Volksanwaltschaft
Ufficio Difensore civico
Defenüda zivica

30 Jahre Volksanwaltschaft in Südtirol
30 anni Difesa civica in Alto Adige
30 agn defenüda zivica te Südtirol

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

6	Die Geburt der Volksanwaltschaft	La nascita della Difesa civica	Al nasc la defenüda zivica
12	Die Anfänge	Gli esordi	Le mëteman
20	Die Arbeit beginnt	Inizia l'attività	Le laûr mët man
26	Erste Zwischenbilanz	Un primo bilancio intermedio	Pröm bilanz provisore
30	Neue Aufgaben	Nuovi compiti	Dovëis nüs
36	Die Amtszeit Palla beginnt	Inizia il mandato di Werner Palla	Al mët man la perioda de Palla
42	Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert	Le competenze della Difesa civica si allargano	Les competënzes dl defensur popolar vëgn ampliades
48	Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996	La nuova legge sulla Difesa civica del 1996	La lege nöia por le defensur popolar dl 1996
52	Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an	Un'istituzione sempre più familiare ai cittadini	Le livel de popolarité dla defenüda zivica crësc inant
60	Mehr Bürgernähe	Il cittadino al centro	Plü dlungia i zitadins
68	Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an	Per la prima volta una donna alla guida della Difesa civica	Por le pröm iade n'ëra a će dla defenüda zivica
74	Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft	Una visione strategica per la Dif. civica d. prov. di Bolzano	N profil por le dagnì dla defenüda zivica de Südtirol
82	Große Überzeugungsarbeit	Un'intensa opera di persuasione	Gran laûr de convinziun
88	Angemessene Öffentlichkeitsarbeit	Informazione e comunicazione	N laûr cun le publich adatè
94	Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes	Un nuovo quadro normativo per la Difesa civica	La lege nöia regolamentëia le dovëi dl defensur popolar
100	Soziale Not steigt in Südtirol	Disagio sociale e povertà: un fenomeno in crescita	Le malester sozial aumënta te Südtirol
108	Ausblick	Prospettive	Contlujiun
114	Die Anzahl der Fälle	Il numero dei casi	Numer de caji
116	Aufteilung der Fälle 2012 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung	Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento	La partiziun di caji dl 2012 aladô di seturs dl'aministraziun publica
118	Team	Team	Team

Heinold Steger

1985 – 1991

„Wenn mit dieser Tätigkeit beigetragen werden kann, dass der Bürger die Verwaltung als die „seine" betrachten kann, so glaube ich im Sinne jener Personen gehandelt zu haben, die den Volksanwalt eingeführt haben."

"Se questo mio lavoro potrà contribuire a che il cittadino senta l'amministrazione come 'cosa sua', potrò dire di aver agito secondo gli auspici di chi ha istituito la Difesa civica."

„Sce an po contribuì cun chësta ativité che le zitadin vëighes l'aministraziun sciöche valch de „sò", spo arati de avëi agì aladô de chës porsones che à metü sö le defensur popolar."

Werner Palla

1992 – 2004

„Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen."

"Il Difensore civico ha il compito di trovare soluzioni, non di cercare colpevoli."

„Le defensur popolar ne dess nia chirì porsones de colpa, mo soluziuns."

Burgi Volgger

seit/dal/dal 2004

„Wir haben die Pflicht, dem Bürger zuzuhören, seine Anliegen ernst zu nehmen und durch unsere Autorität und Prüftätigkeit einen Ausgleich zwischen Bürger und der oft als übermächtig empfundenen Verwaltung herzustellen."

"Abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e attività di controllo, una funzione di compensazione tra il cittadino e l'amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante."

„I ùn le dovëi da ti ascutè al zitadin, da tó sön le scerio sües chestiuns y da cherié tres nosta autorité y nosc laûr de control na balanza danter le zitadin y l'aministraziun sintida sovënz sciöche massa potënta."

1

Die Geburt der Volksanwaltschaft
La nascita della Difesa civica
Al nasc la defenüda zivica

Die Geschichte der Volksanwaltschaft in Südtirol beginnt am 23. Februar 1983. Damals wurde im Südtiroler Landtag unter dem Vorsitz des Landtags-Präsidenten Giuseppe Sfondrini (PSI) und des Vize-Landtagspräsidenten Matthias Ladurner-Parthanes (SVP) der Gesetzesentwurf Nr. 291 genehmigt. Mit diesem Gesetz sollte die Volksanwaltschaft in Südtirol eingeführt werden. 18 Abgeordnete stimmten für die Einführung, fünf Abgeordnete gaben einen weißen Stimmzettel ab. Die Volksanwaltschaft in Südtirol war geboren.

Die Idee einer Volksanwaltschaft ist bekanntlich viel älter. **Gemeinhin gilt Schweden als Wiege der modernen Volksanwaltschaft.** In Schweden wurde bereits 1809 der erste Ombudsman eingesetzt. Eine vom Parlament ernannte, unabhängige Vertrauensperson mit der Aufgabe, die Beamten des Königs zu kontrollieren und dem Parlament über die Verwaltung zu berichten. Nach Schweden führten die finnischen Nachbarn den Ombudsmann als Kontrollorgan der Verwaltung ein.
Weltweit verbreitete sich die schwedische Idee erst in der zweiten Hälfte des 20.

La storia della Difesa civica in Alto Adige inizia il 23 febbraio 1983, quando il Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano, sotto la guida del suo presidente Giuseppe Sfondrini (PSI) e del vicepresidente Matthias Ladurner-Parthanes (SVP), approvò il disegno di legge n. 291 concernente l'introduzione della Difesa civica in provincia di Bolzano. 18 consiglieri votarono a favore, 5 furono le schede bianche: la Difesa civica in provincia di Bolzano era divenuta realtà.

Com'è noto, l'istituto della Difesa civica ha radici ben più lontane nel tempo. **La Svezia è comunemente ritenuta la culla della Difesa civica moderna:** già nel 1809 infatti vi fu insediato il primo Ombudsman, una persona di comprovata indipendenza nominata dal Parlamento e incaricata di controllare i funzionari reali e di riferire all'assemblea parlamentare in merito all'attività dell'amministrazione. Dopo la Svezia fu la vicina Finlandia a introdurre la figura dell'Ombudsman quale organo di controllo dell'amministrazione.
A livello mondiale il modello svedese si diffuse soltanto nella seconda metà del XX secolo, in particolare negli anni '80 e '90,

La storia dla defenüda zivica te Südtirol mët man ai 23 de forà dl 1983. Inlaôta êl gnü autorisé tl Consëi Provinzial de Südtirol sot al presidënt Giuseppe Sfondrini (PSI) y le vizepresidënt Matthias Ladurner-Parthanes (SVP) la proposta de lege nr. 291. Cun chësta lege dêl gnì metü sö te Südtirol la defenüda zivica. 18 aconsiadus â lité por la introduziun, deperpo che cin aconsiadus â dè jö na zetola blanćia. Te Südtirol êl nasciü la defenüda zivica.

An sa bëgn che la idea de na defenüda zivica é cotan plü vedla. **En general vëgnel odü la Svezia sciöche cöna dla defenüda zivica moderna.** Tla Svezia gnôl bele dl 1809 metü sö le pröm *ombudsman*. Na porsona de crëta independënta, nominada dal parlamënt, che â le dovëi de controlè i impiegać dl re y de informè le parlamënt sön l'aministraziun. Do la Svezia êl stè i vijins finlandesc che â metü sö l'ombudsman sciöche organn de control dl'aministraziun. A livel mondial s'â la idea svedeja impormò slarié fora tla secunda pert dl XX secul. Propi ti agn Otanta y Nonanta gnôl cherié n gröm de istituziuns por l'*ombudsman*. Belanfat sce Parliamentary Commissioner, Mé-

Jahrhunderts. Gerade in den 1980er und 1990er Jahren wurde eine Fülle von Ombudsman-Einrichtungen geschaffen. Ob Parliamentary Commissioner, Médiateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civico, Defensor del Pueblo, Provedor de justiça oder Commissioner for Human Rights, es handelt sich dabei immer um den Ombudsman.

In Italien war die Toskana die erste Region, die diesen Gedanken aufgenommen hat. 1975 wurde hier der erste „Difensore civico" ernannt. Zwölf weitere Regionen und autonome Provinzen folgten. 1983 war schließlich Südtirol an der Reihe. **Es gab bereits in den Jahren davor immer wieder Bestrebungen, diese Institution in Südtirol zu schaffen.** Schon 1973 war der Volksanwalt ein Wahlkampfthema des Kandidaten Hans Rubner (SVP). Aktiv vorangetrieben haben die Einrichtung einer Volksanwaltschaft die Landtagsabgeordneten Willi Erschbaumer (SPS) und Luigi Costalbano (NL/NS) mit entsprechenden Gesetzesentwürfen. Diese erhielten jedoch keine Mehrheit.

Damals stand die Errichtung der „Autonomen Sektion des Verwaltungsgerichtshofes" in Bozen bevor. Viele Politiker glaubten, diese Einrichtung würde genügen, und um die Klagen der Bürger besser beurteilen zu können. Nachdem sich die Errichtung des Verwaltungsgerichtshofes mehrmals verzögerte, beschloss der Landtag trotzdem, auf die Institution Volksanwalt zu setzen. Aber die Einrichtung der Volksanwaltschaft

quando sorsero in vari Paesi numerose istituzioni di questo tipo che assunsero differenti denominazioni (Parliamentary Commissioner, Médiateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civico, Defensor del Pueblo, Provedor de justiça, Commissioner for Human Rights ecc.), tutte però riconducibili alla figura dell'Ombudsman.

In Italia fu la Toscana la prima Regione a introdurre tale istituto, nominando nel 1975 il primo "Difensore civico". Altri 12 enti locali, tra Regioni e Province autonome, fecero lo stesso. Finalmente nel 1983 fu la volta della Provincia autonoma di Bolzano. **Già da anni erano in atto tentativi di introdurre anche qui tale figura.** Nel 1973, ad esempio, la Difesa civica era stata il leitmotiv della campagna elettorale per le elezioni provinciali condotta dal candidato SVP Hans Rubner. Anche i consiglieri provinciali Willi Erschbaumer (SPS) e Luigi Costalbano (NL/NS) si erano fortemente battuti per l'istituzione della Difesa civica, presentando al riguardo specifici disegni di legge, che tuttavia non riuscirono a ottenere la maggioranza necessaria.

In quegli anni era data per imminente l'istituzione della Sezione autonoma di Bolzano del TAR e molti politici ritenevano che tale organismo sarebbe stato sufficiente per valutare adeguatamente i reclami presentati dai cittadini. Ma l'istituzione del Tribunale di Giustizia Amministrativa fu ripetutamente posticipata e il Consiglio provinciale decise perciò di puntare sulla Difesa civica. Anche questo progetto incontrò però più

diateur, Bürgerbeauftragter, Volksanwalt, Difensore civico, Defensor del Pueblo, Provedor de justiça o Commissioner for Human Rights: ara se trata chilò dagnora dl *ombudsman*.
Tla Talia â la Toscana sciöche pröma regiun tut sö chësc pinsier. Dl 1975 êl gnü nominé le pröm „Difensore civico". Dodesc d'atres regiuns y provinzies autonomes ti ê jüdes do. Dl 1983 êra inće te Südtirol tan inant. **Ti agn denant ân tres indô porvè de cherié chësta istituziun.** Bele dl 1973 ê le defensur popolar n argomënt por la campagna litala dl candidat Hans Rubner (SVP). Portè inant ativamënter la istituziun de na defenüda zivica cun propostes de lege aladô él stè i aconsiadus provinziai Willi Erschbaumer (SPS) y Luigi Costalbano (NL/NS). Mo chisc n'â arjunt degöna maioranza.

Inlaôta êson tl laûr de mëte sö la „seziun autonoma dl tribunal de iustizia aministrativa" a Balsan. Tröc politics minâ che chësta istituziun bastass da podëi valuté damì les plüres di zitadins. Do che la introduziun dl tribunal de iustizia aministrativa s'â trat fora, â le Consëi Provinzial impò tut la deziiun de se dè jö cun la istituziun dl defensur popolar. Mo ara n'ê nia jüda ma bele insciö

verlief nicht ohne Zwischenfälle. Das erste Gesetz wurde von der Regierung in Rom zurückgewiesen, weil dem Volksanwalt Kompetenzen zugesprochen wurden, die über die Zuständigkeiten des Landes hinausgingen. Also wurde der Gesetzesentwurf in der 1. Gesetzgebungskommission unter dem Vorsitz des SVP- Landtagsabgeordneten Klaus Dubis umgeschrieben. Erst dann erhielt das Gesetz die Zustimmung der Regierung, wurde im Amtsblatt der Region veröffentlicht und trat als Gesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, in Kraft.

d'un ostacolo. Il primo testo di legge fu respinto dal Governo centrale perché conteneva disposizioni che esulavano dalle competenze provinciali e fu pertanto modificato dalla prima Commissione legislativa presieduta dal consigliere provinciale SVP Klaus Dubis. Solo a questo punto il Governo dette il proprio consenso e la legge, la n. 15 del 9 giugno 1983, fu pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione ed entrò in vigore poco dopo.

da mëte sö la istituziun dla defenüda zivica. La pröma lege ê gnüda sciurada zoruch dal govern a Roma, ćiodiche le defensur popolar ciafâ competënzes che jô cotan sura chëres dla Provinzia fora. Y insciö âl messü gnì reformulé la proposta de lege tla pröma comisciun legislativa sot ala presidënza dl aconsiadù provinzial dla SVP Klaus Dubis. Impormò ilò â la lege ciafè l'aprovaziun dl govern, ê gnüda publicada tl Boletin ofizial dla Regiun y ê jüda en forza sciöche lege di 9 de jügn dl 1983, nr. 5.

Die Anfänge
Gli esordi
Le mëteman

2

Das Volksanwaltsgesetz von 1983 umfasste insgesamt 14 Artikel. Es wurden die Errichtung, die Tätigkeit, die Ernennung, die Dauer, die Verpflichtungen, das Personal und die finanzielle Vergütung geregelt. Damals wurde beschlossen, den Sitz des Volksanwalts bei der Landesverwaltung anzusiedeln. **Die Kompetenz- und Aufgabenbereiche des Volksanwaltes wurden aber sehr einschränkend formuliert.** Der Volksanwalt sollte lediglich auf Anfrage von Interessierten agieren und er sollte nur Verwaltungsakte der Landesverwaltung überprüfen dürfen. Beides wurde mit den Jahren wesentlich abgeändert.

Nun war es aber wichtig, die richtige Person für dieses neue Amt zu finden. Der neue Volksanwalt sollte juristische Kenntnisse haben und sollte mit den Vorgängen innerhalb der Landesverwaltung vertraut sein. Außerdem sollte der neue Volksanwalt politisches Gewicht haben, damit die neue Institution in der Öffentlichkeit gleich Anerkennung findet. Die Wahl fiel schließlich auf Heinold Steger. Steger arbeitete fast 30 Jahre lang als hoher Beamter in der Regionalverwaltung, war Direktor des Bau-

La legge sulla Difesa civica del 1983 constava complessivamente di 14 articoli e disciplinava istituzione, attività, nomina, durata del mandato, adempimenti, personale e compenso del Difensore civico, la cui sede venne stabilita presso l'amministrazione provinciale. **Ambiti di competenza e funzioni della Difesa civica furono però formulati in modo molto restrittivo,** prevedendo che essa intervenisse unicamente su domanda degli interessati e potesse esaminare soltanto atti emanati dall'amministrazione provinciale. Negli anni successivi le disposizioni concernenti entrambe le questioni furono modificate in maniera sostanziale.

A questo punto era importante trovare la persona più idonea per ricoprire tale carica: serviva qualcuno che avesse una preparazione giuridica e conoscesse a fondo i meccanismi dell'amministrazione provinciale. Inoltre doveva essere una figura dotata di una certa autorevolezza politica, per far sì che fin da subito il nuovo istituto venisse accolto positivamente dall'opinione pubblica. Alla fine la scelta cadde su Heinold Steger, che aveva ricoperto per quasi

La lege sön la defenüda zivica dl 1983 tolô ite indöt 14 articui. Al gnô regolamentè la istituziun, l'ativité, la nominaziun, la dorada, i dovëis, le personal y la indenisaziun finanziara. Inlaôta gnôl deliberè de aćiasè la sënta dl defensur popolar tl'aministraziun provinziala. **Mo les competënzes y i dovëis dl defensur popolar gnô formulà te na manira dër limitativa.** Le defensur popolar dê ma agì sön interpelaziun de interessà y al dê ma podëi controlè ać aministratifs dl'aministraziun provinziala. Trames chëstes cosses s'à cun i agn dassënn mudé.

Mo ilò êl important da ciafè la dërta porsona por chësta inćiaria nöia. Le defensur popolar nü dê avëi conescënzes iuridiches y dê conësce i prozedimënć dl'aministraziun provinziala. Implü dêl avëi n pëis politich, insciö che la istituziun nöia ciafass atira reconescënza publicamënter. La dezijiun ê tla finada tomada sön Heinold Steger. Steger laurâ da feter 30 agn incà sciöche funzionar alt tl'aministraziun regionala, al ê stè diretur dla Lia di Paurs y assessur por l'agricoltöra. Do che al ê jü en ponsiun ê Steger gnü lité ai 15 de merz dl 1985 sciöche pröm

ernbundes gewesen und Landwirtschaft-Assessor. Nach seiner Pensionierung wurde Steger am 15. März 1985 zum ersten Volksanwalt gewählt. Er verlieh dem neuen Amt allein durch seinen in Landespolitik und Verwaltungskreisen bekannten Namen Ansehen. Am 1. April trat Heinold Steger sein neues Amt an. Steger übernahm das Amt mit einer gewissen Skepsis, wie er im Abschlussbericht des Jahres 1988 schreibt. Er hat sich aber in sein Amt eingearbeitet und *„Befriedigung gefunden, weil doch die Arbeit und der Einsatz anerkannt werden und ich den Eindruck habe, dass besonders der schwächeren Bevölkerungsschicht geholfen werden kann.*" **Volksanwalt Steger fühlte sich nicht als Inspektor, der die Arbeit der Landesverwaltung überwachen muss,** wie zu Beginn der Tätigkeit manchmal hinter vorgehaltener Hand gemunkelt wurde. Steger fühlte sich vielmehr als Vermittler, der zwischen Bürger und Amt Kompromisse suchte, damit der weit teurere Weg der Gerichtsbarkeit nicht eingeschlagen werden musste.

Der Volksanwalt muss laut seinem Auftrag am Jahresende dem Landtag und der Landesregierung einen Jahresbericht vorlegen, aus dem die geleistete Arbeit dieser Einrichtung ersichtlich wird. Die Jahresberichte wurden, vor allem in den Anfangsjahren, gerne dazu benutzt, Verbesserungsvorschläge einzubringen. So endete Stegers erster Jahresbericht mit praktischen Hinweisen, wie die Arbeit des Volksanwaltes noch effizienter umgesetzt werden könnte. Laut Gesetz war er nur

trent'anni la carica di dirigente dell'amministrazione regionale ed era stato direttore del Südtiroler Bauernbund nonché assessore provinciale all'agricoltura. Dopo il suo pensionamento, il 15 marzo 1985 Steger divenne il primo Difensore civico. Il suo nome, ben noto negli ambienti politici e amministrativi della provincia, diede lustro alla nuova istituzione. Il 1° aprile Heinold Steger si insediò nel suo ufficio, non senza un certo scetticismo, come ebbe a scrivere nella sua relazione finale per l'anno 1988. Tuttavia egli riuscì a poco a poco a calarsi nel suo nuovo compito traendone gratificazione poiché, come scriveva, "*vedo riconosciuto il mio lavoro e il mio impegno e ho l'impressione di poter aiutare in questo modo soprattutto la parte più debole della popolazione*". **Steger non si sentiva un ispettore inviato a sorvegliare l'operato dell'amministrazione provinciale,** come taluno mormorava alle sue spalle agli inizi del suo mandato, quanto piuttosto un mediatore che ricercava la via del compromesso tra cittadino e amministrazione per evitare il ricorso, molto più costoso, alla via giurisdizionale.

Alla fine di ogni anno la Difesa civica è tenuta a presentare al Consiglio e alla Giunta provinciale una relazione sull'attività svolta. Le relazioni annuali rappresentarono specie nei primi anni un'occasione preziosa per avanzare proposte migliorative. Già la prima relazione presentata da Steger si concludeva con una serie di indicazioni pratiche per rendere ancora più efficiente l'attività della Difesa civica. Per legge il

defensur popolar. Bele ma cun so inom conesciü tla politica provinziala y ti cërtli dl'aministraziun trasmetôl respet por chësta inćiaria nöia. Al 1. d'aurì â Heinold Steger surantut süa inćiaria nöia. Steger â surantut la inćiaria cun na certa malfidënza, sciöche al scrî te süa relaziun finala por l'ann 1988. Mo al s'à laurè ite te süa inćiaria y *„à ciafè sodesfaziun, ćiodiche le laûr y l'impëgn vëgn impò reconesciüs y i à la impresciun che an pois daidé dantadöt la tlassa de popolaziun plü debla.*" **Le defensur popolar Steger ne se sintî nia sciöche ispetur che messâ vardè le laûr dl'aministraziun provinziala,** sciöche al gnô datrai groforè canche an â metü man cun l'ativité. Steger se sintî plücater sciöche mediadù, che chirî compromisc danter zitadin y ofize, insciö che al ne messess nia gnì tut le tru ćer dla iurisdiziun.

Aladô de süa inćiaria mëss le defensur popolar ti presentè ala fin dl ann al Conseï Provinzial y al Govern Provinzial na relaziun anuala, che descrî le laûr fat da chësta istituziun. Dantadöt tl pröm adorân les relaziuns anuales ion da portè ite propostes de mioramënt. Insciö se stlujô jö la pröma relaziun anuala de Steger cun indicaziuns pratiches de sciöche an ess podü rënde ćiamò plü efiziënt le laûr dl defensur popolar. Aladô dla lege êl ma autorisé da intervegnì sön domanda de interessà y plü avisa te na manira definida, regolamentada tl art. 3 dla lege. Chësc articul dij: *„Zitadins, che à na chestiun daverta cun n ofize provinzial o cun n ënt nominé tl art. 2 à le dërt de damanè do por scrit te chisc ofizi sciöche ara se sta cun la*

zu einer Intervention auf Antrag von Interessierten berechtigt, und zwar in einer bestimmten Vorgangsweise, die im Art. 3 des Gesetzes geregelt ist. Dieser Artikel besagt: *„Bürger, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Art. 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen schriftlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Nachfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes beantragen.“* Für den Volksanwalt Steger ist diese Vorgehensweise viel zu restriktiv. **„Wenn man die vorgesehenen Regeln einhalten müsste, so würde sich die Arbeit dermaßen reduzieren, dass man sich die Frage der Notwendigkeit dieser Institution stellen müsste“,** schreibt Steger in seinem ersten Jahresbericht. Er spricht sich dafür aus, dass *„sich jeder mit seinen Problemen, die er mit der Landesverwaltung hat, entweder schriftlich, mündlich oder gar mittels Telefon an den Volksanwalt wenden kann und dass der Volksanwalt selbst eventuelle Informationen auf informelle Weise einholen darf.“* Diese Zugangserleichterung, schreibt Steger weiter, wird in seinem Büro jedenfalls informell bereits praktiziert, auch wenn sie nicht ganz gesetzeskonform ist. Nur auf Anfrage tätig zu werden, war für Steger entschieden zu wenig. Manche Fälle seien zwar bekannt, könnten aber nicht aufgegriffen werden, wenn sich nicht jemand mit diesem Problem an die Volksanwaltschaft wendet. Als Beispiel nennt Steger hier die langen Wartezeiten im Sani-

Difensore civico poteva intervenire solo su richiesta delle persone interessate seguendo un preciso procedimento disciplinato dall'art. 3 della relativa legge, il quale così recitava: "*Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli Uffici della Provincia o degli enti di cui all'art. 2 della presente legge, ha diritto di chiedere agli stessi, per iscritto, notizie sullo stato della pratica. Decorsi 20 giorni dalla richiesta, senza che abbia ricevuto risposta o ne abbia ricevuta una insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico.*" Una previsione, a detta di Steger, troppo restrittiva: **"Se dovessimo osservare le regole alla lettera, l'attività si ridurrebbe talmente tanto da mettere in discussione la necessità di questo istituto",** si legge nella sua relazione, proponendo invece che "*chi ha problemi con l'amministrazione provinciale possa rivolgersi alla Difesa civica per iscritto, a voce o addirittura per telefono e il Difensore civico possa a sua volta raccogliere eventuali informazioni per via informale*". Il suo ufficio, continuava Steger, praticava già informalmente tale approccio semplificato, anche se ciò non era del tutto conforme alle previsioni di legge. La possibilità di intervenire solo su richiesta era a suo avviso assolutamente insufficiente. Alcune problematiche infatti, pur essendo di dominio pubblico, non potevano essere affrontate senza un'esplicita istanza presentata alla Difesa civica (Steger citava l'esempio dei lunghi tempi di attesa in ambito sanitario). Inoltre egli criticava il fatto che la Difesa civica fosse insediata presso la Giunta provinciale, senza poter però influire in alcun modo sull'attività della stessa.

chestiun. Sce ai ne ciafa anter 20 dis dala domanda degöna resposta o che chësta ne basta nia, poi damanè l'aiüt dl defensur popolar.“ Por le defensur popolar Steger ê chësta manira de laurè trö' massa restritiva. **„Sce an messess tignì ite les regoles odüdes danfora, spo se smendriss le laûr tan dassënn, che an messess se damanè sce chësta istituziun va debojëgn“,** scrî Steger te süa pröma relaziun anuala. Al dij d'ester por le fat che *„vigni porsona che à n problem cun l'aministraziun provinziala dess podëi damanè le defensur popolar por scrit o a usc o ćinamai tres telefonn y che le defensur popolar instës pois damanè do te na manira informala les informaziuns che al po adorè.*“ Chësta alisiraziun d'azès, scrî inant Steger, vëgn almanco te so ofize bele praticada informalmënter, incé sce ara ne corespogn nia dër ala lege. Agì ma sön interpelaziun ê por Steger propi massa püch. Val' caje ê bëgn conesciü, mo al ne podô nia gnì tratè, sce degügn ne ti portâ dant le problem ala defenüda zivica. Sciöche ejëmpl porta Steger chilò i tëmps d'aspeta lunć tl ćiamp sanitar. Implü critichëia Steger la condiziun che la defenüda zivica ti vëgn assoziada al Govern Provinzial, mo che ara n'à degun influs sön le laûr dl Govern Provinzial.

tätsbereich. Überdies kritisierte Steger den Umstand, dass die Volksanwaltschaft der Landesregierung zugeordnet ist, er jedoch keinerlei Einfluss auf die Arbeit der Landesregierung hat.

