

Esito

Alla fine l'Amministrazione comunale ha condiviso pienamente l'interpretazione giuridica data dalla Difesa civica, concedendo al cittadino la possibilità di presentare eventuali ulteriori controprove per dimostrare che il proprietario dell'abitazione ha effettivamente il proprio domicilio abituale nel Comune. In quest'ultimo caso egli avrebbe realmente diritto all'aliquota ridotta e all'esenzione dall'imposta comunale sugli immobili (ICI).

Nell'anno di riferimento ha costituito un argomento di particolare rilievo **l'irrogazione delle sanzioni amministrative** e la loro legittimazione. Alcuni reclami riguardavano la circolazione stradale e la poco chiara regolamentazione relativa alla decurtazione dei punti dalla patente in caso di eccesso di velocità. A partire dall'introduzione della patente a punti, avvenuta nel 2003, la normativa è stata infatti oggetto di numerose modifiche. In particolare è stata criticata la norma secondo cui il conducente del veicolo, qualora non sia stato identificato dall'organo di polizia immediatamente dopo aver commesso l'infrazione per eccesso di velocità, deve comunicare all'autorità i propri dati personali entro un termine prestabilito. Molti cittadini non erano a conoscenza di questo obbligo o non erano al corrente delle numerose integrazioni e adattamenti apportati a tale norma dal legislatore e dalla giurisprudenza. L'obbligo di comunicare i dati è stato segnalato dalle autorità di polizia tra le indicazioni stampate in piccolo, ma molti cittadini, una volta pagato regolarmente quanto dovuto, consideravano chiusa la questione ed erano quindi comprensibilmente irritati nel vedersi notificare poco dopo un altro avviso di pagamento per un importo piuttosto elevato.

Un notevole numero di casi sottoposti alla Difesa civica ha riguardato anche quest'anno il **settore dell'edilizia**. L'esemplare collaborazione sviluppata fra l'Ufficio Affari legali dell'urbanistica e il nostro ufficio così come i pareri legali fornitici, hanno costituito per noi un prezioso aiuto, consentendoci di trovare in molti casi una soluzione concorde e rispettosa delle esigenze dei cittadini.

L'articolo 105 („Ricorso popolare“) della vigente Legge urbanistica provinciale rappresenta un valido strumento per molti cittadini e cittadine. Infatti, un cittadino che voglia opporsi a un abuso edilizio o a una concessione edilizia a suo parere non conforme alle norme urbanistiche, ha facoltà di chiederne il riesame da parte di una seconda istanza tramite

ricorso gerarchico, evitando di avviare direttamente un procedimento lungo e oneroso dinanzi al Tribunale amministrativo.

Se, come previsto dal disegno di legge relativo al nuovo Ordinamento urbanistico provinciale, l'articolo 105 sarà abrogato senza essere sostituito, la normativa risulterà indiscutibilmente impoverita.

Fra la maggior parte dei Comuni e la Difesa civica intercorre quello che si può definire un **buon rapporto di collaborazione** e che a mio parere si realizza quando i Comuni dimostrano seriamente la volontà di cercare una soluzione nell'interesse del cittadino.

E' anche vero che alcuni Comuni — pochi, per la verità — sembrano a prima vista collaborare con la Difesa civica, ma in realtà non analizzano criticamente la loro modalità di intervento, rinunciando a promuovere una riflessione onesta sulla reale possibilità di trovare una soluzione più rispettosa delle esigenze del cittadino. Questo tipo di **collaborazione passiva** si riscontra quando i Comuni ritardano oltre misura nell'esprimere i pareri richiesti o nell'adottare i provvedimenti necessari oppure quando, pur rispondendo puntualmente alla nostra richiesta di esprimere un parere, si limitano a confermare il proprio punto di vista senza motivarlo.

Una forma particolarmente sgradevole di collaborazione passiva è costituita dal comportamento di quei Comuni che dovrebbero attuare concreti passi in ambito amministrativo, ma che tuttavia si astengono dal farlo con il **pretesto di non volersi immischiare in controversie private**.

Sono emersi casi in cui il Comune sarebbe stato costretto per legge ad emettere un'ingiunzione di demolizione, poiché il committente non aveva fatto eseguire i lavori di costruzione secondo il progetto approvato. Pur essendo consapevole di trovarsi di fronte a una violazione di legge, il Comune assumeva un atteggiamento di indifferenza e passività e nonostante le ripetute sollecitazioni da parte del vicinato e l'intervento della Difesa civica sembrava solo limitatamente interessato al ripristino della legalità. Ritengo che **un'ingiunzione di demolizione costituisca sicuramente la conseguenza estrema di un illecito edilizio e sia possibilmente da evitarsi. Quando però si sconfina nell'illegalità, il Comune deve prendere posizione**. Stare a guardare senza intervenire, con il pretesto di voler mantenere il quieto vivere nel paese, avvelena

ulteriormente il clima fra la gente, minando pericolosamente i principi dello stato di diritto e della certezza del diritto.

Gli altri casi in cui si è riscontrato un atteggiamento passivo da parte del Comune riguardavano **l'obbligo di attuare tutti i provvedimenti necessari per la tutela della sicurezza relativamente alle vie pubbliche.**

Tali provvedimenti, ad esempio la predisposizione di guardrail, risultano particolarmente urgenti in luoghi dove il terreno è molto scosceso. Spesso, tuttavia, non esistono rilevamenti delle strade in questione, che quindi possono appartenere in parte anche a privati, e quando questi ultimi protestano contro l'installazione del guardrail, molti Comuni rimangono inattivi ed evitano ogni forma di confronto costruttivo. Tale atteggiamento ha però sicuramente ripercussioni negative sulla sicurezza dei cittadini.

Anche nell'anno trascorso si sono registrati **reclami relativi all'inquinamento acustico** provocato soprattutto da locali pubblici e altri esercizi, ma anche dal traffico crescente. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano in particolare di intensificare i controlli relativi all'osservanza delle disposizioni contro l'inquinamento acustico nonché al rispetto dell'orario di chiusura degli esercizi. In un caso, in seguito ai reclami dei vicini, sono stati intensificati i controlli di polizia ed è emerso che il locale chiudeva sì puntualmente, ma che i festeggiamenti continuavano fino a notte fonda, nelle cantine con la musica a tutto volume. In un altro caso il Comune aveva incomprensibilmente prolungato l'orario di apertura del locale nonostante i reclami delle cittadine.

Una risposta esemplare alle proteste dei residenti contro l'inquinamento acustico rimane ancora l'ordinanza del Comune di Bolzano secondo cui la musica in un esercizio pubblico non può oltrepassare determinati valori limite, le porte e finestre dei locali devono essere chiuse dopo le ore 23.00 e gli esercizi pubblici situati in edifici residenziali non possono installare impianti musicali.

La carenza di informazione e di comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino è spesso motivo di reclamo.

Nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze di vario tipo per quanto concerne i sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione. Qui di seguito, a titolo di esempio, un caso felicemente risolto:

Pratica n.677/2005

I fatti

Un caso sottoposto alla Difesa civica già nel 2005 e risolto in via amichevole riguardava il reclamo di un gruppo di abitanti di un Comune che si lamentavano della mancanza di infrastrutture nel loro quartiere. Sostanzialmente mancava l'illuminazione stradale, il fondo stradale era insufficientemente asfaltato e la via di accesso alla loro frazione presentava altre carenze architettoniche.

Intervento della Difesa civica

All'epoca in cui è intervenuta la Difesa civica, il clima di dialogo fra il Comune e i cittadini era già compromesso, ragion per cui la Difesa civica si è prefissa innanzitutto di coinvolgere tutte le parti in un confronto dialettico costruttivo. In seguito a un sopralluogo effettuato sotto la guida della Difesa civica sono state messe in chiaro le responsabilità e concordati gli interventi atti a porre rimedio allo stato di cose contestato.

