

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

Nel corso del 2008 oltre **3.178** cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami o istanze, il cui numero ha quindi registrato un **aumento del 3%**.

Quando un cittadino si rivolge a noi per iscritto o nei casi più complessi che richiedono tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini uno scambio di corrispondenza, viene aperto un **fascicolo**. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha esaminato complessivamente 1.129 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche sia quelle rimaste aperte dall'anno precedente.

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

L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Due terzi dei casi trattati sono consulenze, il terzo rimanente comporta invece l'apertura di un fascicolo.

### Modalità di contatto

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? In poco più del 45% dei casi gli interessati hanno preso un primo contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze. In poco più del 37% dei casi hanno invece preferito prendere contatto **personalmente** con me e il mio staff. Dal numero dei colloqui personali risulta che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante. Nell'anno di riferimento anche il numero dei cittadini che presentano i loro reclami **per iscritto** è aumentato, salendo quasi al 17%. L'aumento registrato

negli ultimi anni è probabilmente collegato alla possibilità di presentare “**reclami online**” offerta dal nuovo sito Internet, che incontra un elevato gradimento. Ovviamente per la Difesa civica una e-mail non è sempre il modo migliore di prendere contatto con il cittadino che presenta per la prima volta un reclamo, poiché spesso restano da chiarire dettagli che vanno quindi approfonditi in un colloquio telefonico o di persona. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

---

### **Distribuzione dell’utenza per comprensorio**

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza delle cittadine e dei cittadini negli ultimi anni è cambiata di poco. Al primo posto troviamo i comprensori di Bolzano e della Valle d’Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica 8 abitanti su mille. Seguono la Val Pusteria con 7 ricorrenti su mille abitanti e il Burgraviato e la Val Venosta con 6. Nella fascia intermedia si situano i comprensori di Salto-Sciliar e dell’Alta Valle Isarco con il 5 per mille. Il minor numero di reclami – 4 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel comprensorio Oltradige – Bassa Atesina. **In tutto l’Alto Adige nell’anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6,5 abitanti su mille.**

---

### **Esito delle pratiche**

Anche nel 2008 sono stati attentamente monitorati l'**esito delle pratiche trattate e il grado di soddisfazione dei cittadini**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

**Nel 73% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.**

Nella metà di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell’azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica

contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

*Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.*

Per il 22% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. *Nell'8% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale.* Nel rimanente 12% dei casi il comportamento delle autorità è risultato corretto, ma – per motivi che non siamo in grado di comprendere – i ricorrenti non si sono ritenuti soddisfatti.

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

Il 5% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo sono stati poi ritirati.

---

## **Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi**

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo.

Nell'anno di riferimento le **udienze** si sono tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari presso le **sedi distaccate**, per un totale di 141 mezze giornate suddivise come segue: 11 presso l'Ospedale di Bolzano, 32 a Bressanone e Brunico, 6 a Vipiteno, 32 a Merano, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine e 6 a Egna.

L'introduzione della possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni di udienza presso le sedi distaccate. La

prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi di attesa. Il numero crescente di colloqui personali svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di prendere appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione (riguardo alle udienze v. allegato 3).

Nell'anno di riferimento io e il mio staff abbiamo avuto 31 **colloqui** personali con i rappresentanti delle autorità, organizzato 13 incontri tra le autorità competenti e i ricorrenti ed effettuato 8 **sopralluoghi**.

