

ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2009 **3.194** cittadine e cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica. Il numero dei casi rispetto all'anno precedente si è quindi consolidato.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono a noi per iscritto e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi viene aperto un **fascicolo**. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha esaminato complessivamente 1.022 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche che quelle rimaste aperte dall'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura del fascicolo, sono **consulenze** registrate che si concludono con un colloquio, a volte anche di lunga durata. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Due terzi dei casi trattati sono consulenze, il terzo rimanente implica invece l'apertura di un fascicolo.

Tipi di contatto

Nel 48% dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze. Nel 36% dei casi hanno invece preferito contattare **personalmente** me e il mio staff. Considerando il numero dei colloqui personali, che ammonta a 1147, risulta che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante. I **reclami presentati per iscritto** costituiscono il 16% del totale. Incontra poi un elevato gradimento la possibilità di presentare "**reclami online**" tramite il sito Internet. Ovviamente per la Difesa civica una e-mail non è sempre il modo migliore di prendere contatto con il cittadino che presenta per la prima volta un reclamo, poiché spesso restano da chiarire dettagli che vanno quindi approfonditi in un colloquio telefonico o personalmente. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza delle cittadine e dei cittadini negli ultimi anni è cambiata di poco. Al primo posto troviamo i comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica rispettivamente 9 e 8,5 abitanti su mille. Seguono la Val Pusteria con 7 ricorrenti su mille abitanti, quindi il Burgraviato e la Val Venosta con il 5 per mille. Nella fascia intermedia si trovano i comprensori Alta Valle Isarco e Oltradige – Bassa Atesina con il 4,5 per mille. Il minor numero di reclami – 4 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel comprensorio Salto-Sciliar. **In tutto l'Alto Adige nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di oltre 6 abitanti su mille.**

Esito delle pratiche

Anche nel 2009 sono stati attentamente monitorati **l'esito delle pratiche trattate e il grado di soddisfazione dei cittadini**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Nel 79% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nella metà di questi casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.

Per il 18% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Nell'8% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale. Nel rimanente 10% dei casi, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, non è stato possibile, per motivi a noi incomprensibili, dare soddisfazione ai ricorrenti.

In alcuni di tali casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non può modificare ad hoc le disposizioni di legge e che non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e non c'era motivo di portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 3% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore d'udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo.

Nell'anno di riferimento le **udienze** sono state tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari **presso le sedi distaccate**, per un totale di 140 mezze giornate suddivise come segue: 22 a Bressanone, Brunico e Merano, 6 a Vipiteno, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine, 6 a Egna, 11 presso l'Ospedale di Bolzano, 8 presso l'ospedale di Bressanone, 10 presso l'ospedale di Merano e altrettante presso quello di Brunico.

L'introduzione della possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi d'attesa. Il numero crescente di colloqui personali svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di avere un appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione (per le udienze v. allegato 2).

Nell'anno di riferimento insieme al mio staff ho avuto 30 **colloqui** personali con i rappresentanti delle autorità, organizzato 8 incontri tra le autorità competenti e i ricorrenti ed effettuato 4 **sopralluoghi**.

Staff e sede

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperti/amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

