

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

1.5. DANK DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER

Die Volksanwältin und ihr Team erreichen immer wieder Schreiben, in denen die Bürgerinnen und Bürger für die Arbeit und die erreichten Lösungen zu ihren Eingaben danken.

Nachfolgend sind einige Beispiele angeführt:

„ Liebe Frau Dr. Morandell,
... Danke für Ihre sagenhafte Geduld und Einsatz ...

„ ...für die prompte und fachliche Beratung möchte ich mich recht herzlich bedanken.

„ Vielen Dank für die schnelle Erledigung dieser Angelegenheit! Ich werde Ihre überaus effiziente, praxisgerechte und zielführende Arbeit sehr gerne weiterempfehlen.

„ ... ich möchte mich noch einmal bei Ihnen für Ihre telefonische Beratung bedanken. Dass unserem Rekurs stattgegeben wurde, hat uns Eltern sehr überrascht. Wir hatten nicht mehr damit gerechnet, zumal alle vorhergehenden Gespräche mitnicht gefruchtet hatten. Ohne Ihre Hilfe hätten wir die Eingabe nicht an die richtige Adresse gerichtet - vielleicht gar nicht eingereicht. Sehr hilfreich war für uns auch, dass Sie die Eingabe inhaltlich bestätigt und uns dadurch auch bestärkt haben, den Rekurs zu wagen. Es war für uns eine spannende Erfahrung und wir freuen uns sehr über den positiven Ausgang. Vielen, vielen Dank!

1.5. L'UTENZA RINGRAZIA

La Difensora civica e il suo team continuano a ricevere lettere di ringraziamento da parte di cittadine e cittadini che mostrano di apprezzare quanto è stato fatto per soddisfare le loro richieste.

Qui di seguito si riportano alcuni esempi:

„ Stimada Dr.Crazzolara,
der bel giulan pur düt cant y de bí salüc

„ Le confermo di aver ricevuto la lettera del Comune finalmente. La ringrazio moltissimo per il suo supporto durante questi mesi. E' stato un percorso lungo ma ne è valsa la pena. Adesso tutti coloro che si trovano nella mia situazione possono fare la scelta.

„ Dër bel giulan a Vos dla def.popolura de Vs. bel laur fat. Danke für die Gute Nachricht

„ Sehr geehrte Volksanwältin Frau Morandell, in der Anlage übersende ich Ihnen die getroffene Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich Neuregelung der Katastergrenze betreffendder K.G. Die Neuregelung konnte in Zufriedenheit aller Parteien getroffen werden.

Wir bedanken uns für die Ihre Vermittlerrolle

„ Guten Tag,
ich bedanke mich sehr für Ihre Unterstützung durch Frau Dr. Priska Garbin. Die Hilfe und Beratung von Frau Garbin vor Ort waren sehr bedeutend und wertvoll für mich! Danke für die Zeit und den Einsatz!

PAGINA BIANCA



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenida zivica

2. STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden ist im Jahr 2016 gegenüber dem Jahr 2015 leicht zurückgegangen, wobei jedoch die Anzahl der Beratungen enorm zunahm.

Im Jahr 2014 waren es 901 Beschwerdefälle und 2616 Beratungen, im Jahr 2015 waren es dann 980 Beschwerden und 3068 Beratungen und im Jahr 2016 waren es 924 Beschwerdefälle und sagenhafte 3560 Beratungen durch die Volksanwaltschaft.

Die Anzahl an Beratungen wuchs im Jahr 2015 um 452 Beratungen und im Jahr 2016 um weitere 492 Beratungen an, sodass in den letzten beiden Jahren eine Zunahme von 944 Beratungen zu verzeichnen sind. Zu erklären ist diese große Steigerung an Beratungen in den letzten beiden Jahren von insgesamt 36 % sicherlich durch den ansteigenden Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft in Südtirol.

Die geringe Abnahme von Beschwerden im letzten Jahr lässt sich auch durch den enormen Anstieg der Beratungen erklären. Durch den aus der zusätzlichen Arbeit entstandenen Persona-

2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Il numero dei reclami nel 2016 è leggermente diminuito rispetto a quello registrato nel 2015, mentre è invece notevolmente aumentato il numero delle consulenze.

Se nel 2014 si sono registrati 901 reclami e 2616 consulenze e nel 2015 980 reclami e 3068 consulenze, nel 2016 la Difesa civica ha raccolto 924 reclami e ben 3650 consulenze, un numero davvero sorprendente.

Nei due ultimi anni sono state fornite in tutto 944 consulenze in più (452 nel 2015 e 492 nel 2016). Le consulenze negli ultimi due anni risultano quindi complessivamente aumentate del 36 %, un dato considerevole, riconducibile sicuramente al fatto che la Difesa civica nella provincia di Bolzano gode di sempre maggiore notorietà.

