

Nell'anno di riferimento è stato realizzato anche il progetto riguardante la **pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica**

Il quotidiano "Dolomiten" pubblica ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica "Un caso per la Difesa civica". Le lettrici e i lettori possono inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici scegliamo di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza.

I motivi per cui i cittadini hanno difficoltà a orientarsi nella pubblica amministrazione e a tutelare i propri diritti sono a mio avviso riconducibili all'incessante proliferare di normative, agli inevitabili tagli alla spesa pubblica e all'aumento di quelle fasce di popolazione che difficilmente possono integrarsi in una società competitiva come la nostra.

Cresce sempre più il numero di **cittadine e cittadini socialmente svantaggiati** che si rivolgono alla Difesa civica per ricevere un supporto competente nelle specifiche questioni che li riguardano.

In relazione al crescente afflusso di immigrati extracomunitari si constata che una parte della popolazione locale esprime i propri timori e preoccupazioni richiamandosi al luogo comune secondo cui agli "agli stranieri viene concesso tutto", mentre "la gente del posto non ottiene niente". Anche quando le cittadine e i cittadini non erano manifestamente in possesso dei requisiti per accedere a determinate prestazioni, il loro scontento non era rivolto contro le modalità di assegnazione in quanto tali — soglie di reddito, sistemi di calcolo e via dicendo —, bensì apertamente contro il sostegno fornito ai cittadini stranieri con soldi pubblici.

Tuttavia, al riguardo occorre anche riconoscere che alcuni cittadini extracomunitari dietro ogni imposizione da parte delle istituzioni sospettano un'angheria che devono subire solo perché stranieri. **Per poter creare le basi di una convivenza all'insegna del rispetto reciproco tra la popolazione locale e i cittadini stranieri è necessaria ancora una notevole opera di informazione e sensibilizzazione.**

Per quanto riguarda le **persone anziane e non autosufficienti** residenti nel territorio provinciale, nell'anno di riferimento è pervenuto alla Difesa civica un **numero crescente di richieste e reclami da parte di cittadine e cittadini in relazione alle varie prestazioni assistenziali previste per la non autosufficienza**.

In tutte le problematiche sollevate dai cittadini in occasione delle udienze emerge, come caratteristica di fondo, il fatto che le trasformazioni in corso nella nostra società tendono ad essere percepite come una minaccia: il numero di anziani di età molto avanzata aumenta vertiginosamente, si aggravano i problemi di salute che accompagnano l'invecchiamento, le famiglie sono sempre meno in grado di far fronte all'impegno richiesto, le spese complessive necessarie per fornire prestazioni assistenziali di adeguato livello qualitativo e professionale aumentano sempre più, e, non ultimo, il costante calo dei redditi da pensione porta, in maniera strisciante, a dar fondo ai risparmi accantonati.

La scarsità di posti in casa di riposo, l'eccessiva durata dei tempi di attesa, i costi troppo elevati e l'inequità dei sistemi di calcolo sono generalmente al centro dei reclami presentati dai familiari delle persone non autosufficienti.

Spesso le cittadine e i cittadini, privi di informazione e di consulenza, sono lasciati soli ad affrontare le concrete necessità di assistenza. Tuttavia, dalle richieste pervenute risulta anche come gli interessati siano troppo spesso inclini a ritenere che i costi per i servizi sociali o assistenziali siano eccessivi e che i contributi pubblici dovrebbero essere molto più consistenti, ignorando non di rado quali siano i costi effettivi dei servizi fruiti (ad es. un'ora di assistenza domiciliare o un posto in casa di riposo) e quante risorse pubbliche vengano già impegnate per contenere le relative quote a carico dell'utenza.

In questo quadro, fatto di aspettative, recriminazioni e scarsa trasparenza, è di prioritaria importanza procedere a una **riforma del sistema di tutele previste per i non autosufficienti**. Le esperienze fatte a contatto con i cittadini consigliano di provvedere quanto prima a varare una nuova legge sulla non autosufficienza, che da un lato disciplini chiaramente la materia e dall'altro non susciti aspettative spropositate nella cittadinanza.

La Difesa civica ha potuto operare con successo nell'anno di questione anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere. Rivolgo un ringraziamento al Presidente del Consiglio provinciale, alla Vicepresidente del Consiglio provinciale e al Presidente della Provincia, nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità.

Vorrei poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui straordinario impegno, supportato da notevoli competenze tecniche e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.