---

### **Staff e sede**

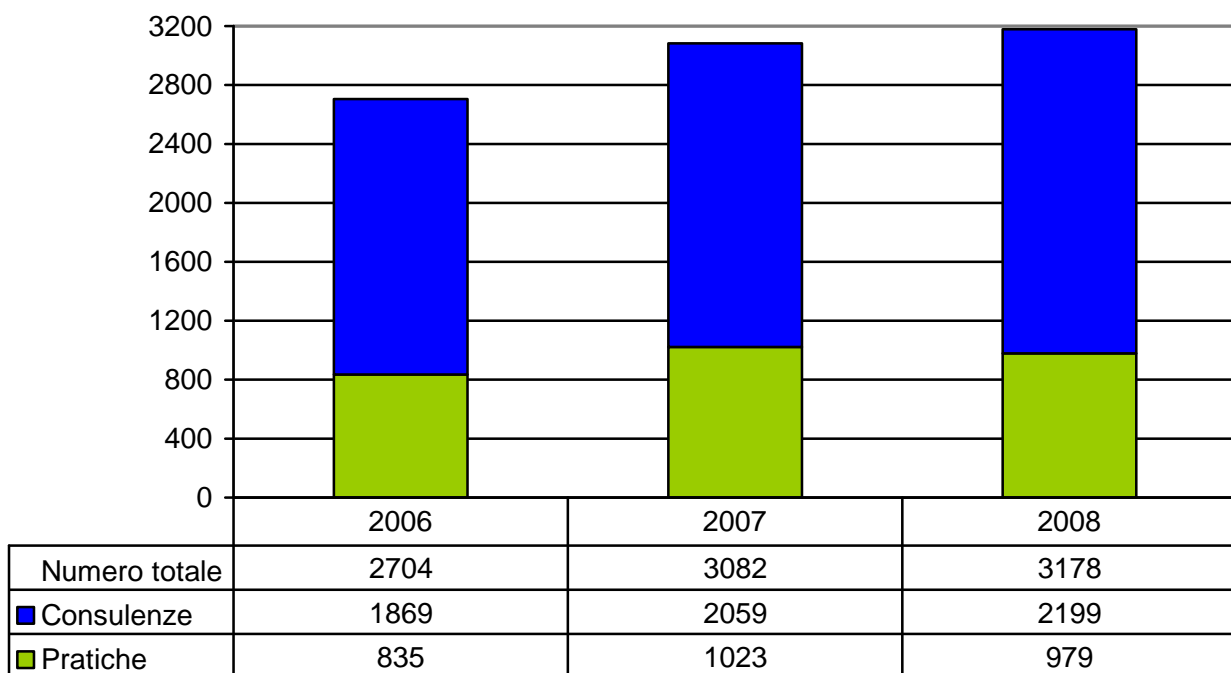
L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

Nell'ottobre 2008 la signora Magdalena Mair, allieva dell'Istituto per l'economia e il turismo, ha svolto con nostra piena soddisfazione un tirocinio di 14 giorni presso l'Ufficio della difensora civica.

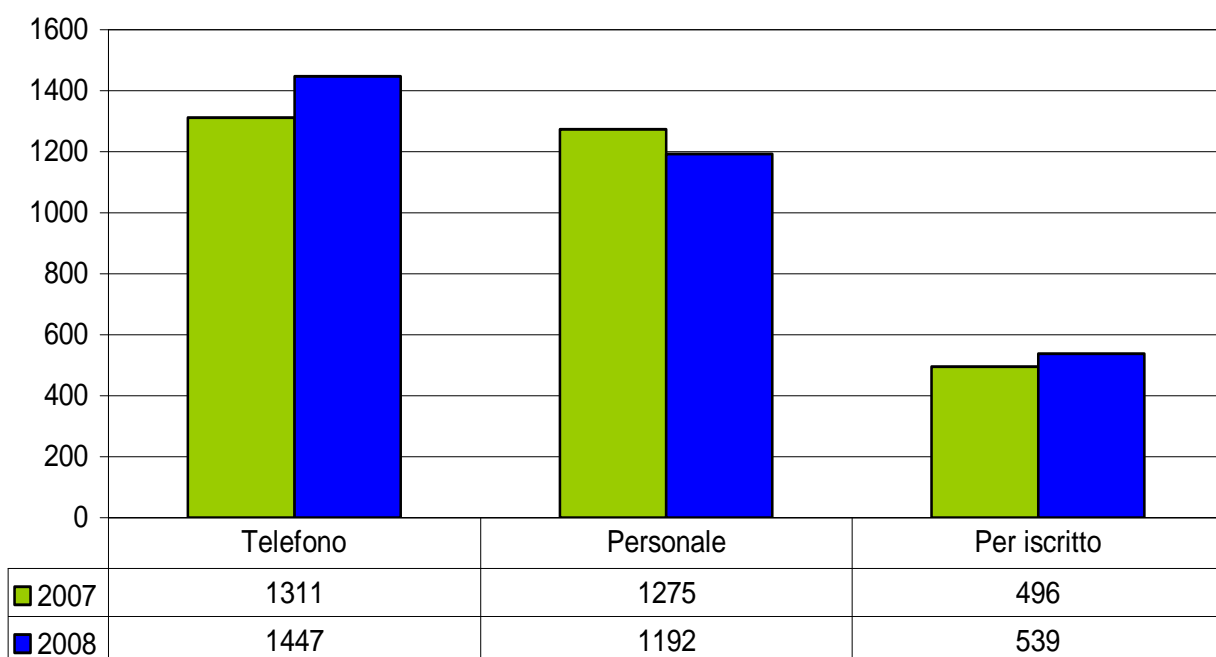
Poiché spesso le persone in un primo momento espongono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della difensora civica, la segreteria riveste un ruolo fondamentale nella gestione quotidiana del lavoro. Infatti, oltre a supportare gli operatori nella trattazione dei casi pendenti, rappresenta per molti utenti il primo interlocutore. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (v. anche allegati 8 e 9).

La collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica sono rimaste invariate nell'anno di riferimento.

**Comparazione dei nuovi casi**

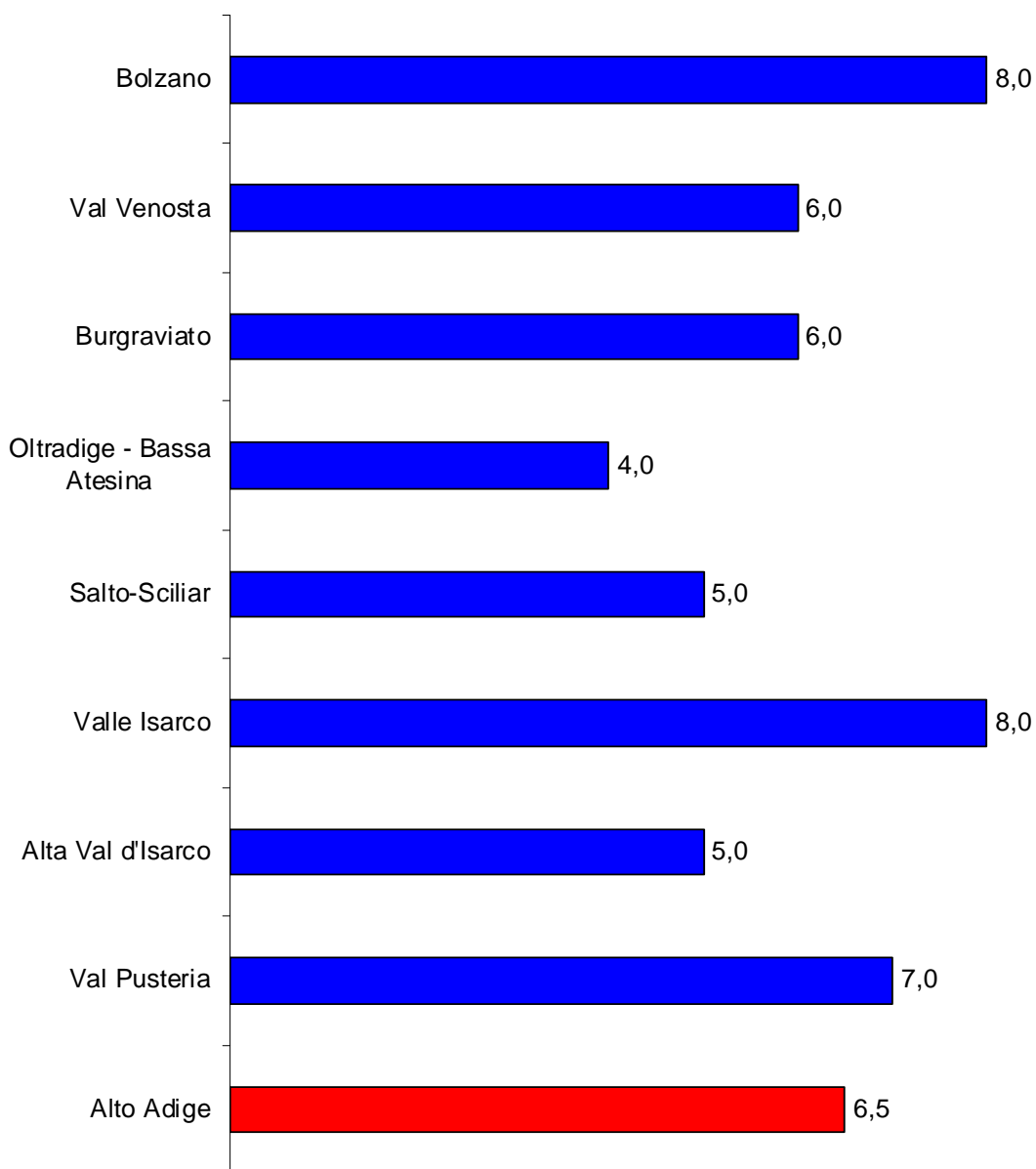