La lieve diminuzione dei reclami registrata lo scorso anno si spiega anche con l'enorme aumento del numero delle consulenze richieste. In molti casi la Difesa civica, per la carenza di



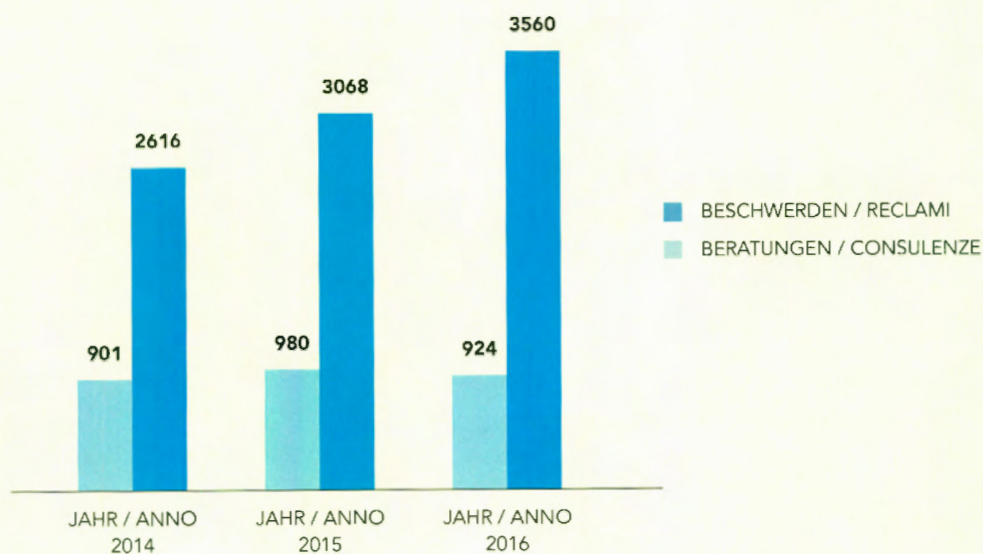
STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

lengpass in der Volksanwaltschaft wurden Bürger nach der Beratung vermehrt dazu aufgefordert sich eingenverantwortlich für ihr Anliegen weiterhin einzusetzen und sich bei Schwierigkeiten wieder zu melden.

Im Jahr 2016 konnten zudem 894 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

organico assorbito dall'espletamento del carico di lavoro suppletivo, invita il cittadino cui ha fornito la consulenza a procedere in autonomia, assicurandogli sostegno dovesse trovarsi nuovamente in difficoltà.

Nel 2016 sono stati inoltre definiti 894 reclami pendenti.

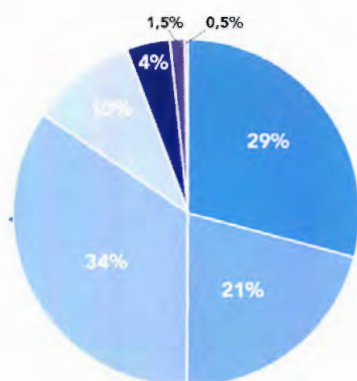


TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

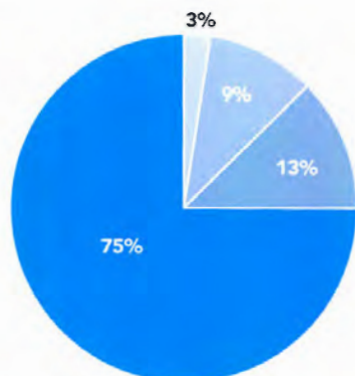
2.2. KONTAKTAUFNAHME

Beschwerden

Knapp etwas mehr als 50 Prozent der effektiven Beschwerdeführer suchen den direkten Kontakt und sprechen persönlich in den Außensprechstunden oder im Büro vor und versuchen so auf direktem Weg der Volksanwältin ihr Problem zu schildern. 34 Prozent der Beschwerdeführer kontaktieren die Volksanwaltschaft mittels E-mail und nur ein kleinerer Teil von ca. 10 % sucht den Erstkontakt durch ein Telefongespräch.

**Beratungen**

Bei den Beratungen verhält es sich umgekehrt und mehr als 75 Prozent der Beratungen erfolgen am Telefon. Nur 21,5 Prozent der Beratungen erfolgt in einem persönlichen Gespräch im Büro oder in der Aussensprechstunde.