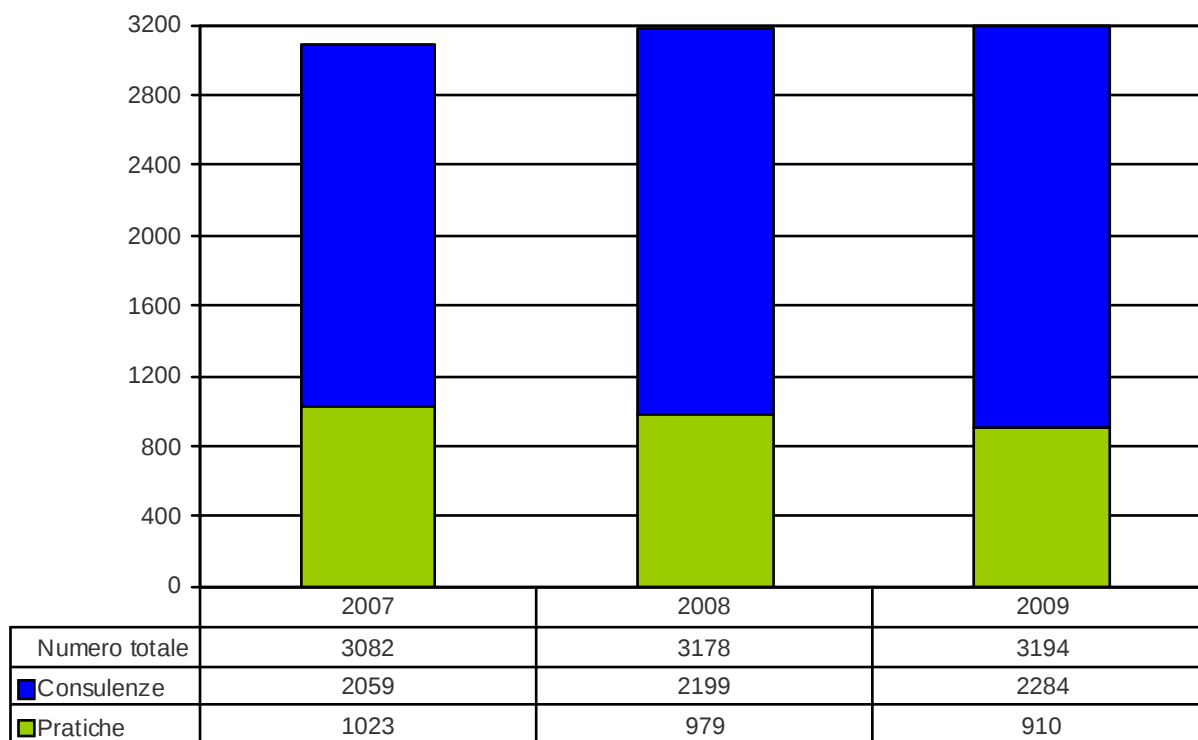
Nell'anno di riferimento si sono registrati dei cambiamenti per quanto riguarda l'organico dello staff di esperte. La dott.ssa Julia Dorfmann, risultata vincitrice del concorso pubblico per la magistratura, ha cessato il servizio alla fine di aprile. Il posto a tempo parziale al 50% liberatosi è stato occupato dalla dott.ssa Katja Stanzel, che ha usufruito del congedo straordinario per maternità. Per coprire tale periodo è stata pertanto assunta all'inizio di agosto la dott.ssa Elisabeth Parteli.

Poiché spesso le persone in un primo momento espongono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della Difensora civica, la segreteria riveste un ruolo fondamentale nella gestione quotidiana del lavoro. Infatti, oltre a supportare le operatrici nella trattazione dei casi pendenti, rappresenta per molti utenti il primo interlocutore. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (per le collaboratrici della Difensora civica v. allegato 7).

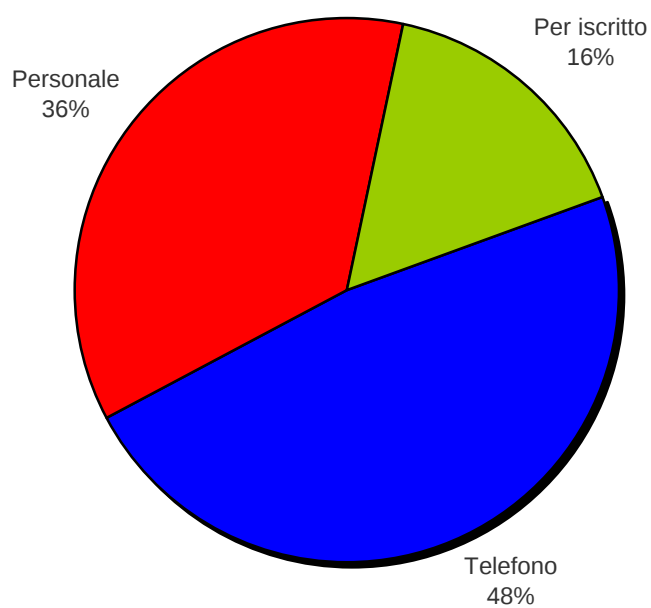
La collocazione e la dotazione dell'ufficio della Difesa civica sono rimaste invariate nell'anno di riferimento.

Statistiche

Comparazione dei nuovi casi

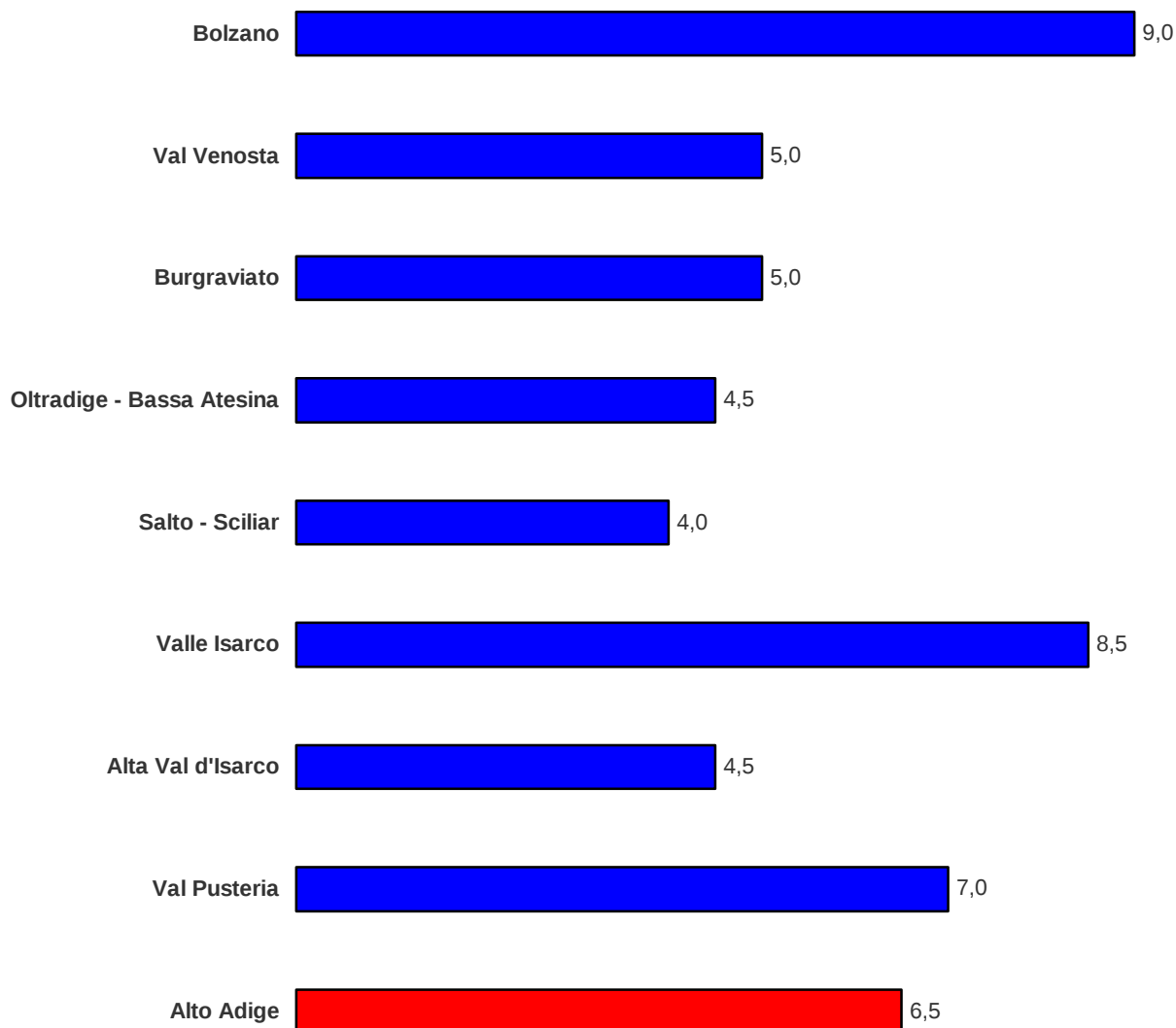


Tipo di contatto delle pratiche

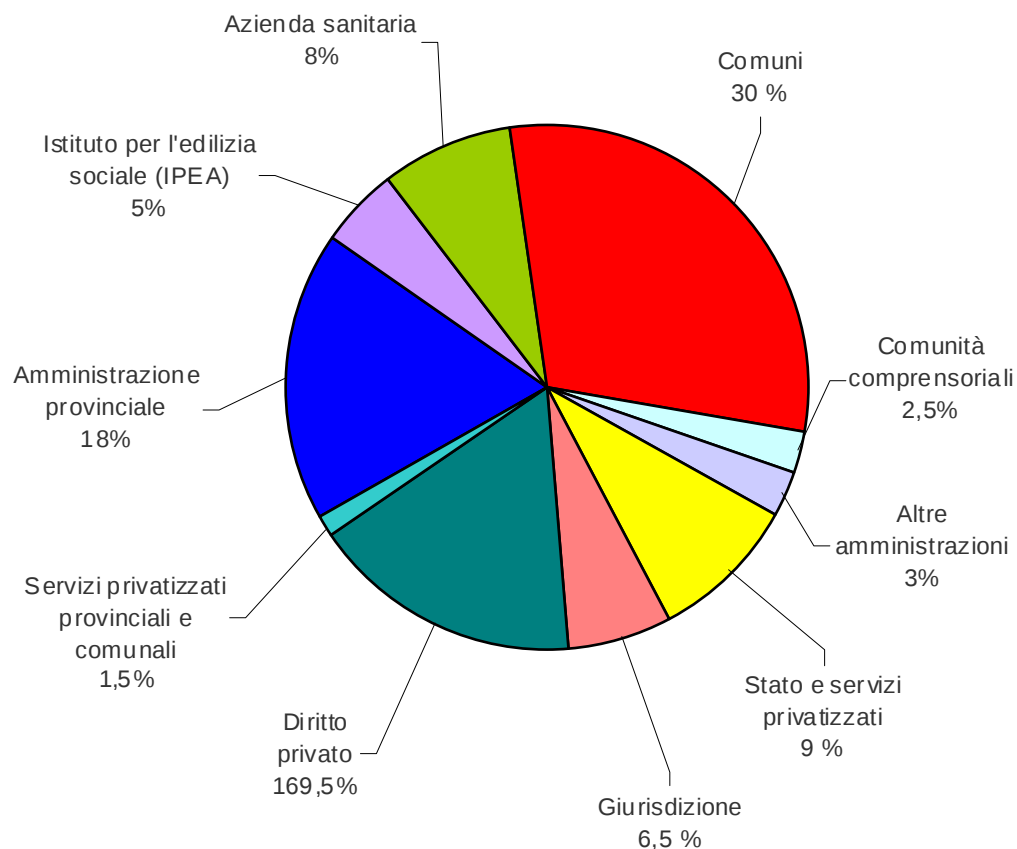


Telefono	Personale	Per iscritto
1.530	1.147	517

Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)



In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,65 % (= 6,5 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

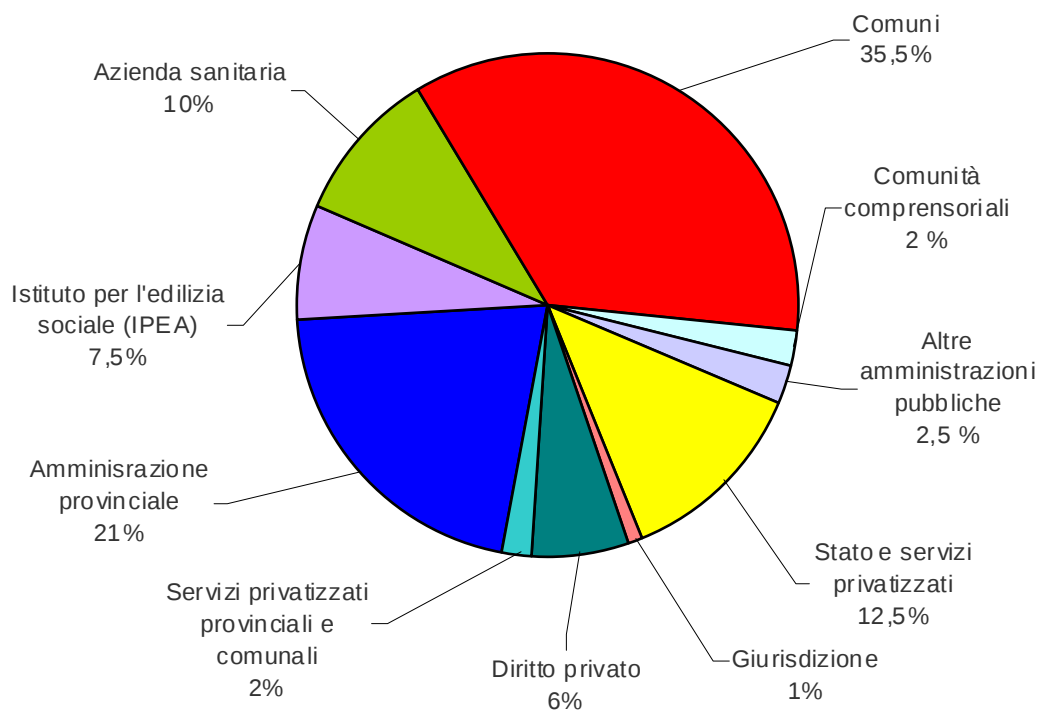
Classificazione dei casi trattati nel 2009 per ambito di intervento

La rappresentazione grafica comprende **fascicoli e consulenze**.

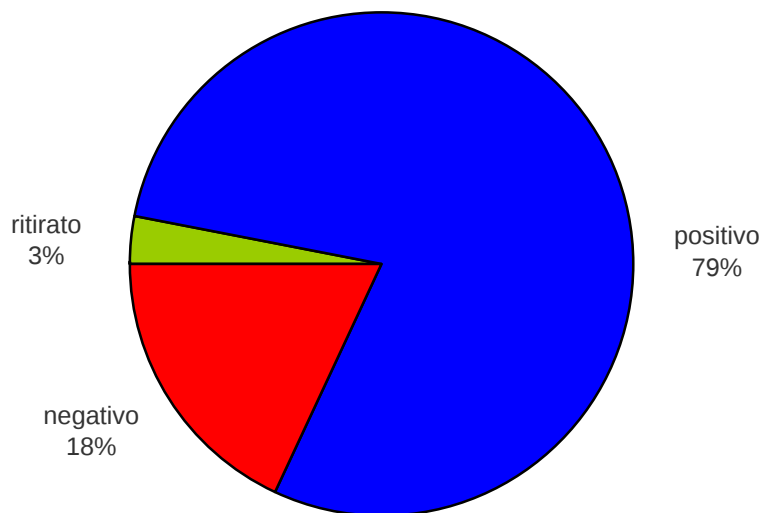
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

I casi risolti in maniera informale sono consulenze che si concludono con un colloquio a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

Classificazione delle pratiche trattate nel 2009 per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattato nel 2009



Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

Evoluzione delle pratiche suddivise per ambito di intervento negli ultimi 3 anni

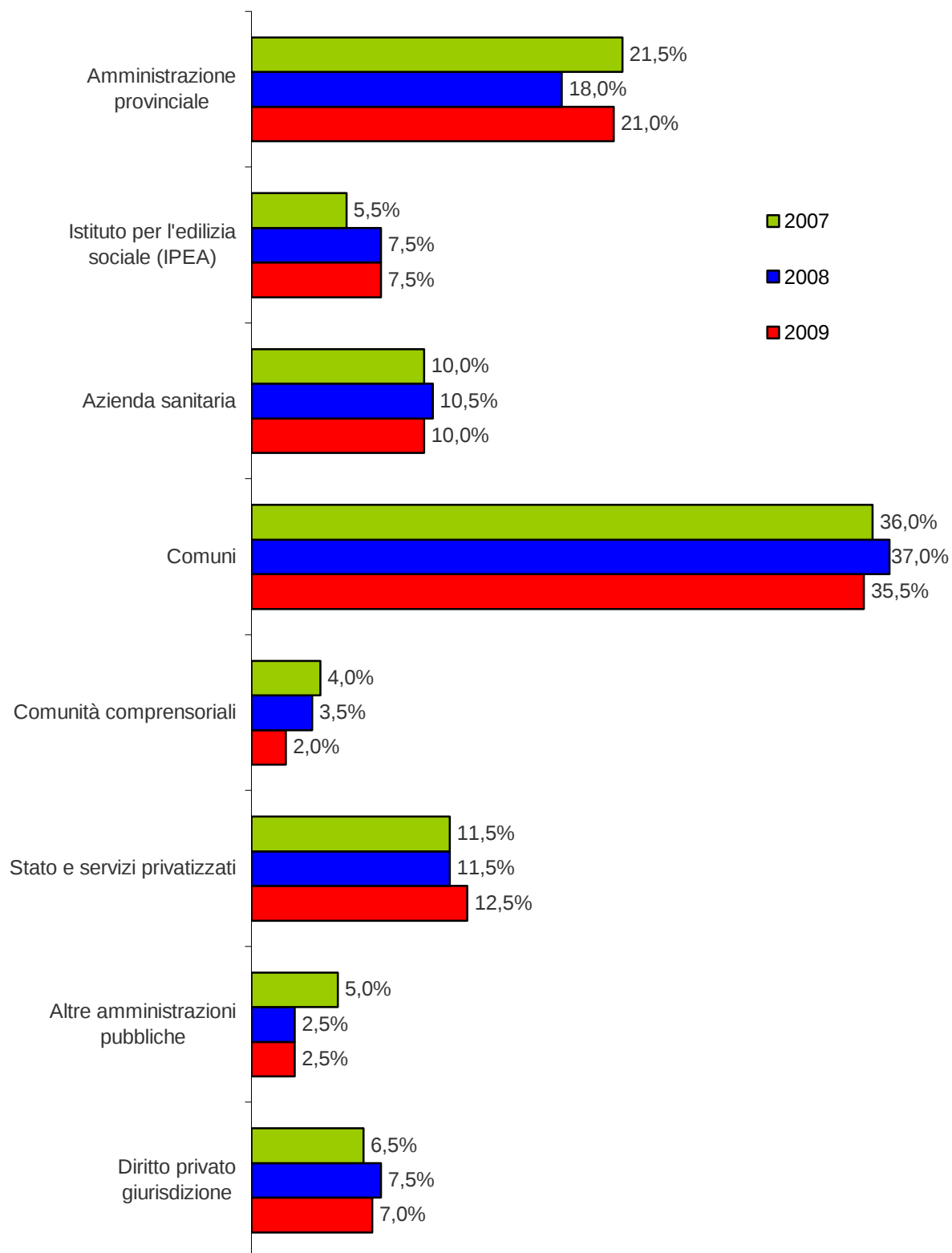


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2007	2008	2009
Direzione generale	6	6	6
Rip. 01 - Presidenza	2	4	2
Rip. 02 - Servizi centrali	2	-	1
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	1	2	-
Rip. 04 - Personale	23	15	5
Rip. 05 - Finanze e bilancio	9	5	5
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	6	7	5
Rip. 07 - Enti locali	2	-	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1	-	-
Rip. 09 - Informatica	-	-	-
Rip. 10 - Infrastrutture	4	2	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	2	-	1
Rip. 12 - Servizio strade	3	1	4
Rip. 13 - Beni culturali	2	3	5
Rip. 14 - Cultura tedesca	1	1	-
Rip. 15 - Cultura italiana	2	1	-
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	21	17	15
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	5	4	1
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	2	-	-
Rip. 19 - Lavoro	5	4	8
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	6	3	5
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	1	1	2
Rip. 22 - Formaz. prof. agricola, forestale e di economia domestica	-	-	-
Rip. 23 - Sanità	9	8	3
Rip. 24 - Famiglia e politiche sociali	16	10	13
Rip. 25 - Edilizia abitativa	21	17	21
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	-	2	2
Rip. 27 - Urbanistica	1	1	2
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	1	4
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	6	4	5
Rip. 30 - Opere idrauliche	3	3	1
Rip. 31 - Agricoltura	6	2	6
Rip. 32 - Foreste	3	7	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	-	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperative	-	1	-
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	1	3	2
Rip. 36 - Turismo	-	-	2

Amministrazione provinciale	2007	2008	2009
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	1	1	10
Rip. 38 - Mobilità	12	11	16
Rip. 39 - Affari comunitari	-	-	2
Rip. 40 - Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	17	10	19
Università	9	9	2
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	7	1	1
Rip. 42 - Musei	-	-	-
Totale	221	167	185

Istituto per l'edilizia sociale IPES	2007	2008	2009
Totale	56	60	68

Azienda sanitaria	2007	2008	2009
Reclami dei pazienti di carattere generale	68	65	62
Supposti errori medici	32	40	31
Totale	100	105	93

Comuni	2007	2008	2009
Comune di Bolzano	62	51	44
Comune di Merano	36	33	13
Comune di Bressanone	16	17	13
Comune di Brunico	8	14	8
Comuni restanti	244	255	248
Totale	366	370	326

Comunità comprensoriali	2007	2008	2009
Totale	40	34	18

Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	2007	2008	2009
Totale	50	48	42

Stato e servizi privatizzati	2007	2008	2009
Totale	116	117	114