**Tipo di contatto delle pratiche**



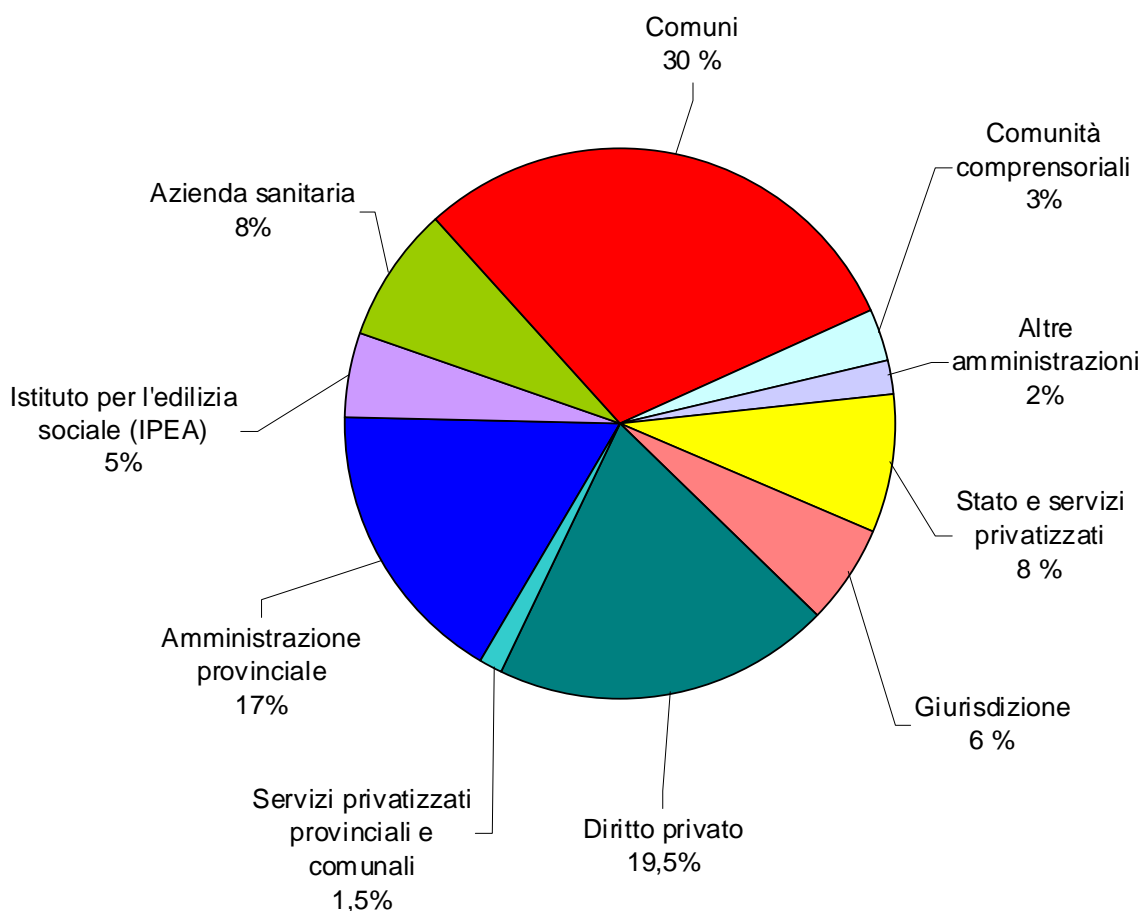
v

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



In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,65 % (= 6,5 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