Le mie collaboratrici ed io restiamo a disposizione per ulteriori informazioni sull'attività della Difesa civica.

Bolzano, 31 marzo 2007

Dott.ssa Burgi Volgger



PAGINA BIANCA

Considerazioni generali

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2006 oltre 2.700 cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica. Abbiamo registrato 2.704 nuovi casi. Sono stati aperti 835 fascicoli e 1.896 casi sono stati risolti in maniera informale, senza bisogno di procedere all'apertura del fascicolo.

I **fascicoli** vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi più complessi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini. Complessivamente nell'anno di riferimento la Difesa civica ha trattato 1.028 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche sia quelle rimaste in sospeso dall'anno precedente.

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

L'evoluzione a lungo termine mostra chiaramente quale rilevanza assuma l'attività di consulenza della Difesa civica. I fascicoli costituiscono un terzo della nostra attività, i restanti due terzi sono consulenze.

Modalità di contatto

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? Nella metà dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto telefonico per esporre i propri reclami o istanze e circa il 10% ha presentato reclami per iscritto. Quasi il 40% dei ricorrenti ha preferito il colloquio personale. I colloqui individuali sono aumentati di oltre il 10% rispetto all'anno precedente, il che dimostra che le udienze registrano una buona frequenza e che per le cittadine e i cittadini il contatto diretto è importante.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

Anche nel 2006 i casi sono stati suddivisi in base ai vari comprensori. Nei comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco si sono rivolti alla Difesa civica oltre 7 abitanti su mille. Seguono i comprensori della Val Pusteria e del Burgraviato, con circa 5 ricorrenti su mille abitanti. Il minor numero di reclami – 3 su 1000 abitanti – sono stati registrati dalla Difesa civica nei comprensori Oltradige – Bassa Atesina, Salto-Sciliar e Alta Valle Isarco. **In tutto l'Alto Adige nell'anno di riferimento hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica 5 abitanti su mille.**

Esito delle pratiche

Nell'anno di riferimento è stata svolta un'indagine approfondita riguardo all'**esito delle pratiche trattate e al grado di soddisfazione dei cittadini**. Per la maggior parte i cittadini si sono dichiarati soddisfatti delle informazioni fornite dalla Difesa civica e del suo operato.

Nel 74% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nel 36% di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione. *Nel 38% dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.*

Per il 16% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. *Nel 5% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Questi sono anche i casi in cui abbiamo espresso una raccomandazione formale.* Nel rimanente 11% dei casi, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, non è stato possibile, per motivi a noi incomprensibili, dare soddisfazione ai ricorrenti. In alcuni di tali casi non è stato neppure possibile far comprendere agli utenti che la Difesa

civica non è un „avvocato difensore“ del cittadino. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e che pertanto non sussistevano elementi per portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, i quali sono pertanto rimasti insoddisfatti.

Il 10% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo sono stati ritirati.

Udienze

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. Nell'anno di riferimento si sono tenute quotidianamente udienze presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari, per un totale di 130 mezze giornate, presso le **sedi distaccate**: 31 mezze giornate a Brunico, 28 a Bressanone, 6 a Vipiteno, 29 a Merano, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine e 6 a Egna.

Considerata la scarsità di personale, già nell'anno precedente si era cercato di ottimizzare e razionalizzare i giorni di udienza presso le sedi distaccate. **E' stata introdotta la possibilità di prendere appuntamento, che è gradito ma non obbligatorio** e ci permette di pianificare meglio le ore di udienza. Va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi di attesa. Il numero crescente di colloqui preliminari svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di prendere appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione. (Per le ore di udienza v. allegato 3).

