

# SENATO DELLA REPUBBLICA

XVIII LEGISLATURA

Doc. CXXVIII  
n. 26

## RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DALLA DIFENSORA CIVICA  
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

(Anno 2020)

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

**Presentata dalla Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano**

Comunicata alla Presidenza il 7 luglio 2021



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenida zivica

TÄTIGKEITSBERICHT  
RELAZIONE  
**2020**

TÄTIGKEITSBERICHT 2020  
RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

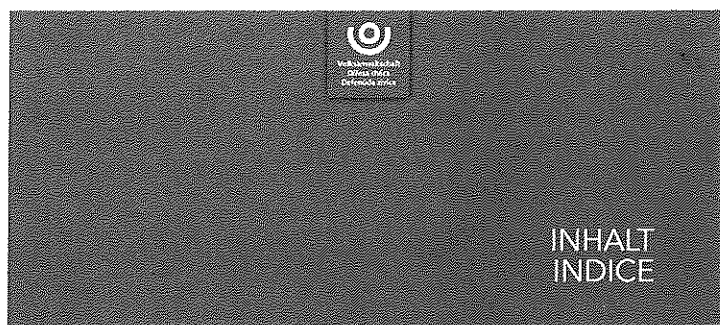
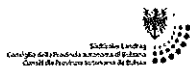
VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL  
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO  
39100 Bozen | Cavoustraße 23/c  
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039  
post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it  
www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it  
PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2021

TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:  
Manuela Agostini

GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:  
Fuchsdesign



Vorwort	5	Premessa	5
1. ALLGEMEINER TEIL		1. PARTE GENERALE	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	8	1.2. Staff della Difesa civica	8
1.3. Das besondere Jahr 2020 und seine Herausforderungen aufgrund der Coronakrise		1.3. Il 2020: un anno particolare, pieno di sfide dovute alla crisi da coronavirus	15
1.4. Institutionelle Kontakte und Zusammenarbeit	21	1.4. Contatti istituzionali e collaborazione	21
1.5. Öffentlichkeitsarbeit	31	1.5. Comunicazione e relazioni pubbliche	31
2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN		2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	41	2.1. Numero di reclami e consulenze	41
2.2. Kontaktaufnahme	43	2.2. Contatti	43
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	45	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	45
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	51	2.4. Dati personali sui ricorrenti	51
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	52	2.5. Dati personali sulla lingua	52
3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET		3. LE ISTANZE DEI CITTADINI - ESEMPI CONCRETI	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	53	3.1. Comuni	53
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	60	3.2. Amministrazione provinciale	60
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	71	3.3. Azienda sanitaria	71
3.4. Andere öffentliche Verwaltungen	78	3.4. Altre amministrazioni pubbliche	78
4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKSANWALTSCHAFT	87	4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA	87



#### VORWORT

**Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!  
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

ein für die Gesellschaft und Politik wahrhaft  
denkwürdiges Jahr 2020 haben wir hinter uns  
gelassen. Es war ein sehr schwieriges Jahr, wel-  
ches auch Südtirol nicht verschont hat.

Trotz aller Widrigkeiten waren wir in der Volks-  
anwaltschaft im Jahr 2020 für die Südtiroler  
Bürgerinnen und Bürger immer erreichbar und  
konnten in vielen schwierigen Situationen wei-  
terhelfen und wichtige Informationen erteilen.

Viele Beschwerden, die die Bürger vorbrachten  
standen im direkten Zusammenhang mit den  
zahlreichen Einschränkungen der Grundfreihei-  
ten und der Maßnahmen zur Bekämpfung von  
Covid 19.

Nach Abschluss dieses Jahres bin ich sehr  
dankbar, dass trotz aller widrigen Umstände die  
konstruktive Zusammenarbeit und das lösungs-  
orientierte Miteinander mit den Verwaltungen  
fortgeführt werden konnte, immer im Sinne der  
Anliegen der Bürgerinnen und Bürger Südtirols.

#### PREMESSA

**Egregio Presidente,  
gentili Consiglieri e Consiglieri,**

l'anno 2021 è stato un anno davvero memora-  
bile sia per la società che per la politica. È stato  
un anno decisamente difficile, che di certo non  
ha risparmiato neanche l'Alto Adige.

Nonostante le avversità, nel 2020 l'Ufficio della  
Difesa civica è stato comunque sempre accessi-  
bile per le cittadine e i cittadini dell'Alto Adige  
ed è stato in grado di aiutare e fornire informa-  
zioni importanti in molte situazioni difficili.

Molti dei reclami che ci sono giunti erano diret-  
tamente correlati alle numerose restrizioni delle  
libertà fondamentali e alle misure adottate per  
contrastare la pandemia di Covid 19.

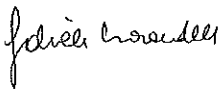
A conclusione di quest'anno sono molto grata  
di aver potuto proseguire malgrado tutto una  
costruttiva collaborazione con le varie ammini-  
strazioni sempre orientata a individuare solu-  
zioni nell'interesse delle cittadine e dei cittadini  
dell'Alto Adige.

Ich hoffe sehr, dass im anstehenden Jahr 2021 verschiedene nun aufgeschobene Projekte realisiert werden können und es wieder vermehrt möglich sein wird in persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern und den Vertretern der Verwaltungen zu treten. Durch einen direkten persönlichen Austausch kann sehr oft vielmehr erreicht werden, als in förmlichen Schreiben oder in Videokonferenzen möglich ist.

Ich hoffe, meine Ausführungen finden Ihr Interesse und ich freue mich auf ihre Anregungen und auf zahlreiche Gespräche und Diskussionen zu diesem Bericht.

Bozen, im Mai 2021

Ihre



Dr. Dott.ssa Gabriele Morandelli

Spero vivamente che nel 2021 si possano realizzare i vari progetti ora rinviati e che sia nuovamente possibile instaurare contatti "in presenza" con le cittadine e i cittadini e con i rappresentanti delle amministrazioni. Il confronto diretto con le persone risulta spesso molto più fruttuoso rispetto allo scambio di corrispondenza o agli incontri in videoconferenza.

Auspicio che quanto esposto possa suscitare il Vostro interesse, sarò lieta se vorrete arricchirmi con i Vostri suggerimenti e se questa relazione stimolerà numerosi momenti di confronto e discussione.

Bolzano, maggio 2021



#### 1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 35 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird nun von einem neuen Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom. Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigs-

#### 1.1 MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben oltre di 35 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla nuova legge provinciale del 9 ottobre 2020, n. 11.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensore civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione. Essa può anche attivarsi proprio quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensore civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensore civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.

A suggello di tale condizione l'elezione deve



tes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

Im neuen Art. 15 des Landesgesetzes Nr. 11/2020 betreffend die Aufgaben und Funktionen werden auch erstmals alle Zuständigkeiten der Volksanwältin, die auch in anderen Staats-Regional oder Landesgesetzen angeführt sind, erwähnt und zusammengefasst.

Hierbei handelt es sich um folgende Artikel und Gesetze:

Art. 2 des Gesetzes Nr. 24 vom 8. März 2017 betreffend die Zuständigkeiten als Patientenanwalt

Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 betreffend die Zuständigkeiten gegenüber staatlichen Verwaltungen mit Sitz in Südtirol

Art. 14 des Dekretes des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 betreffend die Vertretungsbefugnis in der Schlichtungsstelle in Arzthaltungsfragen

Art. 17 des Regionalgesetzes Nr. 2 vom 3. Mai 2018 betreffend die Zuständigkeiten für örtliche Körperschaften

Hinsichtlich der Zuständigkeiten zur Ausübung des Rechtes auf Zugang zu Akten und Dokumenten sind folgende Gesetze ausschlaggebend:

Gesetz Nr. 241 vom 7. August 1990

GvD Nr. 33 vom 14. März 2013

Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993

avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

Nel nuovo articolo 15 della Legge Provinciale n. 11/2020 riguardante i compiti e le funzioni, vengono menzionate e riassunte per la prima volta tutte le competenze del difensore civico menzionate in altre leggi statali regionali o provinciali.

Si tratta dei seguenti articoli e leggi:

art. 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017 riguardante le competenze come garante della salute art. 16 della legge n. 127 del 15 maggio 1997

concernente le competenze nei confronti delle amministrazioni statali con sede in Alto Adige art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007 riguardante i poteri di rappresentanza nella commissione di conciliazione in materia di responsabilità medica

art. 17 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 relativa alle competenze degli enti locali Per quanto riguarda le competenze per a atti esercitare il diritto di accesso e documenti sono decisive le seguenti leggi:

Legge n. 241 del 7 agosto 1990

Decreto legge n. 33 del 14 marzo 2013

Legge provinciale n. 17 del 22 ottobre 1993

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### RA Dr. Gabriele Morandell

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindegesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von sechs Experten und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.



## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### Avv. Gabriele Morandell

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vice-segretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da sei esperti amministrativi e da due collaboratrici in segreteria.



**Dr. Verena Crazzolara**

Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.



**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, diploma di mediatrice.

**Dr. Priska Garbin**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Ausbildung im Mediationsbereich.



**Dott.ssa Priska Garbin**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso di mediazione.

**Dr. Tiziana De Villa**

Italianische Muttersprache, Aufträge für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.



**Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana o presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica.

**Dr. Vera Trontl**

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.



**Dott.ssa Vera Trontl**

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 di Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Dr. Peter Kinzner**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindegemeinsekretär, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe-Wirtschaft und Finanzen-Ökonomatsdienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methodo), seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft tätig.



**Dott. Peter Kinzner**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, corso universitario in management di progetti e processi, Ispettore Amministrativo presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (Dirigente Amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, Capo Ripartizione della ripartizione acquisti-economico finanziario-servizi economici presso Il Comprensorio Sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future), dal luglio 2017 lavora presso la difesa civica.

**Dr. Rayara Demetz**

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck, mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen.



**Dott.ssa Rayara Demetz**

Madrelingua ladina, studi di giurisprudenza ad Innsbruck, praticantato durante il periodo di studi nell'ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma ed Erasmus a Strasburgo. Conoscenza delle lingue tedesco, italiano, inglese, portoghese e francese. Adempimento pratica forense in uno studio legale a Bolzano.

**Annelies Geiser (Sekretariat)**  
Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft.



**Annelies Geiser (segreteria)**  
Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica.

**Claudia Walz (Sekretariat)**  
Matura, mehrjährige In- und Auslandsferfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.



**Claudia Walz (segreteria)**  
Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.  
Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 - 12 e 14 - 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.  
Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

**Praktikum der Studenten der Universität Innsbruck der Einrichtung für Italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft**  
Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktikas zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold Franzens Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungsprakti-

**Praticantato presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck**  
Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo

kum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können.  
Im Jahr 2020 hat eine Studentin wieder diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet. Er konnte die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalaugenscheinen begleiten und so sein theoretisches Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.  
Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich weiter fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick vom einfachen Bürger auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger aufgebracht werden kann.

presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.  
Nel 2020 una studentessa ha colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale ha avuto modo di dare anche un prezioso contributo all'attività dell'Ufficio, assistendo la Difensora civica in occasione delle udienze e di vari appuntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro nozioni giuridiche ai casi concreti.  
Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i giovani partecipanti a portare con sé nel loro futuro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sguardo del semplice cittadino e, quindi, di comprenderne molto meglio i comportamenti.



Lisa Wierer

**Sprechtage**

Die Sprechtage bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.  
Im Jahr 2020 waren insgesamt 139 Sprechtage geplant. Jedoch konnten aufgrund der Coronapandemie nur 65 Sprechtage mit entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen auch abgehalten werden.

**Giorni di udienza**

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.  
Nel 2020 erano previste 139 giornate di consultazione. Tuttavia, a causa della pandemia hanno potuto essere tenuti con misure precauzionali solo 65 giorni di udienza.





Neben den üblichen und bekannten Sprechtagen wurde auf Wunsch der Bürgerinnen und Bürger auch im Jahr 2020 die Sprechtage in St. Martin im Passeiertal weiterhin angeboten und zudem hatten wir das Angebot an Sprechtagen im Krankenhaus in Innichen und im Krankenhaus in Schlanders erweitert.

Aufgrund der Pandemie und der entsprechenden Einschränkungen war es uns jedoch leider nicht möglich diese Sprechtage auch effektiv abzuhalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten natürlich auch unzählige Vorgespräche in den Büros in Bozen sowie tausende telefonische Anfragen.

Auch hier mußten wir im letzten Jahr viel umplanen und Bürger konnten nur mehr nach telefonischer Voranmeldung zur Sprechstunde kommen.

Sehr viele Bürger wählten gerade aufgrund der Pandemie auch andere Kanäle um mit der Volksanwaltschaft in Kontakt zu treten. Telefonische Kontaktaufnahme, Nachrichten über Whatsapp oder über Facebookmessenger oder auch Videoanrufe waren gute alternative Möglichkeiten um das Anliegen vorzubringen ohne in direkten Kontakt mit der Volksanwältin oder den Mitarbeiter/innen zu treten.

Accanto alle consuete udienze sono state offerte, su richiesta dei cittadini nell'anno 2020, anche ulteriori udienze a San Martino in Passiria e abbiamo anche ampliato l'offerta con giornate di udienza nell'ospedale di San Candido e nell'ospedale di Silandro.

A causa della pandemia e delle misure di restrizione, tuttavia non ci è stato purtroppo possibile tenere efficacemente queste giornate.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

Anche qui abbiamo dovuto riprogrammare molto nell'anno scorso, e i cittadini potevano venire in ufficio solo dopo aver preso un appuntamento.

A causa della pandemia, molti cittadini hanno anche scelto altre possibilità per contattare la difesa civica. Il contatto telefonico, i messaggi via Whats-app o Facebook messenger o anche le videochiamate erano buone alternative per contattare l'ufficio senza dover prendere contatto diretto con la difensora civica o i collaboratori.

### 1.3. DAS BESONDERE JAHR 2020 UND SEINE HERAUSFORDERUNGEN AUFGRUND DER CORONAKRISE

Das Jahr 2020 hatte auch für die Volksanwaltschaft einiges an Herausforderungen zu bieten. Begonnen hat das Jahr 2020 eigentlich recht ruhig bis dann Ende Februar die Pandemie auch über Südtirol hereinbrach.

Diese Pandemie hat das Leben vieler Südtirolerinnen und Südtiroler auf den Kopf gestellt und brachte gleichzeitig für die Volksanwaltschaft viele neue Beschwerden und Themenschwerpunkte mit sich.

Auch die Rahmenbedingungen unter denen die Volksanwaltschaft arbeiten mußte, veränderten sich schlagartig, da viele Monate im Jahr die gewohnten Sprechtage nicht möglich waren und persönliche Aussprachen und Gespräche auf ein Minimum reduziert werden mußten.

Auch wichtige Lokalausweise und Aussprachen mit Vertretern der öffentlichen Verwaltungen konnten im Jahr 2020 nur begrenzt durchgeführt werden.

Den Bürgerinnen und Bürgern war es jedoch auch in diesen Krisenzeiten immer möglich, schnell und unkompliziert Kontakt mit der Volksanwaltschaft aufzunehmen.

Viele Gespräche wurden telefonisch erledigt, aber auch Videoanrufe, Nachrichten über Whatsapp oder auch über die Messengerdienste wurden von den Bürgern als Alternative gut genutzt.

Dabei war es immer ein Anliegen der Volksanwältin, dass jeder Bürger zeitnah eine korrekte und umfangreiche Auskunft erhält und er so weit als möglich unterstützt wird.

Die Schwerpunkte der Beschwerden in Zusammenhang mit der Coronapandemie können folgendermaßen aufgeteilt werden:

### 1.3. IL 2020: UN ANNO PARTICOLARE, PIENO DI SFIDE DOVUTE ALLA CRISI DA CORONAVIRUS

L'anno 2020 ha posto anche la Difesa civica di fronte a una serie di sfide. L'inizio del 2020 è stato di per sé abbastanza tranquillo fino a quando, a fine febbraio, la pandemia ha colpito anche l'Alto Adige.

Questa pandemia ha sconvolto la vita di molti altoatesini e, nel contempo, ha posto la Difesa civica di fronte a numerosi nuovi reclami e nuove priorità.

Anche il contesto lavorativo della Difesa civica ha subito un repentino mutamento perché per molti mesi non è stato possibile tenere le abituali udienze e i confronti e gli incontri in presenza sono stati ridotti al minimo.

Anche importanti sopralluoghi e incontri con rappresentanti delle pubbliche amministrazioni si sono potuti svolgere solo in numero limitato.

Tuttavia, anche in questo tempo di crisi, i cittadini hanno sempre avuto la possibilità di contattare la Difesa civica in modo rapido e semplice.

Molti colloqui sono avvenuti per via telefonica, e in alternativa i cittadini hanno utilizzato al meglio anche videochiamate, messaggi Whatsapp e servizi di messaggistica.

La Difensora civica si è sempre impegnata a fornire in tempo utile a tutti i cittadini informazioni concrete e complete e, per quanto possibile, anche supporto.

I principali temi affrontati nei reclami connessi alla pandemia si possono così raggruppare:

	geplant presenze	ausgeführt effettuate	durchgeführt svolte	
Brixen/Bressanone	21	8	13	SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA
Brunek/Brunico	21	8	13	
Meran/Merano	21	11	10	
Schlanders/Silandro	11	6	5	
Sterzing/Vipiteno	6	3	3	
Ladinische Täler/Valli ladine	12	7	5	
St. Martin in P. / San Martino in P.	4	3	1	
Neumarkt/Egna	6	4	2	
Brixen Krankenhaus/Ospedale di Bressanone	11	7	4	
Brunek Krankenhaus/Ospedale di Brunico	10	5	5	
Meran Krankenhaus/Ospedale di Merano	10	6	4	
Innichen Krankenhaus/Ospedale di San candido	3	3	0	
Schlanders Krankenhaus/Ospedale di Silandro	3	3	0	
Insgesamt/Totale	139	74	65	



### Grundrechte

Ein großes Problem für viele Bürger stellte die Einschränkung der demokratischen Grundrechte dar. Vor allem in den Monaten März, April und Mai, aber auch erneut im November und Dezember wurden die Grundrechte eines jeden Bürgers enorm eingeschränkt, wobei die Notwendigkeit verschiedener Maßnahmen von vielen Bürgern nicht nachvollzogen werden konnte.

Je länger diese Einschränkungen dauerten, umso schwieriger wurde es für die Südtiroler Bürger, diese Einschränkungen auch mitzutragen und zu verstehen.

Da gab es z. B. Strafen für einen Spaziergang alleine im Wald, wenn man vom Wohnsitz mehr als 100 m entfernt war, oder bereits wenn ein Bürger auf einer öffentlichen Fläche getroffen wurde.

Nicht nachvollziehbar waren etliche Einschränkungen der Freiheit, wie jene mit welchen es den Arbeitern unmöglich gemacht wurde, eine warme Mahlzeit zu Mittag einzunehmen oder jene, wo es auch verboten wurde alleine in der Zweitwohnung nach dem Rechten zu sehen.

Die Liste an unverständlichen und immer neuen Einschränkungen der Grundrechte ist lang und führte dazu, dass viele Bürgerinnen und Bürger über die Maßnahmen mit Kopfschütteln und auch Wut reagierten.

Vielleicht könnte es uns doch gelingen in Zukunft den Blickwinkel von der Sicht der reinen Pandemiebekämpfung hin zu einer ausgewogeneren Abwägung aller Grundrechte zu schärfen, und insbesondere die Einschränkung der persönlichen Freiheitsrechte abwägen. Bei letztgenannten geht es schließlich um das wichtigste Grundrecht der Menschheit. In der Tat ist es ja so: wo liegt der konkrete Unterschied in Bezug auf das Infektionsgeschehen, wenn sich eine Person unter Einhaltung der sog. A-H-A-

### Diritti fondamentali

La restrizione dei diritti democratici fondamentali ha rappresentato un grande problema per molte persone. Soprattutto nei mesi di marzo, aprile e maggio e poi nuovamente a novembre e dicembre abbiamo assistito a una enorme limitazione dei diritti fondamentali dei cittadini, spesso incapaci di comprendere la necessità delle varie misure restrittive.

Quanto più a lungo si protraggono tali restrizioni, tanto più difficile risultava ai cittadini dell'Alto Adige dividerle e comprenderle.

È accaduto ad esempio che siano state sanzionate delle persone sorprese a fare una passeggiata nel bosco, da sole, a più di 100 m di distanza dalla loro abitazione o semplicemente in un'area pubblica.

Quanto mai incomprensibili sono apparse determinate restrizioni della libertà personale come ad esempio il divieto per i lavoratori di consumare un pasto caldo a pranzo o quello di recarsi da soli nella seconda casa per un controllo.

L'elenco delle sempre nuove e incomprensibili restrizioni dei diritti fondamentali è lungo e ha fatto sì che molti cittadini abbiano reagito con scetticismo e anche con rabbia.

Forse in futuro saremo in grado di distogliere lo sguardo dalla mera lotta alla pandemia e ponderare in un'ottica diversa e più equilibrata la restrizione dei vari diritti fondamentali, soprattutto la restrizione della libertà personale, che in definitiva è il diritto fondamentale più importante dell'umanità. Chiediamoci in effetti dove stia la differenza concreta ai fini del contagio, se una persona si reca da sola nella seconda casa, fa un'escursione o altro rispettando le regole sul distan-

Regeln alleine in Südtirol zur Zweitwohnung bewegt, eine Wanderung unternimmt, usw.?

### Gesetze und Verordnungen

Ein weiteres Problem stellte die Flut an Gesetzesdekretten und Verordnungen dar. Für einen einfachen Bürger war es schier unmöglich auf dem Laufenden zu bleiben und zu verstehen was erlaubt und was verboten war. Zudem gab es eine Reihe von unklaren Bestimmungen, die es im Detail auch immer wieder zu klären gab.

In den Medien verfolgten die Bürger die Maßnahmen die europaweit getroffen wurden, sowie auch die staatlichen und die lokalen Maßnahmen des Landeshauptmannes. In der Flut an Informationen, Geboten und Verboten sahen sich die Bürger oft außerstande zu verstehen, welche Maßnahme nun in Südtirol angewandt wird.

Nicht zuletzt gab es auch immer wieder Unklarheiten hinsichtlich der Ausreise nach Österreich und der Einreise nach Italien. Bürgerinnen und Bürger wurden an der Grenze nach Österreich abgewiesen, obwohl sie sich im Vorfeld eigentlich ausreichend über die Situation informiert hatten. Von diesen Schwierigkeiten betroffen waren in erster Linie die Südtiroler Studenten im Ausland, die sehr vieles auf sich nehmen mußten um zu Prüfungsterminen an ihren Studienort zu gelangen.

### Verwaltungsstrafen

Ein großes Problem stellten die zahlreichen Kontrollen und Strafen hinsichtlich der genauen Einhaltung der Coronavorschriften dar. Gemäß Art. 4 des L.D. Nr. 19 vom 25.3.2020 wird bei Übertretung einer entsprechenden Vorschrift eine Strafe von 400 Euro bis 1000 Euro verhängt. Wenn nun die Strafe innerhalb von 30 Tagen bezahlt wird, gibt es nochmals eine Reduzierung von 30 %, womit der Betrag auf 280

ziamento, l'igiene delle mani e l'utilizzo delle mascherine?

### Leggi e regolamenti

Un altro problema è stato quello causato dall'imponente produzione di decreti legge e regolamenti: per un comune cittadino era pressoché impossibile tenersi aggiornato e capire cosa si poteva fare e cosa no. Inoltre sono state emanate una serie di disposizioni poco chiare, i cui dettagli è stato necessario chiarire di volta in volta.

Nei media venivano riportate le misure adottate a livello europeo e nazionale, come pure quelle emanate a livello locale dal Presidente della Provincia. In tutto questo marasma di informazioni, ordinanze e divieti i cittadini spesso non riuscivano a capire quali tra i vari provvedimenti avrebbero trovato applicazione in provincia di Bolzano.

Non da ultimo segnalò anche la costante confusione circa le regole per l'ingresso in Austria e in Italia, con cittadini che si sono visti respingere al confine italo-austriaco nonostante si fossero informati con adeguato anticipo e in modo esaustivo circa la situazione. A dover affrontare queste difficoltà sono stati innanzitutto gli studenti altoatesini che studiano all'estero, costretti ad affrontare diversi ostacoli per poter sostenere gli esami presso le rispettive sedi universitarie.

### Sanzioni amministrative

Anche i numerosi controlli e le sanzioni volte a garantire il rigoroso rispetto delle misure di contenimento del coronavirus hanno creato gravi problemi. L'art. 4 del decreto legge 25 marzo 2020, n. 19 ha introdotto in caso di violazione delle disposizioni una sanzione da 400 a 1000 euro, ridotta del 30 % se la sanzione viene pagata entro 30 giorni, il che riduce l'importo a 280 euro, una somma che per tante persone



Euro sinkt, was jedoch immer noch sehr hoch ist und viele Bürger um sehr viel Geld bringt. Diese sehr hohen Strafen wurden vor allem dann als „Schikane“ empfunden, wenn sie verhängt wurden, weil der Mundschutz nicht richtig saß oder auch weil der Abstand nicht korrekt eingehalten wurde.

Weiters werden diese sehr hohen Strafen von den Bürgern als ausgesprochene „Schikane“ empfunden, da viele die Meinung vertreten, dass ein einfacher Hinweis sicherlich auch genügen würde.

#### Sanitätsbetrieb und Quarantänemaßnahmen:

Sehr viele Beschwerden gab es im Bereich des Sanitätsbetriebes. Diesem wird von sehr vielen Bürgern unorganisiertes Vorgehen und ständige Überforderung vorgeworfen. Sehr viele Bürger die an Corona erkrankten, warteten vergeblich auf eine Quarantänemaßnahme. Der Sanitätsbetrieb war für die Bürger telefonisch nicht erreichbar. Auch E-Mails an die in der Maßnahme angeführten Adresse, blieben unbeantwortet. Sehr viele Bürger waren in dieser Situation wirklich sehr verzweifelt.

Auch die Internetseite des Sanitätsbetriebes wurde nur schleppend bis gar nicht mit den relevanten Coronathemen ergänzt. Dadurch fehlten den Bürgern bis Ende des Jahres schlichtweg wichtige Informationen zu den Quarantänemaßnahmen, als auch zu Coronaausschüssen/Stationen usw. in den Krankenhäusern.

Grundsätzlich werfen viele Bürger dem Verwaltungsapparat im Sanitätsbetrieb ein überaus schlechtes Krisenmanagement vor!

resta comunque ancora molto elevata.

Queste ingenti sanzioni sono state percepite come un „accanimento“ soprattutto quando venivano comminate perché la mascherina non era indossata nel modo corretto o perché non era stato rispettato il distanziamento.

Inoltre molte persone sono convinte che per arrivare a far rispettare le norme sarebbe bastato un semplice avvertimento senza ricorrere a queste multe salatissime, e questo è un ulteriore motivo per cui i cittadini hanno percepito le sanzioni come un vero e proprio „accanimento“.

#### Azienda sanitaria e misure di quarantena

Moltissimi sono stati i reclami riguardanti l'Azienda sanitaria. Numerosi cittadini hanno lamentato un sistema disorganizzato e sotto costante pressione. Moltissimi malati di coronavirus hanno atteso invano un provvedimento di quarantena. L'Azienda sanitaria non era reperibile telefonicamente e anche le mail spedite all'indirizzo indicato nel provvedimento rimanevano senza risposta. In questa situazione molti cittadini erano veramente disperati.

Anche il sito web dell'Azienda sanitaria veniva aggiornato a rilente e in maniera del tutto lacunosa in merito alle principali questioni legate al coronavirus. Ciò ha fatto sì fino a fine anno siano mancate ai cittadini informazioni importanti circa la quarantena, i reparti covid negli ospedali ecc.

In definitiva molti cittadini hanno accusato l'apparato amministrativo dell'Azienda sanitaria di una pessima gestione della crisi!

#### Öffentliche Verwaltung

Eine Kontaktaufnahme mit den öffentlichen Verwaltungen war in diesen Krisenzeiten für die Bürger auch nicht einfach.

Viele, für den Bürger sehr wichtige Anlaufstellen hielten geschlossen und waren nur sehr schwer erreichbar.

Zudem verzögerten sich aufgrund der Krise sehr viele Verwaltungsverfahren um weitere Monate.

Schwierig für die Bürger war der Zugang zu den Sozialsprengeln, welche ja eigentlich eine sehr wichtige Kontaktstelle für die Bürger darstellen. Sehr viele Sprengel arbeiteten nur nach Terminvereinbarung, wobei es für die Bürger extrem schwierig war, überhaupt einen solchen Termin zu erhalten.

Andere Verwaltungen, wie das Führerscheinamt vergaben persönliche Termine nur, wenn ein Bürger über SPiD eine entsprechende schriftliche Anfrage stellte. Manche Tätigkeiten, so wie auch die Zweisprachigkeitprüfungen waren im Jahr 2020 für den größten Zeitraum einfach ausgesetzt. Über eine große Zeitspanne war es gar nicht möglich, die Prüfungen abzulegen und auch alternative Möglichkeiten wurden nicht angeboten.

Die bereits oft sehr langen Bearbeitungszeiten von Anträgen um Wohnbauförderung, von Einstufungen der Zivilinvalidität und vieles mehr, verlängerten sich aufgrund der Ausnahmesituation im Jahr 2020 nochmals um viele Monate. Für viele Bürger waren diese zusätzlichen Wartezeiten nicht verständlich, da es ja allen Mitarbeitern des öffentlichen Dienstes weiterhin möglich war, ihre Arbeit zu verrichten.

#### Pubblica amministrazione

In questo periodo di crisi anche l'accesso alle pubbliche amministrazioni da parte dei cittadini non è stato facile.

Molti sportelli e uffici importanti sono rimasti chiusi e per gli utenti è stato molto difficile contattarli.

La crisi pandemica ha inoltre ritardato di diversi mesi la definizione di numerosi procedimenti amministrativi.

Grandi difficoltà si sono registrate anche per l'accesso ai distretti sociali, che di fatto sono un punto di contatto molto importante per i cittadini. Numerosi distretti ricorrevano solo su appuntamento, che tra l'altro era estremamente difficile riuscire a fissare.

Altre amministrazioni, come per esempio l'Ufficio patenti, fissavano appuntamenti personali solo su richiesta scritta tramite SPiD. Per quasi tutto il 2020 alcune attività sono state sospese tout court, come nel caso degli esami di blin-guismo: a lungo non è stato possibile sostenere esami né sono state offerte possibilità alternative.

I tempi di elaborazione delle richieste di agevolazione per l'edilizia abitativa, di classificazione dell'invalidità civile ecc., di per sé già molto lunghi, nel 2020 si sono ulteriormente protratti di molti mesi a causa dell'emergenza sanitaria. Molte persone hanno trovato incomprensibili questi ulteriori tempi di attesa visto che tutti i dipendenti pubblici hanno continuato a prestare regolarmente servizio.

#### Seniorenwohnheime:

Im Bereich der Besuchsrechte in den Seniorenwohnheimen gab es im Jahr 2020 sehr viele Beschwerden und Nachfragen.

Viele Seniorenwohnheime hielten, aufgrund von Coronaerkrankungen der Heimbewohner, die Strukturen über Monate geschlossen. Besuche der Heimbewohner durch die Angehörigen wurden über Monate nicht zugelassen oder waren nur sehr eingeschränkt möglich, was für die Bewohner natürlich zu einer sehr großen Vereinsamung führte und die Angehörigen zum Verzweifeln brachte.

Hier wünschten sich die Angehörigen oft alternative Möglichkeiten ihren Vater oder ihre Mutter zu sehen. Einige Strukturen versuchten geeignete Lösung zu finden, andere jedoch zeigten schlichtweg kein Entgegenkommen und ließen auch keine Diskussion zu.

#### Residenze per anziani:

Nel 2020 sono pervenuti numerosi reclami e richieste di informazioni circa il diritto di visita nelle residenze per anziani.

Molte residenze per anziani, in presenza di ospiti colpiti dal covid, hanno chiuso le loro strutture per mesi e mesi vietando – o consentendo solo in misura molto limitata – le visite da parte dei familiari, il che ovviamente ha comportato una grande solitudine per gli ospiti e creato grande angoscia ai familiari.

I familiari avrebbero auspicato la ricerca di modalità alternative per far visita ad esempio al papà o alla mamma. Alcune strutture hanno cercato di trovare soluzioni adeguate, ma altre invece non hanno mostrato nessuna disponibilità né apertura al dialogo.

## 1.4. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

### Austausch mit verschiedenen Einrichtungen und Projekte

#### Landesverwaltung

Bereits Anfang Januar 2020 hatte die Volksanwältin eine Aussprache mit dem Landesrat, Herrn Philipp Achamer zu verschiedenen Gesetzestexten und Abänderungsvorschlägen, welche immer wieder Thema in den Bürgersprechstunden waren. Es ging vor allem um fehlende Informationen beim Ansuchen um Hochschulstipendien und um die entsprechenden Strafen bei unrechtmäßiger Inanspruchnahme gemäß Artikel 2/bis des Landesgesetzes Nr. 17/93.

Im Laufe des Jahres gab es zudem auch zahlreiche Treffen und Aussprachen mit Abteilungs- und Amtsdirektoren zu den verschiedensten Problemen und Schwierigkeiten der Bürgerinnen und Bürger.

#### Gemeinden - Bezirksgemeinschaften

Informativ war vor allem ein Besuch im Sozialsprengel Meran, bei welchem die Leiterin Frau Dr. Paola Santoro, die verschiedenen Dienste und Mitarbeiter des Sprengels und deren Aufgabenbereiche, sowie die Schwierigkeiten des Sprengels ausführlich vorstellte.

Interessant und erwähnenswert war auch der Austausch mit dem Datenschutzbeauftragten von 106 Südtiroler Gemeinden, Herrn Dr. Paolo Recla. Auch dieser ist der Überzeugung, dass Veröffentlichungen der Gemeinden im Internet, auch nach der gesetzlichen 10-tägigen Veröffentlichungsfrist, einsehbar bleiben sollten.

#### Tiroler Patientenanzwaltschaft

Sehr intensiv war im Jahr 2020 auch der Austausch mit dem Tiroler Patientenanwalt, Herrn Mag. Birger Rudisch. Dieser nahm als Referent auch an der Tagung „Fehlerkultur in der Medizin“ teil und erzählte von seinen Erfahrungen in diesem Bereich. Gemeinsam mit der Euregio

## 1.4. CONTATTI ISTITUZIONALI

### Scambi con varie istituzioni e progetti

#### Amministrazione provinciale

Già all'inizio di gennaio 2020 la Difensora civica ha avuto modo di confrontarsi con l'assessore provinciale Philipp Achammer su vari testi di legge e proposte di modifica che sono stati spesso argomento di discussione nelle udienze con i cittadini. Le principali questioni riguardavano la mancanza di informazioni sulle modalità di richiesta delle borse di studio universitarie e le sanzioni comminate per l'irregolare fruizione delle stesse ai sensi dell'art. 2 bis della legge provinciale n. 17/1993.

Nel corso dell'anno ci sono stati anche numerosi contatti e incontri con singoli direttori di ripartizione e direttori d'ufficio per discutere svariati problemi e difficoltà segnalati dai cittadini.

#### Comuni - Comunità comprensoriali

Particolarmente utile è stata la visita al Distretto sociale di Merano, nel corso della quale la responsabile dott.ssa Paola Santoro ha presentato i vari servizi e i collaboratori, con le rispettive competenze, soffermandosi poi nel dettaglio sulle difficoltà del Distretto.

Da ricordare anche l'interessante confronto con il Responsabile della Protezione dei Dati personali dei 106 Comuni altoatesini, dott. Paolo Recla, il quale si dice pure lui convinto che gli atti pubblicati dai Comuni su internet debbano rimanere accessibili anche dopo la scadenza dei 10 giorni previsti per legge.

#### Il Garante per i diritti del malato del Land Tirolo

Nel 2020 c'è stato un intenso scambio con il Garante per i diritti del malato del Land Tirolo Mag. Birger Rudisch, che tra l'altro ha partecipato come relatore al convegno „La cultura dell'errore in medicina“ condividendo le proprie esperienze in questo settore. La Difensora civica



und der Tiroler Patientenrechtschutz organisiert die Volksanwältin auch eine Tagung aller Österreichischen Patientenanwälte in Bozen, welche jedoch kurzfristig aufgrund der Coronapandemie auf unbestimmte Zeit verschoben werden musste.

**Südtiroler Seniorenwohnheime**

Wichtig waren im Jahr 2020 auch die zahlreichen Besuche und Treffen mit Direktoren, Präsidenten und ärztlichen Bezugspersonen verschiedener Südtiroler Seniorenwohnheime. Bei diesen Treffen ging es vor allem um die Besuchsrechte der Angehörigen und um die Modalitäten, wie diese Besuche unter Sicherheitsauflagen, trotz Corona, möglich sein können. Im Rahmen dieser Diskussionen fand auch ein Treffen mit dem Oberstaatsanwalt am Landesgericht Bozen, Herrn Dr. Giancarlo Bramante statt. Hierbei ging es um die strafrechtliche Verantwortung von ärztlichen Leitern, Direktoren und Präsidenten von Seniorenwohnheimen hinsichtlich der Verbreitung einer Pandemie, gemäß Art.452 des Strafgesetzbuches und es wurde versucht, etwas Klarheit für die Betroffenen zu schaffen.

**Verelne und Verbände**

Die Volksanwältin stand auch, wie in den vorherigen Jahren, immer im regen Austausch mit dem Dachverband für Soziales und Gesundheit. Sie nahm an dessen Generalversammlung, als auch an der vom Dachverband organisierten Armutstagung in Bozen teil.

Seit letztem Jahr hat die Südtiroler Verbraucherzentrale eine neue Direktorin, Frau Gundel Bauhofer. In einem Treffen mit der Volksanwältin ging es um einen konstanten Austausch und um die Zusammenarbeit und den regen Dialog zu verschiedenen Themenbereichen in den kommenden Jahren.

Erwähnenswert und immer wieder wertvoll ist auch die Zusammenarbeit mit dem Dienstleis-

ter, der auch in Zusammenarbeit mit der Euregio und dem Ufficio del Garante per i diritti del malato del Land Tirolo ein Kongress organisiert, der sich hätte abhalten sollen in Bolzano mit allen Garanti per i diritti del malato aus Österreich und die aufgrund der Pandemie zum letzten Moment abgebrochen wurde.

**Residenze per anziani dell'Alto Adige**

Importanti sono state nel 2020 anche le numerose visite e incontri con direttori, presidenti e referenti sanitari di varie residenze per anziani dell'Alto Adige. Gli incontri hanno riguardato soprattutto il diritto di visita dei familiari nonché le modalità per consentire di effettuare le visite in sicurezza nonostante il coronavirus. A questo proposito si è svolto anche un incontro con il Procuratore della Repubblica presso il Tribunale di Bolzano, dott. Giancarlo Bramante, incentrato sulla responsabilità penale di direttori sanitari, direttori delle residenze e presidenti riguardo alla diffusione della pandemia alla luce dell'art. 452 del Codice penale, al fine di apportare maggior chiarezza alle parti interessate.

**Associazioni**

Come negli anni precedenti anche nel 2020 la Difensora civica ha curato uno stretto e costante contatto con la Federazione per il sociale e la sanità, partecipando tra l'altro sia all'assemblea generale della Federazione che al convegno sulle povertà organizzato dalla medesima a Bolzano.

Dallo scorso anno il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige ha una nuova direttrice, la signora Gundel Bauhofer. In un incontro con la Difensora civica si è concordato di portare avanti per i prossimi anni una collaborazione improntata allo scambio continuo e al confronto attivo su vari argomenti.



mit der Abteilungsdirektorin für Soziales / con la direttrice della ripartizione sociale Michela Testini und der Geschäftsführerin des LVS/ e la responsabile dell'APPS Marta von Wohlgemuth



bei der Armutstagung in Bozen / al convegno sulle povertà a Bolzano



mit dem Bürgermeister von Toblach / con il sindaco del comune di Dobbiaco Guido Bocher



mit dem Bürgermeister von Villanders / con il sindaco di Villandro Walter Baumgartner



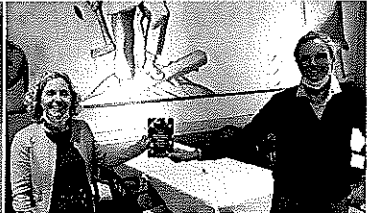
mit dem Geschäftsführer des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit / con il responsabile della Federazione per il Sociale e la Sanità Georg Leimstädter und der Verantwortlichen für die Patientenvereinigungen/ e la responsabile per le associazioni di Pazienti Paola Zimmermann



mit den italienischen regionalen Volksanwälten / con i Difensori civici regionali d'Italia



mit dem Primar der ersten Hilfe des Krankenhaus in Bozen / con il primario del Pronto Soccorso dell'ospedale di Bolzano Mario La Guardia



mit dem Vizeordinator des Institutes für Öffentliches Management der Eurac Bozen / con il vicedirettore dell'Istituto per il management pubblico dell'Eurac Bozano Josef Bernhart



beim Euregio LAB/ All'Euregio LAB



bei der 30-Jahr Feier der Landesvolksanwaltschaft von Tirol / alla celebrazione dei 30 anni della Difesa Civica Tirolese



bei der Aussprache zum Entwurf des Landesgesetzes zu Sozialberufen/ durante la discussione sulla proposta di legge provinciale delle professioni sociali



mit Landesrat / con l'assessore provinciale Philipp Achamer



mit der neuen Leiterin des Meldamtes in Bozen  
con la nuova responsabile dell'ufficio anagrafe di Bolzano Manuela Buonfrate



bei der Diskussionsrunde „Fehlerkultur in der Medizin“ in Bozen / al tavolo di discussione con / mit Birger Rudisch



mit dem Landesgeologen / con il direttore dell'ufficio geologia Volkmar Malr

tungszentrum für das Ehrenamt und dessen Direktor, Herrn Dr. Ulrich Seitz. Bei Beschwerden von Vereinen, Verbänden oder Genossenschaften gegenüber den öffentlichen Verwaltungen, können die Rechtsfragen gemeinsam mit dem DZE geklärt werden und somit gemeinsam eine Unterstützung angeboten werden.

#### Antidiskriminierungsstelle

Im Jahr 2020 gab es auch verschiedenste Treffen mit den anderen Ombudsstellen, betreffend die Errichtung einer Südtiroler Antidiskriminierungsstelle. Diese Ombudsstellen sind: Die Kinder- und Jugendanwältin, die Gleichstellungsrätin und die Präsidentin des Landesbeirates für Chancengleichheit. Der Austausch fand auch mit Vertretern von verschiedenen Vereinen und Verbänden wie OEW, Arcigay Centaurus, AGB/CGIL, Rete dei diritti di senza voce, Donne Nissà statt. Auf gemeinsamen Vorschlag aller Beteiligten wurde diese neue Stelle im neuen Landesgesetz, welches im September im Landtag genehmigt wurde, vorgesehen.

Diese neue Antidiskriminierungsstelle beinhaltet auch einen Beirat mit beratender Funktion, hinsichtlich der Planung und Gestaltung deren Arbeit. In den Herbstmonaten arbeitete die Volksanwältin, gemeinsam mit den Vereinen und Verbänden, auch an einer entsprechenden Geschäftsordnung zu den Modalitäten für die Ernennung und die Aufgaben des Beirates. Diese Geschäftsordnung wurde Ende 2020 mit Beschluss des Präsidiums Nr. 70 am 17.12.2020 genehmigt.

#### Landesgesetzentwurf für Soziale Berufe

Des Weiteren gab es verschiedene Treffen mit den jeweiligen Verantwortungsträgern zu einem neuen Landesgesetzentwurf für die Sozialberufe. Ziel ist es, diese Berufskategorie zu stärken und ihnen eine einheitliche Vertretung in Zukunft zu ermöglichen.

Va ricordata la sempre preziosa collaborazione con il Centro servizi per il volontariato Alto Adige e il suo direttore dott. Ulrich Seitz, che consente, nel caso di reclami contro le amministrazioni pubbliche presentati da associazioni o cooperative, di chiarire le questioni giuridiche insieme al CSV offrendo quindi un supporto comune.

#### Centro per la tutela contro le discriminazioni

Nel 2020 si sono svolti anche vari incontri con le titolari degli altri organi di garanzia (la Garante per l'infanzia e l'adolescenza, la Consigliera di parità e la Presidente della Commissione provinciale per le pari opportunità) in ordine all'istituzione in Alto Adige di un Centro contro le discriminazioni. Vi sono inoltre stati confronti con i rappresentanti di varie associazioni come OEW, Arcigay Centaurus, CGIL/AGB, Rete dei diritti di senza voce, Donne Nissà. Su proposta congiunta dei soggetti coinvolti il nuovo Centro per la tutela contro le discriminazioni è stato espressamente previsto nell'apposita legge provinciale approvata a settembre.

Presso il nuovo Centro per la tutela contro le discriminazioni è stata istituita anche una Consulta che svolge funzioni consultive per quanto concerne la pianificazione e la gestione dell'attività. Nei mesi autunnali la Difensora civica ha inoltre collaborato con le associazioni alla stesura di un regolamento interno concernente le modalità di nomina e i compiti della Consulta. Tale regolamento interno è stato approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 17 dicembre 2020, n. 70.

#### Disegno di legge provinciale sulle professioni sociali

La Difensora civica ha inoltre incontrato più volte i vari responsabili per un confronto su un possibile nuovo disegno di legge provinciale sulle professioni sociali volto a rafforzare questa categoria professionale e consentirle in futuro una rappresentanza unitaria.





**Nationale und internationale Kontakte**

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

**Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwaltschaften Italiens, in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein.

Im Jahr 2020 fanden die Treffen der italienischen regionalen Volksanwälte hauptsächlich über Videokonferenz statt. Wichtig dabei war für alle Beteiligten ein konstanter Austausch betreffend die Schwierigkeiten der Bürger/innen mit den geltenden Coronamaßnahmen. Auf Initiative des nationalen Koordinierungskomitees fand im Oktober 2020 auch eine Tagung in Ancona statt, bei welchem über die Aufgaben und Funktionen des Volksanwaltes als Patientenanwalt referiert und sehr reger diskutiert wurde.

**30 Jahr Feier der Landesvolksanwaltschaft von Tirol**

Am 5. Februar feierte die Tiroler Volksanwaltschaft ihr 30-jähriges Bestehen. In einem feierlichen Akt, bei welchem auch die Südtiroler Volksanwältin geladen war, wurde die 30-jährige Arbeit der Tiroler Volksanwaltschaft für das Land Tirol gewürdigt und die Wichtigkeit der öffentlichen Einrichtung unterstrichen.

**Contatti nazionali e Internazionali**

I contatti con altri Difensori civici in ambito nazionale, le reti di relazioni a livello europeo e internazionale e la partecipazione a convegni e incontri scientifici sono risorse assai preziose per la Difesa civica.

**Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia**

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all'associazione dei Difensori civici regionali d'Italia.

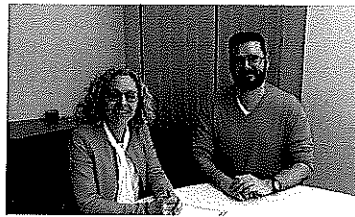
Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici regionali svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia.

Nel 2020 gli incontri del Coordinamento si sono svolti principalmente in videoconferenza. Per tutti i partecipanti è stato importante potersi confrontare costantemente sulle difficoltà riscontrate dai cittadini a causa delle misure di contenimento del coronavirus.

Su iniziativa del Coordinamento Nazionale nel mese di ottobre dello scorso anno ha avuto luogo ad Ancona un dibattito convegno sui compiti e sulle funzioni del Difensore civico quale Garante del diritto alla salute.

**30° anniversario della Difesa civica del Land Tirolo**

Il 5 febbraio la Difesa civica del Land Tirolo ha festeggiato il suo 30° anniversario. Nel corso di una solenne cerimonia, alla quale è stata invitata anche la Difensora civica dell'Alto Adige, è stato espresso vivo apprezzamento per il lavoro svolto in questi 30 anni dalla Difesa civica a beneficio del Land Tirolo ed è stata sottolineata l'importanza di quest'istituzione pubblica.



mit dem Direktor des Funktionsbereiches Pflegeeinrichtung  
con il direttore dell'area funzionale Servizio di valutazione  
della non autosufficienza Alexander D'Andrea



mit dem Datenschutzbeauftragten der Gemeinden  
con il responsabile della privacy dei comuni Paolo Reda



mit dem Tiroler Patientenanwalt  
con il garante della salute del Tirolo Birger Rudolf



mit dem Direktor des Seniorenheimes Kaltern / con il  
direttore della casa di riposo di Caldaro Luis Anderlan



mit Vertretern des Seniorenheims Pilsnerhof in Terlan / con  
rappresentanti della casa di riposo "Pilsnerhof" di Terlano



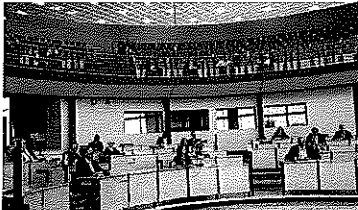
mit Vertretern des Seniorenheims Sarntal  
con rappresentanti della casa di riposo di Sarntal



mit der Verantwortlichen der Sozialdienste in Meran / con la  
responsabile dei servizi sociali di Merano Paola Santoro



bei der Tagung des / al convegno organizzato dall'AASA



bei der Tagung in Dresden im Sächsischen Landtag  
al convegno a Dresda nel parlamento sassone



bei der Tagung der Volksanwälte in Ancona  
al convegno dei Difensori civici ad Ancona



Teamsitzung mit den Mitarbeiter/innen zu Coronazeiten  
riunione con i collaboratori ai tempi di Coronavirus



mit dem Vizebürgermeister der Gemeinde Bazen  
con il Vicesindaco del comune di Bolzano Luis Walcher



mit dem Abteilungsleiter für Vermögen/ con il direttore di ripartizione  
Patrimonio Daniel Bado und dem Amtsleiter für Luft und Lärm / e  
con il direttore dell'ufficio aria e rumore Georg Pichler



Videokonferenz mit den Euregio-Volksanwältinnen/  
videoconferenza con la difensora civica dell'Euregio



bei der Vollversammlung Dachverband für Soziales und  
Gesundheit/ all'assemblea generale della Federazione  
per il Sociale e la Sanità



mit der Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale  
con la responsabile del Centro Tutela Consumatori  
Gunde Bauhofer

#### Tagung der deutschen Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüsse in Dresden

Am 21. und 22. September nahm die Volksanwältin, auf Einladung des deutschen Bundestages, an der Tagung der Vorsitzenden der Petitionsausschüsse in Dresden teil. Dabei ging es um die Aufgaben und Arbeitsweisen von Volksanwaltschaften und Bürgerbeauftragten und deren Verhältnis zum Parlament. An beiden Tagen wurden die verschiedensten Erfahrungen ausgetauscht und in wissenschaftlichen Referaten auch verschiedene Umfragen und Studien vorgestellt.

#### Arbeitsgruppe Euregio LAB Institutionelle Angelegenheiten

Die Südtiroler Volksanwältin war auch Teil der Arbeitsgruppe Euregio LAB, zur Ausarbeitung von verschiedenen Vorschlägen zur Weiterentwicklung der Euregio.

Bei den Treffen der Arbeitsgruppe „Institutionelle Reform der Euregio“ feilte eine Gruppe hochrangiger Experten mit dessen Leiter, Prof. Walter Obwexer an Vorschlägen zur institutionellen Weiterentwicklung.

In der Arbeitsgruppe, bei welcher auch die Volksanwältin mitwirkte, wurden verschiedene Empfehlungen ausgearbeitet.

Die bedeutendsten Vorschläge der Arbeitsgruppe waren: Die Einführung eines Petitionsrechtes, welches den Euregio-Bürger/innen gewährt, sich mit Anfragen oder Beschwerden in Euregio-Angelegenheiten an die Versammlung zu wenden und die Einführung einer Euregio Bürgerinitiative.

Zudem wurde eine „Euregio-Volksanwaltschaft“ angesprochen. Auf Vorschlag der Südtiroler Volksanwältin sollte diese Aufgabe in Zukunft in Kooperation mit den Volksanwaltschaften von Trient, Süd- und Nordtirol erfolgen. Es sollte somit auch ein Beschwerderecht für Euregio-Bürger/innen geben, wenn es um Missstände in der Tätigkeit der Euregio geht.

#### Convegno dei Difensori civici tedeschi e delle Commissioni per le petizioni - Dresda

Il 21 e 22 settembre la Difensora civica ha partecipato su invito del Bundestag tedesco al convegno dei presidenti delle Commissioni per le petizioni tenutosi a Dresda e dedicato ai compiti e alle metodologie di lavoro delle istituzioni di difesa civica nonché al loro rapporto con il Parlamento. Le due giornate di convegno hanno offerto l'occasione per un ampio scambio di esperienze e per approfondire analisi e studi presentati nei vari interventi.

#### Gruppo di lavoro Euregio LAB Questioni Istituzionali

La Difensora civica dell'Alto Adige ha partecipato inoltre al gruppo di lavoro di Euregio LAB incaricato di elaborare una serie di proposte finalizzate all'ulteriore sviluppo dell'Euregio.

Nel corso dei propri incontri il gruppo di lavoro, denominato "Riforma istituzionale dell'Euregio" e formato da un gruppo di esperti di alto livello guidati dal prof. Walter Obwexer, ha definito una serie di proposte per lo sviluppo istituzionale.

Diverse sono le raccomandazioni emerse dal gruppo di lavoro, al quale ha partecipato anche la Difensora civica.

Le proposte più significative riguardano l'istituzione del diritto di petizione, per consentire ai cittadini dell'Euregio di presentare richieste o reclami all'Assemblea in materie di competenza dell'Euregio, e l'istituzione della proposta di iniziativa popolare euroregionale.

Si è parlato anche della possibile istituzione di un "ombudsman dell'Euregio". La Difensora civica dell'Alto Adige ha proposto che questo compito venga svolto in futuro sulla base di una cooperazione tra le Difese civiche delle due Province e del Land Tirolo, prevedendo anche uno specifico diritto di reclamo per i cittadini dell'Euregio nei casi di cattiva amministrazione riguardanti l'attività dell'Euregio.



Bei einer von der Südtiroler Volksanwältin organisierten Videokonferenz mit dem Generalsekretär der Euregio, der Tiroler Volksanwältin und der Volksanwältin aus Trient, wurden diese Vorschläge besprochen und von allen Beteiligten als wichtig und zukunftsweisend angesehen. Es wurde vereinbart, sich gemeinsam für die Umsetzung einer „Euregiovolksanwaltschaft in Kooperationsform“ stark zu machen.

Queste proposte sono state discusse in una videoconferenza organizzata dalla Difensora civica dell'Alto Adige con il Segretario generale dell'Euregio, la Difensora civica del Tirolo e la Difensora civica della Provincia di Trento. Tutte le persone coinvolte hanno ritenuto tali proposte importanti e lungimiranti. Si è concordato pertanto di lavorare insieme per realizzare l'obiettivo di un "ombudsman euroregionale" fondata su una specifica cooperazione istituzionale.

### 1.5. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

#### Berateradio

Im Jahr 2020 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

An mehreren Terminen stand die Volksanwältin zu bestimmten Themen allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache, für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Die Themen der 10 Radiosendungen im Jahr 2020 waren folgende:

*Jänner: Bürgerinkommen*

*Februar: Gesundheitsleistungen im Ausland – Patientenmobilität*

*März: Pflegeeinstufung und Pflegegeld*

*April: Coronamaßnahmen – Aufschub der verschiedensten Termine*

*Mai: geltende Coronavorschriften - Grenzüber-schreitungen*

*Juni: neueste Coronamaßnahmen*

*September: Besuchsrechte in den Senioren-wohnheimen*

*Oktober: Hochschulstipendien*

*November: Quarantänebestimmungen*

*Dezember: Gemeindeimmobiliensteuer*

Bei einigen Radiosendungen lud die Volksanwältin zusätzliche Experten aus dem Bereich in die Sendung ein.

*Gäste der Radiosendungen waren:*

Dr. Martin Matscher, Abteilungsleiter, Wohnortnahe Versorgung des Südtiroler Sanitätsbetriebes

Alexander D'Andrea, Direktor des Funktionsbereiches Dienst für Pflegeeinstufung

Dr. Christian Wenter, Primar der Geriatrie vom Krankenhaus Meran

### 1.5. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

#### La Difesa civica alla radio

Nel 2020 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol. Nelle varie puntate, dedicate ogni volta a un tema diverso, i radioascoltatori hanno potuto interpellare direttamente la Difensora civica, presente in studio, che ha cercato di fornire informazioni semplici e comprensibili sui singoli problemi sollevati.

Le 10 puntate trasmesse nel 2020 hanno affrontato i seguenti temi:

*Gennaio: reddito di cittadinanza*

*Febbraio: servizi sanitari all'estero – mobilità del paziente*

*Marzo: l'assegno di cura e la valutazione della non autosufficienza*

*Aprile: misure per la prevenzione dell'emergenza – rinvio di termini*

*Maggio: ordinanze e decreti contro il corona virus - transfrontaliero*

*Giugno: le ultime misure restrittive per la prevenzione del corona virus*

*Settembre: diritti di visita nelle case di riposo*

*Ottobre: Borse di studio universitaria*

*Novembre: misure restrittive e regole di quarantena*

*Dicembre: imposta municipale immobiliare*

In alcune occasioni la Difensora civica ha invitato in studio anche degli esperti per approfondire ulteriormente i temi trattati.

*Tra questi:*

Dott. Martin Matscher, direttore della ripartizione assistenza territoriale dell'azienda sanitaria Alexander D'Andrea, direttore dell'area funzionale Servizio di valutazione della non autosufficienza

Dott. Christian Wenter, Primario Geriatria dell'ospedale di Merano



Dr. Rolanda Tschugguel, Abteilungsleiterin der Bildungsförderung  
Dr. Giuliano Piccoliori, Hausarzt

Die Radiosendungen bringen den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet, sowie verständlich und klar erklärt.

Neu ist auch, dass das Beraterradio ausgezeichnet wird, und auf der Internetseite des RAI Südtirol heruntergeladen und jederzeit digital nachgehört werden kann.

**Vortragstätigkeit**

Einige Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, welche sie auch sehr gerne wahrgenommen hat. Aufgrund des Notstandes wurden einige Vorträge auch in Form einer Videokonferenz abgehalten.

Dabei handelt es sich um folgende Vorträge, bei denen die Arbeit der Volksanwaltschaft vorgestellt wurde, oder über besondere Themenbereiche, immer im Rahmen der Arbeit der Volksanwältin, berichtet wurde:

- Vortrag für die Bäuerinnen in Villanders
- Vortrag für das Netzwerk Gewaltprävention
- Vortrag für den Bildungsausschuss Milland
- Vortrag für Maturaklassen an der Wirtschaftsoberschule in Sand in Taufers
- Vortrag für die Bäuerinnen aus dem Vinschgau (in Form einer Videokonferenz)
- Vortrag für die Psychologenkammer am Tag der psychischen Gesundheit (in Form einer Videokonferenz)
- Vortrag für die Volkshochschule Urania in Lana
- Referententätigkeit beim Lehrgang für Gemeindefunktionäre (in Form einer Videokonferenz)

Dott.ssa Rolanda Tschugguel, direttrice di ripartizione del diritto allo studio  
Dott. Giuliano Piccoliori, medico di base

Queste trasmissioni consentono alla Difensora civica di entrare nella quotidianità dei cittadini, a casa o sul posto di lavoro, e di aiutarli con semplici, comprensibili e chiare spiegazioni ad accostarsi a talune complesse tematiche giuridico-amministrative.

Di recente è stato attivato il servizio che consente di riascoltare la trasmissione in qualsiasi momento scaricandola dalla pagina internet di RAI Südtirol.

**Relazioni e conferenze**

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere alcuni inviti a tenere conferenze e incontri per parlare del proprio lavoro. Le relazioni e conferenze sono state fatte anche sotto forma di videoconferenza a causa della situazione d'emergenza

Tale attività, finalizzata a presentare l'operato della Difesa civica in generale o ad approfondire ambiti specifici, si è così articolata:

- Conferenza per le coltivatrici dirette a Villandro
- conferenza per la rete di prevenzione della violenza
- conferenza per il comitato di educazione di Millan
- conferenza per le classi di maturità dell'istituto tecnico-economico a Campo Tures
- conferenza per le coltivatrici dirette di Val Venosta (sotto forma di videoconferenza)
- conferenza per l'ordine degli Psicologi il giorno della salute mentale (sotto forma di videoconferenza)
- conferenza per la Volkshochschule Urania a Lana



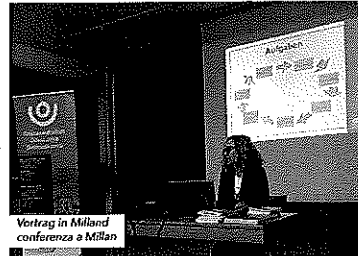
beim ladinischen Kulturinstitut / presso l'istituto culturale ladino „Micurà de Rü“



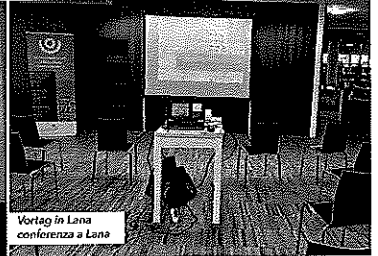
Videokonferenz mit den Bäuerinnen aus dem Vinschgau - videoconferenza con le contadine della Val Venosta



Vortrag für die Bäuerinnen in Villanders - conferenza per le contadine a Villandro



Vortrag in Milland - conferenza a Millan



Vortrag in Lana - conferenza a Lana



Vortrag für Maturaklassen an der Wirtschaftsoberschule in Sand in Taufers - conferenza per le classi della maturità dell'istituto tecnico-economico a Campo Tures

- Symposium „Fehlerkultur in der Medizin und Covid-19“ organisiert vom DZE - Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt (mit Online-Übertragung)

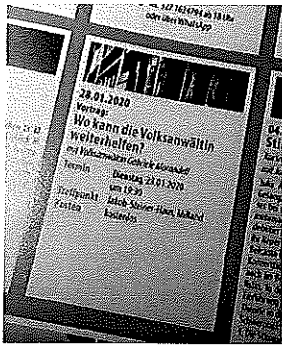
- Relazione per il corso di abilitazione per aspiranti segretari e segretarie comunali (sotto forma di videoconferenza)
- Simposio "la Cultura dell'errore in medicina a Covid-19" del CSV - Centro Servizi per il Volontariato (trasmesso anche online)

Veröffentlichungen

Im Jahr 2020 wurde, so wie in den letzten Jahren auch, alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung „Alto Adige“, im Internet, und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Pubblicazioni

Anche nel 2020, come negli anni precedenti, la Difesa civica ha curato una rubrica quindicinale - pubblicata sul quotidiano "Alto Adige", in internet e sulla propria pagina Facebook - dedicata di volta in volta all'approfondimento di un caso di attualità e dei suoi risvolti giuridici.



Insgesamt handelt es sich dabei um 22 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- Teilnahme am Straßenverkehr mit einem im Ausland zugelassenen Fahrzeug
- Ticketbefreiung aus Einkommensgründen
- Haben eingetragene Lebenspartner Anrecht auf die Hinterbliebenenrente?
- Check in für Inlandsflüge auch mit Führerschein möglich
- Hausabfallgebühr
- Biotop
- Einschränkung der Bewegungsfreiheit: wie weit?
- Rekurs gegen eine Strafe wegen Verletzung der Coronavirus-Ausgangssperre
- Coronavirus: Quarantäne-Regeln
- Gemeinsame Autofahrten in Zeiten des Coronavirus
- Coronavirus: Was ist in der Phase 3 erlaubt?
- Bürgerklage
- Gültigkeitsdauer des Parkausweises für Personen mit Behinderungen in der EU
- Absage einer ärztlichen Vormerkung im Krankenhaus
- Förderungen für den Kauf von Fahrzeugen
- Besuchsrecht in Seniorenwohnheimen
- Recht auf eine zweite Chance
- Geburtenmeldung
- Wohnsitz auch ohne Bewohnbarkeitsbewilligung
- Aufschub der ärztlichen Untersuchungen während des Covid-19-Notstands
- Prioritäre ärztliche Untersuchungen innerhalb von 10 Tagen aber nicht zwingend im Zugehörigkeitsbezirk
- GIS: zusätzlicher Freibetrag für Personen mit Down-Syndrom

In totale sono stati pubblicati 22 articoli, che prendono in esame altrettante questioni concrete sollevate dai cittadini:

- Circolare con una targa straniera
- L'esenzione dal ticket per motivi di reddito
- Pensione di reversibilità: spetta anche in caso di unione civile
- Check in per i voli nazionali anche con la patente di guida
- Tariffa rifiuti urbani
- La tutela del biotopo
- Restrizioni alla libertà di movimento: fino a dove
- Coronavirus e misure restrittive: il ricorso contro la contravvenzione
- Coronavirus: la regola della quarantena
- Spostamenti collettivi in auto in tempi di coronavirus
- Coronavirus: cosa è possibile fare nella Fase 3?
- Urbanistica: non esiste più il ricorso popolare
- La durata del contrassegno europeo per il parcheggio invalidi
- Disdire una visita medica in ospedale
- Le agevolazioni per l'acquisto di automobili
- Diritti di visita nella Casa di riposo
- Il diritto a una seconda chance
- La dichiarazione di nascita
- Residenza anche senza abilità
- Visite mediche rinviate per l'emergenza Covid-19
- Visita medica prioritaria: entro 10 giorni, ma non per forza nel proprio distretto
- IMI: ulteriore detrazione per chi è affetto da sindrome di Down

Senioren: Isolation nur letztes Mittel

VOLKSANWÄLTIN | Angehörige betroffen wegen kurzer Besuchszeit in Heimen - Sozialkontakte gehen Halt

WÄHREND in den Pandemiezeiten sind Pflegeheimen viele Jahre lang geschlossen geblieben, sind sie nun wieder geöffnet. Doch die Angehörigen sind betroffen, weil die Besuchszeiten so kurz sind, dass sie kaum noch Kontakt haben können.

Die Angehörigen sind betroffen, weil die Besuchszeiten so kurz sind, dass sie kaum noch Kontakt haben können. Die Angehörigen sind betroffen, weil die Besuchszeiten so kurz sind, dass sie kaum noch Kontakt haben können.

Die Angehörigen sind betroffen, weil die Besuchszeiten so kurz sind, dass sie kaum noch Kontakt haben können. Die Angehörigen sind betroffen, weil die Besuchszeiten so kurz sind, dass sie kaum noch Kontakt haben können.

# „Brixen ist bürgernah“

Der Tätigkeitsbericht 2019 der Südtiroler Volkswirtschaft wurde von Volkswirtschaftsminister GABRIELE MORANDELL Anfang Mai dem Südtiroler Landtag vorgestellt. Die Wahlberechtigten sprachen mit dem „Brixner“ über die Ergebnisse ihrer Arbeit.

**Frau Morandell, Sie sind als Volkswirtschaftsministerin bei der Koalition zwischen Südtiroler Bürger und italienischer Partei. Wie ist die Zusammenarbeit im Jahr 2019?**

Bei den Gemeinderäten und im letzten Bericht haben wir 1915 Besondere Besondere Fälle, bei denen wir Bürger den Auftrag bekommen, mit einer öffentlichen Institution zusammenzuarbeiten. Bei der Beratung im April 2019, wo wir über die Bürgerkassen, die die Bürgerkassen betreffen, sprach man über die Möglichkeit, die Bürgerkassen zu integrieren.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

## „Mit der Abschaffung der Bürgerkassen gehen wir definitiv einen Schritt zurück“

**Frau Morandell, Sie sind die Ministerin für die Volkswirtschaft. Wie ist die Zusammenarbeit im Jahr 2019?**

Bei den Gemeinderäten und im letzten Bericht haben wir 1915 Besondere Besondere Fälle, bei denen wir Bürger den Auftrag bekommen, mit einer öffentlichen Institution zusammenzuarbeiten. Bei der Beratung im April 2019, wo wir über die Bürgerkassen, die die Bürgerkassen betreffen, sprach man über die Möglichkeit, die Bürgerkassen zu integrieren.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

**Wie sieht die Situation in Döbryach aus, im Besonderen in den Gemeinden Brixen, Vahr, Malschals, Mühlbach und Laces?**

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

**Was sind die Ziele für die Volkswirtschaft im Jahr 2020?**

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

**Wie sieht die Situation in Döbryach aus, im Besonderen in den Gemeinden Brixen, Vahr, Malschals, Mühlbach und Laces?**

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

**Was sind die Ziele für die Volkswirtschaft im Jahr 2020?**

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

**Wie sieht die Situation in Döbryach aus, im Besonderen in den Gemeinden Brixen, Vahr, Malschals, Mühlbach und Laces?**

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.



Gabriella Morandell: „Die Bürger sind dank unserer öffentlichen Arbeit informiert darüber, mit welchen Fragen sie zur Volkswirtschaft kommen können“

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.

Die Besonderen sind in der Tat wichtig. Ich habe das Gefühl, dass ich bei der Volkswirtschaft, die die Bürger sind, wenn ich die Bürger mit den Besonderen zusammenbringe, dann ist das ein Schritt in die richtige Richtung.



# Südtirol



BOZEN Donnerstag, 1. September 2023 13

Die neue Internetseite der Volksanwaltschaft enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen, um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

## CORONA-BESUCHSEINSCHRÄNKUNGEN

### Einsam und verzweifelt – wie eingesperrt

SENIOR\*INNENHEUTE Alle Menschen leiden unter eingeschränkter Bewegung und Abstandsregelungen - Angehörige werden sehr isoliert

BOZEN. Auf der einsamen Insel des Alters sind die Menschen heute einsam und verzweifelt, wie eingesperrt. Die Corona-Besuchseinschränkungen haben sie auf eine Insel verwandelt, auf der sie sich nicht bewegen können und auf der sie sich nicht sehen lassen dürfen. Die Einsamkeit ist ein schmerzhaftes Gefühl, das viele Menschen heute erleben. Die Angehörigen werden sehr isoliert und fühlen sich oft hilflos. Die Corona-Besuchseinschränkungen haben sie auf eine Insel verwandelt, auf der sie sich nicht bewegen können und auf der sie sich nicht sehen lassen dürfen.



Die Corona-Besuchseinschränkungen haben sie auf eine Insel verwandelt, auf der sie sich nicht bewegen können und auf der sie sich nicht sehen lassen dürfen. Die Einsamkeit ist ein schmerzhaftes Gefühl, das viele Menschen heute erleben. Die Angehörigen werden sehr isoliert und fühlen sich oft hilflos. Die Corona-Besuchseinschränkungen haben sie auf eine Insel verwandelt, auf der sie sich nicht bewegen können und auf der sie sich nicht sehen lassen dürfen.



Animation zu den Aufgaben der Volksanwaltschaft  
Animazione sui compiti della Difesa civica

### Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen, um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Im Frühjahr 2020 wurde die Homepage der Volksanwaltschaft in Bozen durch ein neues Design übersichtlicher gestaltet. Bürgerinnen und Bürger können nun auf der bedienungsfreundlichen Homepage schnell und einfach auf Informationen zugreifen.

Diese neue Internetseite wurde vom Ladinischen Kulturinstitut unentgeltlich auch in die ladinische Sprache übersetzt.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auf der Internetseite auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Zudem gibt es nun auf der Startseite der Homepage und in den Sozialen Medien auch eine kurze Animation, in der die Arbeit der Volksanwaltschaft für alle leicht verständlich erklärt und dargestellt wird.

### Sito internet

Il sito internet [www.difescivica-bz.org](http://www.difescivica-bz.org) contiene una serie di importanti informazioni per i cittadini, che utilizzano molto spesso questo canale per conoscere meglio la Difesa civica e contattare i suoi uffici.

All'inizio dell'anno 2020 il sito internet della Difesa civica è stata ridisegnata e resa più chiara con un nuovo design. I cittadini possono ora accedere facilmente alle informazioni sul sito internet.

Questo nuovo sito web è stato anche tradotto gratuitamente in lingua ladina dall'Istituto Culturale Ladino.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta anche i più recenti comunicati stampa e gli orari delle udienze.

Inoltre, sul sito internet e sui social network è ora disponibile anche una breve animazione in cui il lavoro della Difesa civica viene spiegato o presentato in modo comprensibile e facile.

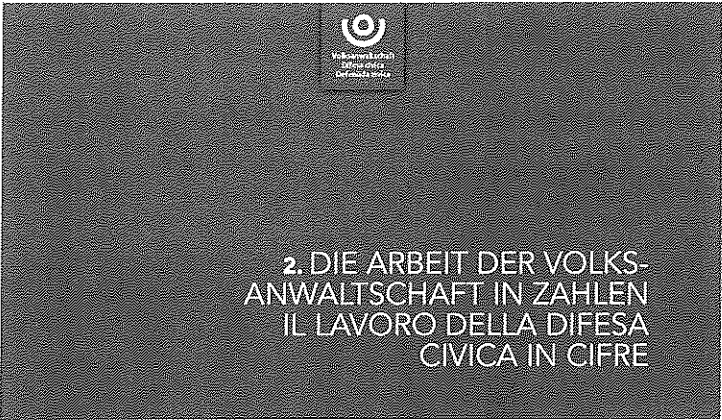
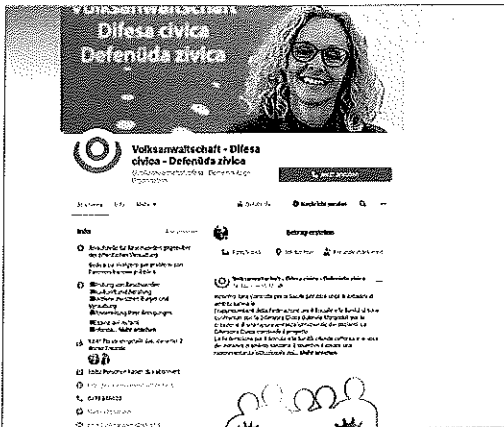


**Facebook**

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle Interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten. Bis Ende 2020 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 1.650 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin an die 5.000 Freunde gewonnen werden.

**Facebook**

Dell'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team. Alla fine del 2020 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 1.650 persone e quella della Difensora civica contavano ca. 5.000 amici.



## 2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

### 2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen im Jahr 2020 stiegen im Vergleich zu den letzten 6 Jahren sehr stark an. Verglichen mit dem Vorjahr stieg die Anzahl an Beschwerden und Beratungen um außerordentliche 38 Prozent. Rückblickend auf das Jahr 2014 bis zum Jahr 2020 gibt es eine insgesamt Steigerung von 140 Prozent.

Insgesamt suchten im Jahr 2020 sagenhafte 8428 Bürgerinnen und Bürger die Unterstützung oder Beratung der Südtiroler Volksanwaltschaft. Das sind rund 2317 Bürger mehr als im Jahr 2019. Von diesen 8428 Kontaktaufnahmen der Bürgerinnen und Bürger entfielen 1135 auf Beschwerden und 7293 waren Beratungen, die im Vergleich zum Vorjahr um ganze 2207 Bürger und Bürgerinnen gestiegen sind.

Dieser übermäßige Anstieg an Beschwerden steht im direkten Zusammenhang mit der Co-

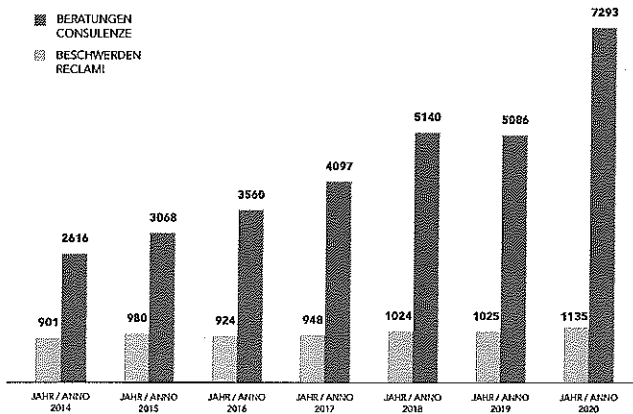
### 2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Il numero di reclami e di consulenze nel 2020 è aumentato notevolmente rispetto agli ultimi 6 anni e rispetto all'anno precedente registra addirittura un balzo pari a +38 %. Complessivamente nel periodo 2014 - 2020 vi è stato un aumento del 140 %.

Nel 2020 ben 8428 tra cittadine e cittadini hanno chiesto sostegno o consulenza alla Difesa civica della Provincia di Bolzano, ossia circa 2317 persone in più rispetto al 2019.

Di questi 8428 contatti, 1135 hanno riguardato reclami e 7293 hanno riguardato consulenze, che rispetto all'anno precedente sono aumentate di 2207 unità.

Questo enorme aumento dei reclami è direttamente correlato alla pandemia da coronavirus



ronapandemie und der zahlreichen Unsicherheiten, Unklarheiten und auch Verwaltungsstrafen bei Übertretungen der entsprechenden Coronamaßnahmen.

Vor allem in den ersten beiden Monaten des Lockdowns (März und April 2020) konnte ein enormer Anstieg an Beschwerden und Beratungen verzeichnet werden. Im März und April 2020 stieg die Anzahl der Beschwerden im Vergleich zum Vorjahr um 44 % und die Anzahl der Beratungen um 30 %.

Im Jahr 2020 konnten zudem 1127 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

e alle numerose incertezze e ambiguità e anche alle sanzioni amministrative inflitte per violazioni delle misure adottate per contrastare il virus.

In particolare durante i primi due mesi di lockdown (marzo e aprile 2020) si è registrato un cospicuo aumento di reclami e consulenza. A marzo e aprile 2020 il numero di reclami è aumentato del 44 % e quello delle consulenze del 30 % rispetto all'anno precedente.

Nel 2020 sono stati inoltre definiti 1127 reclami pendenti.

## 2.2. KONTAKTAUFNAHME

### Beschwerden

Die Anzahl der Beschwerdeführer, die im Jahr 2020 den direkten Kontakt suchten und persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vorsprachen und so im direkten Gespräch ihre Probleme schilderten, lag, auch hier aufgrund der Coronapandemie und dessen einschränkenden Maßnahmen nur bei 15%. Im Jahr 2019 lag diese Zahl bei 45%, also rund dreimal so hoch.

Die meisten Bürger und Bürgerinnen mit einer Beschwerde kontaktierten die Volksanwaltschaft aufgrund der besonderen Situation im Jahr 2020. Zu der Kontaktaufnahme mittels E-Mail zählt auch der Erstkontakt wie WhatsApp oder Facebook, dessen Anzahl sich im abgelaufenen Jahr aufgrund der Sonderituation auch wesentlich erhöht hat. Grundsätzlich ist die schriftliche telematische Erstkontaktaufnahme um 14,74 % gestiegen.

Auch der Erstkontakt durch ein Telefongespräch ist im Jahr 2020 im Gegensatz zum Vorjahr deutlich gestiegen. Die Telefongespräche, die im Jahr 2019 nur ein kleiner Teil (ungefähr 11%) ausmachten stiegen im Jahr 2020 auf etwa 27% an.

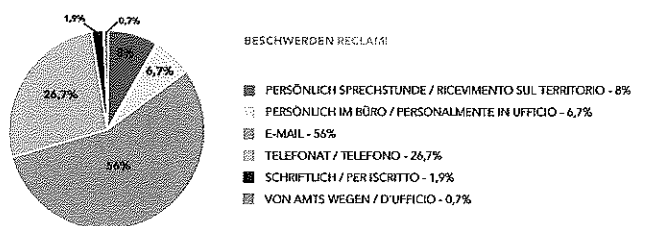
## 2.2. CONTATTI

### Reclami

Nel 2020 il numero dei cittadini che hanno cercato un contatto diretto e si sono presentati di persona in ufficio o durante l'orario di ricevimento nelle sedi periferiche per presentare il proprio reclamo e descrivere i propri problemi in un colloquio diretto è stato pari solo al 15 % del totale a causa della pandemia e delle relative misure restrittive. Nel 2019 la percentuale si attestava sul 45 %, vale a dire circa tre volte tanto.

La maggior parte delle persone che hanno presentato un reclamo ha contattato la Difesa civica per motivi connessi alla particolare situazione venutasi a creare nel 2020. I contatti iniziali via e-mail includono anche i contatti iniziali via WhatsApp o Facebook, il cui numero è aumentato in modo significativo nell'ultimo anno a causa dell'emergenza. In generale il contatto iniziale telematico in forma scritta è aumentato del 14,74 %.

Anche il contatto iniziale per via telefonica è aumentato in modo significativo nel 2020 rispetto all'anno precedente. Le telefonate rappresentavano nel 2019 solo una esigua parte (circa l'11 %), mentre nel 2020 sono aumentate al 27 % circa.

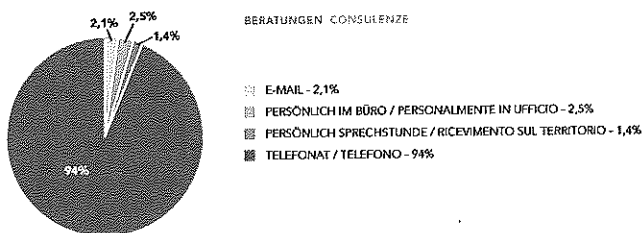


**Beratungen**

Auch bei den Beratungen nahmen die Telefonate aufgrund der widrigen Umstände beträchtlich zu, sodass im Jahr 2020 sage und schreibe 94% der Bürgerinnen und Bürger eine Erstberatung in einem Telefongespräch suchten. Nur sehr geringe 4% suchten im Jahr 2020 für eine Beratung das persönliche Gespräch. Dies ist auch damit begründet, dass aufgrund der Reisebeschränkungen der Bürger zahlreiche Termine und Sprechstage kurzfristig abgesagt werden mussten und den Bürgern anstelle des persönlichen Gespräches von Seiten der Volksanwaltschaft ein Telefongespräch angeboten wurde.

**Consulenze**

Anche per quanto riguarda le consulenze telefonate, a causa delle circostanze avverse, sono aumentate notevolmente, tanto che nel 2020 nientemeno che il 94 % delle persone che hanno richiesto una prima consulenza l'hanno fatto attraverso un colloquio telefonico. Nel 2020 solamente un esiguo 4 % aveva richiesto una consulenza tramite colloquio diretto. Ciò è dovuto anche al fatto che, a causa delle restrizioni sugli spostamenti si sono dovuti disdire all'ultimo momento numerosi appuntamenti e udienze e invitare i cittadini a contattare la Difesa civica solo telefonicamente.



**2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN**

**Beschwerden**

Der größte Teil der 1135 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2020 auf die Gemeinden im Ausmaß von 32,3 Prozent. Etwa ähnlich im vorherigen Jahr. Gefolgt werden die Gemeinden von der Landesverwaltung mit 18,24 Prozent und dem Sanitätsbetrieb mit 14,54 Prozent.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann entfallen der größte Teil der Beschwerden, insgesamt 37,6 Prozent aller eingegangenen Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung. Zugenommen haben im letzten Jahr die Beschwerden gegenüber den staatlichen Stellen in Südtirol, die von 12,88 Prozent im Jahr 2019 auf 16,30 Prozent angestiegen sind.

Diesen Anstieg kann auf die hohe Anzahl an ausgestellten Verwaltungsstrafen durch staatliche Polizeiorgane aufgrund von Verstößen gegen die Coronamaßnahmen zurückgeführt werden. Eigens hervorgehoben wurden bei der Statistik 2020 die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen, die in den vorhergehenden Jahren immer im allgemeinen Teil „andere öffentliche Verwaltungen“ zu finden waren. Die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen betrug im Jahr 2020 2,56 Prozent, dies sind insgesamt 29 Beschwerden.

Ein verbleibender kleinerer Teil an Beschwerden verteilt sich, auch ähnlich wie in den letzten Jahren, auf die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 4,48 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 3,7 Prozent, und die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 1,8 Prozent und das Gericht mit 0,7 Prozent.

**2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI**

**Reclami**

Come nell'anno precedente anche nel 2020 la maggior parte dei 1135 reclami (32,3 %) ha riguardato i comuni. Seguono quindi con il 18,24 % l'amministrazione provinciale e con il 14,54 % l'Azienda sanitaria.

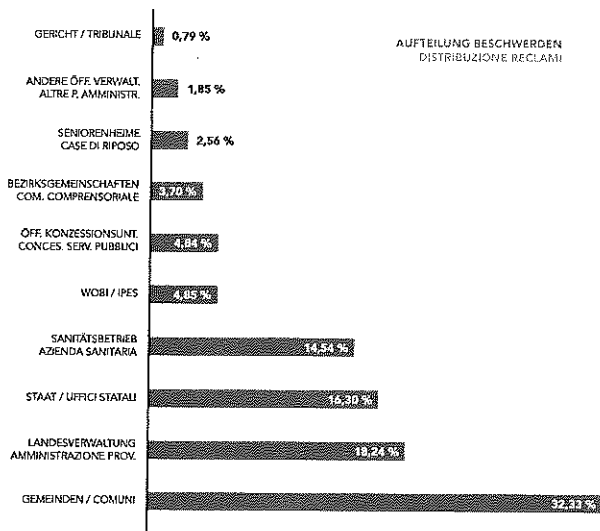
Se si sommano ai dati dell'amministrazione provinciale strettamente intesa quelli relativi alle due grandi aziende provinciali, ossia l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'edilizia sociale, possiamo dire che la maggior parte dei reclami (37,6 %) riguarda l'amministrazione provinciale altoatesina.

Lo scorso anno è aumentato inoltre il numero di reclami contro uffici statali in Alto Adige, che sono passati dal 12,88 % del 2019 al 16,30 %.

Questo aumento può essere attribuito all'elevato numero di sanzioni amministrative emesse dagli organi statali di polizia per violazione delle misure di contenimento del coronavirus.

Nel quadro statistico 2020 sono state evidenziate come voce a sé stante i reclami contro le residenze per anziani, che negli anni precedenti venivano sempre riportati nella parte generale riguardante le "Altre amministrazioni". I reclami nei confronti delle residenze per anziani (29) ammontano nel 2020 al 2,56 % del totale.

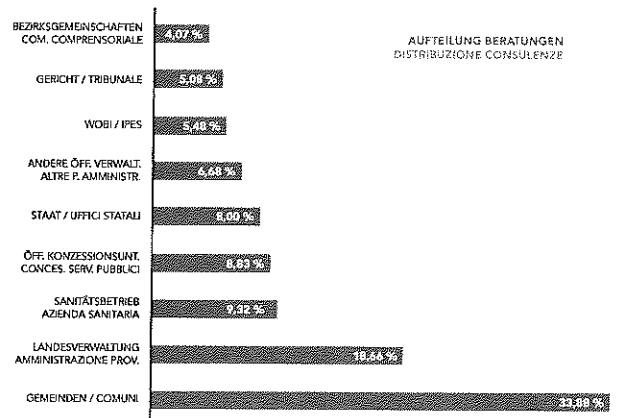
Una residua piccola parte di reclami è distribuita come negli anni scorsi fra i concessionari di pubblici servizi (4,48 %), le Comunità comprensoriali (3,7 %), le altre pubbliche amministrazioni come scuole e università (1,8 %) e il Tribunale (0,7 %).



**Beratungen**

Anders verhält es sich mit den 7293 Beratungen, die im Jahr 2020 durchgeführt wurden. Gegenüber dem Jahr 2019 sind die Beratungen bei Problemen mit Gemeinden um 6,1 Prozent doch deutlich gesunken und die Beratungen bei Schwierigkeiten mit den staatlichen Ämtern auf 14,96 Prozent um 7 Prozentpunkte erheblich angestiegen.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die Anteile gemäß folgender Tabelle auf:



**Consulenze**

La situazione è diversa per quanto riguarda le 7293 consulenze effettuate nel 2020. Rispetto al 2019 le consulenze inerenti problemi con i comuni sono diminuite sensibilmente (-6,1 %), mentre quelle relative a difficoltà con gli uffici statali sono aumentate notevolmente raggiungendo il 14,96 % del totale con un balzo di +7 punti percentuali.

Le percentuali relative alle altre pubbliche amministrazioni sono evidenziate nella seguente tabella:



## Aufstellung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Abtei / Badia	4
Ahrntal / Valle Aisina	1
Aldain / Aldino	1
Algund / Lagundo	7
Andrian / Andriano	1
Auer / Ora	1
Bozen / Bolzano	67
Branzoll / Bronzolo	3
Brixen / Bressanone	13
Bruneck / Brunico	15
Burgstall / Postal	1
Covera / Covelana in Badia	3
Deutschnofen / Nova Ponente	3
Eppan / Appiano	11
Feldthurns / Vulturno	2
Franzensfeste / Fortezza	1
Freienfeld / Campo di Trens	1
Gais / Gais	3
Gargazon / Gargazona	1
Glurns / Giurza	1
Gries / Valle di Casies	2
Innichen / San Candido	7
Jenesien / San Genesio	3
Kaltem / Caldaro	5
Karneid / Comedo all'Isarco	1
Kastelrotto / Castelrotto	3
Kiens / Chienes	1
Klausen / Chiusa	4
Laas / Lasa	1
Lajen / Lajon	1
Lana / Lana	4
Latsch / Laces	4
Leifers / Laives	7
Lüsen / Luson	2
Mals / Malles	4
Magreid / Magrè	1
Marling / Marlingo	2
Meran / Merano	25
Möten / Melina	1
Moos in Passeier / Moos in Passiria	2

## Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

Mühlbach / Rio di Pusteria	1
Mühlwald / Selva dei Molini	2
Nals / Nalles	2
Natz-Schabs / Naz-Schieves	4
Neumarkt / Egna	3
Niederdorf / Villabassa	1
Olang / Valdaora	6
Pflaizen / Felzes	3
Pfaffen / Vadena	2
Pfätsch / Val di Vizze	8
Prad am Stilferjoch / Prato allo Stelvio	5
Rasen Antholz / Rasun-Anterselva	1
Ratschings / Racines	3
Ritten / Rionon	2
Rodeneck / Rodegno	3
Salurn / Salorno	2
Sand in Taufers / Campo Tures	3
Sarnon / Sarnonico	2
Schenna / Scena	3
Schlanders / Sillandro	2
Schnals / Senales	2
Sexten / Sesto	4
St. Christina in Gröden / Santa Cristina Valgardena	8
St. Leonhard in Passeier / San Leonardo in Passiria	3
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	7
St. Martin in Passeier / San Martino in Passiria	1
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	1
St. Pankraz / San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	1
Sterzing / Vipiteno	3
Taufers im Münstertal / Tubre	1
Terlan / Terlano	2
Tiers / Tires	4
Tisens / Tesino	5
Toblach / Dobbiaco	3
Tramin / Termeno	2
Ulten / Ultimo	3
Valera / Varna	2

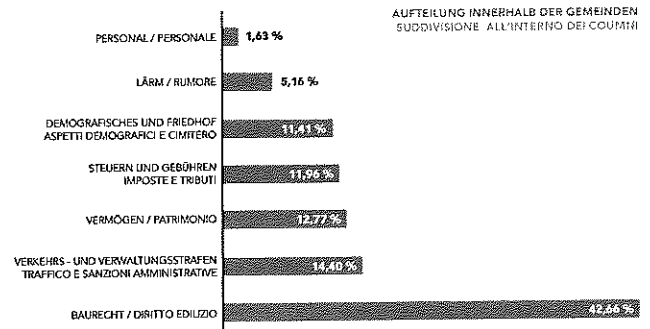
Villanders / Villandro	7	Welschnofen / Nova Levante	7
Villnöss / Funes	4	Wengen / La Valle	4
Vintl / Vandroies	3	Wolkenstein in Gröden	
Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	9	Selva di Val Gardena	1

Im Jahr 2020 wurden zudem auch die Schwerpunkte der Beschwerden in den Gemeinden erhoben und es konnte festgestellt werden, dass der größte Anteil der Beschwerden in der Höhe von 42,6 Prozent weiterhin im Bereich des Baurechtes ähnlich wie in den letzten Jahren liegen.

Gefolgt werden die baurechtlichen Angelegenheiten nun im Jahr 2020 mit den Verkehrs- und Verwaltungsstrafen im Ausmaß von 14,4 Prozent, die vom Jahr 2019 auf das Jahr 2020 von der vierten Stelle auf die zweite Stelle vorgerückt sind und voraussichtlich auch hier aufgrund der Verwaltungsstrafen wegen Verletzung der Coronamaßnahmen um 5,4 Prozent angewachsen sind.

Nel 2020 sono stati inoltre rilevati i principali motivi di reclamo nei confronti dei comuni e si è riscontrato che la maggior parte dei reclami (42,6 %) continua a riguardare l'attività edilizia, analogamente agli anni precedenti.

Al secondo posto dopo i reclami in materia edilizia troviamo nel 2020 le sanzioni stradali e amministrative (14,4 %), che rispetto al 2019 sono passate dal quarto al secondo posto, con un aumento del 5,4 % la cui causa va molto probabilmente ricercata anche qui nell'aumento delle sanzioni amministrative per violazione delle misure di contenimento del coronavirus.





**Auftellung der Beschwerden Innerhalb der Landesverwaltung****Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale**

Präsidium/Ufficio di presidenza – Landesregierung/Giunta Provinciale	37
Zentrale Dienste/Servizi centrali	2
Anwaltschaft des Landes/Avvocatura della Provincia	1
Personali/Personale	15
Finanzen und Haushalt/Finanze e bilancio	1
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	4
Örtliche Körperschaften/Enti locali	4
Landesinstitut für Statistik (ASTAT)/Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1
Hochbau und technischer Dienst/Edilizia e servizio tecnico	1
Strassendienst/Servizio strade	1
Denkmalpflege/Beni culturali	2
Deutsche Kultur/Cultura tedesca	2
italienische Kultur/Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt/Intendenza scolastica tedesca	6
Italianisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	2
Arbeit/Lavoro	2
Deutsche und ladinische Berufsbildung/Formazione professionale tedesca e ladina	1
Gesundheitswesen/Sanità	3
Sozialwesen/Politiche sociali	17
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	23
Brand- und Zivilschutz/Protezione antincendi e civile	1
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	1
Landesagentur für Umwelt/Agenzia provinciale per l'ambiente	1
Wasserschutzbezirke/Opere idrauliche	2
Landwirtschaft/Agricoltura	6
Forstwirtschaft/Foreste	7
Handwerk, Industrie und Handel/Artigianato, industria e commercio	2
Wasser und Energie/Acque pubbliche ed energia	1
Mobilität/Mobilità	30
Bildungsförderung, Universität und Forschung/Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	6
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	7
Schulen und Hochschulen/Scuole e Università	15

**2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU DEN BESCHWERDEFÜHRERN**

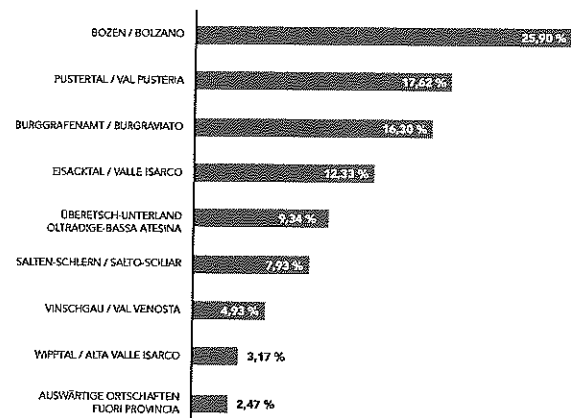
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2020 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Auffallend dabei ist, dass knapp 30 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Raum Pustertal/Isacktal kommen, 25 % aus dem Raum Bozen und hingegen nur geringe 4,9 Prozent der Beschwerdeführer aus dem Vinschgau die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen.

**2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI**

Nel 2020 per ogni reclamo presentato è stata rilevata anche la comunità comprensoriale di appartenenza del cittadino reclamante.

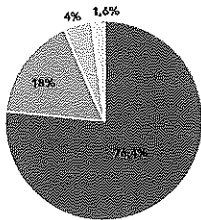
È interessante notare che quasi il 30 % delle persone che hanno presentato reclamo proviene dalla zona Val Pusteria/Valle Isarco, il 25 % dalla zona di Bolzano e solo una minima parte (4,9 %) di coloro che si avvalgono dei servizi della Difesa civica viene dalla Val Venosta.



2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2020 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Abwicklung ihrer Beschwerde wählten.

Zu erkennen ist, dass die Aufteilung auf die drei Landessprachen sich in den Jahren nicht wesentlich änderte und in etwa den ethnischen Proportz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.



2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Come negli anni precedenti, anche nel 2020 è stato rilevato il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

A tale proposito poco è cambiato negli anni per quanto riguarda la distribuzione delle tre lingue ufficiali, che corrisponde più o meno alla proporzionale etnica dei gruppi linguistici presenti in Alto Adige.

### 3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI

3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Verwaltungsstrafen, Erweiterungszone und meldeamtlichen Angelegenheiten, sowie zu verschiedenen Gebühren waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei nun einige Beschwerdefälle, beispielgebend für die vielfältige Arbeit in der Volkswirtschaft:

**Eine betagte Frau erhält keine Altersrente mehr, da sie vom Standesamt der Gemeinde für tot erklärt wurde**

Mitten im ersten Corona-Lockdown verstarb der Ehemann einer älteren Dame. Doch dies war noch nicht alles, denn sie musste feststellen, dass auch ihre Rente vom NISF nicht mehr ausbezahlt wurde. Die Dame wandte sich gleich ans NISF, welches ihr mitteilte, dass sie als verstorbene Person eingetragen wurde. Die Dame wandte sich daraufhin gleich an die Volkswältin, die umgehend Kontakt mit dem

3.1. COMUNI

I Comuni della provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegate funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami ha riguardato questioni urbanistiche, ma molto frequenti sono stati lo scorso anno anche i reclami in materia di sanzioni amministrative, zone di espansione, servizi anagrafici e imposte di vario tipo.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

**Un'anziana signora non percepisce più la pensione di vecchiaia perché dichiarata morta dall'ufficio anagrafo del Comune**

Nel pieno del primo lockdown è venuto a mancare il marito di un'anziana signora. Purtroppo, oltre al lutto subito, la signora si è vista togliere anche la pensione dall'INPS, perciò ha immediatamente contattato l'ente per ricevere spiegazioni in merito e le è stato riferito di risultare persona deceduta.

La signora si è quindi rivolta alla Difensora civi-



NISF suchte, sodass die Bezahlung der Pension wieder aufgenommen wurde.

Weiter wurde nach der Ursache des Fehlers geforscht und erkannt, dass die Gemeinde Irrtümlicherweise beide Eheleute als verstorben eingetragen hatten und dies so auch weitergeteilt wurde.

Letztendlich einigte man sich auf eine Schadensersatzzahlung in der Höhe von 1.000 Euro, um die Bürgerin wenigstens teilweise für ihren Schrecken und ihre Aufregung zu entschädigen. Der Gemeindegemeinsamer und die Leiterin der Demografischen Dienste brachten der Seniorin auch persönlich ihr Bedauern über das Geschehene zum Ausdruck.

#### Warum wird mir als EU-Bürger der Wohnsitz verweigert?

Wie die Corona-Krise die Klärung eines einfachen Sachverhalts zu einem Spießbrutenlauf werden lassen kann, zeigt folgende Beschwerde. Ein rumänischer Staatsbürger wandte sich verzweifelt an die Volksanwältin, da eine Verständigung mit der Gemeinde offenbar nicht möglich war. Seine Mutter hatte in der Gemeinde eine Wohnung gekauft, und da sie moldawische Staatsbürgerin ist, forderte die Gemeinde für die Eintragung in das Meldeamt ihre Aufenthaltsgenehmigung an, die vorgelegt wurde.

Die Gemeinde wollte nun auch die Aufenthaltsgenehmigung des Sohnes und von dessen Freundin, die gemeinsam in dieselbe Wohnung einziehen wollten.

Der Sohn und dessen Freundin sind jedoch rumänische Staatsbürger und somit EU-Bürger, die keine Aufenthaltsgenehmigung benötigen. Hinsichtlich dieser Problematik entstand ein langer Schriftverkehr mit der Gemeinde und das Problem konnte einfach nicht gelöst werden. Eine persönliche Vorsprache in der Gemeinde war aufgrund des Lockdowns ebenso nicht möglich, sodass das Problem nur mit

ca, che si è subito messa in contatto con l'INPS, il quale ha ripreso il pagamento della pensione.

Si è inoltre cercato di individuare la causa dell'errore e si è scoperto che il Comune aveva erroneamente registrato e comunicato all'INPS il decesso di entrambi i coniugi.

Infine è stato concordato un risarcimento danni di 1.000 euro per indennizzare almeno parzialmente lo spavento e l'agitazione causati alla signora, a cui il segretario comunale e la dirigente dei servizi demografici hanno espresso anche personalmente il loro rammarico per l'accaduto.

#### Perché come cittadino dell'UE mi viene negata la residenza?

Il seguente reclamo è l'esempio di come l'emergenza coronavirus abbia potuto trasformare un semplice problema in una vera e propria odissea. Un cittadino rumeno si è rivolto disperato alla Difensora civica perché a quanto pare non riusciva a capirsi col Comune. Sua madre aveva acquistato un appartamento in quel comune ed essendo cittadina moldava il Comune le aveva richiesto per l'iscrizione all'anagrafe il permesso di soggiorno, che lei aveva regolarmente presentato.

In un secondo tempo il Comune ha richiesto anche il permesso di soggiorno del figlio e della sua compagna, che volevano trasferirsi nello stesso appartamento.

Tuttavia il figlio e la compagna sono cittadini rumeni e quindi comunitari, per i quali non è richiesto il permesso di soggiorno.

Al riguardo è iniziato così un lungo scambio di corrispondenza tra le due parti, che comunque non ha portato alla risoluzione del problema. A causa del lockdown non è stato possibile neppure organizzare un incontro in presenza, per

der Hilfe der Volksanwaltschaft gelöst werden konnte und der meldeamtliche Wohnsitz gewährt wurde.

#### Wer ist für die Instandhaltung der Wehrtürme der Stadtmauer verantwortlich?

Bürger einer Gemeinde, die seit Generationen in den Innenräumen der Wehrtürme der Stadtmauer der Gemeinde ein im Grundbuch eingetragenes Nutzungsrecht hatten, erhielten von der Gemeinde ein Schreiben, in welchem sie aufgefordert wurden, ab sofort für alle Instandhaltungskosten für den Wehrturm aufzukommen, andernfalls drohte die Gemeinde damit, eine Löschung des Nutzungsrechts einzuklagen.

Empört über das Schreiben und verunsichert über ihre Rechte wandten sich die Bürger mit der Bitte einer Klärung der Angelegenheit an die Volksanwältin.

Bei einer Aussprache mit Vertretern der Gemeinde wurde dann auch geklärt, dass eine Löschungsklage nicht möglich ist, da die Rechtsgrundlage für die Benutzung der Innenräume der besagten Wehrtürme in Form einer Dienstbarkeit besteht, mit der ausdrücklichen Auflage, den Bestand der Türme mit ihrem historischen Charakter nicht zu gefährden. Diese Verträge wurden im Jahr 1844 abgeschlossen und im Grundbuch eingetragen. Bei der Digitalisierung des Grundbuchs im Jahr 1996 wurden diese Dienstbarkeiten der Nutzung mit dem Einverständnis aller Beteiligten neuerlich im Grundbuch vermerkt. Diese Dienstbarkeit kann somit nur im gegenseitigen Einvernehmen gelöscht werden.

Hinsichtlich der Instandhaltung greift in solchen Fällen Art. 1069, Absatz 3 des ital. Zivilgesetzbuchs, der vorsieht, dass die entsprechenden Kosten vom Eigentümer als auch vom Inhaber des dinglichen Nutzungsrechts gemeinsam getragen werden müssen.

cui la residenza anagrafica è stata concessa infine solo grazie all'intervento della Difesa civica.

#### Chi è responsabile della manutenzione delle torri difensive della cinta muraria?

I cittadini di un Comune che godevano da diverse generazioni del diritto d'uso dei locali interni situati nelle torri difensive della cinta muraria – diritto regolarmente intavolato – hanno ricevuto dal Comune una nota in cui si chiedeva loro di farsi carico da subito di tutte le spese di manutenzione della torre. In caso contrario il Comune minacciava di adire la via legale per chiedere la cancellazione del diritto d'uso.

I cittadini, indignati dal contenuto della lettera e perplessi riguardo ai loro diritti, si sono rivolti alla Difensora civica per risolvere la questione.

In un confronto con i rappresentanti del Comune è stato poi chiarito che un'azione di cancellazione non sarebbe comunque stata possibile, in quanto il diritto d'uso dei locali interni di dette torri è basato su una servitù con l'espressa prescrizione di salvaguardare le torri e il loro carattere storico. I suddetti contratti furono stipulati e intavolati nel 1844. Nel 1996, in fase di digitalizzazione del Libro fondiario, le servitù d'uso vennero nuovamente intavolate con il consenso di tutte le parti. Tali servitù possono quindi essere cancellate solo previo accordo delle parti.

In questi casi si applica per quanto riguarda la manutenzione l'art. 1069, comma 3 del Codice civile, il quale prevede che le relative spese siano a carico congiuntamente del proprietario e del titolare del diritto reale di godimento.

**Kann es wirklich sein, dass ein Eigentümer ohne Genehmigung der Gemeinde Schrebergärten inmitten von Obstwiesen errichtet und verpachtet?**

Mit dieser Frage wandte sich ein Bürger an die Volksanwältin, da solche Kleingärten mit Gartenhäuschen ohne Genehmigung realisiert wurden und die betroffene Gemeindeverwaltung nicht wusste, wie sie sich verhalten sollte.

Die Volksanwältin informierte daraufhin die Gemeinde, dass eine solche Umwidmung einer Fläche als Freizeitanlage/Kleingärten aufgrund des neuen Raumordnungsgesetzes durch die Landschaftsplanung erfolgen muss. Dabei ist zu gewährleisten, dass die Charakteristik des Geländes beibehalten wird und zudem ist jegliche Bauführung auf den Flächen grundsätzlich untersagt, da Art. 17 Absatz 4 des neuen Gesetzes ein Bauverbot für die Natur- und Agrarflächen vorsieht.

**Kann es wirklich sein, dass ich für meine Zweitwohnung in Südtirol neben der erhöhten Gemeindefinanzierungssteuer auch eine Aufenthaltsabgabe zahlen muss?**

Immer wieder beschwerten sich Bürger, die in Südtirol eine Zweitwohnung haben und diese für den Eigenbedarf nutzen, dass die Gemeinde hier zusätzlich zu den anderen erhöhten Abgaben für Strom, Wasser, Müll und auch zum erhöhten Steuersatz der Gemeindefinanzierungssteuer eine Aufenthaltsabgabe für das gesamte Jahr einhebt.

Die Volksanwältin informierte die Bürger darüber, dass diese Steuer von einem wirklich überholten Regionalgesetz Nr. 29/L vom 20.10.1988 vorgesehen ist, welches nach wie vor Gültigkeit hat.

Zu beachten ist dabei Art. 14, Absatz 7, dieses Regionalgesetzes, der als „touristischen Zweck“ alles definiert, was nicht direkt mit einer beruflichen Tätigkeit in Verbindung steht. Zudem ist auch noch Art. 15, Absatz 1 dieses Regionalgesetzes wichtig, der besagt, dass

**Può il proprietario di un fondo realizzare e cedere in affitto orti in mezzo ai frutteti senza l'autorizzazione del Comune?**

Questa domanda è stata posta da un cittadino alla Difensora civica perché nel suo comune erano stati realizzati senza autorizzazione dei piccoli orti dotati di casetta da giardino e l'amministrazione comunale interessata non sapeva come regolarsi.

La Difensora civica ha quindi informato il Comune che in base alla nuova legge urbanistica il cambio di destinazione d'uso di un'area che si intende adibire a struttura ricreativa/piccoli orti necessita di autorizzazione paesaggistica salvaguardando le caratteristiche del territorio. Inoltre su tali aree non è ammesso, in linea di principio, alcun intervento di costruzione perché in base all'art. 17, comma 4 della nuova legge nelle aree naturali e agricole sussiste il divieto di costruire.

**È possibile che per la mia seconda casa in Alto Adige io debba pagare sia l'imposta municipale immobiliare maggiorata che l'imposta di soggiorno?**

I proprietari di seconde case in Alto Adige che usano l'immobile in proprio lamentano ripetutamente che il Comune, oltre alle tariffe maggiorate per energia elettrica, acqua e rifiuti nonché all'aliquota maggiorata dell'imposta municipale immobiliare riscuote per tutto l'anno anche l'imposta di soggiorno.

Il Difensore civico ha informato i cittadini che tale imposta è prevista dal testo unico regionale 20 ottobre 1988, n. 29/L, ormai obsoleto ma tuttora in vigore.

Va osservato in proposito che l'articolo 14, comma 7 della norma regionale definisce "a scopo turistico" tutto ciò che non è direttamente riconducibile a un'attività professionale. Inoltre ai sensi dell'art. 15, comma 1 del testo unico il proprietario è tenuto a pagare l'impos-

der Eigentümer die Aufenthaltsabgabe für das ganze Jahr schuldet, unabhängig davon, wie oft er sich in der Wohnung aufhält.

Viele Bürger können es nicht nachvollziehen, dass in diesen Fällen eine Aufenthaltsabgabe geschuldet ist, da die zweite Wohneinheit ja nicht vermietet oder anderweitig touristisch genutzt wird, sondern lediglich vom Eigentümer selbst aufgesucht wird.

Auch der Umstand, dass die Immobilie während der Zeiten des Lockdowns nicht genutzt werden konnte, wurde von vielen als ungerecht empfunden, auch deshalb, da andere Kategorien (Hotels, Ferienwohnungen, Urlaub auf dem Bauernhof usw.) sogar eine Reduzierung der GIS geltend machen konnten.

Wünschenswert wäre es, dass der Gesetzgeber diese nicht zeitgemäße Abgabe auf dessen Sinnhaftigkeit hin überprüft und eine Änderung der gesetzlichen Bestimmungen vornimmt.

**Muss die Gemeinde nicht etwas gegen freilaufende und streunende Hunde unternehmen?**

Diese Frage beschäftigt im abgelaufenen Jahr doch einige Bürger, die große Angst vor Bissen von im Dorf frei herumlaufenden gefährlichen Hunden hatten. Die Volksanwältin hat daraufhin die Rechtslege überprüft und musste feststellen, dass die Materie sehr genau mit Landesgesetz Nr. 9 vom 15.5.2000 und Dekret des Landeshauptmannes Nr. 19 vom 8.7.2013 geregelt ist. Zudem kann auch jede Gemeinde eine eigene detaillierte Verordnung erlassen.

In den aufgezeigten Fällen wurde recht schnell klar, dass es verboten ist, Hunde auf öffentlichen Flächen frei laufen zu lassen und dass es zumeist an den fehlenden Kontrollen lag, dass die Situation sich nicht änderte und gefährlich blieb.

Es sollten in diesem Bereich viel mehr an Kontrollen von der Gemeinde durchgeführt werden

da di soggiorno per tutto l'anno, a prescindere da quante volte egli soggiorni nell'abitazione.

Molti cittadini trovano inconcepibile che in questi casi sia dovuta l'imposta di soggiorno, poiché la seconda casa non viene né affittata né utilizzata per scopi turistici diversi, ma è soltanto a disposizione del proprietario stesso.

Molti ritengono ingiusto anche il fatto che l'immobile non potesse essere utilizzato durante il lockdown, anche perché altre categorie come hotel, appartamenti per le vacanze, agriturismi ecc. hanno ottenuto persino una riduzione dell'IMI.

Sarebbe quindi auspicabile da parte del legislatore una verifica in ordine al senso di tale imposta obsoleta e una modifica delle relative disposizioni di legge.

**Il Comune è tenuto a intervenire contro cani vaganti e cani randagi?**

Questa domanda se la sono posta lo scorso anno alcuni cittadini spaventati dalla presenza di cani pericolosi che venivano lasciati vagare liberamente per il paese e avrebbero potuto mordere qualcuno. La Difensora civica ha verificato il quadro giuridico e ha riscontrato che la materia è dettagliatamente disciplinata dalla legge provinciale 15 maggio 2000, n. 9 e dal decreto del Presidente della Provincia di Bolzano 8 luglio 2013, n. 19. Inoltre ogni Comune può emanare un proprio regolamento dettagliato.

Per i casi segnalati è subito emerso chiaramente che non è consentito lasciar vagare i cani liberamente nei luoghi pubblici e che quasi sempre il permanere della situazione critica dipendeva dalla mancanza di adeguati controlli.

I Comuni dovrebbero effettuare molti più controlli in quest'ambito e promuovere iniziative



und zusätzlich Informationsarbeit geleistet werden, damit die Hundehalter auf ihr Fehlverhalten aufmerksam gemacht werden und es sollte an ihre Verantwortung gegenüber den Tieren als auch gegenüber der Nachbarschaft appelliert werden.

**Kann es sein, dass die Stempelsteuer und die Sekretariatsgebühren in den Gemeinden sehr unterschiedlich angewandt werden?**

Vor allem bei der Ausstellung der historischen Familienstandsbögen für Erbschaftsmeldungen werden von den Gemeinden ganz unterschiedliche Gebühren eingehoben. Diese gehen von wenigen Euro bis zu 100 Euro, obwohl grundsätzlich alle Bescheinigungen, die einer Erbschaftsmeldung beigelegt werden, von der Stempelsteuer befreit sind. (D.P.R. Nr. 642 vom 26.10.1972)

Auf eine Anfrage der Volksanwältin hin bestätigte der Gemeindevorstand diese unterschiedliche Praxis und begründete es damit, dass in letzter Zeit vermehrt unterschiedliche Interpretationen aufgetreten seien.

Mit einer Anfrage an die Agentur der Einnahmen und einer entsprechenden Stellungnahme sollte das Problem gelöst werden, wobei diese Stellungnahme leider bis heute noch ausständig ist.

**Hat die Gemeinde korrekt gehandelt, wenn sie die Baukostenabgabe/Eingriffsgebühr einfach erhöht, da sie nicht fristgerecht überwiesen wurde?**

Das Landesgesetz für Raum und Landschaft sieht im Art. 96 verschiedene Erhöhungen um 10 Prozent, um 20 Prozent und auch um 40 Prozent vor, wenn die Eingriffsgebühr nicht fristgerecht gezahlt wird.

In einigen Fällen, die der Volksanwältin vorgebracht wurden, wurde diese Erhöhung von den Bürgern eingehoben, ohne diese vorab an den Zahlungstermin einer fälligen zweiten oder dritten Rate zu erinnern.

volte a informare i proprietari dei cani sui comportamenti scorretti, invitandoli a una condotta più responsabile sia nei confronti degli animali che del vicinato.

**È possibile che i Comuni applichino in maniera molto diversa l'imposta di bollo e i diritti di segreteria?**

Non tutti i Comuni riscuotono gli stessi importi per le imposte, soprattutto per quanto riguarda il rilascio dello stato di famiglia storico per le dichiarazioni di successione. Gli importi variano da pochi euro fino a 100 euro, anche se in linea di principio tutti i certificati allegati a una dichiarazione di successione sono esenti dall'imposta di bollo (D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642).

Il Consorzio dei comuni, interpellato in proposito dalla Difensora civica, ha risposto confermando queste diverse prassi e motivandole con il fatto che di recente erano emerse più interpretazioni divergenti.

Per risolvere questo problema è stata interpellata l'Agenzia delle entrate chiedendo di esprimere un parere in merito. Purtroppo a tutt'oggi questo parere non è ancora pervenuto.

**Il Comune ha agito correttamente aumentando il contributo di costruzione/contributo di intervento a seguito di un ritardato versamento?**

L'art. 96 della legge provinciale "Territorio e paesaggio" prevede maggiorazioni del 10, 20 e addirittura 40 per cento in caso di ritardato pagamento del contributo di intervento.

In alcuni casi riportati alla Difensora civica il Comune ha riscosso dai cittadini tale maggiorazione senza aver comunicato loro preventivamente la scadenza dell'eventuale seconda o terza rata.

A maggior ragione quindi gli interessati sono

Vielmehr waren die Bürger über diese doch sehr einschneidenden Erhöhungen sehr erstaunt, da in mehreren Fällen bei den Mitteilungen des Amtes darauf nicht explizit hingewiesen wurde.

Da nun eine Gemeindeverwaltung selbst darüber befinden kann, in welchen Raten und Zeiträumen diese Beträge eingehoben werden, wäre es sehr wünschenswert, diese Vorschriften nicht an bestimmte Monate ab Baukonzession zu binden, sondern ganz klare und einfache Vorschriften festzulegen, wie die Zahlung vor Ausstellung der Baugenehmigung und vor Ausstellung der Benutzungsgenehmigung, sodass die Bürger den Betrag überweisen müssen, bevor der Bau abgeschlossen werden kann.

**Eine Gemeinde schließt bei Ausweisung einer neuen Erweiterungszone mit den betroffenen Eigentümern unterschiedliche Vereinbarungen ab, die zu sehr großen Problemen führen**

Zwei betroffene Familien einer Gemeinde unterzeichneten im fernen Jahr 2006 unterschiedliche Vereinbarungen mit der Gemeinde, um die Möglichkeit zu erhalten, ein Eigenheim in der neuen Erweiterungszone zu errichten.

Eine Familie unterzeichnete ein striktes Veräußerungsverbot mit der Auflage, dass nur direkte Nachkommen der Familie ein Eigenheim errichten dürfen. Die andere Familie unterzeichnete eine andere Vereinbarung, mit der sie sich verpflichteten, innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens zu bauen und ansonsten hohe Strafen zu zahlen.

Da nun die Bautätigkeit aufgrund der gegebenen Eigentumsverhältnisse nur gleichzeitig erfolgen kann, hatte sich aufgrund dieser Verträge eine Pattstellung ergeben, sodass es keinem der beiden Bauherren möglich ist, mit dem Bau zu beginnen.

Die Verträge, die eigentlich „Bauspekulationen“ verhindern sollten, waren derart unklar,

rimasti alquanto stupiti per le drastiche maggiorazioni applicate, anche perché nella maggior parte dei casi le comunicazioni pervenute dagli uffici non vi facevano nessun esplicito accenno. Ora, poiché le amministrazioni comunali possono decidere autonomamente il tipo di rateizzazione e le scadenze degli importi in questione, sarebbero auspicabili disposizioni chiare e semplici, che anziché vincolare il pagamento a determinati mesi a partire dal rilascio del permesso di costruire, prevedessero piuttosto il pagamento del contributo prima del rilascio del permesso di costruire e prima del rilascio della licenza d'uso, in modo che i cittadini debbano versare l'importo prima dell'ultimazione dei lavori.

**Durante l'individuazione di una nuova zona di espansione un Comune sottoscrive differenti accordi con i vari proprietari, creando in questo modo grossi problemi**

Nel lontano 2006 due famiglie avevano sottoscritto con il Comune due differenti accordi per garantirsi la possibilità di costruire la propria abitazione nella nuova zona di espansione.

Una famiglia aveva sottoscritto un rigido divieto di alienazione con la clausola che solo i discendenti diretti avrebbero potuto costruire sull'area interessata la propria abitazione; l'altra famiglia invece aveva sottoscritto un accordo nel quale si impegnava a costruire entro un certo lasso di tempo, pena il pagamento di una pesante sanzione.

Poiché a causa dell'assetto proprietario l'eventuale attività edilizia può svolgersi solo in contemporanea sulle aree in questione, si è venuta a creare una situazione di stallo che non permette a nessuno dei due committenti di iniziare i lavori di costruzione.

Gli accordi in realtà erano stati stipulati per evitare „speculazioni edilizie“, ma essendo tal-



unterschiedlich und missverständlich, sodass eine rechtlich nicht mehr zumutbare Situation geschaffen wurde.

Bis heute konnte auch mit Hilfe der Volksanwältin noch keine für alle annehmbare Lösung der komplexen rechtlichen Situation gefunden werden. Es bleibt zu hoffen, dass dies gelingt und ein langer und aufwändiger Rechtsstreit verhindert werden kann.

### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Auch über die Vorgehensweise der Landesverwaltung gibt es zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

#### SCHWIERIGKEITEN MIT DEN CORONA-MASSNAHMEN

Wie bereits im ersten Teil des Berichts allgemein erörtert, war das Jahr 2020 in der Volksanwaltschaft geprägt von unterschiedlichsten Beschwerden zum Thema Coronamaßnahmen.

#### Hier nun einige Beispiele, um ein Bild der Situation zu zeichnen:

Eine Frau wandte sich an die Volksanwältin, da sie Mindestrentnerin ist und mit der Rente monatlich ihre Miete bezahlt. Um zu überleben übernahm sie unterschiedliche Arbeiten, die ihr angeboten wurden. Durch die Coronakrise war das Zubrot der Frau, auf welches sie angewiesen ist, nicht mehr möglich. Von öffentlicher Seite gab es für solche Situationen leider keine weitere Hilfestellung.

Ein Mann durfte bei Bekannten ohne Vertrag zur Untermiete leben. Im Laufe der Coronakrise wollte der Wohnungseigentümer den

mente poco chiari, divergenti ed equivoci hanno creato una situazione giuridicamente non più sostenibile.

A tutt'oggi non è stato ancora possibile - nemmeno con il sostegno della Difensora civica - risolvere questa complessa situazione giuridica in modo accettabile per ambo le parti. È auspicabile che ciò avvenga, anche per evitare una lunga e farraginoso battaglia legale.

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Anche il modo di procedere dell'amministrazione provinciale ha dato adito a numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

#### DIFFICOLTÀ CORRELATE CON LE MISURE ANTI-COVID

Come già accennato nella prima parte della relazione, nel 2020 la Difesa civica si è occupata di una molteplicità di reclami attinenti alle misure anti-covid.

#### Si riportano di seguito alcuni casi rappresentativi.

Si è rivolta alla Difensora civica una signora titolare della pensione minima con cui paga il canone d'affitto mensile. Per sopravvivere ha sempre svolto lavori di vario tipo che di volta in volta le venivano offerti, ma con l'emergenza coronavirus ciò non è stato più possibile e alla donna è venuta meno la fonte essenziale per il suo sostentamento. Purtroppo per questi casi non sono previsti sussidi integrativi pubblici.

Cito poi il caso di un uomo che viveva in subaffitto senza formale contratto presso alcuni conoscenti. Durante l'emergenza coronavirus

Untermieter nicht mehr bei sich haben. Ein Wohnungswechsel war unter den gegebenen Umständen jedoch nicht möglich.

Ein junger Mann eröffnete ein halbes Jahr vor der Pandemie ein Restaurant. Durch die Schließung aller Betriebe hatte er keine Möglichkeiten mehr, Einnahmen zu generieren und seine Schulden zu bezahlen.

Eine Frau beschwerte sich, da sie von den Ordnungskräften angehalten und bestraft wurde, da sie eine Kiste Bier eingekauft hatte, was die Polizeikräfte als nicht notwendigen Einkauf ansahen.

Ein Mann beklagte, dass sich die Hundebesitzer im Stadtpark im Bereich der Kinder aufhalten, während es den Kindern untersagt ist.

Der Vater einer fünfköpfigen Familie aus einem kleinen Dorf fuhr mit seinem Auto in die nahegelegene Stadt, um dort einen Großeinkauf zu tätigen und wurde bestraft.

Ein Bürger musste in der Nachbarschaft (rund 60 Meter Entfernung) ein notwendiges Gerät abholen. Trotz Mundschutz, Eigenerklärung und innerhalb des vorgegebenen Radius wurde der Bürger mit einer Verwaltungsstrafe belegt.

Eine Bürgerin, die in einer sehr kleinen Wohnung ohne direkte Sonneneinstrahlung wohnt, blieb bei einem Spaziergang kurz auf einer öffentlichen Fläche stehen, um Sonne zu tanken. Dafür wurde sie von den Ordnungskräften bestraft.

Grenzüberschreitende Partnerschaften waren von der Krise sehr schwer getroffen, da es über einen längeren Zeitraum nicht möglich war, sich zu sehen. Die Betroffenen informierten sich immer wieder bei der Volksanwaltschaft über die geltenden bzw. geänderten Corona-Regelungen.

però il proprietario dell'appartamento non aveva più voluto che il subaffittuario continuasse a vivere lì, ma date le circostanze contingenti è stato impossibile provvedere a un cambio di abitazione.

Un giovane aveva aperto un ristorante sei mesi prima della pandemia: la chiusura di tutti gli esercizi gli ha precluso ogni possibilità di generare introiti e di pagare i propri debiti.

Una signora ha lamentato di essere stata fermata e multata dalle forze dell'ordine perché aveva comprato una cassa di birre, acquisto che secondo i vigili non aveva carattere di necessità.

Un uomo ha segnalato il fatto che nei parchi pubblici i proprietari di cani potevano liberamente accedere all'area riservata ai bambini, mentre a quest'ultimi l'accesso era vietato.

Il padre di una famiglia di cinque persone residente in un paesino è stato sanzionato per essersi recato in macchina nella città vicina per fare spesa grossa.

Un cittadino che doveva andare a prendere da un vicino (a circa 60 metri di distanza) un attrezzo che gli serviva si è visto infliggere una sanzione amministrativa nonostante fosse fornito di mascherina e autocertificazione e si stesse spostando entro i limiti consentiti.

Una cittadina che abita in un appartamento molto piccolo senza esposizione diretta al sole, durante una passeggiata ha sostato brevemente su un'area pubblica per godersi un po' di sole e per questo è stata sanzionata dalle forze dell'ordine.

Le coppie transfrontaliere sono state molto penalizzate dall'emergenza in quanto non è stato loro possibile vedersi per un lungo periodo







Die Volksanwältin konnte dem betroffenen Bürger dann aber leider nur erklären, dass das Wohnbauförderungsgesetz Förderungen als Notstandshilfe im Falle von Naturkatastrophen vorsieht, jedoch Beiträge nur für Schäden an Gebäuden und an Möbeln und Hausrat gewährt werden. Für Schäden an Fahrzeugen ist keine Förderung vorgesehen.

**Warum erhalte ich keine Notstandshilfe für die Durchführung geotechnischer Sicherungsmaßnahmen, die aufgrund eines Unwetters notwendig wurden?**

Aufgrund eines starken Unwetters ereignete sich ein Erdbeben, sodass der gesamte Hofbereich eines Wohnhauses abrutschte. Da auch weitere daruntergelegene Gebäude und die Landesstraße betroffen waren, wurden die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen sofort getroffen.

Im Rahmen von Besprechungen wurde mit der Eigentümerin auch die Möglichkeit einer Beitragsgewährung angesprochen, sodass diese daraufhin ein eigenes Projekt zur Hangsicherung in der Gemeinde einreichte und auch ein entsprechendes Gesuch um Gewährung einer Wohnbaunotstandshilfe für geotechnische Sicherungsmaßnahmen an das Landesamt stellte.

Da es sich bei den geschätzten Ausgaben um eine sehr hohe Summe handelte, vertraute man auf die Aussagen von Landesbeamten und hoffte auf die Annahme des Beitragsgesuches. In der Folge wurde vom Landesamt jedoch mitgeteilt, dass das Gesuch nicht angenommen werden könne, da es sich beim Wohnhaus laut Landesgesetz Nr. 13 vom 17.12.1998 nicht um eine Volkswohnung handle. Die Kriterien einer Volkswohnung würden nicht erfüllt, da die 160 Quadratmeter Wohnfläche überschritten werden.

Im vorliegenden Fall handelte es sich eindeutig um eine Notsituation, die sich aufgrund einer Naturkatastrophe ergeben hat. Weshalb

Purtroppo la Difensora civica non ha potuto far altro che spiegare all'interessato che l'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata prevede sì dei sussidi per interventi di emergenza in caso di calamità naturali, ma che i contributi vengono concessi solo per danni a edifici, arredi e sopplimenti; per i danni ad automezzi non sono contemplati sussidi.

**Perché non ricevo alcuna agevolazione per realizzare interventi di sicurezza geotecnica resi necessari a causa del maltempo?**

Un episodio di forte maltempo aveva provocato una frana che aveva interessato l'intera area del cortile di una casa, coinvolgendo anche altri edifici sottostanti e la strada provinciale: per questa ragione erano stati subito effettuati i necessari interventi di messa in sicurezza.

Nel corso di contatti legati a tali interventi era stata accennata alla proprietaria anche la possibilità di accedere a specifici contributi. La signora ha quindi presentato in Comune un progetto di stabilizzazione del versante, inoltrando all'ufficio provinciale la relativa richiesta di contributo per la realizzazione di interventi di sicurezza geotecnica.

Poiché la spesa preventivata era molto elevata la signora, confidando nelle parole dei funzionari provinciali, sperava che la sua domanda di contributo sarebbe stata accolta. L'ufficio provinciale ha comunicato però che la richiesta non poteva essere accolta perché ai sensi della legge provinciale 17.12.1998, n. 13 la casa in questione non era considerata un'abitazione popolare avendo una superficie superiore a 160 metri quadrati.

Il caso in questione evidenzia chiaramente una situazione di emergenza derivante da una calamità naturale. Non si riesce a capire – né si può dedurre esplicitamente dalla normativa provinciale – come mai in questo caso la concessi-

in einem solchen Fall eine Beitragsgewährung für geotechnische Sicherungsarbeiten von der Größe der Wohnung abhängen soll, ist nicht nachvollziehbar und auch aus den Bestimmungen der Landesgesetzgebung nicht explizit ableitbar. Ein entsprechender Rekurs beim Verwaltungsgericht wurde eingebracht, die Entscheidung steht noch aus.

**RAUMORDNUNG**

Das neue Landesgesetz „Raum und Landschaft“ Nr. 9 vom 10. Juli 2018 trat mit 1. Juli 2020 endgültig in Kraft und löste somit die Bestimmungen des früheren Landesraumordnungsgesetzes ab.

Die Auswirkungen dieses neuen Landesgesetzes sind sehr stark spürbar. Viele besorgte Bürgerinnen und Bürger meldeten sich, da sie unsicher sind und keine klaren Antworten erhielten, welche Bautätigkeiten nun erlaubt sind und in welchem Ausmaß. Die Unsicherheit war aber auch bei Technikern und Planern sehr groß. Zudem stiftete die Einführung der digitalen Bauakte eine gewisse Verwirrung und sorgte zum Teil auch für Unmut, da die bürokratischen Hürden nochmals vergrößert wurden.

Die Volksanwältin musste zudem feststellen, dass das Fehlen einer „Bürgerklage“ im neuen Gesetz bei vielen Bürgern auf Unverständnis stieß. Eine unkomplizierte und einfache Form der fachlichen Überprüfung von Bautätigkeiten gehört somit der Vergangenheit an. Die Bürger müssen darauf hoffen, dass die Gemeinden eventuelle Einwände im Selbstschutzwege überprüfen, ansonsten bleibt ihnen nur der Weg vor Gericht, um zu ihrem Recht zu gelangen.

one del contributo per interventi di sicurezza geotecnica debba dipendere dalla superficie dell'abitazione. È stato presentato ricorso al Tribunale di giustizia amministrativa e si è in attesa della sentenza.

**URBANISTICA**

La nuova legge provinciale 10 luglio 2018, n. 9 „Territorio e paesaggio“ è entrata definitivamente in vigore il 1° luglio 2020 sostituendo la precedente legge provinciale per l'urbanistica. Gli effetti di questa nuova legge provinciale sono molto chiaramente palpabili. Tante persone preoccupate hanno interpellato la Difesa civica perché insicure e bisognose di risposte chiare in merito a quali attività edilizie siano ora ammesse e in quale misura. Ma anche fra i tecnici e i progettisti regna notevole incertezza. Inoltre l'introduzione delle pratiche edilizie digitali ha prodotto un certo disorientamento generando anche qualche malumore per i maggiori ostacoli burocratici creati.

La Difensora civica ha constatato inoltre come a molte persone risulti incomprensibile la mancata previsione del "ricorso popolare" nella nuova legge, che in questo modo relega al passato una forma agevole e semplice di verifica tecnica delle attività edilizie. Oggi i cittadini possono solo sperare che i Comuni verifichino in via di autotutela gli eventuali rilievi pervenuti, altrimenti per far valere i propri diritti non rimane loro che adire la vie legali.

**WOHNBAUFÖRDERUNG**

**Darlehensverträge unter Privaten, die für die Anerkennung oder die Gewährung eines Rechtes bei der Verwaltung hinterlegt werden, sind registrierungspflichtig!**

Um eine Wohnbauförderung zu erhalten, legte eine Bürgerin ihrem Ansuchen beim Amt ein Schreiben ihres Onkels bei, woraus hervorging, dass er seiner Nichte ein Darlehen zur Finanzierung ihrer Erstwohnung gewährt. Erst nachdem die Wohnbauförderung genehmigt worden war, wurde die Bürgerin darauf hingewiesen, dass der beigebrachte Darlehensvertrag zwischen Privaten, der mittels Einschreibebrief abgeschlossen worden war, registriert werden muss, wenn er für die Anerkennung oder die Gewährung eines Rechtes vonseiten der öffentlichen Verwaltung benötigt wird.

Bei der darauffolgenden Registrierung musste die Bürgerin eine satte Strafe bezahlen, da sie die Registrierung zu spät beantragt hatte und beschwerte sich zu Recht, dass das zuständige Verwaltungsamt sie vorab zu keinem Zeitpunkt darüber informiert hatte, dass dieser „private Darlehensvertrag“, der dem Ansuchen beigelegt worden war, vorab eben zu registrieren sei.

**Warum werde ich nicht zur Wohnbauförderung zugelassen, nachdem ich vor mehr als 20 Jahren eine Förderung abgebrochen und den gesamten Betrag zurückgezahlt habe?**

Eine Bürgerin erhielt im fernen Jahr 1993 eine Wohnbauförderung in Form eines zinsfreien Darlehens über 10 Jahre zur Finanzierung ihrer Erstwohnung.

Gleichzeitig übernahm die Frau auch eine Bürgschaft für das Unternehmen ihres Vaters, der dann im Jahr 2000 Konkurs anmelden musste. Aufgrund ihrer Bürgschaft war die Frau verpflichtet, ihre Wohnung zu verkaufen, zahlte jedoch dem Land Südtirol das gesamte Darlehen zurück.

**AGEVOLAZIONI EDILIZIE**

**I contratti di prestito fra privati depositati presso l'amministrazione ai fini del riconoscimento o della concessione di un diritto sogliacciano all'obbligo di registrazione!**

Per ottenere un'agevolazione edilizia una cittadina ha inoltrato all'ufficio competente la relativa richiesta corredata di uno scritto dello zio attestante la volontà di quest'ultimo di concedere alla nipote un prestito finalizzato al finanziamento della prima casa.

Solo una volta concessa l'agevolazione in questione è stato fatto presente alla signora che l'allegato contratto di prestito fra privati, a suo tempo concluso tramite lettera raccomandata, è soggetto a registrazione qualora si tratti di un documento richiesto dalla pubblica amministrazione ai fini del riconoscimento o della concessione di un diritto.

Al momento della registrazione la signora ha dovuto pagare una multa salata in quanto ne aveva fatto richiesta troppo tardi. A ragione ha quindi lamentato il fatto di non essere stata mai informata dall'ufficio competente riguardo alla necessità di far registrare il contratto privato di prestito prima di allegarlo alla domanda.

**Perché mi viene negata un'agevolazione edilizia dopo che più di 20 anni fa ho interrotto un precedente mutuo restituendo l'intero importo?**

Nel lontano 1993 una signora aveva ottenuto un'agevolazione edilizia sotto forma di mutuo senza interessi di durata ultradecennale quale finanziamento della sua prima casa.

Contestualmente la signora aveva emesso una garanzia in favore dell'impresa del padre, costretto poi a dichiarare fallimento nel 2000. In ragione di detta garanzia la persona in questione si è trovata obbligata a vendere il proprio appartamento, restituendo tuttavia alla Provincia di Bolzano l'intero mutuo ricevuto.

Im Jahr 2020 wollte die Bürgerin es nun nochmals wagen und sich neuerlich eine Erstwohnung kaufen. Ihr Ansuchen um Wohnbauförderung wurde jedoch abgelehnt. Das Amt bezog sich dabei auf den Art. 45, Absatz 9 des Landesgesetzes Nr. 13/98, in welchem vorgesehen ist, dass der Gesuchsteller, der bereits eine Wohnbauförderung erhalten hat, neuerlich nur zu einer Förderung zugelassen wird, wenn er alle erhaltenen Beträge einschließlich der gesetzlichen Zinsen, berechnet vom Tag der Auszahlung, zurückbezahlt hat.

Die Bürgerin war nun etwas erstaunt, da sie immer davon ausgegangen war, alles zurückbezahlt zu haben, da die Landesverwaltung zu keinem Zeitpunkt Forderungen stellte und das damalige Darlehen ja ohne Zinsen gewährt worden war.

Es stellt sich hier die berechtigte Frage, ob die gesetzliche Verjährungsfrist von 10 Jahren nicht auch in solchen Fällen als zivilrechtlicher Grundsatz Anwendung finden sollte.

**WIDERRUF VON BEITRÄGEN DER LANDESVERWALTUNG FÜR VEREINE UND VERBÄNDE**

**Bei Widerruf eines unrechtmäßig erhaltenen Beitrages muss das Fünffache des Betrages der öffentlichen Verwaltung zurückbezahlt werden.**

Bei einer Stichprobenkontrolle der Familienagentur hinsichtlich der Richtigkeit der Abrechnung eines Beitrags eines Vereins stellte diese fest, dass der Verein in seiner Abschlussrechnung einige Posten ausgewiesen hatte, die als solche gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 531 vom 5. Juni 2018 nicht als Ausgaben des Vereines geführt werden dürfen.

Dabei handelte es sich um Ausgaben von rund 5.000 Euro, die nicht anerkannt wurden.

Aufgrund dieses Fehlers musste nun auch rückwirkend der 70%ige Beitrag, der ja auf die gesamte Ausgabensumme berechnet wurde,

Nel 2020 la signora ha voluto riprovare ad acquistare nuovamente una prima casa, ma si è vista respingere la domanda di agevolazione edilizia. L'ufficio competente ha infatti fatto riferimento all'art. 45, comma 9 della legge provinciale n. 13/98 che prevede che il richiedente, già beneficiario di un'agevolazione edilizia, può godere nuovamente di un'agevolazione solo dopo aver restituito tutti gli importi percepiti, compresi gli interessi legali decorrenti dalla data dell'erogazione.

La signora era un po' sorpresa in quanto aveva sempre presupposto di aver restituito tutto, dal momento che non le erano mai arrivate ulteriori richieste dall'amministrazione provinciale e il mutuo allora concesso era senza interessi.

È legittimo quindi chiedersi se anche in casi di questo genere non sia da applicarsi il termine decennale di prescrizione sancito dal codice civile.

**REVOCA DI CONTRIBUTI PROVINCIALI A FAVORE DELLE ASSOCIAZIONI**

**La revoca di un contributo percepito indebitamente comporta la restituzione del quintuplo dell'importo erogato dall'amministrazione provinciale**

Nell'ambito di un controllo a campione sulla correttezza delle rendicontazioni di contributo l'Agenzia per la Famiglia ha rilevato che alcune voci inserite da un'associazione nel proprio conto consuntivo non potevano, in base alla deliberazione della Giunta provinciale 5 giugno 2018, n. 531, essere indicate dall'associazione stessa come voci di spesa.

L'importo delle spese non ammissibili ammontava a circa 5.000 euro.

A causa di tale errore è stato necessariamente ridotto con effetto retroattivo anche il contributo del 70 % sulla spesa complessiva. In virtù



gekürzt werden. Der Betrag, der nun vom Amt eingefordert wurde, wurde gemäß Art. 2bis des Landesgesetzes Nr. 17/93 um das Fünffache erhöht.

Die Einwände der Volksanwältin, dass hinsichtlich der Korrektheit der automatischen Anwendung der Erhöhung ein Verfahren vor dem Verfassungsgerichtshof behängt und hinsichtlich der Tatsache, dass der Hauptverantwortliche der Erklärung verstorben ist und somit gegenüber dem neuen Vertreter des Vereines diese Strafe nicht anwendbar ist, wurden nicht genauer überprüft und nicht berücksichtigt.

Aufgrund dieser nun schwierigen Situation war der Verein in einer äußerst prekären finanziellen Lage, sodass auch die Beendigung der Tätigkeit in Erwägung gezogen werden musste.

**Fehler des Amtes bei der Beitragsvergabe werden 10 Jahre rückwirkend dem Beitragsempfänger angelastet.**

Mit Beschluss der Landesregierung wurden im fernem Jahr 2008 Richtlinien für die Gewährung von Beiträgen für Privatschulen erlassen, wobei die Schüleranzahl ein wichtiges Kriterium darstellte.

Da nun die Ansuchen um Beiträge immer schon weit im voraus zu machen waren, und die Schülerzahl zu diesem Zeitpunkt nur geschätzt werden konnte, konnte es nun sein, dass die geschätzte Anzahl mit den effektiven Schülerzahlen nicht übereinstimmte.

Die Landesverwaltung gewährte den Privatschulen den Beitrag aufgrund der geschätzten Schülerzahl, verabsäumte es jedoch in einem zweiten Moment, einen Abgleich mit den effektiven Schülerzahlen zu machen, die alljährlich zu Beginn des Schuljahres von allen Schulen auch immer mitgeteilt wurden.

Im Jahr 2020 wurde nun dieser Fehler vom Amt erkannt und der betroffenen Privatschule ein beträchtlicher Teil des Beitrages rückwirkend

dell'art. 2-bis della legge provinciale n. 17/93 l'ufficio ha chiesto la restituzione di un importo pari al quintuplo del contributo.

La Difensora civica si è attivata facendo presente sia che la correttezza dell'applicazione automatica della maggiorazione è oggetto di un procedimento attualmente pendente presso la Corte costituzionale, sia che il principale responsabile della dichiarazione presentata è nel frattempo deceduto e che quindi la sanzione non è applicabile agli attuali rappresentanti dell'associazione, ma l'amministrazione non ha approfondito né preso in considerazione le obiezioni sollevate.

A causa di questa difficile situazione l'associazione versa in condizioni finanziarie molto precarie e si è vista costretta anche a considerare l'ipotesi di rinunciare all'attività.

**Un errore compiuto dall'ufficio diede anni prima in sede di assegnazione del contributo viene addossato al beneficiario**

Nel lontano 2008 sono state emanate con deliberazione della Giunta provinciale le linee guida per la concessione di contributi agli istituti scolastici privati, le quali individuavano nel numero degli alunni un criterio importante ai fini della determinazione dei contributi stessi.

Poiché le domande dovevano essere presentate sempre con largo anticipo, era possibile solo fare una stima del numero degli alunni e quindi poteva accadere che il numero stimato non corrispondesse poi a quello effettivo.

A lungo l'amministrazione provinciale ha concesso agli istituti scolastici privati il contributo basandosi sul numero stimato degli alunni, senza però confrontarlo in un secondo momento con quello effettivo che viene comunicato annualmente a inizio anno scolastico da tutte le scuole.

Nel 2020 l'ufficio si è accorto dell'errore e ha revocato retroattivamente alla scuola privata interessata una parte consistente del contributo

für die letzten 10 Jahre aberkannt. Die Schule wurde aufgefordert, diese beträchtliche Summe zurückzuzahlen.

Der Einwand der Volksanwältin, dass eine Annullierung der Maßnahmen im Selbstschutzweg natürlich möglich ist, dass aber bei eigenen Fehlern der Verwaltung eine Rückzahlung von Beiträgen gemäß Gesetz Nr. 241/90 nur innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens von 18 Monaten möglich ist, wurde von der Verwaltung einfach ignoriert und auf die bestanden Rückzahlung des gesamten Betrages bestanden.

#### LÄRM

**Warum erhält die kleine Ortschaft keine Lärmschutzwand?**

Im Rahmen der Ausweisung einer neuen Wohnzone angrenzend an eine kleine Ortschaft wurde die Realisierung einer Lärmschutzwand entlang der vielbefahrenen Staatsstraße zur Auflage gemacht.

Die Wohnhäuser von benachbarten Bürgern und auch angrenzende öffentliche Einrichtungen (Schule, Kindergarten), die vom Lärm sehr geplagt sind und bei denen die Lärmgrenzwerte regelmäßig überschritten werden, sollten von der geplanten neuen Lärmschutzwand ausgespart bleiben. Die betroffenen Bürger konnten dies nicht nachvollziehen und ersuchten um Verlängerung der geplanten Lärmschutzwand und eine gleichzeitige Realisierung.

Im Rahmen von Lokalaugenscheinen und Besprechungen zwischen Gemeindeverwaltung und den zuständigen Landesämtern wurde die Situation besprochen und versucht, nach möglichen Lösungen für die Bewohner der gesamten Ortschaft zu suchen.

Man einigte sich schließlich auf folgende Vorgehensweise: Innerhalb der nächsten Jahre wird die Verlegung eines lärmindernden Asphaltens in das Landes-Bauten-Programm aufgenommen und realisiert werden. Weiter

concesso negli ultimi 10 anni, sollecitandola a restituire questa ingente somma.

L'obiezione sollevata dalla Difensora civica relativamente al fatto che, ferma restando ovviamente la possibilità di annullare i provvedimenti in via di autotutela, in caso di errori compiuti dall'amministrazione la restituzione dei contributi previsti dalla legge n. 241/90 è possibile solo entro un termine ragionevole non superiore ai 18 mesi, è stata semplicemente ignorata dall'amministrazione, irremovibile nell'esigere la restituzione dell'intero importo.

#### INQUINAMENTO ACUSTICO

**Perché viene negata a un piccolo abitato la realizzazione di una barriera antirumore?**

Contestualmente all'individuazione di una nuova zona d'espansione nelle adiacenze di un piccolo abitato è stato fatto obbligo di costruire una barriera antirumore lungo la vicina strada statale fortemente trafficata.

Le abitazioni e le strutture pubbliche che sorgono in prossimità dell'area (scuola e scuola materna), fortemente disturbate dall'inquinamento acustico di cui regolarmente si rilevano valori oltre la soglia, non risultavano coperte dalla nuova barriera antirumore prevista. I cittadini coinvolti, trovando la cosa incomprensibile, hanno chiesto che la barriera venisse allungata e realizzata contestualmente al resto dell'opera.

L'amministrazione comunale e gli uffici provinciali competenti hanno analizzato la situazione in occasione di veri sopralluoghi e incontri nel tentativo di individuare possibili soluzioni per gli abitanti dell'intera zona.

Alla fine ci si è accordati di inserire entro i prossimi anni nel programma provinciale per le opere pubbliche la posa di asfalti fonoassorbenti. Ulteriori interventi considerati fattibili verranno presi in esame e realizzati in collaborazione con il servizio strade e l'amministrazione comunale; a tale proposito i residenti hanno dichiarato la



re möglich erscheinende Verbesserungsmaßnahmen werden in Zusammenarbeit zwischen Straßendienst und der Gemeindeverwaltung besprochen und umgesetzt, wobei die Anrainer sich bereit erklärten, sich anteilsmäßig an den Kosten für eine Verankerung der Lärmschutzwand zu beteiligen. Es bleibt zu hoffen, dass sich alle Akteure an die vereinbarte Marschrichtung halten.

#### TRANSPARENZ

##### Warum wird meine Aufsichtsbeschwerde an die Landesregierung nicht behandelt?

Mit dem Art. 9 des Landesgesetzes Nr. 17/1993 wird allen Bürger, die ein berechtigtes Interesse vorweisen können, die Möglichkeit eingeräumt gegen Verwaltungsakte, die vom Landeshauptmann, von den Landesräten, von den Leitern der Organisationseinheiten des Landes oder von den dazu delegierten Organen erlassen werden, Aufsichtsbeschwerde einzureichen, sofern es sich nicht um eine gesetzlich für endgültig erklärte Akte handelt.

Die Beschwerde kann, so das genannte Gesetz, aus Rechts- und Sachgründen in einziger Instanz bei der Landesregierung eingereicht werden.

Das klingt nun alles sehr bürgerfreundlich und manch ein Bürger möchte dann auch von diesem Beschwerderecht Gebrauch machen, da er glaubt, bei einer Entscheidung des Abteilungsleiters nicht korrekt behandelt worden zu sein.

Die Enttäuschung ist dann aber sehr groß, wenn die Beschwerde nicht behandelt wird und dieses Recht somit in den allermeisten Fällen nur auf dem Papier besteht.

Effektiv ist es so, dass laut Art. 2, Absatz 6 des Landesgesetzes Nr. 10/1992 die Verwaltungsakte, welche durch die Landesregierung an nachgeordnete Organe, wie die Abteilungsleiter, delegiert werden, als endgültig erklärt wurden und somit von vornherein keine

propria disponibilità a contribuire in modo proporzionale ai costi di realizzazione del prolungamento della barriera antirumore. C'è solo da sperare che tutti i soggetti coinvolti si attengano alla linea concordata.

#### TRANSPARENZA

Perché il mio ricorso gerarchico alla Giunta provinciale non viene preso in considerazione? In virtù dell'art. 9 della legge provinciale n. 17/1993 il cittadino che vi abbia interesse può presentare ricorso gerarchico contro atti amministrativi adottati dal Presidente della Provincia, dagli assessori provinciali e dai direttori delle strutture organizzative provinciali, o loro organi delegati, salvo che si tratti di atti dichiarati definitivi dalla legge.

Secondo la normativa citata il ricorso è ammesso in unica istanza alla Giunta provinciale, per motivi di legittimità e di merito.

Una norma che parrebbe quindi molto attenta ai diritti del cittadino e che ha indotto più d'uno a presentare ricorso ritenendosi penalizzato ingiustamente da una decisione del direttore di ripartizione.

Grande però è la delusione nel dover constatare che il ricorso non viene preso in considerazione e che il diritto di ricorso nella maggioranza dei casi rimane dunque lettera morta.

La questione in effetti sta in questi termini: ai sensi dell'art. 2, comma 6, della legge provinciale n. 10/1992 gli atti amministrativi adottati su delega della Giunta provinciale da organi subordinati – quali i direttori di ripartizione – sono definitivi e pertanto viene a escludersi a priori il ricorso gerarchico.

Aufsichtsbeschwerde mehr möglich ist.

Fazit: Das im Transparenzgesetz umfassend beschriebene Beschwerderecht ist praktisch nicht durchsetzbar und jeder eingereichte Rekurs, auch wenn er noch so wichtig und ausführlich geschildert ist, wird nicht behandelt.

Sonderbar erscheint dabei, dass das von den allgemeinen Grundsätzen des Rechts anerkannte Rekursrecht durch ein Landesgesetz ausgehöhlt ist, und Entscheidungen von Abteilungsleitern zu endgültigen Maßnahmen erklärt werden. Wichtig dabei ist auch zu wissen, dass das Verwaltungsrecht als endgültige Maßnahme grundsätzlich nur besondere Akte, wie Zwangsbesetzungen und ähnliches, als solche anerkennt.

#### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSMANAGEMENT

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird immer versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerden werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, im Vorfeld vermieden.

Mit dem neuen Art. 15 Absatz 2 des Landesgesetzes Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 hinsichtlich der Aufgaben der Volksanwaltschaft des Landes Südtirol wird nun auch ausdrücklich im Text auf das Staatsgesetz Nr. 24 vom 8. März 2017 verwiesen (Gelli-Bianco), welches im Art. 2 den regionalen Volksanwälten die wichtige Aufgabe des Patientenarztes überträgt.

Conclusion: Il diritto di ricorso, ampiamente descritto nella legge sulla trasparenza, nella pratica non è applicabile e i ricorsi presentati, seppur importanti e ben circostanziati, non vengono presi in considerazione.

Appare singolare che il diritto di ricorso, contemplato dai principi generali del diritto, venga a essere svuotato da una legge provinciale e che le decisioni adottate dai direttori di ripartizione siano dichiarate atti definitivi. È importante ricordare che secondo il diritto amministrativo sono provvedimenti definitivi solo particolari atti quali l'occupazione d'urgenza e simili.

#### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extra-giudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi sempre per addurre a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti: la trattazione qualificata e approfondita dei reclami consente infatti di evitare a priori processi destinati a non avere esito favorevole.

Nel nuovo art. 15, comma 2 della legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 relativo ai compiti della Difesa civica della Provincia di Bolzano vi è anche un esplicito rimando alla legge 8 marzo 2017, n. 24 (legge Gelli-Bianco) che all'art. 2 affida ai Difensori civici regionali l'importante funzione di garante per il diritto alla salute.



Ebenso wird im neuen Gesetz auf die Aufgaben der Volkswältin als Vertreterin und Unterstützerin des Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen, gemäß Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007, verwiesen.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung, über die Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland, bis hin zu vermuteten Behandlungsfehlern, die einer Klärung zuzuführen sind.

Die Coronapandemie hat dazu geführt, dass zahlreiche Beschwerden in Zusammenhang mit der Pandemie und den großen Herausforderungen des Gesundheitswesens und des Südtiroler Sanitätsbetriebes vorgebracht wurden. Die Beschwerden reichten von der ursprünglich unklaren Länge der Quarantänemaßnahmen, zu den langen Wartezeiten für die Durchführung von PCR-Abstrichen bis hin zu falschen Empfängern der Befunde. Sehr oft betrafen die Maßnahmen ganze Familien, die dann unter Quarantäne gestellt wurden, sodass deren Durchhaltekraft sehr gefordert wurde.

**Erster Lockdown im Frühjahr 2020 – Ist eine Quarantäneverfügung bei zweifelhaftem Test wirklich über Wochen und Monate zu verlängern?**

Aufgrund eines grippalen Infektes wurde eine Bürgerin einem PCR-Test unterzogen. Nach mehreren Tagen erfährt die Bürgerin den Befund, er war negativ. Trotzdem wurde ein weiterer Termin für einen zweiten Test festgelegt. Diesmal war der Befund zweifelhaft, sodass die Quarantänemaßnahmen erfolgten.

Auch alle weiteren Familienangehörigen wurden daraufhin einem zweifachen PCR-Test unterzogen, wobei auch sie negative oder zwei-

Ai sensi della nuova legge spetta alla Difensora civica anche il compito di rappresentare e assistere le/i pazienti dinanzi alla commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici di cui all'art. 14 del decreto del Presidente della Provincia 18 gennaio 2007, n. 11.

I reclami presentati dai cittadini relativamente all'ambito della sanità spaziano da questioni amministrativo-giuridiche riguardanti ad esempio l'esenzione ticket al rimborso di prestazioni sanitarie presso cliniche private o all'estero e al chiarimento di presunti errori terapeutici segnalati dai pazienti.

A causa del covid-19 sono stati presentati numerosi reclami correlati alla pandemia e alle grandi sfide poste al sistema sanitario e all'Azienda sanitaria dell'Alto Adige.

I reclami hanno riguardato un ampio spettro di argomenti, dalla durata – all'inizio non ben specificata – delle disposizioni sulla quarantena ai lunghi tempi di attesa per l'esecuzione dei tamponi PCR e agli errori di attribuzione dei referti. Le disposizioni hanno interessato molto spesso intere famiglie che sono state messe in quarantena e la cui resilienza è stata quindi messa a dura prova.

**Primo lockdown nella primavera 2020 – In caso di esito dubbio del test è veramente necessario prolungare la quarantena di settimane e mesi?**

Una signora è stata sottoposta a un test PCR a seguito di una forma influenzata. Dopo alcuni giorni ha saputo che l'esito era negativo, ma ciò nonostante le è stato fissato un secondo test. Questa volta il test ha dato esito dubbio e quindi la donna è stata sottoposta a quarantena.

Anche a tutto il resto della famiglia è stato fatto quindi un doppio test PCR, con risultato negativo o dubbio.

felhafte Ergebnisse hatten.

Somit wurde die Quarantäne für die betroffene Bürgerin und deren Familienangehörige verlängert. Auch bei folgenden Tests, immer nach weiteren zehn Tagen Quarantäne, gab es immer wieder Familienmitglieder mit zweifelhaften Tests, sodass die Quarantänemaßnahmen immer wieder verlängert wurden.

Die betroffene Bürgerin war schließlich über zwei Monate in häuslicher Quarantäne, bevor alle zwei durchgeführten PCR-Tests bei den Familienmitgliedern negativ ausgefallen sind. Das größte Problem der Familie war dabei die mangelnde psychologische Unterstützung und die Ungewissheit über die Länge der Quarantäne, aber auch die schwere Erreichbarkeit von Mitarbeitern des Sanitätsbetriebes und die Unzuverlässigkeit bei der Durchführung der PCR-Abstriche.

**Erster Lockdown – Facharztvisiten werden auf unbestimmte Zeit verschoben**

Der Ausbruch der Pandemie hat das gesamte Gesundheitssystem in Südtirol unter sehr großen Druck gesetzt, sodass im Frühjahr alle nicht dringenden und aufschiebbaren Facharztvisiten abgesagt wurden.

Dies hat für großen Unmut und auch Besorgnis in der Bevölkerung geführt, da die Termine in vielen Fällen neu zu vereinbaren waren und die Visiten nun mit unzumutbar langen Wartezeiten durchgeführt werden.

Vor allem für ältere Menschen oder Menschen mit Vorerkrankungen sind diese periodischen Facharztvisiten sehr wichtig, um Veränderungen bzw. Verschlechterungen der Krankheitsverläufe rasch zu erkennen und mit entsprechenden Maßnahmen dagegen anzukämpfen. Die Verschiebung der erforderlichen Facharztvisiten um mehrere Monate war somit für viele Betroffene ein großer Schock.

La quarantena della signora e dei suoi familiari è stata pertanto prolungata. Anche i successivi test, fatti sempre dopo altri dieci giorni di quarantena, davano continuamente esito dubbio per l'uno o per l'altro componente della famiglia, comportando ogni volta il prolungamento della quarantena.

La signora è stata alla fine per più di due mesi in quarantena domiciliare prima che entrambi i test PCR dei suoi familiari risultassero negativi. Il problema maggiore per la famiglia è stato rappresentato dalla mancanza di un supporto psicologico e dall'in-cerchezza sulla durata della quarantena nonché dalla difficoltà di contattare i collaboratori dell'Azienda sanitaria o dalla non affidabilità dei tamponi PCR.

**Primo lockdown – Visite specialistiche rinviate a data da destinarsi**

Lo scoppio della pandemia ha messo sotto forte pressione l'intero sistema sanitario in Alto Adige, tanto che in primavera sono state sospese tutte le visite specialistiche non urgenti e rinviabili.

Ciò ha provocato tra la gente grande malumore e preoccupazione perché in molti casi si è reso necessario procedere a una nuova prenotazione e i nuovi tempi d'attesa erano inaccettabilmente lunghi.

Le visite specialistiche periodiche sono molto importanti in particolare per le persone anziane o con antecedenti medici per poter individuare subito eventuali cambiamenti o peggioramenti nel decorso della malattia e contrastarli con misure adeguate. È stato quindi un grande shock per molte persone vedersi rinviare le visite specialistiche di cui avevano bisogno.

**Zweiter Lockdown im Herbst 2020 – Bürger wird die notwendige Quarantänemaßnahme viel zu spät übermittelt; Bürger werden über eine notwendige Verlängerung der Quarantänemaßnahme nicht informiert**

Im zweiten Lockdown im Herbst waren sehr viele Familien von Quarantänemaßnahmen betroffen, wobei es immer wieder vorkam, dass die Quarantänemaßnahmen nicht zeitgerecht der Familie übermittelt wurden. Bürgerinnen und Bürger warteten öfters über eine Woche, bis diese Maßnahme eintraf und mussten sich mit ihrem Arbeitgeber auseinandersetzen, der die Abwesenheit ohne Quarantänemaßnahme nicht akzeptieren wollte.

Zudem gab es mehrere Beschwerden, da der Sanitätsbetrieb es verabsäumte, die Bürger über eine Verlängerung der Quarantänemaßnahmen zu informieren, sodass sie wieder zur Arbeit oder zur Schule gingen und erst einige Tage später zurück in die Quarantäne versetzt wurden, mit der Konsequenz, dass auch das gesamte Umfeld, in welchem sie sich aufgehalten hatten, in Quarantäne versetzt und einem PCR-Test unterzogen wurde.

Es muss hier auch darauf hingewiesen werden, dass unzählige Bürger unter der vom Sanitätsbetrieb in der Quarantänemaßnahme angeführten Telefonnummer, trotz vieler Versuche, niemanden erreichen konnten, und dass auch auf die angeführte E-Mail-Adresse nicht zuverlässig geantwortet wird und Bürger oft verzweifeln, da sie keine Informationen erhalten konnten.

Stellvertretend für den Sanitätsbetrieb sprangen hier immer wieder die Ärzte für Allgemeinmedizin ein, die, Gott sei Dank, für die Bürger erreichbar waren und zuverlässige Antworten gaben. Ohne diesen überaus großen Einsatz der Ärzte für Allgemeinmedizin wäre es sicherlich nicht gelungen, die an Covid erkrankten Patienten und deren Familien mit den notwen-

**Secondo lockdown nell'autunno 2020 – Tardivo invio del provvedimento di quarantena; mancata comunicazione del prolungamento della medesima**

Nel secondo lockdown in autunno moltissime sono state le famiglie interessate da provvedimenti di quarantena ed è accaduto frequentemente che tali provvedimenti non venissero comunicati alle famiglie con tempestività. Spesso i cittadini hanno dovuto attendere più di una settimana prima di ricevere tale comunicazione, e nel frattempo hanno avuto problemi con il loro datore di lavoro che senza il provvedimento di quarantena non voleva riconoscere come giustificata la loro assenza.

Ci sono stati inoltre numerosi reclami relativi al fatto che l'Azienda sanitaria aveva dimenticato di comunicare ai cittadini già posti in quarantena il prolungamento della medesima, co-sicché gli interessati hanno ripreso il lavoro o sono ritornati a scuola, vedendosi però costretti di lì a soli pochi giorni a ritornare in quarantena. Di conseguenza anche tutti coloro con cui queste persone erano venute in contatto sono stati posti in quarantena e hanno dovuto fare un test PRC.

A questo proposito è doveroso inoltre far presente che moltissime persone non sono riuscite, nonostante i numerosi tentativi, a contattare alcun operatore al numero indicato dall'Azienda sanitaria nel provvedimento di quarantena, che anche all'indirizzo e mail indicato non vengono date risposte attendibili e che l'impossibilità di ottenere informazione alcuna ha creato esasperazione tra i cittadini.

A sopperire in questo all'Azienda sanitaria sono intervenuti di continuo i medici di medicina generale, che grazie a Dio potevano essere più facilmente contattati e dare risposte attendibili. Senza questo massiccio impegno da parte dei medici di medicina generale non sarebbe stato sicuramente possibile fornire alle persone malate di covid e ai loro familiari le informazioni

digen informazioni zu versorgen und ihnen viele Ängste und Zweifel zu nehmen. Beanstandet wurde von vielen Seiten auch die Internetseite des Sanitätsbetriebs, auf welcher wichtige Informationen fehlten und zum Teil immer noch fehlen oder auch einfach nicht zu finden sind.

**Wann kann eine Facharztvisite termingerecht abgesagt werden, ohne eine entsprechende Verwaltungsstrafe zu bezahlen?**

Viel Verwirrung und Unverständnis verursachte die neue Regel, die besagt, dass eine Visite zwei Arbeitstage vor dem vereinbarten Termin abgesagt werden kann. Der Samstag wurde von vielen Patienten als Arbeitstag mitgezählt oder auch einzelne Feiertage wurden nicht immer genau berücksichtigt. Auch war vielen nicht klar, dass der Tag der Visite nicht mitzuzählen ist.

Viele Patienten haben sich daher sehr gewundert, als sie Monate nach der abgesagten ärztlichen Visite eine Verwaltungsstrafe wegen nicht erfolgter Inanspruchnahme einer Gesundheitsleistung (Art. 36/bis des Landesgesetzes Nr. 7 vom 5. März 2001) bezahlen mussten.

Aufgrund dieser zahlreichen Beschwerden zum korrekten Zeitpunkt für eine Terminabsage reagierte auch der Sanitätsbetrieb, der versuchte, den Patientinnen und Patienten entgegenzukommen.

Ab Mitte des Jahres wurde in der Terminbestätigung mittels SMS und auf dem Merkzettel zur erfolgten Vormerkung als auch beim Erinnerungsanruf das genaue Datum für den letztmöglichen Absagetermin mitgeteilt, sodass es in Zukunft nicht mehr zu diesen unzähligen Missverständnissen kommen wird.

Mehrere Bürger wandten sich an die Volksanwältin, um Auskunft über das Verfahren zur Prüfung angeblicher ärztlicher Fehler zu erhalten oder über die Korrektheit und Angemessenheit

di cui avevano bisogno e a togliere loro molte paure e dubbi.

È stato contestato da molti parti anche il sito internet dell'Azienda sanitaria, in cui mancavano informazioni importanti che in parte tuttora mancano o che non si trovano con facilità.

**Come si può disdire una visita specialistica in tempo utile senza incorrere nel pagamento di una sanzione amministrativa?**

È stata fonte di grande confusione e sconcerto la nuova regola secondo cui una visita può essere disdetta entro i due giorni lavorativi precedenti l'appuntamento concordato. Molti pazienti hanno conteggiato il sabato come giorno lavorativo o non hanno tenuto conto di singole festività infrasettimanali. Inoltre per molte persone non era chiaro che il giorno della visita non doveva essere conteggiato.

Grande è stata quindi la sorpresa di molti pazienti nel vedersi costretti a pagare, mesi dopo aver disdetto una visita medica, una sanzione amministrativa per mancata fruizione di una prestazione sanitaria ai sensi dell'art. 36/bis della legge provinciale 5 marzo 2001, n. 7.

Visti i numerosi ricorsi relativi alla data corretta entro cui disdire l'appuntamento è intervenuta anche l'Azienda sanitaria, che ha cercato di andare incontro ai pazienti.

A partire dalla metà dell'anno viene comunicata nell'SMS di conferma dell'appuntamento, nella ricevuta di prenotazione e anche nella telefonata di promemoria la data esatta dell'ultimo giorno utile per disdire la visita. In questo modo in futuro non si verificheranno più tanti malintesi.

Molte persone si sono rivolte alla Difensora civica per essere informate relativamente al procedimento di accertamento di presunti errori medici o per sapere quando un trattamento clinico



einer klinischen Behandlung informiert zu werden. Die Aufgabe der Volksanwaltschaft besteht darin, die verschiedenen Möglichkeiten zu erläutern, welche den Patienten zur Verfügung stehen, um eine Beschwerde im Bereich der Arzthaftung vorzubringen.

Oft sind diese Beschwerden sehr umfangreich und betreffen mehrere Ärzte und sogar mehrere Krankenhäuser.

Da gilt es in erster Linie, Klarheit zu schaffen, das heißt, dem Patienten zu helfen, den beklagten Vorfall klar darzustellen. Bei der Besprechung dieser Fälle entsteht oft der Eindruck, dass die Beziehung Arzt-Patient nicht optimal verlaufen ist und dass dieser Umstand zu großer Unzufriedenheit von Seiten der Patienten und zu Missverständnissen führt.

In diesem Zusammenhang trägt die Volksanwaltschaft aktiv mittels Aussprachen zwischen Arzt und Patient dazu bei, die Beziehung zwischen beiden Parteien zu bessern und – wenn möglich – das Vertrauen wieder herzustellen.

#### **Warum wurde mein Vater, nachdem er mit dem Rettungswagen in die Erste Hilfe kam, nicht aufgenommen und nach Hause geschickt?**

Der betagte Vater wurde an einem Sonntag aufgrund von starken Schmerzen an den Beinen in die Erste Hilfe des nahegelegenen Krankenhauses eingeliefert. Der Zustand des Patienten verschlechterte sich im Laufe des Tages, er wurde jedoch nicht stationär aufgenommen und wieder nach Hause entlassen.

In der folgenden Nacht verschlechterte sich der Zustand nochmals drastisch, sodass der Patient am folgenden Morgen wieder ins Krankenhaus gebracht wurde, wo er umgehend auf die Intensivstation kam und dort verstarb.

Diese Ereignisse waren für die Tochter sehr schwer zu ertragen und zu verstehen, sodass die Volksanwaltschaft ein Treffen mit dem Leiter der Ersten Hilfe und dem ärztlichen Direktor des Krankenhauses organisierte.

È corretto e adeguato. Il compito della Difesa civica consiste nell'illustrare le varie possibilità che hanno i pazienti di presentare un ricorso in materia di responsabilità civile dei medici.

Si tratta spesso di ricorsi molto ampi che riguardano più medici e anche più strutture ospedaliere.

È necessario innanzitutto fare chiarezza, ovvero aiutare il paziente a definire con precisione la circostanza lamentata. In questa fase interlocutoria si ha spesso l'impressione che il rapporto medico-paziente non sia stato ottimale e che abbia generato nel paziente forte insoddisfazione e causato malintesi.

In questo contesto la Difesa civica, promuovendo incontri fra medico e paziente, contribuisce attivamente a migliorare la relazione tra le due parti e, se possibile, a ripristinare il rapporto di fiducia.

#### **Perché mio padre, dopo essere stato portato in ambulanza al pronto soccorso, non è stato ricoverato ed è stato mandato invece a casa?**

Un anziano è stato portato una domenica al pronto soccorso del vicino ospedale a causa di forti dolori alle gambe. Le sue condizioni di salute si sono poi aggravate nel corso della giornata; ciononostante l'uomo non è stato ricoverato, bensì rimandato a casa.

Durante la notte successiva la situazione è di nuovo peggiorata drasticamente, tanto che all'indomani l'anziano signore è stato riportato in ospedale e messo subito nel reparto di terapia intensiva, dove è deceduto.

Alla figlia risultava molto difficile capire e accettare quanto era accaduto: la Difesa civica ha quindi organizzato un incontro con il primario del pronto soccorso e il direttore sanitario dell'ospedale.

Bei der Aussprache wurden die medizinischen Aspekte zum Zeitpunkt der Einlieferung in die Notaufnahme erläutert und das Gesamtbild des Patienten besprochen, sodass es der Tochter des Patienten möglich wurde, den dramatischen Verlauf der Krankheit zu verstehen und zu akzeptieren.

#### **Warum steht für meine Tochter kein Kinderarzt zur Verfügung?**

Eine Mutter beklagte sich bei der Volksanwältin darüber, dass ihre kleine Tochter, die aufgrund eines ernsten Krankheitsbildes mit andauernd nötiger ärztlicher Versorgung keinen Kinderarzt im Gesundheitsbezirk Bruneck wählen konnte. Aufgrund des Mangels an Kinderärzten im Bezirk wurde die kleine Patientin an die Abteilung Pädiatrie des Krankenhauses verwiesen.

Die Mutter beklagte nun den Umstand, dass die Tochter bei jeder Visite von einem anderen Arzt untersucht wurde, der die Vorgeschichte des Kindes nicht kannte. Die Mutter fühlte sich dadurch sehr verunsichert. Die Situation spitzte sich weiter zu, da mehrmals ein Arzt im Dienst war, der der deutschen Sprache nicht mächtig war und es der Mutter nicht möglich war, mit dem behandelnden Arzt korrekt zu kommunizieren.

Durch die Intervention der Volksanwaltschaft wurde das Problem erkannt und der Kleinpatientin umgehend ein Kinderarzt zugewiesen.

#### **Die Volksanwältin erhält auf ein Schreiben an die ärztliche Direktion mit verschiedenen Fragen einer Patientin keine Stellungnahme, wenn die Patientin nicht vorab eine allgemeine Verzichtserklärung auf Schadenersatz unterschreibt!**

Eine Patientin wandte sich an die Volksanwältin mit unterschiedlichen Fragen hinsichtlich der Behandlung ihrer Hand, die nach geräumter Zeit immer noch in ihrer Bewegung eingeschränkt war.

Nell'ambito di tale incontro è stata illustrata la situazione clinica al momento del ricovero insieme al quadro generale del paziente: in questo modo la figlia è poi riuscita a capire il perché del decorso drammatico della malattia e ad accettarlo.

#### **Perché per mia figlia non c'è un pediatra?**

Una mamma si è rivolta alla Difesa civica lamentando di non aver potuto scegliere nel distretto sanitario di Brunico un pediatra per la propria bimba che, affetta da una grave malattia, aveva bisogno di continue cure mediche. Per la mancanza di pediatri in questo distretto la piccola paziente si è dovuta rivolgere al reparto di pediatria.

La signora lamentava il fatto che la figlia veniva visitata ogni volta da un pediatra diverso che non conosceva l'anamnesi clinica della piccola, e ciò creava nella mamma un senso di grande incertezza. A peggiorare ulteriormente la situazione è subentrata la circostanza che per più volte era di servizio un medico che non parlava bene il tedesco e alla signora non era quindi possibile comunicare in modo adeguato con il sanitario.

Grazie all'intervento della Difesa civica è stato riconosciuto il problema e alla piccola è stato immediatamente assegnato un pediatra.

#### **La direzione sanitaria rifiuta di pronunciarsi riguardo a una nota della Difensora civica che riporta vari quesiti sollevati da una paziente, a meno che quest'ultima non sottoscriva preventivamente una dichiarazione di rinuncia al risarcimento danni!**

Una paziente si è rivolta alla Difensora civica per varie questioni relative alle cure praticatele a una mano che ancora dopo parecchio tempo risultava limitata nei movimenti.





Die Volksanwältin schilderte daraufhin in einem Schreiben an die ärztliche Direktion des behandelnden Krankenhauses den Sachverhalt und stellte die verschiedenen Fragen, die die Patientin beschäftigten.

Auf dieses Schreiben hin antwortete die Verantwortliche des Verfahrens, dass keine Stellungnahme erfolgen wird, außer die Patientin unterzeichnet vorab eine allgemeine Verzichtserklärung auf jeglichen Schadenersatzanspruch.

Für die Volksanwältin als auch für die Patientin ist eine solche Verpflichtung, um zu Informationen zu kommen, unzumutbar.

Es ist wirklich sehr schade, wenn die Kommunikation des Sanitätsbetriebs mit dem Patienten in Zukunft solche Wege beschreitet und die Angst vor Schadenersatzsprüchen eine vernünftige Kommunikation mit dem Patienten verhindert.

Es ist nur zu hoffen, dass dies ein Einzelfall bleibt und Patienten weiterhin die Möglichkeit haben, fachlich korrekte Antworten auf ihre Fragen zu bekommen.

### 3.4. SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

#### BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Es gibt zuweilen sehr große Unterschiede in der Arbeitsweise der verschiedenen Sozialsprengel der Bezirksgemeinschaften.

Die Corona-Pandemie hat die Organisationsmängel in diesen sozialen Anlaufstellen für viele Bürgerinnen und Bürger evident ans Tageslicht gebracht.

Sozialsprengel, die über Monate nur vereinzelt persönliche Termine vergeben, oder Sozialsprengel, die keine Ansuchen der Bürger über PEC annehmen oder auch nur Ansuchen über

Pertanto la Difensora civica ha indirizzato una nota alla direzione sanitaria dell'ospedale curante per rappresentare i fatti e sottoporre i vari quesiti esposti dalla paziente.

Per tutta risposta la funzionaria responsabile del procedimento ha comunicato che non si sarebbe pronunciata al riguardo a meno che la paziente non sottoscrivesse preventivamente una generica dichiarazione di rinuncia a qualsiasi richiesta di risarcimento.

Tanto la Difensora civica quanto la paziente giudicano inaccettabile che si imponga simili condizioni per poter avere accesso alle informazioni.

Sarebbe davvero un peccato che per il timore di eventuali richieste di risarcimento la comunicazione dell'Azienda sanitaria con i pazienti prendesse questa piega invece di basarsi sui criteri di ragionevolezza.

Non resta che sperare che si tratti di un caso isolato e che ai pazienti venga garantita anche in futuro la possibilità di ottenere risposte corrette ai propri quesiti.

### 3.4. ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

#### COMUNITÀ COMPRESORIALI

Vi sono notevoli differenze nelle modalità di lavoro dei diversi Distretti sociali delle Comunità comprensoriali.

Per molti cittadini la pandemia ha portato alla luce in modo evidente tutte le carenze del sistema organizzativo di questi sportelli sociali.

Quanto accaduto nei Distretti sociali durante l'emergenza, come per esempio l'aver fissato solo occasionalmente appuntamenti personali, non aver accettato le richieste inviate dai cittadini tramite PEC oppure averle accettate solo

tramite i patronati, dimostra un'evidente mancanza di competenza, di disponibilità verso i cittadini e di efficienza da parte degli enti

### Warum wird es einer Frau mit Beeinträchtigung verboten, in der Behindertenwerkstatt mittels gestützter Kommunikation zu interagieren?

Ein betagtes Ehepaar wandte sich an die Volksanwältin, da es sich große Sorgen um das Wohlergehen ihrer Tochter machte.

Ihre erwachsene Tochter wurde mit schweren autistischen Störungen geboren und die Eltern versuchten immer mit der Tochter zu interagieren, was ihnen unter Zuhilfenahme der gestützten Kommunikation auch gut gelang, sodass sich ihre Tochter mit Hilfe dieser Technik die gesamte Schulzeit bis hin zur Matura verständigten konnte.

Die Tochter hatte im Lauf der Jahre die Technik sehr gut gelernt und kann mit dieser Technik und mit der erforderlichen Unterstützung ihre Wünsche, Schwierigkeiten, Schmerzen und Empfindungen gut ausdrücken.

Seit einiger Zeit besucht sie eine Behindertenwerkstatt, wo es allen Mitarbeitern der Einrichtung verboten wurde, mit ihr unter Zuhilfenahme der gestützten Kommunikation in Kontakt zu treten. Vielmehr versucht man nun, der erwachsenen Person neue, andere Techniken der Kommunikation beizubringen, ohne großen Erfolg und mit großer Belastung für die Betroffene selbst.

Dieses Vorgehen ist mehr als unverständlich, da das Recht auf Kommunikation von Menschen mit Beeinträchtigung in den Grundrechten verankert ist (Art. 21 der UN-Behindertenkonvention, Art. 8 und 10 der UN-Menschenrechtskonvention, Art. 2 und 21 der italienischen Verfassung).

Die Einrichtung begründete ihre Entscheidung mit neuen Richtlinien des Istituto Superiore della Sanità, die bei Kindern und Jugendlichen diese Methode der gestützten Kommunikati-

### Perché all'utente di un laboratorio per persone con disabilità viene vietato di interagire attraverso la comunicazione facilitata?

Un'anziana coppia si è rivolta alla Difensora civica perché era molto preoccupata per il benessere della figlia.

La figlia ormai adulta è affetta sin dalla nascita da gravi disturbi dello spettro autistico. I genitori hanno da sempre cercato di interagire con lei, conseguendo buoni risultati mediante l'utilizzo della comunicazione facilitata, che aveva permesso alla ragazza di comunicare bene durante tutto il periodo scolastico fino all'esame di maturità.

Nel corso degli anni la figlia ha appreso appieno questa tecnica e con il necessario supporto riesce a esprimere molto bene desideri, difficoltà, dolori e sensazioni.

Da qualche tempo la ragazza frequenta un laboratorio per persone con disabilità, ai cui collaboratori è stato vietato di interagire con lei attraverso la comunicazione facilitata. Al posto di quest'ultima si sta ora tentando di insegnare alla ragazza, ormai persona adulta, nuove tecniche di comunicazione, senza ottenere però grandi risultati e provocando invece notevole stress all'interessata.

Questo approccio risulta alquanto incomprensibile, anche perché il diritto alla comunicazione delle persone con disabilità è sancito nei diritti fondamentali (art. 21 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, art. 8 e 10 della Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite, art. 2 e 21 della Costituzione Italiana).

La struttura ha giustificato la propria decisione con il fatto che le nuove linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità non raccomandano più l'uti-



on nicht mehr empfehlen würden. Die Struktur glaubt zudem, einem bestimmten Risiko einer möglichen Manipulation entgegentreten zu müssen, die man als öffentliche Einrichtung nicht tragen möchte.

Die Volksanwältin teilt diese Auffassung nicht, da sich zum einen die Frau nicht mehr im Kindes- und Jugendalter befindet und zum anderen in den anderen Behindertenwerkstätten in Südtirol die Technik der gestützten Kommunikation mit Menschen mit Beeinträchtigung täglich angewandt und nicht in Frage gestellt wird. Leider hat eine Aussprache vor Ort mit den Entscheidungsträgern keinen positiven Abschluss gebracht, sodass die Eltern als letzte Möglichkeit das Vormundschaftsgericht am Landesgericht Bozen angerufen haben, damit das Recht ihrer Tochter auf Kommunikation nicht weiterhin verletzt wird.

#### WOHNBAUINSTITUT

##### Wer muss für die Reparatur des Rohrbruchs in einer Wohnung des Wohnbauinstituts aufkommen?

Eine ältere Dame wandte sich an die Volksanwältin, da das Wohnbauinstitut ihr die Kosten für die Reparatur des Rohrbruchs in der Wohnung anrechnen wollte.

Die Frau war sehr bestürzt, da das Wohnbauinstitut ihr mitteilte, sie könne bei den Sozialdiensten möglicherweise einen Unkostenbeitrag beantragen. Sie war jedoch auch davon überzeugt, dass der Verursacher des Schadens der Mieter des oberen Stockwerkes sei und wollte das Verhalten des Wohnbauinstituts nicht akzeptieren.

Die Volksanwältin nahm daraufhin mit der Behörde Kontakt auf. Das Wohnbauinstitut lenkte bald ein und übernahm die Ausgaben, da der im oberen Stock wohnhafte Mieter und Verursacher des Schadens zahlungsunfähig war.

lizzo della comunicazione facilitata per bambini e adolescenti. La struttura ritiene inoltre di dover contrastare il rischio di una possibile manipolazione, rischio che un'istituzione pubblica non può permettersi di correre.

La Difensora civica non condivide questa posizione, sia perché l'interessata non è più una bambina e nemmeno un'adolescente, sia perché negli altri laboratori protetti in Alto Adige tale tecnica viene utilizzata quotidianamente nella comunicazione con le persone con disabilità senza che essa venga messa in discussione. Un confronto in loco con i responsabili della struttura purtroppo non ha portato a nessuna conclusione positiva. Come ultima possibilità i genitori hanno quindi adito il Giudice tutelare presso il Tribunale di Bolzano per evitare che il diritto della loro figlia alla comunicazione venga ulteriormente violato.

#### ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

##### Chi deve assumersi i costi per la riparazione di un tubo rotto in un appartamento dell'Istituto per l'edilizia sociale?

Un'anziana signora si è rivolta alla Difensora civica perché l'Istituto per l'edilizia sociale voleva addebitarle i costi di riparazione del tubo rotto nell'appartamento al piano superiore.

La signora è rimasta alquanto sbalordita quando l'Istituto per l'edilizia sociale l'ha informata che eventualmente avrebbe potuto richiedere un contributo alle spese ai Servizi sociali. Comunque lei era convinta che il responsabile del danno fosse l'inquilino del piano superiore e in ogni caso non era disposta ad accettare il comportamento dell'Istituto per l'edilizia sociale.

La Difensora civica ha quindi contattato l'Istituto per l'edilizia sociale, che ben presto ha riconosciuto l'errore e si è fatto carico delle spese, visto che l'inquilino del piano superiore, che aveva causato il danno, risultava insolvente.

#### SENIORENWOHNHEIME/PFLEGEHEIME

##### Darf eine Gewerkschaftsorganisation Akteneinsicht in die Unterlagen betreffend die Leistungsprämien von Mitarbeitern in den Seniorenwohnheimen nehmen?

Eine Gewerkschaftsorganisation wollte Akteneinsicht in die Unterlagen betreffend die Verteilung der Leistungsprämien in mehreren Senioren- und Pflegeheimen. Die Gewerkschaft beabsichtigt, die Auszahlungskriterien für ihre eingeschriebenen Mitglieder zu prüfen, bekam jedoch von den Heimen diese Akteneinsicht nicht gewährt. Daraufhin verwies das Aufsichtsamt der Landesverwaltung, welches von den Heimen angerufen wurde, an die Volksanwaltschaft.

Die Volksanwältin überprüfte die Entscheidungen der Seniorenwohnheime gemäß Art. 26 des Landesgesetzes Nr. 17 vom 22.10.1993 und kam zu folgender Stellungnahme:

Im gegebenen Fall ist ein direktes, konkretes und aktuelles Interesse der Gewerkschaftsvertretungen gegeben, die Unterlagen zu erhalten. Dieses Interesse ist immer dann vorhanden, wenn die Gewerkschaft im Auftrag eines Bediensteten handelt, der diesen Aktenzugang ausdrücklich benötigt, um seine gesetzlich geschützten Interessen vor Gericht vertreten zu können.

Diese Datenweitergabe ist in strenger Konsequenz so zu handhaben, dass die Daten für keine weitere zusätzliche Verwendung hergenommen werden können, so ist zum Beispiel eine Veröffentlichung der Daten nicht erlaubt.

Zudem ist die Verwaltung in gegenständlichen Fällen angehalten die Drittbetroffenen, d.h. hier im konkreten Fall die Mitarbeiter, die nicht Mitglied der Gewerkschaft sind, deren Daten jedoch mit betroffen sind, schriftlich über den beantragten Aktenzugang zu informieren. Diese Mitarbeiter haben dann 10 Tage Zeit, sich gegen den Aktenzugang ihre Person betref-

#### RESIDENZE PER ANZIANI/CASE DI CURA

##### Può un'organizzazione sindacale esercitare il diritto d'accesso ai documenti inerenti il premio di produttività dei dipendenti delle residenze per anziani?

Un'organizzazione sindacale aveva chiesto l'accesso ai documenti inerenti la distribuzione del premio di produttività in diverse residenze per anziani e case di cura.

Il sindacato intendeva controllare i criteri di assegnazione relativi ai propri iscritti, ma le strutture hanno negato l'accesso agli atti.

L'Ufficio vigilanza della Provincia, che era stato interpellato dalle strutture, ha quindi rinviato il caso alla Difesa civica.

La Difensora civica, dopo aver esaminato le decisioni delle residenze per anziani ai sensi dell'art. 26 della legge provinciale del 22/10/1993, n. 17, ha formulato il seguente parere:

Nella fattispecie sussiste un interesse diretto, concreto e attuale dei rappresentanti sindacali a ottenere i documenti. Questo interesse sussiste ogniqualvolta il sindacato agisce per conto di un dipendente che ha espressamente bisogno dell'accesso ai documenti per poter difendere i propri interessi legittimi davanti al tribunale.

La comunicazione dei suddetti dati deve avvenire nel più rigido rispetto delle finalità per cui essa viene richiesta, ovvero escludendo qualsiasi ulteriore utilizzo (per esempio non ne è consentita la pubblicazione).

In questi casi l'amministrazione è inoltre tenuta a informare per iscritto i terzi interessati – ovvero in questo caso specifico i dipendenti non iscritti al sindacato, ma i cui dati risultano negli atti – della richiesta di accesso pervenuta. Tali dipendenti possono quindi entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione presentare opposizione alla richiesta di accesso ai docu-



fend auszusprechen, so wie im Art. 7 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 4/2020 vorgesehen.

Der Aktenzugang kann immer nur dann von der Verwaltung verwehrt werden, wenn der Antrag auf ein Interesse fußt, welches in eine allgemeine Kontrolltätigkeit mündet, da dies dann kein direktes, aktuelles und konkretes Interesse zum Schutz rechtlich relevanter Positionen beinhaltet.

Aufgrund dieser Stellungnahme der Volksanwältin wurde die Akteneinsicht von den betroffenen Heimen für dieses spezielle Anliegen gewährt.

#### Besuchsrechte der Angehörigen in den Seniorenwohnheimen

Zahlreiche Beschwerden im Jahr 2020 betrafen die Besuchsrechte von Angehörigen in den Seniorenwohnheimen.

Während des ersten Lockdowns konnte von den Familienangehörigen noch einigermaßen Verständnis für die strenge Besucherregelung in den Altenheimen aufgebracht werden.

In den Sommermonaten und im Herbst wurde jedoch der Wunsch und die Forderung nach einer angemessenen Besucherregelung immer lauter. Auch wurde die mangelnde Kommunikation zwischen Seniorenwohnheimen und den Familienangehörigen, die oft wenige Informationen über ihre Liebsten hatten, beanstandet.

Einige Heime fanden, vor allem in den Sommermonaten gute Lösungen und Wege, um Besuche im Freien unter Vorsichtsmaßnahmen zuzulassen, wobei andere Heime sich gegen eine Öffnung regelrecht sträubten.

Somit findet man in Südtirol sehr viele unterschiedliche Realitäten. Es gibt Heime, die soweit als möglich alles versuchen, um den Kontakt der Bewohner mit den engen Familienangehörigen aufrecht zu erhalten. Aber es gibt leider auch Heime, die aus Angst vor möglichen Corona-Neuinfektionen im Heim,

menti riguardanti la loro persona, come previsto dall'art. 7 del Decreto del Presidente della Provincia n. 4/2020.

L'amministrazione può negare l'accesso ai documenti solo se la richiesta dovesse configurarsi in una forma di controllo generalizzato, in quanto questa non include un interesse diretto, attuale e concreto a tutela di posizioni giuridicamente rilevanti.

A seguito del parere della Difensora civica le residenze per anziani interessate hanno quindi concesso l'accesso ai documenti per questa specifica esigenza.

#### Diritto di visita dei parenti nelle residenze per anziani

Nel 2020 numerosi reclami hanno riguardato il diritto di visita dei familiari nelle residenze per anziani.

Durante il primo lockdown i familiari hanno mostrato una certa comprensione di fronte alle rigide disposizioni relative alle modalità di visita nelle residenze.

Durante il periodo estivo e autunnale, tuttavia, il desiderio e la richiesta di una più idonea regolamentazione delle visite si sono fatti sempre più pressanti. È stata inoltre criticata la mancanza di comunicazione tra le residenze e i familiari, ai quali spesso venivano fornite poche informazioni riguardo ai loro cari.

Alcune strutture, soprattutto nei mesi estivi, hanno trovato soluzioni e modi adeguati per consentire visite all'aperto nel rispetto delle misure di sicurezza, altre invece si sono mostrate del tutto riluttanti ad aprire.

In Alto Adige esistono pertanto molte realtà diverse. Ci sono residenze per anziani che cercano di mantenere il più possibile i contatti tra gli ospiti e i familiari stretti. E ce ne sono altre purtroppo che, o per timore di possibili nuove infezioni da coronavirus o per paura di incorrere nella responsabilità penale, rendono

aber auch aus Angst vor einer strafrechtlichen Verantwortung einen Kontakt sehr erschweren und nur sehr begrenzt, für kürzeste Zeit und auf Distanz ermöglichen.

Mit Beschluss der Landesregierung Nr. 842 vom 27. Oktober 2020 wurden Richtlinien für die Seniorenheime in Bezug auf den Umgang mit Covid-19 erlassen, die jedoch jeder Heimleitung Entscheidungsfreiheiten in der Umsetzung dieser Richtlinien geben.

Beanstandet wird von den Familienangehörigen auch die Tatsache, dass viele Heime, auch in Widerspruch zu Punkt 8.6. der genehmigten Richtlinien es nicht ermöglichen, dass ihre Gäste alleine das Haus verlassen und zudem viele Heime die Besuche, gerade an Sonn- und Feiertagen, für die Angehörigen nicht ermöglichen.

Zudem gibt es von Seiten der Angehörigen auch kein Verständnis dafür, dass trotz Corona-Schutzimpfung aller Heimbewohner und eines großen Teils des Pflegepersonals, sich an der rigiden Besucherregelung nichts ändert.

Durch mehrere Aussprachen zwischen Direktoren, ärztlichen Leitern und Familienangehörigen und der Volksanwältin konnten für einige Strukturen die Besucherregelungen, natürlich immer unter Wahrung der Hygienemaßnahmen, etwas verbessert werden.

#### STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem jeweiligen territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenversammlung jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

i contatti molto difficili, consentendoli solo in misura molto limitata, per brevissimo tempo e a distanza.

La Giunta provinciale ha emanato con delibera 27 ottobre 2020, n. 842 le direttive per le residenze per anziani in relazione alla gestione del covid-19, direttive che tuttavia concedono alla direzione delle singole residenze margini di discrezionalità per quanto riguarda l'attuazione.

I familiari contestano inoltre il fatto che numerose residenze per anziani, anche in contrasto con il punto 8.6. delle direttive approvate, non consentono ai propri ospiti di allontanarsi dalla struttura da soli, altre invece non consentono le visite da parte dei familiari, soprattutto la domenica e nei giorni festivi.

Un altro punto che i familiari non riescono a comprendere è il fatto che nulla sia cambiato riguardo alle rigide disposizioni sulle visite, nonostante tutti gli ospiti e gran parte del personale addetto alla cura siano stati nel frattempo vaccinati.

Diversi incontri tra direttori delle residenze, direttori sanitari, familiari e la Difensora civica hanno consentito in alcune strutture una piccola apertura per quanto riguarda le disposizioni sulle visite, ovviamente sempre nel rispetto delle norme igieniche.

#### UFFICI STATALI

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale, l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

**NISF**

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

**Warum wird mir als Student im Ausland meine Hinterbliebenenrente nicht weiterhin ausbezahlt?**

Eine Reihe von Studenten und Studentinnen wandten sich im letzten Jahr mit dieser Frage an die Volksanwältin.

Einige Studenten beanstandeten, dass das NISF von ihnen eine Konformitätsbestätigung des italienischen Konsulats im Ausland einfordern würde, welche vom Konsulat nicht ausgestellt werden könne, da eine solche Erklärung nur für die Anerkennung des Studienmittels möglich ist, aber nicht für den inskribierten Studienzweig.

Nach Kontaktaufnahme mit dem NISF wurde festgestellt, dass alle diesbezüglichen Ansuchen an das Unterrichtsministerium in Rom zur Überprüfung weitergeleitet werden.

Nach Kontaktaufnahme mit den zuständigen Beamten im Unterrichtsministerium wurde in einer gemeinsamen Videokonferenz mit Ministerium, NISF, Vertretern der Landesverwaltung und Volksanwaltschaft Verbesserungen im Verfahren beschlossen und das weitere Vorgehen besprochen.

Alle Teilnehmer der Aussprache waren der Meinung, dass die Überprüfung hinsichtlich der möglichen und erforderlichen Anerkennung des gewählten Studiums schneller und einfacher erfolgen sollte.

Das Unterrichtsministerium sollte in Zukunft dabei nur eine beratende Rolle spielen. Die Landesverwaltung und auch die Universität Bozen sollten dem NISF beratend und unterstützend zur Seite stehen.

Wenn das Studium in Österreich erfolgt, kann in vielen Fällen der zwischen Italien und Öster-

**INPS**

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

**Perché come studente all'estero non percepisco più la pensione di reversibilità?**

Questa domanda è stata posta l'anno scorso da diversi studenti alla Difensora civica. Alcuni studenti lamentavano il fatto che l'INPS avrebbe chiesto loro una dichiarazione di conformità rilasciata dal consolato italiano all'estero. Il consolato però non poteva rilasciare tale dichiarazione, in quanto la stessa è prevista solo per il riconoscimento del titolo di studio e non anche per la facoltà alla quale si è iscritti.

Dopo aver contattato l'INPS è emerso che tutte le richieste di questo tipo vengono inoltrate al Ministero dell'Istruzione a Roma per una verifica.

La Difesa civica ha quindi sentito i funzionari competenti del Ministero dell'Istruzione e organizzato una videoconferenza con il Ministero, l'INPS, i rappresentanti dell'amministrazione provinciale e la stessa Difesa civica, nel corso della quale sono stati apportati miglioramenti alla procedura e discusse le ulteriori modalità da seguire.

Tutti i partecipanti hanno concordato sulla necessità di velocizzare e semplificare la fase di verifica ai fini dell'eventuale riconoscimento del corso di studio prescelto.

Il Ministero dell'Istruzione dovrebbe in futuro svolgere solo un ruolo consultivo, mentre l'amministrazione provinciale e l'Università di Bolzano dovrebbero fornire all'INPS consulenza e assistenza.

Nel caso di studio universitario in Austria il riconoscimento degli studi e della pensione di reversibilità può avvenire in molti casi sulla base

reich vereinbarte Notenwechsel aus dem Jahr 2016 für die Anerkennung des Studiums und der Hinterbliebenenrente herangezogen werden.

Zudem wurde bei dieser Aussprache auch festgehalten, dass Unterlagen, die in Südtirol in deutscher Sprache beigebracht werden, nicht übersetzt werden müssen.

Die Aussprache, die von der Volksanwältin angeregt wurde, war ein sehr wichtiger Schritt zur Verbesserung und Verkürzung der Abläufe. Das NISF wird nun in Zukunft versuchen, die Überprüfungen der Studienrichtungen selbst vorzunehmen.

**INAIL****Bürgerinnen und Bürger, welche wegen eines Arbeitsunfalls Prothesen oder andere technische Behelfsmittel benötigen, haben große Schwierigkeiten mit dem INAIL, wenn sie für diese Behelfsmittel nicht das Prothesenzentrum in Budrio beauftragen.**

Ein Patient wurde nach einem Arbeitsunfall mit der Diagnose Querschnittslähmung zur Rehabilitation nach Bad Häring überwiesen, mit welchem der Südtiroler Sanitätsbetrieb eine Konvention abgeschlossen hat.

Nach Abschluss des Therapieprogramms wurde ein Rollstuhl an seine besonderen Bedürfnisse angepasst.

Das INAIL wollte für diesen Patienten jedoch diese Ausgaben nicht übernehmen, da das INAIL ausschließlich mit dem Prothesenzentrum in Budrio in der Emilia Romagna zusammenarbeitet und technische Hilfsmittel nur finanziert werden, wenn sie vom Prothesenzentrum in Budrio erworben werden.

Daraus ergibt sich eine eklatante Ungleichbehandlung von Patienten in Südtirol, abhängig davon, ob ihre Verletzungen von einem Freizeit- oder Haushaltsunfall oder von einem Arbeitsunfall herrühren.

dello Scambio di Note concordato tra Italia e Austria nel 2016.

Nel corso del suddetto confronto è stato inoltre deciso che la documentazione in lingua tedesca prodotta in Alto Adige non necessita di traduzione.

Il confronto proposto dalla Difensora civica ha rappresentato un passo molto importante per migliorare e accorciare le procedure. D'ora in poi l'INPS cercherà di effettuare in proprio le verifiche sui vari corsi di studio.

**INAIL****I cittadini che necessitano di protesi o altri ausili tecnici a causa di un infortunio sul lavoro riscontrano grandi difficoltà presso l'INAIL qualora non commissionino tali presidi al centro protesi di Budrio.**

Una persona rimasta paraplegica dopo un infortunio sul lavoro era stata inviata per la riabilitazione a un centro specializzato a Bad Häring, con il quale l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige è convenzionata.

Terminato il programma terapeutico si è provveduto ad adattare una sedia a rotelle alle particolari esigenze del paziente.

L'INAIL però si è rifiutato di rimborsare la relativa spesa in quanto esso collabora esclusivamente con il Centro protesi di Budrio in Emilia Romagna e gli ausili tecnici vengono finanziati solo se acquistati presso quel Centro.

Ciò comporta una palese disparità di trattamento per i pazienti altoatesini, a prescindere dal fatto che le lesioni derivino da un infortunio sul lavoro oppure da un infortunio domestico o da un incidente occorso nel tempo libero o. Nella maggior parte dei casi l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige collabora con centri di riabilit-



Der Südtiroler Sanitätsbetrieb arbeitet in den meisten Fällen mit ausländischen Rehazentren zusammen, die auch die Versorgung des Patienten mit Prothesen und technischen Hilfsmitteln beinhaltet. Im Falle von Patienten mit Arbeitsunfällen können diese die Dienste im Ausland nicht in Anspruch nehmen, sondern müssen sich an das Prothesenzentrum in Budrio wenden, was natürlich viel umständlicher ist, die Vertrauensbasis nicht gegeben ist und die Patienten oft auch der Überzeugung sind, dass die Prothesen und technischen Hilfsmittel aus den Zentren im Ausland bessere und neuere technische Entwicklungen anbieten.

Hier bedarf es einer dringenden Lösung, welche die Besonderheit Südtirols als Grenzregion berücksichtigt und die Gleichbehandlung aller Patienten gewährleistet. Die Volksanwältin regte deshalb eine Vereinbarung zwischen dem Sanitätsbetrieb und dem INAIL an, mit welcher es ermöglicht werden kann, dass die Südtiroler Patienten auch im Ausland ihre technischen Hilfsmittel bekommen können und die Kosten vom Sanitätsbetrieb übernommen werden. Die entsprechenden Kosten könnten dann vom INAIL an den Sanitätsbetrieb rückvergütet werden, immer unter Einhaltung der Tarife des Prothesenzentrums in Budrio.

Im konkreten Fall konnte eine vorübergehende Lösung gefunden werden, sodass der Sanitätsbetrieb einstweilen die Kosten für den besonderen Rollstuhl übernommen hat.

tazione stranieri e tale collaborazione prevede anche la fornitura di protesi e ausili tecnici. I pazienti che hanno subito infortuni sul lavoro non possono usufruire dei servizi all'estero e devono rivolgersi al Centro protesi di Budrio, cosa ovviamente molto più complicata e priva del necessario rapporto di fiducia, anche perché spesso i pazienti sono convinti che nei centri all'estero la tecnologia delle protesi e degli ausili tecnici sia migliore e più avanzata.

Di qui la necessità di una soluzione urgente che tenga conto della specialità dell'Alto Adige quale regione di confine e che garantisca parità di trattamento a tutti i pazienti. La Difensora civica ha quindi proposto una convenzione tra l'Azienda sanitaria e l'INAIL che preveda che i pazienti altoatesini possano ottenere i loro ausili tecnici anche all'estero con la copertura dei costi da parte dell'Azienda sanitaria. I relativi costi potrebbero poi essere rimborsati dall'INAIL all'Azienda sanitaria per un importo pari alle tariffe del Centro protesico di Budrio.

Nel caso in questione è stata comunque trovata una soluzione temporanea che ha fatto sì che nel frattempo l'Azienda sanitaria abbia coperto i costi per la sedia a rotelle speciale utilizzata dal paziente.



## 4. ANREGUNGEN & INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

Wie man sehr gut aus der großen Zahl an Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Beratungsarbeit. Die Volksanwaltschaft möchte in den nächsten Jahren, neben der laufenden Tätigkeit, jedoch auch einige Projekte weiter vorantreiben und einige Veranstaltungen organisieren:

Come si evince dal notevole numero di reclami e consulenze la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e supporto. Parallelamente all'attività corrente la Difesa civica vorrebbe però portare avanti nei prossimi anni anche alcuni progetti e organizzare alcuni eventi specifici.

### 4.1. ERRICHTUNG DER SÜDTIROLER ANTIDISKRIMINIERUNGSSTELLE

Mit dem Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 wird bei der Volksanwaltschaft die Antidiskriminierungsstelle als Dienst für alle Bürgerinnen und Bürger eingerichtet. Diese Stelle soll ergänzend zu den bereits bestehenden Einrichtungen den Opfern rassistischer, ethnischer, sprachlicher, kultureller und religiöser Diskriminierung, sowie den Opfern von Diskriminierungen aufgrund von Homo-, Bi- und Transphobie, einer Behinderung, des Aussehens, des Alters, sowie auch den Opfern von Diskriminierung aufgrund der Herkunft und der Zugehörigkeit zu einer Nation oder der politischen Ansicht beistehen.

Die Volksanwältin wird sich im Jahr 2021 dafür einsetzen, dass der vorgesehene Beirat der An-

### 4.1. ISTITUZIONE DEL CENTRO PER LA TUTELA CONTRO LE DISCRIMI- NAZIONI DELLA PROVINCIA DI BOL- ZANO

Con legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 è stato insediato presso la Difesa civica il Centro per la tutela contro le discriminazioni, come servizio rivolto a tutte le cittadine e a tutti i cittadini. A integrazione dell'attività degli organismi già esistenti tale Centro fornisce assistenza alle vittime di discriminazioni a sfondo razzista, su base etnica, linguistica, culturale, religiosa, per omobitransfobia, per motivi legati a una disabilità, all'aspetto esteriore, all'età, all'origine, alla nazionalità o alle opinioni politiche.

Nel 2021 la Difensora civica si impegnerà affinché si proceda alla nomina della previs-



tidiskriminierungsstelle und der Verantwortliche dieser Stelle ernannt werden und wird alles veranlassen, damit diese Stelle mit der Arbeit beginnen kann.

#### 4.2. CORONAMASSNAHMEN – PROJEKT GEMEINSAM MIT DER FREIEN UNIVERSITÄT BOZEN

Geplant ist für die Zeit nach der Pandemie auch ein gemeinsames Projekt mit der Freien Universität Bozen, bei welchem Studenten der Universität Bozen sich mit den Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürgern mit den Behörden in der Zeit der Covid-Krise beschäftigen und anhand von Umfragen, Interviews oder sonstigen Methoden positive und auch negative Erfahrungen sammeln und aufzeigen.

Bei einer abschließenden gemeinsamen Vorstellung der Projektergebnisse sollen positive Beispiele für eine gute Verwaltung hervorgehoben werden, aber auch auf negative Beispiele hingewiesen werden, die sich in einer Krise nicht wiederholen sollten.

#### 4.3. EUREGIO VOLKSANWALTSCHAFT

Die Ergebnisse des Euregio LAB mit den institutionellen Reformen der Euregio Tirol-Südtirol-Trentino mit Schwerpunkt Einbeziehung der Zivilgesellschaft wurden bereits im Jahr 2020 gemeinsam von den drei Volksanwältinnen und dem Generalsekretär der Euregio genau durchleuchtet und besprochen.

Nun ist es gemeinsames Ziel, im Jahr 2021 die „Euregio-Volksanwaltschaft“ als Kooperation der drei Volksanwaltschaften zu stärken und in einer gemeinsamen Vereinbarung zu definieren.

ta Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni e della/del responsabile dello stesso, adoperandosi perché il Centro possa dare avvio alla propria attività.

#### 4.2. MISURE ANTI-COVID – PROGETTO COMUNE CON LA LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

È in programma per dopo la pandemia anche un progetto comune con la Libera Università di Bolzano, che vedrà impegnati studenti dell'ateneo bolzanino in un'indagine volta a rilevare – con l'ausilio di questionari, interviste o altri metodi – le esperienze, sia positive che negative, vissute dalle cittadine e dai cittadini nel rapporto con le autorità durante l'emergenza coronavirus.

Il progetto si concluderà con la presentazione congiunta dei risultati, nel corso della quale verranno messi in luce gli esempi di buona amministrazione, ma verrà posta l'attenzione anche su quelli di cattiva amministrazione da non ripetersi in una situazione di crisi.

#### 4.3. OMBUDSMAN EUROREGIONALE

Le tre Difensore civiche e il Segretario generale dell'Euregio già nel 2020 hanno analizzato e discusso insieme in modo approfondito i risultati emersi da Euregio LAB relativamente alle riforme istituzionali da attuarsi entro l'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino, con particolare riferimento al coinvolgimento della società civile. Ora l'obiettivo comune è di rafforzare nel 2021 il progetto volto all'istituzione dell'"ombudsman euroregionale" sulla base di una specifica cooperazione tra le tre Difese civiche che dovrà trovare definizione in un accordo comune.

#### 4.4. BEIRAT FÜR PATIENTENANLIEGEN

Auch für die Einsetzung eines Patientenbeirats im Gesundheitswesen möchte sich die Volksanwältin auf Vorschlag des Dachverbands für Soziales und Gesundheit einsetzen. Die Mitsprache der Patientinnen und Patienten im Gesundheitsbereich wäre ein wichtiger Schritt, damit bei den Entscheidungen auch die Sichtweisen und die Schwierigkeiten der Patienten berücksichtigt werden können und in der Folge auch eine breite Zustimmung zu den getroffenen Maßnahmen möglich ist.

Der Beirat könnte als beratendes Organ der Landesregierung zur Seite stehen und zu allen relevanten Themen angehört werden.

Im Jahr 2021 sollte hierfür ein konkreter Vorschlag zur Realisierung ausgearbeitet werden und alle Interessensvertretungen zu einem gemeinsamen Workshop eingeladen werden, bei welchem der Aufgabenbereich klar definiert und abgesteckt wird.

Vorbild für Südtirol könnte dabei die Region Toskana sein, die bereits im Jahr 2017 einen solchen Patientenbeirat eingesetzt hat.

#### 4.5. TAGUNG MIT DEN ÖSTERREICHISCHEN PATIENTENANWÄLTEN

Bereits im November 2020 war ein Treffen in Bozen mit allen österreichischen Patientenanwälten geplant und auch bereits organisiert. Aufgrund des neuerlichen Anstiegs der Corona-Infektionen im Herbst 2020 musste diese Tagung mit den österreichischen Patientenanwälten leider abgesagt werden.

#### 4.4. CONSULTA PER LA SALUTE

La Difensora civica intende attivarsi anche per l'istituzione di una Consulta per la Salute accogliendo la proposta della Federazione per il Sociale e la Sanità. Dare voce ai pazienti in ambito sanitario costituirebbe un passo fondamentale per favorire processi decisionali che tengono conto dei punti di vista dei pazienti e delle loro difficoltà, facendo sì quindi che le misure adottate possano trovare più ampio consenso.

La Consulta potrebbe fungere da organo consultivo della Giunta provinciale ed essere interpellata per ogni questione importante.

Nel 2021 verrà elaborata una proposta concreta ai fini della realizzazione della Consulta; tutti i gruppi di interesse saranno invitati a un workshop per definire e individuare con chiarezza l'ambito di competenza di tale organismo.

La Provincia di Bolzano potrebbe prendere a modello la Regione Toscana che ha istituito già nel 2017 una propria consulta per la salute.

#### 4.5. CONVEGNO CON I GARANTI PER I DIRITTI DEL MALATO DELL'AUSTRIA

Per novembre 2020 era stato programmato un incontro a Bolzano con tutti i Garanti per i diritti del malato dell'Austria. Il nuovo aumento dei contagi nell'autunno 2020 ha comportato purtroppo il rinvio del convegno, la cui organizzazione era già in fase avanzata.



Sobald es wieder möglich ist, möchte die Volksanwältin neuerlich die Einladung an die österreichischen Patientenvertreter/-Innen aussprechen, um sich bei einer gemeinsamen Tagung auszutauschen und voneinander zu lernen.

Die Veranstaltung sollte dann wieder gemeinsam mit der Euregio geplant und unter Einbeziehung der Volksanwaltschaft der Provinz Trient und der lokalen Patientenvertretung neu aufgelegt werden.

Appena sarà nuovamente possibile è desiderio della Difensora civica invitare nuovamente i Garanti per i diritti del malato dell'Austria a un convegno quale occasione di confronto e di reciproco apprendimento.

L'evento sarà programmato nuovamente insieme all'Euregio e realizzato con il coinvolgimento anche della Difesa civica della Provincia di Trento e della locale consulta per la salute.

**Abschließend** möchte ich hier nochmals auf die Wichtigkeit der Volksanwaltschaft hinweisen, da es in einer Demokratie stets auch einer wirksamen Kontrolleinrichtung bedarf, um zu verhindern, dass die öffentliche Verwaltung ihren Ermessenspielraum überschreitet. Hier kommt der Volksanwältin zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Verwaltung zu.

Sie hat dabei die Aufgabe, einerseits öffentliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen, andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtssystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten.

**Mein besonderer Dank** gilt meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer gerne zur Verfügung.

**In conclusione** vorrei ancora aggiungere che in una democrazia è sempre necessario anche un efficace istituto di controllo per evitare che la pubblica amministrazione travalichi i propri margini di discrezionalità. In questo senso la Difensora civica funge indubbiamente da tramite istituzionale fra cittadino e amministrazione.

Da una parte essa è chiamata a verificare la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra, in una logica di complementarità col sistema di tutele giuridiche esistente, a promuovere con forza l'equità e la giustizia, favorendo in tal modo anche il consenso nei confronti della pubblica amministrazione.

**Un ringraziamento speciale** va infine al mio staff, il cui notevole impegno, unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili gli ottimi risultati conseguiti.

Confermo inoltre la mia disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

Die Südtiroler Volksanwältin  
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Dr./dott.ssa Gabriele Morandell



Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2010, nr. 11

Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2010, nr. 11

**)) Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11<sup>1)</sup>  
Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen**

<sup>1)</sup>Handgemacht im Amtsblatt vom 15. Oktober 2020, Nr. 42.

**II. ABSCHNITT  
VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL**

**Art. 15 (Aufgaben und Funktionen)**

- (1) Die Volksanwältin/der Volksanwalt schreitet auf formellen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Misshandlungen, Mängeln, Verzögerungen, Unterlassungen oder jederfals unregelmäßigen Verhalten als zentraler folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
  - a) der Landesverwaltung,
  - b) der Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Rechtsordnung in ihre auch delegierten Zuständigkeiten fällt,
  - c) der Konzernsünde oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
- (2) Die Volksanwältin/der Volksanwalt schreitet auch bei Beschwerden und Unregelmäßigkeiten gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb ein, unter die Funktionen im Sinne von Artikel 2 des Gesetzes vom 8. März 2017, Nr. 24, aus und vertritt die Interessen der Patienten auch bei der Schlichtungsstelle im Arzthaftungsfragen gemäß Artikel 14 des Gesetzes über die Gesundheitsreform vom 18. Januar 2007, Nr. 1.
- (3) Die Volksanwältin/der Volksanwalt schreitet weiter ein und weist auf Misshandlungen, Fehlverhalten, Mängel und Verzögerungen der Gemeindefunktionen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern hin, wenn diese eine Verletzung im Sinne von Artikel 17 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2, mit der Südtiroler Volkswirtschaft abgesprochen haben.
- (4) Die Volksanwältin/der Volksanwalt schreitet weiter im Sinne von Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127, zum Schutz aller Bürgerinnen und Bürger ein, die Beschwerden gegenüber den staatlichen Verwaltungen, die im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen tätig sind, vorbringen.
- (5) Seine/ihre Aufgaben nimmt die Volksanwältin/der Volksanwalt durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den Körperschaften oder Rechtspersonen laut Absatz 1 wahr.
- (6) Die Volksanwältin/der Volksanwalt schreitet weiter ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten dar im Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen des Gesetzes vom 7. August 1990, Nr. 241, des gesetzgeberischen Dekretes vom 14. März 2013, Nr. 39, und der (Gesetzes) vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, ausgeübt.

**Art. 16 (Vorgangsweise)**

- (1) Bürgerinnen und Bürger, die eine Angelegenheit bei den im Artikel 15 Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe der Volksanwältin/der Volksanwaltes beantragen.
- (2) Die Volksanwältin/der Volksanwalt überprüft den Rechts- und Sachverhalt, verständigt die zuständige Stelle und ersucht die für den Dienst verantwortliche Bediensteten/Rür den Dienst verantwortlichen Bediensteten um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Die Volksanwältin/der Volksanwalt und die verantwortliche Bediensteten der verantwortliche Bedienstete legen anschließend den Sachverhalt fest, innerhalb welcher der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, ebenfalls auch im Rahmen einer gemeinsamen Prüfung bearbeitet werden kann. Sofern dieser Sachverhalt über einen Monat hinausgeht, ist dies ebenso zu begründen und der betroffenen BürgerInnen betroffenen Bürger mitzuteilen.
- (3) Die Volksanwältin/der Volksanwalt macht die Landesverwaltung/den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der weiteren Körperschaften auf mögliche Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam, gibt eine Empfehlung ab und schlägt vor, wie solche Unregelmäßigkeiten beheben und in Zukunft vermieden werden können.

(4) In der Maßnahme, die infolge des Beschlusses der Volksanwältin/der Volksanwaltes erlassen wird, ist jederfals die Begründung anzuführen, weshalb die dargestellte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen die Volksanwältin/der Volksanwalt gelangt ist, nicht geteilt werden.

(5) Eingetragene Parteien und Einzelpersonen auf dem Verwaltungswege schärfen eine Befassung der Volksanwältin/der Volksanwaltes in derselben Sache nicht aus; auch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit nicht verweigern.

(6) Erhöht sich das zuständige Personal die Arbeit der Volksanwältin/der Volksanwaltes durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann diese/dieser die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinärorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, der Volksanwältin/der Volksanwalt die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(7) Die Volksanwältin/der Volksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seiner/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständige gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird stattdessen im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen mitteilen und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Ausnahmefällen, die Verzögerungen mit sich in Form oder Inhalt betreffen, kann sich die Volksanwältin/der Volksanwalt der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

(8) Die öffentliche Verwaltung stellt der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

(9) Die Volksanwältin/der Volksanwalt kann bei der Führungskraft, des von der Beschwerde betroffenen Dienstes mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die stattdessen für die Durchführung ihrer/ihrer Aufgaben für nichtschäftig, und in die die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

(10) Die Volksanwältin/der Volksanwalt ist verpflichtet auch außerhalb ihres/ihres Amtes/ihres Sprechtags abzuhalten. Dabei hat sie/er auf eine möglichst gleichmäßige Behandlung aller Landestelle Bedacht zu nehmen.

**Art. 17 (Personal)**

- (1) Die Volksanwältin/der Volksanwalt nimmt zur Bewältigung der Aufgaben der Volkswirtschaft und der Aufgaben der Arbeitsministerstelle die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das durch den Südtiroler Landtag in Absprache mit ihnen zugewiesen wird. Sie/er hat diesem Personal gegenüber Leistungs- und Weisungsrecht, wobei das Personal der Volkswirtschaft oder der Arbeitsministerstelle beauftragt wird, die zusammenzuarbeiten.
- (2) Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die aufgrund der Vereinbarungen mit den Gemeinden auf die Volkswirtschaft zugehen, können diese und ihre Interaktionsinstanzen der Volkswirtschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese zur Verfügungstellung geregelt. Das Personal untersteht dem Leistungs- und Weisungsrecht der Volksanwältin/der Volksanwaltes.
- (3) Der Präsident des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Gemeinden, mit denen eine Vereinbarung abgeschlossen wurde, einen Spezialvertrag festlegen, den letzteren dem Südtiroler Landtag vorlegen müssen, um die in diesem Zusammenhang anfallenden Mehrausgaben abzudecken.
- (4) Die Volksanwältin/der Volksanwalt kann bei Absensend oder Verhinderung eine Bedienstete/einen Bediensteten damit beauftragen, seinen Sachverhalt auf das normale Tagesgeschäft zu vertreten.

**Art. 18 (Planung der Tätigkeit)**

- (1) Die Volksanwältin/der Volksanwalt legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidenten des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan, der auch die Tätigkeit der Arbeitsministerstelle umfasst, samt entsprechendem Kostenanschlag zur Genehmigung vor.
- (2) Die Gebarung der Ausgaben im Zusammenhang mit dem Betrieb der Volkswirtschaft erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Landtages.

**Art. 19 (Tätigkeitsbericht)**

(1) Die Volksanwältin/der Volksanwalt hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem die/er die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit anführt und Vorschläge darüber macht, wie eine bessere Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unregelmäßigkeiten der Verwaltung und die daraus resultierenden Kosten. Dieser stellt den Tätigkeitsbericht innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres dem Landtagspräsidenten vor – dem genauesten Termin legt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident fest.



Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2010, nr. 11

(2) Die Volsamwärtin/Der Volsamwärt hat eine Abschrift des im Absatz 1. erwähnten Berichtes der Landeshauptfrau/des Landeshauptmanns, den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, der Präsidentinnen/der Präsidenten der Bezirksgerichte und des anderen betroffenen Körperschaften oder Rechtspersonen, wenn sie vom Beschwizten der Volsamwacht im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die daran ansuchen, zu übermitteln.

(3) Der Bericht wird auf der Internetseite der Volsamwacht veröffentlicht.

Art. 20 (Antidiskriminierungsstelle)

(1) Bei der Volsamwacht wird als Dienst für alle Bürgerinnen und Bürger eine Stelle eingerichtet (in der Folge als Antidiskriminierungsstelle bezeichnet), die den Opfern rassistischer, ethnischer, sprachlicher, kultureller und religiöser Diskriminierung, den Opfern von Diskriminierungen aufgrund von Homo-, Bi- und Transsexualität, einer Behinderung, des Alters, des Alters, sowie auch den Opfern von Diskriminierung aufgrund der Herkunft und der Zugehörigkeit zu einer Nation oder der politischen Ansicht beisteht, sofern weder die Zuständigkeit der Volsamwacht noch die Zuständigkeit der Gleichbehandlungskommission (in der Folge Gleichbehandlungskommission) für die Rechte von Menschen mit Behinderungen oder des Landesbeirates für das Kommunikationswesen vorliegt. Bei jeglichen Diskriminierungen von Kinderjährlingen ist immer die Kinder- und Jugendwohlfahrt zuständig. Diese verschiedenen Einrichtungen bilden gemeinsam ein Netzwerk, in welchem themenübergreifende Zusammenarbeit, gegenseitige Unterstützung und gemeinsame Projekte verwirklicht werden. Details werden in einem Einzelvereinbarungsdokument zwischen den Einrichtungen vereinbart.

(2) Die Antidiskriminierungsstelle hat im Rahmen der Zuständigkeiten gemäß Absatz 1 folgende Aufgaben:

- a) sie überwacht systematisch Diskriminierungen im Sinne von Absatz 1,
- b) sie gewährleistet die Möglichkeit, Fälle zu melden, die als diskriminierend empfunden werden, auch in Form von Hassreden und Hassverbrechen,
- c) sie leitet die Beschwerde an die zuständigen Ombudstellen weiter, sofern die Formen der Diskriminierung nicht unter die im Absatz 1 vorgesehenen Zuständigkeiten fallen,
- d) sie bietet Diskriminierungsopfern über eine Beratungs- und Mediationsstelle direkte und indirekte Schutz in Konfliktsituationen,
- e) sie arbeitet mit dem Gesamtschweizerischen Amt gegen Diskriminierungen mit rassistischem Hintergrund (GEMAR), mit anderen öffentlichen Einrichtungen auf lokaler, staatlicher, europäischer und internationaler Ebene sowie mit privaten Einrichtungen und Vereinigungen, die im Bereich der Bekämpfung der Diskriminierung tätig sind, zusammen,
- f) sie leitet auf Antrag der zuständigen Landes- und Gemeindeparlamenten Vorschläge und Stellungnahmen zu Entwürfen für Rechts- und Verwaltungsakten, die die Thema Diskriminierung betreffen,
- g) sie wachtet im Sozialrecht über die Anerkennung der internationalen und europäischen Vereinbarungen zum Schutz der Opfer von Diskriminierungen und zur Gewährleistung der Gleichbehandlung im Sinne der Richtlinien Nr. 2000/78/EG und Nr. 2000/43/EG,
- h) sie fördert die Kenntnis und die Umsetzung der Menschenrechte und der gesellschaftlichen Gleichberechtigung,
- i) sie entwickelt Initiativen, um für die Gleichbehandlung und den Grundsatz der Nicht-Diskriminierung zu sensibilisieren,
- j) sie sammelt Hinweise auf etwaige Zweifelsfragen und liefert Informationen über den Schutz und die Wahrung der Rechte,
- k) sie beteiligt sich an den Aktionen und Programmen auf lokaler, staatlicher und EU-Ebene zur Förderung der Gleichberechtigung,
- l) sie arbeitet mit den anderen öffentlichen Institutionen auf lokaler, staatlicher, internationaler und EU-Ebene sowie mit den privaten Körperschaften zusammen, die sich für den Kampf gegen Diskriminierungen einsetzen und im Register der Vereinigungen und Körperschaften gemäß Artikel 8 des gesetzgeberischen Dekrets vom 9. Juli 2003, Nr. 115, eingetragen sind.

Art. 21 (Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle)

(1) Aus den Reihen der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Landtages, die ein Hochschulstudium absolviert haben und im Besitz des entsprechenden Zweisprachigkeitsnachweises sind, ernennt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident auf Vorschlag der Volsamwacht/Der Volsamwärt, der/die ihrerseits ein obligatorisches Gutachten für die Besetzung der genannten Position vom Beirat der Antidiskriminierungsstelle einholt, eine Verantwortliche/Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle für die gesamte Amtsdauer des Sozialen Landtages. In Ermangelung von Geeigneten und/oder Interessierten ernennt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident auf Vorschlag der Volsamwacht/Der Volsamwärt, der/die ihrerseits ein obligatorisches Gutachten für die Besetzung der genannten Position vom Beirat der Antidiskriminierungsstelle einholt, eine Verantwortliche/Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle für die gesamte Amtsdauer des Sozialen Landtages, wobei die Besetzung mittels Befristeter Aufnahme erfolgt, sofern der/die Befristete ein Hochschulstudium absolviert hat und im Besitz des entsprechenden Zweisprachigkeitsnachweises ist. Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle besetzt während des Zeitraums der Beauftragung eine Stelle außerhalb des Stellengangs.

(2) Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle führt ihre/seine Aufgaben vorläufig bis Antritt der Nachfolgerin/des Nachfolgers weiter.

(3) Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle obliegt seine/seine Aufgaben selbständig und unabhängig unter der Organisation der Volsamwacht/des Volsamwärtens aus.

Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2010, nr. 11

(4) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volsamwacht und der/die Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle unterstützen und ergreifen sich gegenseitig bei ihrer Arbeit. Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle unterbreitet dem Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht und wird im Zuge dessen vom Landtag angehört.

(5) Der/Dem Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle steht eine monatliche Aufgabenausgabe im Ausmaß von 20 Prozent des monatlichen Anfangsgehalts der unteren Besoldungsstufe der jeweiligen Funktionsstufe zu.

Art. 22 (Beirat der Antidiskriminierungsstelle)

(1) Ein für die gesamte Amtsdauer des Landtages eingesetzter Beirat hat beratende Funktionen hinsichtlich der Planung und Gestaltung der Arbeit der Antidiskriminierungsstelle.

Mitglieder dieses Beirates sind:

- a) die Volsamwacht/der Volsamwärt,
- b) der/die Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle,
- c) Vertreterinnen/Vertreter der Vereine und Verbände, die im sozialen Bereich und im Bereich der Antidiskriminierung tätig sind, deren Anzahl in der Geschäftsverordnung gemäß Absatz 5 festgesetzt ist.

(2) Der Beirat ist bei seiner Arbeit unabhängig und wird von der/dem Verantwortlichen einberufen, die die Sitzungen führt.

(3) Auf Einladung der/des Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle nehmen die Mitglieder/der Mitglieder, die die Gleichbehandlung der Gleichstellung und die Präsidentin/der Präsident des Landesbeirates für das Kommunikationswesen bei Bedarf an den Sitzungen des Beirates der Antidiskriminierungsstelle teil.

(4) Den in Absatz 1 Buchstabe c) genannten Beiratsmitgliedern steht für die Teilnahme an den Sitzungen eine Vergütung zu, deren Höchstbetrag pro Sitzung inklusiv dem Doppelten der im Landesgesetz vom 19. März 2021, Nr. 6, in geltender Fassung, vorgesehenen Stundenvergütung für die Mitglieder von Beiräten, die eine selbstständige, nach außen hin wirksame Aufgabe wahrnehmen haben, entspricht. Ihnen steht außerdem die im oben angeführten Landesgesetz vorgesehene Aufwandsvergütung für Beiratsmitglieder der Landesverwaltung unter den ebenfalls genannten Bedingungen zu.

(5) Die Modalitäten für die Ernennung und die Aufgaben des Beirates werden in einer mit Beschluss des Landtagspräsidenten genehmigten Geschäftsordnung geregelt.

Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2010

**j) Legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11<sup>13</sup>**  
**Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale**

1) Pubblicata nel R.U. 15 ottobre 2020, n. 42.

**CAPO II**  
**DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

**Art. 15 (Compiti e funzioni)**

- (1) La Difensora civica/il Difensore civico interviene su richiesta informale dei diritti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni e comportamenti comunque impropri da parte dei seguenti enti e delle seguenti persone giuridiche:
- amministrazione provinciale;
  - enti dipendenti dall'amministrazione provinciale e il cui ordinamento rientri nella sua competenza, anche delegata;
  - concessionari e gestori di servizi pubblici della Provincia.
- (2) La Difensora civica/il Difensore civico interviene anche in caso di reclami e segnalazioni di irregolarità nei confronti dell'azienda sanitaria dell'Atto Adige, svolge le funzioni di cui all'articolo 2 della legge 8 marzo 2017, n. 24, e rappresenta o assiste i pazienti anche dinanzi alla commissione consultiva per le questioni inerenti alla responsabilità civile del medico di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 18 marzo 2007, n. 11.
- (3) La Difensora civica/il Difensore civico interviene inoltre e segnala gli abusi, i comportamenti scorretti, la carenza e i ritardi delle amministrazioni comunali nei confronti delle cittadine e dei cittadini, qualora tali amministrazioni abbiano stipulato una convenzione con la Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano ai sensi dell'articolo 17 della legge regionale 3 maggio 2018, n. 2.
- (4) La Difensora civica/il Difensore civico interviene inoltre, ai sensi dell'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, a tutela di tutte le cittadine e i cittadini e che presentano reclami nei confronti delle amministrazioni statali operanti nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano.
- (5) La Difensora civica/il Difensore civico svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o le persone giuridiche di cui al comma 1.
- (6) La Difensora civica/il Difensore civico interviene inoltre per garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti e al documento degli enti e delle persone giuridiche di cui al comma 1, in conformità alle disposizioni vigenti in materia. Tale funzione è svolta in conformità alle disposizioni della legge 7 agosto 1996, n. 241, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e della legge regionale 27 ottobre 2020, n. 17.

**Art. 16 (Modalità e procedure)**

- (1) Le cittadine e i cittadini che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 15, comma 1, hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, notizie sullo stato della pratica. Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfatta, essi/essi possono chiedere l'intervento della Difensora civica/il Difensore civico.
- (2) La Difensora civica/il Difensore civico, previa verifica del quadro giuridico e delle circostanze di fatto, informa l'ufficio competente e chiede all'impresa/ai tempi eguale responsabilità del servizio una presa di posizione orale o scritta entro cinque giorni. La Difensora civica/il Difensore civico e l'impresa/impiante, rispettivamente la stazione di consumo di cui è parte, il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dell'essenza delle stesse motivazioni che deve essere comunicata all'interessato/ai interessati.
- (3) La Difensora civica/il Difensore civico segnala all'al presidente della Provincia e ai rappresentanti legali degli altri enti eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, formula una raccomandazione e propone opportune volte a rimuovere tali irregolarità e ad evitarle in futuro.
- (4) Nel provvedimento di risposta in seguito all'intervento della Difensora civica/il Difensore civico deve essere comunque indicata la motivazione per cui non si individuano il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuta la Difensora civica/il Difensore civico.

Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2010

(5) La presentazione di un ricorso o di un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento della Difensora civica/il Difensore civico e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o a rifiutarsi di collaborare.

(6) Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività della Difensora civica/il Difensore civico, quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente. Quest'ultimo è a sua volta tenuto a comunicare alla Difensora civica/il Difensore civico i provvedimenti adottati.

(7) La Difensora civica/il Difensore civico è tenuta/tenuto a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nella sua competenza. In assenza di simili istituzioni o degli, conformemente alla finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali segnalazioni agli uffici incaricati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o a Bruxelles, può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e a Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'Unione europea.

(8) L'amministrazione provinciale mette a disposizione della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

(9) La Difensora civica/il Difensore civico può richiedere verbalmente e per iscritto all'ufficio dirigente del servizio interessato dal reclamo copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può condurre tutti gli atti attraverso la pratica, senza limitazioni dovute al segreto d'ufficio.

(10) La Difensora civica/il Difensore civico è inoltre tenuta/tenuto a svolgere incontri con il pubblico anche al di fuori della propria sede. In tal attività fuori sede dovrà coprire il più uniformemente possibile tutte le zone della provincia.

**Art. 17 (Personale)**

- (1) Per l'espletamento dei compiti propri della Difesa Civica e del Centro di tutela contro le discriminazioni la Difensora civica/il Difensore civico si avvale del personale assegnato/assegnato dal Consiglio provinciale a difesa con la Difesa civico. Delle persone opera alla dipendenza funzionale e gerarchica della Difensora civica/il Difensore civico e viene assegnato alla Difesa civica o al Centro di tutela contro le discriminazioni, che collaborano.
- (2) Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni stipulate con i Comuni, questi enti e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere del proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione di personale è disciplinata da un'apposita convenzione. Detto personale opera alla dipendenza funzionale e gerarchica della Difensora civica/il Difensore civico.
- (3) L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con i Comuni interessati con cui sia stata stipulata una convenzione, un contributo spese che i Comuni stessi devono corrispondere al Consiglio provinciale per i maggiori costi derivanti da tale convenzione.
- (4) In caso di assenza o di impedimento, la Difensora civica/il Difensore civico può incaricare una/un dipendente di sostituirlo/sostituirlo limitatamente all'ordinaria amministrazione.

**Art. 18 (Programmazione dell'attività)**

- (1) Entro il 15 settembre di ogni anno la Difensora civica/il Difensore civico presenta all'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, per l'approvazione, un piano programmatico delle sue attività e di quello del Centro di tutela contro le discriminazioni, corredato dalla relativa previsione di spese.
- (2) La gestione delle spese commessa con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

**Art. 19 (Relazione sull'attività)**

- (1) La Difensora civica/il Difensore civico invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, in cui segnala anche eventuali casi di mancanza o insufficiente collaborazione e formula suggerimenti per un più efficace svolgimento della sua attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Entro il termine della relazione alla consigliera/ai consiglieri provinciali alla data fissata dalla presidenza del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.
- (2) La Difensora civica/il Difensore civico invia copia della relazione di cui al comma 1 al/ai presidente della Provincia, all' sindaco/ai sindaci, all'al presidente della Comunità comprensoriale, agli altri enti o persone giuridiche, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutto o tutti coloro che ne facciano richiesta.

## Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2010

(3) La relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

#### Art. 20 (Centro di tutela contro le discriminazioni)

(1) Presso la Difesa civica è insediata, al servizio di tutte le cittadine e di tutti i cittadini, una struttura (di seguito denominata "Centro di tutela contro le discriminazioni") che fornisce assistenza alle vittime di discriminazioni a sfondo razziale, su base etnica, linguistica, culturale, religiosa, basata su credenze omotransessuali, su una disabilità, sull'aspetto esteriore, sull'età, nonché alle vittime di discriminazione fondata sull'origine e sull'appartenenza a una razza o sulle opinioni politiche, religiose, il caso non sia di competenza della Difesa civica, della Consigliera/del Consigliere di parità, della Commissione provinciale per le pari opportunità della donna, dell'Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità e del Comitato provinciale per l'infanzia e l'adolescenza. I casi di discriminazione nei confronti dei minori sono sempre di competenza dell'Ufficio Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Quasi diversi organismi formano insieme una rete con l'obiettivo di mettere in atto una collaborazione interdisciplinare, di monitorare reciprocamente e di realizzare progetti congiunti. I dettagli verranno concordati in un protocollo d'intesa tra i vari organismi.

(2) Al Centro di tutela contro le discriminazioni, nell'ambito delle competenze di cui al comma 1, spettano i seguenti compiti:

- monitorare in modo sistematico le discriminazioni di cui al comma 1;
- gestire la possibilità di fare segnalazioni in ambito e comportamenti ritenuti discriminatori anche sotto forma di intervento scritto e critico garantiti dall'anonimato;
- inviare le segnalazioni all'organo di garanzia competente, qualora le forme di discriminazione segnalate non rientrino nelle competenze di cui al comma 1;
- assistere in forma diretta e indiretta le vittime di atti discriminatori tramite un servizio di consulenza e mediazione della situazione di conflitto;
- collaborare con l'Ufficio nazionale anti-discriminazioni razziali (UNAR), con le altre istituzioni pubbliche locali, nazionali, comunitarie e internazionali nonché con gli enti privati e le associazioni che svolgono attività di contrasto alle discriminazioni;
- formulare, su richiesta dei competenti organi provinciali e comunali, proposte e pareri in merito a progetti di atti normativi e amministrativi in materia di discriminazioni;
- vigilare sull'applicazione nel territorio provinciale delle convenzioni internazionali ed europee a tutela delle vittime delle discriminazioni al fine di garantire la parità di trattamento, con particolare riferimento alle direttive n. 2000/78/CE e n. 2002/96/CE;
- promuovere la conoscenza e l'affermazione dei diritti umani e della pari dignità sociale;
- sviluppare iniziative di sensibilizzazione sul tema della parità di trattamento e sul principio di non discriminazione;
- raccolgere le segnalazioni di eventuali violazioni, fornendo informazioni sulle modalità di tutela e di esercizio dei diritti;
- partecipare alle azioni e ai programmi locali, nazionali e comunitari per la promozione del diritto all'uguaglianza;
- collaborare con le altre istituzioni pubbliche locali, nazionali, comunitarie e internazionali nonché con gli enti privati attivi nel campo del contrasto alle discriminazioni ed iscritti nel registro delle associazioni e degli enti di cui all'articolo 9 del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 215.

#### Art. 21 (Responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni)

(1) La/Il presidente del Consiglio provinciale, su proposta della Difensora civica/del Difensore Civico, che a sua volta si basa su un relativo parere obbligatorio della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni, nomina per tutta la durata in carica del Consiglio provinciale una/Un responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni scelti/scelte tra la/i dipendenti del Consiglio provinciale in possesso di un diploma di laurea o del corrispondente attestato di conoscenza della lingua italiana e tedesca. In mancanza di persona idonea e/o interessata, la/Il presidente del Consiglio provinciale, su proposta della Difensora civica/del Difensore Civico, che a sua volta si basa su un relativo parere obbligatorio della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni, nomina per tutta la durata in carica del Consiglio provinciale anche un responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni chiamato/chiamato medianta comando ovvero assunto/assunta con contratto a tempo determinato, a condizione che tale persona sia in possesso di un diploma di laurea e del corrispondente attestato di conoscenza della lingua italiana e tedesca. Per la durata dell'incarico la/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni occupa un posto non riservato nella pianta organica.

(2) La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni continua a svolgere in via provvisoria i propri compiti fino all'insediamento della successore/del successore.

(3) La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni svolge i suoi compiti in piena autonomia e indipendenza con l'organizzazione della Difensora civica/del Difensore Civico.

(4) Le collaboratrici e i collaboratori della Difesa civica e la/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni si sostengono e si coadiuvano reciprocamente nei loro lavori. La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni presta annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività del Centro e riferisce in merito al Consiglio provinciale.

(5) La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni spetta un'indennità di importo mensile nella misura del 20 per cento dello stipendio mensile iniziale del livello retributivo inferiore della qualifica funzionale di appartenenza.

## Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2010

#### Art. 22 (Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni)

(1) Una Consulta, istituita per l'intero mandato del Consiglio provinciale, svolge funzioni consultive per quanto concerne la pianificazione e la gestione dell'attività del Centro per la tutela contro le discriminazioni.

Della Consulta fanno parte:

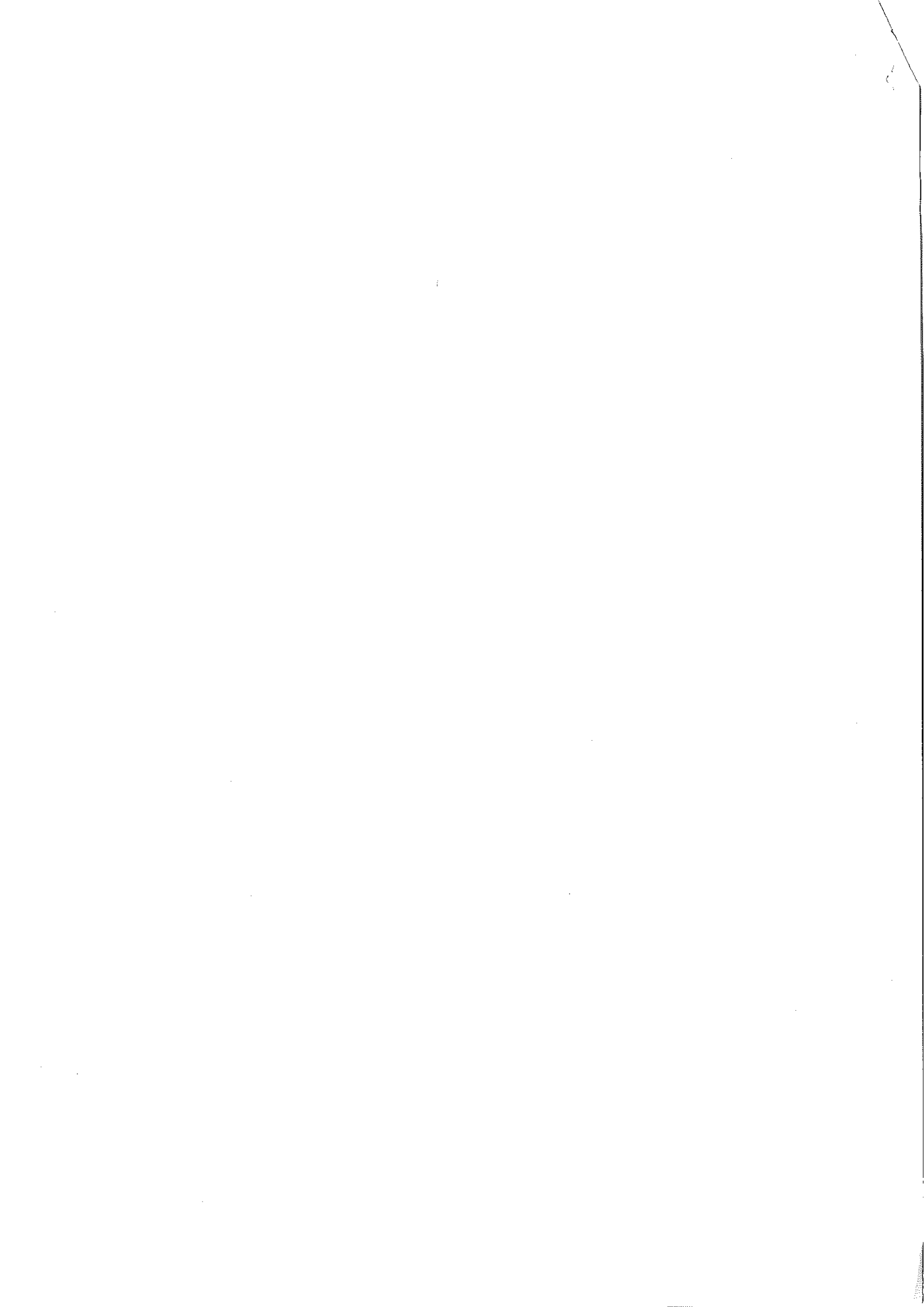
- la Difensora civica/del Difensore Civico;
- la/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni;
- rappresentanti di associazioni e organizzazioni impegnate in ambito sociale e nel contrasto alle discriminazioni, in numero stabilito dal regolamento interno di cui al comma 5.

(2) La Consulta svolge la sua attività autonomamente e viene convocata dalla/dal responsabile, che presiede la seduta.

(3) Su invito della/del responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni la/Il Direttore, la Consigliera/Il Consigliere di parità e la/Il presidente del Comitato provinciale per le conciliazioni prendono parte, se necessario, alle sedute della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni.

(4) Alle/Al componenti della Consulta di cui al comma 1, lettera c), spetta, per la partecipazione alle sedute, un'indennità nella misura massima per seduta, pari al doppio dell'indennità oraria prevista dalla legge provinciale 19 marzo 1993, n. 6, e successive modifiche, per i componenti di comitati aventi un'autonomia funzionale di rilevanza esterna. Ad essa/essi spetta altresì, alle condizioni e con le modalità indicate nella citata legge provinciale, il trattamento economico di inasione previsto per la/i dipendenti dell'amministrazione provinciale.

(5) Le modalità di elezione e i compiti della Consulta sono disciplinati da un regolamento interno approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.





Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

[WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT](http://WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT)



[WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT](http://WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT)