

## ASPETTI VARI

### Contatti istituzionali

Il 6 maggio 2009 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia quinta relazione annuale. Numerosi eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente e il Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **membri del Consiglio** e della **Giunta provinciale** e con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso, infatti, i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse risultano essere molto più proficui e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Amministrazione del Patrimonio, Servizio strade, Enti locali, Famiglia e Politiche sociali, Mobilità – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Nell'anno trascorso ha avuto luogo un interessante incontro con il coordinatore responsabile della Tassa automobilistica provinciale. Insieme alle mie collaboratrici ho avuto inoltre occasione di avere proficui momenti di confronto con il direttore e gli ispettori della Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano. Il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro sul tema "Integrazione - realtà vissute", all'interno del quale è stata approfondita la problematica dell'integrazione degli immigrati in provincia di Bolzano, ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti già avviati.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso un incontro con il Direttore generale e il Direttore sanitario dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige nonché con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 13 settembre 2009 presso l'ospedale di Bressanone ho tenuto, insieme alla mia collaboratrice incaricata delle questioni sanitarie, una **serata formativa per i medici di base della Valle d'Isarco** sui temi della dichiarazione anticipata di trattamento, dell'interdizione e dell'amministrazione di sostegno. In tale contesto sono stati anche approfonditi il ruolo della Difesa civica in ambito sanitario e le funzioni della **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**.

Particolarmente rilevante è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2009 si sono avuti cinque incontri con il Presidente del Consorzio. L'invito alla Giornata dei Comuni del Tirolo storico, tenutasi a Merano il 23 maggio 2009, ha offerto l'opportunità di fugare gli ultimi dubbi di alcuni Sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Sempre nel 2009, in occasione della sottoscrizione della convenzione con il Sindaco di Cornedo, ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica al **Consiglio comunale** in questione.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri **Sindaci**, tra cui i primi cittadini di Sarentino, Ora, Marebbe, Appiano, Castelrotto, Cortaccia, Merano, Lana, Villabassa, Badia, Egna, San Leonardo in Passiria e le prime cittadine di Valdora e Magrè.

L'Assessore all'Innovazione e al Lavoro della **città di Bolzano** ha promosso lo scorso settembre una tavola rotonda con alti funzionari del Comune, rappresentanti dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano, rappresentanti delle imprese a partecipazione comunale (Azienda energetica, SASA, SEAB ecc.) e rappresentanti delle associazioni a tutela dei consumatori al fine di raccogliere idee per migliorare la qualità dei servizi pubblici a Bolzano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con i servizi sociali ho curato anche i contatti con l'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**. In occasione del decimo anniversario della sua istituzione l'Azienda ha organizzato nel maggio 2009 presso la Libera Università di Bolzano un interessante convegno sul tema "Welfare e crisi economica", dedicato all'analisi del nuovo scenario globale e delle sue ripercussioni sul sociale.

Nell'anno di riferimento sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà: in particolare con i rappresentanti del *servizio di consulenza per immigrati* della Caritas, del *servizio consulenza debitori* della Caritas, della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KVW*, del *Forum Prevenzione*, dell'associazione "*La strada-Der Weg*", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, dell'associazione "*Frauen helfen Frauen*" e del "*Südtiroler Kinderdorf*".

Con il Presidente dell'*Associazione delle Case di Riposo dell'Alto Adige* ho avuto un proficuo scambio di opinioni in merito ai bisogni dell'anziano.

L'incontro con la Presidente della *Commissione per le pari opportunità* e con la *Consigliera di Parità* ha costituito un'occasione di confronto per definire la futura attività di collaborazione. La trattazione di questioni relative all'istituto del referendum ha dato lo spunto per un contatto con l'associazione *Iniziativa per più democrazia*.

*Pensplan* ha organizzato un workshop al fine di presentare proposte atte a eliminare le più frequenti fonti di errore nel versamento dei contributi destinati ai vari fondi.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici della Provincia di Bolzano*.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento si è avuto uno scambio di esperienze con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

Equitalia mostra una particolare attenzione alle esigenze del cittadino ed è in quest'ottica che il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA** e l'interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica si sono fatti promotori di una tavola rotonda svoltasi nel dicembre 2009. In tale cornice sono state presentate le iniziative per migliorare la qualità dei servizi e illustrati i problemi principali che il contribuente deve affrontare.

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

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni. La cerimonia che ha avuto luogo nel novembre 2009 per celebrare il ventesimo anniversario dell'istituzione del Tribunale di Giustizia amministrativa di Bolzano ha fornito una panoramica esauriente sia sulle varie fasi di costituzione della sezione autonoma per la Provincia di Bolzano sia sul lavoro svolto dalla stessa negli ultimi due decenni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Comuni, ma anche su invito del Rotary Club di Bressanone.

Nel marzo scorso su invito dell'associazione culturale di Brunico "Das Fenster" ho tenuto nella Sala Gilm della Casa della Cultura "Michael Pacher" una conferenza, seguita da un folto pubblico, dedicata alle difficoltà che i cittadini sudtirolesi incontrano nei rapporti con la pubblica amministrazione.

Nell'ambito del corso FSE "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*" ho avuto modo di fornire alle partecipanti, donne impegnate in politica, un quadro della mia attività durante un incontro svoltosi nel maggio scorso a Bolzano presso il "Café PLURAL".

Ho poi curato i contatti con le **scuole** tenendo varie conferenze. L'Istituto pedagogico di Bolzano ha promosso a gennaio un'iniziativa formativa riguardante la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, grazie alla quale ho avuto l'opportunità di far conoscere a 25 docenti delle medie superiori l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

Presso l'Istituto tecnico di lingua tedesca per il commercio di Bressanone nel maggio 2009 ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 100 alunni delle classi quarte e quinte.

Nello scorso marzo ho preso parte ai colloqui presso l'abbazia di Monte Maria. Rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiastico hanno discusso con relatori di chiara fama sui concetti di eroe, di patria e di tradimento nonché sull'arte e il valore dell'onestà intellettuale in un'epoca dominata dall'ipocrisia.

Nell'agosto 2009 ho partecipato alla Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicata al tema della fiducia. La questione affrontata dai partecipanti era come imprimere ulteriore slancio ai processi democratici in Europa e far sì che i cittadini si identifichino con l'Europa stessa.

Mi sono inoltre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti. Lo scorso anno in giugno il Landtag del Tirolo ha voluto ricordare solennemente i 20 anni di attività della propria Difesa civica.

**A livello statale** la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 3). Tema centrale degli incontri è stata anche nel 2009 la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati ad aderire all'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile - di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

Nell'agosto 2008 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha deciso di abolire la Difesa civica regionale al fine di contenere la spesa pubblica, e successivamente il Parlamento italiano con la legge finanziaria per l'anno 2010 ha disposto l'abolizione della figura del Difensore civico comunale. La decisione è stata accolta da un coro di proteste da parte di tutti i Difensori civici italiani e in particolare di quelli che operano nelle grandi città, tra cui Roma, Milano e Genova. Essa ha suscitato stupore e incredulità anche fra i Difensori civici europei ed è stata aspramente criticata dal Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle e dal presidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò. A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

**A livello internazionale** la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce **all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** e dal mese di marzo 2009 anche **all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (EOI)** (v. Allegato 4).

In veste di **vicepresidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** ho partecipato alle riunioni del direttivo tenutesi nel 2009 a Innsbruck e a Basilea.

In occasione dell'**assemblea generale dell'EOI** che ha avuto luogo a Firenze nei giorni 4 e 5 ottobre 2009 sono stata rieletta vicepresidente per altri due anni. L'importanza di tale manifestazione è stata sottolineata anche dalla partecipazione del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, che ha manifestato la sua preoccupazione per lo sviluppo della figura del Difensore civico in Italia, unico Paese europeo che ancora non si è dotato di un ombudsman nazionale. Il Presidente dell'EOI, Ullrich Galle, ha criticato l'intenzione del

governo italiano di abolire i Difensori civici comunali, sottolineando che la strategia di indebolimento dell'istituzione del Difensore civico in Italia va di pari passo con lo svuotamento democratico del Paese. Sempre nell'ambito di detta assemblea ha avuto luogo un convegno sul tema della petizione pubblica.

La **Conferenza mondiale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)** si è svolta dal 9 all'11 giugno 2009 a Stoccolma. Tale sede non è stata scelta a caso, in quanto fu proprio il Parlamento svedese a eleggere 200 anni fa il suo primo "ombudsman". In occasione di questo anniversario hanno aderito all'invito dell'Ombudsman svedese Mats Melin i Difensori civici di 139 Paesi, cogliendo l'occasione per uno scambio di esperienze e per approfondire con relazioni, tavole rotonde e workshop il problema di come in un mondo globalizzato, alle prese con una crisi finanziaria senza precedenti, l'istituto del Difensore civico possa garantire un'amministrazione moderna, efficiente e vicina ai cittadini.

Dal 3 al 5 settembre si è svolto a Castel Coldrano un **convegno specialistico** sul tema "Supervisione e intervizione", da me organizzato insieme al collega tirolese Josef Hauser. Il tradizionale seminario, cui partecipano i **Difensori civici dell'arco alpino** e dell'intera area germanofona, per la prima volta non ha avuto luogo nel castello di Hofen nel Vorarlberg, bensì in Alto Adige.

Nel corso del convegno, che ha dato modo agli intervenuti di conoscersi e creare una rete informale di contatti, sono stati discussi casi e affrontati temi afferenti l'attività degli ombudsman indipendentemente dall'area di provenienza, come ad esempio la loro posizione rispetto ai contrapposti interessi della politica e dell'amministrazione. Tutti i Difensori civici regionali e cantonali hanno espresso la convinzione che un accesso informale e poco burocratico alla Difesa civica sia determinante affinché questa istituzione a tutela della cittadinanza possa realmente intervenire in maniera efficace. Nell'ambito di questo incontro ho avuto l'opportunità, in qualità di Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano, di illustrare ai nostri ospiti provenienti da Austria, Svizzera e Germania la storia più recente della nostra provincia.

In occasione del 15° anniversario della Difesa civica vallone il **mediatore della Regione Vallonia**, Frédéric Bovesse, ha organizzato nei giorni 24 e 25 novembre 2009 a Namur in Belgio il convegno internazionale "MEDIAtisaTION" con lo scopo principale di favorire uno scambio di esperienze fra i Difensori civici europei riguardo alla collaborazione con i media. La maggior parte dei miei colleghi al termine dei vari workshop ha concordato sul fatto che si raggiungono migliori risultati con il lavoro di mediazione condotto dal Difensore civico dietro le quinte piuttosto che con interventi di tipo scandalistico sulla stampa. Pur condividendo l'opinione che l'istituto dell'ombudsman necessiti di un supporto serio e obiettivo da parte dei media, tutti hanno confermato che la risonanza mediatica generalmente tende a vanificare gli sforzi intrapresi per risolvere i casi concreti.

## Pubbliche relazioni

Anche nell'anno trascorso – oltre a tenere **conferenze** nei Comuni e nelle scuole – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta. Nel 2009 la *RAI Sender Bozen* mi ha invitata a tenere una diretta telefonica del mattino, una diretta telefonica di mezzogiorno e vari interventi brevi, mentre il settimanale *FF* mi ha dedicato una lunga intervista.

Nell'anno di riferimento **i due maggiori quotidiani della Provincia Autonoma di Bolzano** hanno dato spazio alla trattazione di **casi concreti** oltre che alla pubblicazione delle udienze settimanali. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha ospitato la rubrica "**Il Difensore civico risponde**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza (v. allegato 8).

Il consueto **opuscolo informativo sulla Difesa civica** nonché l'**opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, pubblicato per il 25° anniversario della Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, hanno incontrato un grande consenso di pubblico. Dette pubblicazioni, disponibili presso l'Ufficio della Difesa civica, nelle sedi distaccate, presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali, possono essere richieste tramite il sito "[www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)" e scaricate in formato pdf (vedi allegato 8).

D'intesa con il Presidente del Consiglio provinciale è stato riservato uno spazio alla presentazione dell'istituto della Difesa civica nella nuova edizione del **filmato sul Consiglio provinciale**, alla cui proiezione assistono tutti coloro che vengono a visitare il Consiglio provinciale di Bolzano nonché migliaia di alunne e alunni ogni anno.

**Il sito internet "[www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)"** si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni nel 2009 è stato inserito un collegamento a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. **La possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno di riferimento. Il sito è stato visitato 7.010 volte da 4.453 utenti.