



25 anni di Difesa civica in Alto Adige

I.R.



Provincia
autonoma
di Bolzano-
Alto Adige

È un tuo diritto!

Ciò che ti spetta nel rapporto con
la pubblica amministrazione





Le origini del Difensore civico o ombudsman, come viene chiamato nei Paesi scandinavi, si trovano in Svezia. In lingua svedese ombudsman significa persona di fiducia. Oggigiorno l'istituzione della Difesa civica ha grande importanza ovunque ed anche nella nostra provincia essa è garante di un'amministrazione moderna, efficiente e vicina alle persone. Per questo

motivo l'amministrazione provinciale ha collaborato intensamente con la Difesa civica, sin dalla sua istituzione, per poter offrire alle persone, che cercano un consiglio o un aiuto, una soluzione il più possibile semplice. Auspico una collaborazione fruttuosa anche in futuro e ringrazio la Difensora civica, dott.ssa Burgi Volgger, e il suo team per l'impegno profuso a favore delle persone che si rivolgono a loro!

Dott. Luis Durnwalder
Presidente della Giunta provinciale



Come cittadine e cittadini abbiamo ogni giorno a che fare con la pubblica amministrazione. Soprattutto in una provincia autonoma che ha tanti poteri. La Difesa Civica difende i nostri diritti verso amministrazioni ed istituzioni ed è una colonna dell'autonomia. Non a caso fu istituita dai diversi paesi europei per rafforzare la democrazia dopo la fine della seconda guerra

mondiale. I tanti casi che vengono sottoposti alla Difesa civica ci fanno capire i problemi avvertiti dalle persone. Negli ultimi tempi si fanno sentire più forti il disagio sociale e la difficoltà ad arrivare alla fine del mese. La Difesa civica può aiutare così anche la politica a stare più vicina ai cittadini e a prendere le decisioni giuste.

Buon compleanno, Difesa civica!

Dott. Riccardo Dello Sbarba
Presidente del Consiglio provinciale



Cronologia

1983

Istituzione della Difesa civica con Legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15

1985

Insediamiento del primo Difensore civico provinciale, dott. Heinold Steger

1988

Ampliamento delle competenze mediante l'art. 15, della Legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33 (settore sanità)

1996

Nuova legge sulla Difesa civica del 10 giugno 1996, n. 14



Un numero sempre maggiore di persone si rivolge alla Difesa civica: sono lieta di constatare, che la popolazione ha fiducia in questa istituzione ed anche i rappresentanti delle varie amministrazioni collaborano volentieri con essa.

La ricorrenza dei 25 anni di vita della Difesa civica è l'occasione giusta per la pubblicazione dell'opuscolo "È un tuo diritto!

Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione". Questa piccola guida vuole offrire un aiuto, con un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile, alle cittadine ed ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione.

Il mio ringraziamento va a tutti coloro, che hanno contribuito al consolidamento della Difesa civica in Alto Adige, in special modo ai miei predecessori, il dottor Heinold Steger e il dottor Werner Palla.

Dott.ssa Burgi Volgger

Difensore civico





Disponibilità e cortesia

Al servizio del cittadino

I dipendenti pubblici devono essere disponibili e cortesi. Per quanto di loro competenza essi sono tenuti a consigliarVi, informandoVi riguardo alle possibili soluzioni e al modo di procedere. Anche la correttezza e la cortesia rientrano tra i doveri dei pubblici dipendenti.

Gli uffici pubblici sono imprese di servizi e offrono una prestazione per la quale avete già pagato (le tasse). Di conseguenza avete il diritto di essere trattati correttamente, ricevendo adeguata consulenza in forma verbale e scritta, per e-mail e telefonicamente.

Il linguaggio deve essere chiaro, senza giri di parole, la risposta dovrebbe essere il più possibile precisa e completa.

Per poter essere utili, le informazioni devono essere espresse in forma comprensibile a tutti, quindi non in burocratese!





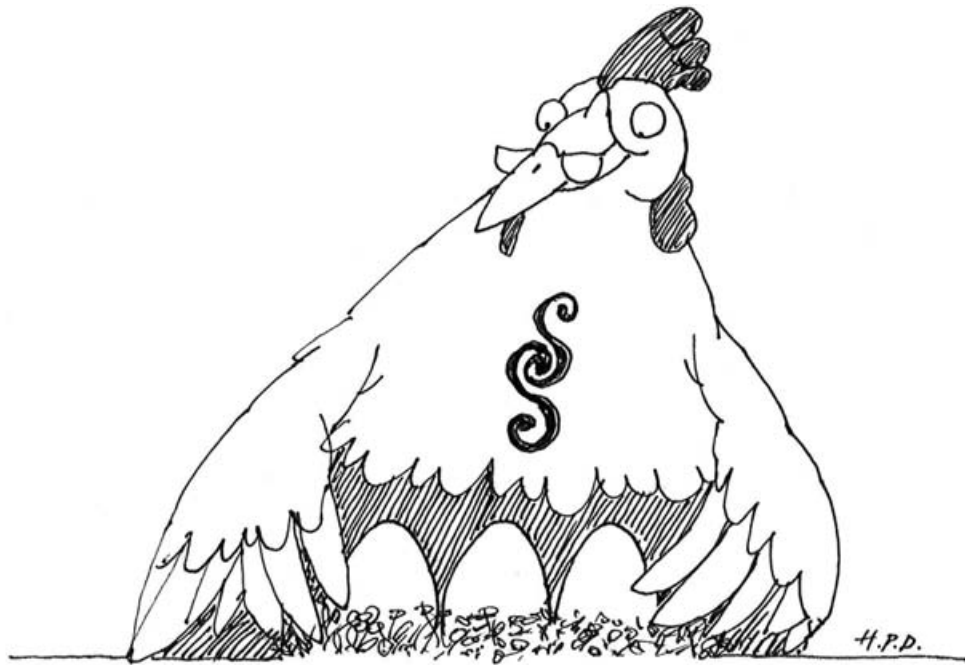
Uso della madrelingua

"Si parla italiano"

Presso tutti gli enti pubblici in provincia di Bolzano avete il diritto di ottenere una risposta nella Vostra lingua: in italiano, in tedesco, e nelle valli ladine anche in ladino.

I dipendenti pubblici devono rivolgersi a Voi verbalmente o per iscritto nella lingua in cui li avete interpellati. Iniziando con un "buongiorno" o un "Grüß Gott" o "Bun dé" potete manifestare la Vostra preferenza in maniera informale e cortese fin dal primo contatto.

Se, invece, è l'ente pubblico a prendere contatto con Voi, esso deve almeno tentare di intuire quale sia la Vostra madrelingua, ad esempio in base al Vostro nome o cognome.



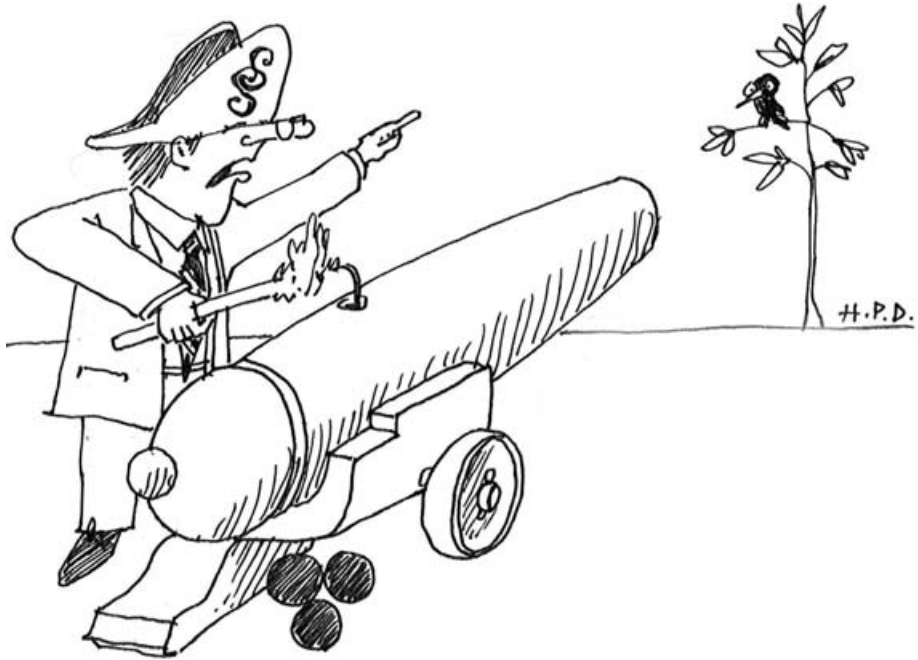


Parità di trattamento

No alle discriminazioni

Non si possono usare due pesi e due misure. Per adottare provvedimenti differenti in due casi tra loro simili la pubblica amministrazione deve avere un valido motivo ed essere in grado di indicarlo. D'altra parte essa è anche consapevole di non poter fare di ogni erba un fascio, perché questa sarebbe la più grande delle ingiustizie.