Zu Beginn musste der Kompetenzbereich der neu geschaffenen Behörde noch genau abgesteckt werden. Steger wies darauf hin, dass seine Stelle bei allen möglichen Angelegenheiten aufgesucht werde: „*So glaubte man, dass der Volksanwalt den Rechtsanwalt ersetzen könne und besonders für Bedürftige Prozesse durchführen könne. Andere glauben, dass er bei privaten Streitigkeiten den Richter ersetzen könne. Wiederum andere tragen Beschwerde gegen polizeiliche Vergehen vor.*“ **Steger schickte aber niemanden unverrichteter Dinge fort.** „*Nur ein geringer Teil dieser Fälle wurde statistisch erfasst. Die meisten dieser Fälle wurden im Gespräch mit den Betroffenen erledigt, wobei geraten wurde, sich anderswo besser vertreten zu lassen.*“ Insgesamt hat die Volksanwaltschaft in den ersten acht Monaten ihrer Tätigkeit 491 Fälle registriert. Für die allerwenigsten Betroffenen wurde der Amtsweg, der im Art. 3 des Gesetzes vorgesehen ist, auch eingehalten. Die meisten vorgelegten Probleme beschäftigten sich bereits im ersten Tätigkeitsjahr mit dem Bereich Urbanistik. Wohnen, Wohngeld, Wohnbauförderungen spielten und spielen für die Bürger Südtirols eine zentrale Rolle. Steger forderte für seine Stelle die Möglichkeit, auch externe Gutachten einholen zu können, damit Rechtsstreitigkeiten beseitigt werden könnten.

All’inizio fu necessario definire con precisione l’ambito di competenza della nuova istituzione. Steger fece presente che le persone interpellavano la Difesa civica per i più disparati motivi: “*Molti credevano ad esempio che il Difensore civico potesse, specie per gli indigenti, sostituire l’avvocato e seguire processi. Altri credevano che potesse sostituire il giudice nel caso di controversie private. Altri ancora presentavano reclami contro reati perseguibili penalmente.*” **Steger però non rispediva mai indietro nessuno senza almeno fornire un aiuto per risolvere il problema.** “*Soltanto una minima parte di questi casi compare nelle statistiche. La maggioranza di essi si è risolta a voce con gli interessati, cui abbiamo suggerito di farsi rappresentare da altre sedi più idonee.*” Nei suoi primi otto mesi di attività la Difesa civica registrò complessivamente 491 casi; solo per una minima parte di essi ci si attenne strettamente all’iter previsto dall’art. 3 della legge. Già nel primo anno di attività il nucleo maggiore dei problemi riguardava il settore urbanistico: casa, sussidio casa e agevolazioni edilizie rivestivano e tuttora rivestono un ruolo centrale per i cittadini della provincia di Bolzano. Steger chiese che fosse data al Difensore civico la facoltà di acquisire anche pareri esterni per poter chiarire eventuali aspetti legali controversi.

Tl pröm messâ le ćiamp de competënza dla istituziun impormò cheriada ćiamò gnì definì dër avisa. Steger spligâ che so ofize gnô bele chirì por de vigni sort de chestiuns: „*Y insciö minân che le defensur popolar podess sostituì l’avocat y dantadöt che al podess portè inant prozesc por chi che nen â debojëgn. D’atri minâ che al podess sostituì le vicar te litighes privates. D’atri indô portâ dant retlamaziuns cuntra infraziuns dla polizia.*“ **Mo Steger ne menâ demez degügn zënza avëi fat valch.** „*Ma na picia pert di caji gnô coiüda adöm tles statistiches. Tla maiù pert di caji se la cuntâl cun i atocà y i aconsiâ de se lascè rapresentè damì invalgó d’ater.*“ Indöt à la defenüda zivica registré ti pröms ot mëisc de süa ativité 491 caji. Ma por dër püć di atocà gnôl inće respetè le tru ofizial, preodü tl art. 3 dla lege. La maiù pert di problems portà dant â bele le pröm ann de ativité da nen fà cun la urbanistica. Abité, contribuć por l’abité y por le frabiché alisiré ê y é por i zitadins de Südtirol de importanza zentrala. Steger pretenô por so laûr de podëi se lascè arjigné inće arać da porsones foradecà, insciö che al podess gnì stlüt jö i prozesc.

3

Die Arbeit beginnt
Inizia l'attività
Le laûr mët man

Laut Gesetzt ist der Volksanwalt verpflichtet, einen jährlichen Abschlussbericht über die Tätigkeit des vergangenen Jahres abzulegen. Die Jahresberichte werden dem Landeshauptmann und allen Landtagsabgeordneten zugeschickt. Auch wenn sich der spätere Volksanwalt Werner Palla über das *„geringe Interesse der Politik"* an den jährlichen Ausführungen echauffiert, so sind diese Berichte wichtige Dokumente der Zeitgeschichte, weil sie die Beschwerden und Sorgen der Südtiroler Bevölkerung im jeweiligen Berichtsjahr abbilden. Von Beginn an spielten Beschwerden im Bereich Wohnen und Gesundheit die wesentlichste Rolle.

Stegers Verbesserungsvorschläge fanden zu Beginn kein Gehör, darüber zeigte sich der Volksanwalt enttäuscht. Im Abschlussbericht seines zweiten Tätigkeitsjahres wiederholte er deshalb seine Forderungen. **„Die zu engen Grenzen, die dem Volksanwalt gesetzt wurden, sind ein Hemmschuh",** schreibt Steger. Anfangs stießen er und seine Mitarbeiter bei der Landesverwaltung auf Skepsis, erst allmählich gelang es ihm, ein Klima des gegensei-

Per legge la Difesa civica è tenuta a presentare annualmente una relazione conclusiva sull'attività svolta, che viene trasmessa al Presidente della Provincia di Bolzano e a tutti i consiglieri provinciali. Anche se il successore di Steger, Werner Palla, ha denunciato con veemenza "*lo scarso interesse della politica*" per queste analisi annuali, esse rappresentano comunque documenti storici importanti poiché testimoniano anno per anno doglianze e preoccupazioni dei cittadini della nostra provincia. Fin dall'inizio queste si sono polarizzate principalmente nei settori della casa e della sanità.

Inizialmente le proposte migliorative avanzate da Steger furono ignorate e il Difensore civico non nascose la propria delusione. Nella relazione presentata a conclusione del suo secondo anno di attività egli pertanto ribadì le proprie richieste, sottolineando come **"i limiti troppo stretti imposti al Difensore civico costituiscono un freno alla sua azione."** In principio Steger e i suoi collaboratori dovettero scontrarsi con lo scetticismo dell'amministrazione provinciale, ma lentamente fu possibile instaurare un clima di reciproco rispetto.

Aladô dla lege é le defensur popolar oblié da presentè vigni ann na relaziun finala sön ći che al é gnü fat tratan l'ann che se stlüj. Les relaziuns anuales ti vëgn metüdes dant al Presidënt dla Junta Provinziala y a düć i aconsiadus provinziai. Inće sce le defensur popolar da dedô Werner Palla se scialdâ porvia dl *„püch interès dla politica"* ales relaziuns anuales, éres documënć importanć dla storia contemporana, ćiodiche ares descrî les retlamaziuns y i fistidi dla popolaziun de Südtirol por l'ann portè dant tla relaziun. Daimpröma incà â les retlamaziuns tl ćiamp dl abité y dla sanité la maiù importanza.

Les propostes de mioramënt de Steger ne gnô tl pröm nia tutes sö y de chësc ê le defensur popolar desplajü. Tla relaziun finala por so secundo ann d'ativité portâl porchël ćiamò n iade dant sües ghiranzes. **„I termi massa strënć che ti vëgn metüs al defensur popolar é n impedimënt",** scrî Steger. Tl pröm gnô ël y sü colaboradus tuć sö dal'aministraziun provinziala cun malfidënza, impormò cun le jì dl tëmp êl stè bun de cherié n tlima de respet reziproch. Plü modern deperpo se desmostrâ le co-

tigen Respekts aufzubauen. Fortschrittlich zeigte sich hingegen die Gemeinde Leifers. Sie wollte sich bereits 1986 die Dienste des Volksanwaltes sichern und griff damit einer Entwicklung vor, die erst in den 1990er Jahren umgesetzt wurde. Die Gemeinde Leifers dachte dabei, dass man sich die Dienste des Landesvolksanwaltes zu nutzen machen könnte und richtete ein Schreiben an den Landeshauptmann. Dieser lehnte das Ansinnen der Gemeinde Leifers allerdings ab. Die gesetzlichen Voraussetzungen für solch eine Doppelfunktion des Landesvolksanwaltes waren noch nicht geschaffen.

Von Beginn an nahm der Südtiroler Volksanwalt an Tagungen und Diskussionen im In- und Ausland teil. Vor allem mit der Europäischen Ombudsmann-Akademie in Innsbruck herrschte ein reger Austausch. **Auch in Südtirol war Steger pausenlos unterwegs und versuchte durch seine rege Vortragstätigkeit, den Bekanntheitsgrad der Institution Volksanwaltschaft im ganzen Land zu steigern.** Mit Erfolg, im zweiten Jahr der Tätigkeit wurden bereits über 650 Fälle registriert. Gleich wie auch im ersten Berichtsjahr beschäftigten sich die meisten Fälle mit der Abteilung V der Landesverwaltung, sprich Raumordnung, geförderter Wohnbau und Wirtschaftsprogrammierung. Allein 150 Fälle wurden in diesem Bereich registriert. Erstmals hat Steger eine Art Interventionsbilanz erstellt. 445 Fälle konnten positiv behandelt werden, 121 negativ, 82 waren zum Zeitpunkt der Erstellung der des Berichts noch nicht abgeschlossen. Im dar-

Molto più aperto e innovativo fu invece l'atteggiamento del Comune di Laives, che già nel 1986 si attivò per assicurarsi i servizi della Difesa civica, anticipando uno sviluppo che sarebbe avvenuto soltanto negli anni '90. Detto Comune infatti ritenne di potersi avvalere dei servizi della Difesa civica provinciale e indirizzò una richiesta in tal senso al Presidente della Provincia, il quale però la respinse. Non sussistevano ancora i presupposti di legge per consentire alla Difesa civica provinciale di esercitare tale doppia funzione.

Fin dall'inizio il Difensore civico della Provincia di Bolzano partecipò a convegni e dibattiti sia a livello nazionale che internazionale, instaurando in particolare un intenso dialogo con l'Accademia Europea dell'Ombudsman di Innsbruck. **Steger inoltre percorse senza sosta tutto il territorio della provincia cercando, con un'intensa attività di conferenze e incontri pubblici, di far conoscere la Difesa civica a un numero sempre crescente di persone.** Il suo impegno fu premiato: nel corso del suo secondo anno di attività si registrarono più di 650 casi. Come già

mun da Leifers. Bele dl 1986 orôl se garantì i sorvisc dl defensur popolar y piâ ia insciö cun n svilup che é impormò gnü metü en pratica ti agn Nonanta. Le comun da Leifers minâ che an podess s'anuzé di sorvisc dl defensur popolar provinzial y ti scriô porchël al Presidënt dla Junta Provinziala. Chësc refodâ indere la intenziun dl Comun da Leifers. Les condiziuns iuridiches por na te' funziun dopla dl defensur popolar provinzial n'ê nia ćiamò cheriades.

Daimpröma incà tolô pert le defensur popolar de Südtirol ales incuntades y discusciuns a livel nazional y internazional. Dantadöt cun l'academia europeica dl *ombudsman* a Desproch êl n gran barat. **Steger ê ince tres intoronn fora por Südtirol y al porvâ d'aumentè cun süa gran ativité da reladù le livel de popolarité dla defenüda zivica sura döta la provinzia.** Cun suzès gnôl registré le secundo ann d'ativité bele passa 650 caji. Avisa sciöche bele le pröm ann de raport â la maiù pert di caji da nen fà cun la repartiziun V dl'aministraziun provinziala, chël ô dì cun la urbanistica, le frabiché alisiré y la programaziun dla economia. Te chësc

auffolgenden Jahr meldeten sich erstmals über 1000 Bürger beim Volksanwalt. Am meisten Fälle verzeichnete wiederum die Abteilung V. Dies hängt sicherlich mit der Wichtigkeit und den Aufgaben dieser Abteilung zusammen. **Die häufigsten Anfragen betrafen die Baulandbeschaffung, die Kredite im Wohnbau und das Transportwesen.** Hier ärgerten sich die Bürger vor allem über die mangelnde Erreichbarkeit entlegener Ortschaften. Auch die Interventionen bei den staatlichen Verwaltungseinheiten mehrten sich, allen voran beim Nationalinstitut für soziale Fürsorge (NIFS). Steger weist in seinem Abschlussbericht mehrmals darauf hin, dass dieses Institut gar nicht in seinen Kompetenzbereich falle, trotzdem habe er immer bereitwillig Auskunft erteilt.

nel primo anno, così anche questa volta la maggior parte dei casi riguardava la Ripartizione V dell'Amministrazione provinciale, competente per urbanistica, edilizia agevolata e programmazione economica. Soltanto in questo settore si registrarono ben 150 casi. Per la prima volta Steger redasse una sorta di bilancio degli interventi: 445 furono i casi risolti, 121 ebbero esito negativo e 82 casi risultavano ancora in sospeso alla stesura della relazione. Nell'anno successivo il numero di persone che si rivolsero alla Difesa civica superò per la prima volta la soglia delle 1.000 unità e, di nuovo, la maggior parte dei casi riguardava la Ripartizione V. Ciò era dovuto sicuramente all'importanza e alle funzioni di tale struttura. **La maggior parte delle richieste verteva su problematiche connesse all'acquisizione di aree edificabili, ai mutui edilizi e al sistema dei trasporti,** a proposito dei quali la gente lamentava soprattutto la difficoltà di raggiungere le località periferiche. Aumentarono anche gli interventi nei confronti degli enti amministrativi statali, primo fra tutti l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS). Steger ricorda più volte nella sua relazione finale come tale Istituto non rientri affatto nel suo ambito di competenza, ma sottolinea di essersi comunque sempre prestato a fornire informazioni.

ćiamp gnôl registré bele ma 150 caji. Por le pröm iade à Steger metü adöm na sort de bilanz de intervenziun. 445 caji podô gnì stlüć jö positivamënter, 121 negativamënter, 82 n'ê nia ćiamò stlüć jö canche al é gnü metü adöm la relaziun. L'ann do êl stè por le pröm iade passa 1000 zitadins che s'â anunzié pro le defensur popolar. La maiù pert di caji gnô indô registrà pro la repartiziun V. Chësc à dessigü da nen fà cun la importanza y i dovëis de chësta repartiziun. **La maiù pert dles interpelaziuns â da nen fà cun la creaziun de terac da frabiché, i credić tl ćiamp dl frabiché y le trasport.** Chilò se dessenâ i zitadins dantadöt porvia che ara ne jô nia da rové te paîsc da na pert fora. Inće les intervenziuns pro l'aministraziun statala aumentâ, imprömadedöt pro l'Istitut nazional por l'assistënza soziala (NISF). Te süa relaziun finala spliga Steger de plü iadi che chësc istitut ne toma pö gnanca te so ćiamp de competënzes, impò àl dagnora dè inant ion informaziuns.

Erste Zwischenbilanz
Un primo bilancio intermedio
Pröm bilanz provisore

4

Im Abschlussbericht 1988 zog Steger nach den ersten drei Jahren eine erste Zwischenbilanz. Die Einrichtung sei laut Steger *„absolut positiv aufgenommen worden und auf jeden Fall eine Bereicherung für das Land"*. Einige Missstände gelte es aber unbedingt noch zu beseitigen. **Der Schritt zum Volksanwalt dürfe von den Behörden nicht als Affront angesehen werden und dem Bürger folglich eher Schaden als Nutzen bringen.** Außerdem stört er sich am Verhalten, das teilweise von den Landesangestellten an den Tag gelegt wird. Er schreibt deshalb: *„Ist der Beamte für den Bürger da, oder umgekehrt? Immer wieder werden Klagen laut, dass sich Beamte schroff und ungebührlich gegenüber den Bürgern verhalten. Dem müssen die Amtsdirektoren Einhalt gebieten."* Wiederum prangert Steger das nicht zeitgemäße Volksanwaltsgesetz an. Besonders Art. 2 (passives Interventionsrecht) und Art. 3 (die bürokratische Vorgehensweise) sollten schnellstmöglich abgeändert werden. Viele halten den Volksanwalt auch im dritten Jahr seit der Einführung für einen Gratis-Anwalt und kontaktieren ihn wegen Streitigkeiten bei privaten Angelegenheiten. Man wolle

A conclusione dei suoi primi tre anni di attività Steger formulò nella relazione finale del 1988 un primo bilancio intermedio. *"L'istituzione"*, scriveva Steger, *"è stata accolta in modo assolutamente positivo e rappresenta comunque una ricchezza per la provincia."* Occorreva però affrontare e risolvere ancora alcune storture. **Il fatto di rivolgersi alla Difesa civica, ad esempio, non doveva essere visto come un affronto verso l'autorità, arrecando così più svantaggio che vantaggio al cittadino.** Steger denunciò poi il comportamento di alcuni dipendenti provinciali. *"È il funzionario che è a servizio del cittadino o viceversa?"*, chiede nella sua relazione. *"Continuiamo a ricevere lamentele sull'atteggiamento brusco e maleducato di taluni funzionari. I direttori degli uffici devono porre un argine a tutto ciò."* Ancora una volta Steger critica la legge sulla Difesa civica, che secondo lui non è al passo coi tempi, e indica la necessità di emendare al più presto in particolare l'art. 2 (impossibilità di intervenire motu proprio) e l'art. 3 (procedura burocratizzata). A distanza di tre anni dal suo insediamento molti credono ancora che il Difensore civico sia un avvocato a titolo gratuito e lo con-

Tla relaziun finala dl 1988 à Steger fat do i pröms trëi agn n pröm bilanz provisore. La istituziun ê aladô de Steger *„gnüda tuta sö positivamënter y ê te vigni caje n arichimënt por la Provinzia"*. Mo n valgönes mancianzes messâl assolutamënter ćiamò gnì superè. **Le vare devers dl defensur popolar ne po nia gnì odü dales istituziuns sciöche n afrunt y ester plülere de dann co n bëgn por le zitadin.** Implü ti destürbel le comportamënt che le personal dla Provinzia à datrai. Al scrî porchël: „É l'impiegat a desposiziun dl *zitadin o le contrar? Tres indô vëgnel portè dant plüres che impiegać é groi y se comporta mal ti confrunć di zitadins. I direturs d'ofize mëss impedì chësc."* Indô contestëia Steger la lege sön la defenüda zivica nia plü atuala. Dantadöt l'art. 2 (dërt de intervenziun passif) y l'art. 3 (manira de prozedimënt burocratica) dess gnì mudà le plü debota che ara va. Tröc arata le defensur popolar inće tl terz ann da canche al é gnü metü sö sciöche avocat debann y le chir porvia de litighes te chestiuns privates. An ô respostes por litighes en cunt de chestiuns de termi, de prescriziuns, de afić, de ghiravanzes y d'ater deplü. Chilò menâ Steger i zitadins ti ofizi competënć.

Antworten bei ungelösten Streitigkeiten bei Grenzfragen, Ersitzungsfragen, Pachtfragen, Fragen der Vormundschaft und ähnliches mehr. Steger verwies die Bürger an die hierfür zuständigen Stellen.
Steger spricht sich dafür aus, die Zahl der Landesgesetze zu reduzieren, da, vor allem auch durch die vielen Novellierungen, Übersicht und Einsicht erschwert sind. Die Texte sollten zudem einfacher und einheitlicher gehalten werden. Als negatives Beispiel hierfür erwähnt er immer wieder den Bereich Urbanistik und Wohnbau.

Die Errichtung der Volksanwaltschaft war auch eine indirekte Folge des Paketabschlusses bzw. der vielfältigen Kompetenzen, die dem Land vom Staat und der Region übertragen wurden. **Steger verglich die Landesverwaltung deshalb gerne mit einem Handwerksbetrieb, der sich binnen einiger Jahre zu einem Industriebetrieb gemausert hat,** inklusive des hohen Personalstandes. 6500 Angestellte zählte die Landesverwaltung damals. So ein „Wachsen" geht natürlich nicht immer reibungslos ab. Es komme zwangsläufig zu Schwierigkeiten und Unübersichtlichkeiten bei den Verteilungen der Kompetenzen. Steger begrüßte deshalb die Reform der Landesverwaltung, die 1989 in den ersten Ansätzen umgesetzt wurde.

tattano per dirimere controversie private o avere informazioni su questioni di confini, diritti di usucapione, affitti, curatele ecc. In tutti questi casi Steger indirizza le singole persone alle varie sedi competenti.
Steger auspica poi una riduzione del numero delle leggi provinciali, tra le quali è difficile orientarsi anche e soprattutto a causa dell'affastellarsi di interventi di modifica. Anche per i testi di legge si invoca maggiore semplicità e omogeneità, citando ancora una volta l'esempio negativo dato dal settore dell'urbanistica e dell'edilizia.

L'istituzione della Difesa civica fu anche una conseguenza indiretta della chiusura del Pacchetto e del conseguente trasferimento alla Provincia di molteplici competenze statali e regionali. **Per questo motivo Steger amava paragonare l'amministrazione provinciale a un'impresa artigiana che nel giro di pochi anni è cresciuta fino a diventare un'azienda industriale,** anche per ciò che riguarda il numero dei dipendenti. All'epoca l'amministrazione provinciale contava oramai 6.500 impiegati: è ovvio che una tale "crescita" non poteva compiersi del tutto senza intoppi ed era inevitabile che sorgessero difficoltà e sovrapposizioni nella distribuzione delle varie competenze. Steger accolse perciò con molto favore la riforma dell'amministrazione provinciale, i cui primi passi furono avviati proprio nel 1989.

Steger é por smendrì le numer dles leges provinziales, porvia che dantadöt i tröc emendamënć complichëia la suravijiun y la comprenjiun. Implü dess i tesć ester plü scëmpli y plü unitars. Sciöche ejëmpl negatif por chësc dàl tres indô dant la urbanistica y le frabiché.

La creaziun dla defenüda zivica ê inće na domanda indireta dla contlujiun dl Paket o plü avisa dles competënzes desvalies che ti gnô surandades dal Stat y dala Regiun ala Provinzia. **Steger confrontâ porchël ion l'aministraziun provinziala cun n'aziënda artejanala, deventada te püć agn n'aziënda industriala** da n gröm de personal. Inlaôta êl 6.500 porsones che laurâ tl'aministraziun provinziala. Na te' „chersciüda" ne sozed sambëgn nia dagnora zënza problems. An röia por forza te dificoltês y confujiun canche an partësc fora les competënzes. Steger odô porchël de bun edl la reforma dl'aministraziun provinziala, che à metü man de gnì aplicada dl 1989.

Neue Aufgaben
Nuovi compiti
Dovëis nüs

5

Ende der 1980er Jahre wurden die Zuständigkeitsbereiche der Volksanwaltschaft erweitert. **Der Landtag hat mit dem Gesetz vom 18. August 1988 Nr. 33, Artikel 15, den Volksanwalt aufgefordert, auch im Sanitätsbereich aktiv zu werden.** Im Sanitätsbereich kam es in den ersten Jahren immer wieder zu denselben Klagen: Behandlungsfehler, Unterbringung der Langzeitkranken und Probleme bei der Anerkennung der Invalidität. Außerdem fordert Steger den Landtag auf, seine Kompetenzen auch auf die Gemeinden auszudehnen, wie es bereits in der Nachbarprovinz Trient der Fall ist. Das Staatsgesetz vom 8. Juni 1990 Nr. 142, Artikel 8, Absatz 1, „Ordnung der Örtlichen Körperschaften", wies in diese Richtung.

„Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialitá e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini."

