

Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

# TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE **2018**

## **TÄTIGKEITSBERICHT 2018**

### **RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2018**

## **VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL**

### **DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c

39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039

post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it

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

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2019

### **TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:**

Kunstwerkstatt Akzent Bruneck/Lebenshilfe Onlus

Laboratorio Artistico a Brunico/Lebenshilfe Onlus

### **GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:**

Fuchsdesign



# INHALT INDICE

Vorwort	5	Premessa	5
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>		<b>1. PARTE GENERALE</b>	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	8	1.2. Staff della Difesa civica	8
1.3. Institutionelle Kontakte und Zusammenarbeit	14	1.3. Contatti istituzionali e collaborazione	14
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	27	1.4. Comunicazione e relazioni pubbliche	27
<b>2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN</b>		<b>2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE</b>	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	35	2.1. Numero di reclami e consulenze	35
2.2. Kontaktaufnahme	36	2.2. Contatti	36
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	38	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	38
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	43	2.4. Dati personali sui ricorrenti	43
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	44	2.5. Dati personali sulla lingua	44
<b>3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET</b>		<b>3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI</b>	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	45	3.1. Comuni	45
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	54	3.2. Amministrazione provinciale	54
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	65	3.3. Azienda sanitaria	65
3.4. Andere öffentliche Verwaltungen	74	3.4. Altre amministrazioni pubbliche	74

#### **4. RÜCKBLICK – DIE ARBEIT DER VOLKSANWÄLTIN IN DER XV. LEGISLATUR DES SÜDTIROLER LANDTAGES**

- 4.1. Die Rolle des Volksanwaltes in der  
Konfliktbewältigung **83**
- 4.2. Vereinfachung von Verwaltungsverfahren **85**
- 4.3. Digitalisierung der öffentlichen  
Verwaltung **86**
- 4.4. Patienteninformationen **87**

#### **4. UNO SGUARDO SULL'ATTIVITÀ DELLA DIFENSORA CIVICA NELLA XV LEGISLATURA DEL CONSIGLIO PROVINCIALE DI BOLZANO**

- 4.1. Il ruolo della difensora civica nella  
gestione dei conflitti **83**
- 4.2. Semplificazione delle procedure  
amministrative **85**
- 4.3. Digitalizzazione della pubblica  
amministrazione **86**
- 4.4. Informazioni per i pazienti **87**



## VORWORT

### **Sehr geehrter Herr Landtagspräsident! Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

es war mir eine Freude und eine Ehre in den abgelaufenen fünf Jahren, in ihrem Auftrag als Volksanwältin für die Bürger da zu sein.

Ich habe in diesen Jahren in vielen Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern oft den Satz gehört: „Die reden ja nur und interessieren sich nicht“.

Menschen drücken so ihre Wahrnehmung aus, dass es zwischen politischen Ankündigungen oder Versprechungen und der erfahrbaren Wirklichkeit eine Differenz gibt.

Es entsteht der Eindruck, dass von dem, was „oben“ gesagt und gedacht wird, „unten“ nichts „ankommt.“ Aber auch umgekehrt ist es der Fall, dass die Menschen den Eindruck haben, dass das, was „unten“ gesagt und bedacht wird, „die da oben“ nicht zu interessieren scheint.

Auch wenn die Zuordnung in „oben und unten“ selten wirklich zutrifft, so wird in solchen Sätzen dennoch die Entfremdung sichtbar. Dieser Entfremdung lässt sich wohl nur durch Dialog be-

## PREMESSA

### **Egregio Presidente, gentili Consiglieri e Consiglieri,**

è stato per me un piacere e un onore potermi mettere negli scorsi cinque anni su Vostro incarico al servizio dei cittadini in qualità di Difensora civica.

In questo tempo ho avuto modo di udire spesso dai cittadini che ho incontrato questa frase: “Sanno solo parlare, ma poi non si interessano”.

Le persone così esprimono la loro percezione del divario esistente fra ciò che la politica annuncia o promette e ciò che invece esse sperimentano nella realtà.

È diffusa l'impressione che di quanto si dice e si pensa “in alto” nulla arrivi poi “in basso”. Ma vale anche l'inverso: la gente infatti ha l'impressione che ciò che si dice e si pensa “in basso” non interessi “quelli che stanno in alto”.

Anche se parlare di “alto” e di “basso” raramente è corretto, tuttavia queste frasi fanno chiaramente trasparire il distacco percepito dal cittadino. Solo con il dialogo si può ovviare a questo distacco – un dialogo capace di riconoscere la limitatezza della propria visione, di

gegenen – einem Dialog, der die Begrenztheit der eigenen Einsicht erkennt, den echten Willen zum Zuhören aufbringt und immer wieder neu bereit ist, sich dem Anderen verständlich zu machen.

Meine Arbeit als Volksanwältin in den letzten Jahren möchte ich vor allem als Beitrag für einen solchen wichtigen Dialog zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung verstehen, sodass etwas mehr an Verständnis für den anderen entstehen kann.

Der letzte Tätigkeitsbericht als Südtiroler Volksanwältin der XV. Legislatur des Südtiroler Landtages ist für mich nun aber auch ein Anlass zum Dank:

Ich danke den Bürgerinnen und Bürgern, die sich an die Volksanwaltschaft gewandt haben, für ihr Vertrauen welches sie mir als Person und der Einrichtung der Volksanwaltschaft entgegengebracht haben.

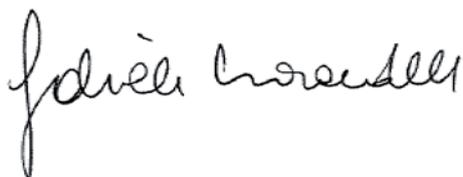
Ebenso danke ich dem Landeshauptmann, den Landesräten und Landesrätinnen sowie den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern für die Zusammenarbeit und die Bereitschaft zu einem Dialog mit den Bürgern.

Ich danke aber auch Ihnen, Herr Präsident des Südtiroler Landtages, und allen Landtagsabgeordneten für die vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

Und schließlich danke ich auch meinen Mitarbeitern, von deren Sachverstand und Kompetenz meine Arbeit wesentlich getragen wird.

Bozen, im Mai 2019

Ihre



*Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell*

disporsi realmente all'ascolto e di mettersi continuamente in gioco per farsi capire dall'altro.

Il lavoro da me svolto in questi anni come Difensora civica vuole essere soprattutto un contributo a far crescere tale importante dialogo fra cittadini e amministrazione e quindi anche la capacità di comprensione dell'altro.

La presentazione di quest'ultima relazione come Difensora civica della XV legislatura mi offre però anche l'occasione per dare spazio ai ringraziamenti.

Esprimo il mio grazie innanzitutto alle cittadine e ai cittadini che rivolgendosi alla Difesa civica hanno riposto fiducia nella mia persona e nell'istituzione che rappresento.

Allo stesso modo ringrazio il Presidente della Provincia, le assessore e gli assessori provinciali, le sindache e i sindaci per la collaborazione e la disponibilità dimostrate nel favorire il dialogo con i cittadini.

Rivolgo il mio ringraziamento anche a Lei, signor Presidente del Consiglio provinciale, e a tutta l'assemblea per il proficuo clima di fiducia e collaborazione che si è creato.

Il mio ringraziamento va infine al mio staff che con professionalità e competenza ha supportato in maniera sostanziale il mio lavoro.

Bolzano, maggio 2019



# 1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

## 1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit 34 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird vom Landesgesetz Nr. 3 vom 4. Februar 2010 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wich-

## 1.1 MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben 34 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensora civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione. Essa può anche attivarsi proprio quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensora civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.

A suggello di tale condizione l'elezione deve avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.



tige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### **RA Dr. Gabriele Morandell**

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitäts-

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

L'autonomia della Difensora civica è garantita anche da diverse clausole di incompatibilità volte a evitare che l'eventuale attività svolta presso istituzioni e simili (v. art. 7 LP n. 3/2010) possa dare adito a conflitti di interesse.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### **Avv. Gabriele Morandell**

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

verwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von fünf Experten und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

#### **Dr. Verena Crazzolara**

Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

#### **Dr. Priska Garbin**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Ausbildung im Mediationsbereich.

#### **Dr. Tiziana De Villa**

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

#### **Dr. Vera Tronti**

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vice-segretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da cinque esperti amministrativi e da due collaboratrici in segreteria.

#### **Dott.ssa Verena Crazzolara**

Madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, diploma di mediatrice.

#### **Dott.ssa Priska Garbin**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso di mediazione.

#### **Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica

#### **Dott.ssa Vera Tronti**

Studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale di Brennercom AG, dal 2001

2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Dr. Peter Kinzner**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindesekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe-Wirtschaft und Finanzen-Ökonomatsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode), seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft tätig.

**Annelies Geiser (Sekretariat)**

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

**Claudia Walzl (Sekretariat)**

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Dott. Peter Kinzner**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, corso universitario in management di progetti e processi, Ispettore Amministrativo presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (Dirigente Amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, Capo Ripartizione della ripartizione acquisti-economico finanziario-servizi economici presso il Comprensorio Sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future), dal luglio 2017 lavora presso la difesa civica.

**Annelies Geiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.



von links nach rechts stehend / da sinistra a destra in piedi: Annelies Geiser, Verena Crazzolaro, Claudia Walzl, Peter Kinzner, Tiziana De Villa - sitzend / seduti: Vera Tronti, Volksanwältin Gabriele Morandell, Priska Garbin

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

### **Praktikum der Studenten der Universität Innsbruck der Einrichtung für italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft**

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktikas zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold Franzens Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungspraktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können. Im Jahr 2018 hat ein Student wieder diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet.

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

### **Praticantato presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck**

Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Nel 2018 un studente ha colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale ha avuto modo di dare anche un prezioso contributo



*Daniel Sigmund*



Er konnte die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokal- augenscheinen begleiten und so sein theoretisches Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich weiter fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick vom einfachen Bürger auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger aufgebracht werden kann.

### Sprechtage

Die Sprechtage bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 138 Sprech- tage abgehalten.

all'attività dell'Ufficio, assistendo la Difensora civica in occasione delle udienze e di vari ap- puntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro no- zioni giuridiche ai casi concreti.

Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i gio- vani partecipanti a portare con sé nel loro futu- ro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sgu- ardo del semplice cittadino e, quindi, di com- prenderne molto meglio i comportamenti.

### Giorni di udienza

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

Nel 2018 sono stati tenuti complessivamente 138 giorni di udienza.

BRIXEN/BRESSANONE	22
BRUNECK/BRUNICO	22
MERAN/MERANO	21
SCHLANDERS/SILANDRO	11
STERZING/VIPITENO	6
LADINISCHE TÄLER/VALLI LADINE	12
<b>NEU/NUOVO: ST. MARTIN IN P./SAN MARTINO IN P.</b>	<b>4</b>
NEUMARKT/EGNA	6
<b>NEU/NUOVO: SENIORENWOHNHEIM GRIESFELD</b>	
<b>CASA DI RIPOSO EGNA</b>	<b>3</b>
BRIXEN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRESSANONE	11
BRUNECK KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRUNICO	9
MERAN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI MERANO	11
<b>INSGESAMT/TOTALE</b>	<b>131</b>

### SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA

Neben den üblichen und bekannten Sprechtagen wurde auf Wunsch der Bürgerinnen und Bürger im Jahr 2018 auch ein Sprechtag in St. Martin im Passeiertal angeboten.

Das Angebot wurde in Zusammenarbeit mit dem KVV Passeier neu errichtet und die Sprechstunden fanden am letzten Donnerstag



Raika St. Martin / Cassa Raiffeisen di San Martino

des Monats alle drei Monate in den Räumlichkeiten der Raiffeisenkasse in St. Martin statt. Diese neuen Sprechtage in St. Martin waren überaus gut besucht.

Zudem wurde, auf Wunsch der Heimverwaltung des Seniorenwohnheimes Griesfeld, das Angebot in Neumarkt erweitert, und die Volksanwältin stand drei mal im Jahr 2018 im Seniorenwohnheim Griesfeld für Fragen zur Verfügung.



Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten natürlich auch unzählige Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie tausende telefonische Anfragen.

Accanto alle consuete udienze sono state offerte, su richiesta dei cittadini nell'anno 2018, ulteriori quattro udienze all'anno a San Martino in Passiria.

L'offerta è stata elaborata in collaborazione con il KVV della Val Passiria e le udienze si sono svolte ogni ultimo giovedì di ciascun



mit / con Frau Annelies Angerer

trimestre nei locali della Cassa Raiffeisen di San Martino. La partecipazione alle udienze è stata molto alta.

Inoltre, su richiesta dell'amministrazione della casa di riposo Griesfeld di Egna, è stata ampliata l'offerta della difensora civica che è stata presente nell'anno 2018 per tre volte nella casa di riposo stessa.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE UND ZUSAMMENARBEIT

#### **Kontakt mit Behörden und Einrichtungen**

Die direkten Kontakte mit den verantwortlichen Entscheidungsträgern in der öffentlichen Verwaltung sind sehr wichtig für das gute Gelingen der Arbeit der Volksanwältin.

Oftmals gelingt es durch das persönliche Gespräch und die Vermittlungstätigkeit zwischen den unterschiedlichen Positionen und Meinungen eine gute Lösung für alle zu finden, ohne den langwierigen und teuren Rechtsweg beschreiten zu müssen.

In vielen Fällen geht es um gegensätzliche Positionen, die schon über Jahre zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung bestehen und oft ist es nur durch die Vermittlung durch eine Dritte, unabhängige Person mit entsprechend anerkannten Fachkenntnissen möglich, zu einer Einigung und Vereinbarung zu kommen.

In manchen Fällen ist eine Einigung aufgrund der grundsätzlich unterschiedlichen Positionen auch gar nicht möglich, aber durch das gemeinsame Gespräch kann Verständnis für die Situation des anderen gefunden werden und es kann besser und etwas objektiver mit dem Problem umgegangen werden.

#### **Landesverwaltung**

Es gab zahlreiche Kontakte mit Vertretern und Entscheidungsträgern aus der Landesverwaltung.

So kam es zu zahlreichen Vorsprachen für die Anliegen der Bürger bei Landesräten, Ressortdirektoren, Abteilungsdirektoren und Amtsdirektoren der Landesverwaltung. Grundsätzlich hatten auch alle Führungspersonen in der Landesverwaltung ein offenes Ohr für die Schwierigkeiten der Bürger in den unterschiedlichen Verfahren, auch wenn nicht immer konkrete Lösungen möglich waren.

Sehr wichtig war im abgelaufenen Jahr die Zusammenarbeit mit dem Landesgeologen Dr.

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI E COLLABORAZIONI

#### **Contatti con autorità e istituzioni**

I contatti diretti con chi detiene responsabilità decisionale nella pubblica amministrazione sono molto importanti per la buona riuscita del lavoro della Difensora civica.

Spesso attraverso il colloquio personale e l'attività di mediazione tra le differenti posizioni e opinioni si riesce a trovare una buona soluzione evitando un lungo e costoso iter processuale.

In molti casi si tratta di contrasti annosi tra cittadini e pubblica amministrazione, che spesso soltanto la mediazione di una terza persona indipendente in possesso delle dovute competenze consente di appianare.

Altre volte accade che l'intesa sia davvero impossibile a causa delle posizioni troppo distanti, ma attraverso il dialogo ciascuno può arrivare a comprendere meglio la situazione della controparte e ciò permette di affrontare il problema con maggiore obiettività ed efficacia.

#### **Amministrazione provinciale**

Numerosi sono stati i contatti con rappresentanti e responsabili decisionali dell'amministrazione provinciale.

Abbiamo avuto infatti molteplici incontri con assessori provinciali, dirigenti, direttori delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale per discutere specifiche istanze presentate dai cittadini. In linea di massima tutti i responsabili hanno mostrato attenzione per le difficoltà incontrate dai cittadini nei vari procedimenti, anche se non sempre si è potuti arrivare a soluzioni concrete.

Assai importante nell'anno in esame si è rivelata la collaborazione con il dott. Volkmar Mair,

Volkmar Mair, der bei Lokalausweisen vor Ort und mit entsprechenden Gutachten zahlreiche Fragen und Schwierigkeiten der Bürger mit der Gemeinde- oder Landesverwaltung lösen konnte.

Ebenso wichtig war die Zusammenarbeit mit dem Amt für Schätzungen und Enteignungen und dessen Amtsdirektor Geom. Paolo Bega, der durch seine Beratungen und aufgrund seiner Erfahrungen bei unterschiedlichsten Fragen zur Verfügung stand.

Sehr wichtig hat sich in all den Jahren auch die gute Zusammenarbeit mit dem Landesamt für Landschaft und Raumentwicklung und dessen Rechtsexperten, allen voran dem Amtsleiter Dr. Horand Maier gezeigt. Aufgrund ihrer ausgesprochen guten Rechtskenntnisse im Bereich der Raumordnung war es möglich sehr komplexe Rechtsfragen zu klären.

### **Südtiroler Sanitätsbetrieb**

Im abgelaufenen Jahr kam es auch zu einem Antrittsbesuch beim neuen Generaldirektor des Sanitätsbetriebes Dr. Florian Zerzer und zu einem Gedankenaustausch mit der Direktorin des Gesundheitsbezirkes Brixen, Frau Dr. Christine Zelger.

Zudem kam es im abgelaufenen Jahr zu verschiedensten Aussprachen mit Patienten, Primären und Ärzten in den Krankenhäusern, als auch zu Aussprachen mit den Ärzten der Rechtsmedizin bei denen entweder über vermutete Behandlungsfehler von Patienten oder über Unklarheiten bei Diagnosen und Behandlungsmethoden gesprochen wurde.

Sehr wichtig war auch die Vorstellung der Arbeit der Volksanwaltschaft im November in einer Sitzung mit den Primären des Krankenhauses in Bozen.

direttore dell'Ufficio Geologia della Provincia, che ha condotto svariati sopralluoghi ed elaborato pareri utili ad appianare numerose questioni e difficoltà incontrate dai cittadini nei loro rapporti con l'amministrazione comunale o provinciale.

Altrettanto importante è stata la collaborazione con l'Ufficio Estimo ed espropri e col suo direttore geom. Paolo Bega, della cui esperienza e consulenza ci siamo avvalsi per la trattazione di questioni di vario genere.

Molto significativa si è dimostrata in tutti questi anni anche la proficua collaborazione con l'Ufficio Paesaggio e sviluppo del territorio e con i suoi esperti legali, in particolare col direttore dott. Horand Maier. Grazie alla loro vasta competenza giuridica in materia urbanistica è stato possibile chiarire quesiti giuridici assai complessi.

### **Azienda sanitaria dell'Alto Adige**

Lo scorso anno ho fatto visita al nuovo direttore generale dell'Azienda sanitaria dott. Florian Zerzer e ho inoltre incontrato la direttrice del Comprensorio sanitario di Bressanone dott.ssa Christine Zelger per uno scambio di opinioni.

Da segnalare anche i numerosi incontri avuti nel 2018 presso gli ospedali con pazienti, primari e medici nonché gli incontri con i medici di medicina legale per discutere casi di presunti errori terapeutici o per chiarire dubbi riguardo a diagnosi e metodi di cura.

Menziono come particolarmente rilevante anche l'incontro avuto a novembre con i primari dell'ospedale di Bolzano per presentare l'attività della Difesa civica.



### **Gemeinden**

Es gab im Jahr 2018 auch zahlreiche Aussprachen in den Südtiroler Gemeindestuben, bei welchen die unterschiedlichen Beschwerden der Bürger mit Bürgermeistern und Gemeindefereferenten besprochen wurden. Oftmals wurden diese Aussprachen auch mit einem Lokalausweis verbunden. In manchen von vornherein als „aussichtslos“ erklärten Beschwerden, konnte durch das persönliche Gespräch, die Vermittlung der Volksanwältin und das Entgegenkommen aller Beteiligten eine für alle Betroffenen sehr gute Lösung ausgearbeitet und angenommen werden.

### **Kontakt mit INAIL**

Zudem fand ein sehr aufschlussreiches Treffen mit der verantwortlichen Direktorin vom INAIL Bozen, Frau Dr. Mira Vivarelli statt, bei welchem zahlreiche Fragen und Unklarheiten zur Arbeit des Institutes direkt geklärt werden konnten.

### **Kontakt mit Ärzte- und Zahnärztekammer Bozen**

Erwähnenswert ist sicherlich auch ein Treffen mit dem Ausschuss der Ärzte- und Zahnärztekammer Bozen, bei welchem Unstimmigkeiten beseitigt werden konnten, Positionen erläutert wurden und ein gegenseitiges Kennenlernen möglich war.

### **Kontakt mit Vereinen und Interessensvertretungen**

Das Jahr 2018 war auch reich an neuen Kontakten, die geknüpft werden konnten, um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen in Südtirol aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen.

Unter anderem gab es Treffen mit verschiedenen Netzwerkpartnern, wie der Verbraucherzentrale, dem Dachverband für Soziales und Gesundheit, dem Verein ASAA – Alzheimer-

### **Comuni**

Nel 2018 si sono svolti anche molti incontri presso i municipi dei vari Comuni della provincia di Bolzano per esaminare insieme a sindaci e assessori comunali i reclami presentati dai cittadini. Spesso agli incontri si è accompagnato anche un sopralluogo per verificare de visu la criticità segnalata, e talvolta il dialogo personale, la mediazione della Difensora civica e la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti hanno permesso di trovare soluzioni valide e condivise anche in casi definiti a priori “senza speranza”.

### **Contatti con l'INAIL**

A questo proposito desidero ricordare l'incontro molto fruttuoso avuto con la dott.ssa Mira Vivarelli, direttrice responsabile dell'INAIL di Bolzano, grazie al quale è stato possibile chiarire direttamente numerose questioni e dubbi attinenti al lavoro dell'istituto.

### **Contatto con l'Ordine dei medici chirurghi e degli odontoiatri della provincia di Bolzano**

Degno di nota è certamente anche l'incontro con il Consiglio direttivo dell'Ordine dei medici chirurghi e degli odontoiatri della provincia di Bolzano, che ha consentito di superare disaccordi, chiarire alcune posizioni e favorire la reciproca conoscenza.

### **Contatti con associazioni e rappresentanze di interesse**

Il 2018 è stato un anno ricco anche di nuovi contatti, che hanno consentito di ampliare la rete dei rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni operanti in provincia di Bolzano e di favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio dell'intera popolazione.

Voglio ricordare in particolare gli incontri avuti con diverse realtà associative fra le quali il Centro Tutela Consumatori, la Federazione per il Sociale e la Sanità, l'Associazione Alzheimer



mit dem Abteilungsdirektor der Abteilung Personal / con il direttore della ripartizione personale Albrecht Matzneller



mit dem Abteilungsdirektor der Abteilung Landwirtschaft con il direttore della ripartizione agricoltura Martin Pazeller



mit dem Abteilungsdirektor der Informatik / con il direttore della ripartizione informatica Kurt Ferdinand Pöhl



mit der Direktorin des Gesundheitsbezirkes Brixen con la direttrice del Comprensorio sanitario di Bressanone Christine Zelger



mit der Bürgermeisterin von Magreid / con la sindaca di Magrè Theresia Degasperi Gozzi



mit dem Bürgermeister von Wengen con il sindaco di La Valle Angel Miribung



mit dem Bürgermeister von Villnöss con il sindaco di Funes Peter Pernthaler



mit dem Bürgermeister von Völs am Schlern con il sindaco di Fiè Othmar Stampfer



mit dem Bürgermeister von Laas  
con il sindaco di Lasa Andreas Tappeiner



mit dem Bürgermeister von Barbiano  
con il sindaco di Barbiano Erich Mur



mit der Direktorin vom INAIL Bozen (3. von rechts) / con la  
direttrice dell'INAIL Bolzano (3. da destra) Mira Vivarelli



beim Verein ASAA - Alzheimer - Südtirol  
dalla Associazione Alzheimer ASAA



beim Psychiatriegipfel  
Tavola rotonda di psichiatria



bei der Lebenshilfe Südtirol  
dalla Associazione Lebenshilfe



mit/con Prof. Alfred Königsrainer  
und Prof. Johann Pratschke



Podiumsdiskussion 20 Jahre Bildungsweg Pustertal  
Tavola rotonda Ventennale „Bildungsweg Pustertal“

Südtirol, dem Ausschuss des Verbandes der Seniorenwohnheime, der Lebenshilfe Südtirol, und einigen mehr.

### **Patientenrechte in der Psychiatrie**

Dies war das Thema einer Diskussionsrunde im März 2018 auf Einladung der Volksanwältin. Zum Austausch eingeladen waren Vertreter des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit, des Verbandes Ariadne – für psychische Gesundheit aller, der Vereinigung Lichtenburg sowie die vier Primare der psychiatrischen Abteilungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes.

Thema der Aussprache waren Zwangseinweisungen und Zwangsbehandlungen, als auch die gesetzliche Absicherung der Rechte von Betroffenen und Angehörigen.

Durch das offene Gespräch war es von beiden Seiten möglich, unterschiedliche Gesichtspunkte zu sehen und zu erläutern, um dadurch ein gegenseitiges Verständnis aufzubringen und eine Zusammenarbeit zu verstärken.

### **Tagungen EOS Akademie**

Bei verschiedenen Tagungen die von Dr. Ulrich Seitz, dem Leiter der EOS Akademie mit Sitz in Bozen organisiert wurden, war die Volksanwältin als Diskussionsteilnehmerin immer wieder gerne geladen. Besonders erwähnenswert hierbei sind 2 Tagungen.

Eine Tagung fand zum Thema: **„Wie überleben unsere Jugendlichen im Alpenraum? – Suizidprävention im Wandel!“** statt, bei welcher die Volksanwältin gemeinsam mit Experten über das Thema diskutierte.

Die zweite Tagung fand zum Thema **„Neueste Erkenntnisse in der Tumorbehandlung“** statt, bei welcher zwei international anerkannte Tumorchirurgen Prof. Alfred Königsrainer, Chefchirurg am Uniklinikum Tübingen, sowie Prof. Johann Pratschke, Leiter der Chirurgie an der Charité in Berlin, Aufschluss über die neuesten Erkenntnisse in der Krebsbehandlung gaben und für Fragen dem Publikum zur Verfügung standen.

ASAA, il Consiglio direttivo dell'Associazione delle Residenze per Anziani e l'Associazione Lebenshilfe.

### **Salute mentale: i diritti dei pazienti**

Su invito della Difensora civica hanno partecipato nel marzo 2018 a una tavola rotonda su questo tema i rappresentanti della Federazione per il Sociale e la Sanità, dell'Associazione Ariadne per la salute psichica, bene di tutti e dell'Associazione Lichtenburg nonché i quattro primari di psichiatria dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

I temi trattati nell'incontro riguardavano il ricovero forzato e il trattamento sanitario obbligatorio nonché la tutela giuridica dei diritti delle persone con disagio psichico e dei loro familiari.

Grazie al confronto franco ciascuna delle parti coinvolte ha potuto illustrare il proprio punto di vista e capire quello dell'altra, rafforzando così la comprensione reciproca e la collaborazione.

### **Convegni di EOS Accademia**

La Difensora civica è stata invitata a intervenire in occasione di svariati convegni organizzati dal dott. Ulrich Seitz, direttore di EOS Accademia di Bolzano. Due appuntamenti in particolare meritano qui di essere ricordati.

Il primo è stato dedicato al tema **“Prevenzione al suicidio nella zona alpina – come sopravvivono i nostri giovani?”** e ha visto la Difensora civica confrontarsi con vari esperti del campo.

Il secondo appuntamento ha dato spazio al tema **delle più recenti acquisizioni scientifiche nell'ambito del trattamento dei tumori.** Sono intervenuti due chirurghi oncologici di fama internazionale, il prof. Alfred Königsrainer, primario di chirurgia presso la clinica universitaria di Tübinga, e il prof. Johann Pratschke, responsabile del reparto di chirurgia presso la clinica “Charité” di Berlino, che hanno illustrato le più recenti acquisizioni scientifiche nell'ambito del trattamento dei tumori e risposto alle domande del pubblico presente.

## Errori medici nella diagnosi, il convegno

Ogni anno in Alto Adige circa 180 pazienti fanno causa all'Asl. Il corso di formazione presso l'Eos



Teatini, Repetto, Morandell, Brandstätter, Pitscheider e Ulrich Seitz di Eos

► BOLZANO

Presso l'Accademia della coop Eos si è tenuto un convegno di formazione rivolto agli avvocati in merito alla tematica del ritardo della diagnosi e nell'indicazione clinica. Tra i relatori la difensora civica Gabriele Morandell, l'avvocato Stefano Bonagura, il primario reggente del reparto di Neurologia del San Maurizio Francesco Teatini, l'esperto di biostatistica Markus Falk, il cardiologo Walter Pitscheider, il medico d'urgenza Manfred Brandstätter e l'oculista Laura Marinelli.

Ogni anno in Alto Adige circa 180 pazienti fanno causa all'Asl per colpa di un errore medico. I settori più colpiti sono Ortopedia (23% del complessivo liquidato), Chirurgia generale (14%), Pronto soccorso (10%), Ostetricia (8%), Medicina (5%) e Urologia (3%). E dal 2012 ad oggi l'Azienda ha rimborsato quasi 5 milioni di euro.

Se nel 2012 i pazienti che hanno fatto causa erano stati in tutto 201 per un totale rimborsato di 1.343.841 euro, nel 2016 il loro numero è sceso a 156 ed a 384.109 euro.

E si ricorda anche che è pas-

sata la legge Gelli che modifica la responsabilità nei procedimenti per errori. Il legislatore - infatti - proprio con la legge dell'08/03/2017, n. 24, cosiddetta Gelli-Bianco, è intervenuto nuovamente in materia di responsabilità medica. «Di fronte ad un danno cagionato dal medico nell'esercizio della sua professione - ha detto Bonagura - il paziente oggi ha la possibilità di rivolgersi sia nei confronti della struttura sanitaria, che dello stesso medico. Ulteriori importanti novità riguardano poi la figura del Garante per il diritto alla salute, l'istitu-

zione del Centro per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente oltre alla creazione dell'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità. E non è tutto perché altri ancora sono gli interventi messi in atto per assicurare trasparenza dei dati e delle attività mediche». Nel corso delle varie relazioni si è anche evidenziato - in un tavolo rotondo a cui hanno partecipato rappresentanti dei pazienti - come la maggior parte degli errori venga intercettata e non comporti il verificarsi di un evento avverso. Che è spesso frutto della concatenazione di circostanze sfavorevoli che portano a superare le difese poste in atto nel sistema. E così il verificarsi di un errore non sempre si traduce - per fortuna - in un danno per il paziente.

## Tumorbehandlung ist stets Teamarbeit

INFORMATION: International anerkannte Chirurgen Dr. Pratschke und Dr. Königsrainer sprechen über Neuerungen bei Krebsbehandlung

BOZEN (br). „Die Tumorbehandlung ist immer Teamarbeit, und das Ziel ist immer, den Tumor besser behandeln zu können, die Lebensqualität der Patienten zu steigern und das Sterben zu reduzieren“, sagte Universitätsprofessor Dr. Alfred Königsrainer. Der gebürtige Südtiroler war am Freitag Abend Referent an der EOS-Akademie in Bozen. Es ging um neueste Erkenntnisse in der Tumorbehandlung.