Staff e ufficio

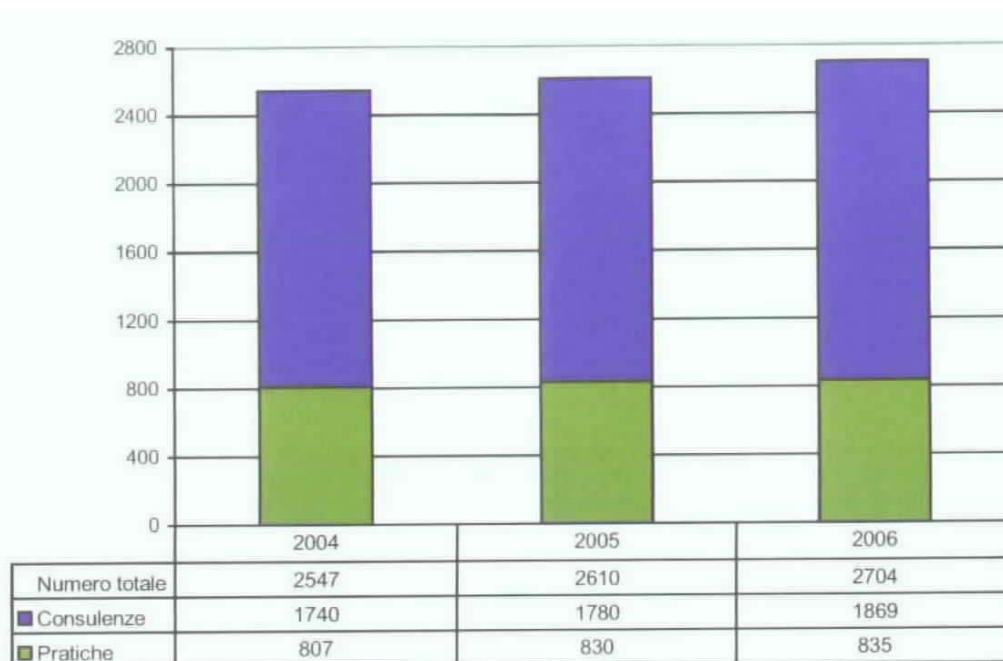
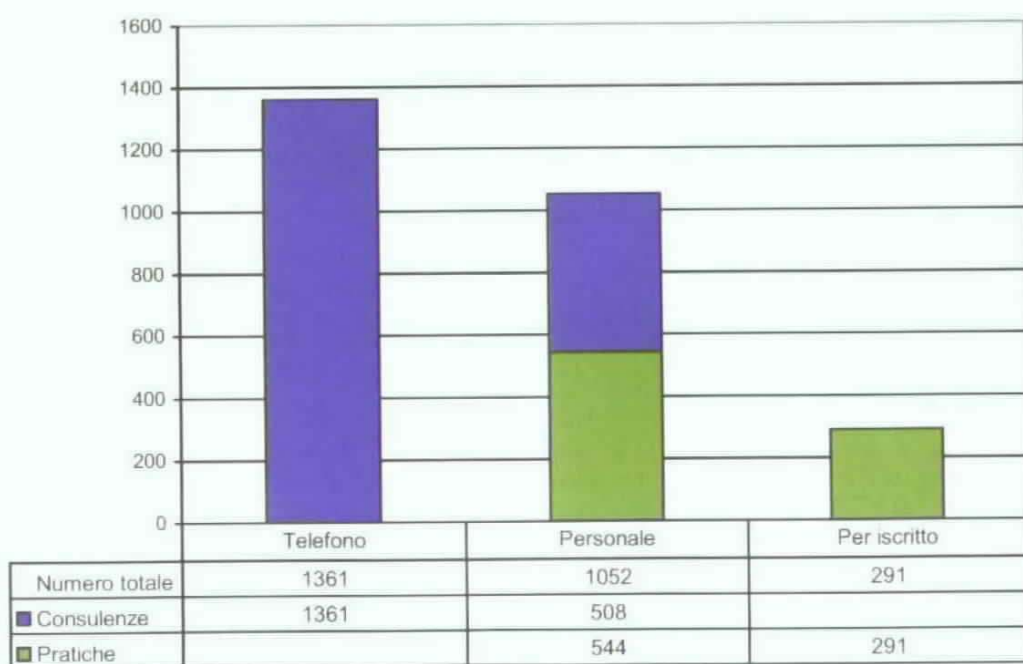
Nell'anno di riferimento non si è verificata alcuna modifica nella copertura dei posti: l'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

Molte persone in un primo momento rivolgono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della Difensora civica. Di conseguenza la segreteria riveste un ruolo chiave nella gestione quotidiana del lavoro, poiché non soltanto fornisce sostegno agli operatori nei casi pendenti, ma rappresenta anche il primo interlocutore per molti utenti.