La fine degli anni '80 vide un ampliamento degli ambiti di competenza della Difesa civica. **Con l'art. 15 della legge 18 agosto 1988, n. 33, il Consiglio provinciale stabilì che la Difesa civica potesse intervenire anche nel settore sanitario.** Nei primi anni approdarono sul tavolo del Difensore civico sempre gli stessi reclami: errori clinici, ricoveri nelle strutture di lungodegenza e problemi per il riconoscimento dell'invalidità. Steger chiese inoltre al Consiglio provinciale di estendere le competenze della Difesa civica anche ai comuni, come già avveniva nella vicina provincia di Trento e come suggeriva del resto l'art. 8, comma 1, della legge statale 8 giugno 1990, n. 142, "Ordinamento delle autonomie locali": *"Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini."*

Ala fin di agn Otanta gnôl amplié i ćiamps de competënza dla defenüda zivica. **Cun la lege di 18 de agost dl 1988 nr. 33, articul 15 à le Consëi Provinzial invié le defensur popolar da se dè da fà ativamënter ince tl ćiamp dla sanité.** Chilò gnôl ti pröms agn tres indô sö les medemes plüres: fai de tratamënt, sistemaziun di amarà a tëmp lunch y problems da reconësce la invalidité. Implü damana Steger le Consëi Provinzial de slarié fora sües competënzes ince ai comuns, sciöche al é bele le caje tla provinzia vijina de Trënt. La lege statala di 8 de jügn dl 1990, nr. 142, articul 8, paragraf 1, „Ordinamënt di ënć locai", jô te chësta direziun.

„Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini."

Auf lokaler, sprich Gemeindeebene, sollte ein eigener Bürgeranwalt eingesetzt werden. Als Höhepunkt des Jahres bezeichnete Steger den 2. Europäischen Kongress der Volksanwälte. *„Der Bürgerschutz in einer Demokratie gewinnt immer größere Bedeutung“*, schreibt er in seinem Abschlussbericht. **Das Einverständnis zwischen Bürgern und Regierung wird in Zukunft ausschlaggebend sein, denn die einseitig aufgebauten Entscheidungen der Behörden stoßen immer mehr auf Ablehnung.** Als positives Beispiel erwähnte Steger den Landesverband der Kaufleute. Auf der Bozner Mustermesse 1990 hatte dieser die Einführung eines Konsumenten-Ombudsmann nach schwedischem Vorbild gefordert, um das Verhältnis zwischen Handel und dem Konsumenten zu verbessern.

Am 9. Mai 1989 wurde Steger für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt. Der Jahresbericht 1990 war der letzte, den Heinold Steger verfasst hat. Der erste Südtiroler Volksanwalt ist im April 1991 verstorben. In der Landtagssitzung vom 11. April 1991 hat die Präsidentin des Landtages Rosa Franzelin-Werth den ehemaligen Landtagsabgeordneten mit folgenden Worten gewürdigt:

„Am 18. Februar 1985 wurde Dr. Heinold Steger auf Vorschlag des Südtiroler Landtages mit Beschluss der Landesregierung zum ersten Volksanwalt Südtirols ernannt. (…) Der Südtiroler Landtag hat mit der Wahl von Dr. Heinold Steger zum Volksanwalt eine gute

Anche a livello locale – cioè comunale – occorreva dunque prevedere una Difesa civica. Nella sua relazione Steger ricordò poi il 2. Congresso europeo delle Difese civiche, definendolo come il momento più significativo dell'anno appena trascorso. *"Nel contesto democratico la tutela del cittadino diventa un aspetto sempre più importante"*, scriveva, **ribadendo come l'accordo tra governo e cittadini, sempre meno disposti ad accettare decisioni unilaterali calate dall'alto, fosse destinato ad assumere un peso determinante in futuro.** Steger citò l'esempio positivo dell'Unione Commercio, che alla Fiera campionaria di Bolzano del 1990 aveva proposto l'istituzione di un Ombudsman dei consumatori, secondo il modello svedese, per migliorare il rapporto tra questi ultimi e i commercianti.

Il 9 maggio 1989 Heinold Steger fu confermato Difensore civico per la durata di un'ulteriore legislatura. Quella del 1990 fu la sua ultima relazione annuale: il primo Difensore civico della Provincia di Bolzano si spense infatti nell'aprile 1991. Nella seduta dell'11 aprile 1991 la Presidente del Consiglio provinciale Rosa Franzelin-Werth ebbe parole di grande apprezzamento per l'ex consigliere:

"Il 18 febbraio 1985 il dott. Heinold Steger fu nominato, con deliberazione della Giunta provinciale di Bolzano su proposta del Consiglio provinciale, primo Difensore civico della Provincia di Bolzano. (…) Con l'elezione del

A livel local, chël ô dì comunal, dêl gnì metü sö n defensur di zitadins aposta. Scióche punt culminant dl ann definî Steger le secundo congrès europeich di defensurs popolars. *„La sconanza di zitadins tla democrazia davagna tres na maiù importanza“*, scrîel te süa relaziun finala. **Le consëns danter zitadins y govern sarà determinant tl dagnì, ćiodiche an refodëia tres deplü les dezijiuns dles istituziuns tutes ma da öna na pert.** Scióche ejëmpl positif nominâ Steger l'Assoziaziun Provinziala di comerzianć. Dala fiera da Balsan dl 1990 s'â chësta damanè che al gniss metü sö n *ombudsman* di consumadus do l'ejëmpl svedesc, por miorè le raport danter comerz y consumadù.

Ai 9 de mà dl 1989 ê Steger gnü reconfermè scióche defensur popolar por la dorada de n'atra perioda legislativa. La relaziun anuala dl 1990 ê stada la ultima che Heinold Steger â metü adöm. Le pröm defensur popolar de Südtirol morî d'aurì dl 1991. Tla sentada dl Consëi Provinzial di 11 d'aurì dl 1991 à la presidënta dl Consëi Provinzial Rosa Franzelin-Werth onorè l'aconsiadù provinzial da n iade cun chëstes parores:

Wahl getroffen. In kurzer Zeit ist es ihm gelungen, aus der neuerrichteten Institution im Sinne des Gesetzes eine echte Beschwerdestelle und Klagemauer für den Bürger, eine Anlaufstelle für die Probleme des kleinen Mannes zu machen. Als Volksanwalt hat er sich mit der ihm eigenen Zähigkeit und mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln für die Rechte des Bürgers in dessen Kampf gegen den Bürokratismus der öffentlichen Verwaltung eingesetzt. Dr. Steger hat diese Aufgabe, die ihm ein echtes Herzensanliegen wurde, mit großer Umsicht und mit der Erfahrung und dem Gespür wahrgenommen, das er sich in den hochrangigen Ämtern, welche er im Laufe seines Lebens in Politik und Verwaltung bekleidete, erworben hat. Dafür gebührt ihm in dieser Stunde Anerkennung und der aufrichtige Dank des Südtiroler Landtages."

dott. Heinold Steger a Difensore civico il Consiglio provinciale ha operato davvero una buona scelta. In breve tempo egli è riuscito a far diventare il nuovo istituto della Difesa civica, secondo lo spirito della legge, un autentico punto di riferimento per i reclami e le doglianze dei cittadini, uno "sportello" per i problemi della gente semplice. Nella sua veste di Difensore civico il dott. Steger si è impegnato con la tenacia che gli era propria e con tutti i mezzi a sua disposizione per difendere i diritti dei cittadini nella lotta contro l'eccessiva burocrazia dell'amministrazione pubblica: un compito che è diventato per lui un'autentica missione, che egli ha assolto con grande equilibrio e sensibilità mettendo a frutto l'esperienza maturata nell'ambito politico e amministrativo, dove nel corso della sua vita aveva rivestito cariche importanti. In questo momento mi sento perciò in dovere di esprimergli la nostra riconoscenza e un ringraziamento sincero a nome di tutto il Consiglio provinciale."

„Ai 18 de forà dl 1985 êl gnü nominé le dot. Heinold Steger sön proposta dl Consëi Provinzial de Südtirol cun decret dl Govern Provinzial sciöche pröm defensur popolar de Südtirol. (...) Le Consëi Provinzial de Südtirol â tut na bona dezijiun da chirì fora le dot. Heinold Steger sciöche defensur popolar. Te n cört tëmp êl stè bun de trasformè fora dla istituziun dër metüda sö aladô dla lege na portina por retlamaziuns y n mür di lamënć dl zitadin, na portina por i problems dla porsona scëmpla. Sciöche defensur popolar s'àl dè da fà cun süa stranciosité y cun düć i mesi che al â a desposiziun por i dërć dl zitadin te süa batalia cuntra le burocratism tl'aministraziun publica. Le dot. Steger à vit chësc dovëi, che ê deventè por ël n dër dejidêr, cun gran atenziun y cun la esperiënza y la sensibilité, che al s'à fat tles inćiaries altes, te chëres che al à laurè tratan süa vita tla politica y tl'aministraziun. Por chëstes rajuns ti spétel śëgn reconescënza y n dilan de cör da pert dl Consëi Provinzial de Südtirol."

Die Amtszeit Palla beginnt
Inizia il mandato di Werner Palla
Al mët man la perioda de Palla

6

Nach Stegers Tod verstrichen fast zehn Monate bis ein Nachfolger bestimmt war. Erst am 1. Februar 1992 konnte Werner Palla sein Amt antreten. Der gelernte Jurist und Gemeindesekretär arbeitete fast 20 Jahre lang im Landesamt für geförderten Wohnbau. Danach war er Funktionär bei der Hypothekenbank Trentino-Südtirol. Seinen ersten Jahresbericht verfasste Palla im Jänner 1993. Er schreibt darin seine Amtsauffassung nieder: **„Der Volksanwalt ist oft das sprichwörtlich „letzte Rad am Wagen", das heißt, der betroffene Bürger hat sich schon an alle möglichen Stellen gewandt, ohne Erfolg, also bleibt noch der Gang zum Volksanwalt."** Oft bleibe dem Volksanwalt aber auch nichts anderes übrig, als dem Bürger die Ausweglosigkeit seines Verlangens aufzuzeigen. Auch das sei ein wichtiger Schritt, denn der Bürger wisse dann, dass er und sein Problem ernst genommen und angehört wurden. Der Volksanwalt soll nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen, ist Palla überzeugt.

Dopo la scomparsa di Steger trascorsero quasi dieci mesi prima che venisse designato un successore. Werner Palla si insediò alla guida della Difesa civica il 1° febbraio 1992. Giurista e segretario comunale, Palla aveva lavorato per quasi vent'anni presso l'Ufficio per l'edilizia abitativa agevolata, e successivamente era stato funzionario presso il Credito fondiario del Trentino-Alto Adige. Nel gennaio 1993 Palla redasse la sua prima relazione annuale, nella quale così tratteggiò la sua visione dell'ufficio del Difensore civico: **"Il Difensore civico è spesso la proverbiale 'ultima ruota del carro'. Ciò significa che le persone si rivolgono a lui soltanto dopo aver interpellato – senza successo – tutti i possibili altri interlocutori."** Spesso però il Difensore civico non può far altro che confermare agli interessati l'impraticabilità di quanto chiedono. Anche questo tuttavia è un passaggio importante, perché a quel punto il cittadino comprende che il suo problema è stato preso sul serio. La Difesa civica – Palla ne era convinto – ha il compito di trovare soluzioni, non di cercare colpevoli.

Do la mort de Steger êl passè feter diesc mëisc denant che al gniss definì n suzessur. Impormò al 1. de forà dl 1992 podô Werner Palla surantó süa inćiaria. Le iurist y secretêr de comun imparè fora â laurè por feter 20 agn alalungia tl ofize provinzial por le frabiché alisiré. Dedô êl stè funzionar tla banca ipotecara Trentino-Südtirol. Süa pröma relaziun anuala à Palla metü jö de jenà dl 1993. Al spliga laite süa idea dla inćiaria: **„Sce an le dij cun n proverb spo é le defensur popolar gonot „l'ultima roda dl ćiar", chël ô dì che le zitadin atochè à bele damanè do zënza suzès pro dötes les atres portines, y insciö réstel ma plü da jì dal defensur popolar."** Mo gonot ne ti réstel al defensur popolar gnanca nia d'ater da fà co ti mostrè al zitadin la imposcibilité de ciafè na soluziun por so problem. Inće chësc é n vare important, ćiodiche spo sa le zitadin che ël y so problem é gnüs tuć sön le scerio y che al é gnü ascutè. Palla é sigü che le defensur popolar ne dess nia chirì porsones de colpa mo soluziuns.

Tl pröm é inće Palla rové en contat cun n gröm de caji (incër 650 nen àl cumpedè) de zitadins dla tlassa de davagn plü bassa

Auch Palla wurde zu Beginn seiner Tätigkeit in vielen Fällen (rund 650 hat er gezählt) von Bürgern der unteren und mittleren Einkommensklasse kontaktiert, mit der Bitte um eine rechtliche Auskunft in den Bereichen Erb-, Familien- und Eigentumsrecht. **„Darunter sind viele hilflose, verzagte und kranke Menschen gewesen, die den Umgang mit Behörden scheuen und im Volksanwalt ihren Ansprechpartner sehen“,** *schreibt er in seinem ersten Jahresbericht. „Diesen Menschen die Tür zu weisen wäre unmenschlich, ihnen zuzuhören gehöre nicht unbedingt zum Aufgabenbereich des Volksanwaltes, aber zu seiner Aufgabe. Wo er selber keine Antwort und keinen Ratschlag wusste, hat er Rat bei befreundeten Richtern und Rechtsanwälten eingeholt*“, schreibt Palla.

Die Volksanwaltschaft ist 1992 erstmals übersiedelt. Die Büroräume wurden vom Raiffeisengebäude in der Raiffeisenstraße 2, in die Crispistraße 6, im zweiten Stock des Landhauses II verlegt. Diese Räumlichkeiten wurden von Beginn an nur als Übergangslösung betrachtet, da sie für den regen Personenverkehr, der in der

Anche Palla fu contattato all'inizio della sua attività da molti cittadini (ne contò circa 650) appartenenti alle fasce di reddito medio e basso alla ricerca di informazioni di natura giuridica su successioni, diritto di famiglia o questioni di proprietà. **“Spesso si tratta di persone indifese, disilluse o malate, che esitano a rivolgersi alla pubblica amministrazione e preferiscono piuttosto parlare col Difensore civico”,** scrive Palla nella sua prima relazione annuale. “*Metterle alla porta sarebbe disumano. Ascoltarle non sarà forse una competenza del Difensore civico, però è un suo dovere. E nei casi in cui non poteva dare risposte o consigli precisi, egli si è rivolto ad amici magistrati e avvocati.*”

Il 1992 fu l'anno del primo trasloco per gli uffici della Difesa civica, che passarono dal Palazzo Raiffeisen, Via Raiffeisen 2, al secondo piano del Palazzo provinciale II in via Crispi 6. I nuovi spazi, palesemente insufficienti per l'intenso afflusso di persone, furono considerati fin dall'inizio soltanto una soluzione provvisoria. Inoltre il fatto che fossero dislocati in un palazzo provinciale metteva in discussione, secondo Palla, l'immagine di neutralità della Difesa civica.

y mesana, che orô informaziuns iuridiches ti ćiamps dl dërt d'arpejun, de familia y de proprieté. **„Laprò él tröpes porsones arbandonades, desperades y püres, che se tëm da se dè jö cun les istituziuns y che vëiga le defensur popolar sciöche na porsona de referimënt“,** scrîel te süa pröma relaziun anuala. *„Ti mostrè la porta a chëstes porsones foss valch de inuman, ti ascutè n'alda pordërt nia tan tl ćiamp de competënza dl defensur popolar, mo al é so dovëi. Olache al n'â instës degöna resposta y degun consëi, àl damanè do pro vicars y avocać che al conesciô*“, scrî Palla.

Dl 1992 s'à la defenüda zivica trasferì por le pröm iade. I ofizi ê gnüs spostà dala ćiasa dla Raiffeisen tla Strada Raiffeisen 2, tla Strada Crispi 6, tla secunda alzada dl Landhaus II. Chisc locai gnô odüs daimpröma incà sciöche soluziun provisoria, porvia che ai ê massa pici por le gran trafich de porsones che al ê pro le defensur popolar. Implü êsi te na ćiasa dla Provinzia y ne corespognô insciö nia ales idees de neutralité dl defensur popolar Palla.

Volksanwaltschaft herrschte, eindeutig zu klein waren. Außerdem lagen sie in einem Landhaus und entsprachen damit nicht den Neutralitätsvorstellungen des Volksanwaltes Palla.

Mit dem Landesgesetz Nr. 10 vom 23. April 1992 wurde die längst überfällige Ämterreform der Landesverwaltung umgesetzt. **Neue Ämterstrukturen und neue Ressorts wurden geschaffen, die Probleme der Menschen blieben aber nach wie vor dieselben.** Am meisten Eingaben gab es nach wie vor im Bereich Wohnungsbau. Die Anzahl der Bürger, die um einen Beitrag zum Wohnungsbau ansuchten, war ungebrochen hoch. Auch die Bestimmungen und Gesetze, die diesen Bereich regelten, galten weiterhin als schwer leserlich und wurden oft verschieden ausgelegt.

Con la legge provinciale 23 aprile 1992, n. 10, fu intrapresa la riforma degli uffici provinciali, ormai divenuta una necessità impellente. **Furono create nuove strutture e nuove ripartizioni, ma i problemi della gente rimasero gli stessi.** La maggior parte delle istanze riguardava ancora il settore dell'edilizia abitativa, dove rimaneva sempre molto elevato il numero delle domande di contributo. Anche la normativa di settore continuava a essere poco comprensibile e a prestarsi a interpretazioni discordanti.

Cun la lege provinziala nr. 10 di 23 d'aurì dl 1992 gnôl metü en pratica la reforma di ofizi dl'aministraziun provinziala che an s'aspetâ bele dadî. **Al gnô cherié strotöres di ofizi nöies y ressorts nüs, mo i problems dles porsones restâ ma inant i medems.** Le plü domandes gnôl tres ćiamò dal ćiamp dl frabiché. Le numer di zitadins che damanâ do n contribut por le frabiché ê ma inant alt. Inće les desposiziuns y les leges che regolamentâ chësc ćiamp valô inant sciöche ries da lì y gnô gonot interpretades atramënter.

7

Die Kompetenzen des Volksanwaltes werden erweitert
Le competenze della Difesa civica si allargano
Les competënzes dl defensur popolar vëgn ampliades

1993 haben erstmals über 1.500 Bürger den Rat des Volksanwaltes gesucht. In einem Drittel der Fälle hatten sich die Bürger bei Problemen mit Gemeinde, Region und Staat an den Volksanwalt gewandt, also alles Körperschaften, die außerhalb des eigentlichen Zuständigkeitsbereiches liegen. Für Palla spielte das aber nur eine untergeordnete Rolle. Für ihn war ausschlaggebend, *„dass sich jeder Bürger Südtirols in Konfliktsituationen mit der eigenen Gemeinde vertrauensvoll an einen unparteiischen Fürsprecher wenden kann"*. **In Ermangelung eines eigenen Staats-, Regionen- und Gemeinde-Anwaltes wenden sich die Bürger also an den Volksanwalt.** Ein Urteilsspruch der II. Sektion des Regionalen Verwaltungsgerichtes (Urteil Nr. 24 vom 18.02.1993) von Ligurien bestätigt diese Haltung. Dieser Urteilsspruch besagt, dass nicht nur die regionalen Ämter mit dem Volksanwalt zusammenarbeiten müssen, sondern dass zu dieser Zusammenarbeit auch alle andern in der Region tätigen Körperschaften und Institutionen angehalten sind.

Nel 1993 per la prima volta il numero degli accessi alla Difesa civica superò le 1.500 unità. Un terzo dei casi riguardava problemi con i Comuni, la Regione e lo Stato, tutti enti che non ricadevano nell'ambito di competenza del Difensore civico, ma per Palla ciò era un aspetto secondario. A suo avviso l'aspetto determinante è "*che ogni cittadino in provincia di Bolzano, nel caso di situazioni conflittuali con il proprio comune, possa rivolgersi con fiducia a un referente imparziale*". **In mancanza di un Difensore civico nazionale, regionale o comunale le persone si rivolgono dunque al Difensore civico della Provincia:** un approccio confermato in quegli anni dalla sentenza n. 24 del 18 febbraio 1993 emanata dalla II. sezione del Tribunale regionale di Giustizia amministrativa della Liguria, in base alla quale non solo gli uffici regionali, ma anche tutti gli altri enti e istituzioni operanti nel territorio della Regione sono tenuti a collaborare con la Difesa civica.

L'art. 8 della legge statale n. 142/1990 sancì la facoltà per Province e Comuni di istituire una propria Difesa civica. In provincia di Bolzano l'introduzione di una Difesa civica

Dl 1993 él stè por le pröm iade 1.500 zitadins che à damanè consëi dal defensur popolar. Te n terz di caji â i zitadins damanè le defensur popolar por problems cun le comun, la regiun y le stat, chël ô dì ënć che n'ê nia te so ćiamp de competënza. Mo por Palla â chësc ma na importanza secondara. Por ël êl important *„che vigni zitadin de Südtirol pois damanè do te situaziuns de conflit cun so comun pro n interzessur imparzial y ester sigü de podëi ti avëi crëta"*. **Porvia che al manćiâ n avocat statal, regional y comunal aposta damanâ i zitadins porchël le defensur popolar.** Na sentënza dla II seziun dl Tribunal Aministratif Regional (sentënza nr. 24 di 18.02.1993) dla Liguria confermâ chësta posiziun. Chësta sentënza dij che nia ma i ofizi regionai ne dess laurè adöm cun le defensur popolar, mo che inće düć i atri ënć y dötes les atres istituziuns atifs tla regiun mëss laurè adöm.

Cun la lege statala 142/1990, art. 8 gnôl deliberè che les provinzies y i comuns podô nominé sü defensurs popolars. Te Südtirol gnôl debatü sce mëte sö o no n defensur popolar-comunal. Sciöche i defensurs popolars che esistî bele te n valgönes gran

Mit dem Staatsgesetz 142/1990, Art. 8, wurde beschlossen, dass Provinzen und Gemeinden eigene Volksanwälte berufen dürfen. In Südtirol wurde über die Einführung eines Gemeinde-Volksanwaltes diskutiert. Er sollte auf Gemeindeebene in der Gemeindeverwaltung die Aufgaben des Volksanwaltes übernehmen, ähnlich den Volksanwälten, die es bereits in einigen italienischen Großstädten gab. Dieser Vorschlag schien in Südtirol aber von Beginn an nur schwer umsetzbar, schlicht zu klein waren hierfür die allermeisten Gemeinden. **Die Politik wollte den Landesvolksanwalt auch mit Kompetenzen auf Gemeindeebene ausstatten.** Die räumliche Entfernung zu den Bürgern in den einzelnen Talschaften, sollte durch vermehrte Sprechtage in den Außenbezirken ausgeglichen werden. Mit dem Regionalgesetz vom 4. Jänner 1993, Nr.1, wurde eine neue Satzung für die Gemeinden beschlossen. Diese sah den Volksanwalt als Beistand für den Bürger bei Angelegenheiten mit der Gemeinde vor. Dazu braucht es aber die Willensbekundung des Gemeinderates. In 96 von 116 Gemeinden wurde der Volksanwalt in der neuen Gemeindesatzung verankert.

Die endgültige Umsetzung dieser Forderung verlief aber äußerst zäh und dauerte in manchen Gemeinden über 20 Jahre. Bei Pallas Amtsübergabe 2004 zeichnete sich folgendes Bild ab: 97 Gemeinden sahen laut Gemeindeordnung die Intervention des Volksanwaltes vor, 19 nicht, die Gemeinde Rodeneck hat so einen Eingriff so-

comunale che esercitasse le sue funzioni nei confronti delle singole amministrazioni comunali, analogamente a quanto già accadeva in alcune grandi città italiane, fu oggetto di dibattito, ma la proposta apparve fin dall'inizio difficilmente concretizzabile a causa delle dimensioni troppo piccole della maggior parte dei comuni della provincia. **Il mondo politico era orientato piuttosto ad attribuire al Difensore civico provinciale anche competenze a livello comunale,** compensando la distanza geografica delle vallate periferiche con un aumento dei giorni di udienza nei relativi distretti. La legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, dettò nuovi criteri per gli statuti comunali, che contemplavano l'introduzione della Difesa civica a supporto dei cittadini nel caso di controversie con il comune; era però necessaria un'esplicita dichiarazione di volontà in tal senso da parte del Consiglio comunale. Su 116 comuni, 96 introdussero nel nuovo statuto la Difesa civica.

Ma l'attuazione concreta procedette a rilento e in alcuni comuni l'attesa si protrasse per più di vent'anni. Nel 2004, al termine del mandato di Palla, la situazione era la seguente: 97 comuni prevedevano nel loro ordinamento la figura del Difensore civico, 19 comuni non l'avevano introdotta, mentre il comune di Rodengo aveva addirittura escluso la proposta expressis verbis. Dei suddetti 97 comuni, soltanto 56 avevano sottoscritto la necessaria convenzione con

citês talianes dêl surantó i dovëis dl defensur popolar tl'aministraziun comunala. Mo bele daimpröma incà parôl ri da mëte en pratica chësta proposta te Südtirol, bele ma porvia che la maiù pert di comuns ê massa pici. **La politica orô ti surandè al defensur popolar provinzial incé competënzes a livel comunal.** La destanza fisica ti confrunć di zitadins tles singoles valades dê gnì avaliada fora cun zacotan de udiënzes ti distreć foradecà. Cun la lege regionala di 4 de jenà dl 1993 nr. 1 gnôl deliberè n statut nü por i comuns. Chësc odô dant che le defensur popolar sostigniss le zitadin te chestiuns cun le comun. Mo por chësc messâ le consëi de comun desmostrè che an l'orô incé. Te 96 di 116 comuns gnôl assiguré le defensur popolar tl statut de comun nü.

Mo al ê stè dër ri da concretisé definitivamënter chësta ghiranza y te cer' comuns âra doré passa vint agn denant che al gniss fat. Canche Palla â dè jö la incíaria dl 2004 êl chësc cheder: 97 comuns preodô aladô dl statut de comun la intervenziun dl defensur popolar, 19 comuns no, le comun da Redant â ćinamai refodè expressis verbis

gar expressis verbis abgelehnt. Von diesen 97 Gemeinden haben nur 56 die notwendige Konvention mit der Volksanwaltschaft abgeschlossen, die restlichen 41 Gemeinden haben ihre, mit der Genehmigung der Satzung eingegangene Verpflichtung, nicht erfüllt.