Gleich 2 international anerkannte Fachleute hatte Akademie-Leiter Ulrich Seitz nach Südtirol geholt: Dr. Königsrainer, der um 13 Uhr noch im Operationssaal im Klinikum Tübingen stand und am Abend in Bozen über minimalinvasive Eingriffe bei Magen- und Speiseröhrenkrebs sprach, und den Universitätsprofessor Dr. Johann Pratschke. Beide sind Ärztliche Leiter der Klinik für



Beim Informationsabend an der EOS-Akademie (von links): Ida Schacher von der Südtiroler Krebshilfe, die Landtagsabgeordnete Jasmin Ladurner, Leiter Ulrich Seitz, die Universitätsprofessoren Dr. Johann Pratschke und Dr. Alfred Königsrainer und die Volksanwältin Gabriele Morandell.

Allgemein-, Viszerale- und Transplantationschirurgie: Dr. Königsrainer am Klinikum Tübingen, Dr. Pratschke an der Charité, Universitätsmedizin Berlin. Das Besondere am Informationsabend waren die individuellen Sprechstunden für Mitglieder der Südtiroler Krebs-

hilfe. Diese einmalige Gelegenheit wurde gut genutzt. „Patienten und Angehörige konnten sich im persönlichen Gespräch Zweitmeinungen über eine komplexe Erkrankung einholen, Fragen stellen, ob das gewählte Zentrum das richtige ist, oder ob es Alternativen zu einer Operation gibt“, sagte Seitz. Zu-

gleich informierte die Volksan-

wältin Gabriele Morandell über Patientenrechte. „Die Patienten wollen informiert sein und fordern uns Ärzte. Unsere Aufgabe ist es, diese Informationen zu geben und andere Experten einzubeziehen“, betonte Dr. Pratschke. Denn die Tumorbehandlung sei eine Kombination aus Chir-

urgie, Strahlen- und Chemotherapie. In der Chirurgie zeige sich ein deutlicher Trend hin zu minimal-invasiven onkologischen Therapieverfahren. „Da gibt es weniger Komplikationen als bei einer offenen OP, weniger Schmerzen, einen kürzeren Krankenhausaufenthalt und eine kürzere Reha“, hob Dr. Pratschke hervor. Dies bedeute mehr Lebensqualität. Dennoch können nicht alle Operationen mit einem kleinstmöglichen Eingriff durchgeführt werden - auch aus Kostengründen.

„Die Medizin wird immer spezieller, und die Tumorbehandlung auch“, sagte Dr. Königsrainer. Dies sei eine Herausforderung. Eine neue Form ist die roboterassistierte Chirurgie. Hilfreich ist auch das interoperative Bildgebungsverfahren mit dem es gelingt, einen Tumor punktgenau zu finden.

© Alle Rechte vorbehalten

### LA DIFENSORA CIVICA

## Diritti dei pazienti psichiatrici Incontro primari-associazioni

► BOLZANO

I diritti dei pazienti ricoverati in psichiatria sono stati il tema dell'incontro in consiglio provinciale, su invito della Difensora civica Gabriele Morandell, tra la Federazione per il sociale, l'associazione Ariadne, l'associazione Girasole e i primari dei reparti di Psichiatria dell'Asl. Nel corso del confronto, i primari Roger Pycha, Andreas Conca, Verena Perwanger e Inge Schifferle hanno illustrato il quadro normativo e riferito delle loro esperienze dirette. Particolarmente significativa la loro testimonian-

za in merito alla gestione di situazioni d'emergenza che possono comportare anche trattamenti obbligatori. Tema clou dell'incontro sono stati i trattamenti obbligatori, in riferimento ai quali i medici hanno risposto dettagliatamente a diverse domande e considerato nuove proposte.

Tutti i partecipanti hanno concordato sulla necessità che il tema venga trattato in piena trasparenza, in un'ottica di continua ricerca di miglioramento, e che la convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità venga sempre osservata e rispettata.

# Hinter Suizid steht oft Depression

**TAGUNG:** Selbstmordrisiko bei Jugendlichen mit Präventionsprogrammen bereits an den Schulen senken – Über Risiken informieren

**BOZEN (br).** 10 bis 12 Selbstmorde auf 100.000 Einwohner: Dies sind die statistischen Zahlen für Südtirol, und sie liegen deutlich über jenen des restlichen Staatsgebietes. „Suizidprävention liegt uns allen am Herzen“, sagte Ulrich Seitz, der Leiter der EOS-Akademie, die das Thema aufgriff und gestern zu einer Tagung mit internationalen Experten lud.

„Suizidprävention im Alpenraum – wie überleben unsere Jugendlichen?“. So war die Tagung überschrieben. Dass das Thema unter den Nägeln brennt, zeigte der Blick in den voll besetzten Saal. Die EOS-Genossenschaft ist Mitglied der Europäischen Allianz gegen Depression, die ein wichtiges Netzwerk in der Suizidprävention bildet.

„Der häufigste Grund für einen Suizid, sowohl bei jungen, als auch bei älteren Menschen sind Depressionen und andere psychische Erkrankungen“, sagte Professor Dr. Ulrich Hegerl vom Universitätsklinikum Leipzig. Nicht etwa schwierige Situationen wie Stress, Arbeitslosigkeit oder Scheidung führten zu Depressionen, sondern seien viel öfter die Folge. „Depressionen und andere psychische Erkrankungen müssen behandelt werden; so kann das Suizidrisiko ge-



Sie sprachen über Suizidprävention (von links): Ulrich Seitz, Leiter der EOS-Akademie, Psychologe Antonio Piotti, Dr. Sabine Cagol und Dr. Roger Pycha von der Europäischen Allianz gegen Depression (EAAD), Professor Dr. Ulrich Hegerl und Volksanwältin Gabriele Morandell. br

senkt werden“, unterstrich Dr. Hegerl.

Die höchste Suizidrate weisen ältere Männer auf, die höchste Suizidversuchsrate jüngere Frauen. „In den vergangenen 35 Jahren ist ein Rückgang zu verzeichnen; das ist erfreulich. Die Zahlen sind aber immer noch dramatisch“, sagte der Experte. Viel häufiger als früher würde eine bestehende Depression diagnostiziert und behandelt. Dies sei eine Erklärung für den Rück-

gang in fast allen europäischen Ländern.

„In den vergangenen Jahren blieben die Zahlen aber gleich oder stiegen wieder leicht an“, erläuterte Dr. Hegerl anhand einer Grafik. Er sieht einen Zusammenhang mit dem Internet, das über das Web informiere. Auch heute finde ein Freitod – wie schon bei Goethes Werther – oft Nachahmer. Trauriges Beispiel sei der Eisenbahntod des Fußballers Robert Enke.

Hauptsächlich mit Jugendlichen in schwierigen Lagen arbeitet der Psychotherapeut Antonio Piotti. Die Suizidrate in Italien ist im Vergleich zu Südtirol nur halb so hoch. „Die wirklichen Zahlen sind aber sicher höher, denn oft wird ein Suizid nicht als Suizid gesehen“, betonte Piotti. Es könne auch nicht gesagt werden, dass in nördlichen Ländern die Gefahr größer sei als in südlichen. Das Suizidrisiko hänge von anderen Faktoren ab.

Mit 15 bis 16 Suiziden auf 100.000 Einwohner hat Österreich die höchste Selbstmordrate im Alpenraum. „An 10 Schulen in Tirol läuft derzeit ein Präventionsprogramm, das die Aufmerksamkeit auf die psychische Gesundheit richtet und über Suizidrisiken informiert“, sagte Dr. Christian Haring, Primar des Psychiatrischen Krankenhauses des Landes Tirol. Später wird das Programm auf ganz Österreich ausgedehnt.

## Jubiläumsfeier 20 Jahre Bildungsweg Pustertal

Bei der Jubiläumsfeier im Oktober 2018 wurde eine Podiumsdiskussion zum Thema „Mehrwert für Familien“ organisiert, bei welcher die Volksanwältin, gemeinsam mit weiteren Vertretern aus verschiedenen Bereichen eingeladen war, am Podium mitzureden und Impulse für eine Diskussion zu geben.

## Nationale und internationale Kontakte

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

## Ventennale del centro di formazione “Bildungsweg Pustertal”

Per i 20 anni del “Bildungsweg Pustertal” lo scorso ottobre si è svolta una tavola rotonda dedicata al tema del valore aggiunto per la famiglia. La Difensora civica, insieme ad altri rappresentanti di vari settori, è stata invitata a parteciparvi portando il proprio contributo alla discussione.

## Contatti nazionali e internazionali

I contatti con altri Difensori civici in ambito nazionale, le reti di relazioni a livello europeo e internazionale e la partecipazione a convegni specialistici sono risorse assai preziose per la Difesa civica.



(von links-da sinistra) Berger, Morandell, Longo, Simonati, Formento beim Runden Tisch in Trient all'incontro a Trento



Euregiovolksanwältinnen  
Difensore civiche dei tre territori dell'Euregio



vor der UNO Wien  
davanti all'ONU di Vienna



mit den ital. Volksanwälten / con i difensori  
civici Andrea Nobili e Daniela Longo



mit der Europäische Ombudsfrau  
con la mediatrice europea Emely O'Reilly



mit den italienischen Volksanwälten in Brüssel  
con i difensori civici italiani a Bruxelles



mit den Teilnehmern der Tagung in Wien  
con i partecipanti dell'incontro a Vienna



bei der Festrede in Kiel  
durante il discorso ufficiale a Kiel

### **Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist wie alle regionalen Volksanwälte Italiens in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein.

### **Euregio-Volksanwältinnen vernetzen sich**

Unter der Schirmherrschaft der Euregio traf sich die Südtiroler Volksanwältin im November 2018 mit den Volksanwältinnen aus Tirol und Trentino in Trient zu einem runden Tisch zum Thema: „Recht auf Aktenzugang – Rechtsvorschriften und Erfahrungen in der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino“.

Prof. Anna Simonati, Professorin an der Fakultät für Rechtswissenschaften der Universität Trient und Expertin im Bereich, moderierte den Runden Tisch und gab immer wieder Denkanstöße für die Diskussion mit dem anwesenden Publikum.

### **Europäisches Ombudsmann-Institut**

Die Südtiroler Volksanwältin ist auch Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck, gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle Mitglieder aus ganz Europa an.

Vom EOI werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene, sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet der Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen unterstützt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch, im Rahmen

### **Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia**

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all'associazione dei Difensori civici regionali d'Italia.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia.

### **Una rete per le Difensore civiche dell'Euregio**

Nel novembre 2018 si è svolta a Trento col patrocinio dell'Euregio una tavola rotonda tra la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano e le Difensore civiche del Tirolo e della Provincia autonoma di Trento sul tema del diritto di accesso agli atti, con un confronto tra le diverse norme giuridiche ed esperienze nell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino.

L'incontro è stato moderato dalla prof.ssa Anna Simonati della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Trento, esperta in materia, che ha saputo offrire al pubblico presente numerosi spunti di discussione.

### **L'Istituto europeo dell'Ombudsman**

La Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è anche membro del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman ha sede a Innsbruck e conta 114 membri istituzionali provenienti da tutt'Europa in rappresentanza delle varie istituzioni di Difesa civica (ombudsman, difensori civici, mediatori, referenti per i diritti umani).

L'EOI promuove in particolare lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale nonché lo studio e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto dell'Ombudsman. Per un'istituzione operante in ambito locale come la Difesa civica della Pro-



der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen, ist für eine regionale Einrichtung, wie die Südtiroler Volksanwaltschaft, von besonderer Bedeutung.

Im abgelaufenen Jahr traf sich der Vorstand des EOI in Wien, um gemeinsame Projekte und Tagungen durchzuplanen und abzusprechen.

Gleichzeitig fand auch ein gemeinsamer Besuch der UNO City in Wien statt. Es wurde die Anlage besichtigt und die unterschiedlichen Einrichtungen der Vereinten Nationen mit Sitz in Wien, stellten sich den anwesenden Volksanwälten vor.

Die Vereinten Nationen sind eine internationale Organisation, die 1945 nach dem Zweiten Weltkrieg gegründet wurde. Ziel der UNO ist es, den Weltfrieden und die internationale Sicherheit zu wahren, freundschaftliche Beziehungen zwischen den Nationen zu entwickeln, den sozialen Fortschritt anzuregen, bessere Lebensbedingungen zu schaffen und die Menschenrechte zu fördern.

Gesprochen und diskutiert wurde vor allem über die Rolle des Volksanwaltes bei der Umsetzung der Ziele der UNO zur nachhaltigen Entwicklung. Es war eine spannende Diskussion zu den Herausforderungen unserer Zeit, ergänzt mit Gesprächen zur Bedeutung der Entwicklung der Fruchtbarkeit der Böden und zur Entstehung von kriegerischen Auseinandersetzungen.

### **Konferenz auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel**

Jedes Jahr lädt auch die Europäische Bürgerbeauftragte, die vom Europäischen Parlament bestellt wird, alle europäischen Bürgerbeauftragten und Volksanwälte zu einer gemeinsamen Konferenz nach Brüssel ein.

Bei der Konferenz im März ging es dabei vor allem um das Thema der Zukunft von Europa und um die neuen Herausforderungen, welche auf die Volksanwälte in Europa zukommen wer-

vincia autonoma di Bolzano lo scambio di esperienze in occasione delle varie iniziative organizzate nei diversi paesi risulta particolarmente importante.

Lo scorso anno il direttivo dell'EOL si è riunito a Vienna per concordare e programmare progetti e convegni comuni.

Con l'occasione il direttivo ha visitato anche l'UNO-city di Vienna. I Difensori civili presenti hanno avuto modo di vedere l'intero complesso e di conoscere le varie organizzazioni delle Nazioni Unite qui ospitate.

L'Organizzazione delle Nazioni Unite è un'organizzazione internazionale nata nel 1945 dopo la fine della seconda guerra mondiale con lo scopo di mantenere la pace nel mondo e la sicurezza internazionale, sviluppare rapporti di amicizia fra le nazioni e promuovere il progresso sociale, migliori condizioni di vita e i diritti umani.

Durante i lavori si è parlato in particolare del ruolo del Difensore civico in relazione al conseguimento degli obiettivi dell'ONU in materia di sviluppo sostenibile, con un'appassionata discussione sulle sfide del nostro tempo, sull'importanza di sviluppare la fertilità dei suoli e sull'insorgere dei conflitti armati.

### **Conferenza a Bruxelles su invito della Mediatrice europea**

Ogni anno la Mediatrice europea, nominata dal Parlamento europeo, invita tutti i Mediatori e i Difensori civili d'Europa a una conferenza congiunta a Bruxelles.

Temi cruciali della conferenza di marzo sono stati il futuro dell'Europa e le nuove sfide che attendono il futuro dei Difensori civili europei. Si è lavorato in piccoli gruppi su questi temi e

den. In kleinen Arbeitsgruppen wurde zu Themen gearbeitet, dessen Ergebnisse dann im Plenum vorgestellt und diskutiert wurden.

### **Internationales Symposium Wien „Gute Verwaltung und Bürgernutzen“**

Die Österreichische Volksanwaltschaft und der Österreichische Rechnungshof organisierten im Herbst 2018 gemeinsam dieses Internationale Symposium in Wien, zu welchem auch die Südtiroler Volksanwältin eingeladen war.

Die Teilnehmer der Tagung beschäftigten sich eingehend mit der Bedeutung ihrer Arbeit als Kontrollinstitutionen hinsichtlich der Gewährleistung einer guten, öffentlichen Verwaltung zum Nutzen der Bürgerinnen und Bürger.

Ein wesentlicher Punkt des Symposiums war die Erkenntnis, dass die Unabhängigkeit von Volksanwaltschaften eine unabdingbare Voraussetzung darstellt, damit sie eine Modernisierung und Erneuerung der öffentlichen Verwaltung vorantreiben können. Beschwerden und Missstände die der Volksanwaltschaft vorgebracht werden, sind ein wichtiger Maßstab zur Bewertung der Arbeit der Verwaltung. Das Ernstnehmen von Beschwerden und die konsequente und stetige Arbeit zur Behebung von Missständen müssen Weg und Ziel einer guten bürgernahen Verwaltung sein.

### **Tagung der österreichischen, deutschen und schweizer Nationalen Präventionsmechanismen 2018**

Alljährlich findet auch ein Treffen der österreichischen, deutschen und schweizer Kommissionen statt, die für die Kontrolle der Menschenrechte in den verschiedenen öffentlichen Einrichtungen zuständig sind.

Von diesen Kommissionen werden all jene Einrichtungen in Deutschland, der Schweiz und in Österreich kontrolliert, in denen es zum Entzug oder zur Einschränkung der persönlichen Freiheit kommt oder kommen kann, etwa in Jus-

i risultati elaborati sono stati poi presentati e discussi in plenaria.

### **Simposio internazionale a Vienna sulla buona amministrazione al servizio del cittadino**

La Difesa civica austriaca e la Corte dei conti austriaca hanno organizzato lo scorso autunno a Vienna un simposio internazionale al quale è stata invitata anche la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano.

I partecipanti al simposio hanno sviscerato il significato del lavoro che svolgono come istituzioni di controllo nell'ottica di garantire una buona amministrazione pubblica al servizio del cittadino.

Un aspetto di sostanziale importanza emerso nel simposio è stata la consapevolezza che l'autonomia degli istituti di Difesa civica rappresenta una prerogativa imprescindibile per poter contribuire al processo di modernizzazione e rinnovamento della pubblica amministrazione. I reclami e le disfunzioni segnalati alla Difesa civica sono un'importante cartina di tornasole della qualità dell'attività amministrativa. Un'amministrazione può dirsi ben funzionante e vicina al cittadino solo quando mostra di prendere in seria considerazione i reclami e orienta il proprio operato in maniera continua e coerente a rimuovere le disfunzioni segnalate.

### **Convegno 2018 dei Meccanismi Nazionali di Prevenzione austriaci, tedeschi e svizzeri**

Ogni anno ha luogo un incontro delle commissioni austriache, tedesche e svizzere cui compete il controllo sul rispetto dei diritti umani nelle varie istituzioni pubbliche.

Dette commissioni controllano nei rispettivi Paesi tutte le istituzioni ove è attuata o può attuarsi una privazione o restrizione della libertà personale, ad esempio carceri o case di cura, come pure istituzioni e programmi per persone con disabilità. Esse mirano sostanzialmente a riconoscere e disinnescare in tempo potenziali

tizanstanen oder Pflegeheimen. Die Kontrolle erstreckt sich auch auf Einrichtungen und Programme für Menschen mit Beeinträchtigung. Im Kern geht es darum, Risikofaktoren für Menschenrechtsverletzungen frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

Der Auftrag dieser Kommissionen zum Schutz der Menschenrechte als „Nationaler Präventionsmechanismus“ (NPM) gründet sich auf zwei bedeutende Rechtsakte der Vereinten Nationen. Einerseits das UN-Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) und andererseits die UN-Behindertenrechtskonvention, die in allen EU Mitgliedstaaten ratifiziert wurde.

Zum ersten Mal war auch die Südtiroler Volksanwältin zu dieser Tagung eingeladen und es wurden ihr die einzelnen Aufgaben dieser Kommissionen vorgestellt und praktisch erläutert, dessen Einsetzung in Südtirol heute leider immer noch ausständig ist.

### **Festrede bei den Feierlichkeiten „30 Jahre Bürgerbeauftragte in Schleswig-Holstein**

Am 6. November 2018 feierte die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten aus Schleswig-Holstein ihr 30-jähriges Bestehen. Zu diesem Anlass lud sie die Südtiroler Volksanwältin ein, um als Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsman Institutes dessen Arbeit und dessen Aufgaben im Rahmen der Feierlichkeiten vorzustellen.

Auch in der Festschrift, die zu diesem Anlass herausgegeben wurde, ist der Vortrag der Südtiroler Volksanwältin vollinhaltlich abgedruckt und wiedergegeben.

Bei dieser Feier im Kieler Landtag waren alle geladenen politischen Vertreter des Landes Schleswig-Holstein anwesend und zeigten somit auch ihre große Wertschätzung gegenüber der Bürgerbeauftragten und deren Arbeit im Lande.

faktoren von Risiko der Verletzung der Menschenrechte. Die Aufgabe dieser Kommissionen wie „nationaler Mechanismus zur Prävention“ (MNP) zur Wahrung der Menschenrechte beruht auf zwei wichtigen rechtlichen Akten der Vereinten Nationen: der erste ist das Fakultativprotokoll zur Konvention der UNO gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT), der zweite ist die Konvention der UNO über die Rechte der behinderten Personen, die von allen Ländern der EU ratifiziert wurde.

Für das erste Mal wurde die Südtiroler Volksanwältin zu dieser Tagung eingeladen und es wurden ihr die einzelnen Aufgaben dieser Kommissionen vorgestellt und praktisch erläutert, deren Einsetzung in Südtirol heute leider immer noch ausständig ist.

### **Discorso ufficiale per il trentennale del Mediatore nel Land Schleswig-Holstein**

Il 6 novembre 2018 la Mediatrice in ambito sociale del Land Schleswig-Holstein ha celebrato il trentennale dell'istituzione invitando anche la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano, alla quale ha chiesto di illustrare in veste di membro del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman l'attività e le funzioni di quest'ultimo.

L'intervento della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è stato riportato per intero anche nella pubblicazione commemorativa edita per la ricorrenza.

All'atto celebrativo presso la sede del Landtag di Kiel erano presenti tutti i rappresentanti politici del Land Schleswig-Holstein invitati per l'occasione, dimostrando in questo modo di nutrire una grande considerazione nei confronti della Mediatrice e del suo lavoro sul territorio.

## 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

### Beraterradio

Im Jahr 2018 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Einmal im Monat, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr, stand die Volksanwältin zu einem bestimmten Thema allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache, für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Jeden Monat gab es somit für die Bürger ganz konkrete Hilfestellungen in verschiedensten Bereichen mit der öffentlichen Verwaltung.

Die Themen der 8 Radiosendungen im Jahr 2018 waren folgende:

*Jänner: Lärm – nächtliche Ruhestörung durch Gastlokale*

*Februar: Ticketbefreiungen für Leistungen des Sanitätsbetriebes*

*März: Hofzufahrten*

*April: Denkmalpflege*

*Mai: Zivilinvalidität – Anerkennung und Rente*

*Juni: Konventionierung von Wohnungen*

*Oktober: Patientenverfügung*

*Dezember: Krankentransporte*

Bei einigen Radiosendungen lud die Volksanwältin zusätzliche Experten im Bereich in die Sendung ein.

*Gäste der Radiosendungen waren:*

Martin Matscher, Leiter der Abteilung Leistungen und Territorium des Südtiroler Sanitätsbetriebes,

Herbert Heidegger, Primar der Gynäkologie am Krankenhaus Meran,

Reinhard Mahlknecht, Vizedirektor des Weißen Kreuzes.

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu

## 1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

### La Difesa civica alla radio

Nel 2018 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Ogni primo giovedì del mese dalle 11 alle 12 la Difensora civica era presente in radio per rispondere alle domande dei radioascoltatori su un tema specifico e per fornire informazioni semplici e comprensibili su eventuali criticità.

Tale appuntamento radiofonico ha offerto ogni mese ai cittadini suggerimenti molto concreti per gestire il loro rapporto con la pubblica amministrazione nei più svariati settori.

I temi trattati nelle 8 puntate trasmesse lo scorso anno sono stati i seguenti:

*Gennaio: locali pubblici e disturbo della quiete notturna*

*Febbraio: esenzione ticket per le prestazioni dell'Azienda sanitaria*

*Marzo: viabilità rurale*

*Aprile: beni di interesse culturale*

*Maggio: invalidità civile – riconoscimento e pensione*

*Giugno: convenzionamento di alloggi*

*Ottobre: disposizioni anticipate di trattamento*

*Dicembre: trasporto infermi*

Alcune puntate sono state arricchite dal contributo di esperti in materia invitati dalla Difensora civica.

*Tra questi:*

Martin Matscher, direttore della ripartizione Prestazione e territorio dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige,

Herbert Heidegger, primario di Ginecologia e ostetricia presso l'ospedale di Merano e

Reinhard Mahlknecht, vicedirettore della Croce Bianca.

Questa trasmissione rende la Difensora civica

Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet, verständlich und klar erklärt.

Neu ist auch, dass ab Herbst 2018 das Beraterradio aufgezeichnet wird und auf der Internetseite des RAI Südtirol als Podcast heruntergeladen und jederzeit gehört werden kann.

Zu finden unter: <http://www.raibz.rai.it/feed.php?id=67>

Zudem gab es im Frühjahr 2018 ein längeres Interview über die Arbeit der Volksanwaltschaft auf Radio 2000.

Die Volksanwältin wurde auch immer wieder vom Südtirol Journal eingeladen, zu aktuellen Themen in kurzen Statements Stellung zu nehmen und die konkreten Beschwerden und Probleme der Patienten zu schildern.

### **Vortragstätigkeit**

Eine Vielzahl an Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, die sie auch sehr gerne wahrgenommen hat.

Dabei handelt es sich um folgende Vorträge bei denen die Arbeit der Volksanwaltschaft vorgestellt wurde, oder über besondere Themenbereiche, immer im Rahmen der Arbeit der Volksanwältin, berichtet wurde:

- *Gastvortrag im Rahmen der KVW Jahresversammlung in Barbiano*
- *Vortrag für die Ärzte der Inneren Medizin des KH Brixen zum Thema: „Erfolgreicher Umgang mit Patientenbeschwerden – Was kann die Volksanwaltschaft dazu beitragen?“*
- *Vortrag für das Sprachgymnasium Bozen*
- *Vortragsabend für den KVW Feldthurns*
- *Vortrag und Besuch einer Schulklasse der Grundschule Milland/Brixen*
- *Vortrag für die Seniorengruppe Bozen*
- *Vortrag für den KVW Seis*

una figura più familiare ai cittadini, portandola per così dire nelle loro case e sul loro posto di lavoro e affronta in modo semplice per tutti i radioascoltatori talune complesse tematiche del diritto amministrativo rendendole più chiare e comprensibili.

Si segnala inoltre la novità che da settembre 2018 tale rubrica radiofonica è riascoltabile in qualsiasi momento scaricando il podcast dalla pagina internet di RAI Südtirol (<http://www.raibz.rai.it/feed.php?id=67>).

Nella primavera 2018 anche Radio 2000 ha realizzato una lunga intervista sull'attività della Difesa civica.

La Difensora civica infine è stata spesso invitata dalla trasmissione radiofonica Südtirol Journal a esprimere un breve commento su tematiche di attualità e illustrare i problemi e le difficoltà concrete che con cui s'imbattono i pazienti.

### **Relazioni e conferenze**

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere numerosi inviti a tenere interventi e parlare in pubblico della sua attività.

Tali interventi, finalizzati a presentare il lavoro della Difesa civica in generale o a toccare ambiti specifici della sua attività, sono di seguito elencati:

- *intervento in occasione dell'assemblea annuale del KVW di Barbiano*
- *conferenza per i medici internisti dell'ospedale di Bressanone sul tema: "Approccio efficace alla trattazione dei reclami dei pazienti – Quale può essere il contributo della Difesa civica?"*
- *intervento presso il Liceo linguistico di Bolzano*
- *serata informativa presso il KVW di Velturmo*
- *intervento e incontro con una classe della Scuola primaria di Millan/Bressanone*
- *intervento per il Gruppo anziani di Bolzano*



mit den Leiter der Abteilung Leistungen des Sanitätsbetriebes  
con il direttore della ripartizione prestazioni dell'Azienda  
Sanitaria Martin Matscher



mit den Vizedirektor des Weißen Kreuzes / con il  
vicedirettore della Croce Bianca Reinhard Mahlknecht



Vortragsabend für den KVV Feldthurns  
serata informativa presso il KVV di Velturno



Vortrag im Rahmen der Ausbildung der EX/IN Genesungs-  
begleiter/innen / Intervento nell'ambito del percorso  
formativo per accompagnatori alla guarigione EX/IN



Vortrag Sozialwissenschaftliches Gymnasium Meran  
Intervento Liceo delle Scienze umane merano



Besuch einer Schulklasse aus Brixen/Milland / incontro con  
una classe della Scuola primaria di Millan/Bressanone



Besuch einer Gruppe von Schülern der Mittelschule M. Pacher  
Brixen/ incontro con alunni della scuola media M. Pacher  
Bressanone



Vortrag Jahresversammlung KVV Weitental  
Intervento assemblea annuale KVV Vallarga



- Vortrag im Seniorenwohnheim Wipptal in Sterzing zum Thema: „Rechte älterer Menschen in Seniorenwohnheimen“
- Vortrag und Besuch einer Gruppe von Schülern der Mittelschule Michael Pacher im Rahmen einer Projektwoche
- Vortrag für alle 5. Klassen der WFO Meran
- Vortrag im Rahmen der Ausbildung der EX/IN Genesungsbegleiter/innen im Bildungshaus Sarns zum Thema Patientenrechte
- Vortrag für die Senioren in Brixen zum Thema „Patientenverfügung“
- Vortrag im Bürgerheim Brixen zum Thema „Rechte älterer Menschen in Seniorenwohnheimen“
- Vortrag im Rahmen der Jahresversammlung des KVW Weitenttal
- Vortrag im Rahmen einer Sitzung der Primare des Krankenhauses Bozen
- Vortrag für den Dachverband für Soziales und Gesundheit zum Thema „Patientenrechte“
- Vortrag für eine Schulklasse des Sozialwissenschaftlichen Gymnasiums Meran
- intervento per il KVW di Siusi
- intervento presso la Casa di riposo Alta Valle Isarco a Vipiteno sul tema “I diritti degli anziani ospiti in casa di riposo”
- intervento e incontro con un gruppo di alunni della Scuola media Michael Pacher nell’ambito di una settimana-progetto
- intervento per tutte le cinque classi dell’Istituto tecnico economico di Merano
- intervento nell’ambito del percorso formativo per “accompagnatori alla guarigione Ex/In” presso il centro eventi di Sarnes sul tema dei diritti del paziente
- incontro per anziani a Bressanone sul tema delle disposizioni anticipate di trattamento
- intervento presso la casa di riposo di Bressanone sul tema “I diritti degli anziani ospiti in casa di riposo”
- intervento in occasione dell’assemblea annuale del KVW di Vallarga
- intervento in occasione di una riunione dei primari dell’ospedale di Bolzano
- intervento per la Federazione per il Sociale e la Sanità sul tema dei diritti del paziente
- intervento per una classe del Liceo delle Scienze umane di Merano

### Periodische Veröffentlichungen

Im Jahr 2018 wurde – so wie in den letzten Jahren auch – alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung „Alto Adige“, im Internet, und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 21 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- Gemeindeimmobiliensteuer
- Gewässerschutz
- Seniorenwohnheime: Ist der Tagessatz auch bei Krankenhausaufenthalten zu bezahlen?
- Pilzesammeln in den Gemeinden der Provinz
- Was tun, wenn das Innenministerium die Staatsbürgerschaft nicht verleiht?
- Die Gemeindeaufenthaltsabgabe für Zweitwohnungen
- Private Hubschrauberflüge
- Geschützte Pflanzen darf man nicht pflücken
- Die EU Verordnung betreffend den Datenschutz
- Die Patientenverfügung
- Gemeindeimmobiliensteuer: Freibeträge für die Hauptwohnung bei mehreren Eigentümern
- Öffentlich zugängliche Privatstraße
- Denkmalschutz
- Zulassung eines Fahrzeuges als Wohnmobil
- Bezahler Sonderurlaub laut Gesetz Nr. 104: Muss man denselben Wohnsitz haben?
- Ein ungerechtfertigtes Strafmandat
- Ultraschalluntersuchungen in der Schwangerschaft
- Widerruf der Ticketbefreiung für 60-jährige aus Alters- und Einkommensgründen
- Widerruf der Wohnungszuweisung
- Wann wird die neue elektronische Identitätskarte ausgestellt?
- Lärmintensive Bauarbeiten

### Pubblicazioni periodiche

Come negli scorsi anni, anche nel 2018 è proseguita la pubblicazione quindicinale – sul quotidiano Alto Adige, in internet e sulla pagina facebook della Difesa civica – della rubrica dedicata di volta in volta all’esame di un caso di attualità e ai suoi risvolti giuridici.