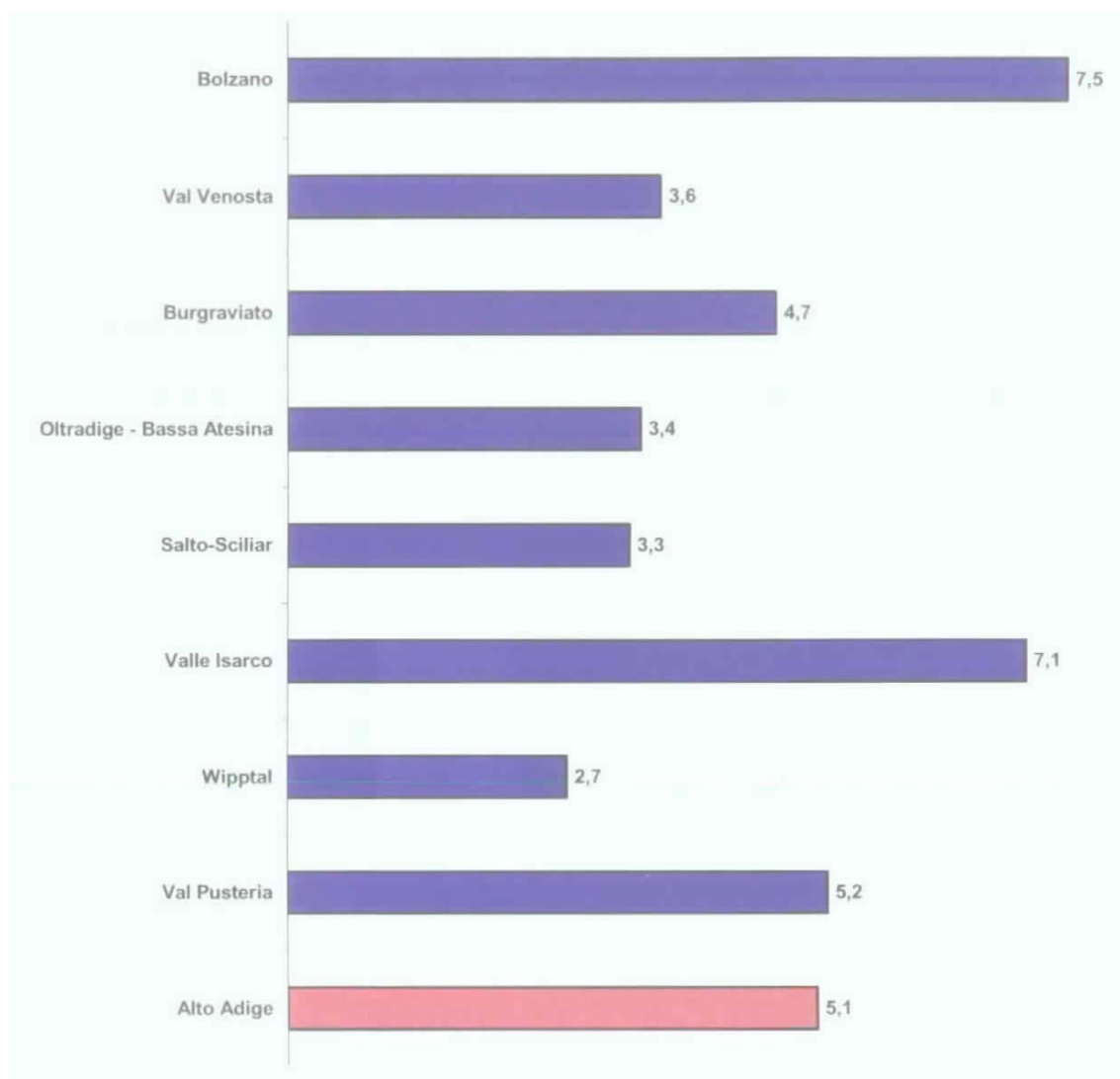
Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (v. allegato 8 e allegato 9).

Neppure la collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica sono mutate nell'anno di riferimento. Gli uffici sono siti al terzo piano di via Portici 22 a Bolzano, lontani da tutte le sedi degli uffici amministrativi, ma in una posizione centrale e facilmente raggiungibile per le cittadine e i cittadini. Una casa sopra i portici presenta vantaggi e svantaggi. Il pregio è costituito dal fascino degli interni d'epoca, uno svantaggio è invece rappresentato dal fatto che cinque dei sette locali sono comunicanti e ciò rappresenta un ostacolo per quanto riguarda l'aspetto organizzativo. Ma lo svantaggio maggiore consiste nel fatto che gli uffici non sono privi di barriere architettoniche.