Palla machte sich wie sein Vorgänger Steger immer wieder Gedanken, wie ein reformiertes und zeitgemäßes Landesvolksanwalt-Gesetz aussehen könnte. Er sprach sich dafür aus, seine Institution beim Landtag anzusiedeln und nicht mehr wie bisher bei der Landesregierung, weil der Volksanwalt vom Landtag ernannt wird. Im Gesetz sollte auch ausdrücklich niedergeschrieben werden, dass der Volksanwalt nicht nur Beschwerden überprüfe, sondern dass er auch beratend tätig werden darf. Der Antrag eines Bürgers sollte also nicht, wie bisher im Gesetz festgehalten, an ein Verfahren gebunden sein. Den Ratschlägen der Volksanwaltschaft sollte mehr Gewicht verliehen werden. Ihre Empfehlungen sollten befolgt werden, bei Missachtung der Empfehlungen sollte dies schriftlich begründet werden. Außerdem sollte der Volksanwalt in diversen Gremien (allen voran dem Wohnbaukomitee und der Wohnungszuweisungskommission) angehört werden, dadurch könnten viele Missverständnisse und Probleme von Beginn an vermieden werden.

la Difesa civica, mentre i restanti 41 non avevano ancora tradotto in pratica l'impegno assunto con l'approvazione dello Statuto.

Come già il suo predecessore Steger, anche Palla si chiese spesso come riformare e rendere più moderna la legge sulla Difesa civica provinciale. Egli sostenne la necessità di insediare la Difesa civica presso il Consiglio provinciale e non più, com'era stato fino ad allora, presso la Giunta provinciale, giacché il Difensore civico viene nominato dal Consiglio. Era necessario inoltre prevedere espressamente nella legge che il Difensore civico non si limita a esaminare i reclami, ma può anche svolgere attività di consulenza, svincolando così la richiesta del singolo interessato dalla necessità di aprire ogni volta uno specifico procedimento, come finora previsto dalla legge. Occorreva poi dare maggiore autorevolezza ai suggerimenti del Difensore civico e mettere in atto le sue raccomandazioni, o in caso contrario motivare per iscritto la loro mancata osservanza. E ancora, la nuova legge avrebbe dovuto prevedere per vari organi (in particolare il Comitato per l'edilizia residenziale e la Commissione per l'assegnazione degli alloggi) l'obbligo di consultare il Difensore civico allo scopo di prevenire fin dal principio molti equivoci e problemi.

na te' sort de intervënt. De chisc 97 comuns â ma 56 stlüt jö la convenziun nezesciara cun la defenüda zivica, i atri 41 comuns n'â nia ademplì so impëgn cun la aprovaziun dl statut.

Sciöche so predezessur, insciö se fajô incé Palla tres indô pinsiers de sciöche na lege por le defensur popolar provinzial reformada y moderna ess podü ćiarè fora. Al ê por spostè süa istituziun tl Consëi Provinzial y nia plü de la aćiasè tl Govern Provinzial, chësc ćiodiche le defensur popolar vëgn nominé dal Consëi Provinzial. Tla lege dêl incé gnì metü jö avisa che le defensur popolar ne controlëia nia ma les retlamaziuns, mo che al po incé dè consulënzes. La domanda de n zitadin ne dess porchël nia ester liada, sciöche al gnô definì denant tla lege, a n prozedimënt. Al dê ti gnì dè n maiù pëis ai consëis dla defenüda zivica. An dê ti jì do a sües racomanaziuns, canche al ne gnô nia tignì ite les racomanaziuns, dêl gnì motivé por scrit. Implü dê le defensur popolar gnì ascutè ti singui gremiums (imprömadedöt dal consëi dl frabiché alisiré y dala comisciun por les assegnaziuns di cuartiers), insciö éssel podü gnì evité n gröm de malintenüdes y de problems bele daimpröma incà.

Das neue Volksanwalt-Gesetz 1996
La nuova legge sulla Difesa civica del 1996
La lege nöia por le defensur popolar dl 1996

8

Die Rufe der Volksanwälte Steger und Palla wurden schließlich erhört. Das Landesgesetz über die Volksanwaltschaft aus dem Jahre 1983 wurde aufgehoben und durch ein zeitgemäßes Gesetz ersetzt. Ein wesentlicher Impuls für diese Entwicklung war eine internationale Fachtagung in Bozen, die von der Präsidentin des Südtiroler Landtages Sabina Kasslatter Mur am 28. März 1996 einberufen worden war. Diese Tagung hatte folgendes Thema zum Inhalt: „Die Volksanwaltschaft, von der allgemeinen Beschwerdestelle bis hin zur spezifischen Interessensvertretung". Mit dem Landesgesetz Nr. 14 vom 10. Juli 1996 wurden die Weichen für eine neue Volksanwaltschaft gelegt. **Einige Forderungen des ehemaligen und des amtierenden Volksanwaltes wurden in die Praxis umgesetzt, so wurde die Institution jetzt beim Landtag angesiedelt.** Die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei Angelegenheiten mit den Gemeinden wurde im Gesetz anerkannt. Die Zuständigkeitsbereiche des Volksanwaltes wurden ausgeweitet. Er sollte sich in Zukunft explizit um die

Alla fine gli appelli di Steger e Palla furono esauditi: la vecchia legge sulla Difesa civica del 1983 fu abrogata e sostituita da una normativa più moderna. A tale processo dette un importante impulso il convegno internazionale tenutosi a Bolzano il 28 marzo 1996 su iniziativa della Presidente del Consiglio provinciale Sabine Kasslatter-Mur e dedicato all'attività della Difesa civica vista nel suo spettro complessivo, da quella di generico "sportello reclami" fino a quella di portavoce di interessi specifici. La legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, gettò le basi per una nuova Difesa civica. **Il nuovo testo di legge recepiva alcune delle richieste avanzate dal primo Difensore civico e dal suo successore, come l'insediamento dell'istituzione presso il Consiglio provinciale,** il riconoscimento esplicito della competenza della Difesa civica per le questioni attinenti i Comuni e l'estensione dell'attività a ulteriori ambiti di competenza quali sanità, tutela dell'ambiente e minori.

Ala fin gnô i scrais di defensurs popolars Steger y Palla aldis. La lege provinziala sön la defenüda zivica dl 1983 gnô tuta jö y sostituida cun na lege moderna. N impuls important por chësc svilup ê le congrès internazional a Balsan, cherdè ite dala presidënta dl Consëi Provinzial de Südtirol Sabina Kasslatter Mur ai 28 de merz dl 1996. Chësc convëgn â sciöche contignü: „La defenüda zivica, dala portina por retlamaziuns generala ćina ala rapresentanza de interesc spezifics". Cun la lege provinziala nr. 14 di 10 de messè dl 1996 gnôl metü la fondamënta por na defenüda zivica nöia. **N valgönes ghiranzes dl defensur popolar da n iade y de chël en funziun gnô metüdes en pratica, insciö gnôl ać ia-sè la istituziun tl Consëi Provinzial.** La competënza dl defensur popolar por chestiuns cun i comuns gnô reconesciüda tla lege. I ćiamps de competënza dl defensur popolar gnô amplià. Tl dagnì dêl se fistidié esplizitamënter di ćiamps dla sanité, dla natöra y dl ambiënt, sciöche inće di mituns y di jogn. Chilò preodô la lege nöia che le defensur popolar podess inćiarié cun

Bereiche Sanitäts- und Gesundheitswesen, Natur- und Umweltschutz, sowie Kinder und Jugend kümmern. Hier war vom neuen Gesetz vorgesehen, dass der Volksanwalt einzelne, ihm zugewiesene Bedienstete, mit spezifischen Aufgaben betrauen könne. Außerdem wurde dem Volksanwalt das Recht eingestanden, Rechtsgutachten von Freiberuflern in Auftrag zu geben.

Doch dem amtierenden Volksanwalt Palla ging diese Reform nicht weit genug. Er forderte verschiedene Nachbesserungen. Die sehr bürokratische Vorgangsweise der Volksanwaltschaft wurde laut Gesetz beibehalten, obwohl sie in den bisher 19 Jahren der Tätigkeit nie eingehalten, sondern immer als *„verfahrensrechtliche Fessel"* betrachtet wurde. Die Amtsdauer des Volksanwaltes sollte endlich von der Amtszeit des Landtages entkoppelt werden, weil *„dadurch ein Klima der Abhängigkeit geschaffen werde, oder zumindest eine schiefe Optik entstehe"*. Die große Schwachstelle des Gesetzes ortete Palla aber in der Bestellung des Personales. *„Der Landtag soll dem Volksanwalt sein Personal zuweisen, ohne dass dieser ein Mitspracherecht habe"*. Im Jänner 1997 wurde eine neue Regelung eingeführt, doch diese sorgte bald für allerhand Wirbel. Der Landtag hat damals beschlossen, dass die Gemeinden für die Dienste des Volksanwaltes einen Beitrag leisten müssten (Absatz 2-bis). Die Bestimmung blieb sehr vage und führte wenige Jahre später zu einem offenen Disput zwischen Volksanwalt Palla und dem damaligen Landtagspräsidenten Thaler.

In proposito la nuova legge consentiva al Difensore civico di affidare la trattazione di tematiche specifiche a singoli collaboratori appositamente assegnatigli e di richiedere pareri legali a professionisti esterni.

Ma la riforma non era abbastanza incisiva per l'allora Difensore civico Palla, che sollecitò ulteriori interventi. La legge aveva infatti confermato il carattere pesantemente burocratizzato delle modalità d'intervento della Difesa civica, nonostante questa nei suoi diciannove anni di attività, lungi dall'adeguarvisi, le avesse sempre considerate dei "*laccioli procedurali*". Occorreva poi sganciare finalmente la durata del mandato del Difensore civico da quella del Consiglio provinciale, poiché tale abbinamento automatico andava a "*creare un clima di dipendenza o quantomeno un'ottica distorta*". Ma il limite più grave Palla lo individuava nella procedura di assegnazione del personale: "*Il Consiglio provinciale potrà assegnare proprio personale al Difensore civico senza che quest'ultimo possa esprimersi in proposito.*" Nel gennaio 1997 fu approvata una modifica che sollevò un immediato polverone. Il Consiglio provinciale aveva infatti inserito nella legge un nuovo comma 2-bis che prevedeva l'obbligo per i Comuni di versare un contributo per il servizio della Difesa civica. Si trattava di una disposizione assai vaga, che di lì a pochi anni avrebbe condotto a un'aperta controversia tra il Difensore civico Palla e l'allora Presidente del Consiglio provinciale Thaler.

dovëis spezifics personal aposta. Implü ti gnôl surandè al defensur popolar le dërt de dè la inćiaria a profescionisć lëdi de arjigné arać iuridics.

Mo al defensur popolar en funziun Palla ne ti bastâ chësta reforma nia. Al damanâ de plü coreziuns. La manira de se möie dër burocratica dla defenüda zivica gnô mantignida aladô dla lege, inće sce ara n'ê ti 19 agn dla ativité da denant mai gnüda tignida ite, mo ê tres gnüda odüda sciöche na *„vincolaziun cuntra le prozedimënt"*. La dorada dla inćiaria dl defensur popolar dê finalmënter gnì destacada dal tëmp dla inćiaria dl Consëi Provinzial, ćiodiche *„al se cheriëia insciö n tlima de dependënza o al vëgn a se le dè almanco na otica storta"*. Mo le gran punt de deblëza dla lege odô Palla te sciöche al gnô nominé le personal. *„Le Consëi Provinzial dess ti surandè al defensur popolar so personal, zënza che chësc ais n dërt de consultaziun"*. De jenà dl 1997 gnôl portè ite n regolamënt nü, mo chësc alzâ bele tosc sö n gran stöp. Inlaôta â le Consëi Provinzial deliberè che i comuns messess paié n contribut por i sorvisc dl defensur popolar (paragraf 2-bis). La desposiziun restâ dër ampla y portâ püć agn dedô a na discusciun daverta danter le defensur popolar Palla y le presidënt dl Consëi Provinzial da inlaôta Thaler.

9

Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft steigt weiter an
Un'istituzione sempre più familiare ai cittadini
Le livel de popolarité dla defenüda zivica crësc inant

Abermals übersiedelt die Volksanwaltschaft. Von den beengten und nicht neutralen Räumlichkeiten in der Crispi-Straße übersiedelten die Büros in das Herz der Altstadt, ins Laubenhaus Nr. 22, und wurden dort im dritten Stock untergebracht.

Der jährliche Bericht des Volksanwaltes entfiel im Jahre 1997 und wurde von Palla erst 1998 nachgeholt. Er begründete dies mit seinem kleinen Mitarbeiterstab. Gleichzeitig beklagte sich der Volksanwalt aber auch, dass sein jährlicher Bericht *„auf mangelndes Interesse bei den Politikern und den Verwaltern stoße"*. 1998 haben über 2000 Menschen den Kontakt mit den Mitarbeitern der Volksanwaltschaft gesucht. Palla führt dies einerseits auf den gestiegenen Bekanntheitsgrad seiner Institution zurück. Dank seiner sehr fleißigen Vortragstätigkeit wurde der Volksanwalt und seine Aufgaben immer mehr Menschen in Südtirol bekannt. **„Andererseits ist der anhaltende Aufwärtstrend bei den Erstkontakten mit der Anwaltschaft auch aufgrund der Ausdehnung des Interventionsbereiches zu erklären",** schreibt Palla in seinem Jahresbericht.

Nel frattempo un nuovo trasloco interessò gli uffici della Difesa civica, che dagli angusti e non neutrali spazi di via Crispi si trasferirono nel cuore del centro storico, al terzo piano di via Portici 22.

Nel 1997 il Difensore civico non pubblicò la consueta relazione annuale. Palla vi provvide solo l'anno seguente, motivando il fatto con l'insufficiente dotazione di personale e lamentando nel contempo che la relazione annuale della Difesa civica suscitasse comunque "*scarso interesse presso i politici e gli amministratori*". Nel 1998 si rivolsero agli uffici del Difensore civico oltre 2.000 persone.
Se per un verso ciò è da ricondursi, secondo Palla, a una maggiore conoscenza dell'istituzione e dei suoi compiti da parte della popolazione della provincia, anche grazie all'intensa attività di conferenze e incontri pubblici da lui promossa, d'altra parte **"il costante aumento di contatti con la Difesa civica si motiva anche con l'estensione del campo di intervento di quest'ultima",** come egli stesso scriveva nella sua relazione.

Ćiamò n iade vëgnel spostè la defenüda zivica. Dai locai strënć y nia neutrai tla Strada Crispi é i ofizi gnüs metüs tl cör dla cité vedla, tl *Laubenhaus* nr. 22 y ilò tla terza alzada.

La relaziun anuala dl defensur popolar ê tomada fora dl 1997 y gnô recuperada da Palla impormò dl 1998. Al le motivâ cun la mancianza de personal. Tl medem tëmp se baudiâ le defensur popolar indere ince che *„süa relaziun anuala ciafass massa püch interès dai politics y dai aministradus"*. Dl 1998 à passa 2000 porsones chirì le contat cun i colaboradus dla defenüda zivica. Palla spliga chësc da öna na pert cun l'aumënt dl livel de popolarité de süa istituziun. Por mirit de süa ativité lezitënta sciöche reladù conesciô tres de plü jënt de Südtirol le defensur popolar y sü dovëis. **„Dal'atra pert é le trend tres en aumënt pro i pröms contać cun la avocatöra ince da splighé cun l'ampliamënt dl ćiamp de intervenziun",** scrî Palla te süa relaziun anuala.

Mit Inkrafttreten des Artikels 16 des Staatsgesetzes Nr. 127/97 wurden die Volksanwaltschaft der Regionen und der Autonomen Provinzen auch für die peripheren Verwaltungen des Staates, mit Ausnahme der Verteidigung, der Öffentlichen Sicherheit und der Justiz, für zuständig erklärt. Der Volksanwalt hatte zwar immer schon bei den staatlichen Stellen interveniert, wenn auch mit wenig Gewicht und Schlagkraft. Durch das Staatsgesetz wurde diese Situation jetzt legitimiert.

Im Jahresbericht 1998 tauchte erstmals ein Begriff auf, der uns noch viele Jahre begleiten wird: „Mobbing". Immer mehr Menschen, die bei der Landesverwaltung angestellt sind, leiden unter psychologischen Problemen. Palla schlug deshalb bereits 1998 die Einrichtung eines „betriebspsychologischen Dienstes" vor.

Ein Dorn im Auge waren Palla stets jene Beamte und Behörden, die eine Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft schlichtweg verweigerten. In einigen Fällen hätte er deshalb gerne das Disziplinarorgan auf den Plan gerufen und das zuständige Personal gemaßregelt, so wie vom Gesetz vorgesehen. Darauf hat Palla aber verzichtet, weil seiner Meinung nach gerade in diesem Punkt eine wesentliche Ungleichbehandlung vorliege. Während nämlich gegen den Beamten eine Disziplinarstrafe angestrengt werden könnte, wäre dies beim für diesen Bereich zuständigen Landesrat nicht möglich. Meistens führten die Beamten nur die Anweisungen

Con l'entrata in vigore dell'art. 16 della legge statale n. 127/97 fu assegnata alle Difese civiche delle Regioni e delle Province autonome la competenza a esercitare le proprie funzioni anche nei confronti delle amministrazioni statali periferiche, con esclusione di quelle operanti nei settori della difesa, della pubblica sicurezza e della giustizia. Il Difensore civico peraltro era sempre intervenuto anche in passato presso gli uffici statali, benché con scarsa possibilità di incidere sulle situazioni denunciate. La legge statale veniva ora a legittimare tale prassi.

Nella relazione del 1998 fece la sua prima comparsa un termine che ci accompagnerà ancora a lungo: "mobbing". Palla rileva come più persone impiegate presso l'amministrazione provinciale soffrano di problemi psicologici e suggerisce pertanto già nel 1998 di istituire un apposito "servizio di consulenza psicologica aziendale".

Motivo di profonda irritazione furono sempre, per Palla, i funzionari e gli amministratori chiusi a priori a qualsiasi ipotesi di collaborazione con la Difesa civica, tanto che in qualche caso fu tentato di richiedere l'intervento dell'organo di disciplina per sanzionare il comportamento del personale con un ammonimento formale come previsto dalla legge. Palla tuttavia preferì rinunciarvi, ravvisando su questo aspetto una sostanziale disparità di trattamento tra il funzionario, al quale si sarebbe potuta applicare la sanzione disciplinare, e l'assessore competente, contro il quale non era invece possibile intervenire.

Sciöche al é jü en forza l'articul 16 dla lege statala nr. 127/97 gnôl detlarè che la defenüda zivica por les regiuns y les provinzies autonomes ê incé competënta por les aministraziuns periferiches dl stat, cun ezeziun dla defenüda, dla segurëza publica y dla iustizia. Le defensur popolar ê bëgn tres intervegnü pro i ofizi statai, incé sce cun de manco pëis y forza. Cun la lege statala gnôl śëgn legitimé chësta situaziun.

Tla relaziun anuala dl 1998 ciafunse por le pröm iade n conzet che nes acompagnarà ćiamò por tröc agn: „mobbing". Tres de plü porsones che laôra tl'aministraziun publica patësc sot a problems psicologics. Palla fajô porchël bele dl 1998 la proposta de mëte sö n „sorvisc psicologich por l'aziënda".

Na spina te n edl ê por Palla dagnora chi impiegać y chës istituziuns, che refodâ de laurè adöm cun la defenüda zivica. Te n valgügn caji éssel porchël ion metü sön le program l'organn disciplinar y punì le personal competënt, scióche al gnô odü danfora dala lege. Mo a chësc à Palla renunzié, ćiodiche al aratâ che al foss propi te chësc punt n tratamënt dër desvalì.

des Politikers aus, der dann für sein unkooperatives Verhalten nicht gemaßregelt werden konnte. Palla forderte immer wieder verpflichtende Fortbildungskurse für die Beamten der Verwaltung ein. Der richtige Umgang mit Menschen kann erlernt werden, war Palla überzeugt. Letztendlich seien viele Fälle auf mangelnde Bürgernähe zurückzuführen. „*Dem Beamten fehlt oft die Empathie, er fühlt sich also nicht in die Situation des Bürgers hinein. Freundlichkeit allein ist nicht gefragt, sondern es bedarf fachlicher Kompetenz, denn eine freundliche, aber falsche Aussage ist leider auch fatal. Wenn die Auskunft freundlich und fachlich korrekt ist, kann dies auch zu wenig sein, weil die Antwort oft in einer unverständlichen Beamtensprache ausgedrückt wird*", schreibt Palla in seinem Jahresbericht 1995. **Der Bürger sei kein Untertan des Staates, sondern Partner der Öffentlichen Verwaltung.** Am 3. März 1999 wurde Palla für die Dauer einer weiteren Legislaturperiode als Volksanwalt bestätigt.

Im Jahr 2000 ist erneut ein offener Konflikt zwischen dem Volksanwalt Palla und dem Landtagspräsidenten Hermann Thaler

Il più delle volte infatti i funzionari si limitavano a eseguire le istruzioni fornite dal politico, il cui comportamento non collaborativo però non poteva essere in alcun modo sanzionato. Più volte Palla sollecitò la pubblica amministrazione a organizzare corsi di formazione obbligatori per il proprio personale, nella convinzione che fosse possibile "apprendere" il giusto modo di porsi nei confronti delle persone. Del resto molti dei casi sottoposti alla Difesa civica erano da ricondursi proprio a un atteggiamento distante e scostante da parte dell'amministrazione: "*Il funzionario manca spesso di empatia, egli non riesce cioè a immedesimarsi nella situazione del cittadino. La semplice cortesia non basta, occorre anche competenza, perché purtroppo anche un'affermazione cortese ma errata può avere conseguenze disastrose. E anche quando l'informazione fornita è cortese e corretta, ciò può non bastare se la risposta è formulata in un burocratese incomprensibile*", scrive Palla nella sua relazione sull'anno 1995. **Il cittadino, continua Palla, non è suddito bensì partner della pubblica amministrazione.** Il 3 marzo 1999 Werner Palla fu confermato nelle funzioni di Difensore civico per un'ulteriore legislatura.

Nell'anno 2000 una nuova controversia investì i rapporti tra il Difensore civico Palla e il Presidente del Consiglio provinciale Hermann Thaler (SVP). Nel luglio di quell'anno Thaler aveva tentato infatti di far passare alcune modifiche alla legge sulla Difesa civica da lui proposte senza preventivo confronto con l'istituzione direttamente

Deperpo che al podess gnì portè inant na straufunga disciplinara por l'impiegat, ne jìssera nia da fà chësc por l'aconsiadù reponsabl te chësc ćiamp. Por le plü ademplî i impiegać ma les istruziuns dl politich, che ne podô nia gnì punì por so comportamënt nia cooperatif. Palla pretenô tres indô che al gniss fat cursc de formaziun obligatori por i impiegać dl'aministraziun. Le dër deport cun les porsones po gnì imparè, ê Palla dla convinziun. Tla finada podô tröc caji gnì spligà cun na manćianza de vijinanza ai zitadins. „*L'impiegat n'à gonot nia la empatia, al ne se sënt porchël nia ite tla situaziun dl zitadin. Al ne vëgn nia ma damanè cordialité, mo an adora inće competënza profesciona-la, ćiodiche na resposta cordiala mo falada é baldi inće fatala. Sce la informaziun é cordiala y profescionalmënter coreta, po chësc inće ester massa püch, ćiodiche la resposta vëgn gonot dita fora te n lingaz burocratich nia da capì*", scrî Palla te süa relaziun anuala dl 1995. **Le zitadin n'é nia n sotmetü dl stat, mo n partner dl'aministraziun publica.** Ai 3 de merz dl 1999 ê Palla gnü confermè sciöche defensur popolar por la dorada de n'atra perioda legislativa.

(SVP) ausgebrochen. Thaler wollte im Juli 2000 eigenmächtig einige Änderungen des Volksanwaltsgesetzes durchsetzen. Es ging dabei vor allem um die Zuständigkeit des Volksanwaltes bei den Gemeinden. Der Landtagspräsident, und nicht wie bisher der Volksanwalt, sollte die Konvention mit den Gemeinden abschließen. Palla lehnte diesen Punkt jedoch ab, denn das Gesetz wurde mit dem Wortlaut *„Der Volksanwalt (…) kann mit den Gemeinden (…) eine Vereinbarung abschließen"* vom Landtag beschlossen. Außerdem wollte Thaler, dass die Gemeinden für die Tätigkeit des Volksanwaltes einen Beitrag bezahlen. Die bis dato gültige Regelung sah vor, dass der Südtiroler Landtag einen Beitrag festlegen kann. Palla fürchtete, "*wenn die Gemeinden für die Arbeit des Volksanwaltes bezahlen müssen, dann werde sie nicht mehr in Anspruch genommen und das könne sicher nicht im Sinne der Bürger des Landes sein*". Die Änderungsanträge wurden nach längerer Diskussion schließlich von Thaler zurückgezogen.

interessata. Le modifiche riguardavano in particolare la competenza del Difensore civico sulle questioni inerenti i Comuni e stabilivano che sarebbe toccato al Presidente del Consiglio provinciale e non al Difensore civico – com'era fino a quel momento – stipulare le apposite convenzioni con i medesimi. Ma Palla si oppose alla proposta e il testo finale approvato dal Consiglio provinciale recitava: "*Il difensore civico può (...) concludere convenzioni con (...) i comuni*". Thaler voleva inoltre che i comuni versassero un contributo per l'attività della Difesa civica, mentre la norma in vigore fino a quel momento prevedeva solo la possibilità per il Consiglio provinciale di stabilire un contributo. "*Se i comuni saranno costretti a pagare il servizio del Difensore civico*", era il timore espresso da Palla, "*essi smetteranno di avvalersene, e questo non va certo a vantaggio dei cittadini della provincia*". Dopo lunghe discussioni Thaler ritirò infine i propri emendamenti.