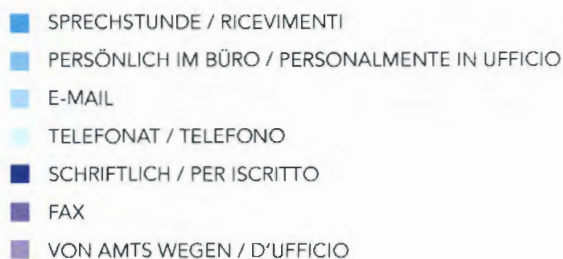


2.2. CONTATTI

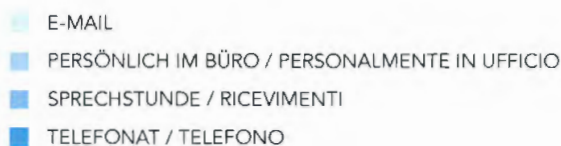
Reclami

Poco più del 50 % dei ricorrenti effettivi cerca di avere un contatto diretto con la Difensora civica chiedendo un incontro personale durante i ricevimenti sul territorio o in ufficio per spiegare direttamente il proprio problema.

Il 34 % dei ricorrenti contatta la Difesa civica tramite e-mail e solo una minima parte (circa il 10 %) effettua il primo contatto telefonicamente.

**Consulenze**

Per quanto riguarda le consulenze l'andamento è contrario: più del 75 % delle consulenze avviene telefonicamente, mentre solo il 21,5 % si svolge all'interno di un incontro personale in ufficio o durante un ricevimento sul territorio.





STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

Beschwerden

Der größte Teil der 924 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2016 auf die Gemeinden im Ausmaß von 39,9 Prozent, gefolgt von der Landesverwaltung mit 19,26 Prozent, den staatlichen Stellen in Südtirol mit 12,99 Prozent und dem Sanitätsbetrieb mit 12,34 Prozent. Diese 4 Körperschaften teilen sich den großen Anteil von 84 Prozent der Beschwerden.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes (Sanitätsbetrieb und Wohnbauinstitut) hinzu, dann entfallen insgesamt 35,71 Prozent der Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung, die dann nur knapp hinter den Beschwerden gegenüber den Südtiroler Gemeinden liegen.

Der verbleibende kleinere Teil von 16 Prozent an Beschwerden verteilt sich, ähnlich wie in den letzten Jahren, auf das Wohnbauinstitut mit 4,11 Prozent, die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 3,89 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 3,79 Prozent, die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 2,71 Prozent und das Gericht mit 1,52 Prozent.

Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 3560 Beratungen im Jahr 2016. 35,84 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 16,57 Prozent die Landesverwaltung.

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

2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

Reclami

La maggior parte dei 924 reclami riguarda anche nel 2016 per il 39,9 % i Comuni, quindi per il 19,26 % l'amministrazione provinciale, per il 12,99 % gli uffici statali della provincia e da ultimo per il 12,34 % l'Azienda sanitaria, per un totale complessivo dell'84 % dei reclami presentati.

Se si considerano facenti parte dell'amministrazione provinciale in senso stretto anche le due grandi aziende della Provincia (l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'Edilizia sociale), la percentuale dei reclami che interessano l'amministrazione provinciale aumenta al 35,71 %, risultando solo leggermente inferiore a quella dei reclami relativi ai Comuni dell'Alto Adige.