Esito

Nel 2006 il Comune ha provveduto a realizzare tali interventi, elevando sensibilmente la qualità abitativa della zona interessata.

In alcuni casi venivano trattate questioni la cui soluzione appariva formalmente e in un primo momento essere di competenza del Comune, mentre in un secondo momento emergeva che il problema non era da imputare al Comune, bensì alle **controversie tra vicini**. Non poche prime cittadine e primi cittadini hanno cercato con impegno di mediare anche in tali circostanze, chiedendo l'appoggio della Difesa civica. Credo che in questi casi l'intervento della Difesa civica volto a effettuare sopralluoghi e a proporre momenti di dialogo abbia senso solo qualora il conflitto fra i soggetti privati coinvolti non abbia assunto toni troppo aspri e vi sia ancora spazio per un confronto oggettivo sui fatti. In base alla mia esperienza è stato possibile giungere a soluzioni concrete dei conflitti tramite il confronto solo quando le persone coinvolte erano disposte a partecipare al processo risolutivo e a recedere dal loro punto di vista iniziale.

I colloqui di mediazione e i momenti di confronto fra la Difesa civica e il Comune non dovrebbero servire a procrastinare il problema e a favorire l'inerzia. Il Comune, infatti, dovrebbe attivarsi come autorità di

vigilanza e procedere ai sensi di legge quando un cittadino viola le disposizioni da esso emanate. Riportiamo un esempio al riguardo:

Pratica n.619/2006

I fatti

Una famiglia, dopo aver constatato che il vicino aveva depositato illegalmente dei rifiuti solidi, si è rivolta alla Difesa civica chiedendo se tale comportamento fosse corretto.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha inoltrato il ricorso alle autorità competenti chiedendo una verifica dei fatti. In sede di sopralluogo da parte del tecnico competente si è constatato che il vicino si era servito in parte anche di rifiuti per innalzare il suo terreno. Il Comune ha comunicato di non aver concesso alcuna autorizzazione per l'innalzamento del terreno. Si sono quindi svolti sopralluoghi e colloqui fra le autorità competenti e i vicini con la partecipazione della Difesa civica in veste di mediatrice. Durante l'ultimo colloquio si è concordato che il vicino avrebbe dovuto provvedere al regolare smaltimento dei rifiuti utilizzati per l'innalzamento del terreno entro un termine stabilito.

Esito

Purtroppo il tecnico competente ha dovuto constatare che anche decorso il termine concordato la situazione non era molto migliorata. Il Sindaco voleva quindi riprendere la mediazione, ma la Difesa civica era del parere che la soluzione della controversia non potesse venir nuovamente procrastinata per anni e ha pertanto invitato il Comune a intervenire d'ufficio ai sensi dell'articolo 42 della LP n. 4/2006, adottando definitivamente le misure necessarie per un regolare smaltimento.

Nel corso dei colloqui la Difesa civica cerca di orientare i ricorrenti a esplorare - prima del suo intervento - nuove vie per un dialogo costruttivo con il loro Comune. È stato quindi fonte di soddisfazione constatare che alcuni Comuni hanno migliorato di loro iniziativa determinati provvedimenti amministrativi, senza che sia stato necessario l'intervento formale della Difesa civica.

Meritano sicuramente un encomio quei Comuni che apertamente e porgendo gentili scuse ai cittadini ammettono manchevolezze e sviste e provvedono a ripararvi.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare l'allegata relazione riguardante l'attività svolta dalla Difesa civica e indirizzata al Parlamento (v.allegato 4).