Dl 2000 él indô rot fora n conflit davert danter le defensur popolar Palla y le presidënt dl Consëi Provinzial Hermann Thaler (SVP). De messè dl 2000 orô Thaler portè inant do so će n valgönes mudaziuns dla lege sön la defenüda zivica. Ara nen jô chilò dantadöt dla competënza dl defensur popolar ti comuns. Le presidënt dl Consëi Provinzial y nia sciöche ćina ćiamò le defensur popolar, dê stlüje jö la convenziun cun i comuns. Palla refodâ indere chësc punt, ćiodiche la lege gnô deliberada dal Consëi Provinzial cun chëstes parores *„Le defensur popolar (...) po stlüje jö cun i comuns (...) na acordanza"*. Implü orô Thaler che i comuns paiass n contribut por l'ativité dl defensur popolar. Le regolamënt varënt ćina ilò odô danfora che le Consëi Provinzial de Südtirol podô fissé n contribut. Palla se temô *„che sce i comuns mëss paié por le laûr dl defensur popolar spo ne gnaràl nia plü tut en conscidraziun y chësc ne podess dessigü nia ester n bëgn por le zitadin dla Provinzia"*. Do na discusciun plü lungia gnô les propostes de mudaziun tla finada trates zoruch da Thaler.

10

Mehr Bürgernähe
Il cittadino al centro
Plü dlungia i zitadins

Volksanwalt Palla stellte während seiner gesamten Amtszeit den Bürger und die Bürgerin in den Mittelpunkt all seiner Bemühungen. **So war es ein entscheidender Schritt für die Arbeit der Volksanwaltschaft, dass 2000 erstmals auch Sprechstunden in den Krankenhäusern von Brixen und Bruneck abgehalten werden konnten.** Wiederum versuchte Landtagspräsident Thaler zu intervenieren. In einem Brief an den Volksanwalt forderte er Palla auf, die „Zweckmäßigkeit dieser Entscheidung zu überdenken". Palla setzte daraufhin die Sprechstunden wieder ab. Dies löste einen Sturm der Empörung in den Medien aus und nach drei Wochen durfte Palla die Sprechstunden in den Krankenhäusern wieder aufnehmen. Auch in den Krankenhäusern in Bozen und Meran sollten solche Beratungsstunden angeboten werden. Hier konnte sich die Volksanwaltschaft aber zu Beginn nicht mit der Leitung der Krankenhäuser einigen. Der Sanitätsbereich, insbesondere Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler, gehörten von Beginn an zu den häufigsten Klagen der Bürger. Palla fordert

Lungo tutto il suo mandato di Difensore civico Palla pose sempre il cittadino al centro del suo lavoro e delle sue attenzioni. **Una tappa decisiva in tal senso fu l'introduzione nel 2000 delle udienze presso gli ospedali di Bressanone e di Brunico,** sulle quali il Presidente del Consiglio provinciale Thaler cercò nuovamente di intervenire sollecitando in una nota il Difensore civico a "riconsiderare l'opportunità di tale decisione". Palla allora soppresse le udienze, ma l'ondata di indignazione suscitata nei media fece sì che in capo a tre settimane le udienze presso gli ospedali fossero nuovamente ripristinate. L'obiettivo era quello di introdurre le ore di udienza anche presso gli ospedali di Bolzano e di Merano, ma inizialmente la Difesa civica non riuscì a trovare un accordo con le rispettive direzioni ospedaliere. Fin dal principio il settore della sanità era stato tra quelli più frequentemente criticati dai cittadini, con un elevato numero di reclami relativi in particolare a presunti errori clinici. Ciò indusse Palla a chiedere l'istituzione di un'apposita commissione conciliativa per le questioni rela-

Tratan döt le tëmp de süa inćiaria â le defensur popolar Palla metü le zitadin tl zënter de sü sforc. **Porchël â la defenüda zivica fat n gran vare inant da podëi tignì dl 2000 por le pröm iade inće udiënzes ti ospedai da Porsenù y da Bornech.** Indô porvâ le presidënt dl Consëi Provinzial Thaler da intervegnì. Te na lëtra al defensur popolar inviâl Palla da „ponsè sura sön la utilité de chësta dezijiun". Sön chëra tolô jö Palla indô les udiënzes. Chësc descedâ na tempesta de indignaziun ti media y do trëi edemes podô Palla indô jì inant cun les udiënzes ti ospedai. Inće ti ospedai da Balsan y da Maran dêl gnì pité de te' udiënzes. Chilò ne n'ê la defenüda zivica indere dal mëteman incà nia bona de se gnì cun la direziun di ospedai. Le ćiamp dla sanité, dantadöt les retlamaziuns canche an minâ che al foss gnü fat fai de tratamënt, alda daimpröma incà pro les lamentanzes di zitadins che gnô dant le plü sovënz. Palla pretenô porchël che al gniss metü sö na portina arbitrala tl caje de chestiuns de responsabilité profescionala dl dotur, l'aconsiadù provinzial competënt Otto Saurer (SVP) refodâ indere na te' istituziun.

deshalb die Einrichtung einer Schiedsstelle in Arzthaftpflichtfragen, der zuständige Landesrat Otto Saurer (SVP) lehnte eine solche Einrichtung aber ab.

Erstmals ist 2000 auch eine dreisprachige Informations-Broschüre über die Aufgaben des Volksanwaltes erschienen. Auch diese Broschüre trug neben der regen Vortragstätigkeit zur großen Bekanntheit der Volksanwaltschaft bei. Palla regte auch an, die Volksanwaltschaft bzw. das Ombudsmann Wesen in Südtirols Lehrplänen aufzunehmen. In den Fächern Rechts- oder Bürgerkunde sollten in zwei bis vier Unterrichtsstunden die Aufgaben des Volksanwaltes erklärt werden. Seine Forderung blieb aber ungehört.

Durch die Verfassungsreform 2001 ist die Kontrolle der Gemeindebeschlüsse durch die Landesverwaltung nahezu weggefallen. Die Gemeinden mussten früher alle, ab 1998 nur noch die wichtigsten Beschlüsse von der Landesabteilung „Örtliche Körperschaften“ (umgangssprachlich: Gemeindeaufsicht) überprüfen lassen. Durch den Wegfall dieses

tive alla responsabilità civile dei medici, ma la proposta incontrò il netto rifiuto dell'assessore competente Otto Saurer (SVP).

Sempre nel 2000 vide le stampe anche un opuscolo informativo trilingue sull'attività della Difesa civica che contribuì, accanto alle numerose conferenze tenute sul territorio, a far conoscere sempre più l'istituzione. Palla sollecitò pure l'introduzione di alcune nozioni fondamentali sulla Difesa civica e sulla figura dell'Ombudsman nei programmi di insegnamento degli istituti scolastici della provincia: da due a quattro lezioni da tenere nelle ore di diritto o di educazione civica, per illustrare i compiti del Difensore civico. Ma la sua richiesta non ebbe risposta.

La riforma costituzionale del 2001 ha pressoché eliminato il controllo dell'amministrazione provinciale sugli atti dei Comuni. In precedenza i Comuni erano tenuti a sottoporre al vaglio della Ripartizione Enti locali tutte le proprie deliberazioni; dal 1998 il controllo (la cosiddetta “vigilanza sui comuni”) verte esclusivamente sugli atti più importanti.

Por le pröm iade êl gnü dè fora dl 2000 incé na brosciüra d'informaziun te trëi lingac sön i dovëis dl defensur popolar. Dlungia la gran ativité da reladù à incé chësta brosciüra contribuì ala gran popolarité dla defenüda zivica. Palla sburlâ incé do che la defenüda zivica - chël ô dì la figöra dl *ombudsman* - gniss tuta sö ti programs de stüde te Südtirol. Te döes o cater ores de insegnamënt de dërt y educaziun zivica dêl gnì splighé i dovëis dl defensur popolar. Mo süa ghiranza ne gnô nia ascutada.

Tres la reforma costituzionala dl 2001 é le control dles deliberaziuns de comun tres l'aministraziun provinziala tan co tomè demez. I comuns messâ denant lascè controlè dala repartiziun provinziala „Ënć locai“ (tl lingaz baié control di comuns) düć, dal 1998 incà ma plü i decreć plü importanć. Sciöche al é tomé demez chësc mecanism de control él por forza gnü tut en conscidraziun deplü i sorvisc dl defensur popolar. Bele ma dl 2003 é le numer di caji che â da nen fà cun chestiuns de comun chersciüdes tan co dl 37 porcënt. Sce al gnô cumpedè dl 2002 ma 274 caji, nen n'êl n ann dedô bele 739.

Kontrollmechanismus ist es zwangsläufig zu einer höheren Inanspruchnahme der Dienste des Volksanwaltes gekommen. Alleine 2003 steigerte sich die Zahl der Fälle in Gemeindeangelegenheiten um 37 Prozent. Wurden 2002 nur 274 gezählt, waren es ein Jahr später bereits 739 Fälle.

Der 4. April 2004 war der letzte Arbeitstag von Werner Palla. Im Laufe seiner fast zwölfjährigen Amtszeit haben sich rund 25.000 Menschen an den Volksanwalt gewandt, exakt 8.674 Akte wurden angelegt. Über 71 Prozent dieser Fälle konnten zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers, also des Bürgers, erledigt werden.

Bei den Klagen der Bürger dominierten auch in der Amtszeit Palla die Probleme mit der Urbanistik und dem Wohnbau. Neu hinzugekommen ist das Thema Impfpflicht, das die Volksanwaltschaft seit 1994, dem Jahr der Einführung, beschäftigte. Die Regelung, dass Kleinkinder, die keine Hepatitis-B-Impfung vorweisen können, nicht zur Pflichtschule oder zur Abschlussprüfung zugelassen werden, stieß auch beim Volksanwalt auf Unver-

Tuttavia la soppressione di tale meccanismo di controllo ha prodotto giocoforza un più frequente ricorso ai servizi del Difensore civico: nel solo anno 2003 il numero dei casi concernenti i Comuni ha registrato un'impennata del 37 per cento, passando dai 274 casi del 2002 a 739 casi nell'anno successivo.

Il 4 aprile 2004 fu l'ultimo giorno di lavoro per Werner Palla: nei suoi quasi dodici anni di servizio alla guida della Difesa civica si erano rivolte a lui circa 25.000 persone, per un totale di 8.674 pratiche trattate. Di queste, oltre il 71 per cento era stato poi risolto con soddisfazione del ricorrente, ovvero del cittadino.

Tra i problemi segnalati dai cittadini una parte preponderante ebbe per oggetto anche nell'era Palla i settori dell'urbanistica e dell'edilizia abitativa. Ad essi si aggiunse il tema delle vaccinazioni obbligatorie, che dal 1994, anno dell'introduzione dell'obbligo di legge, sollecitò ripetutamente l'attenzione della Difesa civica. La norma secondo cui i bambini e ragazzi non vaccinati contro l'epatite B non potevano essere ammessi alla scuola dell'obbligo o agli esami di licenza suscitò notevoli perplessità nello stesso Difensore civico. Alla fine dovette intervenire addirittura il Capo dello Stato: il D.P.R. 26 gennaio 1999, n. 355 stabilì che la mancata certificazione non comporta il rifiuto di ammissione dell'alunno alla scuola dell'obbligo o agli esami. Negli ultimi anni aumentarono sensibilmente anche i reclami relativi a casi

Ai 4 d'aurì dl 2004 à Werner Palla laurè l'ultim dé. Tratan le tëmp de süa inćiaria che â doré feter dodesc agn él stè incër 25.000 porsones che à damanè consëi dal defensur popolar, al ê gnü daurì avisa 8.674 ać. Passa le 71 porcënt de chisc caji podô gnì destrigà a bëgn dl retlamadù, chël ô dì dl zitadin.

Pro les plüres di zitadins dominâl ińće tl tëmp dla ińciaria de Palla i problems lià ala urbanistica y al frabiché. Nü laprò ê l'argomënt dl dovëi de vazinaziun, cun chël che la defenüda zivica se dê jö dal 1994 (ann che al ê gnü portè ite le dovëi) incà. La regolamentaziun che i pici mituns che ne podô nia mostrè sö la vazinaziun cuntra l'epatita B ne gnô nia ametüs tla scora d'oblianza o al ejam de maturité, ne gnô gnanca capida dal defensur popolar. Ala fin jôl ćinamai debojëgn dla intervenziun dl presidënt de stat. Tres decret (26 de jenà dl 1999, nr. 355) gnôl deliberè che i scolars che ne podô nia mostrè sö la zertificaziun dles vazinaziuns ne gnô nia stlüć fora dala scora o dai ejams. Dassënn aumentades ê ti ultims agn ińće les plüres porvia di desturbs dla vera, bele ma danter le 2001 y

ständnis. Schlussendlich bedurfte es sogar der Intervention des Staatspräsidenten. Per Dekret (26. Jänner 1999, Nr. 355) wurde beschlossen, dass die Nichtvorlage der Impf-Bestätigung nicht die Ablehnung der Zulassung des Schülers zur Schule oder zu den Prüfungen zur Folge hat. Stark zugenommen haben in den letzten Jahren auch die Klagen wegen Lärmbelästigung, alleine zwischen 2001 und 2003 wurden 30 Sammelklagen von betroffenen Anrainern eingebracht – meist ohne Erfolg. Pallas Vorschläge und Anregungen für Gesetzesänderungen fanden bei den verantwortlichen Politikern wenig Widerhall. Von Erfolg gekrönt waren aber seine Bemühungen bei der Novellierung des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft, freute sich Palla in seinem Abschlussbericht 2001 – 2003.

di inquinamento acustico; nel solo triennio 2001-2003 furono ben 30 i reclami collettivi presentati – il più delle volte senza esito alcuno – da gruppi di residenti delle aree interessate. Le proposte e gli spunti suggeriti da Palla per una revisione della normativa in materia non trovarono mai molta eco tra i responsabili politici. Maggior fortuna ebbe invece il suo impegno per la revisione della legge provinciale sulla Difesa civica, come sottolineò con soddisfazione lui stesso nella relazione 2001-2003.

le 2003 êl rové ite 30 plüres coletives de convijins atocà - por le plü zënza suzès. Les propostes y i impulsc de Palla por les mudaziuns dla lege gnô tutes sö dai politics responsabli cun püćia ressonanza. Te süa relaziun finala 2001-2003 ê Palla contënt da odëi sciöche sü sforc pro l'emendamënt dla lege provinziala sön la defenüda zivica gno incoronà de suzès.

11

Erstmals führt eine Frau die Volksanwaltschaft an
Per la prima volta una donna alla guida della Difesa civica
Por le pröm iade n'ëra a će dla defenüda zivica

Nach Werner Palla wurde mit Burgi Volgger erstmals eine Frau Südtiroler Volksanwältin. Die gelernte Juristin, Oberschullehrerin und ausgebildete Mediatorin in Strafsachen wurde bekannt als Präsidentin des Vereins „la strada – Der Weg". Dieser Verein führt in Südtirol Wohngemeinschaften für Jugendliche, Jugendzentren und eine Therapie-Gemeinschaft für Drogensüchtige. Im April 2004 trat Burgi Volgger ihr Amt an. Sie unterstrich von Beginn an die Vermittler-Rolle der Volksanwaltschaft. **Volgger war sofort bemüht, die Kommunikation mit den Ämtern und den Beamten zu verbessern. Sie versuchte neue Wege aufzuzeigen und neue Türen zu öffnen.** Vorurteile gegen die Volksanwaltschaft und bestehende Spannungen wurden durch ihre Überzeugungsarbeit nach und nach abgebaut.

Erste Früchte trug dies in der Zusammenarbeit mit den Sanitätseinheiten. In den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran wurden 2004 Arbeitsgruppen eingeführt, welche sich mit den Beschwerden, die an die

Dopo Werner Palla toccò per la prima volta a una donna guidare la Difesa civica della provincia di Bolzano. Burgi Volgger, laureata in giurisprudenza, insegnante di scuola media superiore e mediatrice penale, era conosciuta per il suo ruolo di presidente dell'associazione "La strada – Der Weg", che in provincia di Bolzano gestisce comunità alloggio per minori, centri giovani e una comunità terapeutica per tossicodipendenti. Assunta la carica di Difensora civica nell'aprile 2004, essa ne sottolineò fin dal principio il ruolo mediativo. **Volgger puntò da subito a migliorare la comunicazione con i vari uffici e funzionari, cercando di aprire nuove strade e nuovi canali di relazione** e portando avanti nei confronti delle amministrazioni un'opera di persuasione che permise di abbattere progressivamente pregiudizi e tensioni gravanti sui rapporti con la Difesa civica.

I primi frutti si videro nella collaborazione con le Unità sanitarie. Presso le Aziende sanitarie di Bolzano e di Merano furono istituiti nel 2004 appositi gruppi di lavoro

Do da Werner Palla gnôl metü cun Burgi Volgger por le pröm iade te Südtirol n'ëra sciöche defensuria popolara. La iurista imparada fora, insegnanta dles scores altes y mediadëssa te chestiuns penales s'â fat n inom sciöche presidënta dla assoziaziun „La strada - Der Weg". Chësta assoziaziun à te Südtirol comunitês d'abitaziun por jogn, zëntri jonii y na comunité de terapia por drogà. D'aurì dl 2004 à Burgi Volgger surantut la inćiaria. Ara sotrissâ daimpröma incà la importanza dl mediadù tla defenüda zivica. **Volgger se sforzâ atira de miorè la comunicaziun cun i ofizi y i impiegać y porvâ de mostrè sö trus nüs y de daurì portes nöies.** Tres so laûr de convinziun ân tres demanco preiudizi cuntra la defenüda zivica y les tenjiuns bele dan man.

I pröms früć podôn cöie tla colaboraziun cun les unitês sanitares. Dl 2004 gnôl metü sö ti ospedai da Balsan y Maran grups de laûr che se dê jö cun les retlamaziuns portades dant ala defenüda zivica. Inće na colaboradëssa dla defenüda zivica, che Volgger â inćiarié sciöche esperta por les chestiuns di paziënć, tolô pert a chëstes incuntades.

Volksanwaltschaft herangetragen wurden, beschäftigten. Auch eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft, die Volgger als Expertin für Patientenanliegen in der Volksanwaltschaft einsetzte, nahm an diesen Treffen teil.

In ihrem ersten Wirkungsjahr hatten sich über 2500 Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt. **Ein Drittel von ihnen fühlte sich von der öffentlichen Verwaltung ungerecht oder unkorrekt behandelt und suchte in der Volksanwältin eine Unterstützerin.** Die Anzahl dieser Bürger stieg von Jahr zu Jahr. Ein weiteres Drittel waren ratsuchende Bürger, die oft nicht mehr wollten, als eine rasche und neutrale Beratung der Volksanwaltschaft.

Das letzte Drittel setzte sich aus zwei Gruppen zusammen. Jene Bürger, die schon bei allen Ämtern und Politikern vorgesprochen hatten und die sich, oft auch in schierer Verzweiflung, als letzte Instanz an die Volksanwaltschaft wandten. Volgger schreibt in ihrem Jahresbericht, *„dass es sich hier meist um aussichtslose Fälle handelte"*. Hier war es die Aufgabe der Volksanwaltschaft, diesen Bürgern mitzuteilen, dass ihr Anliegen nicht nach ihren Wünschen erledigt werden könnte. Die zweite Gruppe waren Menschen mit persönlichen Schwierigkeiten, die, oft auch unverschuldet, in eine soziale Notlage rutschten. Hier ging es weniger um eine Rechtsberatung, sondern viel mehr um konkrete Lebenshilfe. Die Volksanwaltschaft pflegt einen regen Kontakt mit den vielen öffentlichen

incaricati di esaminare i ricorsi presentati alla Difesa civica; ne faceva parte anche una collaboratrice della Difesa civica incaricata da Burgi Volgger di occuparsi specificamente delle questioni relative all'ambito sanitario.

Nel primo anno di attività della nuova Difensora civica si sono rivolte ai suoi uffici oltre 2.500 persone. **Di queste, un terzo lamentava di aver subito un trattamento ingiusto o scorretto da parte della pubblica amministrazione e cercava nella Difesa civica un sostegno alle proprie istanze;** questo tipo di reclami è andato aumentando di anno in anno. Un altro terzo era costituito da cittadini che semplicemente chiedevano alla Difensora civica un consiglio rapido e neutrale su determinate controversie.

Del terzo gruppo fanno parte due categorie di persone: innanzitutto quelle che si sono già rivolte a tutti gli uffici e a tutti i politici e che ora, spesso in preda alla più totale disperazione, vedono nella Difesa civica "l'ultima spiaggia". Di loro Burgi Volgger scrive nel proprio rapporto annuale che "*si tratta il più delle volte di casi senza speranza*", dove il compito della Difesa civica è quello di spiegare agli interessati che il loro problema non può essere risolto come essi vorrebbero. Il secondo gruppo comprende invece soggetti con difficoltà personali, finiti – spesso senza colpa – in situazioni di grave disagio sociale e bisognosi non tanto di consulenza legale quanto piuttosto di un concreto sostegno materiale. A secon-

Te so pröm ann d'atività êl stè passa 2.500 zitadins che â damanè aiüt pro la defenüda zivica. **N terz de ëi se sintî tratà iniustamënter o nia coretamënter tl'aministraziun publica y chirî sostëgn da pert dla defensuria popolara.** Le numer de chisc zitadins chersciô da ann a ann. N ater terz ê zitadins che chirî consëi, che n'orô gonot nia deplü co na consulënza debota y neutrala da pert dla defenüda zivica.

L'ultim terz ê metü adöm da dui grups. Chi zitadins che â bele baié cun düć i ofizi y politics y che damanâ, gonot inće por blota desperaziun, sciöche ultima istanza la defenüda zivica. Volgger scrî te süa relaziun anuala, *„che ara se trata chilò por le plü de caji zënza speranza"*. Chilò â la defenüda zivica le dovëi de ti comuniché ai zitadins che sües chestiuns ne podô nia gnì destrigades aladô de sü dejiders. Le secundo grup ê metü adöm da porsones cun dificoltês personales, gonot slizià te na situaziun de bojëgn soziala inće zënza n'avëi degöna colpa. Chilò nen jôra manco de na

und privaten sozialen Einrichtungen des Landes, die Hilfesuchenden wurden dann dahin gezielt und persönlich weitergeleitet. Im Jahr 2007 haben erstmals mehr als 3000 Menschen die Hilfe und den Rat des Volksanwaltes gesucht.

In ihrem ersten Jahr haben drei weitere Gemeinden die Vereinbarung mit der Volksanwältin abgeschlossen. **Somit konnten sich erstmals über 50 Prozent der Gemeinden und über 70 Prozent der Bevölkerung vom Gemeindevolksanwalt Informationen einholen.** Der Zuspruch in diesem Bereich war ungebrochen hoch. Es häuften sich vor allem die Fälle der Lärmbelästigung durch öffentliche Lokale und aufgrund des steigenden Verkehrs. Nicht nur die Bürger wandten sich an den Volksanwalt, auch Bürgermeister erbaten von der Volksanwaltschaft Auskunft, um in bestimmten Fällen schneller und unbürokratischer handeln zu können.

da del bisogno specifico queste persone vengono di volta in volta indirizzate a una delle numerose strutture sociali pubbliche o private operanti nel territorio provinciale, con le quali la Difesa civica intrattiene da sempre stretti contatti. Nell'anno 2007 il numero di persone che si sono rivolte alla Difesa civica per avere aiuto o consiglio ha superato per la prima volta la soglia delle 3.000 unità.

Nel primo anno di attività di Burgi Volgger tre nuovi Comuni stipularono con la Difesa civica la convenzione che consentiva ai propri cittadini di avvalersi del Difensore civico provinciale per le questioni di interesse comunale. **Si arrivava così per la prima volta a garantire il servizio del Difensore civico comunale a più della metà dei comuni della provincia e a oltre il 70 per cento della popolazione complessiva.** Il numero di segnalazioni e reclami pervenuti in questo settore è sempre rimasto elevato, con una prevalenza di casi relativi all'inquinamento acustico provocato dalla vicinanza di esercizi pubblici o di vie di comunicazione sempre più trafficate. Ma non solo i semplici cittadini, anche qualche sindaco ha richiesto la consulenza della Difesa civica per riuscire a risolvere determinate questioni in maniera rapida e non burocratica.

consulënza iuridica co plütosc de n aiüt vital concret. La defenüda zivica mantëgn n bun contat cun tröpes istituziuns soziales publiches y privates dla Provinzia, chi che chirî aiüt gnô porchël menà inant avisa y personalmënter te chëstes. Dl 2007 à por le pröm iade plü co 3.000 porsones chirì aiüt y consëi pro le defensur popolar.

Te so pröm ann à trëi d'atri comuns stlüt jö la convenziun cun la defensuria popolara. **Insciö podô por le pröm iade sura le 50 porcënt di comuns y sura le 70 porcënt dla popolaziun damanè do informaziuns dal defensur popolar de comun.** Le ressonn te chësc ćiamp ê ma inant alt. Al s'amudlâ dantadöt i caji por desturbs de vera tres locai publics y dl trafich che chersciô tres deplü. Nia ma i zitadins ne damanâ le defensur popolar, inće ombolć periâ la defenüda zivica do informaziuns por podëi tratè cer' caji plü debota y te na manira nia burocratica.

