

ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, che si estende su una superficie di 7400 km² e contava alla fine del 2012 una popolazione di 509.626 abitanti, è costituita attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddivisa in 8 Comunità comprensoriali. Nel corso del 2013 sono stati presentati alla Difesa civica **3.520** reclami o istanze da parte di cittadine e cittadini della nostra provincia. Nei casi in cui i cittadini si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, viene aperta una pratica *ad hoc*. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha aperto 849 nuove pratiche e ne ha trattate complessivamente 945. Questa cifra risulta dalla somma delle 849 nuove pratiche dell'anno di riferimento con le 96 rimaste inevase nell'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza ricorrere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.671: si tratta di consulenze messe a registro che si concludono senza corrispondenza scritta con un colloquio consultivo. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo. L'evoluzione nel lungo periodo mostra l'importanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica: tre quarti dei casi trattati sono infatti consulenze.

Rispetto all'anno precedente si registra un **aumento del 4% nel numero dei casi**: dato che merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Sorprende il fatto che i reclami relativi a **tasse e imposte**, dopo aver registrato una crescita costante negli ultimi anni e un aumento del 41% nel 2012, sono cresciuti anche lo scorso anno del **24%**. Nel 2013 spicca poi l'incremento rilevato nel

settore della **sanità** pari al **33%** rispetto all'anno precedente. I reclami nell'ambito delle **politiche sociali** (prestazioni sociali e pensioni), dopo aver registrato nel 2012 un aumento del 36%, presentano nell'anno di riferimento un'ulteriore crescita del **6%**.

Modalità di contatto

Nel 54% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 31% dei casi si è preferito avere un primo contatto con la Difesa civica **personalmente**. Riguardo a quest'ultima percentuale, che corrisponde a un totale di 1.084 colloqui personali, va rilevato come tale dato risulti enormemente più alto rispetto ad analoghe istituzioni con funzioni di ombudsman nel resto d'Europa, il che fa pensare che la popolazione della provincia abbia un particolare bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

Il numero dei reclami scritti è aumentato dal 12% al 15%, quello dei **reclami online** dal 56% al 66%. Naturalmente avviare il contatto tramite e-mail fa sì che spesso sia necessario approfondire in un colloquio telefonico o di persona i dettagli rimasti da chiarire. Ma il dato positivo dimostra quanto i cittadini apprezzino questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, senza vincoli di luogo e di orario.

Distribuzione dell'utenza per Comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo il comprensorio di Bolzano, dove si sono rivolti alla Difesa civica 10 abitanti su mille. Seguono il comprensorio Valle Isarco con 9 e il comprensorio Val Pusteria con 8 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano il comprensorio Alta Valle Isarco e quello del Burgraviato con il 6 per mille. Seguono i comprensori Val Venosta con 5 e Salto-Sciliar con 4 per mille. Il minor numero di

reclami – meno di 4 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel comprensorio Oltradige – Bassa Atesina. **Complessivamente in provincia di Bolzano nell'anno di riferimento hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica in media 7 abitanti su mille.**

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2013 sono stati attentamente monitorati **l'esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Nell'84% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti. Il più delle volte le autorità risultavano aver agito in maniera legittima e corretta e la Difesa civica ha potuto convincere i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Grazie a questo suo lavoro di convincimento la Difesa civica contribuisce in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione. Nel 12% dei casi era stata invece l'amministrazione ad aver agito originariamente in maniera non legittima, ma alla fine essa ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.

Per il 13% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Soltanto nel 2% di tali casi le autorità sono rimaste ferme sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro agli utenti. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale. Nei rimanenti casi, benché le autorità avessero agito correttamente, i ricorrenti, per motivi a noi talora incomprensibili, si sono detti comunque insoddisfatti dell'esito della pratica.

Spesso non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che essa non è un "avvocato Difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Laddove quindi la Difesa civica nel caso specifico ha ritenuto che le autorità avessero agito correttamente e che non vi fossero elementi per portare avanti il reclamo, gli interes-

sati non ne hanno condiviso il parere e sono rimasti fermi sulle proprie posizioni di disappunto.