A s p e t t i v a r i

Contatti istituzionali

L'11 luglio 2006 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia terza relazione annuale. Svariati inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali **con la Presidente del Consiglio provinciale** della prima metà della legislatura, **con il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale** della seconda metà della legislatura, **con i membri del Consiglio e della Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** nonché **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 sul piano informativo e più 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 dirigenti e i funzionari delle ripartizioni Lavoro, Sanità e Servizi sociali, Formazione professionale e dell'Ufficio di Roma – ho avuto modo di discutere e chiarire i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Le iniziative del comitato etico hanno offerto la possibilità di intensificare lo scambio di esperienze fra la Difesa civica e le **Aziende sanitarie**, così

come i convegni, ad esempio quello sulla non autosufficienza e quello della Fondazione Vital, hanno costituito ulteriori occasioni di scambio e confronto.

Contatti con le **scuole** si sono avuti nell'ambito di conferenze da me tenute in varie classi, ad esempio in una classe quinta dell'Istituto tecnico commerciale di Bolzano, in due classi del "Centro di Sperimentazione agraria e forestale – Laimburg", in due classi quinte del Liceo-Ginnasio "Istituto S. Antonio" di Bolzano e in una classe quinta dell'Istituto tecnico commerciale di Bressanone.

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni** e il suo Presidente. All'inizio dell'anno mi è stata offerta l'occasione di illustrare in un'assemblea generale del Consorzio dei Comuni tenutasi a Bolzano il mio concetto di cooperazione efficace fra Difesa civica e Comuni. Anche l'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Brunico ha costituito per me l'opportunità per fugare ogni dubbio sui vantaggi di una convezione con la Difesa civica.

Le 36 nuove convenzioni stipulate nel 2006 con i Comuni mi hanno dato l'occasione di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica nei seguenti contesti: Giunta comunale di **Naturno**, Consiglio comunale di **Gargazzone**, Giunta comunale di **San Lorenzo di Sebato e Rodengo**, assemblea civica con la popolazione di **Andriano**, Consiglio comunale di **Nova Ponente**, Giunta comunale di **Vadena**, Consiglio comunale di **Castelrotto, Aldino, Racines, Vandoies, Bressanone, San Martino in Passiria, Plaus, Rifiano e Caines**. In parte le convenzioni sono state sottoscritte dai sindaci e da me in loco al termine della mia conferenza.

Si sono recati in visita presso l'ufficio della Difesa civica - sempre allo scopo di sottoscrivere la convenzione – i Sindaci di **Parcines, Renon, Valdaora, Rodengo, Naturno, Andriano, Nova Ponente, Moso di Passiria, Senales, Vipiteno, Bressanone e Aldino**. Ho ricevuto invece l'invito a recarmi sul posto per sottoscrivere la convenzione da parte dei Sindaci di **Luson e Val di Vizze**.

Dopo aver presentato la relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, ho avuto un lungo colloquio con il Sindaco e il Direttore generale del Comune di **Bolzano**. A **Merano** ho avuto l'opportunità di presentare la relazione sull'attività dinanzi al Consiglio comunale.

In occasione di sopralluoghi e colloqui ho poi avuto modo di incontrare altri **primi cittadini**, ad esempio i Sindaci di **Dobbiaco, Sarentino, Ortisei, Falzes e Predoi**.

Ho tenuto **conferenze** sulle funzioni della Difesa civica anche a Termeno su invito delle coltivatrici dirette locali, a Brunico, in Val Gardena, all'Alpe di Siusi, a San Lorenzo di Sebato, a San Pancrazio e a Rodengo su invito delle rispettive sezioni del KVV nonché a Bolzano su invito del club "Kiwanis".

Oltre ai buoni rapporti con le direttrici e i direttori dei **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano**, sono importanti anche i contatti con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà. In quest'ottica si sono avuti, nel corso dell'anno, vari momenti di confronto con i rappresentanti della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori - KVV, del Forum Prävention, dell'associazione "Katholischer Familienverband" (assemblea annuale), del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, del servizio di consulenza *young+direct* (presentazione della relazione annuale), dell'associazione "Frauen helfen Frauen" (anniversario della costituzione), del Südtiroler Kinderdorf, del Centro tutela contro le discriminazioni, del servizio di consulenza per immigrati della Caritas e del Centro tutela consumatori utenti.

Ho avuto colloqui con i rappresentanti di varie **associazioni di categoria** tra cui l'Unione commercio, intensificando nel corso dell'anno i contatti con l'**Ordine dei medici e degli odontoiatri** della provincia di Bolzano e con il nuovo presidente.

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

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Corte di appello di Trento, 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.

Di grande interesse si è rilevato il convegno della **Procura della Repubblica di Bolzano** in cui è stato affrontato il tema „Qualità, efficienza e vicinanza al cittadino”. Sono stati esaminati nel dettaglio da un lato l'intervento di ristrutturazione della Procura della Repubblica di Bolzano e il relativo risparmio dei costi e dall'altro gli sforzi per offrire servizi efficienti e rispettosi delle esigenze del cittadino.

Si è cercato inoltre di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale e 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** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Al centro degli incontri svoltisi nell'anno trascorso è stata la questione se in Italia sia necessario un Difensore civico nazionale e in quali ambiti dovrebbe esercitare le proprie funzioni. A differenza di tutti gli altri stati europei, in Italia non esiste un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale.

Il 16 ottobre il **Difensore civico della regione Toscana** ha organizzato un **convegno internazionale sul tema „Il Difensore civico in Italia e in Europa”**. Il Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), Il Presidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) e il Mediatore europeo hanno sottolineato in tale occasione che sarebbe molto importante e anche necessario istituire un Difensore civico nazionale in Italia. I membri della conferenza hanno quindi trovato un accordo su un disegno di legge unitario che ora giace in Parlamento.

A livello internazionale la Difesa civica dell'Alto Adige aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). Inoltre la Difensora civica è stata eletta membro del Consiglio direttivo in occasione dell'assemblea

generale del 1° aprile a Innsbruck. Il 23 giugno ha avuto luogo a Zurigo una riunione allargata del Consiglio direttivo con lo scopo di assegnare determinate funzioni ai singoli membri e di stabilire il calendario delle future attività (v. allegato 6).

Su iniziativa della Presidente della Commissione delle petizioni del Bundestag, Kersten Naumann, ha avuto luogo il 3 e il 4 aprile presso il **Bundestag di Berlino un convegno rivolto a tutti i Presidenti delle Commissioni delle petizioni della Federazione e dei Länder e ai mediatori della Repubblica federale tedesca**. Sono stati invitati anche i Difensori civici provenienti dalle aree germanofone d'Europa, ossia dalla Svizzera, dall'Austria e dall'Alto Adige. La trattazione del tema principale del convegno, „Il sistema delle petizioni con particolare attenzione alla mediazione paragiudiziale, ai procedimenti alternativi di conciliazione e al ruolo delle istituzioni con funzioni di ombudsman", ha dato lo spunto per importanti e interessanti riflessioni sul lavoro delle Commissioni delle petizioni e dei Difensori civici nei paesi confinanti.

Su invito dei Difensori civici federali austriaci, dott. Peter Kostelka, Rosemarie Bauer e Mag. Ewald Stadler, ho partecipato alla **Conferenza europea sull'ombudsman tenutasi a Vienna** dall'11 al 13 giugno con la **partecipazione di oltre 150 ombudsman provenienti da tutta l'Europa**, dell'ombudsman europeo Nikiforos Diamandouros e del Commissario per i Diritti umani del Consiglio d'Europa Thomas Hammarberg. La prestigiosa Conferenza internazionale ha avuto luogo presso il Parlamento austriaco ed è stata organizzata dall'International Ombudsman Institute (IOI) – European Region, presieduto dal dott. Peter Kostelka.

Nella relazione d'apertura "Panoramica sulle funzioni degli ombudsman in Europa " è stata fatta una rapida carrellata delle istituzioni con funzioni di ombudsman nei Paesi che vantano una consolidata tradizione democratica e nei Paesi con una tradizione democratica più recente. Si sono poi susseguite brevi relazioni, riunioni plenarie e gruppi di lavoro che hanno consentito di delineare vari aspetti correlati all'istituto dell'ombudsman. Anche la relazione principale in programma il secondo giorno, "L'implementazione dei diritti umani in Europa", ha dato lo spunto per

un'ampia discussione sul ruolo dell'ombudsman nell'applicazione dei diritti umani.

Gli interventi di relatori prestigiosi e i successivi momenti di confronto hanno offerto l'occasione per allacciare importanti contatti e acquisire nuove conoscenze, consentendo di esplorare in profondità i diversi ambiti di competenza dei Difensori civici europei.

Dal 19 al 21 novembre il **Mediatore europeo P. Nikiforos Diamandouros** ha invitato i Difensori civici regionali degli Stati membri dell'UE a Londra per partecipare a un seminario il cui tema principale era "Collaborare per una buona pratica amministrativa e difendere i diritti civili nell'UE". Nella prima parte del seminario è stata affrontata l'applicazione del diritto dell'UE nei singoli stati membri, mentre nella seconda parte sono state analizzate le strategie che i Difensori civici regionali possono concretamente promuovere per favorire una buona pratica amministrativa. Il seminario si è concluso con il motto "procedere uniti" e nel comune intento di intensificare la collaborazione all'interno della Rete europea di collegamento dei Difensori civici.

Pubbliche relazioni

Nell'anno trascorso ho cercato con molto impegno di far conoscere l'istituto della Difesa civica a un pubblico sempre più vasto. Già il primo Difensore civico della Provincia di Bolzano, Heino Steger, riteneva che la Difesa civica avrebbe potuto svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai potenziali utenti i peculiari compiti e competenze del Difensore civico/della Difensora civica. Nell'anno trascorso sono stati realizzati con successo due progetti, riguardanti

una nuova configurazione del sito internet più facilmente fruibile da parte del cittadino e la possibilità di presentare reclami online.

Dal 1° ottobre i cittadini e le cittadine possono inoltrare le loro istanze tramite internet utilizzando il modulo presente nella homepage . Le nuove pagine, predisposte ex novo dagli informatici del Consiglio provinciale con una nuova veste e un'agile guida menù, contengono ora tutte le informazioni importanti relative al mio lavoro e a quello delle mie

collaboratrici, spiegando in termini semplici in quali casi è possibile avvalersi dell'aiuto della Difesa civica e in quali casi invece ciò non è possibile, con quali modalità i cittadini possono rivolgersi alla Difesa civica e infine quando e dove si tengono le udienze. Nella sezione dedicata ai documenti scaricabili sono riportate descrizioni di casi concreti e le relazioni sull'attività svolta (v. allegato 10).

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

Dal 14 ottobre 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 (vedi allegato 11).

L'esito dell'esame di un reclamo, infatti, può rivelarsi interessante non solo per la parte in causa, ma anche per altri cittadini e cittadine. E' nostra cura illustrare il risultato in modo chiaro, semplice e comprensibile a tutti. Poiché l'amministrazione deve conformarsi ai fondamenti del sistema giuridico, anche noi siamo costretti a usare – almeno in parte – un linguaggio giuridico specialistico, ma facendo ricorso a termini di uso corrente è comunque possibile adeguarsi alle capacità di comprensione dei non addetti ai lavori.

Descrizione sintetica dei fascicoli

Amministrazione provinciale

Direzione generale

N. atto	Descrizione del caso
441	Quando verrà pubblicato in internet il progetto del nuovo inceneritore?
233	I vicini non sono d'accordo con la progettata costruzione del deposito di materiale stradale
764	I dipendenti di una ripartizione provinciale lamentano il trasferimento presso una nuova sede
791	Viene messa in dubbio la legittimità dell'atto amministrativo
395	È possibile ottenere il rimborso della tassa automobilistica per quei mesi per i quali l'autovettura risulta cancellata dal PRA?
553	Si lamenta che l'esame di ammissione per una scuola di specializzazione è stato disdetto all'ultimo momento
601	Il cittadino si adopera da sei anni, affinché vicino alla sua casa vengano costruite le barriere anti-rumore

Rip. 01 - Presidenza

N. atto	Descrizione del caso
563	Quali sono i presupposti per l'ottenimento della cittadinanza italiana?

Rip. 02 - Servizi centrali

N. atto	Descrizione del caso
65	La richiesta di accesso agli atti di un concorso pubblico viene concessa solo parzialmente

Rip. 03 - Advocatura della Provincia

N. atto	Descrizione del caso
548	Chiunque può prendere visione di una delibera della Commissione urbanistica?
511	Ad innumerevoli lettere non segue alcun riscontro

Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
1	Non viene concessa l'interruzione del congedo per maternità
79	Ci sono degli aspetti poco chiari nel pagamento delle ore straordinarie
567	L'importo della pensione viene ridotto per motivi apparentemente inspiegabili
733	Si lamenta che la riliquidazione della pensione e della buonuscita dei dirigenti scolastici va per le lunghe
756	Ritardi nella liquidazione della buonuscita
313	Esclusione da un concorso pubblico per non aver allegato la certificazione di appartenenza linguistica, nonostante una tale dichiarazione già si trovasse in possesso dell'ufficio
670	È possibile la modifica del posto part-time dal 50 % al 75 %?
572	Si lamenta che la riliquidazione della pensione e della buonuscita dei dirigenti

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
	scolastici va per le lunghe
502	Viene contestata la valutazione negativa del superiore per la progressione economica
524	Un insegnante di musica non viene ammessa alla scelta del posto nella graduatoria della scuola di musica e perde così l'idoneità
175	Un cittadino che da 2 anni è al primo posto in graduatoria vuole sapere se ha delle concrete possibilità di ottenere un posto di lavoro
146	Non vengono versati gli arretrati
99	È possibile che venga preso in considerazione il servizio prestato in Germania?
128	Un assistente dell'asilo lamenta di essere oggetto di mobbing
736	Alla lettera non segue alcuna risposta
774	Un ente pubblico è obbligato ad avere una rete di telefonia fissa?
788	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
259	Il pagamento della liquidazione si fa attendere oltre ogni limite di sopportazione
33	Questioni riguardanti la conservazione dell'incarico a tempo indeterminato dopo la richiesta di trasferimento

Rip. 05 - Finanze e bilancio

N. atto	Descrizione del caso
286	La domanda per l'esonero dal pagamento della tassa automobilistica provinciale non sarebbe stata presentata
269	Per un errore formale il cittadino non può usufruire dall' esenzione della tassa automobilistica
235	Nonostante il provvedimento, alla cittadina non viene restituito il pagamento
665	Una cittadina non capisce perchè non ha diritto all'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica
699	Al cittadino viene richiesto il pagamento della tassa automobilistica nonostante sia in possesso dei requisiti per l'esenzione
380	È possibile ottenere il rimborso della tassa automobilistica per quei mesi per i quali l'autovettura risulta cancellata dal PRA?
363	Quesiti in merito al pagamento di arretrati della tassa automobilistica
412	Il cittadino lamenta l'estrema lentezza con la quale viene liquidato un contributo
164	È stata calcolata correttamente la tassa automobilistica provinciale?
592	La concessionaria alla quale è stata venduta l'automobile non ha fatto la trascrizione al PRA e adesso viene notificata una sanzione
503	Viene chiesto il pagamento della tassa automobilistica, anche se il cittadino non ha mai posseduto la relativa vettura
603	L'ex marito ha venduto l'autovettura senza autorizzazione e non ha pagato la tassa automobilistica
491	A quale autovettura si riferisce il sollecito di pagamento della tassa automobilistica del servizio riscossioni?

Amministrazione provinciale

Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio**N. atto Descrizione del caso**

477 Il cittadino crede di aver diritto ad un' ulteriore indennità di esproprio

Rip. 07 - Enti locali**N. atto Descrizione del caso**

754 Può ogni cittadino prendere visione dei contributi forniti?

Rip. 10 - Infrastrutture**N. atto Descrizione del caso**

660 Quando verrà corrisposta e a quanto ammonta l'indennità d'esproprio?

Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico**N. atto Descrizione del caso**

320 L'albero sito sul terreno pubblico ostacola, a causa delle sue notevoli dimensioni, la crescita delle piante sul terreno del vicino

328 I locali nei quali due dipendenti lavorano, non risponderebbero alle norme di tutela della salute

490 La stabilità del terreno viene messa in pericolo in seguito ad interventi presso la stazione di una funivia?

Rip. 12 - Servizio strade**N. atto Descrizione del caso**

452 A causa dello scorrimento dell'acqua piovana sulla strada provinciale il pendio rischia di scivolare

206 La siepe copre parte della strada

15 Doglianza in merito alle modalità di sgombero della neve

688 La strada statale passa attraverso la sua particella, secondo il fibro fondiario - rettifica?

346 Un incidente viene causato da una striscia d'olio sulla carreggiata - risarcimento?

Rip. 13 - Beni culturali**N. atto Descrizione del caso**

635 Il cittadino desidera un sopralluogo alla presenza della Difesa civica

Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca**N. atto Descrizione del caso**

703 Un rientro lavorativo dopo la pensione crea solo conseguenze negative?

425 Quali misure educative sono ammissibili?

584 È sufficiente un attestato medico per l'assenza?

386 La cittadina teme che sua figlia l'anno prossimo non potrà più frequentare lo stesso asilo

228 L'anno di insegnamento della seconda lingua non viene calcolato nella formazione della graduatoria

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
612	Mobbing a scuola: chi è competente?
423	L'esame di maturità non è stato superato
544	La decisione della Consulta della scuola materna sembra poco trasparente
487	Allo scolaro non viene più assegnata, inspiegabilmente, l'insegnante di sostegno
39	Nella scuola ci sarebbe mancanza di personale addetto ai lavori di pulizia
396	Si contesta l'esclusione dal procedimento di formazione delle graduatorie d'istituto
90	Si lamenta l'applicazione di provvedimenti disciplinari collettivi
366	L'assistenza scolastica viene ridotta nonostante essa sia, a parere dell'interessata, necessaria
674	Una cittadina si sente offesa dal rapporto ispettivo.

Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana

N. atto	Descrizione del caso
189	Un'insegnante lamenta bullismo da parte degli studenti e non si sente compresa dalla direttrice della scuola
610	L'infortunio è coperto dall'assicurazione?
282	Non è chiaro come sia accaduto l'incidente all'alunno portatore di handicap

Rip. 19 - Lavoro

N. atto	Descrizione del caso
219	Quesiti in merito alla notifica di una lettera
316	Informazioni sull'esistenza di disposizioni in lingua italiana
499	Per quale motivo è stato disdetto il tirocinio?
87	Un tecnico vuole ispezionare un impianto che però è stato rottamato anni addietro: bisogna comunque pagare il controllo?
54	Sembrano esserci difficoltà per l'inserimento nelle liste di mobilità

Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina

N. atto	Descrizione del caso
127	Si richiede una risposta all'istanza
73	Gli apprendisti percepiscono l'indennità di disoccupazione?

Rip. 21 - Formazione professionale italiana

N. atto	Descrizione del caso
422	La cittadina contesta la sua posizione nella graduatoria

Rip. 23 - Sanità

N. atto	Descrizione del caso
81	La signora è assolutamente contraria ad un utilizzo della sua fotografia per una campagna pubblicitaria per la cura
557	Il cittadino aspetta da anni una protesi idonea