12

Ein Zukunftsprofil für die Südtiroler Volksanwaltschaft
Una visione strategica per la Difesa civica della provincia di Bolzano
N profil por le dagnì dla defenüda zivica de Südtirol

Im Sommer 2004 wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die sich mit dem Thema Kinder- und Jugendanwalt auseinandersetzen sollte. Auch Volksanwältin Volgger gehörte dieser Gruppe an. Laut Gesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, darf die Volksanwältin Mitarbeiter mit spezifischen Angelegenheiten betrauen. **Solche Spezialisten waren für den Bereich Umwelt, Sanität und Kinder- und Jugendliche vorgesehen.** Bis dahin wurde aber nur eine Mitarbeiterin mit Patienten-Angelegenheiten betraut, für Kinder- und Jugendbelange wurde bisher noch keine eigene Mitarbeiterin ernannt.

Der Staat war auf diesem Sektor untätig, also haben einige Regionen autonom gehandelt und einen Kinder- und Jugendanwalt auf regionaler Ebene installiert. Es war ein langgehegter Wunsch des Jugendrings, dass auch in Südtirol einen eigenständigen Kinder- und Jugendanwalt nach österreichischem Muster eingerichtet werde. Volgger war der Meinung, dass die Volksanwaltschaft durchaus in der Lage sei, die Kinder und Jugendanliegen wirksam zu vertreten.

Nell'estate 2004 venne istituito un gruppo di lavoro incaricato di affrontare la tematica del Garante dei minori. Anche la Difensora civica Volgger fu chiamata a farne parte. La legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, consentiva al Difensore civico di affidare a singoli collaboratori **la trattazione di questioni specifiche concernenti la tutela dell'ambiente, il settore sanitario e i minori,** ma fino a quel momento la Difesa civica disponeva unicamente di una referente specifica per i reclami inerenti all'ambito sanitario; la tutela dei minori non aveva ancora un referente proprio.

In assenza di un intervento statale nel settore, alcune Regioni decisero di agire autonomamente insediando un Garante dei minori a livello regionale. Da tempo il "Südtiroler Jugendring" auspicava che anche in provincia di Bolzano fosse introdotta, su modello dell'analoga istituzione austriaca, la figura del Garante dei minori a tutela delle istanze dei più piccoli e Burgi Volgger era dell'avviso che la Difesa civica fosse pienamente in grado di svolgere con efficacia tale funzione.

D'isté dl 2004 gnôl metü sö n grup de laûr che dê se dè jö cun le tema dl avocat por mituns y jogn. Inće la defensuria popolara Volgger aldî pro chësc grup. Aladô dla lege di 10 de messè dl 1996, nr. 14 po la defensuria popolara inćiarié colaboradus cun chestiuns spezifiches. **De te' spezialisć ê preodüs por le ćiamp dl ambiënt, dla sanité y di mituns y i jogn.** Ćina ilò indere gnôl ma inćiarié na colaboradëssa cun chestiuns che â da nen fà cun paziënć, por i bojëgns de mituns y de jogn n'êl gnü nominé degöna colaboradëssa aposta.

Le stat ne fajô nia te chësc setur, porchël à n valgönes regiuns agì autonomamënter y metü sö defensurs por mituns y jogn a livel regional. Al ê n dejidêr sot dl zënter di jogn, che al gniss inće metü sö te Südtirol n defensur aposta por mituns y jogn aladô dl model austriach. Volgger ê dla minunga che la defenüda zivica foss a pora nia tla condiziun da podëi rapresentè cun efiziënza les chestiuns di mituns y di jogn.

Canche al metô man de se lascè aldì rapresentanzes de d'atri interesc y che chisc pretenô inće n so defensur popolar por sües

Als sich weitere Interessensvertretungen zu Wort meldeten und ebenfalls einen eigenen Volksanwalt für ihre Belange forderten, stellte sich für die Volksanwältin *„die Frage, wie sie die besonderen Anliegen berücksichtigen und gleichzeitig die Zersplitterung der Rechtseinrichtung „Volksanwaltschaft" vermeiden kann."* **Volgger verfasste ein „Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft". Als Lösung für die verschiedenen Wünsche schwebte ihre ein „Haus der Volksanwaltschaft" vor,** welches unter einem gemeinsamen Dach neben den allgemeinen Bürgeranliegen auch spezialisierte Bereiche für Patientenanliegen und Anliegen von Kindern und Jugendlichen beherbergt. Bei Bedarf könnten in der Volksanwaltschaft weiter spezielle Bereiche ausgewiesen werden, beispielsweise für Senioren, Menschen mit Behinderung und Einwanderer. *„Ziel ist die ganzheitliche und bürgerfreundliche Wahrnehmung der Anliegen, die der Notwendigkeit einzelner Sachbereiche nach Spezialisierung Rechnung trägt"*, schreibt Volgger. *„Das parallele Tätigwerden mehrer Strukturen soll vermieden werden; für alle Bürger soll es eine einheitliche Anlaufstelle geben, um Beschwerden im öffentlichen Bereich vorzubringen."*

Erste Schritte in Richtung Spezialisierung wurden unternommen. Um die Patientenanliegen kümmert sich ausschließlich eine Mitarbeiterin, die als eine Art Patientenanwältin arbeitet. Sie hält nun auch in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck monatliche Sprechstunden

Col tempo iniziarono a farsi avanti anche altre categorie rivendicando l'istituzione di un apposito ufficio di tutela per le loro specifiche istanze, cosa che portò la Difensora civica a chiedersi come fosse possibile "*rispondere alle diverse esigenze evitando nel contempo che l'istituzione 'Difesa civica' ne uscisse frammentata*". **Burgi Volgger formulò pertanto una "visione strategica della Difesa civica altoatesina" ipotizzando la realizzazione di una "Casa della Difesa civica"** che accogliesse sotto un unico tetto – accanto agli uffici preposti alla tutela degli interessi dei cittadini intesi in senso generale – anche dei referenti istituzionali specifici per le questioni inerenti il settore sanitario e quello dei minori, non escludendo la possibilità di prevedere in futuro ulteriori referenti specializzati in ambiti particolari come quelli degli anziani, della disabilità e dell'immigrazione. "*L'obiettivo è quello di dare una risposta complessiva con un approccio snello e informale ai diversi problemi sollevati dai cittadini, tenendo conto della necessaria specializzazione richiesta da determinati settori,*" scrive Burgi Volgger, "*evitando di avere più strutture operanti in parallelo e offrendo a tutti i cittadini un unico 'sportello' di riferimento al quale presentare i propri reclami relativi al settore pubblico.*"

Si avviarono così i primi passi verso una progressiva specializzazione. Le istanze relative all'ambito ospedaliero e sanitario sono oggi affidate a un'unica collaboratrice, che risponde direttamente alla titolare della Difesa civica e funge per così dire da difensora civica dei pazienti", i quali pos-

ghiranzes, se fajô la defensuria popolara *„la domanda tan inant che al podô gnì tignì cunt di interesc particolars y tl medem tëmp inće evité che la istituziun iuridica defenüda zivica se spidiciass"*. **Volgger â metü adöm n „profil por le dagnì dla defenüda zivica te Südtirol". Sciöche soluziun por i dejiders desvalis âra tl će na „ćiasa dla defenüda zivica",** che dê ti dè alberch sot a un n tët ite ales domandes di zitadins generales y a ćiamps spezifics por les chestiuns de paziénć y por chëres de mituns y de jogn. Tl caje de bojëgn podess la defenüda zivica inće dè ia d'atri ćiamps spezifics, por ejëmpl por jënt atempada, porsones cun impedimënt fisich y imigrà. *„Le fin é chël de se rënde cunt daldöt y dlungia i zitadins de ći bojëgns che ai à, insciö che al vëgn tignì cunt di singui ćiamps aladô dla spezialisaziun"*, scrî Volgger. *„L'ativité paralela te de plü strotöres dess gnì evitada; por düć i zitadins déssel gnì pité na portina unitara olache an po portè dant retlamaziuns tl ćiamp publich."*

Al gnô fat i pröms vari tla direziun de na spezialisaziun. Na colaboradëssa aposta se fistidiëia dles chestiuns di paziénć; chësta laôra sciöche na sort de defensuria por i

ab, ist aber immer noch der Volksanwältin weisungsgebunden. Zudem wurden auf Drängen von Volksanwältin Volgger die rechtlichen Grundlagen für die Errichtung einer Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen geschaffen. Die Schlichtungsstelle ist ein langgehegter Wunsch der Volksanwaltschaft. Bereits Volksanwalt Palla wies immer wieder auf die Wichtigkeit so einer Stelle hin, besonders bei angeblichen Behandlungsfehlern wäre ihre Arbeit von Vorteil für beide Konfliktparteien. Das Konzept wurde gemeinsam mit dem Ressort für Gesundheit, der Patientenvertretung des Krankenhauses Innsbruck und der Ärzte-Kammer ausgearbeitet.

Am 3. Oktober 2005 lud Volksanwältin Volgger zu einer internationalen Tagung zum Thema „Volksanwaltschaft in Europa – Zukunftsperspektiven in Südtirol“ nach Bozen ein. Neben der Kinder- und Jugendanwältin Tirols war auch der Jugendanwalt der Region Friaul Julisch Venetien, der Volksanwalt der Region Toskana, der Tiroler Patientenanwalt, der österreichische Volksanwalt und der Ombudsmann des Kantons Zürich gelasono rivolgersi a lei anche nel corso delle apposite udienze mensili fissate presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico. Su sollecitazione della Difensora Volgger sono state inoltre poste le basi giuridiche per l'istituzione di una Commissione conciliativa per questioni di responsabilità medica. Tale organismo era da sempre negli obiettivi della Difesa civica: già Werner Palla ne aveva ripetutamente richiamato l'importanza nel corso del suo mandato, sottolineando che essa avrebbe consentito di affrontare con mutuo vantaggio delle parti soprattutto i casi di presunti errori clinici. Il progetto è stato elaborato in stretta collaborazione con il Dipartimento alla sanità, l'Autorità garante per i diritti del malato presso l'Ospedale di Innsbruck e l'Ordine dei medici.

Il 3 ottobre 2005 si è svolto a Bolzano il convegno internazionale "Difese civiche in Europa: quale futuro per la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano?" promosso dalla Difensora civica Volgger, cui hanno preso parte, oltre alla Garante per i minori del Land Tirolo, anche il Garante dell'infanzia e dell'adolescenza della Regione Friuli-Venezia Giulia, il Difensore civico della Regione Toscana, il Garante per i diritti del Malato del Land Tirolo, il Difensore civico austriaco e l'Ombudsman del Canton Zurigo. L'istituzione del Garante per l'infanzia e l'adolescenza della provincia di Bolzano, avvenuta con legge provinciale 26 giugno 2009, n. 3, si deve non da ultimo allo stimolo derivante dai risultati positivi evidenziati dai vari terpaziénć. Ara tëgn śëgn inće udiënzes ti ospedai da Balsan, Maran, Porsenù y Bornech, mo ara é tres liada ales indicaziuns dla defensuria popolara. Implü à la defensuria popolara Volgger sburlé che al gniss cherié les fondamëntes iuridiches por mëte sö na portina de apajada che à da nen fà cun les chestiuns de responsabilité dl dotur. La portina de apajada é n dejidêr che la defenüda zivica â bele dî. Bele le defensur popolar Palla â tres indô mostrè sö la importanza de n te' post, dantadöt tl caje de fai de tratamënt foss so laûr stè n vantaje por trames les partides en conflit. Le conzet gnô laurè fora adöm cun le ressort por la sanité, la rapresentanza di paziénć dl ospedal da Desproch y l'ordinn di doturs.

Ai 3 de otober dl 2005 à la defensuria popolara Volgger invié a Balsan a n convëgn internazional sön l'argomënt „defenüda zivica te Südtirol - prospetives por le dagnì t'Europa“. Dlungia la defensuria por mituns y jogn dl Tirol âra ince invié le defensur por jogn dla regiun Friuli Venezia Giulia, le defensur popolar dla regiun Toscana, le defensur por paziénć dl Tirol, le defensur popolar austriach y l'*ombudsman* dl ćiantun Turic. Tla finada à ince i resultać di paîsc rapresentà al convëgn portè pro che al gniss metü sö te Südtirol n avocat por mituns y jogn aposta. Cun la lege di 26 de jügn dl 2009, nr. 3 él gnü cherié l'avocatöra por mituns y jogn te Südtirol. Simon Tschager é gnü lité ai 6 de mà dl 2010 dal Conśei Provinzial de Südtirol sciöche pröm avocat por mituns y jogn de Südtirol.

den. Schlussendlich trugen auch die Ergebnisse, der bei der Tagung vertretenen Länder dazu bei, dass in Südtirol ein eigener Kinder- und Jugendanwalt eingesetzt werden sollte. Mit dem Landesgesetz vom 26. Juni 2009, Nr. 3, wurde die Kinder- und Jugendanwaltschaft in Südtirol ins Leben gerufen. Simon Tschager wurde am 6. Mai 2010 vom Südtiroler Landtag zum ersten Südtiroler Kinder- und Jugendanwalt gewählt.

Das „Haus der Volksanwälte" wurde zum Teil auch umgesetzt. Im November 2010 ist die Volksanwaltschaft in ihren heutigen Sitz in die Cavourstraße 23 umgezogen. Im zweiten Stock befinden sich die hellen und großzügigen Büroräume. Im ersten Stock desselben Hauses sitzt die Kinder- und Jugendanwältin. Der Landesbeirat für Kommunikationswesen ist ebenfalls in diesem Haus untergebracht. Das Konzept hat sich bewährt, die Zusammenarbeit zwischen diesen drei Einrichtungen funktioniert, auch dank der räumlichen Nähe, reibungslos.

ritori presenti al convegno. Il primo a ricoprire la carica di Garante fu Simon Tschager, eletto dal Consiglio provinciale di Bolzano il 6 maggio 2010.

Nel frattempo il progetto di una "Casa della Difesa civica" ha trovato una prima parziale realizzazione. Nel novembre 2010 gli uffici della Difesa civica si sono trasferiti nella sede attuale in via Cavour 23, dove occupano gli ampi e luminosi locali del secondo piano, mentre al primo piano ha sede la Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Nello stesso stabile è ospitato anche il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intuizione si è rivelata vincente: grazie anche alla vicinanza fisica la collaborazione tra queste tre istituzioni funziona ottimamente.

La „ćiasa di defensurs popolars" gnô inće en pert realisada. De novëmber dl 2010 à la defenüda zivica traslochè te süa sënta atuala tla Strada Cavour 23. Tla secunda alzada él i gragn ofizi bi lominusc. Tla pröma alzada dla medema ćiasa él l'avocata por mituns y jogn. Le consëi provinzial por la comunicaziun é inće aćiasè tl medem frabicat. An à capì che le conzet va bun, la colaboraziun danter chëstes trëi istituziuns funzionëia zënza problems, inće por mirit dla vijinanza fisica.

13

Große Überzeugungsarbeit
Un'intensa opera di persuasione
Gran laûr de convinziun

Seit 1993 besteht für die Südtiroler Gemeinden die Möglichkeit, eine Konvention mit der Volksanwaltschaft zu unterzeichnen. Durch dieses Abkommen können sich die Bürger der Gemeinden bei Verwaltungsfragen an die Volksanwaltschaft wenden. Zu Volggers Amtsantritt hatte aber lediglich knapp die Hälfte der Gemeinden diese Konvention unterzeichnet.

2006 stand die Novellierung der Gemeindesatzungen an. Mit einem Brief an alle Bürgermeister startete Volgger eine Generaloffensive. *„Besonders in Gemeinden, wo es enge Familienbande gibt, wenden sich die Bürger gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie sie als unabhängige Einrichtung empfinden, die nicht in das Dorfgeschehen verwickelt ist. Wie Sie wissen, kann eine Gemeinde noch so bürgernah und verfahrensgerecht handeln, es gibt immer Bürger, die jede Auskunft der Gemeindevertreter hinterfragen.“*, schrieb Volgger. Das Ergebnis war, dass sich alle 116 Gemeinden Südtirols entschlossen, in ihrer Satzung die Einrichtung der Volksanwaltschaft vorzusehen.

Dal 1993 i Comuni della provincia di Bolzano possono stipulare con la Difesa civica un'apposita convenzione che consente ai propri cittadini di rivolgersi al Difensore civico provinciale nelle controversie che riguardano le rispettive amministrazioni comunali. All'epoca dell'elezione di Burgi Volgger a Difensora civica, però, meno della metà dei Comuni aveva provveduto a sottoscrivere la convenzione.

Nel 2006, allorché questi furono chiamati a rinnovare i propri statuti, la Difensora civica avviò un'azione su vasta scala con una lettera indirizzata a tutti i sindaci. *"Soprattutto nei comuni in cui è presente una fitta rete di parentele la gente si rivolge volentieri alla Difesa civica, percepita come istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese. Come tutti sanno, per quanto limpida e corretta possa essere l'azione di un comune, vi saranno sempre dei cittadini che metteranno in dubbio ogni decisione adottata dai suoi amministratori"*, scriveva Burgi Volgger. Il risultato fu che tutti e 116 i comuni della provincia di Bolzano decisero di prevedere espressamente nel proprio statuto l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1993 incà à i comuns de Südtirol la poscibilité de firmé na convenziun cun la defenüda zivica. Cun chësta acordanza po i zitadins di comuns damanè la defenüda zivica tl caje de chestiuns aministratives. Canche Volgger â surantut süa inćiaria â indere apëna mec i comuns sotescrit chësta convenziun.

Dl 2006 êl da fà l'emendamënt di statuć de comun. Cun na lëtra a düć i ombolć é Volgger piada ia cun na ofensiva generala. *„Dantadöt te comuns, olache al é lians familiars strënć, damana i zitadins ion la defenüda zivica, ćiodiche ai la sënt scióche istituziun independënta, che n'é nia trata ite te ći che al sozed te paîsc. Scióche I savëis po n comun agì ćiamò n iade tan dlungia i zitadins y aladô di prozedimënć, che al sarà dagnora zitadins che damana do vigni informaziun di rapresentanć de comun“*, scriô Volgger. Le resultat ê che düć i 116 comuns de Südtirol tolô la dezijiun de odëi danfora te so statut la istituziun dla defenüda zivica.

Volgger hat viel Zeit aufgewendet, um das Vertrauen der Gemeinden zu erlangen. In unzähligen persönlichen Gesprächen mit den Bürgermeistern, den Gemeindereferenten und den Gemeindesekretären, hat sie versucht zu erklären, wo die Vorteile einer solchen Zusammenarbeit liegen. **„Erst als die Gemeinden eine Intervention der Volksanwaltschaft als Chance für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit und der Beziehungen mit den Bürgern verstanden, war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich.“,** betont Volgger im Jahresbericht 2006. Im diesem Jahr haben schließlich ganze 36 der 116 Gemeinden die Konvention unterschrieben. 2007 folgten weitere zehn Gemeinden. 2010 schließlich unterschrieben mit Lajen (am 14. April) und Taufers im Münstertal (am 13. Mai) auch die letzten beiden Gemeinden die Konvention.

Heute haben sich alle Gemeinden zur Zusammenarbeit mit der Volksanwältin verpflichtet. Jeder Bürger des Landes darf sich in einem Streitfall mit seiner Gemeinde an die Volksanwaltschaft wenden. Die Anzahl der behandelnden Fälle ist deshalb

Burgi Volgger ha dedicato molto tempo a ottenere la fiducia dei Comuni, cercando di evidenziare i vantaggi di tale collaborazione nel corso di innumerevoli colloqui personali con sindaci, assessori e segretari comunali. **“Una collaborazione costruttiva è divenuta possibile solo dopo aver persuaso i comuni che l’intervento della Difesa civica poteva offrire l’opportunità di migliorare l’attività amministrativa e i rapporti con i cittadini”,** sottolinea la Difensora civica nella relazione sull’attività 2006, anno in cui la convenzione fu sottoscritta da ben 36 dei 116 Comuni. Altri dieci si aggiunsero nel 2007. Nel 2010 infine la convenzione si è estesa agli ultimi due comuni, Laion (14 aprile) e Tubre (13 maggio).

Oggi tutte le amministrazioni comunali si sono impegnate a collaborare con la Difensora civica, e ogni cittadino della provincia può rivolgersi alla Difesa civica in caso di contenzioso con il proprio Comune. Naturalmente ciò ha fatto progressivamente lievitare il numero dei casi trattati. Spesso i cittadini si rivolgono alla Difensora civica perché si sono visti negare il diritto di ac-

Volgger à investì tröp tëmp por se davagné la crëta di comuns. Te n gröm de dialogs personai cun i ombolć, i referënć y i secreters de comun àra porvè de splighé ćiügn che ê i vantaji de na te’ colaboraziun. **„Impormò canche i comuns à odü ite na intervenziun dla defenüda zivica scióche oportunité por mioré l’ativité aministrativa y les relaziuns cun i zitadins éra jüda da laurè adöm te na manira costrutiva“,** sotlignëia Volgger tla relaziun anuala dl 2006. En chël ann à finalmënter 36 di 116 comuns sotescrit la convenziun. Dl 2007 él ćiamò gnü d’atri diesc comuns laprò. Dl 2010 finalmënter à cun Laiun (ai 14 d’aurì) y Türesc tla Val Müstair (ai 13 de mà) inće i ultims dui comuns firmé la convenziun.

Al dedaincö s’à düć i comuns impegné de laurè adöm cun la defensuria popolara. Vigni zitadin dla provinzia po damanè la defenüda zivica tl caje de na litiga cun so comun. Le numer di caji tratà é porchël tres indô chersciü ti ultims agn. Gonot damana i zitadins la defensuria popolara, ćiodiche al ti é gnü refodè de podëi ejaminé i documënć. Ti comuns él dlungia i problems iu-

in den letzten Jahren immer weiter angestiegen. Häufig wenden sich die Bürger an die Volksanwältin, weil ihnen die Akteneinsicht verweigert wurde. In den Gemeinden kommen neben den juristischen oft auch persönliche Probleme zum Tragen, gerade hier ist der nüchterne, emotionslose Blick von außen ein großer Vorteil für alle beteiligten Streitparteien.
In den großen Südtiroler Städten Bozen, Brixen und Meran wurden eigene kompetente Ansprechpersonen ausgewählt, die den Kontakt mit der Volksanwaltschaft pflegen. Das hat sich bewährt, dadurch wurde die Zusammenarbeit mit diesen Verwaltungen wesentlich verbessert.

cesso agli atti. Nei Comuni, poi, ai problemi di tipo giuridico si aggiungono frequentemente anche quelli di natura personale: in questi casi uno sguardo esterno obiettivo e distaccato porta beneficio per tutte le parti coinvolte.
I Comuni più grandi – Bolzano, Bressanone e Merano – hanno individuato dei collaboratori competenti specificamente incaricati di curare i contatti con la Difesa civica: un sistema che ha dato ottimi risultati e ha consentito di migliorare sensibilmente la collaborazione con le rispettive amministrazioni.

ridics gonot incé problems personai, propi chilò é la odlada ogetiva, zënza emoziuns da defora n gran vantaje por dötes les perts atocades dala litiga.
Tles gran citês de Südtirol Balsan, Porsenù y Maran él incé gnü chirì fora aposta porsones de referimënt competëntes, che se fistidiëia dl contat cun la defenüda zivica. An à odü ite che chësc é valch dër de ütl, insciö é la colaboraziun cun les aministraziuns dassënn miorada.

14

Angemessene Öffentlichkeitsarbeit
Informazione e comunicazione
N laûr cun le publich adatè

Seit der Gründung der Volksanwaltschaft hat sich Südtirol beträchtlich verändert. Die Stelle hat sich mittlerweile etabliert, die Volksanwaltschaft ist ein Begriff. **Eine ASTAT-Umfrage aus dem Jahre 2007 hat ergeben, dass drei von vier Südtirolern die Volksanwaltschaft kennen, mehr als die Hälfte wussten auch um ihre Aufgaben Bescheid.** Doch kommen immer noch viele Bürger mit falschen Vorstellungen zur Volksanwältin. Sie sehen in ihr eine Gratis-Anwältin in allen möglichen Streitfällen.

Um solchen Missverständnissen vorzubeugen und die Arbeit der Volksanwaltschaft zu erklären, wird seit 2000 eine Broschüre gedruckt. Volgger hat ihre Broschüre „Ihr gutes Recht" zum 25 jährigen Jubiläum der Institution überarbeitet, sie mit einigen Karikaturen des Südtiroler Künstlers Hanspeter Demetz versehen lassen und an 55.000 Südtiroler Haushalte verschickt. *„Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Tätigkeit nur dann effizient wahrnehmen kann, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und*

Negli anni seguiti alla fondazione della Difesa civica la nostra provincia ha subito profonde trasformazioni. L'istituzione si è nel frattempo radicata, il termine "Difesa civica" è diventato un concetto corrente. **Un'indagine ASTAT del 2007 ha rivelato che in provincia di Bolzano tre abitanti su quattro conoscono la Difesa civica e che la metà di loro ne conosce anche le funzioni.** Ciò non toglie che vi siano ancora molte persone con un'idea errata del Difensore civico, che considerano una sorta di avvocato gratuito pronto a difenderle in tutte le controversie legali immaginabili.

Onde prevenire tali malintesi e illustrare correttamente il lavoro della Difesa civica, dall'anno 2000 viene pubblicato un apposito opuscolo informativo. In occasione del 25. anniversario della Difesa civica Burgi Volgger ha rielaborato l'opuscolo "È un tuo diritto!" arricchendolo con una serie di vignette umoristiche disegnate dall'artista sudtirolese Hanspeter Demetz. La pubblicazione è stata poi inviata a 55.000 famiglie residenti nel territorio della provincia.

Da canche al é gnü metü sö la defenüda zivica s'à Südtirol dassënn mudé. La istituziun s'à intratan etablè, la defenüda zivica é oramai n conzet. **Na inrescida dl ASTAT dl 2007 à mostrè che trëi sön cater sudtirolesc conësc la defenüda zivica, plü co mec sa inće ćiügn che é sü dovëis.** Porimpò röiel tres ćiamò tröc zitadins adalerch cun idees falades sön la defensuria popolara. Ai vëiga te ëra na avocata debann por de vigni sort de litighes.

Por ti sciampè a de te' malintenüdes y por splighé le laûr dla defenüda zivica vëgnel stampè dal 2000 incà na brosciüra. Volgger à laurè fora süa brosciüra „Ihr gutes Recht" (Osc bun dërt) por le vintecinejim iubilê dla istituziun, ara l'à abelida cun n valgönes caricatöres dl artist sudtirolesc Hanspeter Demetz y ti l'à menada a 55.000 families de Südtirol. *„La defenüda zivica po ma se rënde cunt te na manira efiziënta de süa ativité istituzionala, sce ara é conesciüda y sce i zitadins y les zitadines sa ćiügn che é i dovëis y les competënzes dla defensuria popolara"*, scrî Volgger te süa relaziun anuala contlusiva dl 2008.

Zuständigkeiten der Volksanwältin Bescheid wissen", schreibt Volgger im abschließenden Jahresbericht 2008.

Neben der dreisprachigen Broschüre wurde auch ein neuer, benutzerfreundlicher Internetauftritt der Volksanwaltschaft erstellt. Das neue Portal bietet erstmals auch die Möglichkeit, Beschwerden online einzubringen. Die Art der Kontaktaufnahme hat sich seit Beginn der Einrichtung stark verändert. Während die Bürger in der Anfangsphase ihre Anliegen fast immer persönlich vorgetragen haben, brachten im Laufe der Zeit immer mehr Menschen telefonisch ihre Beschwerden vor. 2005 haben erstmals mehr Menschen mit der Volksanwaltschaft telefoniert, als persönlich vorgesprochen. **Ab 2006 war es auch möglich, Beschwerden und Anfragen per Email an die Einrichtung zu senden. Die Möglichkeit einer Online-Beschwerde wurde viel und gerne in Anspruch genommen.** 2007 verzeichnete die Volksanwaltschaft bei den schriftlich vorgebrachten Beschwerden erstmals mehr Online-Beschwerden als Briefe.

Die Hilfe des Volksanwaltes liegt heute also so nah wie nie. Die Bürger können ihre Anliegen im persönlichen Gespräch, telefonisch, per Post, Fax, E-Mail oder auch Online unterbreiten. 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.

"*La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze*", scrive Burgi Volgger nel suo resoconto sull'attività svolta nell'anno 2008.

Oltre all'opuscolo trilingue la Difesa civica ha curato anche il restyling della propria pagina web rendendola più agile e immediata. Il nuovo portale consente per la prima volta di inoltrare i reclami anche per via telematica. Le modalità con cui i cittadini contattano la Difesa civica hanno subito negli anni una profonda trasformazione. Se all'inizio la gente si presentava di persona per esporre le proprie istanze, con l'andar del tempo il numero di persone che contattava il Difensore civico telefonicamente per presentare un reclamo è andato progressivamente aumentando, fino a superare per la prima volta nel 2005 quello dei colloqui diretti. **Nel 2006 è stata introdotta la possibilità di inoltrare reclami e richieste anche per e-mail. Gli utenti ricorrono spesso e volentieri allo strumento del reclamo telematico;** nel 2007 il numero dei reclami online ha superato per la prima volta quello dei reclami inoltrati alla Difesa civica mediante la posta tradizionale.

Oggi quindi l'aiuto che può offrire il Difensore civico è a portata di mano come mai prima: i cittadini possono sottoporre le proprie istanze tramite un colloquio personale, al telefono, per posta, fax, e-mail oppure online. Oltre ai normali orari di ri-

Dlungia la brosciüra te trëi lingac él ince gnü metü adöm na plata internet nöia y saurida da d'adorè sön la defenüda zivica. Le portal nü pîta por le pröm iade ince la poscibilité de portè dant retlamaziuns online. Da canche la istituziun é gnüda metüda sö s'à la manira de tó sö contat dassënn mudé. Deperpo che i zitadins portâ dant sües chestiuns tla pröma fasa tan co dagnora personalmënter, nen êl cun le tëmp tres deplü che telefonâ. Dl 2005 à por le pröm iade de plü porsones telefonè impede baié personalmënter cun la defenüda zivica. **Dal 2006 incà vara ince da ti menè ala istituziun retlamaziuns y interpelaziuns por e-mail. La poscibilité de na retlamaziun online vëgn tuta ion y tröp en conscidraziun.** Dl 2007 à la defenüda zivica registré pro les retlamaziuns portades dant por scrit por le pröm iade de plü retlamaziuns online co lëtres.

Ince porchël é l'aiüt dl defensur popolar tan dlungia co mai. I zitadins po portè dant sües chestiuns te n dialogh personal, por telefonn, posta, fax, e-mail o ince online. Dlungia les udiënzes da vigni dé a Balsan tëgn la defensuria popolara regolarmënter udiënzes a Porsenù, Bornech, Maran, Neumarkt, Solaneres, Sterzing, Urtijëi y San Martin de Tor.

Ince ti media da vigni dé s'à la defensuria popolara dè da fà ativamënter. Dal 2006 incà vëgnel fora dui iadi al mëis tl foliet da vigni dé „Dolomiten" la rubrica „Ein Fall für die Volksanwaltschaft" (N caje por la defenüda zivica). Sön la basa de caji concreć

Auch in der Tagespresse wurde die Volksanwältin aktiv. Seit 2006 erscheint zweimal im Monat die Rubrik „Ein Fall für die Volksanwaltschaft“ in der Tageszeitung „Dolomiten“. Anhand von konkreten Fällen gibt Volgger Einblick in die Arbeit ihrer Einrichtung. 2008 wurde dieser Service auch für die italienischen Leser angeboten. In der Tageszeitung „Alto Adige“ erscheint die Rubrik „Il difensore civico risponde“ (heute trägt sie den Titel „La Difesa civica per te“). Durch all diese Maßnahmen ist es gelungen, die Volksanwaltschaft noch bekannter zu machen. Das hat sich unmittelbar auf die Arbeit der Einrichtung ausgewirkt. 2008 haben sich erstmals über 3000 Menschen an die Volksanwaltschaft gewandt und erstmals wurden über 1000 neue Fälle angelegt.

cevimento presso la sede di Bolzano, la Difensora civica ha un regolare calendario di udienze presso le sedi periferiche di Bressanone, Brunico, Egna, Merano, Ortisei, San Martino in Badia, Silandro e Vipiteno.

Anche i quotidiani locali danno spazio all’attività della Difesa civica. Dal 2006 il quotidiano “Dolomiten“ ospita con cadenza quindicinale la rubrica “Ein Fall für die Volksanwaltschaft”, in cui Burgi Volgger illustra, sulla base di casi concreti, l’operato dell’istituzione da lei diretta. Nel 2008 il servizio è stato esteso anche ai lettori italiani, che nel quotidiano “Alto Adige” trovano la rubrica “Il difensore civico risponde” (ora intitolata “La Difesa civica per te”). Tutti questi interventi hanno consentito di far conoscere meglio la Difesa civica, e ciò ha avuto riflessi immediati anche sull’attività dell’istituzione: nel 2008 il numero di persone che si sono rivolte alla Difesa civica ha superato per la prima volta la soglia delle 3.000 unità, quello dei nuovi casi ha sfondato per la prima volta il migliaio.

spliga Volgger le laûr de süa istituziun. Dal 2008 incà ti vëgnel pité chësc sorvisc inće ai leturs talians. Tl foliet da vigni dé „Alto Adige“ vëgnel fora la rubrica „Il difensore civico risponde“ (incö àra le titul „La Difesa civica per te“). Cun dötes chëstes mosöres éra jüda da fà conësce ćiamò deplü la defenüda zivica. Chësc à albü conseguënzes diretes sön le laûr dla istituziun. Dl 2008 él stè por le pröm iade passa 3.000 porsones che à damanè do pro la defenüda zivica y al é gnü daurì por le pröm iade passa 1.000 caji.

15

Neues Gesetz regelt die Aufgabe des Volksanwaltes
Un nuovo quadro normativo per la Difesa civica
La lege nöia regolamentëia le dovëi dl defensur popolar

Mit Art. 5 des Landesgesetzes vom 10. Juni 2008 wurde das Volksanwalt-Gesetz erneut ergänzt. Es wurde der Punkt „Programmierung und Durchführung der Tätigkeit" eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Volksanwalt innerhalb 15. September des Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag für das darauffolgende Jahr vorlegen muss. Das Landtagspräsidium muss diesem Plan zustimmen, erst danach wird er im Haushaltvoranschlag des Landes eingebaut und dem gesamten Landtag zur Genehmigung vorgelegt. Dadurch erhält die Arbeit der Volksanwaltschaft wesentlich mehr Gewicht. Bisher musste die Volksanwältin für jede Ausgabe einen Antrag an den Landtagspräsidenten stellen, erst danach konnte sie aktiv werden. **Die neue Regelung war also ein wesentlicher Schritt in die Richtung finanzielle Unabhängigkeit der Volksanwaltschaft von der Landtagsverwaltung.** *„Die Unabhängigkeit, auch mit Weisungsfreiheit und allen Garantien, ist doch nur eine halbe Sache, wenn nicht auch die finanzielle Unabhängigkeit dazu gehört"*, so Volgger.

L'art. 5 della legge provinciale 10 giugno 2008, n. 4, ha ulteriormente integrato la preesistente legge sulla Difesa civica introducendovi il punto "Programmazione e svolgimento dell'attività". Tale norma prevede che il Difensore civico presenti entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività corredato della relativa previsione di spesa per l'anno successivo. Il progetto programmatico deve essere approvato dalla Presidenza del Consiglio provinciale prima di essere inserito nel bilancio di previsione della Provincia ed essere sottoposto al Consiglio provinciale per l'approvazione definitiva. Ciò ha conferito maggiore autorevolezza all'operato della Difesa civica: fino ad allora infatti la Difensora civica, prima di poter effettuare qualsiasi spesa, doveva inoltrare un'apposita domanda al Presidente del Consiglio provinciale. **La nuova norma segna dunque un importante passo in avanti sulla strada dell'indipendenza finanziaria della Difesa civica rispetto all'amministrazione consiliare.** *"L'indipendenza dell'istituto – anche se corredata*

Cun l'art. 5 dla lege provinziala di 10 de jügn dl 2008 gnôl integrè danü la lege sön le defensur popolar. Al gnô injuntè le punt „programaziun y esecuziun dl'atività". Aladô de chësta desposiziun mëss le defensur popolar ti presentè anter i 15 de setëmber dl ann al presidium dl Consëi Provinzial n program d'atività cun laprò n preventif di cosć revardënt por l'ann che vëgn. Le presidium dl Consëi Provinzial mëss aprovè chësc program, impormò dedô vëgnel laurè ite tl bilanz de previjiun dla Provinzia y portè dant a döt le Consëi Provinzial por podëi gnì aprovè. Insciö ciafa le laûr dla defenüda zivica cotan de plü pëis. Ćina ćiamò messâ la defensuria popolara por vigni spëisa fà na domanda al Presidënt dl Consëi Provinzial, impormò dedô podôra se dè da fà ativamënter. **Le regolamënt nü ê apontin n vare important tla direziun de na independënza finanziara dla defenüda zivica dal Consëi Provinzial.** *„L'independënza, ince cun la liberté de istruziun y dötes les garanzies, é pö ma na mesa cossa, sce al n'alda nia ince la independënza economica laprò"*, insciö Volgger.

Am 4. Februar 2010 hatte das Gesetz aus dem Jahre 1996 dann endgültig ausgedient und wurde von einem neuen Volksanwalt-Gesetz abgelöst. Mit seltener überparteilicher Einigkeit wurde das neue Gesetz ohne Gegenstimmen bei nur zwei Enthaltungen im Südtiroler Landtag angenommen.

Die wesentlichen Neuerungen betreffen das Auswahl- und Ernennungsverfahren des Volksanwaltes. Die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft wurde ebenfalls ausgedehnt. Die Einrichtung ist in Zukunft auch für die Konzessionäre der öffentlichen Dienste des Landes verantwortlich. Sie schreitet auch ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten sicherzustellen. Die Amtszeit des Volksanwaltes wurde nicht mehr an die Legislaturperiode des Landtages gekoppelt, eine Bestimmung, die allerdings ein Jahr später wieder rückgängig gemacht wurde. Die Vorstellung des jährlichen Tätigkeitsberichtes wird bindend eingeführt und muss in Zukunft im Landtag geschehen. Auch die Personalentscheidung wird flexibler gehandhabt.

da autonomia d'azione e da tutte le garanzie – è poca cosa", sostiene Burgi Volgger, "*se non è supportata anche dall'indipendenza finanziaria*".

Il 4 febbraio 2010 la vecchia legge sulla Difesa civica del 1996, oramai superata, viene sostituita da una nuova legge, approvata dal Consiglio provinciale di Bolzano con un'inconsueta convergenza trasversale senza voti contrari e con due sole astensioni.

Le principali novità riguardano il procedimento di selezione e nomina del Difensore civico. Viene inoltre ampliato l'ambito di competenza della Difesa civica, che ora abbraccia anche i concessionari di pubblici servizi della provincia e gli interventi volti a garantire l'esercizio del diritto di accesso ad atti e documenti. In un primo momento la nuova legge svincola la durata in carica del Difensore civico dalla durata della legislatura del Consiglio provinciale, ma la disposizione viene abrogata l'anno successivo. La legge stabilisce poi l'obbligo di presentare annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta e introduce inoltre una maggiore flessibi-

Ai 4 de forà dl 2010 ê spo la lege dl 1996 definitivamënter sorpassada y ara gnô sostituida cun na lege nöia por le defensur popolar. Cun na unité surapartitica rera gnô la lege nöia surantuta tl Consëi Provinzial de Südtirol zënza usc decuntra y ma döes astenjiuns.

Les novitês plü importantes reverda le prozedimënt da chirì fora y nominé le defensur popolar. La competënza dla defenüda zivica é ince gnüda ampliada. La istituziun é tl dagnì ince responsabla por i conzescionars di sorvisc publics dla Provinzia. Ara salta ince ite por garantì l'adoranza dl dërt sön l'azès a ać y documënć. Le tëmp dla incìaria dl defensur popolar ne gnô nia plü lié ala perioda legislativa dl Consëi Provinzial, na desposiziun che é indere bele n ann dedô gnüda trata zoruch. La idea dla relaziun d'ativité anuala vëgn portada ite sciöche vincolënta y mëss tl dagnì gnì fata tl Consëi Provinzial. Ince la dezijiun sön le personal vëgn tratada te na manira plü flessibla. Le personal vëgn chirì fora dal Consëi Provinzial en acordanza cun la defensuria popolara y la defenüda zivica po ma tó sü colaboradus fora de chi ënć

Das Personal wird vom Landtag in Absprache mit der Volksanwältin zugewiesen und die Volksanwaltschaft darf nun aus allen Körperschaften, für die die Volksanwaltschaft zuständig ist, ihre Mitarbeiter rekrutieren. Sollten die Verwaltungen im Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft den Zeitrahmen für die Bearbeitung eines Falls überschreiten oder die Empfehlungen und Ansichten der Volksanwältin nicht teilen, müssen sie dies in Zukunft eigens begründen.
Burgi Volgger wurde mit dem neuen Auswahlmodus am 10. November 2010 mit einer Zwei-Drittel-Mehrheit im Amt bestätigt.

lità in materia di personale: questo infatti viene assegnato dal Consiglio provinciale di concerto con il Difensore civico, il quale può reclutare i propri collaboratori anche tra il personale di tutti i vari enti che ricadono sotto la propria competenza. D'ora in poi le amministrazioni che rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica sono tenute a dare espressa motivazione qualora superino il termine fissato per la risoluzione di un determinato caso o non condividano le raccomandazioni o il punto di vista espressi dal Difensore civico.
Il 10 novembre 2010 Burgi Volgger è riconfermata nella carica di Difensora civica con i due terzi dei voti del Consiglio provinciale, come previsto dalla nuova normativa.

por chi che la defenüda zivica é competënta. Sce les aministraziuns tl ćiamp de competënza dla defenüda zivica ess da jì sura le tëmp por la elaboraziun de n caje fora o che ares ne partiss nia les racomanaziuns y les minunghes dla defensuria popolara, mësseres tl dagnì le motivé aposta.
Ai 10 de novëmber dl 2010 Burgi Volgger é gnüda reconfermada te süa inćiaria cun la manira de seleziun nöia y cun dui terc dla maioranza.

16

Soziale Not steigt in Südtirol
Disagio sociale e povertà: un fenomeno in crescita
Le malester sozial aumënta te Südtirol

Die Zahl der Menschen, die sich in unserer Leistungsgesellschaft immer weiter an den Rand gedrückt fühlen, steigt weiter an. Seit Einführung der Volksanwaltschaft in Südtirol wenden sich Bürger mit den immer gleichen Beschwerden an die Einrichtung. Volgger fasst diese unter dem Begriff „Grundbedürfnisse" zusammen. Die Menschen haben also Probleme im Bereich Wohnen, Arbeit und Gesundheit, folglich waren die Interventionen in den Abteilungen Personal, Wohnungsbau und Gesundheit am häufigsten.

Und die Zahl der Menschen, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht mehr zu Recht finden, steigt. **Dafür führt Volgger gleich mehrere Gründe an. Die Flut an rechtlichen Bestimmungen nimmt jährlich zu und die Sparmaßnahmen in der öffentlichen Verwaltung tragen ebenfalls zu einer Verschärfung des Problems bei.** Diese Probleme werden oft noch durch eine komplizierte juristische Sprache, die in den Ämtern im Schriftverkehr verwendet wird, verschärft. Die Bürger erhalten heutzutage zwar meistens Auskunft der Ämter, oft aber in einer für den Laien unverständlichen Beamten-

In una società competitiva come la nostra il numero di coloro che si sentono spinti sempre più ai margini è in continua crescita. Da sempre i cittadini che si rivolgono alla Difesa civica della provincia di Bolzano lamentano gli stessi problemi, quelli che Burgi Volgger sintetizza nel concetto di "bisogni primari". I problemi della gente riguardano soprattutto la casa, il lavoro, la salute, e così anche gli interventi della Difesa civica si concentrano in particolare sulle ripartizioni competenti in materia di personale, edilizia abitativa, sanità.

E nel contempo cresce anche il numero di coloro che hanno difficoltà a rapportarsi con la pubblica amministrazione. **Burgi Volgger elenca per questo fenomeno una serie di concause: l'incessante proliferare di normative, i tagli alla spesa pubblica che aggravano il problema** e, in aggiunta, il complicato linguaggio giuridico tuttora utilizzato dagli uffici nelle proprie comunicazioni. Oggi gli uffici sono in genere disponibili a fornire le informazioni richieste, ma lo fanno spesso in un burocratese del tutto incomprensibile ai non addetti ai lavori: frasi lunghe e

Le numer dles porsones che se sënt drucades tres deplü sön l'ur de nosta sozieté de prestaziun aumënta inant. Da canche al é gnü metü sö la defenüda zivica te Südtirol ti presënta i zitadins ala istituziun tres les medemes retlamaziuns. Volgger i liëia düć canć tl conzet „bojëgns fondamentai". La jënt à problems cun l'abité, le laûr y la sanité, porchël él gnü fat de plü intervenziuns tles repartiziuns personal, frabiché y sanité.

Y le numer dles porsones che ne s'un sta nia plü bëgn tl'aministraziun publica aumënta. **Por chësc dà Volgger atira dant de plü rajuns. La massa de desposiziuns iuridiches aumënta vigni ann y les mosöres de sparagn tl'aministraziun publica contribuësc ince a renforzè le problem.** Chisc problems vëgn gonot ćiamò maius canche al vëgn adorè ti scrić di ofizi n lingaz iuridich compliché. I zitadins ciafa al dedaincö bëgn scialdi informaziuns sön i ofizi, mo gonot te n lingaz burocratich nia da capì por na porsona nia dl mistier. Pinsiers lunć y intravaià, de stletes traduziuns dai atri lingac dla Provinzia y formulaziuns incompres ti à bele dè da stomè a val' zitadin y impedësc na aministraziun efiziënta.

sprache. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus den anderen Landessprachen und umständliche Formulierungen ließen schon so manchen Bürger verzweifeln und verhindern geradezu eine effiziente Verwaltung.

Immer mehr sozial schwache Bürger, Nicht-EU-Bürger, alte und pflegebedürftige Menschen wenden sich an die Volksanwaltschaft. Die Volksanwaltschaft hat auch viele Beschwerden über mögliche Falschmeldungen in Bezug auf die persönliche Situation und das Einkommen aufgenommen. Hier hat ein Umdenken in Südtirol stattgefunden. Falschmeldungen gelten nicht mehr als Kavaliersdelikt. **In Zeiten der Krise steigt auch spürbar der soziale Neid. Viele Vorurteile herrschen leider immer noch bei den Zuwanderern.** Diese stehen bei den Bürgern oft im Verdacht, alle Unterstützungen zu bekommen, während für die einheimische Bevölkerung nur mehr die Brosamen übrig blieben. Andererseits vermuten viele Nicht-EU-Bürger hinter jeder, oft auch berechtigten, behördlichen Auflage bloße Schikanen.
Neu sind die Klagen und Zukunftsängste der jungen Menschen. Sie sorgen sich oft um ihren Arbeitsplatz. Es häufen sich die Beschwerden, welche den Stellenwettbewerb in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand haben. Überhaupt ist die Krise auch in den Klagen und Beschwerden der Bürger spürbar. Die Anträge um Sozialhilfe sind stark angestiegen. Die Bürger wenden sich jetzt oft auch bei nur marginalen

contorte, cattive traduzioni dall'una all'altra lingua, formulazioni astruse scoraggiano i cittadini e ostacolano l'esercizio di un'efficiente attività amministrativa.

Sono sempre più numerosi i cittadini appartenenti alle fasce socialmente deboli, gli extracomunitari, gli anziani e le persone non autosufficienti che si rivolgono agli uffici della Difesa civica. Parallelamente cresce anche il numero dei reclami su presunte false dichiarazioni presentate da altri cittadini riguardo al proprio reddito o alla propria situazione personale. A questo proposito va detto, che l'atteggiamento nella nostra provincia è assai mutato: dichiarare il falso non è più visto come una trasgressione di poco conto. **In tempi di crisi cresce sensibilmente anche l'invidia sociale. Purtroppo molti pregiudizi accompagnano ancora la problematica dell'immigrazione.** La gente spesso sospetta che aiuti e sussidi vadano tutti agli immigrati e che alla popolazione locale restino solo le briciole. A loro volta molti cittadini extracomunitari vedono come un atto di prevaricazione qualsiasi obbligo, spesso anche giustificato, imposto loro dall'autorità.
Un fenomeno nuovo è quello dei giovani che si rivolgono alla Difesa civica manifestando le loro ansie di fronte al futuro. La loro preoccupazione più frequente riguarda il posto di lavoro, come dimostra il gran numero di reclami che hanno per oggetto i concorsi per l'assunzione nella pubblica amministrazione. Del resto la crisi economica emerge palpabile nelle segnalazioni e

Tres de plü zitadins sozialmënter debli, zitadins che n'alda nia pro la UE, porsones vedles y che à debojëgn de guern damana la defenüda zivica. La defenüda zivica à incé registré tröpes retlamaziuns sön informaziuns falades en relaziun ala situaziun personala y dl davagn. Chilò él antergnü na mudaziun de pinsier te Südtirol. Indicaziuns falades ne vëgn nia plü odüdes sciöche valch da pordenè. **Ti tëmps dla crisa aumëntel incé sensibilmënter la invidia soziala. Pro i imigrà àn tres ciamò tröc preiudizi.** I zitadins sospetëia gonot che chisc ciafes dötes les sovenziuns, deperpo che la popolaziun da chilò abina ma plü les frogores. Dal'atra pert arata tröc zitadins nia europeics vigni iade che al ti vëgn metü na condiziun istituzionala incé iustificada che ai vëgnes ma tichinà.
Nöies é les plüres y les tëmes por le dagnì da pert di jogn. Ai se crüzia gonot por so post de laûr. Al s'amudlëia retlamaziuns che reverda i concursc por posć de laûr tl'aministraziun publica. En general sënton la crisa incé tles plüres y tles retlamaziuns di zitadins. Al é cotan de plü domandes por aiüć soziai. Šëgn damana i zitadins gonot la istituziun incé por straufunghes aminis-

Verwaltungsstrafen an die Einrichtung. Wo früher einfach bezahlt wurde, um das Ärgernis aus der Welt zu schaffen, wird jetzt genau nach der Rechtmäßigkeit der Strafe nachgefragt. Häufiger als früher wird auch auf die Politiker geschimpft, die *„nur leere Versprechungen abgeben. Die Verwaltung arbeitet gegen die Interessen der Bürger und versucht sich auf Kosten der Einzelnen zu bereichern"*.
In diesem Klima von zunehmender Radikalisierung und Intoleranz versucht die Volksanwältin wieder verstärkt als Mediatorin zwischen Bürgern und Behörden aufzutreten. **In diesem Zusammenhang begrüßt Volgger die Errichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE).** Durch diese einzige Service-Stelle für die Anträge und Ausbezahlung von Begleitgeldern, Renten der Zivilinvaliden, des Familiengeldes, der Hausfrauenrente und des Pflegegeldes, konnte die Verwaltung wesentlich effizienter gestaltet werden. Auch die Einführung der Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung (EEVE) und der Aufbau einer zentralen Datenbank verfolgen das Ziel einer gerechten und einheitlichen Behandlung der Bürger, die eine öffentliche Leistung beantragen.