Il 3% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica è stato invece ritirato.

Udienze, colloqui e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza fretta. I 1.084 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona affluenza e che per le persone il contatto diretto è importante.

Nell'anno di riferimento le **udienze** sono state tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari **presso le sedi distaccate**, per un totale di **136 mezza giornate** suddivise come segue: 20 mezza giornate nella sede distaccata di Bressanone e in quella di Brunico, 21 a Merano, 11 a Silandro, 6 a Vipiteno e a Egna e 11 nelle valli ladine, 10 presso gli ospedali di Bolzano, Merano e Bressanone e 10 presso quello di Brunico.

La possibilità di fissare un appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e tengo a sottolineare che presso ogni sede il calendario delle udienze prevede sempre un margine per i cittadini che si presentano senza appuntamento. Tutti coloro che si recano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento può accadere talora di dover attendere. (Per le udienze vedi allegato 2)

Nell'anno di riferimento **ho organizzato** insieme al mio staff **114 colloqui personali con le autorità competenti** ed effettuato **7 incontri** con i ricorrenti e i rappresentanti delle autorità.

Staff e sede

Il più delle volte il pubblico identifica la Difesa civica unicamente con la persona della Difensora civica, ma in realtà le prime interlocutrici per chi si rivolge ai nostri uffici in cerca di consulenza e aiuto sono spesso le collaboratrici addette alla segreteria e le esperte amministrative. Ho la

grande fortuna di poter contare da sempre su un eccellente team di comprovata esperienza. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire. (Per le collaboratrici della Difensora civica vedi allegato 6)

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti attualmente da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale al 50%). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti attualmente da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nello scorso anno si è registrato un cambiamento nell'organico dello staff di esperte: il 2 ottobre 2013 l'esperta in servizio a tempo parziale dott.ssa Vera Tronti Harpf ha presentato domanda di trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno con decorrenza dal 2 giugno 2014. Di conseguenza il 16 dicembre 2013 è stato comunicato all'esperta avv. dott.ssa Katja Stanzel, che occupava provvisoriamente il secondo posto al 50%, il licenziamento sempre con decorrenza da giugno.

Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in via Cavour 23, dietro a via Dodici-

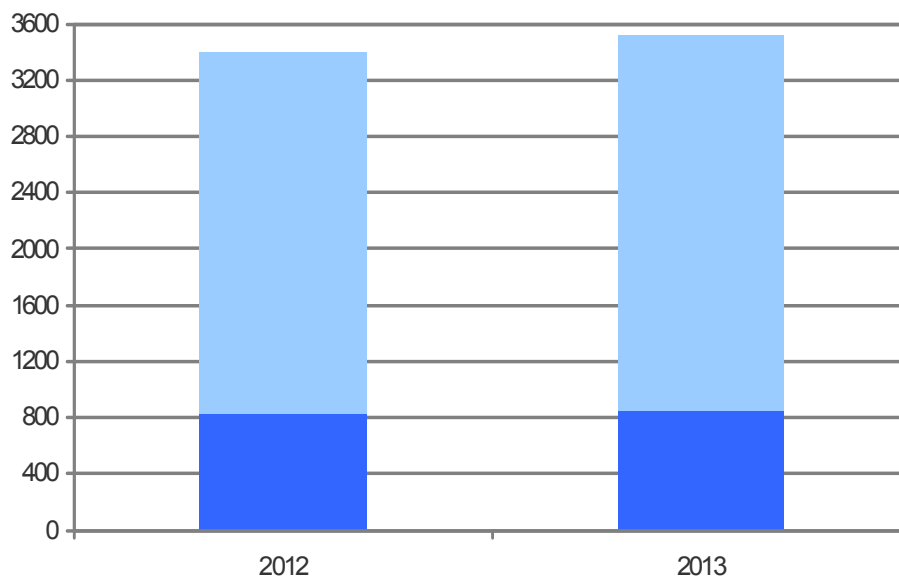
ville. Il trasferimento dalla precedente sede è stato voluto al fine di riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intento era quello di realizzare una "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione potessero essere valutati sotto i più vari profili.

La scelta si è rivelata valida anche quest'anno. Lo scambio informale di opinioni favorisce la collaborazione fra le istituzioni, e a tale proposito mi preme sottolineare in particolare il buon clima di collaborazione instauratosi con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Il timore iniziale che la nuova collocazione avrebbe creato delle difficoltà all'utenza si è dimostrato infondato: nell'anno di riferimento infatti hanno avuto luogo nella nuova sede di via Cavour ben 489 dei 1084 colloqui personali di primo contatto.

I locali riservati alla Difesa civica hanno il vantaggio di accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Due ulteriori postazioni lavorative offrono la possibilità di ospitare stagisti.

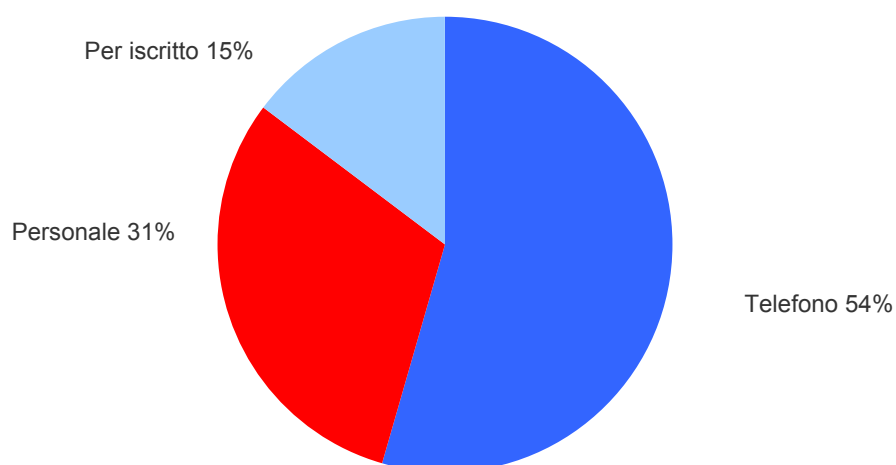
Statistiche

Comparazione dei nuovi casi

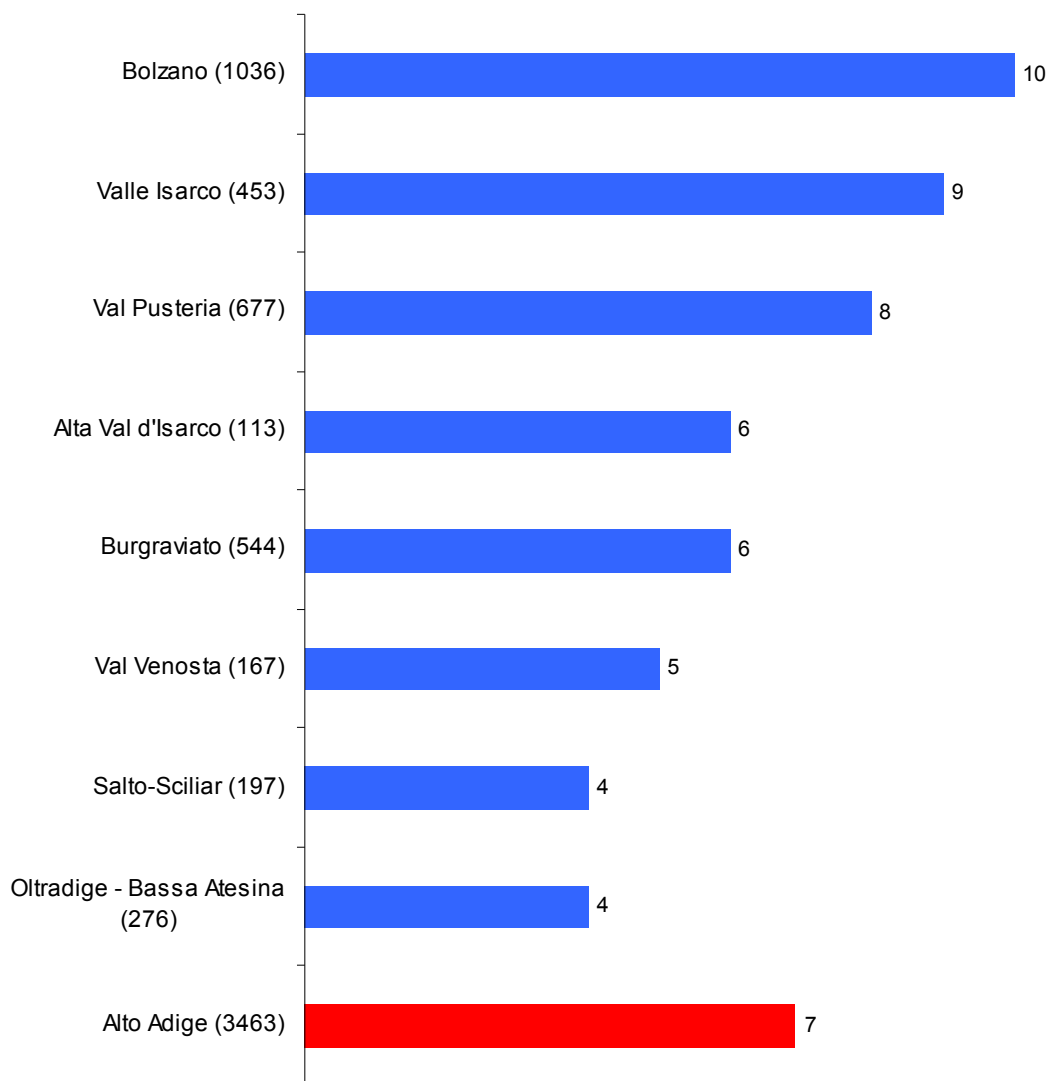