## Classificazione dei casi trattati nel 2008 per ambito di intervento

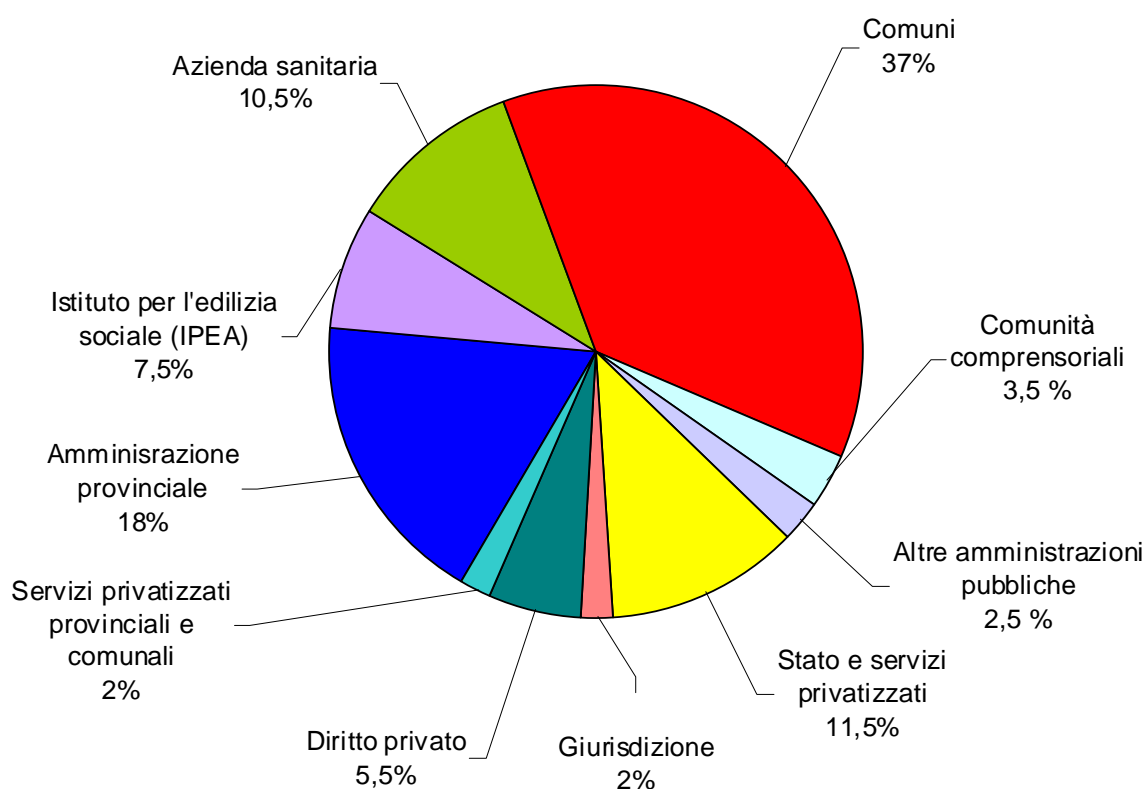


La rappresentazione grafica comprende **fascicoli e consulenze**.

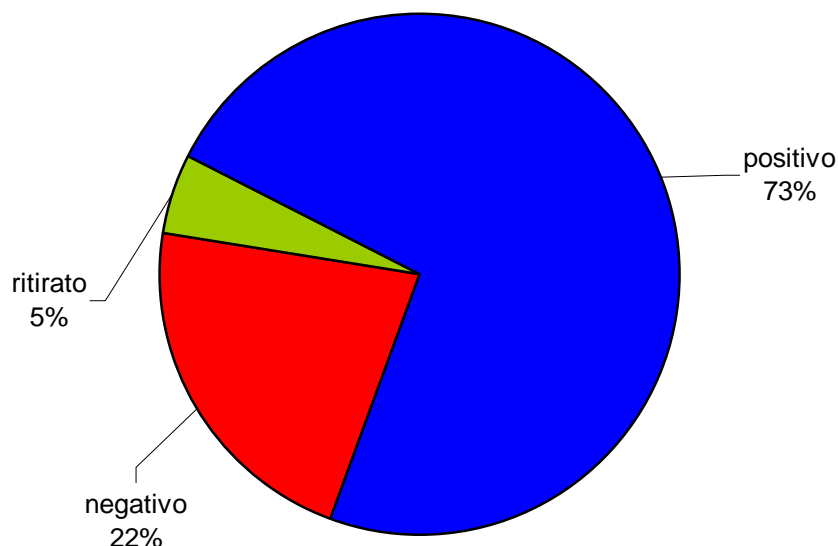
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

## Classificazione delle pratiche trattate nel 2008 per ambito di intervento



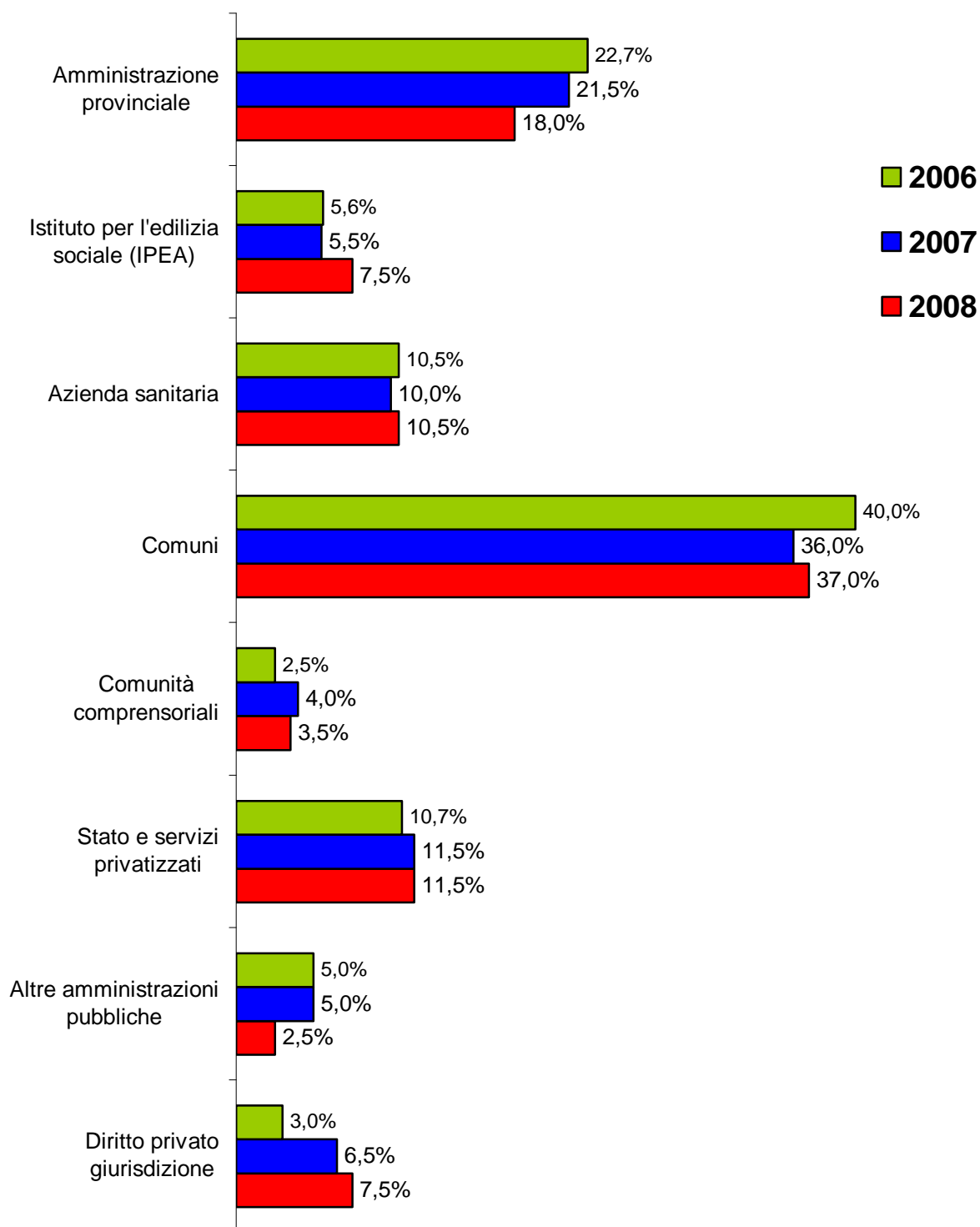
## Esito delle pratiche trattate nel 2008



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



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



## Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

<b>Amministrazione provinciale</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Direzione generale	7	6	6
Rip. 01 - Presidenza	1	2	4
Rip. 02 - Servizi centrali	1	2	-
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	2	1	2
Rip. 04 - Personale	19	23	15
Rip. 05 - Finanze e bilancio	13	9	5
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	1	6	7
Rip. 07 - Enti locali	1	2	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica	-	1	-
Rip. 10 - Infrastrutture	1	4	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	3	2	-
Rip. 12 - Servizio strade	5	3	1
Rip. 13 - Beni culturali	1	2	3
Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia	-	1	1
Rip. 15 - Cultura italiana	-	2	1
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	14	21	17
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	3	5	4
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	-	2	-
Rip. 19 - Lavoro	5	5	4
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	2	6	3
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	1	1	1
Rip. 23 - Sanità	7	9	8
Rip. 24 - Politiche sociali	16	16	10
Rip. 25 - Edilizia abitativa	12	21	17
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	-	-	2
Rip. 27 - Urbanistica	1	1	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	3	1
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	8	6	4
Rip. 30 - Opere idrauliche	4	3	3
Rip. 31 - Agricoltura	2	6	2
Rip. 32 - Foreste	5	3	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	-	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	1	-	1
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	2	1	3
Rip. 36 - Turismo	-	-	-
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	5	1	1
Rip. 38 - Mobilità	12	12	11
Rip. 39 - Affari comunitari	1	-	-
Rip. 40 - Diritto allo studio, università, ricerca scientifica	7	17	10
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	9	7	1
Università		9	9
<b>Amministrazione provinciale totale</b>	<b>175</b>	<b>221</b>	<b>167</b>

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>Istituto per l'edilizia sociale IPES</b>	44	56	60
<b>Azienda sanitaria totale</b>	86	100	105
- Reclami dei pazienti di carattere generale	61	68	65
- Supposti errori medici	25	32	40
<b>Comuni totale</b>	<b>323</b>	<b>366</b>	<b>370</b>
- Comune di Bolzano	54	62	51
- Comune di Merano	14	36	33
- Comune di Bressanone	14	16	17
- Comune di Brunico	8	8	14
<b>Comunità comprensoriali</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>34</b>
<b>Altre amministrazioni pubbliche</b>			
Enti autonomi Aziende speciali	46	50	48
<b>Stato e servizi privatizzati</b>	<b>90</b>	<b>116</b>	<b>117</b>