Vi sono aspetti della Vostra vita che di norma non hanno alcun interesse per la pubblica autorità e che in nessun caso possono essere da questa utilizzati contro di Voi. Nessun essere umano può essere trattato diversamente dagli altri per motivi fondati sulla nazionalità, il sesso, la lingua, la razza, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione, le opinioni politiche, l'orientamento sessuale, l'età o la disabilità.



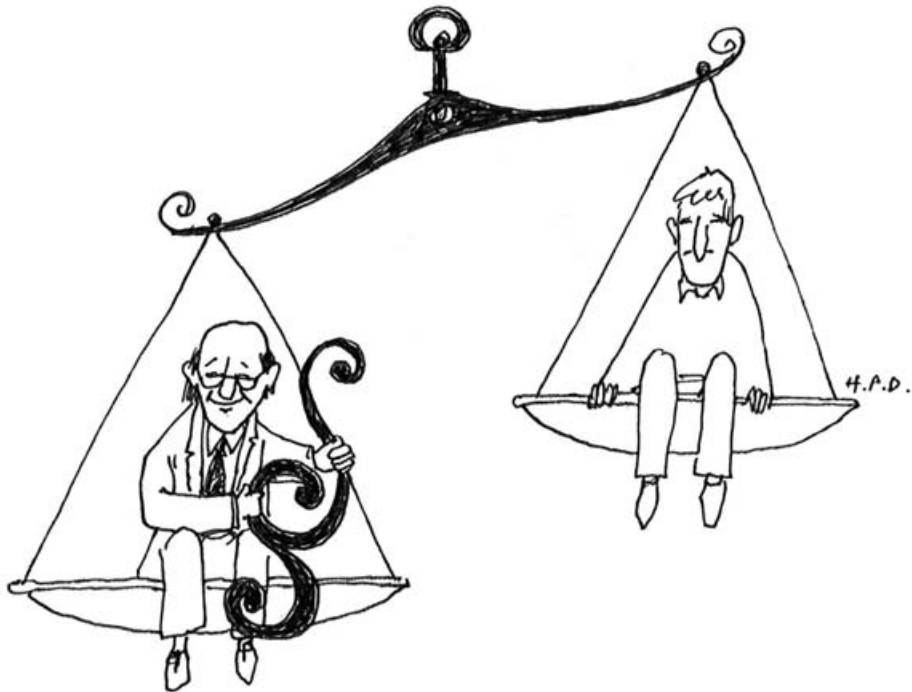


Proporzionalità

Provvedimenti adeguati

La pubblica amministrazione deve agire in maniera "adeguata", non deve fare né troppo né troppo poco. Deve adottare di volta in volta il provvedimento più idoneo a raggiungere l'obiettivo prefissato, assicurandosi di ottenere l'effetto desiderato, ma senza spingersi oltre. In parole povere: per collocare un segnale stradale non serve espropriare un intero terreno.

Spesso, infatti, i provvedimenti delle pubbliche autorità comportano per i cittadini limitazioni e oneri, che devono essere adeguatamente compensati dai vantaggi derivanti per la collettività. Tra i compiti dell'amministrazione rientra quello di valutare i vantaggi e gli svantaggi dei singoli provvedimenti.





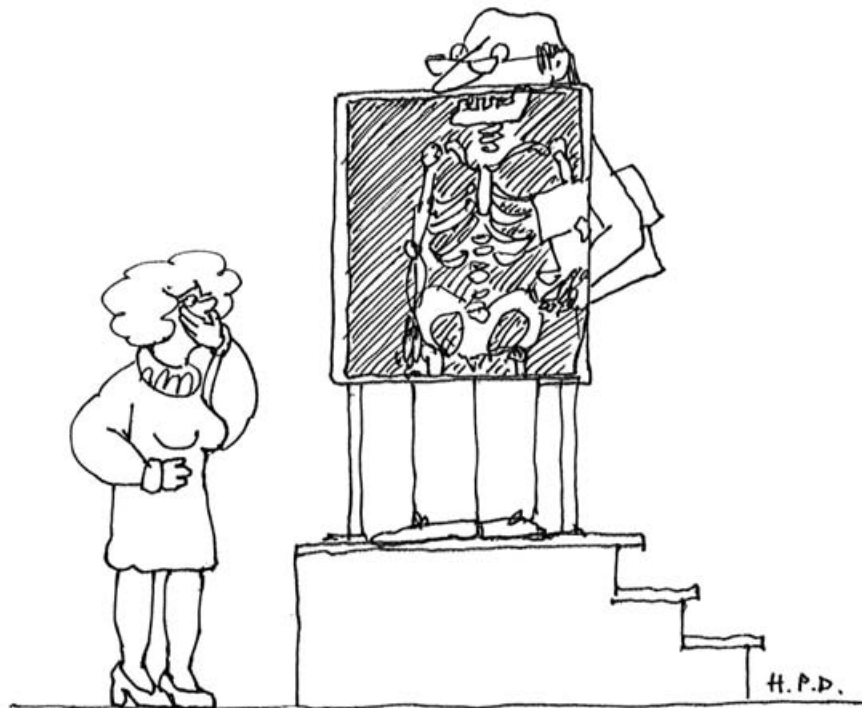
No all'abuso di potere. Imparzialità e indipendenza

Atteggiamento obiettivo e indipendente

I funzionari pubblici dispongono dei propri poteri esclusivamente ai fini per i quali tali poteri sono stati conferiti e non possono usarli ad altri scopi, né per sé né per altri.

Essi hanno l'obbligo di operare in maniera imparziale e indipendente e non possono privilegiare nessuno, per nessun motivo.

I funzionari possono avere interessi personali o familiari, ma non quando sono in servizio! Nei casi in cui abbiano un interesse proprio o siano in gioco interessi dei loro familiari essi non possono prendere decisioni e nemmeno essere coinvolti nel processo decisionale. Inoltre non devono lasciarsi influenzare dalle pressioni politiche.





Trasparenza e accesso agli atti

Niente segreti

L'amministrazione non deve fare misteri nei Vostri confronti. Avete il diritto di sapere quanto durerà il procedimento che Vi interessa, chi ne è il responsabile e in base a quali criteri verrà presa la decisione.

Se lo richiedete, la pubblica amministrazione è tenuta a mostrarVi gli atti che Vi riguardano. Questa regola prevede soltanto poche eccezioni, per le quali deve esistere un valido motivo.

Potete non soltanto visionare la documentazione, ma anche richiederne copia.



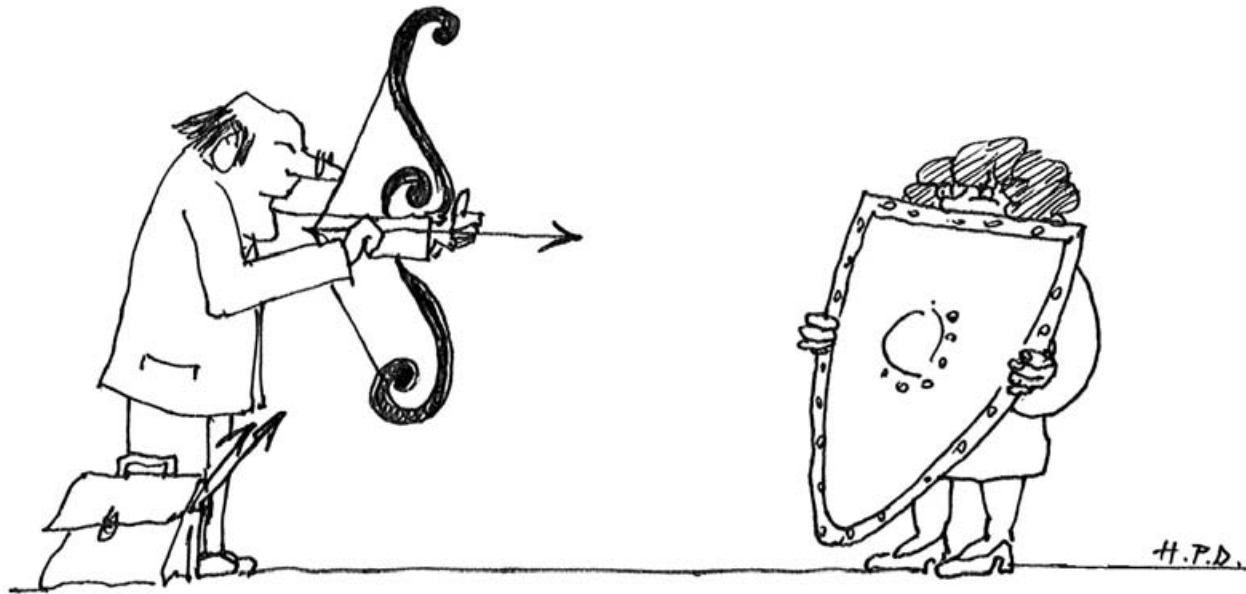


Legittimità e affidabilità

Regole procedurali e prassi corrente

Anche i funzionari pubblici sono tenuti a rispettare le leggi, soprattutto quando hanno a che fare con i cittadini. Il procedimento con cui viene trattato il Vostro caso e il risultato a cui esso conduce devono essere conformi alle norme giuridiche in materia.

Oltre alle norme, anche la prassi finora seguita costituisce una regola dalla quale non ci si dovrebbe discostare senza motivo. Se fino ad oggi un determinato caso è sempre stato trattato in un certo modo, anche domani il modo di affrontarlo dovrebbe corrispondere alle Vostre aspettative: gli uffici non hanno lo scopo di sorprendervi.





Diritti procedurali

Diritto di autotutela

Quando la pubblica amministrazione avvia un procedimento nei Vostri confronti, ad esempio per effettuare un controllo o per privarVi di un diritto, è tenuta a comunicarVelo in anticipo, indicando anche il responsabile del procedimento all'interno dell'ufficio.

In questo modo avrete la possibilità di presentare in merito memorie e documentazione alla pubblica amministrazione, che dovrà tenerne conto.

Qualsiasi provvedimento di un ente pubblico deve essere motivato, e i motivi devono essere comunicati agli interessati, indicando anche se e entro quali termini è possibile impugnare il provvedimento stesso.





Privacy e riservatezza

Segreti d'ufficio

La pubblica amministrazione non ha bisogno di sapere tutto, deve limitarsi alle informazioni necessarie per la trattazione del Vostro caso e a quelle richieste per legge. I funzionari sono tenuti a trattare i Vostri dati con cautela, devono utilizzarli soltanto per lo scopo previsto e non possono divulgarli senza autorizzazione.

I funzionari devono osservare il segreto d'ufficio e non possono rivelare le informazioni che Vi riguardano ai loro conoscenti, alla stampa o ad altri enti e funzionari pubblici che non sono coinvolti nella trattazione del Vostro caso.



La Difesa civica

La Difensora civica è designata dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Incaricata di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione, svolge la propria attività in modo libero e autonomo, affiancata da uno staff di collaboratrici qualificate.

Competenze della Difensora civica

Amministrazione provinciale

La Difesa civica esamina i reclami riguardanti l'amministrazione provinciale e ha facoltà di controllare l'attività di tutti gli uffici e gli enti sottoposti al controllo della Provincia, come ad esempio l'Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano (IPES).

La Difesa civica è anche autorizzata a esaminare i reclami e a fornire consulenza e mediazione su questioni concernenti la sanità, la tutela dell'ambiente e della natura.

Azienda sanitaria

La Difesa civica esamina i reclami presentati dai pazienti riguardo alle prestazioni della sanità pubblica, informandoli sui loro diritti e doveri.

Amministrazione comunale

La Difensora civica svolge anche le funzioni di difensora civica comunale per la maggior parte dei Comuni della Provincia e può controllarne l'attività amministrativa sulla base di apposite convenzioni.

Amministrazione statale

La Difesa civica ha anche il compito di controllare l'attività svolta dall'amministrazione statale nel territorio della provincia di Bolzano, ad es. quella dell'INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) e dell'INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica).



Contatti

Potete contattare la Difensora civica personalmente, telefonicamente o per iscritto al seguente indirizzo:

Difensore civico
Via Portici 22
39100 Bolzano

Telefono: 0471 30 11 55
Fax: 0471 98 12 29

E-mail: posta@difesacivica.bz.it
Informazioni: www.difesacivica.bz.it

Oltre alle udienze quotidiane presso la sede centrale di Bolzano, la Difensora civica tiene regolarmente udienze a Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso gli ospedali di Bolzano, Bressanone, Brunico e Merano.

Per informazioni dettagliate sugli orari di ricevimento rivolgersi ai recapiti indicati a fianco.

Ulteriori informazioni e il modulo per la presentazione di reclami online sono disponibili sul sito: **www.difesacivica.bz.it**



25 anni di Difesa civica in Alto Adige



Provincia
autonoma
di Bolzano-
Alto Adige

*L'opuscolo può esser richiesto all'indirizzo internet
www.difesacivica.bz.it*

© 2008

Editore:

Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Via Crispi 6, I-39100 Bolzano

Ideazione e realizzazione:

La Difensora civica e il suo team
Ufficio stampa del Consiglio della Provincia autonoma
di Bolzano

Traduzioni:

Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige
Istituto ladino „Micurà de Rü“

Illustrazioni:

Hanspeter Demetz

Progetto grafico:

Hermann Battisti

1ª edizione, giugno 2008

Stampa:

Karo Druck

*Riproduzione e diffusione, anche parziale, autorizzata
soltanto con la citazione della fonte (titolo ed editore)*