

Esito

Il funzionario dell'INPDAP comunicava alla Difesa civica che l'interessata poteva recarsi già il giorno dopo presso la sede dell'INPDAP per stipulare gli atti.

Alcune doglianze hanno riguardato l'**ENEL**, le **Poste italiane**, **Telecom**, **Ferrovie dello Stato** e **Metropolis**. I funzionari locali si sono adoperati per trovare soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi.

Notevoli problemi sono sorti nel settore riguardante i servizi telefonici e internet, telefonia mobile, collegamenti alla rete fissa e collegamenti internet. La sede di Bolzano della Telecom S.p.a. è priva di un direttore responsabile e i cittadini altoatesini di lingua tedesca non trovano all'altro capo della linea un interlocutore con cui comunicare nella loro madrelingua. Sulla base di un accordo potrebbero essere trasferite determinate competenze dall'Autorità di vigilanza al **Comitato provinciale per le comunicazioni**. Sarebbe molto opportuno che ne venisse disposto il trasferimento almeno per quanto riguarda le competenze relative alla vigilanza nel settore servizi telefonici e internet e alla composizione di controversie fra i gestori di società di telecomunicazione e i rispettivi utenti.

Per quanto riguarda l'ente **Poste italiane S.p.A.** è stato segnalato un disservizio, verificatosi in un noto centro turistico in seguito all'assenza per malattia di un portalettere. La posta non veniva più recapitata da giorni e i cittadini e le cittadine dovevano recarsi presso l'ufficio postale per verificare se c'era posta in arrivo. Il fatto che un ente così importante non abbia personale a sufficienza per fare fronte a simili situazioni lascia molto perplessi.

Gran disponibilità, infine, è stata riscontrata nei rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa**, **Sicurezza pubblica** e **Giustizia**, a maggior ragione, in considerazione del fatto che essi non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. Sono state fornite immediatamente informazioni in via informale e risolte pratiche con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, Procura della Repubblica, Tribunale.

Un caso in cui l'interessamento della Difesa civica è stato utile per sbloccare una pratica, è il seguente:

- **Mancato rilascio del permesso di soggiorno**

Descrizione dei fatti

Una cittadina extracomunitaria aveva presentato domanda di rilascio del permesso di soggiorno alla Questura di Foggia. Prima di ottenerne il rilascio si era trasferita a Bolzano. Nel frattempo la Questura di Foggia aveva predisposto il rilascio del permesso di soggiorno. La cittadina extracomunitaria, trovandosi a Bolzano, ne aveva chiesto il rilascio alla Questura di Bolzano, per non dover affrontare un viaggio lungo.

Chiarimenti

La Difesa civica ha chiesto chiarimenti ed è emerso che la Questura di Bolzano si era messa immediatamente in contatto con la Questura di Foggia, chiedendo di inviare il permesso di soggiorno dell'interessata, tuttavia erano state fornite solamente risposte evasive, nonostante i numerosi solleciti. Per questo motivo era stato consigliato all'interessata di recarsi direttamente sul luogo per ritirare il permesso di soggiorno.

Esito

La Difesa civica si è messa direttamente in contatto telefonico con la Questura di Foggia, che ha fornito risposte evasive. A questo punto ha fatto una segnalazione per iscritto, direttamente al Questore di Foggia, che stavolta ha avuto esito favorevole. Il permesso di soggiorno è stato infatti inviato alla Questura di Bolzano che ha così potuto rilasciarlo all'interessata, risparmiandole spese e un lungo viaggio.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata avviata una pratica presso la Difesa civica nell'anno 2006 è di 90 ed è in diminuzione rispetto agli anni scorsi. Dallo schema allegato, si rileva che la diminuzione delle pratiche è da imputare ad un calo generale delle pratiche distribuito sui vari enti.

	2004	2005	2006
Commissariato del Governo	5	12	7
Agenzia delle Entrate	11	17	7
INPS	28	29	17
INPDAP	9	13	6
INAIL	5	5	3
Telecom	12	17	8
Polizia	6	14	9
Altri enti	35	39	33
Totale	111	146	90

Bolzano, 31 marzo 2007

La Difensora civica
della Provincia Autonoma di Bolzano
dott.ssa Burgi Volgger



Allegato 5**Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali**

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo Su 20 regioni italiane, 14 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Calabria, Molise, Puglia e Sicilia non è ancora mai stato eletto un Difensore civico, in Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995. In Sicilia non c'è una legge regionale che prevede l'istituzione del Difensore civico.

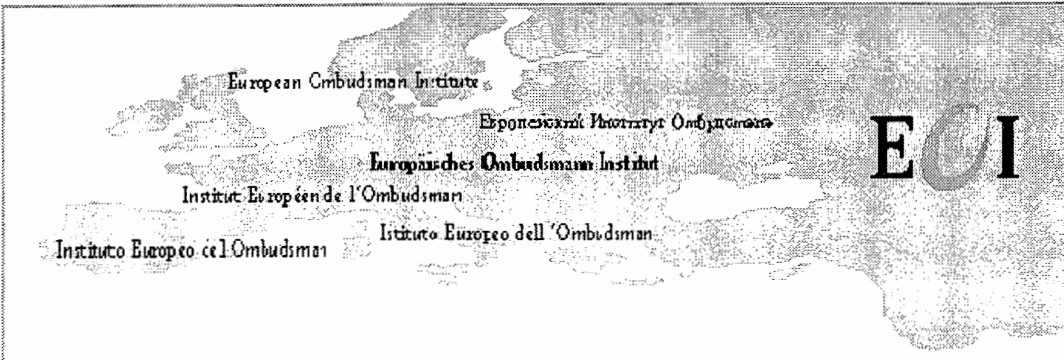
Dal 1994 funziona il Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica. La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Attualmente l'incarico di segretario del Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico Valle d'Aosta, dott.ssa Maria Grazia Vacchina. I Difensori civici Regionali sono:

Regione Abruzzo  NICOLA SISTI  Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila  0862/644802- numero verde 800238180  0862/23194  difensorecivico@regione.abruzzo.it  www.regione.abruzzo.it	Regione Basilicata  SILVANO MICELE  Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza  0971/274564  0971/330960  difensorecivico@regione.basilicata.it  www.consiglio.basilicata.it
Regione Campania  VINCENZO LUCARIELLO  Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli  081/7783111  081/7783837  lucariello@consiglio.regione.campania.it  www.consiglio.regione.campania.it	Regione Emilia Romagna  ANTONIO MARTINO  Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna  051/6396382 - numero verde 800515505  051/6396383  difciv@regione.emilia-romagna.it  www.regione.emilia-romagna.it
Regione Friuli-Venezia Giulia  CATERINA DOLCHER  Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste  040/364130 - 040/3773316  040/3773197  difensore.civico.ts@regione.fvg.it  www.consiglio.regione.fvg.it	Regione Lazio  FELICE MARIA FILOCAMO  Via del Giorgione 18 - 00147 Roma  06/59602014 - 06/59606656  06/65932015  difensore.civico@regione.lazio.it  www.regione.lazio.it

Regione Liguria  ANNAMARIA FAGANELLI  Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova  010/565384 - numero verde 800807067  010/540877  difensore.civico@regione.liguria.it  www.regione.liguria.it	Regione Lombardia  DONATO GIORDANO  Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano  02/67482465 - 02/67482467  02/67482487  difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it  www.consiglio.regione.lombardia.it
Regione Marche  SAMUELE ANIMALI  Corso Stamina 49 - 60100 Ancona  071/2298483  071/2298264 - 071/2298298  difensore.civico@consiglio.marche.it  www.regione.marche.it	Regione Piemonte  FRANCESCO INCANDELA  Piazza Solferino 22 - 10121 Torino  011/5757387 - 011/5757389  011/5757386  difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it  www.consiglioregionale.piemonte.it
Regione Sardegna  DR. NIZZERO  Via Roma 7 - 09125 Cagliari  070/660434 - 070/660435  numero verde 800060160  070/673003  www.consiglio.regione.sardegna.it	Regione Toscana  GIORGIO MORALES  Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  055/2387860 - 055/2387861  numero verde 800018488  055/210230  difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it  www.consiglio.regione.toscana.it
Regione Valle d'Aosta  FLAVIO CURTO  Via Festaz 52 - 11100 Aosta  0165/262214 - 0165/238868  0165/32690  difensore.civico@consiglio.regione.vda.it  www.consiglio.regione.vda.it	Regione Veneto  VITTORIO BOTTOLI  Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre  041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401  numero verde 800294000  041/5042372  dc@consiglioveneto.it  www.difensorecivico.veneto.it
Provincia Autonoma di Bolzano  BURGI VOLGGER  Via Portici 22 - 39100 Bolzano  0471/301155  0471/981229  posta@difesacivica.bz.it  www.difesacivica.bz.it	Provincia Autonoma di Trento  DONATA BORGONOVO RE  Via Mancì/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento  0461/213203 - numero verde 800851026  0461/238989  difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it  www.consiglio.provincia.tn.it

A l l e g a t o 6



European Ombudsman Institute
Ευρωπαϊκό Πρωτότυπο Οmbudsman
Europäisches Ombudsmann Institut
Institut Européen de l'Ombudsman
Istituto Europeo dell'Ombudsman
Istituto Europeo de l'Ombudsman

**Willkommen auf der Homepage des
Europäischen Ombudsmann-Institut**

A-6020 Innsbruck - Tirol/Austria - Salurnerstraße 4/8
Tel: ++43 512 566 910 - Fax: ++43 512 575 971
E-Mail: eoit@tirol.com - <http://www.tirol.com/eoit>

 Deutsch  English  Français  Italiano  Russia  Español

L'Istituto europeo dell'ombudsman

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988.

Presidente: Markus KÄGI, ombudsman del Cantone di Zurigo, Svizzera

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Finlandia, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Jugoslava, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Lussemburgo, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria e, per ultimo, anche l'incaricato per i diritti civili dell'UE è membro dell'Istituto.

Dal 2006 il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano è membro del Consiglio direttivo dell'EOI.

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione a carattere scientifico di interesse comune che si occupa in modo scientifico di questioni relative ai diritti dell'uomo, ai diritti civili e di quelle inerenti l'ombudsman; esso promuove inoltre la ricerca in questo settore e sostiene e diffonde il concetto di ombudsman, così come le Istituzioni dell'ombudsman nazionali ed internazionali e la collaborazione con Istituzioni con finalità simili.

A l l e g a t o 7**Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"****Articolo 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. La presente legge regola 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.

Articolo 2 (Compiti del difensore civico/della difensora civica)

1. Spetta al difensore civico/alla difensora civica seguire, su richiesta informale degli interessati o d'ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo.
2. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il difensore civico/la difensora civica può concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni ai fini dell'assunzione di tale ufficio. Il difensore civico/la difensora civica segnala al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci e ai presidenti delle comunità comprensoriali eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, indicandone le cause e proponendo possibili soluzioni.
- 2-bis. L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfettario che gli enti convenzionati di cui al comma 2 devono corrispondere al Consiglio provinciale per le maggiori spese derivanti dall'espletamento da parte dell'Ufficio del difensore civico del servizio a favore dei predetti enti.(1)
3. Ai fini di un'espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti, il difensore civico/la difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario, conformemente all'articolo 15 della legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33, nonché la tutela dell'ambiente e della natura e gli interessi dei bambini e dei giovani.
4. Il difensore civico/la difensora civica ha il diritto di richiedere pareri.
5. Il difensore civico/la difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

Articolo 3 (Modalità e procedure d'intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica.
Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico/della difensora civica.
2. Il difensore civico/la difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il difensore civico/la difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. 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.
4. 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.
5. Il difensore civico/la difensora civica provinciale è tenuto/a 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 rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.
6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Articolo 4 (Diritto d'informazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al capo del servizio della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 interessati ai reclami, 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 del segreto d'ufficio.

Articolo 5 (Relazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.
2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (Elezione e nomina)

1. Il difensore civico/la difensora civica viene eletto/a dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e nominato/a dal Presidente/dalla Presidente dello stesso; l'elezione viene effettuata a scrutinio segreto e, alla prima e alla seconda votazione, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri. Alla terza votazione è sufficiente la maggioranza assoluta dei consiglieri.
2. Il difensore civico/la difensora civica deve possedere una particolare competenza ed esperienza in campo giuridico ed amministrativo.

Articolo 7 (Incompatibilità)

1. La carica di difensore civico/di difensora civica non è compatibile con quella di:
 - a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;
 - b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;
 - c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle predette amministrazioni.
2. La carica di difensore civico/di difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi commercio o professione.
3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il difensore civico/la difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d'ufficio. 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 o enti.

Articolo 8 (Durata in carica - revoca e disposizioni per la nuova elezione)

1. La durata in carica del difensore civico/della difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il difensore civico/la difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.
2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può revocare la nomina del difensore civico/della difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.
3. Qualora il mandato del difensore civico/della difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.
4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 9 (Doveri del difensore civico/della difensora civica)

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:
 - a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
 - b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.
2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del difensore civico/della difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

1. Per la durata dell'incarico al difensore civico/alla difensora civica spetta l'indennità di funzione prevista per i consiglieri regionali della Regione Trentino-Alto Adige; per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio viene fatto riferimento alle disposizioni vigenti per i consiglieri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

2. Il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano può stipulare a favore del difensore civico/della difensora civica, limitatamente alla durata dell'incarico, una polizza assicurativa di responsabilità civile.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il difensore civico/la difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. 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. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle comunità comprensoriali e dei comuni mettono a disposizione del difensore civico/della difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'ufficio del difensore civico/della difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

2. Al personale trasferito nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è comunque assicurato, in sede di inquadramento, un trattamento economico, tra quelli conseguibili per classi e scatti, di importo pari o immediatamente superiore a quello in godimento.

3. La pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è aumentata nelle singole qualifiche funzionali di un numero di posti pari a quello del personale che viene trasferito e inquadrato ai sensi delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. La conseguente rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.

4. Il ruolo generale del personale dell'amministrazione provinciale viene ridotto di tre posti, da 3.239 a 3.236 posti.

Articolo 13 (Norma finanziaria)

1. Le spese per l'Ufficio del difensore civico/della difensora civica sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ed al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 26 aprile 1980, n. 8.

Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - omissis**Articolo 15 (Disposizione finale)**

1. È abrogata la legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

(1) Il comma 2-bis è stato inserito dall'articolo 4 della L.P. 30 gennaio 1997, n. 1.

La concezione del ruolo della Difesa civica

A questo riguardo desidero citare un passaggio della tesi presentata dal dott. Frederik M. Manké nel febbraio 2002 all'Università di Innsbruck dal titolo "Gli ombudsmen regionali nei paesi europei di lingua tedesca":

„La vera autorevolezza degli ombudsmen risiede nella loro personalità, nella loro abilità di mediazione e nella loro capacità di intrattenere buoni rapporti anche con le autorità provinciali e comunali. L'istituzione dell'ombudsman non mira in primo luogo a esercitare una pressione diretta sull'amministrazione, bensì a impiegare gli strumenti della persuasione e della raccomandazione. In tal modo la maggior parte dei casi si risolve semplicemente con uno scambio diretto, pacato e competente, tra l'ombudsman e i soggetti interessati alla decisione, evitando inutili carteggi. Adottando tale modalità, unica nel suo genere, gli ombudsmen si impegnano a fornire un aiuto rapido e non burocratico ogni qualvolta appaia opportuno, anche al di là delle loro precise competenze.“

La Difensora civica è in primo luogo una **mediatrice** tra il cittadino e la pubblica amministrazione. E' tenuta ad essere imparziale e non deve cercare colpevoli, bensì soluzioni. Al centro della nostra attività, dell'attività della Difesa civica, si collocano le cittadine e i cittadini. E' un loro diritto, sancito dalla legge, rivolgersi a noi con domande, istanze e reclami riguardanti la pubblica amministrazione. Da ciò deriva per legge l'obbligo di esaminare i reclami del cittadino, di informarlo, consigliarlo e di farsi mediatore delle sue richieste.

In sostanza, tre sono i nostri compiti. In primo luogo abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e la nostra attività di controllo, una funzione di **compensazione** tra il cittadino e la pubblica amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante. In secondo luogo, nella nostra attività di controllo e mediazione dobbiamo riconoscere l'autorità degli uffici, **creare fiducia** e mettere in luce i margini discrezionali. Il rapporto tra la Difesa civica e l'amministrazione deve essere improntato al rispetto reciproco e cooperazione, affinché attraverso un confronto corretto si possano trovare soluzioni valide per i cittadini. In terzo luogo abbiamo il compito di **informare** il legislatore e il governo riguardo ai legittimi reclami dei cittadini e di promuovere interventi migliorativi.

La Difensora civica non è un avvocato, non è un giudice di pace e men che meno un pubblico ministero. In quanto mediatrice, essa non deve essere parte in causa, bensì porsi nei confronti di entrambe le parti - il cittadino e la pubblica amministrazione - con il giusto grado di disponibilità e di distacco. Tenendo conto che la Difesa civica non può irrogare sanzioni né imporre a una pubblica autorità la propria interpretazione giuridica, risulta evidente che **l'istituzione vive della propria capacità di convincimento** e che il nostro ruolo è quello di mediatori forniti di una preparazione giuridica.

A completamento degli esistenti strumenti di tutela giuridica la Difesa civica deve offrire, attraverso la propria attività di mediazione, una nuova forma di tutela in cui non vi sono né vincitori e né vinti. **A livello europeo le Difese civiche sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui principale obiettivo consiste nel ristabilire, attraverso un'efficace attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando la comprensione del suo operato.**

A l l e g a t o 9**Lo staff del Difensore civico**

Signora **Karin Raffaelli**, maturità turistico-aziendale a Bolzano, esperienza triennale nel settore vendite e assistenza clienti presso un'azienda privata, dal luglio 2004 segretaria della Difesa civica.

Signora **Annelies Geiser**, diploma dell'Istituto professionale per il commercio, segretaria della Difesa civica dal momento della sua istituzione (aprile 1985) fino al febbraio 1998, dal gennaio 2005 nuovamente impiegata a tempo parziale presso la 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, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Priska Garbin, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di counseling presso l'Istituto internazionale di psicosintesi di Verona, attualmente frequenta i corsi di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Tiziana De Villa, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, consulente amministrativa presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana, responsabile delle pubbliche relazioni dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, tirocinio presso la Difesa dei malati del Land Tirolo a Innsbruck.

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, 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 della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Dott.ssa Julia Dorfmann, master in diritto europeo, studi di giurisprudenza a Innsbruck e Milano, specializzazione post-laurea presso l'Europa-Institut dell'Università di Saarbrücken, praticantato ed esame di Stato per l'iscrizione all'Ordine degli Avvocati, dottorato di ricerca in diritto comunitario all'Università di Innsbruck, mediatrice presso il Centro di mediazione penale della Regione Trentino-Alto Adige, dal luglio 2005 esperta amministrativa in servizio presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Allegato 10

Il nuovo sito internet





La Difesa civica

della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

deutsch | ladin

- Home
- Comproli
- Competenze
- Interlocutori
- Reclami on line
- Orario per il pubblico
- Informazione
- Base normative
- Link

Difesa civica
Via Portici 22
39100 Bolzano
Tel. 0471 301 155
Fax 0471 981 229
posta@difesadivica.bz.it

Benvenuti!

La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.



Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger

Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.

La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.

Orario di apertura al pubblico

09.00 - 12.00
15.00 - 16.30

Attualità

- Orario per il pubblico
- Opuscolo
- Relazioni sull'attività svolta

Un caso per la Difesa civica

Colophon

Consiglio provinciale Comitato provinciale per le comunicazioni Rete Civica

Tracce del sito

Allegato 11

Dolomiten, 14 ottobre 2006

Un caso per la difesa civica

Via Portici 22, 39100 Bolzano
Luisen 22, 39100 Bozen
Parti 22, 39100 Bulsan

post@difescivica.it
post@volksan.it
Tel. 0471 391155 - fax 0471 961239

Dolomiten, 14/10/2006

OGGETTO: DONAZIONE CON CONSEGUENZE TARDIVE?

"Il mio padrino mi ha regalato più di 15 anni fa una piccola casa fatiscante, che ha sempre fatto parte dei beni di famiglia. Per me questa casa finora non è stata molto utile, in quanto ho sempre e soltanto dovuto pagare le relative imposte. Infatti per poterla dare in locazione dovrei ristrutturarla completamente, e non ho il denaro sufficiente per farlo. Detta casa rappresenta una sicurezza per il mio futuro, inoltre ha per me un valore affettivo.

Recentemente il mio padrino è stato ricoverato in una casa di riposo, perché non è più in grado di vivere da solo. L'amministrazione mi ha comunicato che spetta a me la copertura delle spese per il ricovero del mio padrino, perché tanti anni fa ho ricevuto in donazione la suddetta casa. Non mi sembra giusto e vorrei sapere se possono davvero pretendere che io paghi."

La donazione è un negozio giuridico che comporta diritti e doveri per ambedue le parti. Per esempio Lei – che ha fruito della donazione – è tenuto più di tutti gli

...

Un caso per la Difesa civica

Ogni secondo e ogni quarto sabato del mese nelle pagine del quotidiano "Dolomiten" la difensora civica Burgi Volgger si occupa e analizza un caso interessante per le lettrici e i lettori e che nel contempo illustra l'attività della difesa civica.

Caso 1 - 14/10/06: Donazione con conseguenze tardive?



Caso 2 - 28/10/06: Doppio versamento del bollo auto



Caso 3 - 13/11/06: Ricorso amministrativo



Caso 4 - 27/11/06: Procedura per i ricorsi amministrativi



Caso 5 - 11/12/06: Assunzione di cittadini dell'UE negli enti pubblici



Caso 6 - 23/12/06: L'informazione del paziente in ospedale



2007

Caso 7 - 07/01/07: Gite scolastiche a caro prezzo



Caso 8 - 20/01/07: Danni all'autovettura in sosta



Caso 9 - 03/02/07: Licenziamento a causa di liti sul lavoro?



Caso 10 - 17/02/07: Diritto all'uso della madrelingua



Caso 11 - 03/03/07: Accesso agli atti concorsuali