In totale sono stati pubblicati 21 articoli, che prendono in esame altrettante questioni concrete sollevate dai cittadini:

- Imposta Municipale sugli Immobili
- La tutela delle acque
- Residenze per anziani: la quota va pagata anche in caso di ricovero in ospedale?
- La raccolta funghi nei comuni della provincia
- Cosa fare se il Ministero dell’Interno non concede la cittadinanza italiana?
- L’imposta di soggiorno comunale per le seconde case
- I voli privati in elicottero
- La raccolta di piante protette non è consentita
- Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali
- Come funziona il testamento biologico
- Le detrazioni IMI sulla prima casa in presenza di più proprietari
- Strada privata di utilizzo pubblico
- La tutela dei beni culturali
- Immatricolare un veicolo come autocaravan
- Il congedo retribuito con la legge 104: è obbligatorio condividere la residenza?
- Una sanzione immeritata
- Le ecografie in gravidanza
- Revoca dell’esonero ticket a sessantenni per motivi di età e di reddito
- Revoca dell’assegnazione dell’abitazione
- La nuova carta d’identità elettronica: quando verrà attivata?
- Lavori edili rumorosi



„Sofern keine Falscherklärung des Bürgers vorliegt, muss die öffentliche Verwaltung das Geld innerhalb 18 Monaten zurückfordern.“

Volksanwältin Gabriele Morandell



## 27 Millionen Euro

sind die beiden Kasernen wert: 15,5 Millionen Euro das rund 4,5 Hektar große Areal der Verdone-Kaserne in Vahrn, 2,4 Millionen Euro jenes des an-

grenzenden ehemaligen Sportplatzes; auf 9 Mio. wurde hingegen der Geländeanteil der Schenoni-Kaserne in Braxen (Bild, 1,8 Hektar) geschätzt.



## Südtirol unterstützt 27 Forscher mit 60.000 Euro

BOZEN (LPA). Im vergangenen Jahr unterstützte das Land Südtirol mit 60.000 Euro 27 Forscher, die die Ergebnisse ihrer Arbeiten mittels „Open Access“-Lizenz einem breiten Publikum zugänglich machten. Bei diesem Modell trägt nämlich der Autor die Kosten für die Verbreitung seiner Ergebnisse. Die meisten der Arbeiten, nämlich 16, wurden an der Eurac erstellt, 6 an der Uni Bozen, 3 im Naturmuseum und 2 im Muse Trient. Die Fördersumme beträgt im Durchschnitt 2200 Euro. Heuer stellt das Land 61.600 Euro zur Verfügung. Der Antrag dafür kann bis zum 25. November eingereicht werden. Die Formulare stellt die Abteilung Innovation, Forschung und Universität unter [www.provinz.bz.it/innovation-forschung](http://www.provinz.bz.it/innovation-forschung) zur Verfügung.

# Schuldlose Rentner zur Kasse, bitte

RENTE: 41.000 Euro Rückforderung an 13 Rentner, denen Land aus eigener Schuld zuviel Zulage bezahlt hat – Vieider: Lassen uns das nicht bieten

BOZEN (lu). Nichts wird es mit der „humanen Lösung“ für 13 Rentner, denen das Land aus eigener Schuld zwischen 2010 und 2016 zuviel Ergänzungszulage zur Hinterbliebenenrente ausbezahlt hat. Sie sollen insgesamt 41.000 Euro zurückzahlen. Von einer Rentnerin werden rund 7500 Euro zurückgefordert, mehr als die Hälfte ihrer Jahresrente. Doch Volksanwaltschaft und ASGB-Rentner-Fachgewerkschaft wollen nicht klein beigeben.

Zur Erinnerung: Die „Dolomiten“ hatten bereits im Juni vergangenen Jahres auf die 13 unverschuldet verschuldeten Rentner aufmerksam gemacht, die damals unangenehme Post vom Pensionsamt des Landes erhalten hatten. Darin wurde ihnen vorgerechnet, wieviel Geld sie an Landesergänzung zu Unrecht erhalten hätten.

Bei der Landesergänzung, die 2015 mit Landesgesetz abgeschafft wurde, handelt es sich um eine Zulage für Beamte, die mindestens 10 Jahre im Landes-



Böses Erwachen für 13 Niedrig-Rentner im Land. Sie müssen dem Land 41.000 Euro zurückzahlen, weil die Landesverwaltung deren Ergänzungszulage falsch berechnet und zuviel ausbezahlt hatte.

APA/öpa/Andrea Warnecke

dienst waren und dann wegen Invalidität oder Tod aus dem Dienst geschieden sind. Fiel die Pension geringer aus als 60 Prozent des Monatsgehalts, hat das Land diese Ergänzungszulage zugesprochen.

Da 2010 die Landesgehälter eingefroren wurden, hätte auch

diese Zulage eingefroren werden müssen. Aber genau dies wurde von den Beamten übersehen. In der Folge wurde zuviel Zulage ausbezahlt. Auf diesen Fehler wurde das Landespensionsamt aber erst 2016 bei Neuberechnungen aufmerksam und versandte Rückzahlungsaufforderungen.

Personallandesrätin Waltraud Deeg zeigte damals Verständnis für den Ärger der Rentner, der Wille sei da, nach einer Lösung zu suchen.

„Jüngst kam aber die kalte Dusche für die 13 Niedrig-Rentner-Bezieher. „Trotz zahlreicher Versuche ist es nicht gelungen, die

gegenständliche Sachlage einer anderweitigen Lösung zuzuführen“, schreibt der Direktor der Landesabteilung Personal, Albrecht Matzner, im Brief an eine Rentnerin.

Aber weder Volksanwaltschaft noch die Fachgewerkschaft der Rentner im ASGB wollen sich geschlagen geben. „Wir haben dem Land nochmals geschrieben und auf das Madia-Gesetz zur öffentlichen Verwaltung verwiesen. Demnach muss die öffentliche Verwaltung, sofern keine Falscherklärung des Bürgers vorliegt, innerhalb von 18 Monaten das Geld zurückfordern“, betont Volksanwältin Gabriele Morandell.

Die Rentner-Gewerkschaft im ASGB hat für heute eine Dringlichkeitssitzung einberufen. „Das lassen wir uns nicht bieten. Denn der Fehler wurde von gut bezahlten Landesbeamten gemacht. Und jetzt will man die Mindestrentner zur Kasse bitten, die eh schon nicht wissen, wie sie mit dem Geld bis zum Ende des Monats kommen. Wir werden Position beziehen und notfalls zum Landeshauptmann gehen“, so Gewerkschaftssekretär Stephan Vieider.

TITEL

## Gabriele Morandell

50, Volksanwältin

Seit 2014 hat die Frau mit den blonden Locken und der geballten Ladung Energie ihren Auftrag als Volksanwältin des Landes. Mit der Bildung der neuen Landesregierung wird auch die Stelle von Gabriele Morandell neu ausgeschrieben. Ob mit ihr oder einer Neuen, wird sich zeigen. Sorgen macht sich Morandell aber nicht. „Ich muss ja auch erst mal schauen, ob ich weitermachen will“, sagt sie. Und das überlegt sie zurzeit. Wägt ab, zweifelt, geht in sich und stellt dann fest: „Ich glaube, ich bin wie gemacht für den Job.“

Gabriele Morandell hört sich jeden Tag Sorgen, Ärger und Enttäuschungen der Bürger an. Es geht um Lärmbelästigung durch den Club vor dem Haus, es geht um Baurechte, um Steuern, um Patientenrechte. Anstatt abzustumpfen, zu sagen, da kann man leider nichts machen, oder eine innerliche

Abwehrhaltung gegen negative Energie zu hegen, begegnet die gebürtige Kaltererin den Menschen auf Augenhöhe. Sie holt sie ab, mit ihren Sorgen, hört zu, ist für sie da und trägt ihre Anliegen als Mittelsfrau an die öffentliche Verwaltung weiter.

Dabei schafft sie es mit einer Mischung aus Diplomatie, Feinfühligkeit, Nahbarkeit und Hartnäckigkeit, Dinge umzukehren, Situationen zu entspannen, Lösungen zu finden. „Ich bin selbst ganz überrascht, wie gut mir der Umgang mit Menschen liegt“, sagt sie selbstbewusst.

Den Gerechtigkeitsinn hat sie schon als Kind gehabt. „Ganz sicher von zu Hause mitbekommen“, sagt sie. Sie gehört auf den Platz, den sie eingenommen hat.

■  
Dunja Smaoui



Sie ist die Stimme der einfachen Bürger, für die sie sich mit Diplomatie, Einfühlungsvermögen und Hartnäckigkeit einsetzt: Gabriele Morandell.





### Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen, um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

### Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Ende 2017 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 800 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 2.500 Freunde gewonnen werden.

### Sito internet

Il sito internet della Difesa civica [www.difescivica-bz.org](http://www.difescivica-bz.org) contiene molte informazioni basilari per i cittadini e registra un alto numero di accessi, indicatore dell'interesse di molti cittadini di conoscere la Difesa civica e di contattarla.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta gli ultimi comunicati stampa e gli orari delle udienze.

### Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team.

Alla fine del 2017 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 800 persone e quella della Difensora civica contava oltre 2.500 amici.

The screenshot shows the homepage of the Volksanwaltschaft (Procuratore Generale) in South Tyrol. The header features the logo and the name in German, Italian, and Romansh. A navigation menu includes Home, Aktuelles, Ansprechpartner, Was wir tun, Kontakte, Rechtsgrundlagen, Geschichte, Links, and English. A search bar is located on the left. The main content area is titled 'Die Volksanwaltschaft' and features a photo of the Volksanwältin. Below this, there are sections for 'Pressemitteilungen' (Press releases) and 'Aktueller Tätigkeitsbericht' (Current activity report). At the bottom, there are logos for various departments like 'Kinder- und Jugendanwaltschaft' and 'Gleichstellungsrat'.

The screenshot shows the Facebook page of the Volksanwaltschaft - Difesa civica - Defenüda zivica. The page header includes the logo and name. The main content area features a post from April 18, 2017, with a photo of several hands clasped together. The post text discusses a contribution to the law 104 regarding the obligation to share residence. The right sidebar shows community information, including the address (Via Cavur 23b, 39100 Bozen - Bozane) and contact details.

The screenshot shows a website for a conference titled 'Tagung zum Thema "Mehr Patientenschutz in Südtirol"'. The header includes the logo and name. The main content area features a photo of the conference participants and text indicating that the conference is held in Bucharest and is part of the Executive Committee of the European Ombudsman Institutes. The bottom of the page shows a schedule for Friday, 09:00 - 12:00 Uhr, and a section for 'Veröffentlichungen' (Publications).



## 2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

### 2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beratungen ist im Jahr 2018 nochmals sehr stark auf 5140 Beratungen angestiegen, sodass es in den letzten fünf Jahren mehr als zu einer Verdoppelung der Beratungen gekommen ist.

Zu erklären ist diese große Steigerung an Beratungen in den letzten fünf Jahren sicherlich durch den ansteigenden Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft in Südtirol.

Die Beschwerden blieben im Unterschied zu den Beratungen in den abgelaufenen Jahren hingegen eher konstant. Zu verzeichnen ist aber auch hier im Laufe der Jahre eine Zunahme von ungefähr 100 auf insgesamt mehr als 1000 Beschwerden.

Im Jahr 2018 konnten zudem 964 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

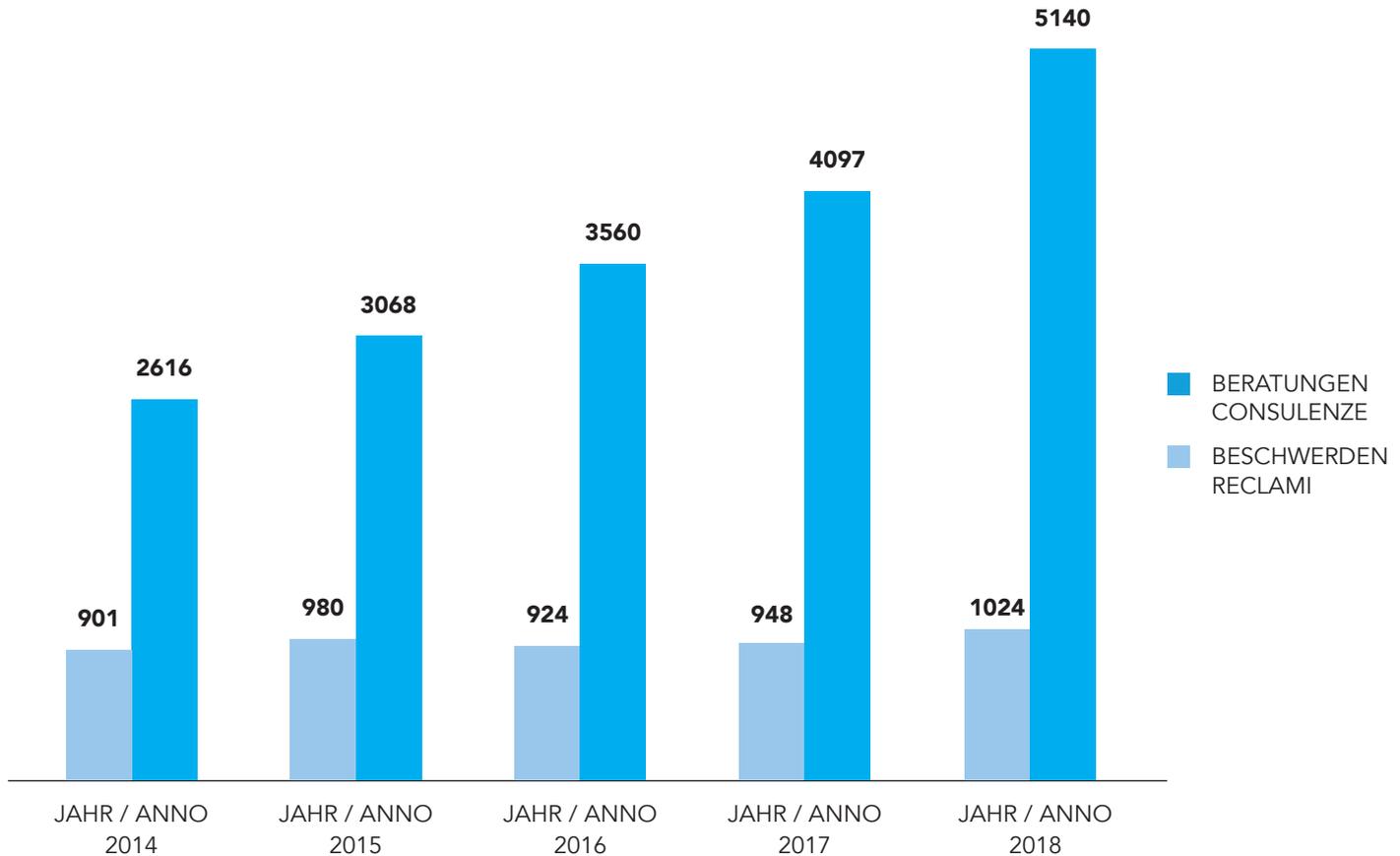
### 2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Anche nel 2018 il numero delle consulenze ha subito un ulteriore sensibile aumento arrivando a ben 5140 casi, una cifra che negli ultimi quattro anni è dunque pressoché raddoppiata.

Sicuramente tale considerevole incremento è riconducibile alla sempre maggiore notorietà di cui gode la Difesa civica nella provincia di Bolzano.

Di contro, negli scorsi anni il numero dei reclami è rimasto praticamente costante. Da notare è però anche nei reclami un lento e costante aumento di ca. 100 fino a superare la cifra di 1000 reclami.

Nel 2018 sono stati inoltre definiti 964 reclami pendenti.



## 2.2. KONTAKTAUFNAHME

### Beschwerden

Knapp etwas mehr als 46 Prozent der effektiven Beschwerdeführer suchten den direkten Kontakt und sprachen persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vor, und versuchten so im direkten Gespräch ihre Probleme zu schildern.

Immer mehr Bürger kontaktieren die Volksanwaltschaft mit einer Beschwerde auch mittels E-mail, sodass ihr Anteil im Jahr 2018 auf 38 % anstieg.

Hingegen suchte nur ein kleinerer Teil von ungefähr 13 % der Beschwerdeführer den Erstkontakt durch ein Telefongespräch.

## 2.2. CONTATTI

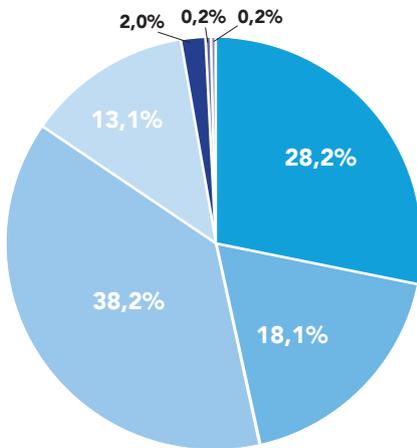
### Reclami

Poco più del 46 % dei ricorrenti effettivi ha preferito contattare la Difensora civica presentandosi personalmente nel suo ufficio o durante le ore di ricevimento sul territorio per esporre direttamente il proprio problema.

Sempre più cittadini contattano la Difensora civica inoltrando il loro reclamo per e-mail: il loro numero nel 2018 ha raggiunto il 38 % del totale.

Solo una minima parte (circa il 13 %) dei ricorrenti ricorre invece a un primo contatto telefonico.

**BESCHWERDEN RECLAMI**



- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- E-MAIL
- TELEFONAT / TELEFONO
- SCHRIFTLICH / PER ISCRITTO
- FAX
- VON AMTS WEGEN / D'UFFICIO

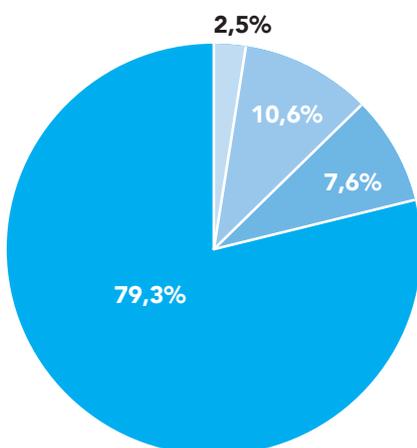
**Beratungen**

Bei den Beratungen verhielt es sich, wie auch in den letzten Jahren, ganz umgekehrt und mehr als 79 Prozent der Bürgerinnen und Bürger suchten ein Beratungsgespräch in erster Linie telefonisch. Nur 18 Prozent suchten für eine Beratung das persönliche Gespräch im Büro oder in der Aussensprechstunde.

**Consulenze**

Con le consulenze, invece, accade esattamente l'opposto e come già negli ultimi anni oltre il 79 % dei cittadini ha preso un primo contatto telefonico, mentre solo il 18 % ha richiesto una consulenza nel corso di un incontro personale in ufficio o nelle ore di ricevimento sul territorio.

**BERATUNGEN CONSULENZE**



- E-MAIL
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- TELEFONAT / TELEFONO

## 2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

### Beschwerden

Der größte Teil der 1024 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2018 auf die Gemeinden im Ausmaß von 32,8 Prozent. Gefolgt werden die Gemeinden von der Landesverwaltung mit 20 Prozent, den staatlichen Stellen in Südtirol mit 10 Prozent und dem Sanitätsbetrieb mit 17 Prozent. Diese aufgezählten 4 Körperschaften decken insgesamt 80 Prozent der Beschwerden ab.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann entfallen insgesamt 42 Prozent der Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung, die im abgelaufenen Jahr die Beschwerden gegenüber der Südtiroler Gemeinden um 10 Prozent übersteigen.

Der verbleibende kleinere Teil von 20 Prozent der Beschwerden verteilt sich, auch ähnlich wie in den letzten Jahren, auf das Wohnbauinstitut mit 4,79 Prozent, die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 6,64 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 4,39 Prozent, die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 2,93 Prozent und das Gericht mit 1,17 Prozent.

### Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 5140 Beratungen im Jahr 2018. 34 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 17 Prozent die Landesverwaltung.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die verbleibenden Anteile gemäß folgender Tabelle auf:

## 2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

### Reclami

La maggior parte (32,8 %) dei 1024 reclami presentati ha riguardato anche nel 2018 i Comuni. Seguono quindi con il 20 % l'amministrazione provinciale, con l'10 % gli uffici statali della provincia e da ultimo con il 17 % l'Azienda sanitaria. Complessivamente l'80 % dei reclami presentati riguarda questi quattro enti pubblici.

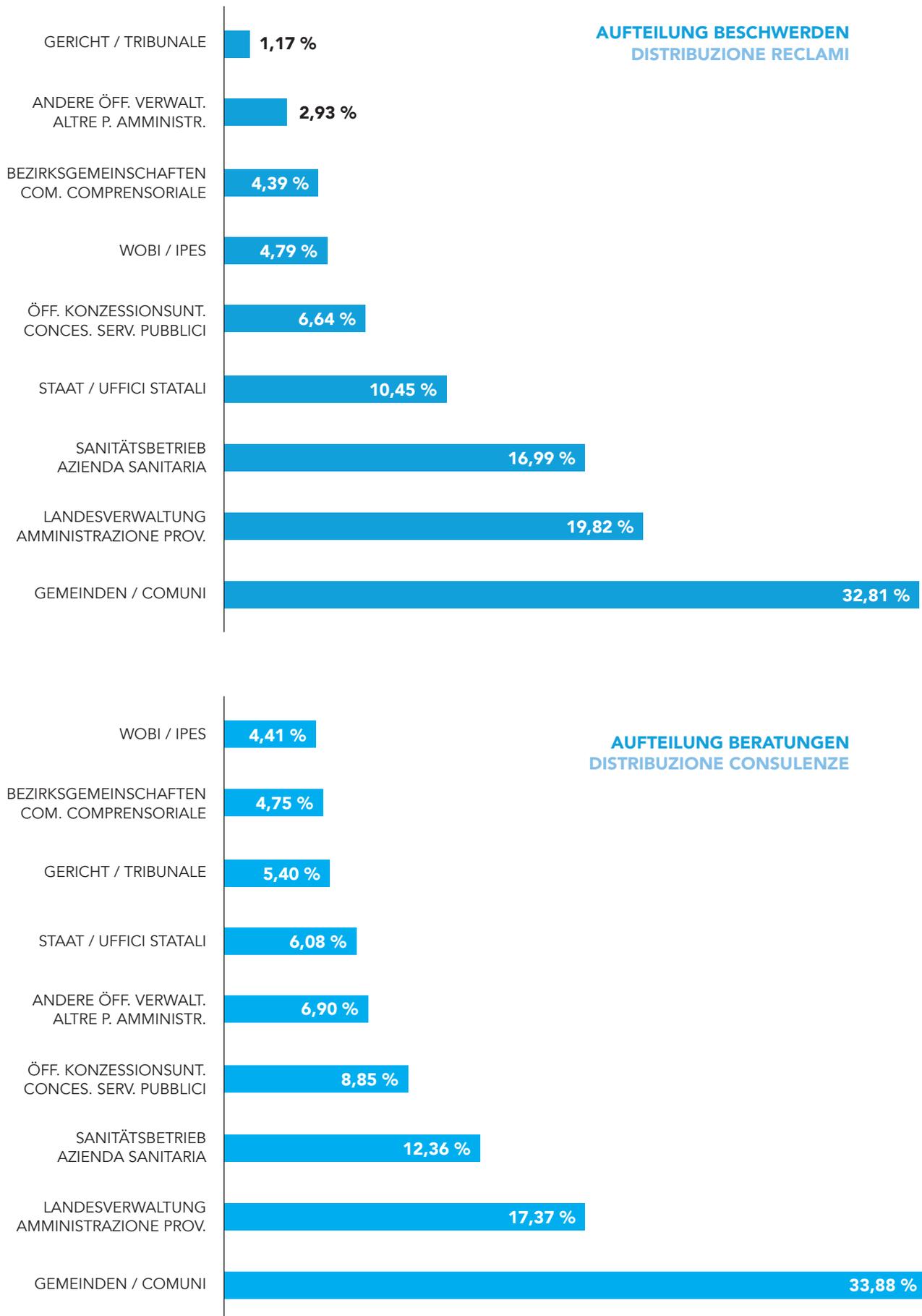
Se però all'amministrazione provinciale in senso stretto aggiungiamo anche le due grandi aziende della Provincia (l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'Edilizia sociale), la percentuale dei reclami che interessano l'amministrazione provinciale aumenta al 42 %, superando dell'10% quella dei reclami relativi ai Comuni.

Il residuo 20 % è distribuito come negli ultimi anni fra l'Istituto per l'Edilizia sociale (4,79 %), i concessionari di servizi di pubblico interesse (6,64 %), le Comunità comprensoriali (4,39 %), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (2,93 %) e il Tribunale (1,17%).

### Consulenze

Analoga è la situazione per le 5140 consulenze effettuate nel 2018: di queste, il 34 % riguarda i Comuni e un altro 17 % l'amministrazione provinciale.

Le altre pubbliche amministrazioni si suddividono la percentuale residua come da tabella seguente:



**Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol**

Abtei / Badia	9
Ahrntal / Valle Aurina	6
Aldein / Aldino	1
Auer / Ora	4
Bozen / Bolzano	36
Branzoll / Bronzolo	3
Brixen / Bressanone	15
Bruneck / Brunico	11
Burgstall / Postal	2
Corvara / Corvara in Badia	2
Deutschnofen / Nova Ponente	2
Enneberg / Marebbe	5
Eppan / Appiano	9
Feldthurns / Velturno	4
Gais / Gais	1
Glurns / Glorenza	1
Graun i.V. / Curon Venosta	1
Gsies / Valle di Casies	5
Hafling / Avelengo	1
Innichen / San Candido	6
Jenesien / San Genesio	1
Kaltern / Caldaro	4
Kastelruth / Castelrotto	2
Kiens / Chienes	2
Klausen / Chiusa	2
Kurtatsch / Cortaccia	1
Kurtinig / Cortina	2
Laas / Lasa	3
Lajen / Laion	3
Lana / Lana	6
Latsch / Laces	4
Mals / Malles	3
Magreid / Magrè	2
Marling / Marlengo	1
Martell / Martello	3
Meran / Merano	21
Moos in Passeier / Moso in Passiria	1
Mühlbach / Rio di Pusteria	4
Mühlwald / Selva dei Molini	2
Nals / Nalles	4

**Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano**

Naturns / Naturno	2
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	6
Neumarkt / Egna	5
Niederdorf / Villabassa	1
Olang / Valdaora	3
Partschins / Parcines	2
Percha / Perca	1
Pfalzen / Falzes	1
Pfatten / Vadena	1
Pfitsch / Val di Vizze	6
Prad am Stilfserjoch / Prato allo Stelvio	2
Proveis / Proves	1
Rasen-Antholz / Rasun-Anterselva	1
Ratschings / Racines	1
Ritten / Renon	5
Rodeneck / Rodegno	2
Salurn / Salorno	1
Sand in Taufers / Campo Tures	2
Sarnatal / Sarentino	2
Schenna / Scena	1
Schlanders / Silandro	3
Schluderns / Sluderno	1
Sexten / Sesto	2
St. Christina in Gröden /	
Santa Cristina Valgardena	3
St. Leonhard in Passeier /	
San Leonardo in Passiria	4
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	5
St. Martin in Passeier / San Martino in Passiria	1
St. Pankraz / San Pancrazio	1
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	3
Stilfs / Stelvio	4
Taufers im Münstertal / Tubre	1
Terenten / Terento	1
Terlan / Terlano	6
Tiers / Tires	2
Tirol / Tirolo	1
Tisens / Tesimo	4
Toblach / Dobbiaco	3
Tramin / Termeno	2

Truden / Trodena	1	Waidbruck / Ponte Gardena	3
Ulten / Ultimo	5	Welsberg / Monguelfo	2
Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix / Senale-San Felice	1	Welschnofen / Nova Levante	7
Vahrn / Varna	9	Wengen / La Valle	3
Villanders / Villandro	5	Wolkenstein in Gröden	
Vintl / Vandoies	3	Selva di Val Gardena	5
Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	3	Gemeinden außerhalb Südtirol / comuni fuori provincia	1

Im Jahr 2018 wurden zudem auch die Schwerpunkte der Beschwerden in den Gemeinden erhoben und es konnte festgestellt werden, dass ganze 41 Prozent der Beschwerden im Bereich des Baurechtes lagen.

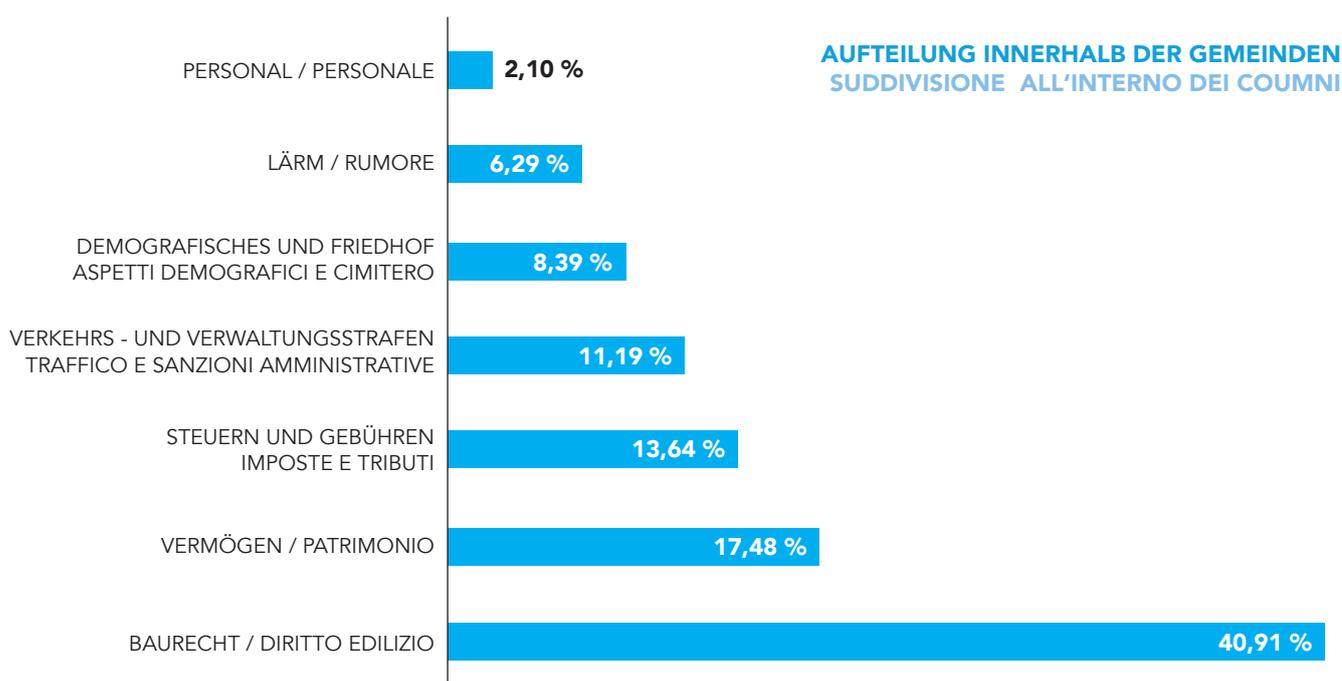
Gefolgt werden die baurechtlichen Angelegenheiten mit den vermögensrechtlichen Problemen im Ausmaß von 17 Prozent, wo es sehr oft um die Themen der Grenzen der Grundstücke und die Ersitzung durch die öffentliche Verwaltung geht.