Südtirol verfügt zweifelsohne über ein dichtes soziales Netz. Es gibt Sozialhilfe, Pflegegeld, Familiengeld, Wohngeld, Arbeitslosenunterstützung, Mobilitätsgeld, Sozialrente, Zivilinvalidenrente und weitere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Dennoch waren im Jahr 2010 laut ASTAT-

nei reclami che arrivano sul tavolo della Difesa civica. Le domande di sussidio sociale hanno fatto registrare una brusca impennata. Sempre più spesso ci si rivolge all'istituzione anche per sanzioni amministrative di scarsa entità: se prima si preferiva pagare e basta, per togliersi quanto prima il pensiero, oggi si chiede di verificarne accuratamente la legittimità. Più spesso di un tempo la gente se la prende apertamente con i politici, che "*fanno promesse vuote. L'amministrazione agisce contro gli interessi dei cittadini e cerca di arricchirsi a scapito del singolo.*"
In questo clima di crescente radicalizzazione e intolleranza la Difensora civica intensifica i propri sforzi per porsi come mediatrice tra i cittadini e le istituzioni. **In tale contesto Volgger guarda con particolare soddisfazione alla nascita dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE),** pensata come sportello unico per la gestione e liquidazione delle domande relative ad assegni di accompagnamento, pensioni di invalidità civile, assegno al nucleo familiare, pensione per le casalinghe e assegno di cura, che ha notevolmente accresciuto l'efficienza dell'amministrazione. Anche l'introduzione della dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP) e la realizzazione di una banca dati centralizzata perseguono l'obiettivo di rendere equo e omogeneo il trattamento dei cittadini nell'accesso alle prestazioni pubbliche.

tratives marginales. Olache al gnô denant bel scëmpl ma paié por evité desplajëis, vëgnel šëgn damanè do dër avisa sce la straufunga é bëgn legitima. Plü gonot co denant vëgnel inće brontorè di politics, che *„impormët ma a öt"*. *L'aministraziun laôra cuntra i interesc di zitadins y prô de s'arichì sön i cosć di singui.*" Te n tlima de na radicalisaziun y intoleranza tres maiù prô la defensuria popolara indô plü dassënn da ester presënta sciöche mediadëssa danter i zitadins y les istituziuns. **Te chësc contest vëiga Volgger de bun edl la istituziun dl'agentöra por le svilup sozial y economich (ADSE).** Tres chësta unica portina de sorvisc por les domandes y le paiamënt di scioldi d'acompagnamënt, dles ponsiuns di invalig zivii, di scioldi por la familia, dla ponsiun dles ćiasarines y di scioldi por le guern a ćiasa pon manajè l'aministraziun te na manira cotan plü efiziënta. Inće la introduziun dla detlaraziun dl davagn y dl avëi unitara (DDAU) y la strotoraziun de na banca dać zentrala à sciöche travert le tratamënt iüst y unitar di zitadins, che damana do n sorvisc publich.

Südtirol à zënzater na rëi soziala spëssa. Al esist aiüć soziai, scioldi por le guern a ćiasa, scioldi por la familia y por l'abité, la cassa integraziun, scioldi de mobilité, ponsiuns soziales, ponsiuns por invalidité zivila y d'atres mosöres de sostëgn sozial. Impò êl dl 2010 aladô de na inrescida dl ASTAT le 17.9 porcënt dles families de Südtirol dassënn en prigo de meseria. Incër 36.000 families à porchël a desposiziun n davagn anual sot i 10.250 euro netto. Zënza aiüć

Umfrage 17,9 Prozent der Südtiroler Haushalte akut armutsgefährdet. Rund 36.000 Haushalte verfügen also über ein Jahres-Einkommen unter 10.250 Euro netto. Ohne Sozialhilfen wären sogar 50.700 Haushalte armutsgefährdet. **Wenn man diese Zahlen betrachtet, ist es nur verständlich, dass eine Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung von Sozialleistungen mit Vehemenz eingefordert wird.** Im Jahresbericht 2012 weist die Volksanwältin ausdrücklich auf die schwierige wirtschaftliche Situation einiger Südtiroler hin. Es gibt Familien in Südtirol, die von der Pension und vom Pflegegeld der alten pflegebedürftigen Mutter leben müssen, weil der Familienvater arbeitslos geworden ist Wenn das Pflegegeld gekürzt wird, ist das natürlich existenzbedrohend für die ganze Familie. Erstmals suchten im Berichtsjahr 2012 auch ältere Arbeitnehmer, die trotz größter Anstrengungen keine Arbeit mehr gefunden haben, Rat in der Volksanwaltschaft und baten die Volksanwältin um direkte Intervention bei möglichen Arbeitgebern.

La provincia di Bolzano gode senza ombra di dubbio di una solida rete di sostegno sociale, che comprende sussidio sociale, assegno di cura, assegno al nucleo familiare, sussidio casa, sussidio di disoccupazione, indennità di mobilità, pensione di invalidità civile e altre misure di sostegno. Eppure il 17,9 per cento delle famiglie altoatesine, secondo un'indagine ASTAT, risultava nel 2010 a forte rischio povertà. Ciò significa che 36.000 famiglie dispongono di un reddito annuo inferiore a 10.250 euro netti, ma il loro numero aumenterebbe a 50.700 se non intervenissero le varie prestazioni sociali. **Osservando queste cifre si comprende bene la foga con cui, chi si vede negare o ridurre un sussidio, chiede di verificare la legittimità del provvedimento.** Nella relazione sull'attività dell'anno 2012 la Difensora civica fa cenno espressamente alla difficile situazione economica in cui versano alcuni cittadini. In provincia di Bolzano vi sono famiglie costrette a vivere della pensione e dell'assegno di cura dell'anziana madre perché il capofamiglia ha perso il lavoro: in quel caso una riduzione dell'assegno di cura mette naturalmente a rischio la stessa sopravvivenza dignitosa dell'intero nucleo familiare. Nel 2012 è accaduto per la prima volta di avere tra gli utenti della Difesa civica anche lavoratori di una certa età che dopo aver perso l'impiego non sono più riusciti, nonostante tutti gli sforzi, a trovare una nuova occupazione e ora si rivolgono alla Difensora civica chiedendo un consiglio e un suo intervento diretto presso possibili datori di lavoro.

soziai foss ćinamai 50.700 families al prigo de meseria. **Sce an ti ćiara ales zifres él bëgn tler che al vëgn damanè cun forza che al vëgnes controlè sce al vëgn refodè o smendrì i sorvisc soziai.** Tla relaziun anuala dl 2012 fej la defensuria popolara esplizitamënter referimënt ala situaziun economica ria de n valgügn sudtirolesc. Al é families te Südtirol che mëss vire cun la ponsiun y i scioldi por le guern a ćiasa dla uma atempada che à debojëgn de guern, ćiodiche le pere de familia n'à nia plü da laûr. Sce al vëgn ascortè i scioldi por le guern a ćiasa é chësc sambëgn n prigo esistenzial por döta la familia. Por le pröm iade se presentâl dan dal defensur popolar a damanè consëi tl ann de raport 2012 inće lauranć plü vedli, che n'â plü ciafè degun laûr, scebëgn che ai s'ess dassënn sforzè y periâ la defensuria popolara de intervegnì diretamënter pro daturs de laûr che podô gnì tuć en conscidraziun.

Ausblick
Prospettive
Contlujiun

17

Die Zukunft des parlamentarischen Volksanwaltes liegt ohne Zweifel in Europa. Heute ist die Einrichtung des Ombudsman praktisch in allen Mitgliedstaaten der EU und des Europarats eine gefestigte und großteils auch verfassungsrechtlich verankerte Einrichtung. Auch die Europäische Union selbst hat mit dem Europäischen Ombudsman eine solche Institution geschaffen.

Alle Volksanwälte Südtirols haben im In- und Ausland regen Kontakt mit anderen Volksanwälten gehalten. Die Weiterentwicklung der Ombudsman-Idee war und ist ein großes Anliegen. 1998 wird das Europäische Ombudsman Institut (EOI) gegründet. Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman-Idee zu fördern. Das EOI entwickelt sich aus der Europäischen Ombudsman Akademie an der Universität Innsbruck und hat heute noch seinen Sitz in Innsbruck. Volksanwalt Heinold Steger war eines der Gründungsmitglieder und

Il futuro dell'Ombudsman parlamentare si gioca senza ombra di dubbio in Europa. Oggi l'Ombudsman è un'istituzione oramai consolidata e in gran parte anche costituzionalmente garantita in pressoché tutti gli Stati membri dell'Unione europea e del Consiglio d'Europa. La stessa Unione Europea si è dotata di tale strumento con l'istituto del Mediatore europeo.

Tutti i Difensori civici che si sono avvicendati in provincia di Bolzano hanno sempre curato un intenso scambio di contatti con i titolari di analoghe istituzioni in Italia e all'estero, con l'obiettivo di promuovere e ulteriormente sviluppare l'idea stessa di Ombudsman. Nel 1998 dall'Accademia europea dell'Ombudsman, attiva negli anni precedenti presso l'Università di Innsbruck, è sorto l'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), un'associazione scientifica senza fini di lucro che si propone di sostenere le attività di studio e ricerca nel campo dei diritti umani, della tutela dei cittadini e della Difesa civica nonché di promuovere e diffondere l'idea dell'Ombudsman. Anch'essa ha sede a Innsbruck. Heinold Steger ne fu uno dei fondatori e presiedette l'istituto dal

Le dagnì dl defensur popolar parlamentar é zënzater da ciafè t'Europa. Al dedaincö é la istituziun dl ombudsman praticamënter te vigni stat mëmber dla UE y dl Consëi Europeich na istituziun renforzada y en gran pert incé fissada tl dërt dla costituziun. Incé la Uniun Europeica instëssa à cherié cun l'ombudsman europeich na te' istituziun.

Düć i defensurs popolars de Südtirol à ćiarè de avëi n gran contat sides a livel nazional co internazional cun d'atri defensurs popolars. An se dejidrâ y se dejidrëia dassënn che la idea dl ombudsman vëgnes svilupada inant. Dl 1998 él gnü metü sö l'Istitut Europeich dl Ombudsman (EOI). L'EOI é na assoziaziun scientifica de ütl por düć che dess tratè scientificamënter domandes che à da nen fà cun le dërt uman, la sconanza di zitadins y l'ombudsman, portè inant la inrescida sön chësc ćiamp y promöie la idea dl *ombudsman*. L'EOI se svilupëia fora dla academia europeica dl ombudsman dla université da Desproch y à ćiamò incö süa sënta a Desproch. Le defensur popolar Heinold Steger ê un di mëmbri fondadus y é stè a će dl Istitut dal 1989 al 1991. Le defensur popolar Werner Palla â albü la funziun dl presidënt

stand dem Institut von 1989 bis 1991 vor. Volksanwalt Werner Palla übte die Funktion des EOI-Präsidenten von 2002 bis 2004 aus. Am 2. April 2010 übernahm Volksanwältin Burgi Volgger als erste Frau das Amt der Präsidentin des Europäischen Ombudsmann Institutes (EOI). Am 24. September 2011 wurde sie in diesem Amt bestätigt. Heute gehören dem EOI so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 101 institutionelle Mitglieder.

In den letzen Jahren war es dem EOI ein großes Anliegen, die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa zu stärken. Als EOI Präsidentin unterstrich Volgger im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates (KRGE) in Straßburg die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa. Diesem Anliegen ist der Kongress schließlich mit der Entscheidung 327/2011 und der Empfehlung 309/2011 nachgekommen.

1989 al 1991. Werner Palla guidò l'EOI dal 2002 al 2004. La prima donna ad assumere la presidenza dell'EOI è stata Burgi Volgger, che eletta una prima volta il 2 aprile 2010, si è poi vista confermare nella carica il 24 settembre 2011. Attualmente aderiscono all'EOI le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei, per un totale di 101 soci istituzionali.

Uno degli obiettivi principali dell'EOI in questi ultimi anni è stato il rafforzamento del ruolo delle Difese civiche regionali in Europa. In veste di Presidente dell'EOI Burgi Volgger è intervenuta a Strasburgo al Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (CPLRE) sottolineando la necessità di fissare in ambito europeo degli standard minimi validi per tutti i Difensori civici regionali. Un'esigenza cui il Congresso ha risposto con l'approvazione della risoluzione n. 327/2011 e della raccomandazione n. 309/2011.

dl EOI dal 2002 al 2004. Ai 2 d'aurì dl 2010 à la defensuria popolara Burgi Volgger surantut sciöche pröma ëra la inćiaria da presidënta dl Istitut Europeich dl Ombudsman (EOI). Ai 24 de setëmber dl 2011 éra gnüda reconfermada te süa inćiaria. Al dedaincö alda tan co dötes les defenüdes ziviches europeiches pro l'EOI. La rëi europeica à al momënt 101 mëmbri istituzionai.

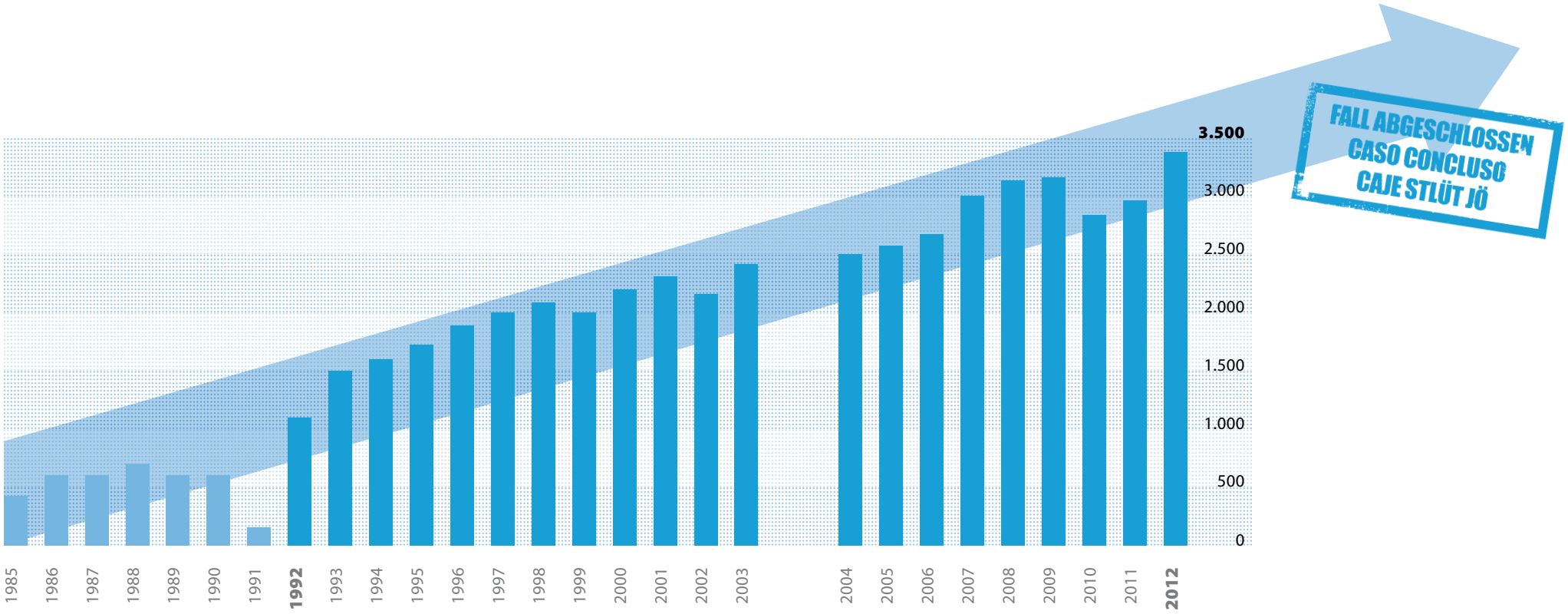
Ti ultims agn â l'EOI n gran interès de renforzè la importanza di defensurs popolars regionai t'Europa. Sciöche presidënta dl EOI à Volgger sotligné tl congrès di comuns y dles regiuns dl Consëi Europeich (KRGE) a Strassbourg le bojëgn de standards minimai europeics por düć i defensurs popolars regionai t'Europa. Tla finada à le congrès realisé chësta chestiun cun la dezijiun 327/2011 y le consëi 309/2011.

Volgger in ihrem Debattenbeitrag am 23. März 2011 im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates in Straßburg: **„Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken.** *Was spricht nun für den europäischen Trend hin zum regionalen Ombudsman? Das wichtigste Argument ist die Bürgernähe, dann die Bürgerfreundlichkeit und eine effiziente und unmittelbare Behandlung der Bürgeranliegen vor Ort. Es mag vermessen klingen in der heutigen Zeit, wo in der öffentlichen Verwaltung Sparen angesagt ist, anzuregen, dass die regionalen Ombudseinrichtungen in Europa weiter ausgebaut werden sollen. Als Südtiroler Volksanwältin bin ich aber zutiefst überzeugt, dass gerade ein regionaler Ombudsman sehr viel zur guten Verwaltung in den Regionen beitragen kann.*“

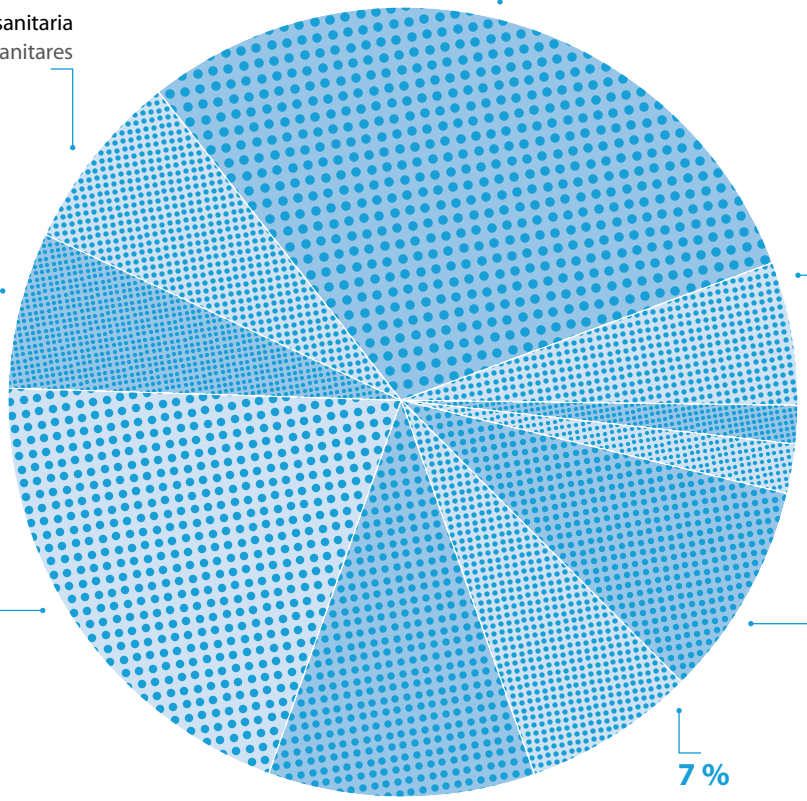
Nel suo intervento del 23 marzo 2011 al Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d’Europa a Strasburgo Burgi Volgger ricordava: **“A livello europeo i Difensori civici sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui principale obiettivo consiste nel ristabilire, attraverso un’efficace attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando la comprensione del suo operato.** *Perché promuovere a livello europeo l’istituto dell’Ombudsman regionale? La prima e più importante ragione sta nel fatto che è un’istituzione vicina al cittadino, che ne rispetta la sensibilità e che può farsi carico delle sue istanze in maniera immediata, agile ed efficiente. In tempi di tagli alla spesa pubblica può sembrare inappropriato caldeggiare l’ulteriore potenziamento degli Ombudsman regionali in Europa. Come Difensora civica della provincia di Bolzano sono però profondamente convinta che il servizio dell’Ombudsman regionale possa dare un enorme contributo alla qualità dell’azione amministrativa nelle Regioni stesse.*”

Ai 23 de merz la defensuria popolara Volgger a dit te so contribut de discusciun tl congres di comuns y dles regiuns dl Consei Europeich a Strassbourg: **„Les defenüdes ziviches é sura döta Europa les uniches istituziuns dla proteziun iuridica, che à sciöche fin chël de cherié indô tres so suzès tla ativité da mediadù la crëta di zitadins tl’aministraziun publica y de renforzè la comprenjiun dl zitadin por l’aministraziun.** *Ći baia pa śëgn por n trend europeich devers de n ombudsman regional? L’argomënt plü important é la vijinanza ai zitadins, spo la cordialité cun i zitadins y n tratamënt efiziënt y asvelt dles domandes di zitadins sön le post. Al po sonè sciöche valch de ardì tl tëmp da incö, olache l’aministraziun publica mëss sparagné, che les istituziuns de ombudsman regionales dess gnì ampliades inant t’Europa. Sciöche defensuria popolara de Südtirol sunsi plü co sigüda, che propi n ombudsman regional pois contribuì dër tröp por la bona aministraziun tles regiuns.*“

Die Anzahl der Fälle
Numero dei casi
Numer de caji



Aufteilung der Fälle 2012 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung
Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento
La partiziun di caji dl 2012 aladô di seturs dl'aministraziun publica



30 %
Gemeinden · Comuni · Comuns

6 %
Bezirksgemeinschaften · Comunità comprensoriali
Comunitês comprensoriales

1,5 %
Privatisierte Landes- und Gemeindedienste
Servizi privatizzati provinciali e comunali
Sorvisc privatisà provinziai y comunai

2 %
Andere öffentliche Verwaltungen · Altre amministrazioni
D'atres aministraziuns

9 %
Staat und privatisierte Dienste · Stato e servizi privatizzati
Stat y sorvisc privatisà

7 %
Gerichtsbarkeit · Giurisdizione · Iurisdiziun

11 %
Privatrecht · Diritto privato · Dërt privat

20 %
Landesverwaltung · Amministrazione provinciale
Aministraziun provinziala

6,5 %
Institut für den sozialen Wohnbau (WOBI)
Istituto per l'edilizia sociale (IPES)
Istitut por le frabiché sozial (IPES)

7 %
Sanitätsbetriebe · Azienda sanitaria
Aziëndes sanitares

Team 2013

„Abschließend danke ich besonders meinem Team, ohne dessen Einsatz die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären."
Burgi Volgger, Tätigkeitsbericht 2012

„Concludo ringraziando particolarmente il mio staff, senza il cui impegno non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione."
Burgi Volgger, relazione sull'attività 2012

"I stlüji jö cun n rengraziamënt de cör a mi grup de laûr, zënza so aiüt ne fóssera nia jüda da d'arjunje i traverć descrić te chësta relaziun."
Burgi Volgger, relaziun d'ativité 2012

Expertinnen im Verwaltungsbereich
Esperte amministrative
Espertes tl ćiamp dl'aministraziun

	seit/dal/dal
Verena Crazzolara	1993
Priska Johanna Garbin	1997
Tiziana De Villa	1999
Vera Tronti Harpf	2001
Katja Stanzel	2009

Sekretariat · Segreteria
Secretariat

	seit/dal/dal
Annelies Geiser	1985
Claudia Walzl	2007

Ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Le collaboratrici e i collaboratori del passato
Colaboradësses y colaboradus da n iade

Abbondio Bordonetti	1986 – 1992
Günther Gutgsell	1992
Oswald Christin	1992
Lucia Andreatti	1993 – 1996
Petra Frei	1999 – 2001
Irene Pacher	2003
Karl Georg Kröss	2004 – 2005
Julia Dorfmann	2005 – 2009
Elisabeth Parteli	2009 – 2010
Veronika Meyer	2010 – 2011
Andrea Kuprian	1998 – 2000
Verena Riegler	2000 – 2007
Sonja Paris	2000 – 2004
Carmen Ortler	2002 – 2004
Thomas Silgoner	2004
Karin Raffaelli	2004 – 2007

Südtiroler Volksanwaltschaft
Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano
Defenüda zivica de Südtirol

39100 Bozen | Cavourstraße 23
39100 Bolzano | Via Cavour, 23
39100 Bulsan | Streda Cavour 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229
post@volksanwaltschaft.bz.it
posta@difesacivica.bz.it
www.volksanwaltschaft.bz.it
www.difesacivica.bz.it

© 2013

Herausgeber:
Südtiroler Volksanwaltschaft

Idee und Gestaltung:
Burgi Volgger, Peter Thalmann

Übersetzung:
Übersetzungsamt der Region
Trentino-Südtirol
Institut ladin „Micurà de Rü"

Layout:
Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:
Conzepta

Foto:
Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Druckerei:
tezzele by esperia g.m.b.h.

1. Auflage, Juni 2013

© 2013

Editore:
Difesa civica della Provincia
autonoma di Bolzano

Ideazione e realizzazione:
Burgi Volgger, Peter Thalmann

Traduzioni:
Ufficio traduzioni della Regione
Trentino- Alto Adige
Institut ladin „Micurà de Rü"

Layout:
Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:
Conzepta

Foto:
Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Stampa:
tezzele by esperia s.r.l.

1. edizone, giugno 2013

© 2013

Editur:
defenüda zivica de Südtirol

Redaziun:
Burgi Volgger, Peter Thalmann

Traduziun:
Ofize traduziuns dla Regiun
Trentin-Südtirol
Institut ladin „Micurà de Rü"

Layout:
Gruppe Gut Gestaltung

Corporate design:
Conzepta

Foto:
Dolomiten-Archiv,
Foto Rier, Foto Seehauser

Stamparia:
tezzele by esperia g.m.b.h.

1. ediziun, jügn 2013

www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it