Dal punto di vista informatico la Difesa civica è dotata di ottimi strumenti. Il programma "Gestac" è un programma per l'elaborazione degli atti destinato agli studi legali e consente una gestione efficiente e chiara dei fascicoli.

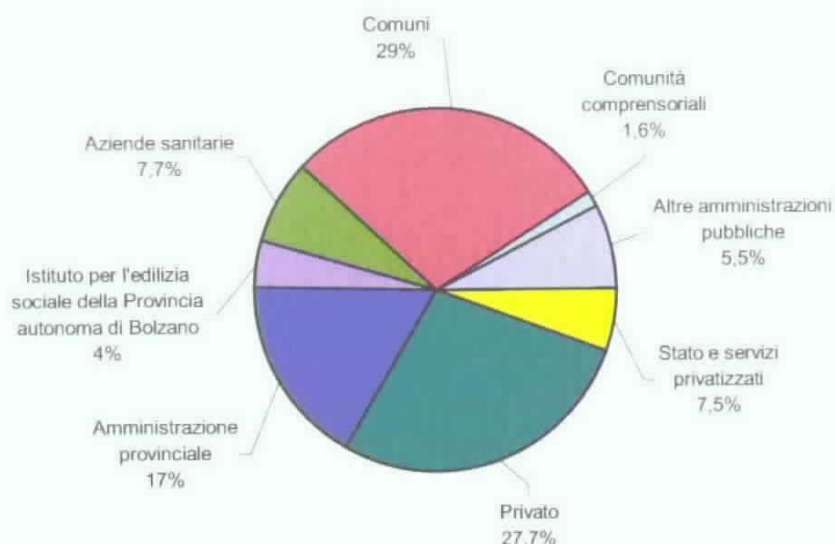
Statistiche**Comparazione dei nuovi casi****Tipo di contatto delle pratiche**

Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)



In base alla prappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,51 % (= 5,1 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

Classificazione dei casi trattati nel 2006 per ambito di intervento

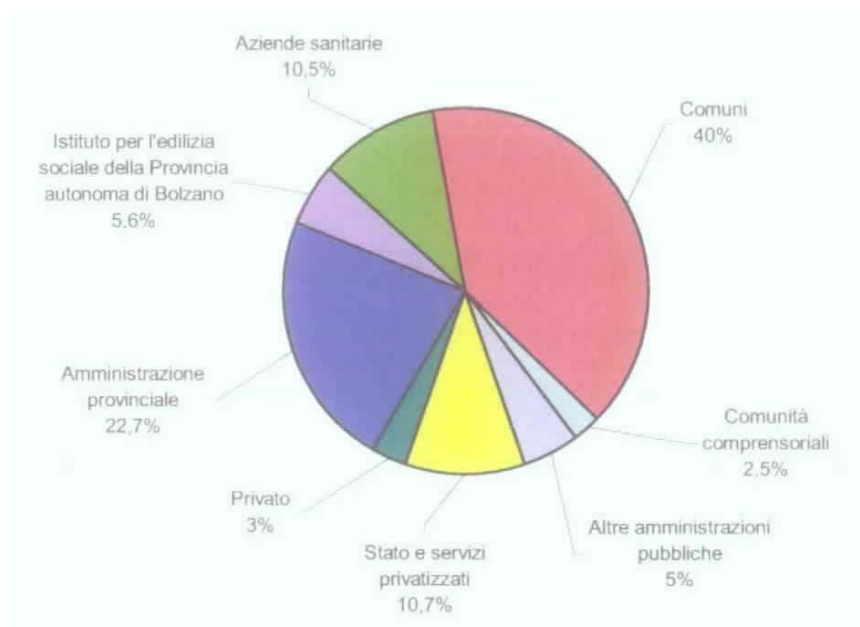


La rappresentazione grafica comprende fascicoli e consulenze.

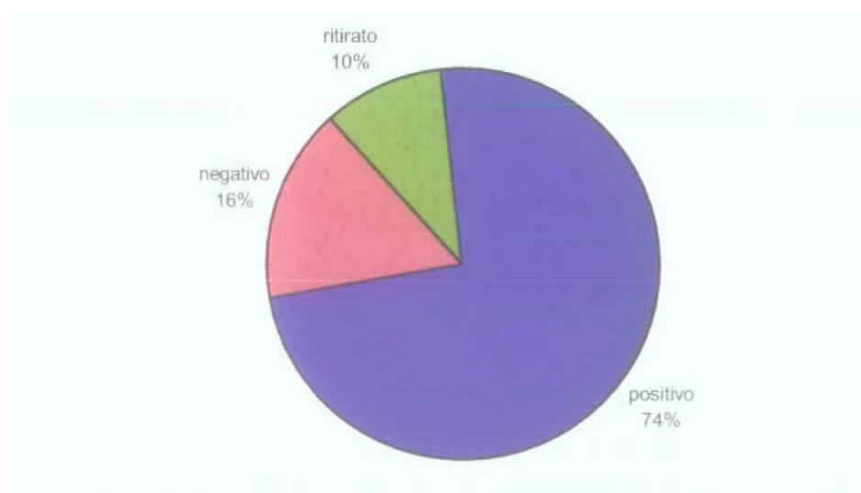
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

Classificazione delle pratiche per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattate nel 2006



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

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

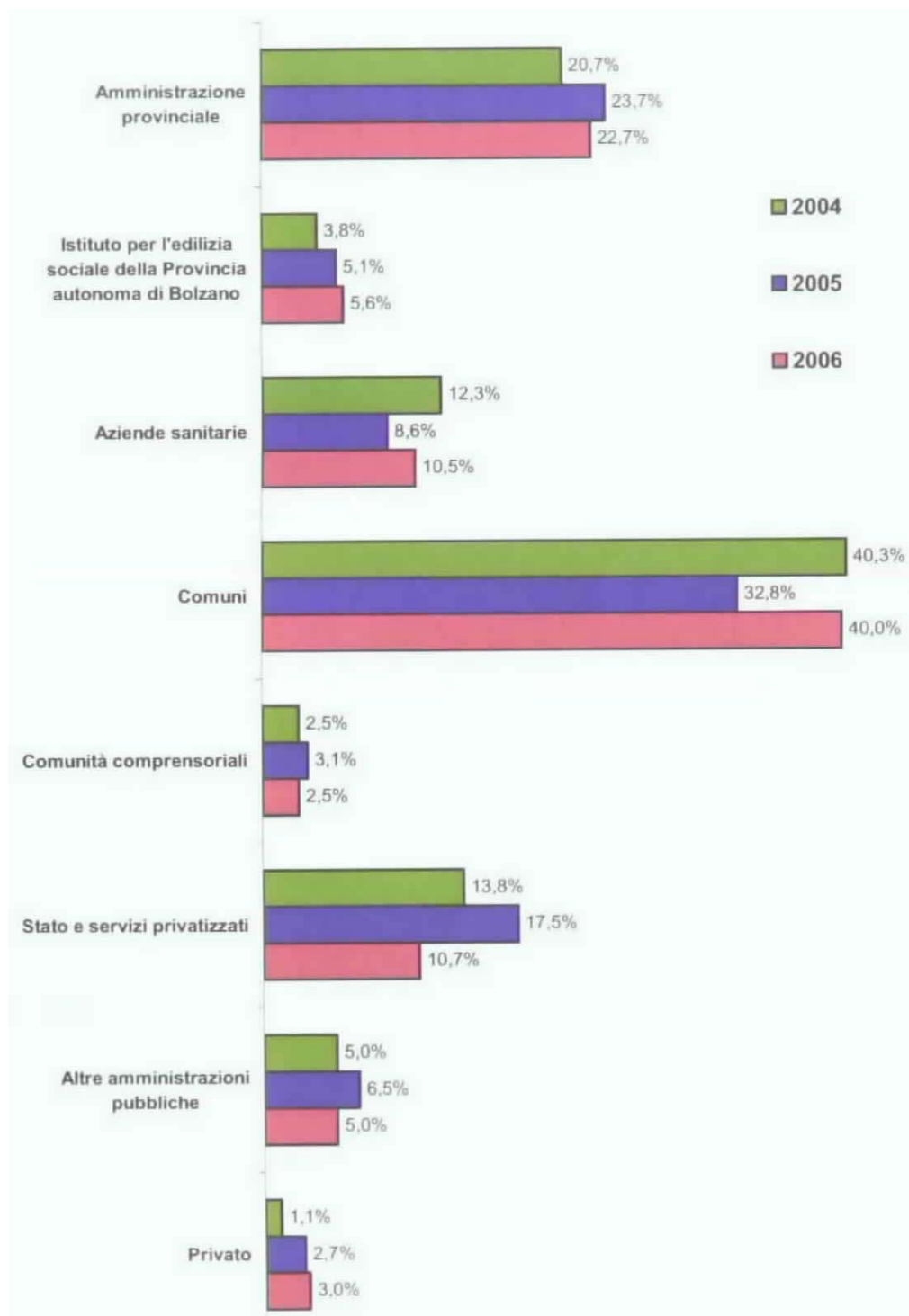


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2004	2005	2006
Direzione generale	9	6	7
Rip. 01 - Presidenza	2	1	1
Rip. 02 - Servizi centrali	4	1	1
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	3	2	2
Rip. 04 - Personale	19	24	19
Rip. 05 - Finanze e bilancio	6	8	13
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	4	5	1
Rip. 07 - Enti locali	-	-	1
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)	1	-	-
Rip. 10 - Infrastrutture	2	3	1
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	2	1	3
Rip. 12 - Servizio strade	4	2	5
Rip. 13 - Beni culturali	1	-	1
Rip. 15 - Cultura italiana	1	-	-
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	9	13	14
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	2	2	3
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	-	1	-
Rip. 19 - Lavoro	2	11	5
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	4	3	2
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	3	-	1
Rip. 23 - Sanità	10	12	7
Rip. 24 - Politiche sociali	8	11	16
Rip. 25 - Edilizia abitativa	18	18	12
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	4	3	-
Rip. 27 - Urbanistica	1	-	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	5	3
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	8	9	8
Rip. 30 - Opere idrauliche	6	-	4
Rip. 31 - Agricoltura	6	7	2
Rip. 32 - Foreste	7	6	5
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	1	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	2	-	1
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	3	2	2
Rip. 36 - Turismo	1	1	-
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	5	7	5
Rip. 38 - Mobilità	2	10	12
Rip. 39 - Affari comunitari	-	-	1
Rip. 40 - Diritto allo studio	5	9	7
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	-	13	9
Amministrazione provinciale totale	167	197	175

	2004	2005	2006
Istituto per l'edilizia sociale IPES	31	42	44
Aziende sanitarie totale	99	71	86
- Reclami dei pazienti di carattere generale	70	42	61
- Supposti errori medici	20	29	25
Comuni totale	325	273	323
- Comune di Bolzano	74	71	54
- Comune di Brunico	11	7	8
- Comune di Merano	15	16	14
- Comune di Bressanone	16	15	14
Comunità comprensoriali	20	26	20
Altre amministrazioni pubbliche enti autonomi, aziende speciali, varie	46	53	46
Stato e servizi privatizzati	111	146	90



Temi centrali nell'ambito della pubblica amministrazione

L'Amministrazione provinciale

Gli uffici dell'Amministrazione provinciale forniscono prontamente informazioni telefoniche, sono generalmente disponibili a trovare soluzioni costruttive e non burocratiche, sfruttano il margine di discrezionalità a loro disposizione nell'interesse del cittadino e, tranne poche eccezioni, rispondono in tempi adeguati alle nostre richieste scritte.

Se in qualche caso, per particolari motivi, i pareri richiesti non possono essere rilasciati entro un tempo congruo, la Difesa civica chiede che questo sia comunicato in modo da poterne informare il cittadino.

Come negli anni passati, i reclami e le istanze dei cittadini rispecchiano i loro timori e preoccupazioni rispetto ai bisogni fondamentali: **lavoro, casa e salute**. Pertanto le competenze di determinate ripartizioni sono considerate dal cittadino di vitale importanza, mentre altre ripartizioni - come ad es. la Ripartizione Sperimentazione agraria e forestale - hanno quasi esclusivamente carattere interno.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Personale**, a seguito di un accordo tra il dirigente di ripartizione e la difensora civica, è stata individuata un'unica referente qualificata per tutti gli interventi della Difesa civica. La collaborazione si è rivelata estremamente valida, consentendo in molti casi una soluzione rapida e informale tramite telefono o e-mail. I reclami hanno riguardato prevalentemente rilievi e ricorsi relativi alle posizioni in graduatoria, ai procedimenti disciplinari e al pagamento della liquidazione.

Nell'anno di riferimento il dirigente della **Ripartizione Lavoro** ha raccolto i suggerimenti della Difesa civica, provvedendo a pubblicare un nuovo opuscolo informativo sul tema del collocamento. Egli ha inoltre organizzato un incontro tra i suoi più stretti collaboratori e le collaboratrici della Difesa