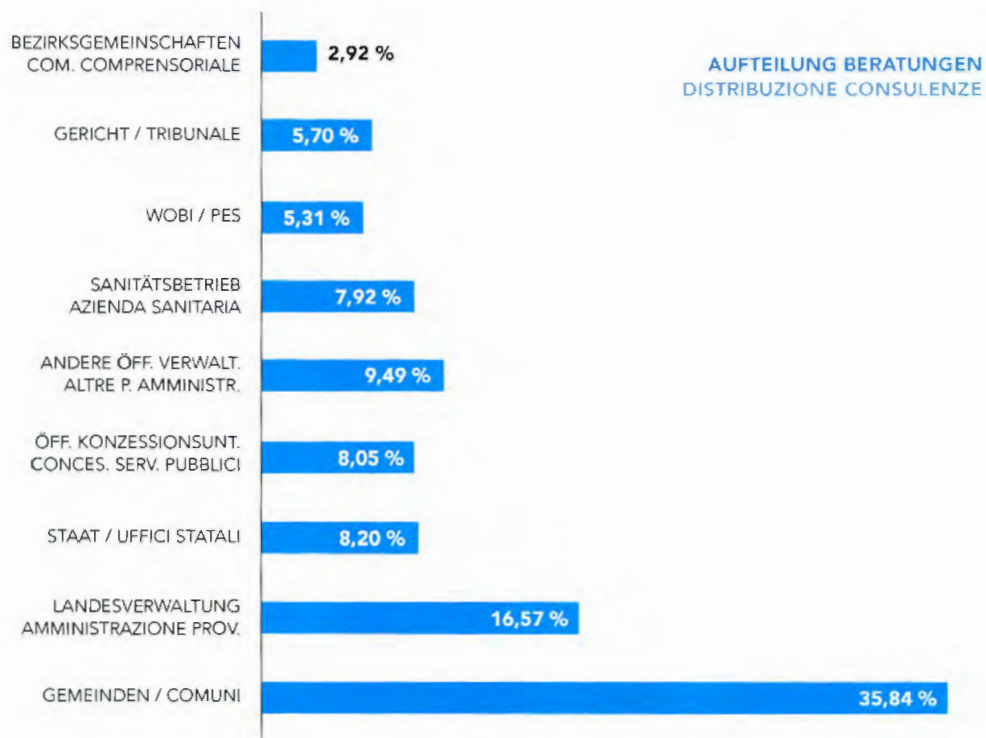
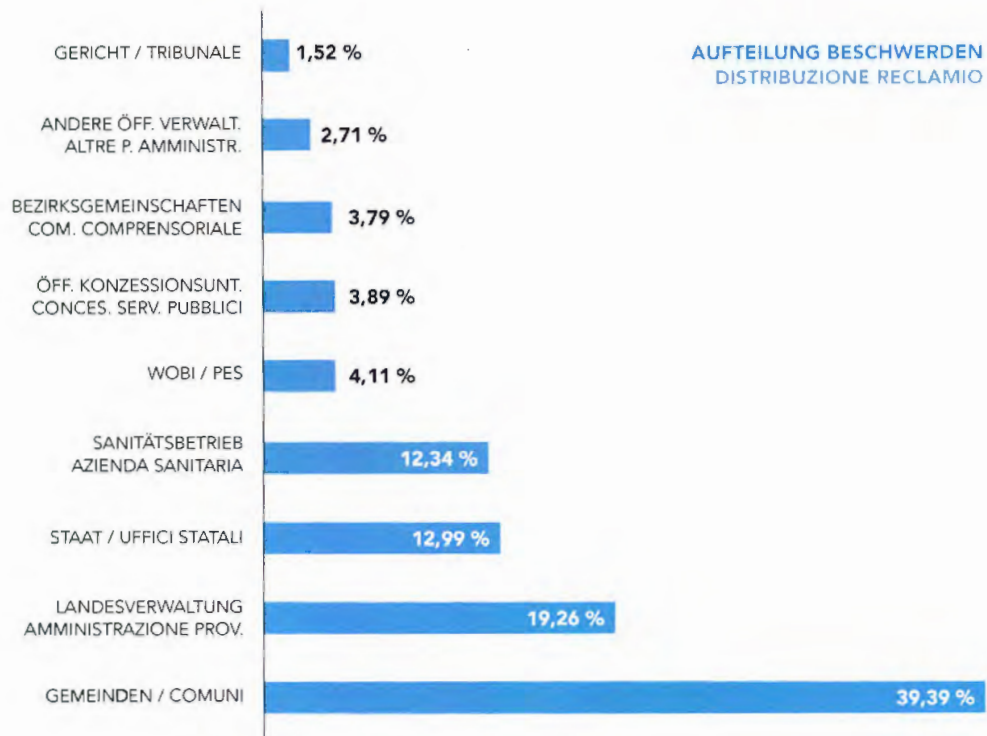
La piccola percentuale residua pari al 16 % è distribuita come negli ultimi anni fra l'Istituto per l'Edilizia sociale (4,11 %), i concessionari di servizi di pubblico interesse (3,89 %), le Comunità comprensoriali (3,79 %), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (2,71 %) e il Tribunale (1,52 %).

Consulenze

Analogamente è la situazione per le 3560 consulenze effettuate nel 2016, delle quali il 35,84 % riguarda i Comuni e un altro 16,57 % l'amministrazione provinciale.

Le altre pubbliche amministrazioni si suddividono la percentuale rimanente come da tabella seguente:

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016





STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

**Aufteilung der Beschwerden auf die
116 Gemeinden in Südtirol**

Abtei / Badia	14
Ahrntal / Valle Aurina	2
Aldein / Aldino	1
Algund / Lagundo	2
Andrian / Andriano	1
Auer / Ora	2
Bozen / Bolzano	51
Brenner / Brennero	1
Brixen / Bressanone	11
Bruneck / Brunico	3
Burgstall / Postal	2
Corvara / Corvara in Badia	8
Deutschnofen / Nova Ponente	2
Enneberg / Marebbe	2
Eppan / Appiano	9
Feldthurns / Velturno	4
Gais / Gais	1
Graun i.V. / Curon Venosta	1
Gsies / Valle di Casies	4
Hafling / Avelengo	1
Innichen / San Candido	6
Jenesien / San Genesio	4
Kalterm / Caldaro	7
Karneid / Cornedo all'Isarco	3
Kastelbell-Tschars / Castelfello-Ciardes	1
Kastelruth / Castelrotto	5
Kiens / Chienes	4
Klausen / Chiusa	1
Lajen / Laion	3
Lana / Lana	6
Latsch / Laces	7
Laurein / Lauregno	1
Leifers / Laives	5
Lüsen / Luson	2
Mals / Malles	6
Marling / Marlengo	4
Martell / Martello	1
Meran / Merano	19
Mölten / Meltina	1
Mühlbach / Rio di Pusteria	5

**Distribuzione dei reclami tra i 116 Comuni
dell'Alto Adige**

Mühlwald / Selva die Molini	1
Nals / Nalles	3
Naturns / Naturno	2
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	2
Neumarkt / Egna	10
Niederdorf / Villabassa	2
Olang / Valdaora	1
Partschins / Parcines	3
Percha / Perca	2
Pfalzen / Falzes	1
Pfatten / Vadena	2
Pfitsch / Val di Vizze	5
Prags / Braies	1
Proveis / Provè	1
Rasen Antholz / Rasun Anterselva	3
Ratschings / Racines	1
Riffian / Rifiano	1
Ritten / Renon	8
Rodeneck / Rodegno	2
Salurn / Salorno	1
Sand in Taufers / Campo Tures	2
Santal / Sarentino	1
Schlanders / Silandro	7
Schluderns / Sluderno	3
Sexten / Sesto Pusteria	4
St. Christina in Gröden /	
Santa Cristina Valgardena	4
St. Leonhard i.P. / San Leonardo in Passiria	1
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	4
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	3
St. Pankraz / San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	1
Sterzing / Vipiteno	9
Stilfs / Stelvio	2
Terenten / Terento	2
Terlan / Terlano	3
Tiers / Tires	3
Tirol / Tirolo	2
Tisens / Tesimo	7
Toblach / Dobbiaco	2

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Tramin / Termeno	2	Villnöss / Funes	1
Truden / Trodena	1	Vintl / Vandoies	3
Ulten / Ultimo	2	Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	3
Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix /		Welsberg / Monguelfo	2
Senale-San Felice	6	Welschnofen / Nova Levante	6
Vahrn / Varna	5	Wolkenstein in Gröden /	
Villanders / Villandro	1	Selva di Val Gardena	2

Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung**Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale**

Generaldirektion / Direzione generale	2
Personal / Personale	13
Finanzen und Haushalt / Finanze e bilancio	6
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	9
Örtliche Körperschaften / Enti locali	1
Informationstechnik / Informatica e Digitalizzazione	1
Tiefbau / Infrastrutture	4
Strassendienst / Servizio strade	5
Denkmalpflege / Beni culturali	3
Deutsche Kultur / Cultura tedesca	2
Italienische Kultur / Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt / Intendenza scolastica tedesca	6
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit / Lavoro	8
Gesundheitswesen / Sanità	4
Sozialwesen / Politiche sociali	11
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	20
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	4
Landesagentur für Umwelt / Agenzia provinciale per l'ambiente	7
Wasserschutzbauten / Opere idrauliche	4
Landwirtschaft / Agricoltura	3
Forstwirtschaft / Foreste	13
Handwerk, Industrie und Handel / Economia	1
Tourismus / Turismo	2
Mobilität / Mobilità	15
Europa-Angelegenheiten / Ripartizione Europa	3
Bildungsförderung, Universität und Forschung / Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	9
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	6
Schulen und Hochschulen / Scuole e Università	14



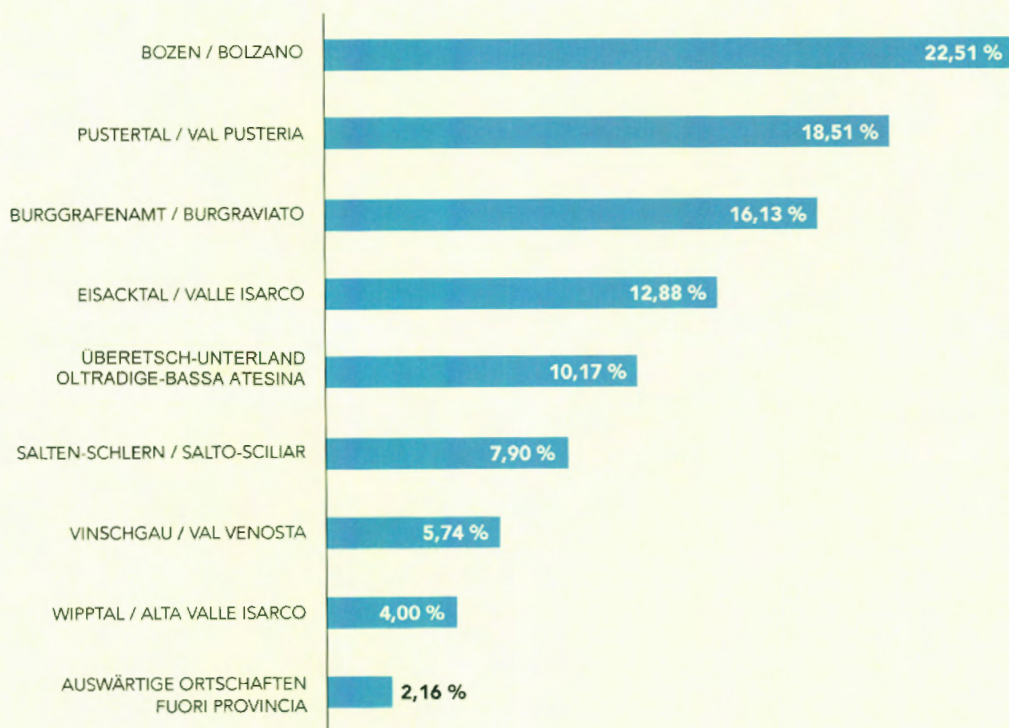
STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2016 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2016 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.



TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

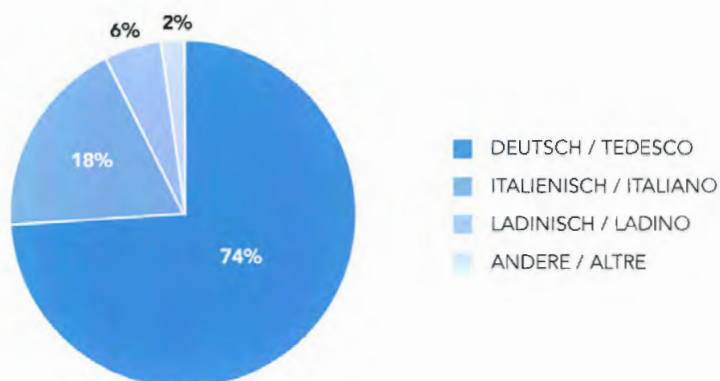
Zu den verschiedenen Beschwerden im Jahr 2016 wurde auch die im Verfahren gewählte Sprache des Beschwerdeführers erhoben.

Aus dieser Erhebung geht hervor, dass 74 Prozent der Beschwerdeführer die deutsche Sprache wählten, 18 Prozent die italienische Sprache und 5,74 Prozent die ladinische Sprache verwendeten.

2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Per ciascun reclamo nell'anno 2016 è stata pure rilevata la lingua scelta per il procedimento.

Da questa rilevazione risulta che il 74 % dei reclami viene presentato in lingua tedesca, 18 % in lingua italiana e 5,74 % in lingua ladina.



PAGINA BIANCA



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

3. BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Behörden funktionierte im abgelaufenen Jahr im Allgemeinen recht gut.

Grundsätzlich bemühen sich alle Entscheidungsträger fehlerfrei zu arbeiten. Wo gearbeitet wird, passieren jedoch gelegentlich Fehler. Oft beschwerten sich Betroffene nicht darüber, dass ein Fehler gemacht wurde, sondern über die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Deshalb ist eine entsprechende Fehlerkultur wichtig. Eine gute Fehlerkultur bietet für die Behörde eine Chance zu lernen und schafft gleichzeitig neues Vertrauen bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso können sich Betroffene in der Regel auch mit für sie negativen Entscheidungen und Verfügungen der Behörden abfinden, wenn diese verständlich abgefasst und gut begründet sind.

Was die öffentliche Verwaltung allgemein betrifft, fehlt in einigen Behörden immer noch die nötige Transparenz und Offenheit gegenüber dem Bürger und der Bürgerin.

Dies lässt sich besonders im Hinblick auf die Einhaltung des Rechts auf Akteneinsicht be-

La collaborazione della Difesa civica con le istituzioni è stata lo scorso anno in generale molto buona.

In linea di massima tutti i soggetti con responsabilità decisionale s'impegnano a operare in modo corretto. Tuttavia può accadere che chi lavora commetta a volte degli errori. Spesso chi ne è vittima non si lamenta tanto dell'errore in sé, quanto del modo in cui lo sbaglio viene gestito. Per questo motivo è importante un'adeguata cultura dell'errore, che offra alle istituzioni l'opportunità di imparare, creando contemporaneamente le premesse per un rinnovato rapporto di fiducia con le cittadine e i cittadini che hanno subito un trattamento non corretto. Parimenti anche i cittadini destinatari di decisioni o provvedimenti sfavorevoli da parte della pubblica amministrazione sono normalmente più propensi ad accettarli se questi risultano formulati in modo comprensibile e sono ben motivati.

Per quanto riguarda la pubblica amministrazione in generale, alcune istituzioni non garantiscono ancora la necessaria trasparenza e apertura nei confronti delle cittadine e dei cittadini.

Ciò vale soprattutto in tema di osservanza del diritto di accesso agli atti, a partire dalle man-



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

merken. Es fängt schon mit den fehlenden Informationen an, die die Sachbearbeiter erteilen müssten. Oft werden die BürgerInnen nicht über das Recht auf Akteneinsicht informiert und in manchen Fällen wird die Ausübung dieses Rechtes regelrecht erschwert.

Wichtig für die Bürger war im Jahr 2016 die Reform und Abänderung des entsprechenden Landesgesetzes Nr. 17 vom 22. Oktober 1993, die einige bürgerfreundliche Abänderungen mit sich brachte.

Mit dieser Reform wurde die allgemeine Frist für ein Verwaltungsverfahren mit 30 Tagen festgelegt. Die Frist für die Aufsichtsbeschwerde wurde zugunsten der Beschwerdeführer auf 45 Tage verlängert. (Art. 9 Absatz 4)

Neu eingeführt wurde auch die Pflicht des entscheidenden Organs über die Beschwerde mit begründeter Maßnahme innerhalb von 120 Tagen zu entscheiden, was eine wesentliche Verbesserung der Situation des Bürgers bei Rekursstellung mit sich brachte. (Art. 9 Absatz 13)

Ebenso neu wurde im Landesgesetz die Pflicht der Behörde eingeführt den Betroffenen unverzüglich die Gründe mitzuteilen, die die Annahme seines Gesuches verhindern werden, sodass dieser innerhalb einer Frist von 30 Tagen noch vor einer definitiven Entscheidung weitere Einwände gegen die Ablehnung vorbringen kann. (neuer Art. 11 bis)

Nochmals verstärkt wird auch das Aktenzugangsrecht der Bürger. Im Art. 26 wird nämlich eine Überprüfungsfunktion des Volksanwaltes neu eingeführt.

Gegen die Entscheidung der Verwaltung betreffend das Recht auf Zugang oder bei Stillschweigen der Verwaltung kann der Bürger wie bereits bisher innerhalb einer Frist von 30 Tagen Rekurs beim Verwaltungsgericht einreichen. Innerhalb derselben Frist kann er nun

cate Informationen che gli addetti dovrebbero invece fornire. Spesso i cittadini non vengono informati sul loro diritto di accesso ai documenti, anzi in certi casi l'esercizio di tale diritto viene di fatto ostacolato.

La riforma della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, che disciplina tale materia ha costituito un intervento legislativo importante per il cittadino avendo introdotto alcune modifiche a suo favore.

Essa infatti ha fissato in 30 giorni il termine generale per la conclusione del procedimento amministrativo e ha aumentato a 45 i giorni utili per presentare ricorso gerarchico, operando in questo modo a favore dei ricorrenti (articolo 9, comma 4).

È stato inoltre introdotto per l'organo adito l'obbligo di decidere in merito al ricorso con provvedimento motivato entro 120 giorni dal giorno in cui questo è stato presentato, migliorando così in modo sostanziale la situazione del cittadino (articolo 9, comma 13).

La legge provinciale novellata prevede inoltre che l'autorità competente debba comunicare tempestivamente agli istanti i motivi che ostano all'accoglimento della domanda, dando loro modo di presentare entro il termine di 30 giorni antecedenti la determinazione definitiva eventuali ulteriori obiezioni al mancato accoglimento (nuovo articolo 11-bis).

Risulta rafforzato anche il diritto di accesso agli atti per il cittadino. In base all'articolo 26 infatti il Difensore civico ora può riesaminare le decisioni.

Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso o in assenza di riscontro da parte dell'amministrazione il cittadino può quindi, come già in precedenza, presentare ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa entro 30 giorni e altresì chiedere entro

TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

aber auch beim Volksanwalt die Überprüfung der Entscheidung beantragen. Der Volksanwalt äußert sich innerhalb von 30 Tagen ab Antragstellung. Verstreicht diese Frist ungenutzt, so gilt der Antrag als abgelehnt.

Erachtet der Volksanwalt hingegen, dass die Ablehnung oder die Verzögerung rechtswidrig ist, informiert er den Antragsteller und benachrichtigt die verantwortlichen Organisationseinheiten. Erlassen diese nicht innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Benachrichtigung des Volksanwaltes eine begründete Bestätigung der ablehnenden Maßnahme, ist der Zugang erlaubt.

Wurde der neue Antrag auf Zugang an den Volksanwalt gerichtet, ist die Frist für den Rekurs beim Verwaltungsgericht ausgesetzt und läuft erst wieder ab dem Tag, an dem der Antragsteller die Antwort auf seinen Antrag an den Volksanwalt erhalten hat oder an dem der Antrag an den Volksanwalt als abgelehnt gilt.

Ebenso wurde im März 2016 eine kleinere Reform des Wohnbauförderungsgesetzes Nr. 13 vom 17. Dezember 1998 genehmigt, welche einige Erleichterungen für die Bürger mit sich brachte.

Wichtige Punkte der Reform waren die Reduzierung der Sozialbindung von 20 auf 10 Jahre und die Entschärfung der sehr hohen Verwaltungsstrafen bei Zuwiderhandlung gegen die Sozialbindung.

Im folgenden Teil möchte ich nun auf einige Schwerpunkte eingehen und einige Beschwerdefälle beispielgebend für die Arbeit im Jahr 2016 erläutern. Anhand dieser Beispiele möchte ich auch verschiedene Anregungen an die öffentliche Verwaltung weitergeben.

lo stesso termine al Difensore civico il riesame delle determinazioni. Il Difensore civico si pronuncia entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, l'istanza si intende respinta.

Se invece il Difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica alla struttura organizzativa responsabile. Se, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, la struttura organizzativa responsabile non emana il provvedimento confermativo motivato di diniego, l'accesso è consentito.

Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico, il termine per il ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa è sospeso e decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico o dalla data in cui l'istanza al Difensore civico si intende respinta.

Anche la legge provinciale 17 dicembre 1998, n. 13 "Ordinamento dell'edilizia abitativa", è stata leggermente modificata nel marzo 2016, introducendo alcune facilitazioni per il cittadino.

Aspetti importanti della riforma riguardano la contrazione da 20 a 10 anni della durata del vincolo sociale e la mitigazione delle sanzioni amministrative in caso di contravvenzioni al vincolo sociale.

Nella parte seguente desidero toccare alcuni punti centrali e riportare alcuni reclami a titolo esemplificativo del lavoro svolto nel 2016, che mi offrono l'occasione anche di proporre una serie di suggerimenti alla pubblica amministrazione.



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

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 über die Arbeit der Gemeinden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Enteignungen und Erweiterungszonen und zu meldeamtlichen Angelegenheiten oder zu verschiedenen Gebühren waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

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

Gemeinde ignoriert Einwand einer Bürgerinitiative gegen einen Gemeinderatsbeschluss

Eine Bürgerinitiative versuchte ihre Argumente gegen den Bau eines neuen Mobilfunkumsetzers in einem Einwand im Sinne des Art. 79 der Gemeindeordnung gegen einen Gemeinderatsbeschluss nochmals vorzubringen.

Gemäß eigener Verordnung derselben Gemeinde betreffend die Einsprüche gegen Beschlüsse müsste der Gemeindeausschuss über die eingereichten Einsprüche innerhalb von 30 Tagen ab Vorlage eine Entscheidung treffen.

Falls, wie im gegebenen Fall, ein Einspruch gegen einen Gemeinderatsbeschluss besteht, sieht dieselbe Verordnung vor, dass der Gemeindeausschuss innerhalb von 30 Tagen mittels Genehmigung einer Beschlussvorlage über die Annahme bzw. Ablehnung des Einspruchs entscheidet. Der Beschlussvorschlag wird dem Gemeinderat in der nächsten Sitzung zur Beschlussfassung unterbreitet.

Die Gemeinde ignorierte diese eigenen Bestimmungen vollkommen und wurde erst tätig, nachdem die Volksanwältin mehrere Male intervenierte und auf die Verordnung verwies.

3.1. COMUNI

I Comuni della Provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegata funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami relativi all'operato dei Comuni ha riguardato questioni urbanistiche, però nel 2016 sono stati presentati moltissimi reclami anche in materia di espropri, zone d'espansione, servizi anagrafici, imposte.

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

Comune ignora opposizione a una deliberazione del Consiglio comunale presentata da un comitato cittadino

Un comitato cittadino ha presentato un'opposizione ai sensi dell'articolo 79 dell'Ordinamento dei Comuni contro una deliberazione del Consiglio comunale per ribadire la propria contrarietà all'installazione di un nuovo ripetitore di telefonia mobile.

Il regolamento interno del Comune in questione in merito alle opposizioni contro gli atti deliberativi prevede per la Giunta comunale l'obbligo di pronunciarsi in merito entro 30 giorni dalla presentazione dell'opposizione.

Se, come in questo caso, si è in presenza di un'opposizione contro una deliberazione del Consiglio comunale, il regolamento interno stabilisce che la Giunta comunale è tenuta a decidere entro 30 giorni, approvando una proposta di deliberazione di accoglimento o di diniego dell'opposizione, da sottoporre alla deliberazione del Consiglio comunale nella seduta successiva. Il Comune ha totalmente ignorato quanto stabilito dal proprio regolamento interno, attivandosi soltanto dopo essere stato ripetutamente sollecitato in questo senso dalla