

Contatti istituzionali

L'8 maggio 2008 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia quarta relazione annuale. Svariati inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali con **il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con **i membri del Consiglio**, con **la Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** e con **il Presidente della Provincia**.

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

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Patrimonio, Enti locali e Politiche sociali nonché della Presidenza e dell'Intendenza scolastica – ho avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Inoltre, il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro per trarre un bilancio di dieci anni di conciliazione nelle controversie di lavoro ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso due incontri con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 26 giugno 2008 è stato convocato per la prima volta il **Comitato civico per la sanità**, di cui fa parte anche la difensora civica. L'occasione è stata offerta dalla proposta di abolire il ticket ospedaliero, prevista nel pacchetto di misure destinate a rafforzare il potere d'acquisto. Il Comitato civico si è espresso a larga maggioranza in favore dell'abolizione.

In occasione del convegno **“La gestione del rischio clinico”**, organizzato il 19 novembre 2008 dall'Azienda Sanitaria, la dott.ssa Tiziana DeVilla ha presentato una relazione sulle problematiche che i pazienti sottopongono alla Difesa civica.

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni**. L'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Chiusa il 17 maggio 2008 ha costituito l'opportunità per fugare gli ultimi dubbi di alcuni sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica ai **Consigli comunali di Lana** (Comune convenzionato dal 1999) e **Gais** (convenzionato dal 1997). Il 22 maggio 2008, su invito del presidente del **Consiglio comunale di Merano**, ho presentato al Consiglio stesso una relazione sulla mia attività.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri sindaci, tra cui primi cittadini di Tirolo, Postal, Renon, Cornedo, Bressanone, Appiano, Lana e Merano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con il direttore dell'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**, nel 2008 sono stati intensificati anche i contatti con il direttore dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Pusteria** e la direttrice dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Venosta**. Un ruolo importante rivestono poi i rapporti con le **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà. Nel corso dell'anno hanno avuto luogo colloqui con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati della *Caritas*, della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KVW*, del *Forum Prevenzione*, dell'associazione *“La strada-Der Weg”*, del Centro per l'assistenza separati e divorziati *ASDI*, del servizio di consulenza *“young+direct”*, dell'associazione *“Frauen helfen Frauen”*, del *Südtiroler Kinderdorf* e del *Centro tutela consumatori utenti*.

In occasione di iniziative formative si sono inoltre avuti contatti con la *Commissione per le pari opportunità*.

Ho avuto anche colloqui con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**. Costruttivi si sono dimostrati i contatti con l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici* della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nel 2008 si è avuto uno scambio di esperienze rispettivamente con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

In un incontro con il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA**, dott. Andrea Foglietti, si è concordato di individuare la dott.ssa Federica Mastrolia quale interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica.

Si sono coltivati i rapporti con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per allacciare contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Consigli comunali, ma anche su invito dei club femminili Zonta di Bressanone e Bolzano e del Rotary Club di Merano.

In occasione dell'iniziativa "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*", svoltasi a Coldrano nel settembre 2008 nell'ambito di un progetto FSE, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Ho curato anche i contatti con le **scuole**, tenendo conferenze per gli studenti delle superiori. Su invito dell'Istituto per le professioni sociali "Hannah Arendt" ho illustrato insieme alla dott.ssa Tiziana DeVilla, incaricata per le questioni sanitarie, l'attività della Difesa civica per quanto riguarda la sfera della salute. Presso l'Istituto per economia e turismo "Robert Gasteiner" ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 250 alunni delle classi quarte e quinte.

Ho cercato inoltre di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con la Difensora civica della Provincia Autonoma di Trento, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano (CNDC)** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Al centro degli incontri svoltisi è stata anche nel 2008 la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati ad aderire all'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile - di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

Nell'agosto 2008 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha deciso di abolire la Difesa civica regionale, al fine di contenere la spesa pubblica. La decisione ha suscitato stupore e incredulità nell'ambiente ed è stata aspramente criticata da tutti i difensori civici italiani, dal Mediatore europeo e dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

Il **Difensore civico di Milano**, Alessandro Barbetta, ha organizzato il 24 novembre nella sua città il convegno internazionale **“European Metropolises for Ombuds-network - Le metropoli europee per la rete della Difesa civica”**, per presentare i risultati di uno studio effettuato dall'Irer (Istituto di ricerca della Regione Lombardia) riguardo all'attività dei Difensori civici in 13 metropoli europee. In una cornice internazionale, alla presenza del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, del vicepresidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò e del presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle, i Difensori

civici di Birmingham, Anversa, Rotterdam e Barcellona hanno offerto un quadro della loro attività e delle particolari difficoltà che si incontrano nell'amministrare una grande città.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) (v. allegato 6). In veste di **vicepresidente dell'EOI** ho partecipato a tutte le riunioni del direttivo tenutesi nel 2008 a Innsbruck.

Nei giorni 2–4 novembre 2008 il **Mediatore Europeo** ha indetto a **Berlino il 6° Seminario degli Ombudsman regionali** degli Stati membri dell'UE. Il presidente della Commissione delle petizioni e membro della Camera dei deputati di Berlino, Ralf Hillenberg, ha messo a disposizione dei difensori civici provenienti da tutta Europa un contesto ottimale per discutere del loro ruolo all'interno del sistema di tutela giuridica a livello nazionale ed europeo. Al centro del dibattito è stata la trattazione dei reclami presentati da soggetti particolarmente vulnerabili: malati, anziani e immigrati.

Per iniziativa del Difensore civico serbo della Provincia Autonoma della Voivodina si è tenuto nelle giornate del 6 e 7 novembre a **Novi Sad un convegno dal titolo “Independence and integrity of ombud institutions”**, al quale erano invitati, tra gli altri, difensori civici provenienti da Serbia, Slovacchia, Ungheria e Grecia. Nella mia relazione sulla Difesa civica della Provincia di Bolzano “The Italian Model of a Regional Ombudsman-Institution – The Experience of Bolzano-South Tyrol” ho colto l'occasione per illustrare ai presenti non solo il nostro modo di procedere, ma anche la storia della nostra autonomia provinciale.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno trascorso – oltre a tenere **conferenze** nei Comuni e nelle scuole – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini i propri compiti e le proprie competenze. Nel

2008 la *RAI Sender Bozan* mi ha invitato a una trasmissione di consulenza radiofonica, *Teleradio Vinschgau* mi ha offerto la possibilità di descrivere l'attività quotidiana dell'Ufficio della Difesa civica, mentre attraverso il programma "Paladina", trasmesso in idioma gardenese dalla *TV Ladina*, ho potuto diffondere tra i concittadini ladini la conoscenza della "Defenüda civica".

La ricorrenza dei 25 anni di vita della Difesa civica della Provincia di Bolzano ha rappresentato un'occasione propizia per la **pubblicazione dell'opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, una piccola guida che con un linguaggio chiaro e comprensibile vuole offrire un aiuto alle cittadine e ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione. L'opuscolo, disponibile in tedesco, italiano e ladino, è stato illustrato da Hanspeter Demetz e *inviato a oltre 52.000 destinatari insieme al numero di giugno del mensile "Provincia autonoma"*. L'edizione ladina è stata distribuita come allegato alla "*Usc di Ladins*", con una tiratura di oltre 4000 esemplari.

In seguito a deliberazione del Consiglio comunale di Caldaro i testi e fumetti dell'opuscolo dedicato ai 25 anni della Difesa civica sono stati stampati per 10 settimane anche nel "*Überetscher Gemeindeblatt*" e nel "*Notiziario Comunale*". La pubblicazione è disponibile presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate, i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali e può essere richiesta tramite il sito www.difesacivica.bz.it.

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i difensori civili** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio "**Europäische Ombudsman-Institutionen**" riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. La

homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. Anche nell'anno in questione è stato fatto largo uso della **possibilità di presentare reclami online**, e per tale ragione il numero di reclami presentati in forma scritta è risultato nuovamente in crescita (v. allegato 8).

Il sito, che nel 2008 è stato visitato 7.222 volte da 4.453 persone, è attualmente collegato tramite link con i Comuni di Bolzano, Merano e Brunico, Bressanone e Vipiteno. L'anno prossimo, con l'aiuto del Consorzio dei Comuni, il collegamento dovrà essere esteso a tutti siti internet dei Comuni convenzionati con la Difesa civica.

La pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica

Anche nel 2008 il quotidiano *"Dolomiten"* ha pubblicato ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica **"Un caso per la Difesa civica"**. Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza. La pubblicazione dei casi concreti è stata ora estesa anche al quotidiano *"Alto Adige"*, che ogni primo sabato del mese, nella rubrica **"Il Difensore civico risponde"**, tratta esaurientemente una delle situazioni da noi affrontate (v. allegato 8).

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i difensori civici** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio **"Europäische Ombudsman-Institutionen"** riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.