Consulenza	2.567	2.671
Pratiche	830	849
Numero totale	3.397	3.520

Tipo di contatto delle pratiche

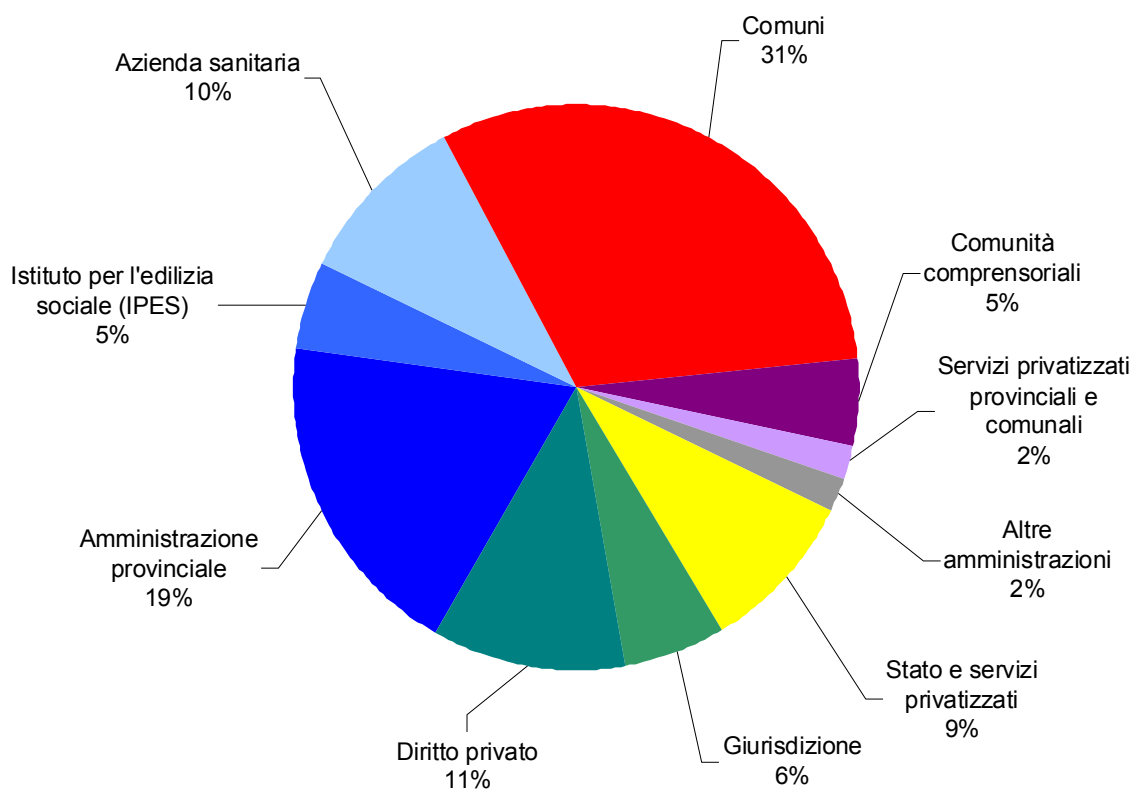


Telefono	Personale	Per iscritto
1.914	1.084	522

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. Il 0,7 % (= 7 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

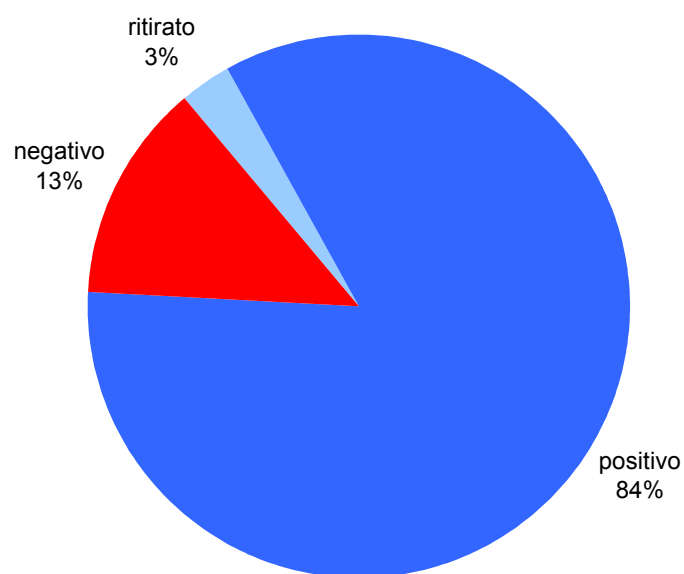
Classificazione dei casi trattati nel 2013 per ambito di intervento



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

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

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

Esito delle pratiche trattate nel 2013

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

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

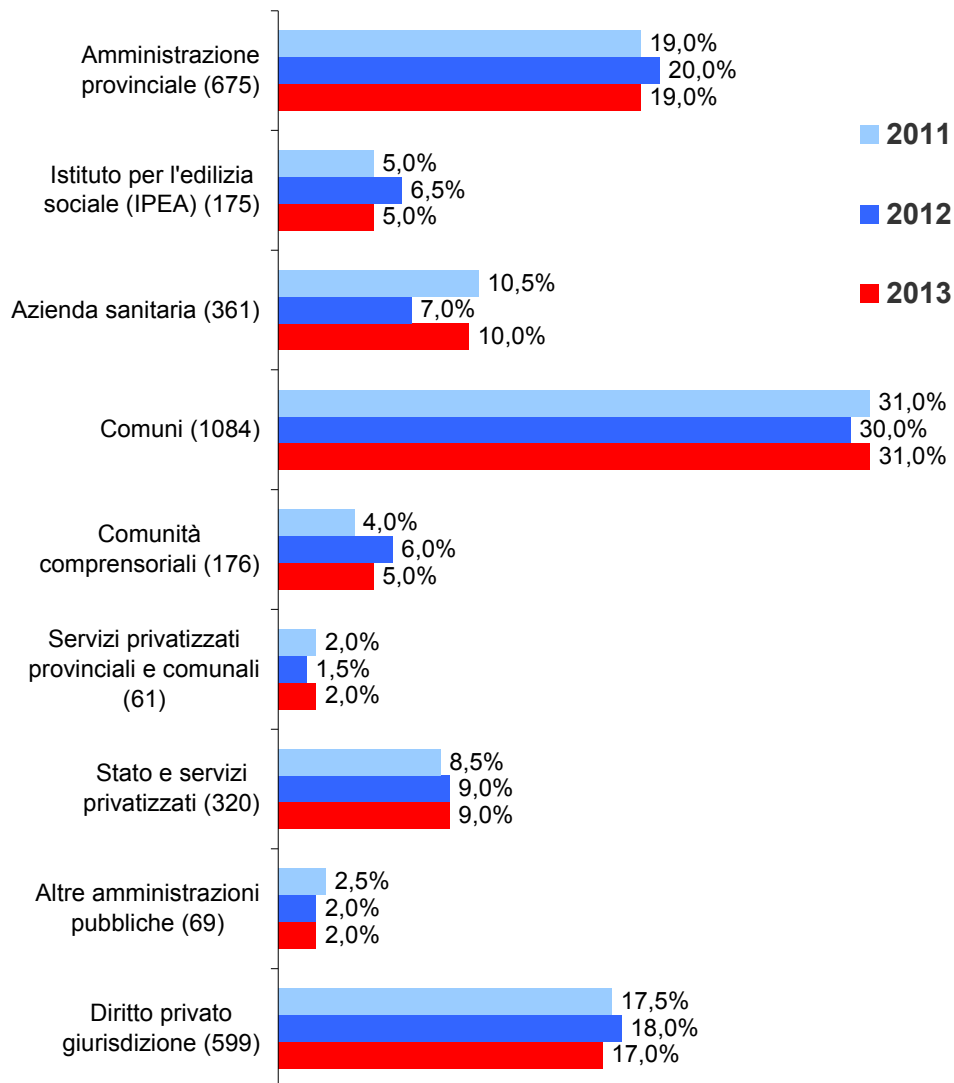


Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2013 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	184	491	675
Istituto per l'edilizia sociale IPES	47	131	178
Azienda sanitaria	103	258	361
Reclami dei pazienti di carattere generale			
Supposti errori medici			
Comuni	260	829	1089
Comune di Bolzano	44	161	205
Comune di Merano	23	58	81
Comune di Bressanone	18	54	72
Comune di Brunico	8	48	56
Comuni restanti	167	508	675
Comunità comprensoriali	33	112	145
Servizi privatizzati provinciali e comunali	27	29	56
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	18	51	69
Stato e servizi privatizzati	101	219	320
Diritto privato e giurisdizione	79	520	599
Tribunale	13	208	221
Enti privati	66	312	378

Tabella riepilogativa delle pratiche archiviate e consulenze dal 2010 al 2013 per settori

	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013
Lavoro	65	65	50	69
Edilizia Urbanistica	300	370 (23%)	419 (+13%)	474 (+13%)
Edilizia Abitazioni IPES				
Agevolazioni edilizie	277	230	296	237
Cultura Formazione	105	102	134	109
Energia Natura e Ambiente	158	147	157	129
Finanze Imposte Tasse	234	266	375 (+41%)	464 (+24%)
Funzionamento dell'Amministrazione	137	77	80	95
Sanità	266	312	266	345 (+29%)
Agricoltura e Foreste	38	41	47	26
Questioni anagrafiche	99	78	54	74
Mobilità Traffico	118	127	170	134
Infrastrutture pubbliche	82	93	86	72
Servizio pubblico	94	96	121	139
Diritto privato Giustizia	446	504	566	561
Varie	78	36	30	7
Sociale	302	319	433 (+36%)	460 (+6%)
Sanzioni amministrative	89	95	87	88
Economia Turismo	14	27	26	28
Totale	2.902	2.985	3.397	3.520