

## O s s e r v a z i o n i c o n c l u s i v e

Dal punto di vista storico la Difesa civica della Provincia di Bolzano è un'istituzione giovane. Ma lo sviluppo che essa ha avuto negli ultimi 20 anni e il numero sempre crescente di cittadini che se ne avvalgono, dimostrano che è divenuta un'istituzione significativa, in grado di contribuire sensibilmente a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Una certa continuità nell'evoluzione della Difesa civica della Provincia di Bolzano è importante, ma è anche necessario apportare qualche **innovazione**.

La Difesa civica deve assumere una posizione chiara nei confronti di quei cittadini che hanno perso il senso della misura per quanto riguarda la congruità delle richieste e delle pretese. Quando un ragazzo ammette apertamente che per lui la borsa di studio è una gradita "paghetta" supplementare e che purtroppo ha dimenticato di presentare la domanda in tempo, noi – a prescindere dalle disposizioni di legge – abbiamo l'obbligo di fargli presente quale sia lo scopo delle borse di studio. Quando una cittadina presenta un reclamo scritto perché in una casa di riposo la scelta del menu e i cibi non sono abbastanza buoni, dobbiamo spiegare che il menu di una casa di riposo non può essere *à la carte* come in albergo. Simili pretese e richieste esagerate rappresentano una piccola parte dei reclami, ma richiedono molto tempo ed energia, a discapito di quei cittadini che davvero necessitano del nostro sostegno.

La Difesa civica si impegna a potenziare la tutela dei pazienti in collaborazione con tutte le Aziende sanitarie e la Ripartizione Sanità, possibilmente istituendo un'istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità dei medici. Nell'ambito della tutela dei pazienti è

importante che i responsabili politici distinguano chiaramente tra gli organismi privati finalizzati alla difesa dei cittadini e l'istituzione pubblica di tutela giuridica, ossia la Difesa civica. A differenza della Difesa civica, le associazioni private operanti nel settore della sanità pubblica non sono dotate di competenze sancite dalla legge e anche la loro indipendenza non è giuridicamente garantita.

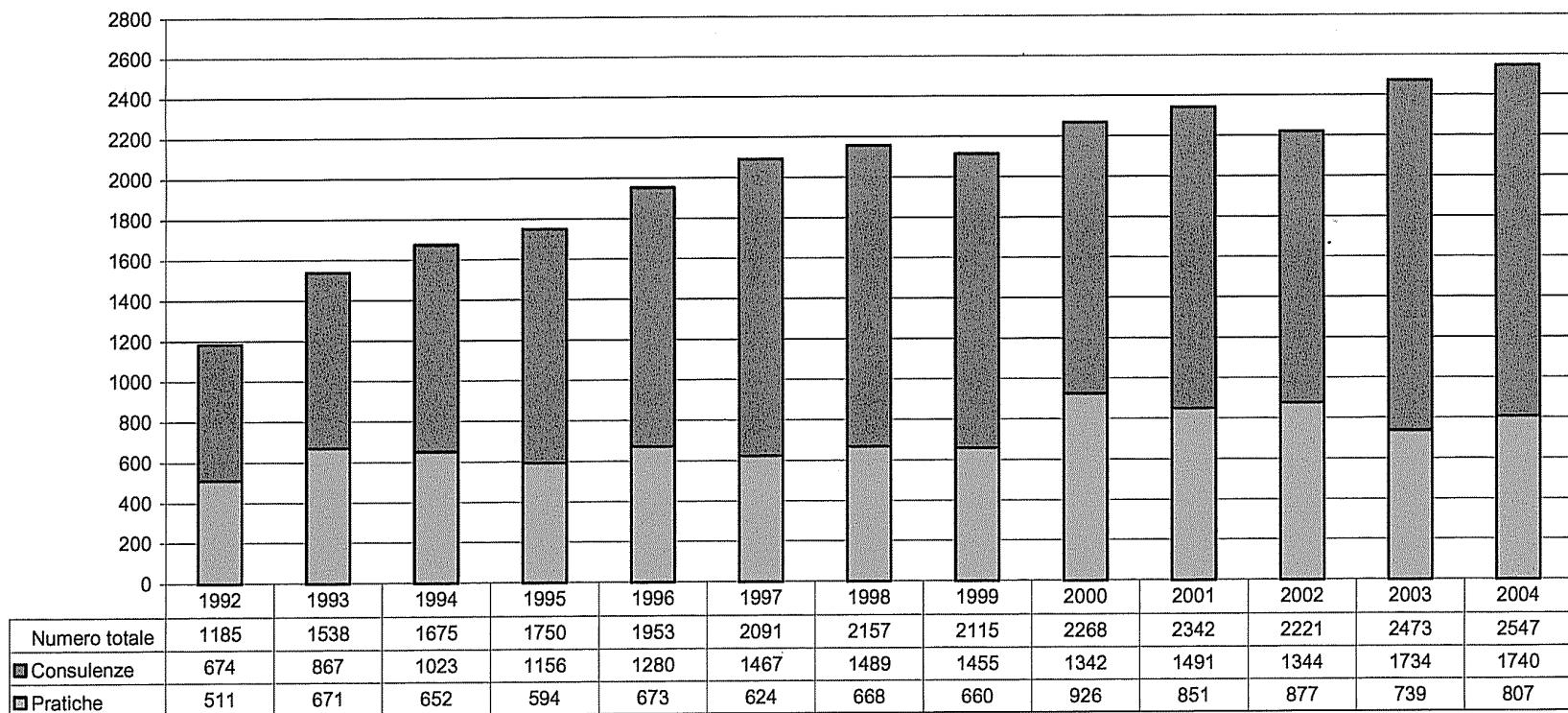
Per poter svolgere le proprie funzioni la Difesa civica ha bisogno di una maggiore autonomia nella nomina e selezione del personale e una dotazione finanziaria di base, che consenta di intrattenere rapporti, organizzare incontri e fornire alle cittadine e ai cittadini della Provincia di Bolzano informazioni ancor più dettagliate sulle funzioni della Difesa civica attraverso una efficiente attività di pubbliche relazioni.

Per quanto riguarda le questioni minorili i responsabili politici devono decidere se in Provincia di Bolzano sia opportuno prevedere dei garanti ad hoc per i singoli ambiti della vita sociale o se invece la struttura della Difesa civica debba essere organicamente ampliata e potenziata per poter assolvere tali funzioni.

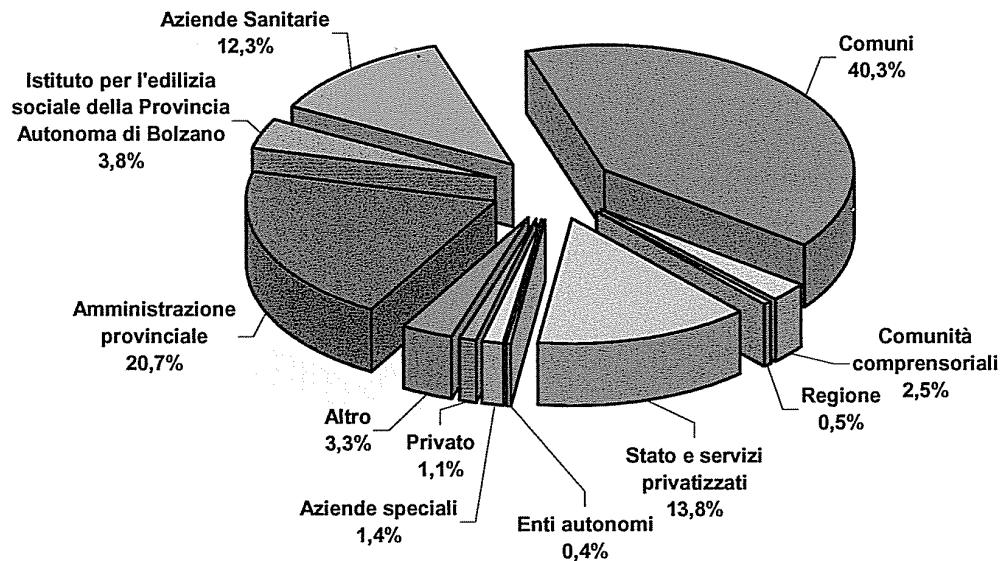
La Difesa civica ha potuto operare con successo nell'anno trascorso anche in virtù del sostegno manifestatomi quasi unanimemente. Esprimo il mio ringraziamento a tutti coloro che in questo primo anno mi hanno sostenuta con consigli e atti concreti, in particolare alla Presidente del Consiglio provinciale e al Presidente della Provincia.

E in special modo vorrei ringraziare i miei collaboratori, senza il cui impegno davvero straordinario, accompagnato da notevoli competenze tecniche e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.

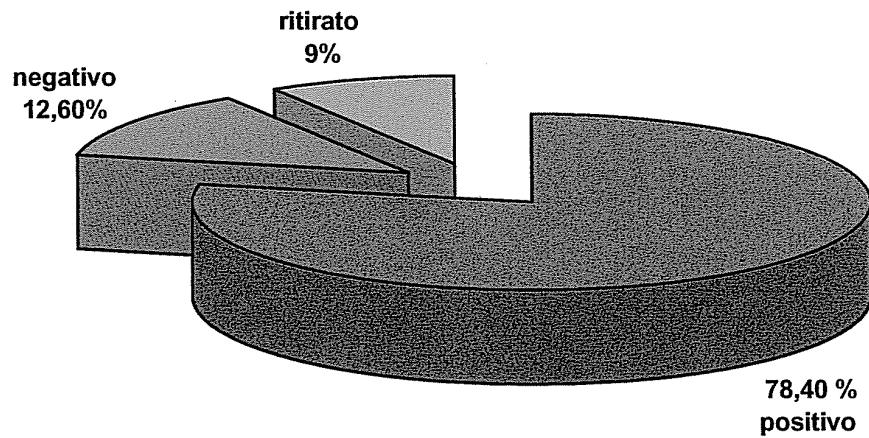
### Evoluzione nel lungo periodo delle pratiche trattate dalla Difesa civica



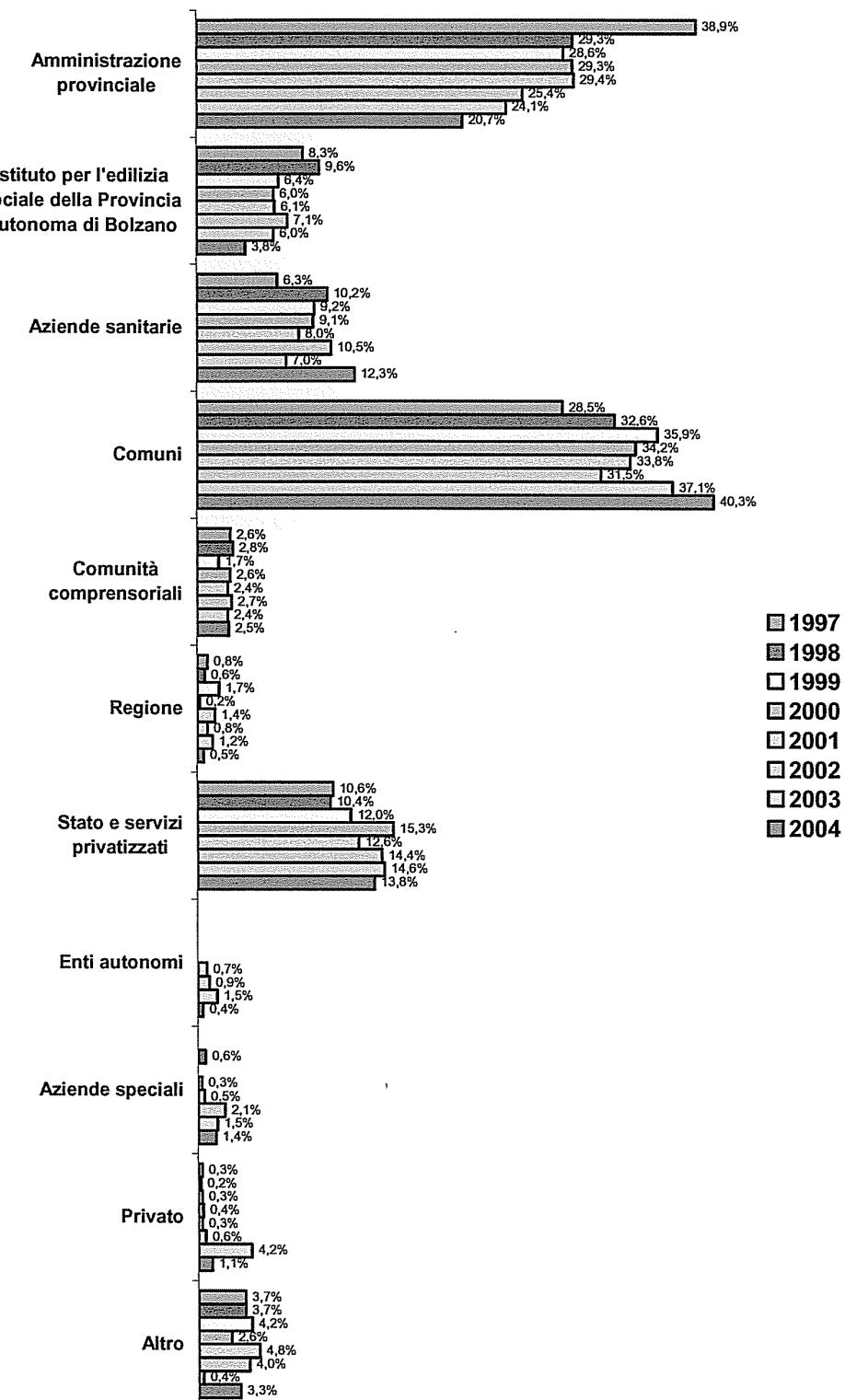
## Suddivisione delle pratiche nei settori dell'amministrazione pubblica nel 2004



## Esito delle pratiche trattate nel 2004



## Evoluzione nel lungo periodo delle pratiche suddivise nei settori dell'amministrazione pubblica



**A p p e n d i c e****Descrizione sintetica delle pratiche suddivise per i vari settori amministrativi****Direzione generale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
3	Il cittadino attende da quattro mesi una risposta
26	Il cittadino cade in un pozzetto di cemento che si trova a lato della strada provinciale - risarcimento danni?
112	Si chiede la costruzione di un tunnel contestualmente alla ricostruzione della strada per la Val Pusteria
226	Si lamentano danni economici in seguito all'occupazione di un parcheggio
359	Applicazione manchevole di una direttiva UE
368	Si sollecita la trattazione di una questione
615	In che modo il testamento biologico diventa vincolante per legge?
637	Quando verrà pagata la fattura per lavori di illuminazione?
800	Verifica di una richiesta di risarcimento danni

**Rip. 01 - Presidenza**

624	La mancanza della dichiarazione di appartenenza linguistica è causa di licenziamento nell'impiego pubblico in provincia di Bolzano
186	Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di iscrizione nel registro provinciale delle associazioni di volontariato

**Rip. 02 - Servizi centrali**

251	La sua automobile è stata pesantemente danneggiata dalla caduta di sassi, ma - a differenza di un altro incidente simile - il cittadino non ha ricevuto alcun risarcimento danni
121	Il danno ad un automobile causato da un animale selvatico può essere risarcito?
552	Un alunno sviene durante una gita scolastica e perde 3 denti - quanto paga l'assicurazione?

- 424 Al cittadino spetta un risarcimento danni per la caduta di sassi sulla strada?

**Rip. 03 - Avvocatura della Provincia**

- 289 È legittima la prescrizione che per lo spostamento della cubatura debba vendere il terreno?
- 779 Ricorso contro il rilascio di una concessione edilizia
- 791 Quando un edificio viene considerato sotterraneo?

**Rip. 04 - Personale**

- 790 La liquidazione non viene ancora pagata dopo quasi due anni
- 658 I criteri di trasferimento non considerano un punteggio per il Comune di residenza
- 568 Entro quanti anni si prescrive il diritto di chiedere la restituzione di uno stipendio troppo alto?
- 519 Erroneo calcolo dell'indennità provinciale restituzione
- 644 A causa di una informazione a quanto pare errata la candidata non ha potuto partecipare alla prova orale del concorso
- 297 Si lamenta il modo in cui è stato assegnato un posto
- 282 Questioni legate all'inquadramento del personale insegnante nella scuola materna
- 281 Un cittadino confonde un semplice colloquio con la prova orale dell'esame di concorso
- 380 Un'insegnante, madre di un bambino portatore di handicap, viene penalizzata in seguito alla modifica dei criteri relativi ai trasferimenti
- 389 Una dipendente ha diritto all'anticipo sulla liquidazione
- 349 È legittimo il calcolo degli interessi e rivalutazione monetaria per il trattamento fine rapporto corrisposto in ritardo?
- 442 Ricorso contro una graduatoria
- 458 Presunto mobbing
- 123 È a norma di legge il diniego di rinnovo del suo contratto di lavoro a tempo determinato?
- 116 Il rimborso richiesto dei contributi previdenziali è a norma di legge?
- 104 È a norma di legge il rimborso richiesto dei contributi previdenziali?

- 111 Il rimborso richiesto dei contributi previdenziali è a norma di legge?
- 148 I bidelli di una scuola superiore vengono presi sul serio nella loro richiesta?
- 162 Una persona portatrice di handicap teme di venire sottoposta, al ritorno sul lavoro, ad un carico di lavoro troppo pesante

**Rip. 05 - Finanze e bilancio**

- 98 La tassa automobilistica viene contestata
- 304 Un cittadino lamenta di non essere stato informato sui periodi di riferimento della tassa automobilistica
- 646 Quesiti connessi ad un avviso di accertamento per presunto omesso pagamento della tassa automobilistica
- 566 Quesiti in merito al calcolo di una sanzione amministrativa per ritardato pagamento della tassa automobilistica
- 661 Si contesta che in caso di ritardato pagamento della tassa automobilistica si applica una sanzione del 30 % dell'importo
- 714 Chiarimenti in merito all'esenzione della tassa di circolazione per un anno

**Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio**

- 516 Informazioni in merito alla legge di esproprio
- 631 Il cittadino vuole essere presente al sopralluogo per la stima del suo fondo
- 611 Ha diritto al pagamento dell'indennità per un'occupazione temporanea?
- 28 Può ancora proporre ricorso contro il procedimento dell'ufficio patrimonio di appalto per la vendita di un immobile?

**Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)**

- 19 In quale misura bisogna rispondere alle richieste di dati statistici da parte di enti pubblici?

**Rip. 10 - Infrastrutture**

- 612 In che misura un impiegato provinciale può svolgere un altro lavoro occasionale?
- 606 Il dipendente ha subito un infortunio sul lavoro - indenizzo?

**Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico**

- 597 Nonostante la ditta sia inserita nell'album di fiducia dell'ufficio non è mai stata invitata per l'assegnazione di lavori pubblici
- 711 Vengono privilegiate alcune ditte nell'assegnazione di lavori pubblici?

**Rip. 12 - Servizio strade**

- 193 Perché i camion rimangono in sosta con i motori accesi?
- 234 Richiesta di risarcimento per i danni provocati alla parete di una casa da un mezzo sgombraneve del servizio strade
- 579 La strada provinciale è stata ampliata sul terreno di un privato?
- 474 Può essere esonerato dalla cauzione se i lavori sono già stati eseguiti correttamente?

**Rip. 13 - Beni culturali**

- 325 Un' impalcatura viene montata in modo tale che i ladri hanno facile accesso

**Rip. 15 - Cultura italiana**

- 155 Le modalità per il passaggio alla V° qualifica funzionale non sono chiare

**Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca**

- 33 La circolare dell'Intendenza scolastica sulle modalità di valutazione dei titoli di studio ottenuti in Austria non è legalmente sostenibile
- 107 Il provvedimento disciplinare adottato sembra in contrasto con la Carta degli scolari
- 351 Lamenta che per un'informazione sbagliata subisce degli svantaggi in graduatoria
- 383 Esiste la possibilità di ottenere il riconoscimento del titolo di studio ottenuto in Germania?
- 462 Può il direttore di una scuola elementare negare il consenso all'iscrizione in un'altra scuola?
- 431 Apparenti azioni di mobbing da parte degli insegnanti
- 590 A causa di motivi di salute l'insegnante viene dispensata dal servizio
- 628 Domande relative all'interpretazione di un articolo del contratto collettivo

- 641 Viene contestata l'interpretazione di un articolo del nuovo contratto collettivo

**Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana**

- 421 Il fatto che i genitori devono accompagnare i figli a scuola viene considerato nell'assegnazione del posto di lavoro?
- 77 Lo stipendio viene pagato, per errore, anche dopo il termine del rapporto di lavoro: ora l'insegnante deve restituire più di quanto ha ricevuto?

**Rip. 19 - Lavoro**

- 93 La cittadina straniera può richiedere il ricongiungimento familiare anche se ha solamente un contratto di lavoro a tempo determinato?
- 571 È contraria al trasferimento ad una sede più distante per motivi di salute

**Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina**

- 702 La situazione personale particolare di una scolara non viene - a quanto pare - considerata
- 461 Rifiuto di iscrizione al 2° anno di corso per istrutore/rice
- 386 Mancata ammissione all'esame finale di una scuola professionale provinciale
- 223 I motivi che hanno determinato la bocciatura del figlio non tengono

**Rip. 21 - Formazione professionale italiana**

- 343 Nonostante il progetto sia terminato da 2 anni, l'ufficio non vuole cancellare la garanzia bancaria stipulata in merito
- 792 Il contributo non viene versato da un anno, ma la tassa deve essere pagata
- 784 L'ufficio non fa riferimento alla necessità della dichiarazione di disoccupazione per la restituzione della cauzione e la nega

**Rip. 23 - Sanità**

- 184 "Gli infermieri del servizio di soccorso" sono un tema scottante
- 118 La legge non prevede alcun obbligo di informazione su determinati termini, ma certamente sarebbe un'informazione a favore del cittadino

- 51 La figlia dodicenne deve essere vaccinata contro l'epatite-B
- 376 Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
- 329 Il rimborso sulle spese mediche sostenute sembra irrisorio
- 426 A causa della malattia grave il cittadino non ha inoltrato in tempo la richiesta per il rimborso delle spese
- 455 La cittadina non ha diritto al rimborso delle spese?
- 698 Lamenta che la sua domanda di rimborso delle spese per l'apparecchio per i denti viene ingiustificatamente respinta
- 545 Quali provvedimenti verranno presi per il miglioramento del clima lavorativo?
- 649 Con l'assistenza domiciliare per i pazienti malati di tumore sono coperte le spese dei medicinali; se è necessario un ricovero in clinica queste spese non vengono risarcite

#### Rip. 24 - Servizio sociale

- 586 Lamenta che a causa di una consulenza errata ha perso il diritto all'assegno di maternità
- 599 Per quanto tempo uno straniero può usufruire del contributo di assistenza sociale?
- 605 Richiede precise informazioni sul perché la sua pensione delle casalinghe è stata diminuta
- 678 I tre mesi sono assolutamente vincolanti per l'assegno di natalità?
- 739 È legittimo il mancato accoglimento della domanda di assegno di maternità ex legge N. 448/98?
- 124 La cittadina deve restituire un importo molto alto per un contributo ricevuto - a quanto pare - senza averne diritto
- 163 I soldi non sono proprio sufficienti, lamenta una famiglia affidataria di bambini
- 214 Richiesta di informazione sull'applicazione della nuova figura di amministratore di sostegno

#### Rip. 25 - Edilizia abitativa

- 206 Una signora portatrice di handicap deve restituire il contributo ricevuto ma di cui lei effettivamente non ha mai goduto
- 236 Verificare se l'IPES può acquistare un'abitazione gravata da un'esecuzione forzata

- 173 Esiste una possibilità per evitare la revoca dell'agevolazione edilizia?
- 196 L'ingiunzione di restituzione del contributo è irrevocabile?
- 63 Informazioni - a quanto pare - contraddittorie, con riferimento alla sua domanda di rinuncia all'agevolazione edilizia
- 14 La cittadina viene esclusa dalla graduatoria della cooperativa edilizia, poiché negli ultimi tre anni è stata disoccupata - non per sua colpa - per più di 120 giorni
- 753 A causa di un' informazione - a quanto pare - errata dell'ente si trovano ora in difficoltà finanziarie
- 760 Il periodo di aspettativa non viene calcolato ai fini della concessione dell'agevolazione edilizia
- 594 Ricorso contro la revoca del posto letto in una casa albergo
- 585 A causa di seri impedimenti tecnici la ristrutturazione dell'appartamento non ha potuto essere completata nei tempi previsti dalle disposizioni sull'edilizia agevolata
- 567 Un'agevolazione edilizia non viene più concessa contrariamente a quanto prospettato
- 453 Quali problemi ci sono per la liquidazione del contributo?
- 479 Revoca di un contributo dell'edilizia abitativa agevolata
- 290 La garanzia bancaria richiesta dall'ufficio a causa del superamento dei costi di finanziamento è troppo gravosa
- 269 A quanto pare non tutti i requisiti per la concessione dell'agevolazione edilizia erano in ordine ed ora bisogna restituire una parte del contributo
- 391 Chi deve sostenere i costi per le modifiche al piano antiincendi?
- 346 Si contesta la rimostranza secondo la quale l'abitazione agevolata non viene occupata stabilmente
- 352 L'interpretazione sul vincolo sociale è a norma di legge?

#### Rip. 26 - Protezione antincendi e civile

##### N. atto

##### Descrizione del caso

- 273 Una richiesta di verifica dei camini approda a quanto pare ad un indirizzo sbagliato
- 570 Dubbi in merito al progetto previsto per lo smaltimento delle acque superficiali

765 Quali sono le competenze di controllo da parte dell'ufficio antincendio sugli spazzacamini?

88 L'imposizione giornaliera del comandante è contraria al diritto costituzionale di libera associazione (Art. 18)?

**Rip. 27 - Urbanistica**

128 Chiede la consegna di documenti ai sensi della legge sulla trasparenza

**Rip. 28 - Natura e paesaggio**

219 Un parere sull'ampliamento di una malga si trascina per le lunghe

227 Questioni connesse al divieto di transito dei taxi nei parchi naturali

584 Contro il diniego del progetto di costruzione di una stalla non rimane altro che il ricorso al Tribunale regionale amministrativo?

**Rip. 29 - Agenzia prov.le per la protezione ambiente e tutela del lavoro**

573 La quiete notturna viene disturbata da vibrazioni e rumori

527 Perchè non è stato invitato al sopralluogo del suo terreno?

741 Chiede l'eliminazione delle 20 antenne installate sull'hotel di fronte

650 Come mai non ha mai ricevuto risposta al suo ricorso?

688 La sua offerta non è stata accolta, nonostante fossero stati gli unici offerenti - è a norma di legge?

362 Quesiti in merito al presunto superamento dei limiti di rumorosità di apparecchi elettrici

260 Si chiede la remissione in termini per la proposizione di un ricorso alla Giunta provinciale per la mancata indicazione nell'atto amministrativo del termine di impugnazione

170 Insiste, affinchè i provvedimenti necessari per il risanamento del terreno vengano finalmente attuati

**Rip. 30 - Opere idrauliche**

347 Contesta la legittimità di una concessione d'uso

317 Un accesso non viene realizzato come concordato durante di un sopralluogo, senza neppure avvisare il cittadino

- 306 Le planimetrie non coincidono con la situazione di fatto e si chiede di prendere in affitto un terreno di cui gli interessati sostengono di essere già proprietari
- 660 Quesiti connessi all'attraversamento di un torrente
- 569 Teme che il progetto per la deviazione dell'acqua possa costituire un pericolo per lui in veste di vicino
- 783 È stato versato un canone superiore di circa il doppio del dovuto per l'occupazione di terreni appartenenti al demanio idrico provinciale. È possibile un conguaglio?

**Rip. 31 - Agricoltura**

- 683 I contributi alle aziende zootechniche sono legati ad un numero minimo di unità animali. È possibile uno svincolo da tale unità?
- 691 Richiede una risposta alla sua istanza
- 270 Una signora con la pensione minima non ha i soldi necessari per l'eliminazione dei cespugli colpiti dal colpo di fuoco
- 11 È legittimo il mancato riconoscimento di un contratto d'affitto?
- 231 Quali sono i presupposti nell'ambito della vendita di prodotti agricoli per la somministrazione di bevande?
- 48 È legittimo il mancato accoglimento di una domanda di affitto di beni ad uso civico?

**Rip. 32 - Foreste**

- 64 Un portatore di handicap lamenta che il contrassegno per l'invalidità non sia sufficiente per il transito sulla strada per l'Alpe di Siusi
- 218 Perchè non basta una dichiarazione sostitutiva di notorietà dell'esistenza di un contratto di prestito di una malga, affinché l'accesso venga autorizzato?
- 310 Ritardi nella realizzazione di un accesso al maso
- 323 È legittimo che l'autorizzazione di transito venga rilasciata ai proprietari di un terreno solamente per un periodo di tempo limitato?
- 285 C'è la possibilità di avere un contributo dal fondo per l'aiuto nei casi d'emergenza?
- 687 Viene segnalato un problema con l'acqua di scarico
- 757 Il cittadino vorrebbe sapere quali sono le aree protette per la raccolta dei funghi e come esse vengono segnalate

**Rip. 34 - Industria**

- 205 Il contributo concesso nel 1998 non è ancora stato erogato
- 31 Il dipendente è stato oggetto di insinuazioni verbali da parte dell'ex superiore?

**Rip. 35 - Artigianato**

- 608 La revoca di un contributo provinciale per la costruzione di un capannone è legittima?
- 508 Irregolarità in un consorzio aree produttive
- 338 Si sente fortemente svantaggiata come candidata privatista all'esame di maestro artigiano

**Rip. 36 - Turismo, commercio e servizi**

- 259 Ci sono prescrizioni per la chiusura serale di rifugi sciistici?

**Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia**

- 82 Si ricorre contro la sanzione imposta per la violazione di norme che regolano l'utilizzo dell'acqua
- 115 Non c'è ancora una risposta alla sua richiesta per il rinnovo della concessione per la produzione di energia
- 390 L'entità del contributo è molto inferiore alle aspettative
- 363 Rigetto di una domanda per la concessione di una conduttrice per l'irrigazione
- 543 In base a quale documentazione è stata concessa alla sua vicina l'autorizzazione per l'utilizzo dell'acqua della sorgente?

**Rip. 38 - Traffico e trasporti**

- 326 Una circolare del Ministero limita di molto le possibilità previste dalla legge per l'import-export
- 481 Il permesso di guida ottenuto in Brasile ha validità in Italia?

**Rip. 40 - Assistenza scolastica e orientamento professionale**

- 796 Ricorso contro l'esclusione dall'ottenimento della borsa di studio
- 620 Si è svolto correttamente il bando per il trasporto alunni 2004/2005?
- 114 Con la laurea di tre anni consegue il titolo di dottore?

- 248 Per la concessione della borsa di studio viene richiesto un numero di crediti superiore a quello previsto per il corso di studi
- 220 A causa di un'informazione sbagliata non ha ottenuto la borsa di studio

**Comunità comprensoriali**

- 192 L'affitto per l'appartamento nella comunità protetta è troppo alto?
- 120 Non ha lavoro, non ha pensione, chi la può aiutare?
- 87 La direttrice proibisce all'ex accompagnatrice delle persone con handicap ogni contatto con gli utilizzatori della struttura!!
- 53 Quali sono le motivazioni per cui il Servizio sociale non ottempera alle disposizioni del Tribunale dei Minori?
- 634 Domande relative a un affidamento familiare
- 636 Domande e difficoltà legate ai compiti del tutore
- 603 Chi è l'interlocutore giusto per la presentazione di una domanda di assistenza economica?
- 592 I portatori di handicap non possono più usufruire degli accompagnatori durante il trasporto
- 533 Quanto pagherà l'assicurazione per le case distrutte dall'incendio che si trovavano sul terreno comunale?
- 521 Esiste il diritto al recupero psicofisico anche nel periodo di allontanamento obbligatorio ?
- 561 Il pagamento per prestazioni per il soggiorno in una casa di cura da parte del comprensorio non è prescritto dopo tre anni
- 771 Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di assistenza sociale
- 747 Può l'assistenza sociale negare un contributo per il soddisfacimento di bisogni essenziali come il riscaldamento e l'acqua calda?
- 721 Il contenuto di un ordine di servizio è poco trasparente
- 725 Quale ente è competente per la liquidazione dell'indennità per il periodo della maternità?
- 701 Il prestampato impiegato per la domanda di tariffa agevolata per il servizio di assistenza turba la sensibilità di una cittadina