen sie nur für den vorgesehenen Zweck verwenden und nicht unbefugt weitergeben. Die Beamten unterliegen der Schweigepflicht. Was sie über Sie wissen, dürfen sie weder ihren Bekannten noch der Presse verraten, auch nicht anderen Behörden und Beamten, die mit Ihrem Fall nichts zu tun haben.

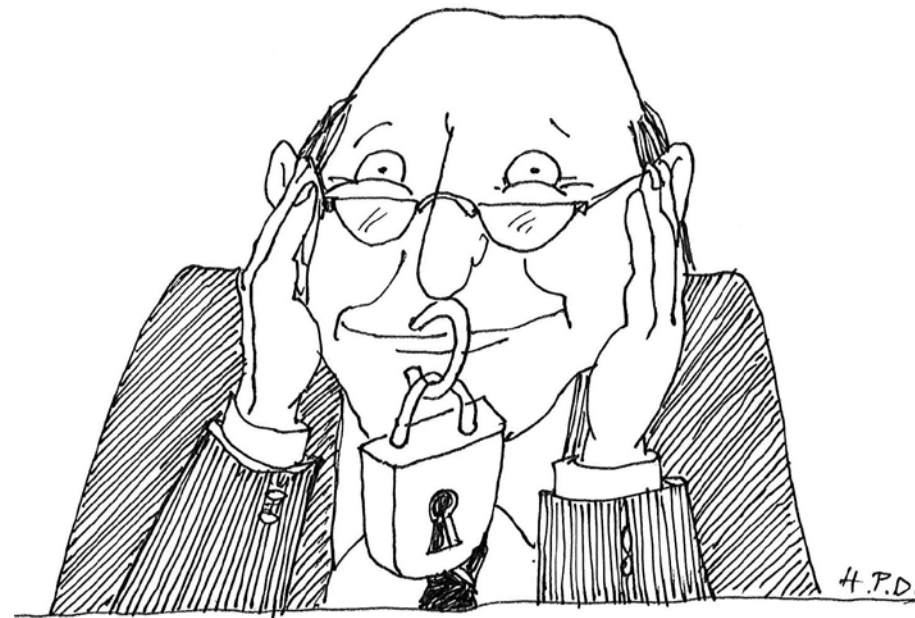
Privacy e riservatezza **Segreti d'ufficio**

La pubblica amministrazione non ha bisogno di sapere tutto, deve limitarsi alle informazioni necessarie per la trattazione del Vostro caso e a quelle richieste per legge. I funzionari sono tenuti a trattare i Vostri dati con attenzione, devono utilizzarli soltanto per lo scopo previsto e non possono divulgarli senza autorizzazione.

I funzionari devono osservare il segreto d'ufficio e non possono rivelare le informazioni che Vi riguardano ai loro conoscenti, alla stampa o ad altri enti e funzionari pubblici che non sono coinvolti nella trattazione del Vostro caso.

Privacy y sucrèt de ufize **Sucrèc de ufize**

L'amministrazione pubblica ne muessa nia savèi dut. La nformaziuns che la adrova per traté Vosta cuestion y chèles che la lege se damanda muessa ti basté. I mpieghei muessa traté Vosch dac cun cura; èi possa mé se n nuzé per l fin udù dadora y ne possa nia i dé inant canche l ne n'ie nia autorisà. I mpieghei muessa se teni al sucrèt de ufize. Cie che èi sà de Vo ne possi nia di inant a si cunescènc, nianca no ala stampa o a d'autri ufizies y mpieghei che ne n'à nèt nia da nfé cun Vosta cuestion.



Kontakt

Ihre Anliegen können Sie im persönlichen Gespräch, telefonisch, per Post, Fax, E-Mail oder auch online unter www.volksanwaltschaft.bz.it unterbreiten.

Volksanwältin

Cavourstraße 23, 39100 Bozen

Telefon 0471 301155

Fax 0471 981229

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it

Infos: www.volksanwaltschaft.bz.it

Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwältin regelmäßig Sprechstunden in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn.

Sprechstunden werden außerdem in den Krankenhäusern von Bozen, Brixen, Bruneck und Meran angeboten. Informationen über die genauen Sprechtermine erhalten Sie unter den oben angeführten Kontaktadressen.

Contatti

Può sottoporci il Suo caso contattandoci di persona, per telefono oppure per iscritto, inviando un fax, una e-mail oppure online al seguente indirizzo www.difescivica.bz.it

Difensore civico

Via Cavour 23, 39100 Bolzano

Telefono 0471 301155

Fax 0471 981229

E-mail: posta@difescivica.bz.it

Informazioni: www.difescivica.bz.it

Oltre alle udienze quotidiane presso la sede centrale di Bolzano, la Difensora civica tiene regolarmente udienze a Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso gli ospedali di Bolzano, Bressanone, Brunico e Merano. Per informazioni dettagliate sugli orari di ricevimento rivolgersi ai recapiti indicati.

Contat

Podëis portè dant ostes domandes a usc, por telefonn, por scrit, por fax o por e-mail y online: www.volksanwaltschaft.bz.it

Defensuria populara

Strada Cavour 23, 39100 Balsan

Telefonn 0471 301155

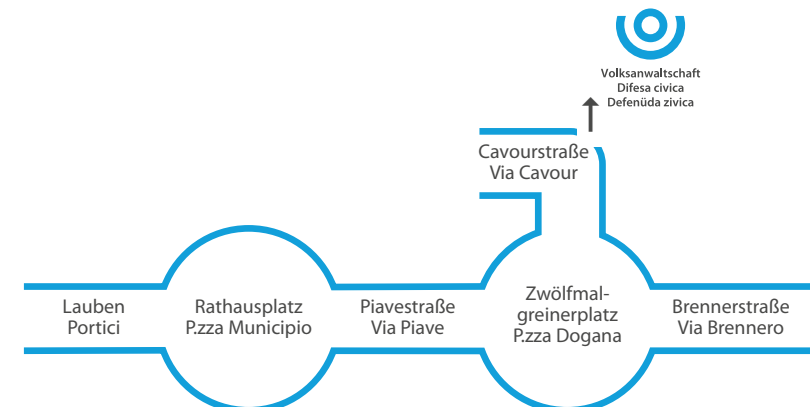
Fax 0471 981229

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it

Informaziuns: www.volksanwaltschaft.bz.it

Dlungia les ores d'udiënza tignides vigni dé a Balsan, tëgn la defensuria populara regolarmënter ores d'udiënza a Porsenù, Bornech, Maran, Neumarkt, Solaneres, Sterzing, Urtijëi y San Martin de Tor.

Ores d'udiënza vëgnel implü ciamò pité ti ospedai da Balsan, Porsenù, Bornech y Maran. Informaziuns sön i orars d'udiënza ciafëise sot ales misciuns de contat dades dant chilò dessura.



© 2011

Herausgeber:

Südtiroler Volksanwaltschaft
Bozen, Cavourstraße 23, 39100 Bozen

Idee und Gestaltung:

Volksanwältin
Pressedienst Südtiroler Landtag

Übersetzung:

Übersetzungsamt der Region Trentino Südtirol
Institut ladin "Micurà de Rù"

Illustration:

Hanspeter Demetz

Corporate design:

Conzepta

Layout:

Hermann Battisti

1. Auflage, Dezember 2011

Druckerei:

Longo AG

Der Nachdruck von Texten und Bildern –
auch auszugsweise – ist nur mit Angabe der
Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet

© 2011

Editore:

Difesa civica Provincia autonoma di Bolzano
Via Cavour, 23, I-39100 Bolzano

Ideazione e realizzazione:

La Difensora civica
Ufficio stampa del Consiglio della Provincia
autonoma di Bolzano

Traduzioni:

Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto
Adige, Istituto ladino „Micurà de Rù"

Illustrazioni:

Hanspeter Demetz

Corporate design:

Conzepta

Layout:

Hermann Battisti

1° edizione, dicembre 2011

Stampa:

Longo SpA

La riproduzione e diffusione, anche parziale, è
autorizzata soltanto con la citazione della fonte
(titolo ed editore)

© 2011

Editur:

defenüda zivica de Südtirol
strada Cavour, 23, 39100 Balsan

Redaziun:

Defensurìa populara
Sorvisc de stampa dl Consèi provincial de Südtirol

Traduziun:

Ofize traduziuns dla Regiun Trentin-Südtirol
Istitut Ladin Micurà de Rù

Ilustraziun:

Hanspeter Demetz

Corporate design:

Conzepta

Layout:

Hermann Battisti

1. ediziun, dez 2011

Stamparia

Longo AG

La reproduziun de tesć y imajes é ma concedüda
sce an dà dant la fontana