Ungefähr 6 Prozent der Beschwerden betreffen hingegen die Lärmbelästigung, angefangen von der nächtlichen Ruhestörungen bis hin zu lärmzeugenden Arbeiten, die von der Gemeinde zu genehmigen sind.

Nel 2018 inoltre il dato complessivo dei reclami nei confronti dei Comuni è stato ulteriormente scorporato per tematiche, evidenziando così che ben il 41 % di essi ha riguardato il settore edilizio-urbanistico.

Alle questioni urbanistiche seguono i problemi di carattere patrimoniale (nell'ordine del 17 %) che molto spesso riguardano i confini dei terreni e l'usucapione da parte della pubblica amministrazione.

Circa il 6 % dei reclami riguarda l'inquinamento acustico spaziando dal disturbo della quiete notturna alle attività rumorose soggette ad autorizzazione comunale.



**Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung**
**Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale**

Generaldirektion / Direzione generale	9
Zentrale Dienste / Servizi centrali	2
Anwaltschaft des Landes / Avvocatura della Provincia	4
Personal / Personale	15
Finanzen und Haushalt / Finanze e bilancio	1
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	2
Örtliche Körperschaften / Enti locali	2
Landesinstitut für Statistik (ASTAT) / Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1
Tiefbau / Infrastrutture	2
Strassendienst / Servizio strade	2
Denkmalpflege / Beni culturali	3
Italienische Kultur / Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt / Intendenza scolastica tedesca	17
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	4
Arbeit / Lavoro	7
Land-, forst- und hauswirtschaftliche Berufsbildung/Formazione professionale agricola, forestale e di economia domestica	1
Gesundheitswesen / Sanità	5
Sozialwesen / Politiche sociali	20
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	19
Brand- und Zivilschutz / Protezione antincendi e civile	1
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	4
Landesagentur für Umwelt / Agenzia provinciale per l'ambiente	7
Wasserschutzbauten / Opere idrauliche	2
Landwirtschaft / Agricoltura	5
Forstwirtschaft / Foreste	7
Tourismus / Turismo	3
Wasser und Energie / Acque pubbliche ed energia	2
Mobilität / Mobilità	21
Europa-Angelegenheiten / Ripartizione Europa	1
Bildungsförderung, Universität und Forschung / Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	12
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	8
Schulen und Hochschulen / Scuole e Università	13

## 2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU DEN BESCHWERDEFÜHRERN

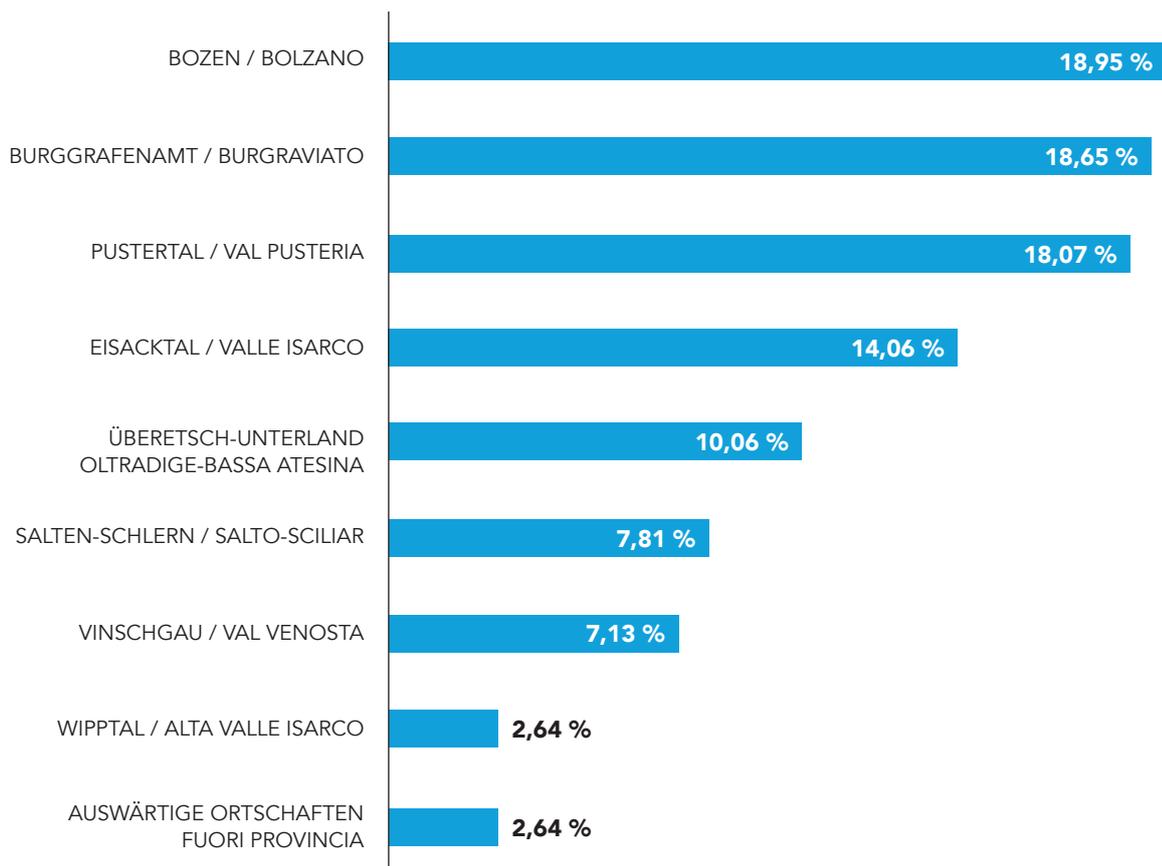
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2018 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Auffallend dabei ist, dass 32 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Raum Pustertal und Eisacktal kommen, hingegen nur geringe 7 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Vinschgau welche die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2018 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.

È sorprendente notare che il 32 % dei ricorrenti proviene dalla Val Pusteria e dalla Val d'Isarco, mentre soltanto il 7 % di coloro che si rivolgono alla Difesa civica proviene dalla Val Venosta.



## 2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

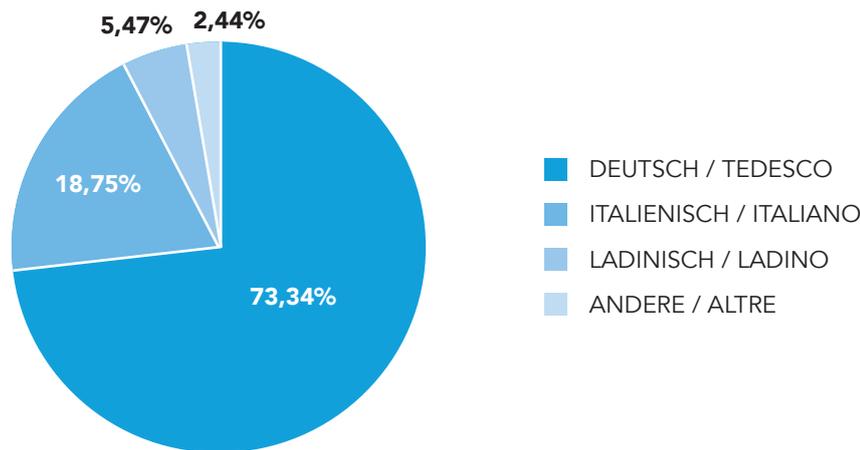
Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2018 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Abwicklung ihrer Beschwerde wählten.

Zu erkennen ist, dass die Aufteilung auf die drei Landessprachen sich in den Jahren nicht wesentlich ändert und in etwa den ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.

## 2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Anche per il 2018, come per gli scorsi anni, è stato rilevato pure il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

A tale proposito poco è cambiato negli anni per quanto riguarda la distribuzione delle tre lingue ufficiali, che corrisponde più o meno alla proporzionale etnica dei gruppi linguistici presenti in Alto Adige.





## 3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden über die Arbeit der Gemeinden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Enteignungen, Erweiterungszonen und meldeamtlichen Angelegenheiten, sowie zu verschiedenen Gebühren waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei nun einige Beschwerdefälle beispielgebend für die vielfältige Arbeit in der Volksanwaltschaft:

#### **Warum befinden sich auf den Internetseiten der Gemeinden seit einiger Zeit nicht mehr, wie gewohnt, die Beschlüsse und Protokolle der Gemeindeorgane?**

Im letzten Jahr wiesen die Bürger immer wieder die Volksanwältin darauf hin, dass Beschlüsse und Sitzungsprotokolle der Gemeinden, die sie sonst auf der Internetseite der Gemeinde problemlos fanden, nicht mehr vorzufinden sind.

Nach einer Überprüfung fand die Volksanwältin heraus, dass die Beschlüsse der Gemeindeorgane zwar auf den Internetseiten weiterhin für

### 3.1. COMUNI

I Comuni della provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegati funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami relativi all'operato dei Comuni ha riguardato questioni urbanistiche, ma non sono mancati nell'anno trascorso anche numerosi reclami in materia di espropri, zone di espansione, servizi anagrafici e imposte.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

#### **Perché da un po' di tempo non compaiono più sui siti internet dei Comuni – come invece era consuetudine – le deliberazioni e i verbali degli organi comunali?**

Lo scorso anno numerosi cittadini hanno segnalato alla Difensora civica di non trovare più pubblicati sul sito internet del Comune deliberazioni e verbali di seduta che normalmente potevano essere richiamati senza alcun problema. Da una verifica condotta dalla Difensora civica è emerso che le deliberazioni degli organi comunali rimangono pubblicate sul sito inter-

die vom Gesetz vorgesehenen Zeiten von 10 Tagen veröffentlicht werden und somit in dieser kurzen Zeit für eventuelle Einwände und Rekurse von den BürgerInnen einsehbar sind. Bei den meisten Gemeindeverwaltungen werden aber nach dieser gesetzlichen Veröffentlichungspflicht sämtliche Dokumente von der Internetseite entfernt. Wie in der Vergangenheit üblich, befinden sich heute auf den Internetseiten keine Sammlungen oder Archive von Dokumenten wie Beschlüssen u.a. mehr, die für den Bürger sehr wichtig und aufschlussreich sind.

Die Volksanwaltschaft ist der Ansicht, dass diese Maßnahmen, vor allem im Lichte der Transparenzbestimmungen und des allgemeinen Bürgerzuganges nicht korrekt sind. Vielmehr wäre es entsprechend den Bestimmungen des Art. 8, Absatz 3 des Legislativdekretes Nr. 33 vom 14.3.2013 notwendig und richtig, eine Veröffentlichung für 5 Jahre zu garantieren.

Eine eingeforderte rechtliche Beurteilung des neuen Verhaltens der Gemeinde durch das Aufsichtsamt der Landesverwaltung war für die Volksanwältin nicht ausreichend, da das Amt die Korrektheit des Handelns unterstützte und auf die neuen Datenschutzbestimmungen verwies.

Grundsätzlich ist die Volksanwältin jedoch der Meinung, dass persönliche Daten in den Beschlüssen bereits vor der Veröffentlichung entfernt werden können und somit einer korrekten Veröffentlichung von Beschlüssen allgemeinen Inhaltes, wie Genehmigung bzw. Abänderung von Durchführungsplänen, Bauleitplänen und vielem mehr nichts im Wege steht.

**Es ist sehr schade und absolut nicht nachvollziehbar den eingeschlagenen Weg der transparenten Verwaltung zu verlassen und dem Bürger, vermutlich aus Angst vor Rekursen, wichtige Informationen vorzuenthalten.**

net per i 10 giorni previsti dalla legge e che in questo breve lasso di tempo tali atti sono consultabili dai cittadini per eventuali rilievi e ricorsi, ma che la maggior parte delle amministrazioni comunali, una volta scaduto l'obbligo di pubblicazione prescritto, ritirano dal sito internet tutti i documenti. Come nel passato, quindi, ora non compaiono più sui siti internet raccolte o archivi di documenti, come ad esempio deliberazioni o altro, che costituiscono un materiale di consultazione molto importante e interessante per il cittadino.

La Difesa civica è dell'opinione che questi interventi non siano corretti, in particolare alla luce della normativa sulla trasparenza e dell'accesso civico generalizzato.

Sarebbe invece necessario e giusto garantire, secondo quanto dispone l'articolo 8, comma 3, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, la pubblicazione degli atti per un arco di tempo di 5 anni.

La Difensora civica non ha ritenuto esauriente la valutazione giuridica fornita su sua richiesta dall'Ufficio Vigilanza dell'amministrazione provinciale in merito alla nuova modalità adottata dal Comune, poiché l'ufficio interpellato ha ribadito la correttezza dell'azione del Comune rinviando alla nuova normativa sulla protezione dei dati.

In linea di massima la Difensora civica è però dell'avviso che i dati personali contenuti nelle deliberazioni possano essere rimossi già prima della loro pubblicazione, consentendo in tal modo la corretta pubblicazione di deliberazioni di contenuto generale come ad esempio l'approvazione o la modifica di piani di attuazione, piani urbanistici ecc.

**È davvero un peccato ed è assolutamente inconcepibile abbandonare la via dell'amministrazione trasparente, intrapresa a suo tempo, e negare al cittadino, presumibilmente per paura di eventuali ricorsi, informazioni importanti.**

**Wann kann eine Gemeindeverwaltung eine Verwaltungsstrafe aufgrund verspäteter Bezahlung der Konzessionsgebühr einfordern?**

Im gegebenen Beschwerdefall war es so, dass die Gemeindeverwaltung die Verdoppelung der Konzessionsgebühr wegen verspäteter Zahlung einforderte. Der Bürger hatte die Gebühr jedoch vor Ausstellung der Benutzungsgenehmigung zur Gänze bezahlt.

Art. 99 des Landesgesetzes 13/97 sieht die Erhöhung der Konzessionsgebühr vor, wenn diese nicht innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist bezahlt wird.

Mit dem Verweis auf die gesetzlichen Fristen bezieht sich das Landesgesetz auf die Verordnung der entsprechenden Gemeinde, betreffend die Festsetzung und Einhebung der Baukostenabgabe und des Erschließungsbeitrages.

In der Verordnung der betroffenen Gemeinde wurde diesbezüglich bestimmt, dass die Beiträge in 3 Raten bezahlt werden können, bzw. ist vorgesehen, dass die Konzessionsgebühr zur Gänze auf jeden Fall vor Ausstellung der Benutzungsgenehmigung zu zahlen ist.

Aufgrund dieser Bestimmung lag die Gemeindeverwaltung nun falsch, als sie eine Verwaltungsstrafe eintreiben wollte, da bestimmte Zahlungstermine, die dem Bauherren mittels Schreiben gesetzt wurden, nicht eingehalten wurden.

Im gegebenen Fall wurde die Gemeinde von der Volksanwältin aufgefordert, auf die Eintreibung der Strafe zu verzichten, da die Anwendung der erhöhten Gebühr rechtswidrig und nicht gerechtfertigt war.

**Können nicht genehmigte Baumaßnahmen an einer Immobilie von der Gemeinde beanstandet werden, obwohl das Bauwerk so wie es besteht im Grundbuch und im Kataster eingetragen ist?**

**Quando un'amministrazione comunale può applicare una sanzione amministrativa per ritardato pagamento del contributo di concessione?**

Nel caso in questione l'amministrazione comunale aveva preteso il versamento del contributo di concessione per il doppio dell'importo poiché vi era stato un ritardo nel pagamento. Il cittadino interessato aveva però versato per intero il contributo prima del rilascio della licenza d'uso.

L'articolo 99 della legge provinciale 13/97 prevede l'aumento del contributo di concessione in caso di mancato versamento dello stesso nei termini di legge.

Per quanto riguarda i termini di legge la normativa provinciale rinvia ai singoli regolamenti comunali sulla determinazione e riscossione del contributo sul costo di costruzione e degli oneri di urbanizzazione.

Il regolamento del Comune in questione specifica al riguardo che gli importi possono essere versati in 3 rate e prevede che il contributo di concessione deve essere in ogni caso versato per intero prima del rilascio della licenza d'uso.

Alla luce di questa disposizione l'amministrazione comunale non poteva quindi applicare la sanzione amministrativa, non essendo stati rispettati determinati termini di pagamento posti al committente dei lavori.

Nel caso in esame la Difensora civica ha esortato il Comune a rinunciare alla sanzione in quanto la maggiorazione del contributo era stata applicata in modo illegittimo e ingiustificato.

**Può il Comune contestare interventi non autorizzati su un immobile sebbene l'edificio risulta registrato al libro fondiario e al catasto con quelle caratteristiche?**

Eine Bürgerin wandte sich mit dieser Frage an die Volksanwältin. Sie ist Eigentümerin eines alten Hauses mit einer Baukonzession und einer Benutzungsgenehmigung aus dem Jahre 1972. Die Gemeinde beanstandete nun gegenüber der heutigen Eigentümerin, dass am Gebäude widerrechtliche Maßnahmen zur baulichen Umgestaltung, ohne entsprechender Baukonzession durchgeführt wurden, welche aller Wahrscheinlichkeit nach bereits beim Bau des Hauses in den 70er Jahren oder kurz darauf erfolgt sind.

Die Beschwerdeführerin berichtete, dass sie niemals davon in Kenntnis war und das Haus, so wie es besteht, im Grundbuch als auch im Gebäudekataster eingetragen ist und dass sie jährlich immer die Gemeindeimmobiliensteuer auf die gesamte Kubatur bezahlt hat.

Die Gemeinde verlangte nun von ihr ein Projekt im Sanierungswege und die Zahlung eines Bußgeldes.

Die Volksanwältin erklärte der Bürgerin, dass das Grundbuch leider nichts über eine korrekt genehmigte Bauführung eines Bauwerkes aussagt. Auch das Gebäudekataster geht vom gegebenen Bestand aus und kann nicht als Beweis für eine korrekte Bauführung verwendet werden.

Aufschluss über die korrekte Bauausführung gibt einzig und allein der Bauakt, welcher sich im Gemeindebauamt befindet.

Da nun das Bestehen eines widerrechtlichen Baues jederzeit von der Gemeinde beanstandet werden kann und es diesbezüglich keine Verjährungsfristen gibt, handelt die Gemeinde korrekt und ist verpflichtet, sobald sie in Kenntnis über das Bauvergehen ist, dies auch dem Eigentümer vorzuhalten.

Nur der Straftatbestand des widerrechtlichen Bauens verjährt und ist nicht übertragbar, sodass die Straftat als solches nicht mehr verfolgbar ist.

Con questa domanda si è rivolta alla Difensora civica una cittadina, proprietaria di una vecchia casa con concessione edilizia e licenza d'uso risalenti al 1972.

Il Comune contestava all'attuale proprietaria interventi abusivi di modifica dell'immobile eseguiti senza concessione edilizia molto probabilmente già nella fase di edificazione della casa negli anni 70 o poco dopo.

La cittadina ha riferito di essere sempre stata all'oscuro di tutto ciò e che la casa risulta registrata sia al libro fondiario che al catasto così com'è, aggiungendo inoltre che l'imposta municipale sugli immobili pagata annualmente è calcolata sull'intera cubatura.

Il Comune pretendeva però la presentazione di un progetto in sanatoria e il pagamento di un'ammenda.

La Difensora civica ha spiegato alla signora che il libro fondiario purtroppo nulla certifica sulla regolare autorizzazione dei lavori condotti su un immobile. Anche il catasto parte da una situazione di fatto e la registrazione catastale non può essere presa come prova della regolare esecuzione dell'opera.

È unicamente la pratica edilizia agli atti presso l'ufficio tecnico comunale a dire se l'esecuzione dei lavori sia conforme o meno ai permessi rilasciati.

Poiché la presenza di un fabbricato abusivo può essere contestata dal Comune in qualsiasi momento non essendovi al riguardo prescrizione, l'ente è tenuto correttamente, non appena viene a conoscenza di un abuso edilizio, a elevare al proprietario dell'immobile la relativa contestazione.

Solo in quanto fattispecie di reato l'abuso edilizio è soggetto a prescrizione e non è trasferibile e pertanto non più perseguibile.

Vor dem Erwerb einer Immobilie und vor allem vor dem Erwerb von älteren Wohnungen ist es deshalb wichtig, genau zu überprüfen, ob der heutige Bestand mit Baukonzession und Benutzungsgenehmigung vom Bauamt der Gemeinde genehmigt wurde. Die Einsichtnahme in das Grundbuch und in das Katasteramt ist nicht ausreichend.

Es ist notwendig und erforderlich im Bauamt der Gemeinde vorzusprechen und in den alten Bauakt Einsicht zu nehmen um die korrekte Bauausführung zu erkennen.

Bauvergehen können auch immer im nachhinein, wenn sie nicht im Widerspruch zu den urbanistischen Leitplänen stehen, durch einen Antrag um eine Baukonzession im Sanierungswege und die Zahlung eines entsprechenden Bußgeldes, saniert und genehmigt werden.

Sollte diese Sanierung nicht möglich sein, so müssen die widerrechtlich errichteten Gebäudeteile abgebrochen werden.

**Ist die Gemeinde und sind die Bürger, auf dessen Antrag hin die Erweiterung einer Auffüllzone und eine entsprechende Abänderung des Bauleitplanes erfolgt ist, verpflichtet, für diese Verwaltungsmaßnahme eine Registergebühr zu bezahlen?**

Das derzeit geltende Raumordnungsgesetz des Landes sieht im Art. 36-bis vor, dass bestehende Auffüllzonen vergrößert werden können, wenn der Grundeigentümer eine Leistung zu Gunsten der Gemeinde in der Höhe von 30 % des Schätzpreises für Baugrundstücke übernimmt.

In vielen Fällen erfolgt die entsprechende Zahlung durch die betroffenen Bürger an die Gemeinde und gleichzeitig erfolgt auch eine Bauleitplanänderung mit Erweiterung der Auffüllzone gemäß vorgegebenem Verwaltungsverfahren und Beschluss des Gemeinderates.

Nun stellte die Agentur der Einnahmen in all diesen Fällen fest, dass diese Bauleitplanände-

Prima di acquistare un immobile e soprattutto prima di acquistare abitazioni di vecchia costruzione è quindi importante verificare attentamente se l'opera, nel suo assetto attuale, dispone delle necessarie concessioni e licenze rilasciate dall'ufficio tecnico comunale. Non è sufficiente infatti fare riferimento solo al libro fondiario e al catasto.

È assolutamente necessario invece recarsi all'ufficio tecnico comunale e prendere visione della vecchia pratica edilizia per verificare se i lavori sono stati eseguiti in modo regolare.

Per eventuali abusi edilizi che non violino le prescrizioni degli strumenti urbanistici generali è possibile chiedere anche successivamente una concessione in sanatoria dietro pagamento di un'ammenda.

Se non è possibile andare in sanatoria bisogna procedere alla demolizione delle parti dell'edificio costruite abusivamente.

**In caso di ampliamento di una zona di completamento e conseguente variazione del piano urbanistico su istanza di un numero di cittadini, questi ultimi e il Comune sono obbligati a pagare l'imposta di registro per tale provvedimento amministrativo?**

L'articolo 36-bis della legge urbanistica provinciale vigente prevede che zone di completamento esistenti possono essere ampliate a condizione che il proprietario si assuma una prestazione a favore del Comune dell'ammontare pari al 30 per cento del valore stimato per terreni edificabili.

In molti casi i cittadini interessati pagano quindi al Comune l'importo dovuto e quest'ultimo provvede con specifico procedimento amministrativo, previa deliberazione del consiglio comunale di variazione del piano urbanistico, all'ampliamento della zona di completamento. L'Agenzia delle Entrate, avendo verificato che in tutti questi casi le variazioni al piano urba-

rungen nicht registriert wurden und dem Registeramt nicht mitgeteilt wurden. Sie verlangte daraufhin von allen Beteiligten die Bezahlung der Registergebühr und eine sehr hohe Verwaltungsstrafe. Gemeinde und Bürger wurden von der Agentur der Einnahmen aufgefordert unverzüglich die fehlenden Summen zu überweisen.

Die Bürger waren mit der Gemeindeverwaltung sehr verärgert, da sie der Überzeugung waren, dass die Gemeindeverwaltung es verabsäumt hätte, die Registergebühr zu zahlen.

Nach Überprüfung der Rechtslage durch die Volksanwältin musste diese feststellen, dass die Registergebühr nur bei Übertragung des Eigentums bzw. eines dinglichen Rechtes am Eigentum geschuldet ist und für reine Abänderungen von Bauleitplänen ohne Eigentumsübertragung nicht eingefordert werden kann. Anlässlich einer Aussprache wurde die Sach- und Rechtslage ausführlich besprochen und gemeinsam entschieden, Rekurs gegen diesen Steuerbescheid bei der Steuerkommission in Bozen einzulegen.

### **Muss ich meinen Betrieb in einer Gefahrenzone (Zone H4 sehr hohe Gefahr) wirklich abbrechen?**

Mit dieser Frage wandte sich ein Bürger an die Volksanwältin. Er befürchtete, dass er seinen Betrieb, der nach Genehmigung des Gefahrenzonenplanes in einer Zone mit sehr hoher Gefahr liegt, schließen muss.

Die Volksanwaltschaft konnte den Bürger beruhigen und erklärte ihm, dass das Gebäude sehr wohl weiter bestehen bleiben kann. Es sind jedoch nur mehr bauliche Maßnahmen zur Instandhaltung des Gebäudes möglich. Weiteres können Gebäude in solchen Zonen auch abgebrochen und an einer anderen, ungefährlichen Stelle wieder errichtet werden.

Mit Unterstützung der Volksanwältin und des Landesgeologen fand eine Aussprache mit den

nistico non erano state né registrate né comunicate all'Ufficio del Registro, ha intimato a tutte le parti coinvolte, Comune e cittadini, il pagamento immediato dell'imposta di registro dovuta e di una assai cospicua sanzione amministrativa.

I cittadini si sono molto arrabbiati con l'amministrazione comunale, convinti che questa avesse ommesso di pagare l'imposta.

Dopo una verifica della situazione di diritto la Difensora civica ha constatato che il pagamento dell'imposta di registro è dovuto solo in caso di passaggio di proprietà o di un diritto reale, mentre non è esigibile in caso di mere variazioni del piano urbanistico senza passaggio di proprietà.

In un incontro congiunto la questione è stata sviscerata sia in merito alla situazione di fatto che di diritto, approdando alla decisione condivisa di presentare ricorso presso la Commissione tributaria di Bolzano.

### **Devo veramente provvedere alla demolizione della mia azienda ubicata in una zona di pericolo H4 (pericolo molto elevato)?**

Con questa domanda si è rivolto alla Difensora civica un cittadino che temeva di dover chiudere la propria azienda situata in una zona considerata – dopo l'approvazione del piano delle zone di pericolo – a pericolo molto elevato.

La Difesa civica ha potuto tranquillizzare il cittadino spiegandogli che l'edificio può sicuramente continuare a rimanere dov'è, ma che gli unici interventi edilizi consentiti sono quelli di mera manutenzione. Gli edifici ubicati in zone di questo tipo possono tuttavia anche venir demoliti e ricostruiti in un'altra zona non pericolosa.

Con l'aiuto della Difensora civica e del geologo provinciale è stato organizzato un incontro con

Vertretern der Gemeinde statt und es konnte gemeinsam ein Standort für eine mögliche Verlegung des Gebäudes gefunden werden, welcher dann auch von den Entscheidungsgremien genehmigt wurde.

Somit konnte für den Unternehmer Klarheit geschaffen werden, sodass er auch die notwendige Planungssicherheit wieder hatte.

Einmal mehr wurde es anhand dieser Beschwerde deutlich, dass die Zusammenschau der verschiedenen öffentlichen Verwaltungen notwendig und sinnvoll ist um praktische und zukunftsorientierte Lösungen zu erarbeiten.

### **Kann die Grabkonzession für das Grab meines Onkels wirklich nicht mehr verlängert werden?**

Eine Frau wandte sich mit dieser Frage an die Volksanwältin. Die Grabkonzession ihres verstorbenen Onkels wurde von der Gemeinde nicht mehr verlängert, da sie als einzige Angehörige des Verstorbenen nicht mehr ihren Wohnsitz in der entsprechenden Gemeinde hatte.

Für die Frau war das besagte Grab ein echtes Herzensanliegen und die Pflege des Grabes war ein wichtiger Bestandteil ihres Lebens geworden.

Die Volksanwältin überprüfte daraufhin die Rechtslage und musste feststellen, dass eine Verlängerung entsprechend der geltenden Friedhofsordnung der Gemeinde nicht mehr möglich war.

Mit Unterstützung der Volksanwaltschaft konnte jedoch eine für alle annehmbare Lösung gefunden werden. Es wurde entschieden den Angehörigen eine gebührende Verabschiedung vom Verstorbenen zu gewähren, sodass die Entfernung der Grabstätte nicht sofort erfolgen musste, sondern dass hierfür ein bis zu 2-jähriger Zeitraum ermöglicht wurde.

Für die Verstorbenen, deren Gräber aufgelas-

si i rappresentanti del Comune e insieme è stato possibile individuare un sito dove poter trasferire l'edificio, scelta approvata successivamente anche dai competenti organi decisionali.

In questo modo l'imprenditore ha potuto chiarire la sua situazione e pianificare il suo futuro con la necessaria sicurezza.

Tale caso costituisce un'ulteriore chiara conferma che per elaborare soluzioni pratiche e orientate al futuro è necessario e opportuno che le diverse amministrazioni pubbliche operino in sinergia.

### **Veramente non è più possibile rinnovare la concessione cimiteriale per la tomba di mio zio?**

Una signora si è rivolta alla Difensora civica con questa domanda dopo che il Comune aveva cessato di rinnovare la concessione cimiteriale per la tomba dello zio poiché la signora, unica parente del defunto, non era più residente nel Comune dove si trovava la tomba.

Alla signora la questione stava veramente a cuore e prendersi cura della tomba era diventata un momento importante della sua vita.

La Difensora civica ha esaminato il quadro giuridico verificando che effettivamente, in base al vigente regolamento cimiteriale comunale, non era più possibile rinnovare la concessione.

Grazie all'intervento della Difensora civica è stato tuttavia possibile trovare una soluzione condivisa da tutte le parti e stabilendo che la rimozione della tomba non avvenisse subito, bensì in un lasso di tempo di massimo due anni, così da consentire ai parenti di prendere debitamente congedo dal loro defunto.

In futuro il Comune vorrebbe inoltre allestire

sen werden, möchte die Gemeinde zudem in Zukunft eine Gedenkwand vorsehen, an welcher auf Wunsch der Hinterbliebenen Plaketten mit Namen und Daten der Verstorbenen angebracht werden können, um so derer auch weiterhin auf dem Friedhof zu gedenken und sich an sie zu erinnern.

### **Kann mich die Gemeinde einfach so aus dem Meldeamtsregister streichen, ohne dass ich darüber informiert werde?**

Ein ausländischer Bürger lebte mehrere Jahre mit seiner Schwester in einer gemeinsamen Wohnung und hatte dort seinen meldeamtlichen Wohnsitz. Als er dann jedoch von einer längeren Reise wieder zurückkehrte und um die italienische Staatsbürgerschaft ansuchen wollte, wurde ihm mitgeteilt, dass er auf Ansuchen seines Schwagers aus dem Meldeamtsregister der Gemeinde gestrichen wurde.

In diesem Beschwerdefall hat die Gemeindeverwaltung nicht korrekt, sondern gesetzeswidrig gehandelt. Personen können wegen Un auffindbarkeit nur nach genauesten Kontrollen und Abwicklung eines Verfahrens, welches durchschnittlich ein Jahr dauert, aus dem Register der ansässigen Bevölkerung gestrichen werden.

Wichtig dabei ist, dass die Gemeinde auch immer wieder versucht den betreffenden Bürger über das laufende Verfahren an der Wohnsitzadresse zu informieren.

### **Fehlende Übersichtlichkeit des Vorhaltungsprotokolles führt dazu, dass Bürger falsche Beträge einzahlen**

Ein Bürger beklagte sich, dass das Vorhaltungsprotokoll mit der Aufforderung zur Bezahlung einer Verkehrsstrafe wenig transparent und bürgerfreundlich sei.

Dem Vorhaltungsprotokoll war nämlich ein Vordruck mit dem Betrag der zu zahlenden Strafe beigelegt. Die Tatsache, dass die Verwaltungs-

all'interno del cimitero una parete su cui i parenti, se lo desiderano, possano far affiggere a ricordo dei loro cari estinti una targhetta con il nome e i dati dei loro defunti, per poter continuare a ricordarli all'interno del camposanto.

### **Il Comune può semplicemente cancellarmi dall'anagrafe senza che io ne venga informato?**

Un cittadino straniero aveva vissuto per più anni con la sorella nello stesso appartamento, dove aveva la sua residenza anagrafica. Rientrato però dopo un lungo viaggio e volendo chiedere la cittadinanza italiana, gli è stato risposto che su richiesta del cognato era stato cancellato dall'anagrafe comunale.

Nel caso in esame l'amministrazione comunale non ha agito in modo corretto e legittimo. Una persona può essere cancellata dall'anagrafe dei residenti perché irreperibile solo dopo rigorosi controlli e un procedimento amministrativo che dura mediamente un anno.

È inoltre importante che il Comune cerchi continuamente di tenere informato l'interessato al suo indirizzo di residenza in merito al procedimento in corso.

### **La formulazione non chiara del verbale di contestazione induce i cittadini a versare importi sbagliati**

Un cittadino si è lamentato di aver ricevuto un verbale di contestazione di un'infrazione stradale con relativa sanzione formulato in modo poco trasparente e comprensibile.

Il verbale era infatti corredato di un bollettino con l'importo della multa da pagare. Nel verbale si specificava che pagando la multa entro

strafe aber innerhalb von 5 Tagen zu einem um 30 % geringeren Betrag bezahlt werden kann, war zwar im Protokoll vorgesehen, aber nicht im Vordruck angeführt. In diesem stand nur der höhere Betrag, sodass der besorgte Bürger auch sofort diesen Betrag bezahlte.

Für eine transparentere Vorgangsweise wurde nun der Gemeinde vorgeschlagen, dass entweder der Vordruck ohne Betrag zu verschicken sei, oder zwei Zahlungsvordrucke mit den unterschiedlichen Beträgen beizulegen seien.

Die Gemeindeverwaltung hat daraufhin die Beschwerde sehr ernst genommen und die Vorlagen überarbeitet und vereinfacht.

### **Kann die Gemeinde eine moralische Verpflichtung zur Begleichung der Kosten für das Seniorenwohnheim rechtlich einfordern?**

Im dargelegten Beschwerdefall hatte die Gemeinde eine klare moralische Vorstellung, dass der Bürger verpflichtet sei, die noch ausstehenden Kosten für das Seniorenwohnheim der Mutter zu begleichen.

Sowohl die Bezirksgemeinschaft als auch das zuständige Landesamt bestätigten der Volksanwaltschaft die Korrektheit der EEVE-Erklärung des Bürgers und die daraus folgende Verpflichtung zur Übernahme eines Teiles der Spesen für das Heim der Mutter. Der verbleibende Teil der Kosten musste somit von der Gemeindeverwaltung übernommen werden.

Diese jedoch forderte den Bürger auf, den gesamten Betrag zu begleichen. Sie argumentierte mit der Wertevorstellung und appellierte an den notwendigen Respekt gegenüber der verstorbenen Eltern.

Mit dieser Argumentation wurde ein großer Druck auf den Bürger ausgeübt, der für ihn sehr belastend war.

Die Volksanwaltschaft erklärte dem Bürger seine rechtliche Situation und bestätigte ihm, dass der geforderte Betrag rechtlich nicht eingefordert werden kann und folglich nicht bezahlt werden muss.

5 giorni l'importo era ridotto del 30 %. Tale informazione non compariva però nel bollettino, su cui era riportato solo l'importo più alto che il cittadino, preoccupato, si è affrettato a pagare subito.

Nell'ottica di una informazione più trasparente abbiamo suggerito al Comune di inviare un bollettino senza indicazione dell'importo oppure, in alternativa, di allegare due distinti bollettini di pagamento con gli importi differenti.

L'amministrazione comunale ha preso in seria considerazione il reclamo provvedendo a rielaborare e semplificare i documenti in questione.

### **Il Comune può fare leva su un obbligo morale per esigere da un cittadino il pagamento della retta della casa di riposo?**

Nel caso in esame il Comune aveva ritenuto che ci fosse un chiaro dovere morale da parte del cittadino di sostenere per intero le spese ancora dovute per la casa di riposo dove era stata ospite la madre.

Sia il Compensorio che l'ufficio provinciale competente hanno confermato alla Difesa civica che la dichiarazione DURP presentata dal cittadino in questione era corretta e che questi avrebbe dovuto quindi assumersi una parte delle spese per la casa di riposo, mentre la parte rimanente sarebbe andata a carico del Comune.

L'amministrazione comunale tuttavia chiedeva al cittadino di accollarsi l'intero importo facendo leva su motivazioni di tipo valoriale e appellandosi al rispetto che egli doveva ai genitori scomparsi.

Tale argomentazione ha esercitato una forte e gravosa pressione sulla persona coinvolta.

La Difesa civica ha illustrato al cittadino la sua posizione giuridica confermandogli che l'importo richiesto non è esigibile per legge e che egli quindi non è obbligato a pagarlo.

### **Warum kann die Patientenverfügung nicht durch eine bevollmächtigte Person im Standesamt abgegeben werden?**

Das neue staatliche Gesetz Nr. 219 vom 22.12.2017 zur Patientenverfügung sieht vor, dass die verfasste Verfügung von der betreffenden Person nur persönlich beim Standesamt der Wohnsitzgemeinde abgegeben werden kann.

Der Bürger, der sich an die Volksanwältin wandte, war schwerkrank und bettlägrig, sodass es ihm nicht möglich war, seine Patientenverfügung persönlich in den Gemeindeämtern abzugeben.

Auf ein folgendes Schreiben der Volksanwältin an den Südtiroler Gemeindenverband hat dieser auch prompt reagiert und versprochen die Möglichkeit zu prüfen, dass der Standesbeamte sich zur Wohnsitzadresse des Patienten begeben könnte, um dort die Patientenverfügung anzunehmen.

Dies könnte in Zukunft eine zweckmäßige und praktikable Lösung für schwerkranke Patienten sein.

### **3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG**

Vorab ist vielen Mitarbeitern der Landesverwaltung ein großes Dankeschön auszusprechen, die durch ihre wertvolle Beratung zur Lösung von unterschiedlichen Beschwerden beigetragen haben. Mit Hilfe dieser Fachexperten war es oft möglich, recht komplexe Sachverhalte zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Aber es gibt über die Vorgehensweise der Landesverwaltung auch zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

### **Perché il testamento biologico non può essere depositato presso l'ufficio anagrafe da una persona delegata dall'interessato?**

La nuova legge statale 22.12.2017, n. 219 sul testamento biologico prevede che la dichiarazione possa essere consegnata all'Ufficio anagrafe del comune di residenza solo dal diretto interessato.

Il cittadino che su questo punto si è rivolto alla Difensora civica era gravemente malato e costretto a letto, e dunque impossibilitato a consegnare personalmente il proprio testamento biologico presso gli uffici comunali.

Una successiva lettera della Difensora civica ha ottenuto la pronta risposta del Consorzio dei comuni della Provincia di Bolzano che ha promesso di verificare la possibilità che l'ufficiale di stato civile si rechi all'indirizzo del paziente per accettare in quella sede il testamento biologico.

Questa potrebbe essere in futuro una soluzione opportuna e praticabile per i pazienti gravemente malati.

### **3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE**

Innanzitutto vorrei esprimere la mia gratitudine ai numerosi dipendenti dell'amministrazione provinciale che con il loro prezioso supporto hanno consentito di risolvere reclami di vario tipo. Grazie al loro aiuto è stato spesso possibile definire situazioni molto complesse con piena soddisfazione di tutti.

Tuttavia il modo di procedere dell'amministrazione provinciale ha dato adito anche a numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

## RAUMORDNUNG

### **Sieht das neue Raumordnungsgesetz keine Möglichkeit vor, einen Rekurs gegen die Baukonzession einzulegen ohne vor Gericht zu ziehen?**

Im diskutierten Entwurf des neuen Gesetzes wird der Bürger bzw. Nachbar, welcher durch die Bautätigkeit am Nachbargrundstück in seinen Rechten verletzt wird, keine entsprechende Rekursmöglichkeit mehr haben, wie sie heute vom Art. 105 (Bürgerklage) des Landesraumordnungsgesetzes vorgesehen ist.

Ihm bleibt gemäß Gesetzentwurf nur der Weg zum Bürgermeister, der im Selbstschutzwege den Verwaltungsakt annullieren kann. Die Erfahrung in den letzten Jahren hat jedoch gezeigt, dass die Bürgermeister nach Ausstellung der Baukonzession grundsätzlich keine Überprüfungen mehr anstellen, sondern dem Bürger den gerichtlichen Weg aufzeigen.

### **Mit dem Wegfall der Rekursmöglichkeit an die Landesregierung wird es in Zukunft keine unabhängige Überprüfung der Rechtmäßigkeit der genehmigten Bautätigkeit durch eine übergeordnete Verwaltung mehr geben, was sicherlich eine Beschneidung der Rechte des „kleinen“ Bürgers darstellt.**

### **Warum gibt es bei Einführung der 100%igen Konventionierungspflicht keine geeigneten Übergangsbestimmungen?**

Gleichzeitig mit der Genehmigung des neuen Landesgesetzes für Raumordnung Nr. 9 vom 10.07.2018 wurde auch der Art. 79ter des derzeit geltenden Gesetzes um einen Absatz 3 ergänzt. Es wurde verfügt, dass ab sofort in Gemeinden mit mehr als 10 % Zweitwohnungen, die Verpflichtung zur 100%igen Konventionierung der neuen oder umgewidmeten Wohnungen besteht.

Die 100%ige Konventionierungspflicht wurde mittels Beschluss der Landesregierung für alle

## URBANISTICA

### **La nuova legge urbanistica non prevede la possibilità di fare ricorso contro una concessione edilizia senza adire le vie legali?**

Nel nuovo disegno di legge in discussione un cittadino i cui diritti vengono violati dall'attività edilizia esercitata sul fondo del vicino non potrà più fare ricorso nei modi previsti attualmente dall'art. 105 (Ricorso popolare) della legge urbanistica provinciale vigente.

Il disegno di legge prevede infatti soltanto la possibilità di rivolgersi al sindaco, che può annullare l'atto amministrativo in via di autotutela. Tuttavia l'esperienza degli ultimi anni insegna che i sindaci, una volta rilasciata la concessione, non dispongono più in linea di massima alcuna verifica, ma suggeriscono ai cittadini di adire le vie legali.

### **Eliminando la possibilità di inoltrare ricorso alla Giunta provinciale verrà meno in futuro la possibilità di sottoporre la legittimità di un'autorizzazione edilizia alla verifica indipendente di un'amministrazione sovraordinata, il che rappresenta sicuramente una limitazione dei diritti del "normale" cittadino.**

### **Perché l'introduzione dell'obbligo di convenzionamento al 100% non ha previsto adeguate norme transitorie?**

Con l'approvazione della nuova legge provinciale per l'urbanistica del 10.07.2018, n. 9, è stato anche integrato l'art. 79ter della legge attualmente in vigore, stabilendo che con effetto immediato nei comuni dove le seconde case superano il 10% il 100% delle abitazioni nuove o trasformate dovranno essere convenzionate. L'obbligo di convenzionamento al 100% è divenuto tassativo con delibera della giunta provinciale per tutte le abitazioni per le quali all'entrata in vigore della delibera stessa non



jene Wohnungen verpflichtend, für welche bei Inkrafttreten des Beschlusses nicht bereits eine Baukonzession erteilt wurde.

Genau diese Bestimmung bringt für manche Bürger in den betroffenen Gemeinden große Verluste mit sich.

In doch einigen Fällen haben Bürger einen Baugrund teuer erworben und waren auch gerade dabei Projekte zur Verbauung auszuarbeiten. Der gesamte Baugrund hat durch diese 100%ige Konventionierungspflicht einen enormen Wertverlust erfahren.

Diese Bürger beschwerten sich zu Recht, da sie Erbschafts- oder auch Registersteuer auf einen Grundwert bezahlt haben, den es plötzlich nicht mehr gibt.

Mit dieser Bestimmung wird vehement in die Eigentumsrechte der Bürger eingegriffen und einer Vielzahl an Bürgern ist dadurch ein konkreter finanzieller Schaden entstanden.

Grundsätzlich ist es sehr bedenklich, wenn neue gesetzliche Bestimmungen ohne entsprechende Übergangsregelung sofort in Kraft treten und somit Situationen, die sich in der Vorbereitungsphase befinden und in welche bereits investiert wurde, nicht berücksichtigt werden.

## WOHNBAU

### **Wann ist eine Wohnung als abgeschlossene Wohneinheit förderungswürdig?**

Ein Bürger hatte sein Ansuchen um Wohnbauförderung abgegeben und gemeinsam mit dem zuständigen Amt alle Unterlagen überprüft, die als korrekt und rechtens empfunden wurden.

Was jedoch aus den Unterlagen ersichtlich war, aber gegenüber dem Bürger nicht erwähnt wurde, war die Tatsache, dass ein Zimmer der Wohneinheit einen separaten Eingang aufweist. Somit ist die Wohnung für das Amt nicht mehr förderungswürdig.

fosse già stata rilasciata una concessione edilizia.

E proprio tale disposizione ha comportato gravi perdite economiche per alcuni cittadini dei comuni interessati.

In alcuni casi infatti chi aveva comprato un terreno edificabile a un prezzo elevato e stava predisponendo un progetto edilizio, si è ritrovato improvvisamente con il terreno enormemente svalutato proprio a motivo di tale obbligo di convenzionamento al 100%.

Questi cittadini lamentano a ragione di aver versato un'imposta di successione o di registro su un valore del terreno che improvvisamente non è più quello.

Detta norma va a interferire pesantemente sui diritti di proprietà dei cittadini, che in molti casi hanno subito con essa un danno economico concreto.

In linea di massima risulta discutibile che nuove disposizioni di legge entrino subito in vigore senza una disciplina transitoria, perché in tal modo non si tiene conto di tutte quelle situazioni già in divenire e nelle quali il cittadino aveva già investito.

## EDILIZIA ABITATIVA

### **Quando un'abitazione può ottenere un finanziamento come unità abitativa distinta?**

Un cittadino aveva presentato domanda di agevolazione edilizia e insieme all'ufficio competente aveva controllato che tutta la documentazione risultasse corretta e legittima.

Ciò che però risultava chiaro dalla documentazione, ma che non era stato fatto presente al cittadino, era il fatto che una stanza dell'abitazione aveva un ingresso separato, quindi per l'ufficio l'abitazione veniva a perdere i requisiti per l'agevolazione.

Die Wohnung scheint nämlich im Kataster und Grundbuch als eine ungeteilte Wohnung auf, welche aber zwei Eingänge hat.

Die Abteilung Wohnungsbau befand im Genehmigungsverfahren, dass die Wohnung nur gefördert werden könne, wenn der getrennte Zugang zum Zimmer zugemauert wird und hingegen eine interne Verbindungstür zum anderen Wohnbereich aufgebrochen wird. Auch die materielle Teilung muss gemäß Vorgaben des Amtes dem Umbau angepasst werden und alle Änderungen müssen ebenso im Grundbuch durchgeführt werden.

Erst nach diesen Arbeiten und Eintragungen könne eine Förderung gewährt und die Sozialbindung angemerkt werden.

Der einmalige Förderungsbeitrag, der in Aussicht gestellt wurde, betrug ca. 25.000 Euro.

Wenn man nun berechnet welchen Aufwand der Bürger betreiben muss (Umbauarbeiten, Baukonzession, Abänderung der materiellen Teilung, Grundbucheintragung usw.), um zu seinem Beitrag zu kommen, erscheint das gesamte Verwaltungsprozedere und die ganzen Vorgaben der Landesverwaltung mehr als fragwürdig.

Wenn man zudem bedenkt, welche rechtlichen Verpflichtungen die Sozialbindung mit sich bringt, ist es dem Bürger doch augenscheinlich nahezu legen, auf einen Beitrag zu verzichten, obwohl er grundsätzlich, aufgrund seiner Einkommenssituation, Anrecht auf eine Förderung hätte.

## ENTEIGUNG

### **Warum verlangt die Landesverwaltung die Rückzahlung der Enteignungsentschädigung, die mir vor mehr als 20 Jahren ausbezahlt wurde?**

Mit dieser Frage wandte sich eine Bürgerin während des Sprechtages an die Volksanwältin. Nach Überprüfung der Unterlagen beim zu-

Al catasto e al tavolare l'abitazione risulta infatti indivisa, ma presenta due ingressi.

La Ripartizione edilizia, nell'esaminare la domanda, aveva concluso che l'abitazione poteva godere dell'agevolazione soltanto se il cittadino avesse provveduto a murare l'accesso separato e ad aprire una porta interna di collegamento con l'altra zona abitativa, adeguando la divisione materiale alla ristrutturazione secondo le disposizioni dell'ufficio e quindi intavolando tutte le modifiche intervenute.

Soltanto una volta conclusi questi lavori ed effettuate le relative registrazioni si sarebbe potuto concedere il finanziamento e annotare il vincolo sociale.

Il contributo unico prospettato ammontava a circa 25.000 euro.

Se ora si calcola l'entità della spesa (lavori di ristrutturazione, concessione edilizia, modifica della divisione materiale, intavolazione ecc.) che il cittadino deve sostenere per entrare in possesso del suo contributo, l'intera procedura e gli adempimenti richiesti dall'amministrazione provinciale appaiono più che discutibili.

Se poi si considera quali obblighi giuridici comporta il vincolo sociale è ovvio che conviene suggerire al cittadino di rinunciare al contributo, anche se in linea di principio in base alla sua situazione reddituale ne avrebbe diritto.

## ESPROPRIO

### **Perché l'amministrazione provinciale pretende la restituzione dell'indennità di esproprio che mi è stata versata più di 20 anni fa?**

Questa è la domanda posta da una cittadina alla Difensora civica durante un'udienza.

Dopo un'analisi della documentazione giacente presso il competente ufficio provinciale



ständigen Amt der Landesverwaltung war es dann gleich klar, dass dieselbe Grundparzelle im Rahmen zweier verschiedener Enteignungsverfahren um das Jahr 1990 zweimal enteignet wurde und somit auch zweimal bezahlt wurde. Aufgrund eines Zufalles ist die Landesverwaltung auf diesen Fehler aufmerksam geworden und hatte dann in Konsequenz die Bürgerin zur Rückzahlung des damals doppelt erhaltenen Betrages aufgefordert.

Die Volksanwältin hat daraufhin das Landesamt auf die gesetzlichen Verjährungsfristen hingewiesen. Eine Rückzahlung der im guten Glauben erhaltenen Beträge kann nach Ablauf von 20 Jahren nämlich nicht mehr geltend gemacht werden.

Die Landesverwaltung hat diese Stellungnahme zur Kenntnis genommen und auf weitere Schritte der Eintreibung der verjährten Forderung verzichtet.

## SOZIALES

### **Warum wird mein Ehemann bei der Berechnung des Mietbeitrages nicht berücksichtigt?**

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwältin und beschwerte sich über die ungerechtfertigte Ablehnung ihres Ansuchens um einen Mietbeitrag.

Die Ablehnung des Ansuchens erfolgte, da ihr Ehemann, ein Nicht EU-Bürger, nicht den gesetzlich vorgeschriebenen fünfjährigen, ständigen Aufenthalt in Südtirol vorweisen konnte.

Aus diesem Grund ergab sich die Situation, dass zwar das Einkommen des Ehemannes bewertet wurde, er selbst jedoch als Person nicht gezählt werden konnte. Lediglich die Beschwerdestellerin als Ehefrau wurde als Einzelperson für die Berechnung des Mietbeitrages berücksichtigt. Es ergaben sich somit zwei Einkommen und eine Person.

Nach Überprüfung der Rechtslage war klar,

è apparso subito chiaro che la stessa particella fondiaria era stata espropriata due volte nel corso di due diverse procedure e quindi anche l'indennizzo era stato erogato due volte.

Per un caso fortuito l'amministrazione provinciale aveva rilevato questo errore e conseguentemente aveva invitato la cittadina a restituire l'importo due volte percepito.

La Difensora civica ha quindi fatto presente all'ufficio provinciale i termini di prescrizione previsti per legge: la restituzione di importi avuti in buona fede non può più essere fatta valere decorso il termine di 20 anni.

L'amministrazione provinciale ha preso atto di tale parere e ha rinunciato a ulteriori azioni di recupero del credito andato in prescrizione.

## POLITICHE SOCIALI

### **Perché nel calcolo del contributo al canone di locazione non si tiene conto del coniuge?**

Un cittadina si è rivolta alla Difensora civica lamentando che la sua richiesta di contributo al canone di locazione era stata indebitamente respinta.

Il diniego dipendeva dal fatto che il marito, cittadino extracomunitario, non possedeva il requisito di residenza quinquennale continuativa in Alto Adige stabilito per legge.

In questo modo risultava conteggiato il reddito del marito, ma non la sua persona, e soltanto la ricorrente, la moglie, veniva considerata quale persona singola per il calcolo del contributo al canone di locazione. Risultavano così due redditi e una sola persona.

Esaminando il quadro giuridico è apparso chiaro che la decisione dell'ufficio è conforme alla

dass die Entscheidung des Amtes den zur Zeit geltenden Regelungen (Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30 vom 11. August 2000) entspricht. Aufgrund dieser Regelung werden auf einer Seite die Einkünfte und das Vermögen aller Familienmitglieder berücksichtigt, jedoch auf der anderen Seite besteht die Verpflichtung des fünfjährigen ununterbrochenen Wohnsitzes in Südtirol, um anspruchsberechtigt auf das Mietgeld zu sein.

Im konkreten Fall sind diese Landesbestimmungen sehr ungerecht und es erscheint doch dringend notwendig diese zu überdenken.

**Muss ich die Unterhaltsvorschussleistungen, die aufgrund eines Fehlers des Amtes ausbezahlt wurden, nach einigen Jahren wieder zurückbezahlen?**

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwältin, da sie vom zuständigen Landesamt aufgefordert wurde, unrechtmäßig erhaltene Unterhaltsvorschussleistungen in einer beträchtlichen Höhe, aus dem Jahr 2014 zurückzuzahlen. Die Bürgerin hatte diese Leistungen immer im guten Glauben bezogen, ohne jemals dem Amt Informationen vorzuenthalten oder falsche Erklärungen abzugeben.

Vielmehr hatte das Amt, so wie es schien, interne Vorgangsweisen und Auslegungen überarbeitet und neu definiert.

Die Volksanwältin überprüfte die Rechtslage und wies in einem Schreiben an das Amt darauf hin, dass gemäß Art. 21-nonies des Gesetzes 241/90 eine rechtswidrige Verwaltungsmaßnahme von Amts wegen nur dann annulliert und die Rückvergütung verlangt werden kann, wenn ein entsprechendes öffentliches Interesse besteht und dies innerhalb von 18 Monaten ab Ausstellung der Maßnahme erfolgt.

Im gegebenen Fall waren nun seit der Zahlung einige Jahre vergangen, sodass die Annullierung und die Rückforderung der Beträge von der Bürgerin, die keinerlei Mitschuld an der

normativa attualmente vigente (decreto del Presidente della Giunta provinciale del 11 agosto 2000, n. 30), la quale da una parte dispone che si considerino le entrate e il patrimonio di tutti i componenti il nucleo familiare, dall'altra però vincola il contributo all'obbligo della residenza quinquennale ininterrotta in Alto Adige.

Nel caso concreto tale normativa provinciale risulta molto ingiusta e va assolutamente ripensata.

**Devo restituire le anticipazioni dell'assegno di mantenimento erogate per un errore dell'ufficio anche dopo che sono trascorsi alcuni anni?**

Una cittadina si è rivolta alla Difensora civica in quanto il competente ufficio provinciale l'aveva invitata a restituire un importo piuttosto considerevole relativo alle anticipazioni dell'assegno di mantenimento indebitamente erogate nel 2014. La cittadina aveva sempre percepito questi assegni in buona fede senza mai omettere alcuna informazione o produrre false dichiarazioni all'ufficio.

Era stato invece l'ufficio, come poi si è visto, a rivedere e ridefinire le procedure interne e le interpretazioni della norma.

La Difensora civica ha esaminato il quadro giuridico e ha fatto presente per iscritto all'ufficio che ai sensi dell'art. 21-nonies della legge 241/90 un provvedimento amministrativo illegittimo può essere annullato d'ufficio e la restituzione della somma erogata può essere richiesta solo se sussistono ragioni di interesse pubblico e comunque entro il termine di 18 mesi dal momento dell'adozione dei provvedimenti. Nel caso in questione erano trascorsi alcuni anni dall'erogazione e pertanto l'annullamento e il recupero degli importi nei confronti della cittadina, che non aveva nessun concorso

Situation hatte bzw. keine Informationen dem Amt vorenthalten hatte, rechtlich nicht mehr möglich ist.

## PERSONAL

### **Warum habe ich als Mitarbeiter der Landesverwaltung nicht das Anrecht auf die Rückvergütung meiner Anwaltskosten, nachdem das Gericht festgestellt hat, dass ich rechtmäßig gehandelt habe und mich unbegründet vor Gericht verteidigen musste?**

Gegen einen Mitarbeiter der Landesverwaltung wurde vor einigen Jahren wegen eines angeblich grob fahrlässigen finanziellen Schadens, zum Nachteil der Autonomen Provinz Bozen, vor dem Rechnungshof ein Verfahren eingeleitet.

Dieser Mitarbeiter wurde jedoch mit Gerichtsurteil von diesem Vorwurf freigesprochen, da die Richter kein fahrlässiges Verhalten feststellen konnten.

Der Art. 6 des Landesgesetzes Nr. 16 vom 9. November 2001 sieht nun vor, dass das Personal der Landesverwaltung, im Falle der Verwicklung wegen vermeintlich grob fahrlässiger Handlungen im Dienst, bei Freispruch, Anrecht auf eine Vergütung der Anwaltskosten hat.

Das Ansuchen um Rückvergütung der Anwaltskosten, die der Mitarbeiter für seine notwendige Verteidigung vorstrecken musste, wurde von der Landesregierung unter Bezugnahme auf die neue Rechtsprechung jedoch abgelehnt.

Dabei wurde argumentiert, dass es lediglich dem Rechnungshof zusteht, über die etwaigen Prozesskosten der beklagten Bediensteten zu befinden und die Autonome Provinz Bozen keine Zuständigkeit hat.

Da das Urteil nun nicht über die Verteidigungskosten befand, hätte der Mitarbeiter ein Anschlussverfahren gegen das Urteil vorbringen müssen.

di colpa nella situazione e non aveva ommesso alcuna informazione all'ufficio, non era più giuridicamente possibile.

## PERSONALE

### **Perché come dipendente provinciale non ho diritto al rimborso delle spese legali da me sostenute, dal momento che il tribunale ha accertato che ho agito legittimamente e che ho dovuto difendermi in giudizio senza motivo?**

Alcuni anni fa era stato avviato un procedimento davanti alla Corte dei conti nei confronti di un dipendente provinciale per un preteso danno economico per grave negligenza nei confronti della Provincia autonoma di Bolzano.

Detto collaboratore è stato tuttavia prosciolto da tale accusa con pronuncia giudiziaria poiché i giudici non hanno accertato alcun comportamento negligente.

L'art. 6 della legge provinciale del 9 novembre 2001, n. 16 stabilisce che il personale dell'amministrazione provinciale che rimane coinvolto in presunte azioni di grave negligenza durante il servizio, ha diritto in caso di assoluzione al rimborso delle spese legali.

Tuttavia la richiesta di rimborso delle spese legali che il collaboratore aveva dovuto anticipare per la necessaria difesa, è stata respinta dalla Giunta provinciale che ha preso a riferimento la nuova giurisprudenza.

Si è sostenuto in proposito che spetta soltanto alla Corte dei Conti pronunciarsi sulle eventuali spese di giudizio dei dipendenti imputati e che la Provincia Autonoma di Bolzano non ha alcuna competenza in proposito.

Poiché la sentenza non aveva statuito alcunché in merito alle spese legali, il collaboratore avrebbe dovuto attivare l'esercizio dell'azione civile nel processo penale contro la sentenza.

Für den Mitarbeiter der Landesverwaltung, der sich nun plötzlich mit ungerechtfertigten hohen Ausgaben zu seinen Lasten konfrontiert sieht, ist diese Entscheidung der Landesregierung keineswegs nachvollziehbar.

Hier benötigt es dringend einer Klärung der Rechts- und Sachlage für alle Mitarbeiter und eine klare und transparente Lösung, sodass die Mitarbeiter auch weiterhin motiviert und engagiert arbeiten können, ohne fürchten zu müssen auf den notwendigen Verteidigungsspielen sitzen zu bleiben.

## **AGENTUR FÜR SOZIALE UND WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG**

### **Warum kann ich als Teilinvalide nur einen viel geringeren Betrag als ein Vollinvalide dazuverdienen, um nicht die Rente zu verlieren?**

Eine Vielzahl an Zivilinvaliden wendet sich jedes Jahr an die Volksanwältin, um sich über ihre prekäre Situation zu beschweren.

Vor allem Teilinvaliden (74–99% anerkannte Invalidität), welche dieselbe monatliche Rente in der Höhe von ca. 440 Euro wie Vollinvaliden erhalten, dürfen zusätzlich zur Rente ein jährliches Bruttoeinkommen von ca. 4.900 Euro nicht überschreiten. Ein Vollinvalide hingegen kann zusätzlich zur Rente ein Bruttoeinkommen von ca. 16.800 Euro aufweisen.

Zum einen ist für die Teilinvaliden oft nicht klar, dass für die Berechnung dieser Höchstgrenze von 4.900 Euro nur 50 % des Einkommens aus Arbeit (Art. 7 Absatz 1/bis des Landesgesetzes Nr. 46/78) berücksichtigt werden muss. Zudem ist es für die Betroffenen auch nicht nachvollziehbar, warum ein Vollinvalide wesentlich mehr an Einkommen im Jahr zusätzlich zur Rente vorweisen darf.

Durch diese Bestimmungen, die wohl wahr auch auf nationaler Ebene gelten, sehen sich viele der Teilinvaliden sehr ungerecht behandelt und betonen: „Wir bekommen zu wenig um zu leben, jedoch auch zu viel um zu sterben!!!“

Al collaboratore che improvvisamente si trova a dover sostenere spese elevate e ingiustificate, la decisione della Giunta provinciale non può che apparire decisamente incomprensibile.

Urge chiarire per tutti i collaboratori il quadro giuridico e fattuale e trovare una soluzione chiara e trasparente, in modo che i dipendenti possano continuare a lavorare con motivazione e impegno senza dover temere di sostenere spese legali.

## **AGENZIA PER LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO**

### **Perché per me, invalida civile parziale, il tetto del reddito da lavoro da non superare per non perdere la pensione è molto inferiore rispetto a un invalido civile assoluto?**

Un gran numero di invalidi civili si rivolge ogni anno alla Difensora civica lamentando la precarietà della loro situazione.

Gli invalidi parziali (74-99% di invalidità riconosciuta), che beneficiano della medesima pensione mensile di circa 440 euro come gli invalidi assoluti, non possono dichiarare un reddito lordo superiore a 4.900 euro circa oltre alla pensione. Un invalido assoluto può invece dichiarare un reddito lordo di circa 16.800 euro oltre alla pensione.

Da una parte spesso non è chiaro per gli invalidi parziali che per il calcolo del limite massimo di 4.900 euro deve essere considerato solo il 50% del reddito da lavoro (art. 7 comma 1/bis della legge provinciale n. 46/78), ma dall'altra risulta incomprensibile agli interessati perché un invalido assoluto possa dichiarare oltre alla pensione un reddito maggiore.

Tale normativa, che comunque vale anche sul territorio nazionale, fa sentire molti invalidi parziali trattati in modo molto ingiusto, portandoli ad affermare: “Prendiamo troppo poco per vivere, ma anche troppo per morire!!!“

### **Das Kindergeld wird vom ASWE widerrufen, weil die Trennungsvereinbarung nicht gerichtlich erfolgte**

Ein Elternpaar mit 2 Kindern, welches nie verheiratet war, trennte sich einvernehmlich vor einigen Jahren mit dem Wunsch weiterhin gemeinsam das Sorgerecht gegenüber der Kinder auszuüben. Die erforderlichen Details wurden in einer Trennungsvereinbarung, die von der Familienberatungsstelle ausgearbeitet wurde, festgelegt.

Dabei wurde vereinbart, dass je ein Kind den Wohnsitz bei einem Elternteil hat, hingegen die Mutter das Kindergeld für beide Kinder beziehen soll und dieses dann auch für genau beschriebene Zwecke verwenden wird.

Das ASWE fand nun bei Stichprobenkontrollen, dass nicht beide Kinder den Wohnsitz bei der Mutter hatten und verfügte den sofortigen Widerruf des Kindergeldes. Das Geld kann nämlich nur bezogen werden, wenn die Kinder im selben Haushalt mit der antragstellenden Person leben. Im Falle einer Trennung der Eltern sind Abweichungen möglich, die jedoch nur mit gerichtlicher Verfügung möglich sind.

Um nun zu vermeiden, dass das Kindergeld zurückbezahlt werden muss, blieb den Eltern nichts anderes übrig, als zur einvernehmlichen Trennungsvereinbarung auch noch schnell eine entsprechende gerichtliche Maßnahme zu beantragen.

Um solche Fälle in Zukunft zu vermeiden wäre es sicherlich angebracht und notwendig, die Kriterien für die Beantragung des Kindergeldes zu ergänzen und auch einvernehmliche Trennungsvereinbarungen als Rechtstitel gleichwertig anzuerkennen.

## **HOCHSCHULFÖRDERUNG**

**Kann es sein, dass ich nicht mehr um eine Hochschulförderung des Landes ansuchen kann, weil meine Universität zu spät das Einschreibeverfahren abgeschlossen hat?**

### **L'assegno per i figli è stato revocato dall'ASSE perché l'accordo di separazione non è avvenuto davanti al giudice**

Alcuni anni fa una coppia di genitori non sposati si è separata consensualmente col desiderio di continuare a condividere l'affidamento dei due figli. I dettagli necessari erano stati stabiliti in un accordo di separazione elaborato dal consultorio familiare.

L'accordo prevedeva che un figlio risiedesse col padre e uno con la madre e che quest'ultima avrebbe riscosso l'assegno per entrambi i figli utilizzandolo per scopi ben specificati.

Nel corso di controlli a campione l'ASSE ha riscontrato che non tutti e due i figli avevano la residenza presso la madre e ha disposto la revoca immediata dell'assegno. Questo infatti può essere percepito solo se i figli vivono nello stesso nucleo familiare del richiedente. In caso di separazione dei genitori sono possibili delle deroghe, valide però soltanto con una decisione del tribunale.

Per evitare di dover restituire l'assegno per i figli, ai genitori non è rimasto altro che richiedere in fretta, in aggiunta all'accordo di separazione, il relativo atto giudiziario.

Per evitare che in futuro si ripetano casi simili sarebbe senz'altro opportuno e necessario integrare i criteri previsti per la richiesta di assegno per i figli riconoscendo valore giuridico anche agli accordi consensuali di separazione.

## **DIRITTO ALLO STUDIO**

**Davvero non posso più chiedere la borsa di studio della Provincia perché la mia università ha concluso troppo tardi le procedure di immatricolazione?**

Eine junge Studentin hat sich an die Volksanwältin gewandt, da sie an einem Wettbewerb zur Aufnahme an einer Universität in Norditalien teilnahm und sich daraufhin in der ersten Novemberwoche an der Uni einschreiben konnte. Erst zu diesem Zeitpunkt war es ihr dann möglich, für ein Studienstipendium anzusuchen, da die definitive Einschreibung unabdingbare Voraussetzung für die Einreichung des Ansuchens ist.

Da nun der Zeitraum für die Gesuchsstellung des Landesamtes von August bis Ende Oktober eines jeden Jahres angesetzt ist, wurde das Ansuchen der Studentin, die das Stipendium dringend benötigt hätte, abgelehnt, weil außerhalb Termin.

Dieser Beschwerdefall ist nicht ein Einzelfall, da vor allem Universitäten im norditalienischen Raum ihre Aufnahmeverfahren sehr spät abschließen.

Um nun auch den Studenten an diesen Universitäten die Möglichkeit zu geben, um ein Studienstipendium anzusuchen, wäre es sicherlich angebracht auch Ihnen noch einen weiteren Termin zu öffnen oder andernfalls Ihnen die Möglichkeit zu geben, die definitive Einschreibebestätigung nachzureichen.

### **Digitale Verwaltung**

Eine österreichische Staatsbürgerin, Mutter von 3 Kindern und wohnhaft in Südtirol, hatte aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft größte Schwierigkeiten den SPID zu aktivieren und ihre Kinder für den Mensadienst anzumelden.

Die Abteilung Informatik der Landesverwaltung reagierte sofort auf die Beschwerde der Volksanwaltschaft und konnte im konkreten Fall das Programm „austricksen“, indem bei der Anmeldung im Bereich der (italienischen) Provinz das Kürzel AT für Österreich eingegeben wurde.

Una giovane studentessa si è rivolta alla Difensora civica perché avendo partecipato a un test di ammissione presso un'università del Nord Italia aveva potuto immatricolarsi solamente nella prima settimana di novembre.

Solo a questo punto aveva potuto richiedere la borsa di studio, giacché l'iscrizione definitiva era condizione irrinunciabile per la presentazione della domanda.

Dal momento che il periodo stabilito per presentare la domanda all'ufficio provinciale va da agosto a fine ottobre di ciascun anno, la domanda della studentessa, che avrebbe avuto assolutamente bisogno della borsa di studio, è stata respinta perché fuori termine.

Questo non è un caso isolato, in quanto soprattutto le università del Nord Italia concludono molto tardi le procedure di ammissione.

Per dare anche agli studenti di queste università la possibilità di chiedere una borsa di studio, sarebbe certamente opportuno prevedere un'altra scadenza oppure consentire loro di presentare la conferma definitiva di iscrizione in un secondo tempo.

### **Amministrazione digitale**

Una cittadina austriaca, madre di tre figli e residente in Alto Adige, aveva incontrato grosse difficoltà, a causa della propria cittadinanza, ad attivare lo SPID per iscrivere i propri figli al servizio mensa.

La Ripartizione Informatica dell'amministrazione provinciale ha risposto subito al reclamo inoltrato dalla Difesa civica e nel caso concreto ha potuto "aggirare" il programma inserendo al momento dell'iscrizione nella parte relativa alla provincia (italiana) la sigla AT per Austria.

## GESUNDHEIT

### **Die in Südtirol festgelegte Gleichbehandlung von Männern und Frauen bei den monatlichen Beiträgen für Zöliakiekranken wird nicht mehr berücksichtigt**

Der Präsident der Zöliakievereinigung wandte sich an die Volksanwältin, da die geplanten Neuerungen als ungerecht empfunden wurden. Aufgrund der neuen staatlichen Bestimmungen wurden nämlich die Beiträge gekürzt. Vielmehr sollten nun künftig auch in Südtirol für Männer und Frauen unterschiedliche Beträge ausbezahlt werden.

Die zöliakiekranken Frauen sollten in Zukunft aufgrund des geringeren täglichen Kalorienbedarfs, einen geringeren Unkostenbeitrag für glutenfreie Lebensmittel, als die männlichen Zöliakiepatienten bekommen.

Der Vereinigung wäre es ein großes Anliegen, dass Männer und Frauen auch in Zukunft gleich behandelt und denselben monatlichen Beitrag erhalten würden, so wie bereits vor einigen Jahren mit Beschluss der Landesregierung Nr. 1652 vom 5.12.2012 festgelegt wurde.

Ebenso sprach sich die Vereinigung gegen die vorgesehene Kürzung der Beiträge, so wie auf gesamtstaatlicher Ebene, aus, da das allgemeine Preisniveau in Südtirol beträchtlich höher liegt, als in den anderen Regionen Italiens.

Die Volksanwältin wandte sich mit diesem verständlichen Anliegen der Vereinigung an die zuständige Landesabteilung. Diese wollte jedoch eine Sonderbehandlung der Südtiroler Zöliakiepatienten und -patientinnen, so wie in der Vergangenheit, und in Abweichung von den italienischen Bestimmungen nicht mehr unterstützen, was als sehr schade empfunden wird.

## SANITÀ

### **La parità di trattamento tra uomini e donne stabilita in provincia di Bolzano per quanto riguarda i buoni mensili erogati ai pazienti celiaci non sarà più rispettata**

Il presidente dell'Associazione Celiachia si è rivolto alla Difensora civica ritenendo ingiuste le novità previste.

In base alle nuove norme statali infatti non solo sono stati ridotti i contributi, ma in futuro anche in Alto Adige saranno erogati contributi diversi per gli uomini e per le donne.

Le donne celiache in futuro riceveranno un buono per l'acquisto di prodotti senza glutine inferiore a quello erogato ai pazienti maschi, essendo il loro fabbisogno calorico giornaliero inferiore.

L'Associazione chiede con forza che sia garantita la parità di trattamento tra uomini e donne e che a queste ultime sia assicurato lo stesso contributo mensile, come già stabilito alcuni anni fa con deliberazione della Giunta provinciale 5.12.2012, n.1652.

L'Associazione si è espressa anche contro la prevista riduzione dei contributi, come avviene a livello statale, perché lo standard generale dei prezzi in Alto Adige è considerevolmente più alto che nelle altre regioni italiane.

La Difensora civica si è rivolta con questa comprensibile richiesta alla Ripartizione provinciale competente, che tuttavia non intende più riservare ai pazienti celiaci della provincia di Bolzano il trattamento speciale garantito in passato derogando alla normativa italiana: fatto che desta vivo rammarico.

### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird immer versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung bis hin zur Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland.

#### **Kann der Sanitätsbetrieb die Unzuständigkeit der Volksanwältin einwenden, wenn ein Bürger einen Rekurs gegen die Ablehnung des Bürgerzugangsrechtes einreicht?**

Im Sinne des Gesetzes Nr. 33 vom 14.03.2013 hat jeder Bürger ohne jegliche Begründung ein Zugangsrecht zu Daten, Informationen und Dokumenten, die den Transparenzbestimmungen unterliegen und kann ihre Veröffentlichung beantragen.

Sollte nun ein Antrag des Bürgers nicht bearbeitet werden, dann hat der Bürger grundsätzlich das Recht einen Rekurs beim Volksanwalt einzureichen, der nochmals die Sach- und Rechtslage überprüft.

Gemäß Art. 8 des Gesetzes ist diese Möglichkeit des Rekurses immer dann gegeben, wenn es sich um regionale oder lokale Verwaltungen handelt.

Der Sanitätsbetrieb informierte jedoch die Volksanwältin, dass deren Zuständigkeiten in gegenständlichen Beschwerdefällen nicht ge-

### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi sempre per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti: la trattazione qualificata e approfondita dei reclami consente infatti di evitare a priori processi destinati a non avere esito favorevole.

I reclami che hanno interessato il settore della sanità spaziano da questioni amministrativo-giuridiche inerenti ad esempio l'esenzione ticket al rimborso di prestazioni sanitarie presso cliniche private o all'estero.

#### **L'Azienda sanitaria può eccepire l'incompetenza della Difensora civica nel caso in cui un cittadino inoltri ricorso contro il rigetto della domanda di accesso civico?**

Ai sensi della legge 14.03.2013, n. 33, ogni cittadino ha il diritto di accedere – senza bisogno di fornire motivazione alcuna – a dati, informazioni e documenti soggetti alle norme sulla trasparenza e di richiederne la pubblicazione.

Se la sua istanza non viene accolta, il cittadino ha il diritto di inoltrare ricorso presso il Difensore civico, che riesaminerà la situazione di fatto e di diritto.

Ai sensi dell'art. 8 della legge suddetta la possibilità di presentare ricorso sussiste sempre quando si tratti di amministrazioni regionali o locali.

Nel caso specifico, tuttavia, l'Azienda sanitaria ha contestato la competenza della Difensora civica riguardo al reclamo in questione, essendo l'Azienda un ente strumentale dell'amministra-

geben ist, da der Sanitätsbetrieb als Hilfskörperschaft der Landesverwaltung nicht vom Gesetz angeführt sei.

**Diese Interpretation kann so keineswegs nachvollzogen werden, da die Südtiroler Landesverwaltung im Sinne unseres Autonomiestatutes ganz klar die Aufgaben der Region übernimmt und der Sanitätsbetrieb als ein Teil davon, sich nicht von den gesetzlichen Auflagen drücken kann.**

**Warum werden zwei gleiche Ansuchen betreffend die Rückvergütung der Kosten für eine Geburt im Ausland unterschiedlich behandelt?**

Eine Bürgerin hatte einen Antrag um Vergütung laut europäischer Richtlinie 2011/24/EU betreffend die grenzüberschreitende Betreuung an den Südtiroler Sanitätsbetrieb gestellt, wobei sie sich bereits vorab mehrmals über die notwendigen Dokumente und Abläufe bei den zuständigen Stellen informierte und sich dann auch korrekt an die entsprechenden Auskünfte hielt.

Ihr Antrag wurde daraufhin jedoch wider erwarten abgelehnt, da der zuständige Primar ein negatives Gutachten abgegeben hatte. Auch ein anschließender Einspruch wurde sofort abgelehnt.

Die Bürgerin ist über dieses Verhalten des Sanitätsbetriebes sehr verwundert, vor allem auch deshalb, weil ihre Bekannte zur gleichen Zeit in derselben Situation, das gleiche identische Ansuchen stellte und ihr Antrag genehmigt wurde. Die Volksanwältin konnte hier ganz konkret erkennen, dass identisch gleiche Fälle unterschiedlich behandelt wurden und hat den Südtiroler Sanitätsbetrieb mit dieser unterschiedlichen Vorgangsweise schriftlich konfrontiert. Bis heute ist, auch nach mehrmaligen Erinnerungsschreiben, leider keine zufriedenstellende Rückmeldung eingetroffen.

zation provinciale e come tale non citato espressamente dalla norma di legge.

**Tale interpretazione è del tutto incomprensibile, poiché ai sensi del nostro Statuto di autonomia l'amministrazione della Provincia di Bolzano assume chiaramente le funzioni della Regione e l'Azienda sanitaria, facendone parte, non può sottrarsi ai relativi obblighi di legge.**

**Perché due domande identiche di rimborso spese per un parto all'estero hanno ricevuto due risposte diverse?**

Una cittadina aveva inoltrato all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige domanda di rimborso ai sensi della direttiva europea 2011/24/EU sull'assistenza sanitaria transfrontaliera. A tal fine essa si era più volte preventivamente informata presso gli uffici preposti in merito ai documenti e alle procedure necessari per la richiesta, attenendosi poi correttamente alle indicazioni ricevute. La sua richiesta era stata tuttavia inaspettatamente rigettata per il parere contrario espresso dal primario di riferimento. Anche il successivo ricorso era stato immediatamente respinto.

La signora era molto sconcertata dal comportamento dell'Azienda sanitaria, soprattutto perché una sua conoscente, trovandosi nella sua stessa situazione nel medesimo periodo, aveva inoltrato una richiesta identica che era invece stata accolta.

La Difensora civica, constatando che i due casi erano perfettamente uguali, ma avevano ricevuto delle risposte diverse, ha scritto all'Azienda sanitaria chiedendo ragione di tale disparità di trattamento. Nonostante le numerose note di sollecito finora non è pervenuta purtroppo alcuna risposta soddisfacente.

### **Ist die Kostenbeteiligung für den Zugang zur Notaufnahme von nicht dringenden Fällen auch bei Kindern geschuldet?**

Eltern eines einjährigen Kindes wandten sich an die Volksanwältin und berichteten, dass sie an einem Samstag ihr Kind zur Ersten Hilfe brachten, nachdem die Kinderärzte am Wochenende und an den Feiertagen grundsätzlich nicht erreichbar sind und der ärztliche Bereitschaftsdienst für Kinder unter zwei Jahren nicht zuständig ist.

Die Eltern sahen keine andere Möglichkeit ihr Kind ärztlich betreuen zu lassen, als den Weg zur Notaufnahme ins Krankenhaus auf sich zu nehmen.

Der behandelnde Arzt im Krankenhaus stufte nun die erbrachte Leistung und Untersuchung als nicht dringend ein und die Eltern wurden im Nachhinein zur Zahlung der nicht dringenden Leistung in der Höhe von 60 Euro aufgefordert.

Die Volksanwältin konnte die Vorgangsweise der Eltern, als auch ihren Ärger über die Zahlung des Tickets durchaus nachvollziehen, da am Wochenende ja keine territoriale Versorgung für Kinder gegeben ist und diesem Umstand nicht Rechnung getragen wird.

Die Volksanwältin nahm diesen Fall zum Anlass den Sanitätsbetrieb anzuregen die geltenden Kriterien zu ergänzen und Kinder in der Notaufnahme von der Ticketzahlung zu befreien.

Dieser Vorschlag wurde auch gerne angenommen und am 1.5.2019 treten diesbezüglich auch neue Kriterien in Kraft, die eine Kostenbeteiligung bei Kindern, die zur Ersten Hilfe gebracht werden, nicht mehr vorsehen.

### **Durchgeführte nicht dringende Krankentransporte werden im Nachhinein der Patientin angerechnet**

Eine EU Bürgerin, die seit kurzem in Südtirol im Gastgewerbe beschäftigt war, stürzte und zog sich einen komplizierten Beinbruch zu.

### **Il ticket per l'accesso al Pronto soccorso nei casi valutati non urgenti si deve pagare anche per i bambini?**

I genitori di un bimbo di un anno si sono rivolti alla Difensora civica riferendo di aver portato un sabato il loro piccolo al Pronto soccorso poiché nel fine settimana e nei giorni festivi i pediatri non sono in servizio e la guardia medica non prende in carico bambini al di sotto dei due anni.

Per far visitare il proprio figlioletto i genitori quindi si sono visti costretti a ricorrere al Pronto soccorso.

Il medico dell'ospedale che ha preso in carico il piccolo ha però ritenuto che la visita e la prestazione erogata non avessero carattere d'urgenza, cosicché ai genitori è stato successivamente chiesto di pagare un ticket di 60 euro per prestazione non urgente.

La Difensora civica ha compreso pienamente il comportamento dei genitori e il loro forte disappunto per aver dovuto pagare il ticket nonostante nel fine settimana non sia prevista alcuna assistenza pediatrica territoriale.

Tale caso ha offerto alla Difensora civica l'occasione per sollecitare l'Azienda sanitaria a integrare i criteri vigenti prevedendo l'esenzione per l'accesso al Pronto soccorso pediatrico.

La proposta è stata accolta con favore e il 1° maggio 2019 entreranno in vigore i nuovi criteri, che non prevedono più la compartecipazione alla spesa sanitaria per i bambini portati al Pronto soccorso.

### **Trasporto infermi programmato e successivo addebito dei costi alla paziente**

Una cittadina comunitaria che lavorava da poco tempo in Alto Adige nel settore alberghiero è caduta procurandosi una frattura complessa a una gamba.

Daraufhin wurde sie mehrmals mit dem Weißen Kreuz zu den verschiedenen Visiten ins Krankenhaus gebracht. Diese Fahrten wurden ihr auch im Vorhinein vom diensthabenden Arzt genehmigt.

Im Nachhinein erhielt die Bürgerin jedoch eine gesalzene Rechnung des Sanitätsbetriebes mit dem Hinweis, dass die Ausgaben für die Transporte vom Betrieb nicht übernommen werden können, da der Bürgerin der anagrafische Wohnsitz in Südtirol fehlt.

Die Bürgerin war fassungslos und wandte sich an die Volksanwaltschaft, die auch sofort tätig wurde und herausfand, dass bereits der Arzt bei der Verschreibung der Transporte mehrere Fehler gemacht hatte.

Die Bürgerin wurde vom Arzt als wohnansässige Person eingetragen und die Transporte wurden zudem als dringende Transporte eingestuft.

Als die zuständigen Mitarbeiter des Sanitätsbetriebes den Fehler erkannten, wurde er umgehend berichtigt und die betroffene Patientin wurde ohne jegliche Aufklärung zur Zahlung aufgefordert.

Die Volksanwältin forderte nun den Sanitätsbetrieb auf die Spesen doch zu übernehmen, da nicht die Patientin falsche Angaben gemacht hatte, sondern der Arzt und somit ein Mitarbeiter des Betriebes für den Fehler verantwortlich war.

Die Volksanwältin erhielt, auch nach mehreren Schreiben und Nachfragen, keine zufriedenstellende Antwort auf ihre Vorhaltungen. Es schien und scheint keinen Verantwortlichen im Betrieb zu geben, bzw. scheint es keine Möglichkeit des Betriebes zu geben um die rechtmäßige Verantwortung für den eigenen Fehler mit ihrer Versicherung zu übernehmen.

Schade! Die Bürgerin bezahlte daraufhin, aus Sorge um eine mögliche Zwangseintreibung, die Rechnung für die Fahrten, die mit wesent-

La signora è stata quindi portata più volte con la Croce Bianca in ospedale per sottoporsi alle varie visite. Ogni volta il trasporto in autoambulanza veniva preventivamente autorizzato dal medico di turno.

Tempo dopo però la paziente si è vista recapitare dall'Azienda sanitaria un conto salato con la motivazione che l'Azienda non poteva assumersi l'onere delle spese di trasporto non avendo la signora la residenza anagrafica in Alto Adige.

La cittadina, sconcertata, si è rivolta alla Difesa civica che si è subito attivata, scoprendo che il medico già al momento di prescrivere il trasporto in autoambulanza aveva commesso alcuni errori.

Il sanitario infatti aveva indicato nella prescrizione che la paziente era residente e che il trasporto richiesto aveva carattere d'urgenza.

Quando i competenti uffici dell'Azienda sanitaria hanno scoperto l'errore, questo è stato immediatamente rettificato e la paziente è stata invitata senza alcuna spiegazione a pagare le spese relative al trasporto.

La Difensora civica è allora intervenuta invitando l'Azienda sanitaria ad assumersi tale onere, visto che non era stata la paziente ad aver fornito dati falsi, bensì era stato il medico, quindi un collaboratore dell'Azienda sanitaria, ad aver provocato l'errore.

Nonostante le numerose note e richieste di chiarimento inviate la Difensora civica non ha ricevuto alcuna risposta soddisfacente ai suoi rilievi. Sembra che non ci sia nell'Azienda una persona responsabile dell'accaduto e che l'Azienda non abbia la possibilità, avvalendosi della propria assicurazione, di assumersi la giusta responsabilità dell'errore commesso.

Purtroppo la signora, per timore di una possibile riscossione coattiva, si è accollata la spesa del

lich weniger Geld möglich gewesen wären, wenn sie die Fahrten privat mit dem Taxi durchgeführt hätte.

### **Hat nicht jeder Bürger ein Recht auf freie Arztwahl?**

Derzeit ist der Mangel an Ärzten für Allgemeinmedizin in Südtirol ein großes Problem.

Beispielhaft dafür ist der Vorfall, welcher sich im September 2018 im Gesundheitssprengel Bruneck ereignet hat.

Bürger, die einen neuen Arzt für Allgemeinmedizin wählen mussten, sahen sich gezwungen bereits in den Nachtstunden vor dem Sprengelsitz zu warten, um ja die Möglichkeit zu haben, einen der wenigen freien Ärzte zu wählen.

Sehr schlimm empfinden es die Bürger, wenn sie nur einen Arzt zur Auswahl haben bzw. wenn sich dann dieser Arzt weit weg in der Stadt befindet und die Patienten aus den Tälern einen langen Weg auf sich nehmen müssen, um in die Praxis zu kommen.

Ebenso für Verwunderung sorgt die Regelung, dass die weiteren Familienmitglieder sich nicht beim bereits vertrauten und bekannten Allgemeinmediziner der Familie miteinschreiben können, sondern dieser für sie nicht mehr wählbar ist und ein anderer freier, unbekannter Arzt zu wählen ist.

So kommt es zu Situationen, dass Familien mit 5 Mitgliedern auch 5 verschiedene Ärzte für Allgemeinmedizin haben, was nicht zielführend sein kann und unter anderem auch eine organisatorische Herausforderung für eine Familie darstellt.

Die Patienten würden sich in erster Linie wünschen, dass die Patientengrenze von 1.500 Patienten aufgehoben und neu kundenorientiert festgelegt wird. Weiteres sollte den Patienten die Möglichkeit wieder gegeben werden, Familienmitglieder beim gleichen Hausarzt einzuschreiben, zu dem bereits ein Vertrauensverhältnis über die Jahre entstanden ist.

trasporto, che le sarebbe costato molto meno se lo avesse fatto privatamente con il taxi.

### **Non è diritto di tutti scegliere liberamente il proprio medico?**

Attualmente la carenza di medici di base costituisce per l'Alto Adige un grave problema.

Si riporta a fine esemplificativo il seguente caso verificatosi nel settembre 2018 presso il distretto sanitario di Brunico.

Chi doveva scegliere un nuovo medico di medicina generale si è visto costretto a porsi già nelle ore notturne in attesa davanti al distretto sanitario, per avere almeno la possibilità di scegliere uno dei pochi medici rimasti liberi.

Per i cittadini è molto spiacevole avere un unico medico su cui poter far ricadere la propria scelta, magari un medico con l'ambulatorio distante, in città, per raggiungere il quale i pazienti che vengono dalle valli devono sobbarcarsi un bel po' di strada.

Analoga perplessità desta il fatto che la norma non consenta a tutti i membri di una famiglia di scegliere automaticamente lo stesso medico di base, figura ormai familiare e nota, costringendo qualcuno a scegliere un altro medico disponibile che non conosce minimamente.

In questo modo può succedere ad esempio che in una famiglia di cinque persone ci siano cinque diversi medici di base, situazione non funzionale e fra l'altro impegnativa per una famiglia da un punto di vista organizzativo.

I pazienti auspicherebbero nel rispetto delle esigenze dell'utenza l'innalzamento del limite degli assistiti, che ora è di 1500 unità, e la possibilità per i membri di una famiglia di scegliere lo stesso medico, con il quale esiste già da anni un rapporto di fiducia.

Un altro problema è costituito dalla trasmissione dei dati dal vecchio al nuovo medico di fa-

Ein weiteres Problem ist die Übergabe der Daten zwischen dem alten und dem neuen Hausarzt. Viele Patienten sind sich nicht bewußt, dass die medizinischen Unterlagen nicht ohne weiteres dem neuen diensthabenden Arzt übergeben werden dürfen.

Die Patienten sind darüber dann oft schockiert und haben große Schwierigkeiten die Unterlagen, die sich beim alten Hausarzt befanden, wieder zusammenzubekommen.

Ratsam wäre es, wenn die Hausärzte früh genug ihre Patienten auf die bevorstehende Pensionierung hinweisen würden und auch auf den Umstand, dass sämtliche Unterlagen sich auch weiterhin bei ihnen in Verwahrung befinden und wie die Patienten entsprechende Auszüge und Kopien erhalten können.

### **Kann die Rückerstattung von zahnärztlichen Spesen wirklich nicht erfolgen, wenn der Bürger kein Kontokorrent besitzt?**

Eine außergewöhnliche Beschwerde betraf ein Ansuchen um Rückerstattung der zahnärztlichen Ausgaben von Seiten einer Nonne.

Der Gesundheitssprenkel bewilligte das Ansuchen um Rückvergütung, sah sich aber außerstande diese durchzuführen, da die Antragstellerin keine Kontonummer angeben konnte.

Nach Intervention der Volksanwältin akzeptierte der Sprengel eine Erklärung der Klosterfrau, dass sie kein persönliches Kontokorrent besitzen darf. Sie konnte daraufhin die Kontonummer des Klosters angeben, welches für die Zahlung des Betrages dann endlich benutzt werden konnte.

### **Warum werden Spritzen gegen Augenleiden für betagte Rentner nur im Krankenhaus in Innichen durchgeführt?**

Mit dieser Frage beschäftigte sich ein Patient sehr hohen Alters, der darauf hinwies, dass er monatlich vom Eisacktal nach Innichen reisen muss, um dort eine verschriebene Spritze für das Auge zu erhalten.

miglia. Molti pazienti non sanno che la trasmissione della documentazione sanitaria al nuovo medico non è una procedura automatica.

Spesso le persone cadono dalle nuvole e faticano non poco a recuperare la documentazione che si trova ancora presso il precedente medico di famiglia.

Sarebbe opportuno che i medici di famiglia prossimi alla pensione avvertissero per tempo i loro assistiti, informandoli che comunque conserveranno tutta la documentazione sanitaria che li riguarda e spiegando loro la procedura per richiedere eventuali estratti e copie.

### **Nessun rimborso delle prestazioni odontoiatriche se il cittadino non ha un conto corrente?**

Un reclamo assai singolare è quello che ha riguardato una richiesta di rimborso delle spese odontoiatriche presentata da una suora.

Il distretto sanitario ha accolto la richiesta di rimborso, ma si è visto impossibilitato a soddisfarla poiché la religiosa non era in grado di indicare un numero di conto corrente su cui accreditare l'importo.

In seguito all'intervento della Difesa civica il distretto sanitario ha accolto una dichiarazione della suora in cui essa attestava che non le era permesso avere un conto corrente personale. La ricorrente ha poi fornito al distretto sanitario il numero di conto corrente del suo convento, sul quale finalmente è stato possibile versare l'importo dovuto.

### **Perché le iniezioni intravitreali per gli anziani vengono eseguite solo all'ospedale di San Candido?**

Questa la questione sollevata da un paziente molto anziano che mensilmente si deve recare dalla Val d'Isarco a San Candido, dove gli viene eseguita all'occhio un'iniezione prescritta dal medico.

In dieser Situation befindet sich nicht nur er, sondern eine ganze Reihe von älteren betagten Menschen, die zur Behandlung aus Pfitsch, Klausen, Brenner usw. nach Innichen fahren müssen; manche Patienten sogar mehr als 30 mal.

Eine solche Fahrt stellt eine enorme Herausforderung in diesem Alter dar, zumal eine solche Spritze, nach Meinung der betroffenen Patienten, sicherlich von allen Krankenhäusern angeboten werden kann.

Die Patienten vermuten deshalb, dass die Auslagerung des Dienstes nach Innichen nur deshalb erfolgte, um dort die Struktur aufrecht zu erhalten, und das Wohl des Patienten durch eine ortsnahe ärztliche Versorgung in den Hintergrund gerückt ist.

Grundsätzlich wird beim Sanitätsbetrieb immer wieder von den Bürgern die schlechte Organisation zur Vormerkung von Fachvisiten in den Krankenhäusern beanstandet.

Patienten verbringen oft ganze Vormittage damit, bei der angeführten Telefonnummer durchzukommen, da die Linie immer besetzt ist.

Ein Ausweichen auf eine telematische Vormerkung ist oft für ältere Menschen nicht möglich, da sie mit der Technik nicht vertraut sind.

Hier besteht sicherlich kurzfristig auch Handlungsbedarf durch die Aktivierung zusätzlicher Linien und durch die Aufstockung von zusätzlichem Personal in der Vormerkstelle.

Vor allem beschwerten sich die Patienten über die mangelhafte Organisation bei der Vormerkung von Terminen für die Physiotherapie.

Diese Therapien sind meist nach Operationen oder Verletzungen dringend und umgehend notwendig. Eine Erstvisite wird den Patienten jedoch oft mit Wartezeiten von mehreren Monaten angeboten, sodass diese sich sehr oft gezwungen fühlen diese Leistungen privat in Anspruch zu nehmen und voll zu bezahlen.

Questo anziano signore non è l'unico a vivere questo disagio; numerosi pensionati molto avanti con gli anni si trovano infatti nella necessità di spostarsi dalla Val di Vizze, da Chiusa, dal Brennero ecc. a San Candido per sottoporsi a detto trattamento, alcuni di loro anche per più di 30 volte.

Per le persone in età avanzata queste trasferite costituiscono una sfida enorme, visto che le iniezioni in questione, secondo i pazienti interessati, sono disponibili sicuramente in tutti gli ospedali.

I pazienti temono che il servizio sia stato trasferito a San Candido solo per tenere in piedi la struttura ospedaliera locale, mettendo in secondo ordine il bene dei pazienti e l'impegno di garantire l'assistenza medica in loco.

In generale i cittadini contestano un sistema non efficiente di prenotazione delle visite specialistiche in ospedale.

Spesso i pazienti stanno attaccati al telefono anche intere mattinate prima di prendere la linea, che è sempre occupata.

Per le persone anziane la prenotazione telematica non è un'alternativa possibile data la loro scarsa familiarità con la tecnologia.

Emerge quindi la necessità di intervenire rapidamente attivando ulteriori linee telefoniche e aumentando il personale del servizio prenotazioni.

I pazienti lamentano soprattutto la cattiva organizzazione del sistema di prenotazione degli appuntamenti di fisioterapia.

Si tratta di terapie urgenti e indifferibili soprattutto dopo interventi chirurgici o lesioni. Tuttavia per la prima visita c'è spesso una lista d'attesa di svariati mesi, cosicché i pazienti si vedono costretti molte volte a rivolgersi a un fisioterapista privato e a pagare per intero la prestazione.

**Patienten fühlen sich bei kleineren Verletzungen vom Sanitätsbetrieb nicht Ernst genommen und sehen sich gezwungen ärztliche Hilfe bei privaten Einrichtungen zu suchen.**

Eine Patientin beklagte sich bei der Volksanwältin, dass sie sich infolge eines Sturzes beim Schifahren ein Knie trauma zugezogen hatte. In der Notaufnahme wurde eine Zerrung diagnostiziert und die Patientin wurde nach Hause entlassen.

Aufgrund der andauernden Schmerzen wandte sich die Patientin an einen privaten Facharzt, der anhand einer Magnetresonanz einen Bänderriss feststellte und die Patientin auch gleich daraufhin operierte.

Die Patientin war sehr erstaunt, dass im Krankenhaus der Riss nicht erkannt wurde und beantragte beim Sanitätsbetrieb die Rückerstattung der entstandenen Kosten.

Diese wurde jedoch abgelehnt, da die Patientin nach der Erstversorgung nicht mehr vorstellig wurde und das Krankenhaus nicht die Möglichkeit hatte sie weiter zu betreuen.

Denselben Ausgang hatte auch eine weitere Beschwerde einer Patientin, die seit Jahren an akuten Schmerzen am Sprunggelenk litt. Eine Stoßwellentherapie als auch eine Gipsbehandlung brachten keine Besserung.

Nach einiger Zeit wurde ihr eine Operation im Ausland in Aussicht gestellt, die dann aber wiederum mit einer konservativen Therapie ersetzt wurde.

Die Schmerzen der Patientin wurden aber trotz dieser Therapien immer unerträglicher, sodass sie sogar ihren Beruf aufgeben musste.

In ihrer Verzweiflung wandte sich die Patientin an einen privaten Facharzt, der unverzüglich einen operativen Eingriff durchführte.

Daraufhin ging es der Patientin von Tag zu Tag besser, und sie konnte sich wieder ihrer Familie und ihrem Beruf widmen.

**In caso di lesioni lievi i pazienti non si sentono presi seriamente in considerazione dall'Azienda sanitaria e si vedono costretti a rivolgersi a strutture private per ottenere adeguata assistenza medica**

Una paziente ha riferito alla Difensora civica di essersi procurata un trauma al ginocchio cadendo con gli sci. Recatasi al Pronto soccorso, le è stata riscontrata una distorsione ed è stata quindi dimessa.

Accusando però dolori persistenti la paziente si è rivolta a uno specialista privato, che sulla base di una risonanza magnetica ha riscontrato uno strappo dei legamenti. La signora è stata subito sottoposta a un intervento chirurgico.

La paziente era molto stupita del fatto che in ospedale lo strappo non fosse stato individuato e ha presentato all'Azienda sanitaria richiesta di rimborso delle spese sostenute.

Tale richiesta tuttavia non è stata accolta con la motivazione che la paziente, dopo la prima visita al Pronto soccorso, non si era più ripresentata e che quindi l'ospedale non aveva potuto seguirla ulteriormente.

Stesso esito ha avuto anche un altro reclamo, presentato da una paziente che da anni lamentava acuti dolori alla caviglia. La situazione non era migliorata né con la terapia a onde d'urto né con un'ingessatura.

Dopo un po' di tempo le è stata prospettata un'operazione all'estero, che successivamente però è stata sostituita con una terapia conservativa.

Nonostante la terapia i dolori sono diventati sempre più insopportabili, tanto da costringere infine la paziente a rinunciare addirittura al suo lavoro.

Spinta dalla disperazione la signora si è rivolta a uno specialista privato ed è stata immediatamente sottoposta a intervento chirurgico.

Da quel momento la paziente ha preso a migliorare giorno dopo giorno, tanto da potersi nuovamente dedicare alla sua famiglia e al suo lavoro.

Die Patientin stelle sich auch hier zu Recht die Frage, warum der geplante Eingriff im Ausland zugunsten einer konservativen Behandlungsmethode nicht durchgeführt wurde. Sie ersuchte vergebens um Rückvergütung der entstandenen Kosten für die erfolgreiche Privatbehandlung, die vom Sanitätsbetrieb leider nicht übernommen wurden.

**Eine Nachbesprechung der Operation wird mit der Mutter des Kindes mit Kiefer-Gaumenspalte nicht durchgeführt und führt zu einer Reihe von Mißverständnissen**

Eine Mutter wandte sich an die Volksanwältin mit einer Reihe von Fragen, betreffend eine vor mehreren Jahren durchgeführte Operation zur Sicherstellung der Mittelohrbelüftung bei ihrem Sohn, der mit einer Kiefer-Gaumenspalte geboren wurde.

Nach der Operation wurde es vom Ärzteteam verabsäumt den durchgeführten operativen Eingriff mit der Mutter zu besprechen, sodass sie große Zweifel über den Erfolg der Operation hatte und im Laufe der Zeit immer mehr davon überzeugt war, dass der Eingriff nicht korrekt erfolgte.

Bei einer von der Volksanwältin organisierten Aussprache mit allen beteiligten Ärzten und dem Primar der Abteilung, konnten die Fragen der Mutter beantwortet werden. Ihre Zweifel an der Korrektheit der Operation konnten behoben werden und das weitere Vorgehen und die weiteren notwendigen Behandlungen konnten ausführlich besprochen werden.

Durch diese Aussprache konnten sehr viele Zweifel und Sorgen besprochen werden und eine weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit zum Wohle des Kindes wurde wieder möglich.

La paziente si è chiesta, anche in questo caso giustamente, perché l'operazione programmata all'estero non fosse stata eseguita e si fosse optato invece per un trattamento terapeutico conservativo. La signora ha richiesto all'Azienda sanitaria il rimborso delle spese sostenute per il trattamento sanitario al quale si era sottoposta con successo presso lo specialista privato, ottenendo però dall'ente interpellato risposta negativa.

**Il mancato colloquio postoperatorio con la mamma di un bambino affetto da labioschisi genera una serie di malintesi**

Una mamma ha interpellato la Difensora civica sottoponendole varie questioni relative a un intervento chirurgico cui il figlio, nato con il labbro leporino, era stato sottoposto alcuni anni fa per assicurare la ventilazione dell'orecchio medio.

Dopo l'operazione l'equipe medica non aveva incontrato la madre del piccolo paziente per parlare dell'intervento. Tale mancanza ha fatto sì che la signora nutrisse molto dubbi sul buon esito dell'operazione e con l'andare del tempo maturasse sempre più la convinzione che l'intervento non fosse stato eseguito bene.

Nell'incontro organizzato dalla Difensora civica con tutti i medici coinvolti e il primario è stato possibile chiarire le domande poste dalla madre e rimuovere i suoi dubbi sulla correttezza dell'operazione eseguita, nonché discutere nel dettaglio l'ulteriore percorso terapeutico e le cure necessarie.

Grazie a questo colloquio è stato possibile affrontare dubbi e preoccupazioni, ripristinando un proficuo clima di fiducia e collaborazione a vantaggio del benessere del bambino.

### 3.4. SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

#### WOHNBAUINSTITUT

##### **Probleme mit der Reinigung des Stiegenhauses in Eigenregie**

Ein Mieter einer Sozialwohnung wandte sich an die Volksanwaltschaft, da von den Mietern des Kondominiums beschlossen wurde eine externe Firma mit der Reinigung des Stiegenhauses zu beauftragen, ohne die entsprechenden Kosten zu kennen.

Die Volksanwaltschaft intervenierte daraufhin beim Wohnbauinstitut und erreichte damit, dass die Mieter vor der Auftragserteilung an eine Reinigungsfirma nochmals konsultiert wurden, um ihnen die mit der Beauftragung verbundenen Kosten klar mitzuteilen.

Die Mieter wurden in einem Rundschreiben des Institutes über die mit der externen Reinigung anstehenden Ausgaben informiert und es wurde ihnen nochmals die Möglichkeit gegeben die Entscheidung zu überdenken.

##### **Kommt es wirklich zum Widerruf der Wohnungszuweisung, wenn ich mehr als 3 Monate nicht angetroffen werde?**

Eine Bürgerin beschwerte sich bei der Volksanwältin über das eingeleitete Verfahren zum Widerruf der Wohnungszuweisung durch das Wohnbauinstitut.

Die Bürgerin war sehr verzweifelt, da ein Widerruf die Auflösung des Mietvertrages von Rechts wegen zur Folge hat.

Im gegebenen Fall war es so, dass der beauftragte Gemeindepolizist bei mehreren Kontrollen über einen längeren Zeitraum die Mieterin nicht angetroffen hatte und dies dem Institut mitgeteilt hatte.

Dieses leitete daraufhin das obgenannte Verfahren ein, da gemäß Art. 110, Absatz 1, c) des Landesgesetzes Nr. 13/1998 der Widerruf ver-

### 3.4. ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

#### ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

##### **Problemi con la pulizia delle scale condominiali**

Un inquilino di un alloggio sociale si era rivolto alla Difesa civica perché gli altri inquilini del condominio avevano deciso di affidare la pulizia delle scale a una ditta esterna senza conoscere preventivamente la relativa spesa.

La Difesa civica è quindi intervenuta presso l'Istituto per l'edilizia sociale ottenendo che prima di affidare l'incarico a una ditta esterna gli inquilini venissero nuovamente consultati per illustrare loro con chiarezza i costi che ciò avrebbe comportato.

L'Istituto ha poi inviato una circolare agli inquilini per informarli sui costi del servizio, dando loro la possibilità di ripensare la decisione.

##### **Davvero mi possono revocare l'alloggio se non risulterà reperibile per più di tre mesi?**

Una cittadina si è lamentata con la Difensora civica perché l'Istituto per l'edilizia sociale aveva avviato un procedimento di revoca dell'assegnazione dell'alloggio.

La cittadina era veramente angosciata perché una revoca avrebbe comportato ex lege la risoluzione del contratto di locazione.

Nel caso in questione era successo che il vigile urbano incaricato dei controlli era passato più volte nell'arco di alcuni mesi senza mai trovare in casa l'inquilina e ne aveva quindi informato l'Istituto.

L'IPES aveva pertanto avviato la procedura prevista dall'art. 110, comma 1, lett. c) della legge provinciale n. 13/1988, che dispone la revoca dell'assegnazione qualora l'alloggio non venga abitato in modo stabile ed effettivo per un pe-

fügt wird, wenn die Wohnung während eines Zeitraumes von mehr als drei Monaten nicht ständig und tatsächlich bewohnt wird, vorbehaltlich natürlich der Ermächtigung aus schwerwiegenden Gründen.

Die schwer betroffene Bürgerin erläuterte in einem Verteidigungsschreiben an das Wohnbauinstitut ihre besondere Familiensituation und die schwerwiegenden gesundheitlichen Probleme ihrer Tochter, die ihre Abwesenheit rechtfertigten.

Das Wohnbauinstitut hat daraufhin das Verfahren eingestellt.

## **ENERGIE UMWELTBETRIEB BOZEN AG**

### **Kann ich als EU Bürger mit langfristiger Aufenthaltsgenehmigung an öffentlichen Wettbewerben teilnehmen?**

Ein albanischer Staatsbürger mit einer unbefristeten Aufenthaltsgenehmigung in Italien, wollte sich an einer Stellenausschreibung der SEAB Bozen beteiligen. Sein Ansuchen wurde jedoch mit der Begründung abgelehnt, dass die Teilnahme am Wettbewerb nur italienischen Staatsbürgern oder Staatsbürgern der Europäischen Union vorbehalten ist.

Die über diesen Ausschluss informierte Rechtsanwältin wies die SEAB Bozen in einem Schreiben auf das Gesetzesdekret Nr. 3 vom 8. Jänner 2007 hin, mit welchem eine EU Richtlinie in Italien übernommen wurde und all jenen Drittstaatsangehörigen mit langfristiger Aufenthaltsgenehmigung der Zugang zu jeder unselbständigen als auch selbstständigen Erwerbstätigkeit, wie allen anderen Staatsbürgern, ermöglicht wird.

Die SEAB Bozen reagierte sofort auf das Schreiben, überarbeitete ihre interne Personalaufnahmeordnung und bot dem Bürger eine nachträgliche Teilnahme am Wettbewerb an.

riodo superiore a tre mesi, fatta riserva ovviamente dell'autorizzazione per gravi motivi.

La signora, molto preoccupata, ha inviato all'Istituto di edilizia sociale una nota giustificatoria in cui faceva presente che la sua assenza era dovuta alla sua particolare situazione familiare e ai gravi problemi di salute della figlia.

L'IPES ha quindi archiviato il procedimento.

## **SEAB – SERVIZI ENERGIA AMBIENTE BOLZANO SPA**

### **Come cittadino dell'Unione europea con permesso di soggiorno a lungo termine mi è consentito di partecipare a concorsi pubblici?**

Un cittadino albanese con permesso di soggiorno permanente in Italia voleva partecipare a un concorso di SEAB Bolzano, ma si è visto respingere la sua domanda con la motivazione che la partecipazione al concorso era riservata unicamente a cittadini italiani e a cittadini comunitari.

La Difensora civica, messa al corrente dell'esclusione, ha inviato a SEAB Bolzano una nota in cui segnalava che con il decreto legislativo 8 gennaio 2007, n. 3, è stata recepita in Italia una direttiva dell'Unione europea che consente a tutti i cittadini di Paesi terzi in possesso di permesso di soggiorno permanente l'accesso a qualsiasi attività lavorativa sia autonoma che dipendente, analogamente a tutti gli altri cittadini.

SEAB Bolzano ha reagito subito alla nota, provvedendo a rielaborare il proprio regolamento sulle assunzioni di personale e offrendo al cittadino in questione la possibilità di partecipare a posteriori al concorso.



## **SAD NAHVERKEHR AG**

### **Steht mir ein Schadenersatz aufgrund eines Unfalles im Bus zu?**

Eine über siebzigjährige Bürgerin wandte sich auf Anraten ihres Hausarztes an die Volksanwältin und berichtete, dass sie vor einiger Zeit einen Unfall im Stadtbus erlitten hatte. Dieser musste nämlich aufgrund des Gegenverkehrs an einer Kurve scharf abbremsen und sie fiel daraufhin rücklings auf den Boden.

Bei darauffolgenden Untersuchungen stellte sich heraus, dass durch den Aufprall ein Halswirbel gebrochen war.

Die Volksanwaltschaft unterstützte daraufhin die Bürgerin bei der Unfallmeldung und im darauffolgenden Verfahren mit der Versicherungsgesellschaft der SAD. Letztendlich wurde der Bürgerin ein Schadenersatz angeboten, den sie sehr dankbar annahm.

## **STAATLICHE ÄMTER**

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenversammlung jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

## **NISF**

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

Viele Beschwerden gibt es jedes Jahr schon

## **SAD TRASPORTO LOCALE SPA**

### **Ho diritto a risarcimento per un danno subito a causa di un incidente in autobus?**

Una cittadina ultrasettantenne si è rivolta alla Difensora civica su suggerimento del suo medico di famiglia riferendo di essere rimasta vittima di un incidente qualche tempo addietro cadendo di schiena sul pavimento di un autobus urbano costretto a frenare bruscamente in una curva per il sopraggiungere di un autoveicolo in senso contrario.

Nelle successive visite è emerso che l'impatto aveva causato la frattura di una vertebra cervicale.

La Difensora civica ha assistito quindi la cittadina nella fase di denuncia dell'infortunio e durante il successivo procedimento con la compagnia di assicurazione della SAD. Alla fine è stato offerto alla signora un risarcimento, che lei ha accolto con soddisfazione.

## **UFFICI STATALI**

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

## **INPS**

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

Ogni anno un buon numero di reclami riguarda

deshalb, weil das NISF Bozen telefonisch direkt nicht erreichbar ist.

Benötigt der Bürger eine Information oder hat er Fragen, die ihm vom Patronat nicht beantwortet werden können, dann hat er nur die Möglichkeit eine grüne Nummer zu wählen. Die Mitarbeiter des NISF, die dann antworten, können bis auf einige wenige Standardfragen jedoch keine konkrete Auskunft erteilen.

**Warum wird mir die Rente des NIFS nicht ausbezahlt, obwohl ich bereits das Renteneintrittsalter erreicht habe, nicht mehr arbeite und alle Unterlagen korrekt eingereicht wurden?**

Mit dieser Frage wandte sich ein Bürger an die Volksanwältin und war sehr verzweifelt, da er sich aufgrund der fehlenden Rente in großer finanzieller Not befand.

Die Volksanwältin organisierte ein Treffen mit dem Direktor des NIFS Bozen, bei welchem auch der Bürger und der Sachbearbeiter anwesend waren.

Der Sachbearbeiter erklärte bei dieser Aussprache, dass ihm verschiedene Beitragsdaten aus der im Jahr 2011 abgeschaffenen ENPALS (Nationales Institut für soziale Sicherheit und Unterstützung der Beschäftigten im Unterhaltungssektor) noch fehlen würden, die er dringend benötigte.

Nach weiteren Interventionen beim ENPALS erhielt das NISF die fehlenden Daten und konnte dann auch unverzüglich die Rente ausbezahlen und die Nachzahlungen in Auftrag geben.

**Wegen einer fehlenden Erklärung des italienischen Konsulates in Österreich wird die Hinterbliebenenrente nicht mehr ausbezahlt.**

Eine junge Studentin befand sich in einer sehr misslichen Lage. Sie studierte an einer Universität in Österreich und lebte von der Hinterbliebenenrente ihrer verstorbenen Eltern.

Das NIFS weigerte sich nun, die Rente weiterhin auszuzahlen, weil eine Erklärung des itali-

l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico diretto con la sede INPS di Bolzano.

Se un cittadino ha bisogno di informazioni o chiarimenti che il patronato non riesce a dargli, non può fare altro che chiamare un numero verde, ma spesso gli addetti INPS che rispondono alla chiamata non sono in grado, a parte qualche indicazione standard, di fornire le informazioni richieste.

**Perché l'INPS non mi versa la pensione nonostante io abbia già raggiunto l'età pensionabile, non lavori più e abbia correttamente consegnato tutta la documentazione?**

Con questa domanda si è rivolto alla Difensora civica un cittadino molto angosciato poiché non percependo la pensione si trovava in una situazione economica estremamente precaria.

La Difensora civica ha organizzato un incontro con il direttore dell'INPS cui hanno partecipato anche il cittadino interessato e il curatore della pratica.

Quest'ultimo ha spiegato che gli mancavano ancora diversi dati relativi ai contributi ENPALS (Ente nazionale di previdenza e assistenza per i lavoratori dello spettacolo, abolito nel 2011) di cui aveva assolutamente urgente bisogno.

Dopo svariati interventi presso l'ENPALS, l'INPS ha finalmente ottenuto i dati mancanti e potuto così provvedere all'immediata erogazione della pensione e degli arretrati.

**Per la mancanza di una dichiarazione del consolato italiano in Austria non viene più erogata la pensione di reversibilità**

Una giovane studentessa presso un'università austriaca, che si manteneva grazie alla pensione di reversibilità dei genitori venuti a mancare, si è trovata in una situazione molto difficile.

L'INPS infatti si rifiutava di continuare a erogare la pensione perché mancava una dichiarazio-

enischen Konsulates in Österreich fehlte, mit welcher bestätigt wird, dass der österreichische Studententitel in Italien als gleichwertig anerkannt wird.

Die italienische Botschaft in Wien sah sich jedoch außerstande eine solche Erklärung vor Abschluss des Studiums abzugeben, sodass die junge Frau sehr verzweifelt war.

Durch die Intervention der Volksanwältin konnte erwirkt werden, dass eine Inskriptionsbestätigung an der österreichischen Universität vorerst für das NISF ausreicht, um weiterhin regulär die Hinterbliebenenrente zu beziehen.

## INAIL

### **Warum kann ich meine Beinprothese nicht weiterhin im Ausland anfertigen lassen?**

Eine gute Lösung fand die Volksanwältin für einen Bürger, der im Jahr 1992 bei einem schweren Arbeitsunfall sein Bein verloren hatte.

Die Anpassung einer Prothese erwies sich von Anfang an als sehr schwierig, da er eine besondere Amputation erleiden musste. Im Jahr 2009 wurde er vom INAIL nach Florida überwiesen, wo ihm eine maßgeschneiderte Prothese angefertigt wurde. Für den Patienten bedeutete dies endlich wieder ein autonomes Leben führen zu können und wieder in seinem Beruf als Maler tätig zu werden.

In den darauffolgenden Jahren wurde er von einem Sanitätshaus in Österreich weiter betreut, da dieses eine Kopie des besonderen Schaftes erstellt hatte und diesen naturgetreu nachbauen konnte.

Nach einigen Jahren jedoch war das INAIL nicht mehr bereit den Patienten nach Österreich zu schicken und überwies ihn ins eigene Prothesenzentrum in Norditalien.

Dort konnte man leider, auch nach unzähligen Versuchen, keine passende Prothese anfertigen.

Die Folgen davon waren ständige Phantom-

ne del consolato italiano in Austria attestante l'equipollenza in Italia del titolo accademico austriaco che la giovane intendeva conseguire.

L'ambasciata italiana a Vienna non poteva però rilasciare una tale dichiarazione prima che la richiedente avesse terminato gli studi. La giovane studentessa era davvero disperata.

Su intervento della Difensora civica l'INPS ha accettato di considerare per intanto sufficiente il certificato di iscrizione presso l'università austriaca per continuare a corrispondere regolarmente la pensione di reversibilità.

## INAIL

### **Perché non posso continuare a far fare all'estero la mia protesi alla gamba?**

La Difensora civica è riuscita a trovare una buona soluzione per il caso di un cittadino che nel 1992 aveva perso una gamba per un infortunio molto grave sul lavoro.

Sin dall'inizio l'adattamento di una protesi è apparso assai difficoltoso a causa della particolare amputazione subita. Nel 2009 l'infortunato, su indicazione dell'INAIL, si è recato in Florida dove è stata realizzata per lui una protesi su misura che finalmente gli ha permesso di condurre di nuovo una vita autonoma e di ritornare a lavorare come imbianchino.

Negli anni a seguire è stato assistito da un centro ortopedico in Austria che aveva realizzato una copia del particolare tipo di invasatura riuscendo a ricostruirla molto fedelmente.

Dopo alcuni anni l'INAIL però non era più disposto a mandare il paziente in Austria, indirizzandolo invece a un proprio centro protesi nel Norditalia.

Qui purtroppo nonostante gli innumerevoli tentativi non è stato possibile realizzare una protesi adatta al paziente.

Ne sono conseguiti continui dolori all'arto fan-

schmerzen, aufwändige Schmerzbehandlungen und tägliche unüberwindbare Herausforderungen bei der Arbeit.

Erst nach mehrmaligen Interventionen und einer Aussprache mit der Direktorin des INAIL, konnte die Volksanwältin erreichen, dass der Patient wieder vom Prothesenzentrum in Österreich behandelt und betreut wird.

## REGIERUNGSKOMMISSARIAT

### Warum wird der zuviel bezahlte Geldbetrag nicht einfach rückvergütet?

Ein Bürger hatte eine Verwaltungsstrafe fälschlicherweise zweimal an das Regierungskommissariat bezahlt. Ein entsprechendes Ansuchen um Rückerstattung des zu viel bezahlten Betrages wurde auch an das Regierungskommissariat gerichtet und der Bürger hoffte auf eine rasche Erledigung.

Die betreffenden Ämter im Regierungskommissariat bestätigten zwar die Richtigkeit des Ansuchens, sahen sich aber aufgrund interner Schwierigkeiten zwischen den Abteilungen außerstande, den Betrag zurückzuzahlen.

Auch eine Intervention und Nachfrage der Volksanwältin verlief im Sande und wurde nach mehrmaliger Nachfrage erst nach 10 Monaten beantwortet. Die Antwort brachte für den Bürger aber nichts Neues.

Leider hat die Intervention der Volksanwältin in diesem Fall noch nichts bewirkt, da der „Amtschimmel“ bis heute keine Möglichkeit der Rückzahlung gefunden hat!

## AGENTUR DER EINNAHMEN

### Ein Bürger sieht sich durch das Verhalten der Agentur der Einnahmen in seiner Existenz bedroht

Der betroffene Bürger sanierte im Jahr 2009 sein Wohnhaus. Vorab erkundigte er sich ausführlich beim Steueramt, ob die entsprechenden Ausgaben für die Wiedergewinnung seines

tasma, la necessità di pesanti terapie antidolorifiche e una serie di enormi problemi nel lavoro quotidiano.

Solo dopo ripetuti interventi e un incontro con la direttrice dell'INAIL la Difensora civica ha potuto ottenere che il paziente venisse curato e assistito di nuovo dal centro protesi austriaco.

## COMMISSARIATO DEL GOVERNO

### Perché l'importo pagato in eccesso non viene facilmente rimborsato?

Un cittadino, che per errore aveva pagato due volte al Commissariato del Governo la stessa sanzione pecuniaria, aveva inoltrato la relativa richiesta di rimborso, confidando in una sollecita soluzione della questione.

Gli uffici del Commissariato del Governo coinvolti, pur confermando la correttezza della richiesta, non erano però in grado di restituire l'importo a causa di difficoltà interne fra strutture dell'amministrazione.

La Difensora civica è intervenuta con una richiesta di chiarimenti, che solo dopo dieci mesi, successivamente all'ennesimo sollecito, ha ricevuto una risposta, senza peraltro sortire alcuna novità per il cittadino.

Purtroppo in questo caso a nulla finora è valso l'intervento della Difensora civica: per le lungaggini burocratiche a tutt'oggi non è stato possibile trovare il modo per attivare il rimborso!

## AGENZIA DELLE ENTRATE

### Per il comportamento dell'Agenzia delle Entrate un cittadino si sente minacciato nella sua sicurezza economica

Il cittadino in questione nel 2009 aveva ristrutturato la propria abitazione, dopo essersi informato molto bene presso l'ufficio imposte in merito alla possibilità di detrarre dalle tasse i

Heimathauses von der Steuer absetzbar wären. Nachdem ihm dies von Mitarbeitern der Agentur der Einnahmen bestätigt wurde, machte er ab dem Jahr 2010 die entsprechenden Steuerabsetzbeträge geltend.

Im Jahr 2015 wurde seine Steuererklärung aus dem Jahr 2010 einer genaueren Kontrolle unterzogen und der Bürger wurde vom Steueramt zur Rückerstattung der besagten Summen zuzüglich Strafen und Zinsen, da nicht berechtigt, aufgefordert.

Der Bürger reichte daraufhin mit seinem Wirtschaftsberater einen Rekurs vor der Steuerkommission 1. und dann auch 2. Grades ein. In beiden Instanzen wurde der Rekurs angenommen und die Agentur der Einnahmen sogar zur Rückerstattung der Prozesskosten verurteilt.

In der Zwischenzeit wurden auch die Steuererklärungen der weiteren Jahre überprüft und alljährlich wird der Bürger mit Steuerzahlkarte aufgefordert, den abgezogenen Betrag samt Spesen und Strafen zurückzuzahlen. Jedes Jahr muss der Bürger nun gegen die Maßnahmen der Agentur der Einnahmen Rekurs in den verschiedenen Instanzen bei der Steuerkommission einreichen.

Der Bürger sieht sich vom Steueramt regelrecht verfolgt und bangt um seine Existenz, da er nun aufgrund der jährlichen Beanstandungen sehr hohe Ausgaben für den Wirtschaftsberater in Kauf nehmen muss. Sollte sich am Ende herausstellen, dass der Steuerabzug nicht gerechtfertigt war, dann glaubt er, dass er sein gesamtes Eigentum verlieren wird.

Die Volksanwältin organisierte daraufhin eine Aussprache mit der Direktorin der Agentur der Einnahmen.

Bei dieser Aussprache wurde der Sachverhalt genauestens vorgetragen und diskutiert und die Direktorin stellte dem sehr besorgten Bürger eine definitive Entscheidung des Amtes im Herbst 2018 in Aussicht. Auf eine erneute

costi di ristrutturazione.

Dopo aver ricevuto conferma in questo senso dall'Agenzia delle Entrate, a partire dal 2010 l'interessato si è dunque valso della detrazione fiscale prevista.

Nel 2015 in seguito a un accurato controllo della sua dichiarazione dei redditi 2010 il cittadino è stato invitato dall'ufficio imposte a restituire gli importi detratti, oltre a oneri sanzionatori e interessi, con la motivazione che le detrazioni non erano spettanti.

Il signore, assistito dal suo commercialista, ha presentato ricorso alla Commissione tributaria di primo e secondo grado, ricorso che in entrambi i casi è stato accolto, con condanna dell'Agenzia delle Entrate al rimborso delle spese processuali.

Nel frattempo sono state controllate anche le dichiarazioni dei redditi degli anni successivi, e così annualmente il cittadino si vede recapitare la cartella esattoriale col sollecito a restituire l'importo detratto più spese aggiuntive e oneri sanzionatori. E ogni anno l'interessato deve presentare alla Commissione tributaria ricorso nei vari gradi contro i provvedimenti dell'Agenzia delle Entrate.

Il ricorrente si sente di fatto perseguitato dall'ufficio imposte e teme per la sua stessa sicurezza economica, poiché a causa dei ricorsi che annualmente è costretto a presentare deve mettere in conto notevoli esborsi per il commercialista. Se poi alla fine dovesse risultare che effettivamente non poteva usufruire della detrazione, perderebbe l'intera sua proprietà.

La Difensora civica ha quindi organizzato un incontro con la direttrice dell'Agenzia delle Entrate.

Il caso in questione è stato analizzato e discusso nel dettaglio. La direttrice ha prospettato per il cittadino in ambascia una decisione definitiva da parte dell'ufficio per l'autunno 2018.

Rückfrage der Volksanwältin hinsichtlich der versprochenen Entscheidung wurde mitgeteilt, dass der Termin auf Juli 2019 verschoben wurde.

Es bleibt hier nur zu hoffen, dass das Steueramt die rechtliche Interpretation der Steuerkommissionen anerkennt und nicht den Weg vor das Kassationsgericht wählt, was für den schwer betroffenen Bürger eine nicht tragbare finanzielle aber auch seelische Belastung darstellen würde.

## INNENMINISTERIUM

### **Warum wird der Antrag auf die italienische Staatsbürgerschaft durch Heirat nicht genehmigt?**

Ein im Ausland lebender Südtiroler wandte sich an die Volksanwältin. Er hatte bereits im Jahr 2015 geheiratet und beantragte daraufhin die italienische Staatsbürgerschaft für seine Ehefrau über das italienische Konsulat in England. Diese wurde bis heute nicht erteilt.

Sofort wurde klar, dass das Innenministerium gemäß D.P.R. Nr. 362/1994 nur 730 Tage Zeit für die Bearbeitung des Antrages hat und das Verfahren schon seit langem abgeschlossen hätte sein sollen.

Entsprechende Nachfragen in Rom ergaben, dass auch alle Unterlagen eingereicht wurden und nur das Dekret des Innenministers noch ausstand.

Die Volksanwältin ermutigte den Bürger und das Konsulat in einem Schreiben, so wie gesetzlich auch vorgesehen, das Innenministerium in Verzug zu setzen.

Ebenso richtete auch die Volksanwältin ein Schreiben an den Innenminister mit der Bitte um Bearbeitung des seit Jahren behängenden Antrages.

Zwischenzeitlich trat nun aber das neue Gesetzesdekret Nr. 113 vom 4.10.2018 (Sicherheits- und Zuwanderungsdekret) in Kraft. Dieses

Alla Difensora civica che aveva successivamente chiesto informazioni in merito alla decisione promessa è stato comunicato che il termine era stato spostato a luglio 2019.

Rimane solo da sperare che l'ufficio imposte confermi l'interpretazione giuridica data dalla Commissione tributaria e non opti invece per portare la questione davanti alla Cassazione, scelta che per il cittadino già fortemente provato significherebbe un peso economico e psicologico non più sostenibile.

## MINISTERO DEGLI INTERNI

### **Perché non viene accolta la richiesta di cittadinanza italiana in caso di matrimonio?**

Un signore altoatesino, che vive all'estero e si è sposato nel 2015, si è rivolto alla Difensora civica perché la moglie dopo il matrimonio aveva chiesto tramite il consolato italiano in Inghilterra la cittadinanza italiana, ma a tutt'oggi non le è stata ancora concessa.

È emerso subito chiaramente che ai sensi del D.P.R. n. 362/1994 il Ministero degli Interni aveva a disposizione solo 730 giorni per evadere la pratica e che quindi il procedimento sarebbe dovuto essere concluso già da molto tempo.

Da accertamenti effettuati a Roma è risultato che tutta la documentazione necessaria era stata regolarmente inoltrata e che mancava solamente il decreto del Ministro degli Interni.

La Difensora civica ha invitato l'interessato e il consolato a scrivere al Ministero degli Interni, come previsto anche dalla legge, ed esigere formalmente la conclusione del procedimento.

Anch'essa ha poi indirizzato al Ministro degli Interni una nota chiedendo che venisse finalmente presa in esame l'annosa richiesta.

Nel frattempo è entrato in vigore il nuovo decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113 (Decreto sicurezza e immigrazione), che sancisce l'innalz-



Dekret hatte alle Termin für den Abschluss der Anträge um Staatsbürgerschaft auf 48 Monate angehoben.

So wie es aussieht, wird der Bürger wohl noch weiterhin auf den Abschluss des Verfahrens und die Zuerkennung der italienischen Staatsbürgerschaft warten müssen!

amento a 48 mesi di tutti i termini entro cui evadere le richieste di cittadinanza.

A quanto pare quindi il cittadino in questione dovrà aspettare ancora un bel po' prima di veder concluso il procedimento di concessione della cittadinanza italiana.



## 4. RÜCKBLICK SGUARDO SULL'ATTIVITÀ

### 4. RÜCKBLICK - DIE ARBEIT DER VOLKSANWÄLTIN IN DER XV. LEGISLATUR DES SÜDTIROLER LANDTAGES

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen in den letzten fünf Jahren erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungsarbeit.

Rückblickend auf den nun auslaufenden Auftrag als Volksanwältin, sollten hier noch vier Themen angesprochen werden, die einen besonderen Stellenwert bei der Arbeit eingenommen haben:

#### 4.1. DIE ROLLE DER VOLKSANWÄLTIN IN DER KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

Die Volksanwaltschaft hat in der Konfliktbewältigung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung eine ganz zentrale Rolle.

Durch das Einschreiten und die Vermittlung der Volksanwältin ist und war es immer wieder möglich, Konflikte zu durchbrechen und durch die neutrale Vermittlungstätigkeit deeskalierend auf das Geschehen einzugreifen.

### 4. UNO SGUARDO SULL'ATTIVITÀ DELLA DIFENSORE CIVICA NELLA XV LEGISLATURA DEL CONSIGLIO PROVINCIALE DI BOLZANO

Come si evince dal notevole numero di udienze, reclami e consulenze relativo a questi cinque anni la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e supporto.

Volgendo uno sguardo retrospettivo all'incarico ora in scadenza svolto dalla Difensora civica è opportuno porre l'attenzione ancora su quattro aspetti che assumono particolare rilevanza nell'espletamento di tale sua attività.

#### 4.1. IL RUOLO DELLA DIFENSORA CIVICA NELLA GESTIONE DEI CONFLITTI

La Difesa civica riveste un ruolo di assoluta centralità nella gestione di situazioni conflittuali fra cittadini e pubblica amministrazione.

Grazie all'intervento e all'opera di mediazione neutrale della Difensora civica tante volte è possibile interrompere la spirale di conflittualità e favorire una de-escalation nella gestione del problema segnalato.

Es war immer wieder erkennbar, wie sich Konflikte zuspitzen und die Bürger, aber auch die Führungskräfte und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, sich in diese Konflikte förmlich hineinsteigern. Eine Lösung ist ohne eine dritte außenstehende Person, welche beruhigend und mit klarem Kopf agiert, nicht mehr möglich.

Durch die aufsteigende Nervosität und gegenseitige Schuldzuweisung war und ist es in vielen Fällen von beiden Seiten nicht mehr möglich, das Handeln richtig abzuschätzen und den Konflikt im Einvernehmen zu beenden.

In solchen Situationen spielt die Volksanwältin eine sehr wichtige und zentrale Rolle. Sie kann in vielen Fällen objektiv nach Lösungen suchen, mit beiden Parteien ins Gespräch kommen und die nötige Unterstützung für ein einvernehmliches Ergebnis bieten.

Würde man nun die durch die Arbeit der Volksanwaltschaft eingesparten Ausgaben für Gerichtskosten, oder auch die eingesparten Arbeitsstunden der Verwaltung zusammenzählen, so würde sicherlich eine beträchtliche Summe zusammenkommen, die bei weitem die heutigen Ausgaben für die Volksanwaltschaft übersteigen.

Betrachtet man zudem noch den Ärger und die emotionalen Belastungen, die den Bürgern und Verwaltungsmitarbeitern durch den Einsatz der Volksanwaltschaft erspart bleiben, ist die wertvolle Arbeit gar nicht mehr in Geld messbar.

Letztendlich ist der Einsatz der unabhängigen Volksanwaltschaft nicht nur zum Wohle des Bürgers, sondern auch, und dies sollte nicht vergessen und unterschätzt werden, zum Wohle der öffentlichen Verwaltung.

Wünschenswert für die Zukunft wäre es, dass dieser wichtigen Aufgabe auch die angemessene Wertschätzung entgegengebracht würde und Verbesserungsvorschläge der Volksanwältin ernst genommen werden.

Spesso è evidente come il conflitto vada via via inasprendosi e come non solo i cittadini, ma anche dirigenti e collaboratori della pubblica amministrazione si irrigidiscano sempre più sulle proprie posizioni fino a rendere impossibile trovare una soluzione se non ricorrendo all'intervento pacato e lucido di una terza persona esterna.

Il crescente nervosismo e la reciproca colpevolizzazione impediscono in molti casi a entrambe le parti di valutare correttamente i fatti e di trovare un'intesa per porre fine al conflitto.

In situazioni di questo genere il ruolo della Difensora civica è di centrale importanza. In molti casi essa può cercare in modo equidistante delle soluzioni, entrare in relazione con entrambe le parti e offrire il supporto necessario per raggiungere un risultato condiviso.

Se si facesse un conto complessivo delle spese legali risparmiate grazie all'intervento della Difesa civica o anche delle ore di lavoro della pubblica amministrazione risparmiate, si arriverebbe sicuramente a una cifra considerevole, di gran lunga superiore a quella corrispondente agli attuali costi sostenuti per il servizio della Difesa civica.

Se si considera inoltre che l'azione della Difesa civica risparmia ai cittadini tanta rabbia e pressione emotiva, il valore del lavoro che questo istituto svolge risulta economicamente incommensurabile.

In definitiva l'impegno della Difesa civica quale soggetto indipendente va a vantaggio non solo del cittadino, ma anche della pubblica amministrazione, aspetto che non può essere dimenticato o sottovalutato.

Sarebbe auspicabile per il futuro che questa importante funzione venisse debitamente riconosciuta e che le proposte della Difensora civica venissero prese adeguatamente in considerazione.

#### 4.2. VEREINFACHUNG DER VERWALTUNGSVERFAHREN

Ein Schwerpunkt der Landesverwaltung war zudem der Abbau der Bürokratie und die Vereinfachung der Verwaltungsverfahren.

Leider ist in diese Richtung in den letzten 5 Jahren viel zu wenig unternommen worden und die Belastung für den Bürger hat in vielen Fällen auch zugenommen.

Durch neue Gesetze, wie vor allem auch das neue Datenschutzgesetz, sah sich die öffentliche Verwaltung gezwungen die Transparenz einzuschränken und weitere bürokratische Hürden für die Bürgerinnen und Bürger einzubauen.

Für einen erfolgreichen Abbau der Bürokratie braucht es ein konkretes strukturenübergreifendes Konzept, als auch die Überarbeitung und Vereinfachung von Landesgesetzen, auf die dann die konkrete Umsetzung aufbauen kann.

In diese Richtung muß in den nächsten Jahren dringend gearbeitet werden, sodass die Bürgeranliegen schnell und transparent bearbeitet werden können.

Zu erkennen war immer wieder, dass Bürger an den bürokratischen Hürden, die für Ansuchen, Anträgen und dergleichen scheitern und aufgrund einer Unachtsamkeit oder eines kleinen Fehlers vom Genehmigungsverfahren ausgeschlossen werden.

Weniger Bürokratie bedeutet für die Bürgerinnen und Bürger nicht nur die Reduzierung der Anzahl an Dokumenten und Unterlagen, die vorgelegt werden müssen, sondern vor allem eine korrekte und gute Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung und eine Kommunikation auf Augenhöhe.

#### 4.2. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE

L'amministrazione provinciale si era posta l'obiettivo di ridurre la burocrazia e di semplificare le procedure amministrative.

Purtroppo, negli ultimi cinque anni, è stato fatto troppo poco in questa direzione e in molti casi l'onere per i cittadini è addirittura aumentato.

Nuove leggi, come la nuova legge sulla protezione dei dati in particolare, hanno costretto la pubblica amministrazione a limitare la trasparenza e a creare ulteriori ostacoli burocratici per i cittadini.

Per ridurre effettivamente la burocrazia è necessario un piano concreto e trasversale, nonché la revisione e la semplificazione delle leggi anche provinciali, sulle quali basare poi un'attuazione concreta.

Nei prossimi anni è necessario e urgente lavorare di più in questa direzione, affinché le richieste dei cittadini possano essere trattate in modo rapido e trasparente.

Abbiamo dovuto constatare diverse volte che i cittadini sono impotenti dinnanzi al fardello burocratico necessario per le varie domande e istanze e che vengono esclusi dai procedimenti di autorizzazione solamente a causa di una disattenzione o di un piccolo errore.

Meno burocrazia significa per i cittadini non solo una riduzione del numero di documenti e atti da presentare, ma soprattutto una più corretta e migliore collaborazione con la pubblica amministrazione e una comunicazione alla pari.

### 4.3. DIGITALISIERUNG DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die fortschreitende Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung bringt sicherlich sehr viel Positives und Neues für die Bürgerinnen und Bürger mit sich.

Viele Verfahren können heute schon bequem von zu Hause aus beantragt werden.

Diese Digitalisierung stellt aber unweigerlich auch eine Gratwanderung zwischen der gewünschten und der nötigen Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung dar.

Vor allem nimmt die Digitalisierung keine Rücksicht auf das Alter, die Fähigkeiten und das technische Verständnis der Bürger.

Die neue technische Entwicklung, die durchaus nützlich und erstrebenswert ist, birgt somit das große Risiko, dass die sogenannten „schwächeren Gesellschaftsschichten“ den Anschluss schlichtweg verpassen.

Bereits heute sind bei verschiedenen Verfahren diese „schwächeren Gesellschaftsschichten“ nicht mehr in der Lage selbst den digitalen Antrag zu stellen und sind somit gezwungen sich der Patronate zu bedienen, deren Dienstleistung natürlich auch bezahlt werden muss. Für sie ist der direkte Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung gar nicht mehr möglich.

Das Handeln der öffentlichen Verwaltung ist für den „kleinen Bürger“ weit weg, undurchsichtig und, durch den fehlenden persönlichen Kontakt, abstrakt und mit einer Portion Angst und Unsicherheit verbunden.

Vor allem ältere Menschen können der heutigen Entwicklung nicht mehr folgen und sehen sich sehr oft mit Situationen konfrontiert, die sie nicht mehr meistern können.

### 4.3. DIGITALIZZAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La progressiva digitalizzazione della pubblica amministrazione sicuramente offre alle cittadine e ai cittadini tanti vantaggi e novità.

Molti procedimenti possono essere richiesti già adesso comodamente da casa.

Questo processo comporta però inevitabilmente anche una difficile ricerca di equilibrio fra la digitalizzazione auspicata e quella effettivamente necessaria.

In particolare la digitalizzazione non tiene in considerazione alcuna età degli utenti, le loro capacità e il livello della loro competenza tecnica.

Il nuovo sviluppo tecnologico, senza ombra di dubbio utile e auspicabile, nasconde in sé dunque il grave rischio che le cosiddette “fasce deboli” ne rimangano semplicemente escluse. Già adesso tali “fasce deboli” in molti casi non sono più in grado di presentare da sole una domanda digitale e sono costrette a rivolgersi ai patronati, il cui servizio va naturalmente pagato. A queste persone, quindi, il contatto diretto con la pubblica amministrazione è di fatto precluso.

Ciò che fa la pubblica amministrazione viene percepito dall’“uomo della strada” come qualcosa di molto distante da lui, di poco trasparente e, mancando il contatto diretto, come qualcosa di astratto che suscita un po’ di timore e di insicurezza.

Soprattutto le persone avanti con gli anni non riescono più a stare al passo con i tempi e molto spesso devono confrontarsi con situazioni che non sono più in grado di gestire.

#### 4.4. PATIENTENINFORMATIONEN

In Südtirol gab und gibt es sehr wenige Informationen für Patienten betreffend ihre Patientenrechte. Im Gegenzug dazu sind Österreich und Deutschland sehr fortschrittlich und der Patient findet dort seit vielen Jahren aktive „Patientenanwälte“, die als unabhängige Anlaufstellen für alle Bürger zur Verfügung stehen.

Die Südtiroler Volksanwältin erkannte alsbald diese gravierende Informationslücke und initiierte, gemeinsam mit Patientenvereinigungen, aber auch mit dem Sanitätsbetrieb und dem Assessorat für Gesundheit, einen Austausch um diesen Informationsrückstand der Südtiroler Patienten zu verringern. Ergebnis dieses Austausches war eine kleine Broschüre zum Thema der Rechte der Patienten bei vermuteten Behandlungsfehlern.

#### 4.4. INFORMAZIONI PER I PAZIENTI

In Alto Adige è ed è sempre stata scarsa l'informazione rivolta ai pazienti in merito ai loro diritti. Austria e Germania in quest'ambito sono invece molto avanti. In questi due Paesi il paziente può avvalersi già da molti anni di attivi "ombudsman sanitari" che in qualità di referenti indipendenti sono a disposizione di tutti i cittadini.

La Difensora civica, avendo immediatamente colto tale grave carenza informativa, si è confrontata al riguardo non solo con le associazioni di pazienti, ma anche con l'Azienda sanitaria e l'Assessorato alla Sanità con l'intento di ridurre il gap informativo dei pazienti altoatesini. Da questo confronto è scaturita l'idea di un opuscolo che illustra ai pazienti i loro diritti in caso di presunti errori terapeutici.

**Vom Arzt falsch behandelt – was nun?**

**RATGEBER:** Volksanwaltschaft hilft Patienten, die falsch behandelt wurden – Broschüre gibt Infos und Tipps, wie sich Betroffene verhalten sollen

BOZEN (aw). Wer zum Arzt geht, will gesund werden. Manchen Patienten geht es aber nach der OP schlechter als vor der OP. Welche Rechte Patienten haben, in welchen Fällen Schadenersatz gezahlt werden muss und warum das Gespräch mit dem Arzt wichtig ist, erklärt eine neue Broschüre der Volksanwaltschaft.

Eigentlich hätte es ein Routineingriff werden sollen. Ulrikes Großzahn stand schief, Hallux valgus nennen das die Mediziner. Sie wurde operiert, und dann ging es los mit den Schmerzen. Sie wurden immer stärker, Ulrike bekam Schmerzmittel, musste wieder operiert werden – und nochmal, und nochmal, und nochmal. Ulrike war falsch behandelt worden und hatte mit den Folgen zu kämpfen. Die Volksanwaltschaft nahm sich ihrer an, pro Jahr melden sich rund 60 Patienten bei Volksanwältin Gabriele Morandell wegen Behandlungsfehlern.

Morandell und ihr Team haben deswegen – in Zusammenarbeit mit dem Dachverband für Gesundheit und Soziales, dem Assessorat für Gesundheit und dem Südtiroler Sanitätsbetrieb – einen Ratgeber ausgearbeitet, der die wichtigsten rechtlichen Möglichkeiten für Patienten bei Behandlungsfehlern auflistet.

„Sollten nach einer Behandlung Probleme auftreten, ist das persönliche Gespräch zwischen Betroffenen und Arzt wichtig“, erklärte Morandell bei der gestrigen Vorstellung der Broschüre. Patienten sollten ihre Verdachtsmomente notieren und sich eine Checkliste für das Gespräch vorbereiten. Gespräche, die von der Volksanwaltschaft moderiert werden. „Auch den Ärzten sind diese Treffen wichtig“, berichtete Morandell aus ihren Erfahrungen.

Sollte sich der Verdacht erheben und der Patient tatsächlich falsch behandelt worden sein, bleibt die Volksanwaltschaft an der Seite der Betroffenen – sofern es sich bei den Ärzten um Mitarbeiter des Sanitätsbetriebes handelt. Etwas wenn es um den Anspruch auf Schadenersatz geht, weil ein Arzt fahrlässig gehandelt hat. Eine schwierige Situation für den Patienten. Die Volksanwaltschaft bietet aber Hilfe: „Wir sind Ansprechpartner bei Beschwerden gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb, dessen Ärzten und dem Pflegepersonal“, sagt Morandell.

So wie bei Ulrike. Als klar wurde, dass sie falsch behandelt worden war, brauchte sie Hilfe. Körperlich, seelisch und rechtlich. Die Volksanwältin begleitete Ulrike, und ihr Fall wurde vor die Schlichtungskommission des Sanitätsbetriebes gebracht. Die soll nun über die Höhe der Entschädigung entscheiden.

© alle Rechte vorbehalten

VIDEO auf [abo.dolomiten.it](http://abo.dolomiten.it)

Wurde ich richtig behandelt? Die Broschüre von Volksanwältin Gabriele Morandell soll helfen.

Eine erste Ausgabe wurde auf Wunsch der Südtiroler Ärztekammer nochmals überarbeitet und verbessert, sodass voraussichtlich im Frühjahr 2019 eine zweite, gemeinsam erarbeitete Broschüre zu diesem Thema für die Südtiroler Patienten erscheinen wird.

La prima edizione è stata rielaborata e migliorata su richiesta dell'Ordine dei medici chirurghi della Provincia di Bolzano e presumibilmente nella primavera 2019 uscirà per i pazienti dell'Alto Adige un secondo opuscolo sullo stesso tema, frutto di tale lavoro congiunto.

Das Thema Patientenrechte benötigt sicherlich noch sehr viel an Kommunikationsarbeit und vertrauensbildenden Maßnahmen, sodass es in Zukunft gelingen kann, sich zwischen Arzt und Patient auf Augenhöhe zu begegnen.

Sul tema dei diritti del paziente c'è sicuramente ancora molto lavoro da fare per migliorare la comunicazione e costruire un clima di fiducia affinché in futuro medico e paziente possano stabilire un rapporto alla pari.

## L'opuscolo

# Danni da errori medici Dalla difensora civica una guida per orientarsi

**BOLZANO** La Costituzione sancisce il diritto alla salute e all'autodeterminazione del paziente che, in caso di errori medici, può richiedere un risarcimento.

«Purtroppo i cittadini sono ancora poco consapevoli dei loro diritti in ambito terapeutico — spiega la difensora civica Gabriele Morandell —. Tanto che la Difesa civica di Bolzano riceve, ogni anno, 50 richieste di colloqui. Motivo per cui abbiamo pensato di condensare, in un unico opuscolo, una serie di informazioni, comprese le indicazioni degli organi ai quali potersi rivolgere».

La pubblicazione fornisce una serie di definizioni, a partire da quella di danno. «Non sempre un peggioramento dello stato di salute dopo un intervento medico



**Mobilitata** La difensora civica Gabriele Morandell

dà automaticamente diritto a un risarcimento — spiega ancora Morandell —. Bisogna verificare la sussistenza di alcuni presupposti, quali la presenza di un nesso causale tra l'intervento del medico, o la sua omissione, e il danno insorto».

Centrale risulta il ruolo dell'informazione. «Una buona comunicazione permette di evitare costose cause civili e onerose spese legali. Il primo passo è rappresentato dal colloquio personale tra medico e paziente, nel caso quest'ultimo ritenga di aver subito un danno a seguito di un errore. In attesa dell'incontro sarebbe bene redigere un diario delle cure, indicando nel dettaglio il decorso della malattia».

Qualora venga accertata la presenza di un danno e di un nesso causale con l'intervento medico, il paziente ha diritto a un risarcimento che può essere fatto valere anche a livello extragiudiziale tramite una trattativa diretta con l'assicurazione, con la Commissione conciliativa dell'assessorato o con un mediatore indipendente. «Il tribunale è l'ultima spiaggia — precisa Morandell —. In caso di reclami nei confronti dell'Asl il cittadino può passare prima per la Difesa civica, incaricata di mediare tra cittadini e amministrazione. Il consiglio è comunque quello di chiamare in causa l'Asl quale soggetto erogatore del servizio, non il medico di turno, dal momento che in quest'ultimo caso l'onere della prova grava sull'azienda stessa e il termine di prescrizione è di 10 anni». La pubblicazione è disponibile presso la Difesa civica, sul relativo sito Internet e negli ospedali.

**C. C. D.**

© REGIONE DELTAVINETA

**Abschließend** möchte ich mich nun mit diesem Bericht vom Südtiroler Landtag verabschieden.

Es war mir eine Freude und eine Ehre in den letzten fünf Jahren den Südtiroler Bürgerinnen und Bürgern helfend zur Seite zu stehen.

**Mein besonderer Dank** gilt schließlich auch meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer gerne zur Verfügung.

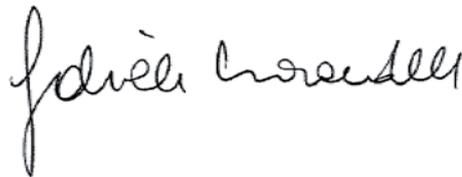
**Nel chiudere** questa mia relazione desidero prendere commiato dal Consiglio provinciale di Bolzano.

In questi cinque anni è stato per me un piacere e un onore essermi potuta mettere al servizio delle cittadine e dei cittadini dell'Alto Adige.

**Un ringraziamento speciale** va infine al mio staff, il cui notevole impegno, unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili i successi conseguiti.

Confermo inoltre la mia disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

Die Südtiroler Volksanwältin  
La Difensora civica della Provincia di Bolzano



Dr./dott.ssa Gabriele Morandell



**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3****e) Landesgesetz vom 4. Februar 2010 , Nr. 3<sup>1)</sup>**  
**Volksanwaltschaft des Landes Südtirol**

1)Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

**Art. 1 (Errichtung)**

---

- (1) Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
- (2) Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.
- (3) Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

**Art. 2 (Aufgaben)**

---

- (1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
- a) die Landesverwaltung,
  - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
  - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
- (2) Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.
- (3) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.
- (4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.
- (5) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin nimmt auch die Aufgaben laut Artikel 17 Absatz 1/quater des gesetzesvertretenden Dekretes vom 7. März 2005, Nr. 82, in geltender Fassung, wahr. <sup>2)</sup>

2)Art. 2 Absatz 5 wurde hinzugefügt durch Art. 24 Absatz 1 des [L.G. vom 7. August 2017, Nr. 12](#).

**Art. 3 (Vorgangsweise)**

---

- (1) Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
- (2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die



## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.

(3) In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.

(4) Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

(5) Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(6) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

(7) Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

### Art. 4 (Stellung)

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

(3) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

### Art. 5 (Tätigkeitsbericht)

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

(3) Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

### Art. 6 (Voraussetzungen und Ernennung)

---

(1) Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:

**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3**

- a) den Universitätsabschluss und
- b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
- c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

(2)  
Das

Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
- b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
- c) die Besoldung,
- d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.

(3) Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Präsidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico – procedura di elezione – discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione – esame delle domande di tutti i candidati

### **Art. 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin)**

(1) Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

(2) Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.

(3) Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

### **Art. 8 (Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen)**

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.

(2) Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt



## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

(3) Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

### Art. 9 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

---

(1) Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8. [3\)](#)

(2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.

(3) Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

3) Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des [L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10](#).

### Art. 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

---

(1) Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

### Art. 11 (Personal)

---

(1) Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.

(2) Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.

(3) Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwaltschaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.

(4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

### Art. 12 (Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

---

## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.

(2) Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

### Art. 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.

(2) Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.

(3) Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

### Art. 14 (Finanzbestimmung)

---

(1) Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des [Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1](#).

### Art. 15 (Aufhebung)

---

(1) Das [Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14](#), ingeltender Fassung, ist aufgehoben.

### Art. 16 (Inkrafttreten)

---

(1) Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

### e) Legge provinciale 4 febbraio 2010 , n. 3<sup>1)</sup> Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano

1) Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6

#### Art. 1 (Istituzione)

---

(1) L'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

(2) I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.

(3) La presente legge disciplina i compiti e le competenze dell'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica nonché la procedura per la nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

#### Art. 2 (Compiti)

---

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:

- a) l'amministrazione provinciale;
- b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
- c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.

(3) Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

(5) Il Difensore civico/La Difensora civica svolge anche le funzioni di cui all'articolo 17, comma 1/quarter, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modifiche. <sup>2)</sup>

2) L'art. 2, comma 5, è stato aggiunto dall'art. 24, comma 1, della [L.P. 7 agosto 2017, n. 12](#).

#### Art. 3 (Modalità e procedure)

---

(1) I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.

(2) Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data

## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.

**(3)** Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/la Difensora civica.

**(4)** Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

**(5)** Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.

**(6)** Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

**(7)** L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

### Art. 4 (Posizione giuridica)

---

**(1)** Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

**(3)** Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.

**(4)** Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

### Art. 5 (Relazione sull'attività)

---

**(1)** Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

**(3)** Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

### Art. 6 (Requisiti e nomina)

---

**(1)** I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di laurea e
- b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.

**(2)** La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:

- a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
- b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
- c) l'indennità;
- d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.

**(3)** Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

**(4)** Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico – procedura di elezione – discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione – esame delle domande di tutti i candidati

### Art. 7 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)

**(1)** La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.

**(2)** La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.

**(3)** Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

### Art. 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)

**(1)** Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.

**(2)** Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.

**(3)** Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve darne comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.

## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

### Art. 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)

---

(1) La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8. <sup>3)</sup>

(2) Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

(3) Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessi dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

3) L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della [L.P. 19 settembre 2011, n. 10](#).

### Art. 10 (Indennità e rimborso spese)

---

(1) Per la durata della carica, al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di carica prevista per i componenti del Consiglio provinciale, esclusa la diaria. Per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio valgono le disposizioni vigenti per i dipendenti del Consiglio provinciale. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio stesso.

### Art. 11 (Personale)

---

(1) Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

(2) Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.

(3) Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.

(4) Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

### Art. 12 (Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica)

---

(1) Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.

(2) L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

### Art. 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)

---

(1) Il Difensore civico/La Difensora civica presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, entro il 15 settembre di ogni anno, un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.

(2) La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

(3) Per l'erogazione delle spese relative alle attività della Difesa civica il/la Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/le dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario/Detta funzionaria provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati/funzionarie delegate e sulla base delle istruzioni del Difensore civico/della Difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio provinciale per il riscontro amministrativo-contabile.

### Art. 14 (Norma finanziaria)

---

(1) Le spese per la Difesa civica sono a carico del bilancio del Consiglio provinciale, e al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della [legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1](#).

### Art. 15 (Abrogazione)

---

(1) È abrogata la [legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14](#), e successive modifiche.

### Art. 16 (Entrata in vigore)

---

(1) La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

La presente legge sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.





Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

[WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT](http://WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT)

 [WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT](http://WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT)