



25 agn Defenüda zivica te Südtirol

I.R.



Provincia  
autónoma  
di Bulsan-  
Südtirol

# I dërc dl zitadin

ti raporé cun l'aministrazion  
publica





L defensëur populer ie na ncëria che vën dala Scandinavia. N ti dij per svedesc „ombudsman“ che uel di, persona de crëta. La defendura zivica ie al didancuei sun dut l mond de gran mpurtanza y la ie nce te Sudtiroi na garanzia per na aministrazion moderna, efizienta y daujin ala jënt. Dal scumenciamënt incà culaburea l'aministrazion publica cun la defendura zivica,

acioche i zitadins che chier aiut o uel tò cunsëi, posse giaté riesc stlarimënc y soluzions.

le me mbince che chësta cooperazion porte tl dauni mo for tan de fruc y rëngrazie la defensëura dr. Burgi Volgger y si grupa de pudëi lauré deberieda a bën de nosta zitadines y nosc zitadins.

*Dr. Luis Durnwalder*

Presidënt dla Jonta provinziela



Sciöche zitadines y zitadins unse vigni dé da fà cun l'aministraziun publica. Dantadöt te na provinzia autonoma che à tan de podëis. La Defenüda zivica defënn nüsc dërc ti confrunc dles aministraziuns y dles istituziuns y ara é n pè dl'autonomia. Al ne n'é porchël nia n caje sce ara é gnüda metüda sö dai païsc europeics desvalis por renforzè la democrazia do la fin dla secun-

da vera dl monn.

I tröc caji che ti vëgn portà dant ala Defenüda zivica nes spliga ciügn che é i problems che la jënt sënt. Ultimamënter vëgnel a löm plü dassënn le malester sozial y la dificulté de rovè ala fin dl mëis. La Defenüda zivica po daidé insciö inçe la politica da ti ester plü dlungia ai zitadins y da tó les dërtes dezijiuns.

*Dr. Riccardo Dello Sbarba*

Presidënt dl Consëi provincial



## Cronologia

### 1983

Introduziun dla Defenüda zivica cun lege provinciala di 9 de jügn dl 1983, nr. 15

### 1985

Istituziun dl pröm Defensur popolar de Südtirol  
Dr. Heinold Steger

### 1988

Ampliamënt di dërc cun lege provinciala di 18 de agost dl 1988, nr. 33 art. 15 tl ciamp sanitar

### 1996

Renovamënt dla lege por la defenüda zivica cun lege provinciala di 10 de messè dl 1996, nr. 14.



La defendura zivica fej unì i raporc danter l zitadin y l'aministrazion publica de truep miëures. For deplù zitadines y zitadins porta dant si cuestions y ie posse for inò cunstaté che la jënt ti à crëta ala defendura zivica y che pra la aministrazions publiches iela unida azeteda.

Per chësta gauja ie i 25 ani che la defendura zivica cumplësc na bona ucajian per dé ora la brosciura „Vosta rejons canche ëis da nfé cun l'aministrazion publica“. La dëssa vester n aiut, scrit te na maniera tlera, scëmpla y saurida da capì, per la zitadines y i zitadins che à da nfé cun l'aministrazion publica. Rëngrazie duc chëi che à purtà pro al suzes dla defendura zivica de Sudtiroi, dantaldu i defensëures populeres che fova dan mé, dr. Heinold Steger y dr. Werner Palla.

*Dr. Burgi Volgger*  
Defensëura populera





### Cunsulënza y bela crianza

## Zitadins, tlienc, al prim post

Mpieghei dëssa judé y vester da maniera. Tan inant che Vosta cuestion toma sota si cumpetënza, ai da Ve cunsië y nfurmé sun ciuna soluzion che I ie puscibl abiné y cie che I ie da fé per la arjonjer.

Fé rëidla y vester da maniera toca pra i duvieres de ufize.

Ufizes publics ie aziendes che pieta n servisc per chël che Vo ëis bele paià dano-  
ra (la chëutes). Perchël ëis Vo duta la rejons de unì tratà sciche I toca y de unì  
cunsià aldò, a usc y per scrit, tres e-mail y telefonn.

Rujené tler mpede tré viertles – la risposta à da vester la plu tlera y cumpleta  
che la va.

Acioche la nfurmazion sibe da adurvé, ala da vester nce da capì – per ladin y nia  
burocratëisc.





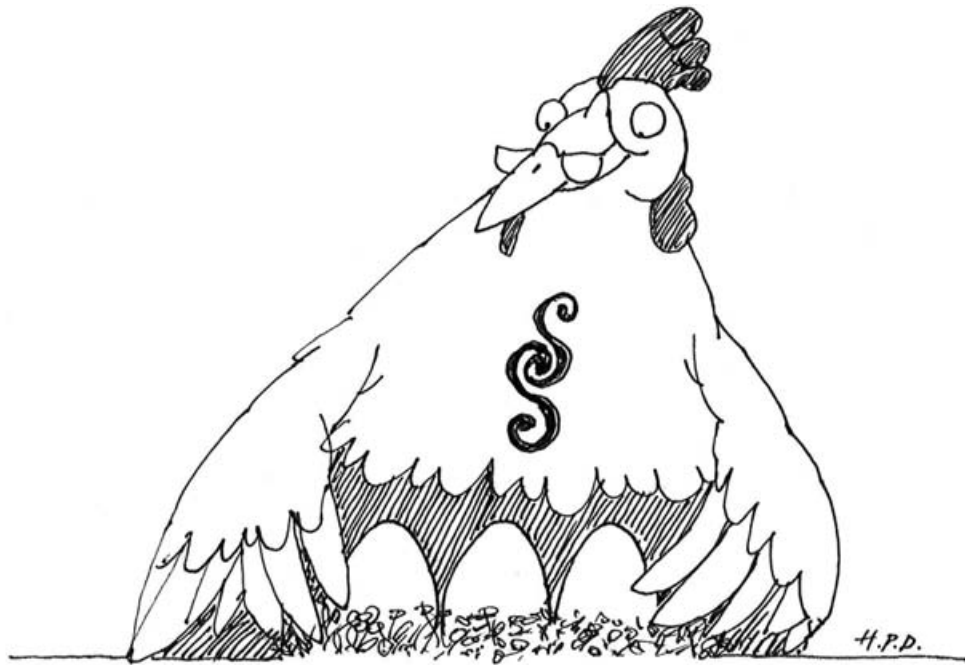
Adoranza dl lingaz dla uma

## "An baia ladin"

Te düc i ofizi de Südtirol ëise le dërt de ciafè na risposta te Osc lingaz: todësch, talian y tles valades ladines inçe por ladin.

I dependënc publicis mëss Ves baié ados o ves scrì tl lingaz cun chël che l ti jëis pomez. Cun n "Grüß Gott" o "Buongiorno" o "Bun dé" dijëise bele te na maniera scëmpla y da cherianza sciöche l orëis gnì tratà.

Sce al é l'aministraziun publica che tol sö contat cun Os, spo mëssera almanco porvè da stomè ciun che é Osc lingaz dla uma, por ejëmpl tres l'inom o le cognom.





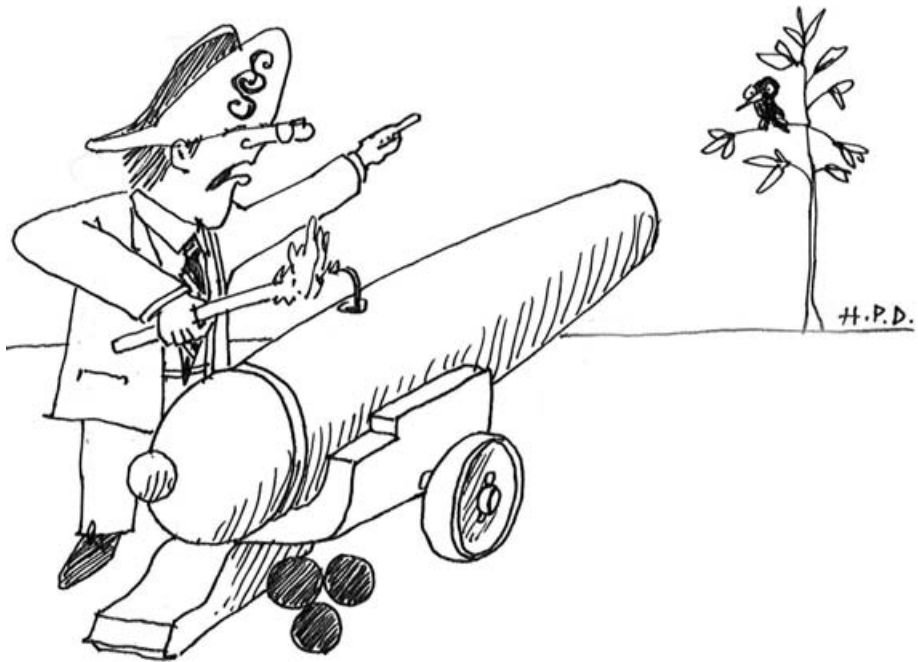


Medem tratamënt

## Deguna defrënza

L medemo muessa unì tratà unfat. Sce la aministrazion publica tol pra doi caji che ie unfat na dezijion defrënta, muessela avëi per chësc na bona rejon. Y sëuraprò vester bona de dì ciuna. Dal'otra pert sà la aministrazion publica ënghe che cie che ie autramënter ne possen nia traté unfat – nia ne fossa plu ngiust.

L ie cosses de Vosta vita sun chëles che de regula la aministrazion publica ne muessa nia savëi nëut y che la ne possa te degun cajo adurvé contra Vo. Deguna persona ne possa unì trateda autramënter per gauja de si naziunalità, si sés, si rujeneda, si raza, si culëur dla pel, si pruvienenza etnica o soziela, si religion, si ideies politiches, si cundizion sessuela, si età o per gauja de n handicap.





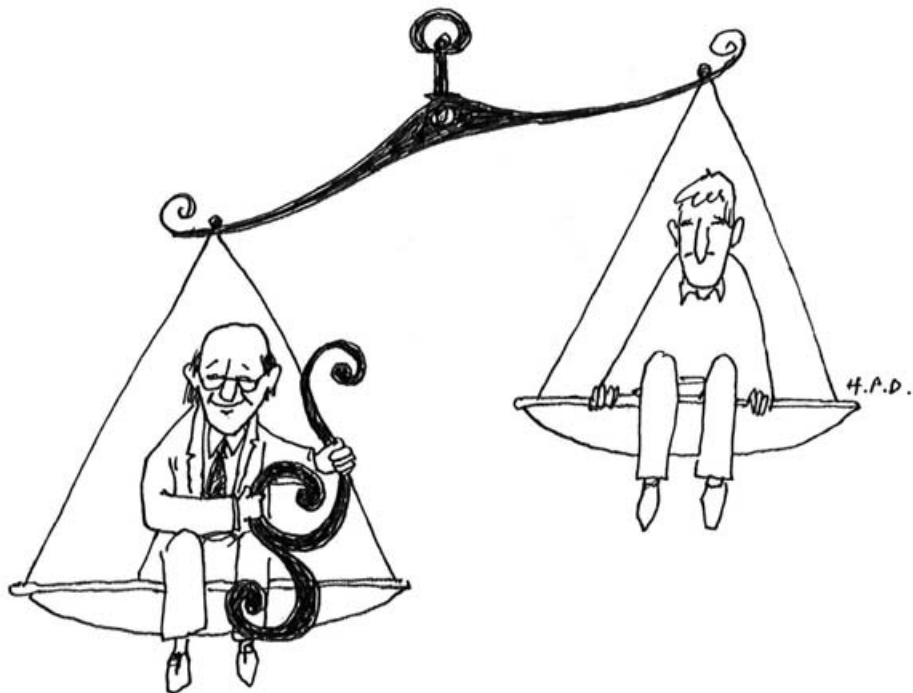
### Proporzionalité

## Mosöres adatades

Ći che l'aministraziun publica fej mëss "jì bun", al ne po nia ester demassa o massa püch.

Ara mëss tó avisa chë mosöra che va bun, por arjunje le fin che an s'à tut dant, no s'architë massa adora, no jì massa lunc. Por mëte sö n segnal stradal ne mës-sel nia gnì esproprié n ciamp intier.

Les mosöres che l'aministraziun publica tol rapresënta por le zitadin gonot limitaziuns y pëisc y chisc mëss stè tla dërta proporziun cun i vantaji por la comunità. Al alda pro i dovëis dl'aministraziun da pesè fora i vantaji y i svantaji de sües mosöres.



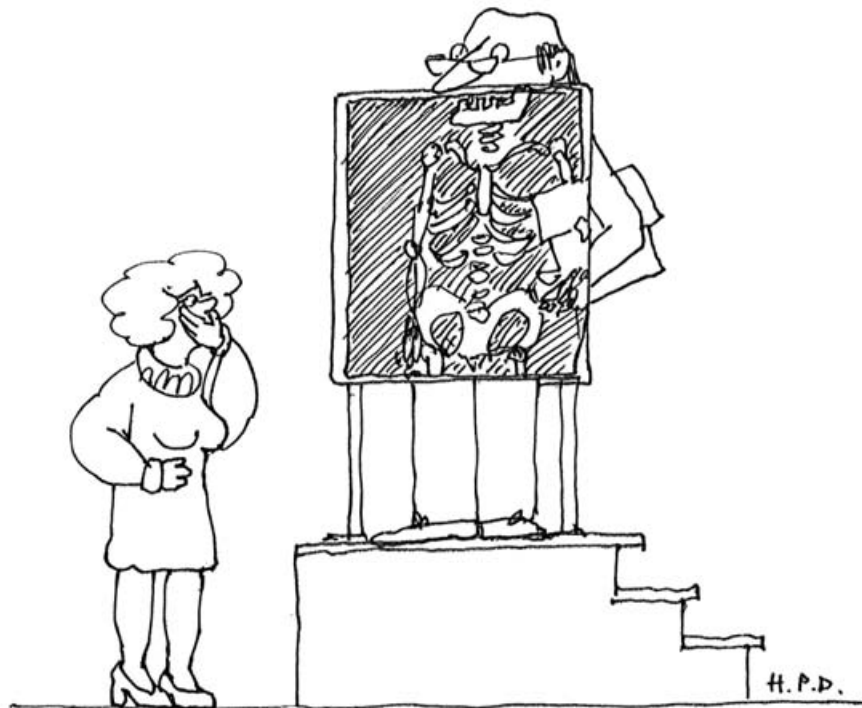


Deguna meladurvanza de cumpetënzes, nia vester de pert y ndependënza

## Ogetif y ndependënt

Duc i mpieghei à si cumpetënzes unicamënter per chëi fins per chëi che ëi les giapa. Zeche d'auter ne possi nia fé limpea – no per sé nstësc no per i autri. Ëi ne n'à nia da vester de pert y muessa vester liedesc dl dut a tò si dezijions. Ëi ne possa nia tenì sun zachei, per deguna gauja.

I mpieghei possa avëi nteresc persunei o famiieres, ma nia ntan si servisc. Ëi ne possa nia dezider o vester leprò canche I vën tëut la dezijion te caji che à da nfé cun ëi o cun chëi de si familia. Ëi ne possa nce no se sotmëter a prescion politica.





Trasparenza y azès ai documënc aministratifs

## Degügn socrëc

L'aministraziun publica ne po avëi degügn socrëc te Üsc confrunc. I ëis le dërt de savëi tan dî che Osta prozedöra döra, che che é responsabl y do ci criters che al vëgn tut la dezijiun.

Sce l orëis, mëss l'aministraziun publica ves mostrè i documënc che Ves reverda. Por chësta regola pol ma ester püces ezeziuns y por chëres ôl ester na bona gauja. I n'ëis nia ma le dërt da ti ciarè ai documënc, l podëis inçe pretëne na copia.





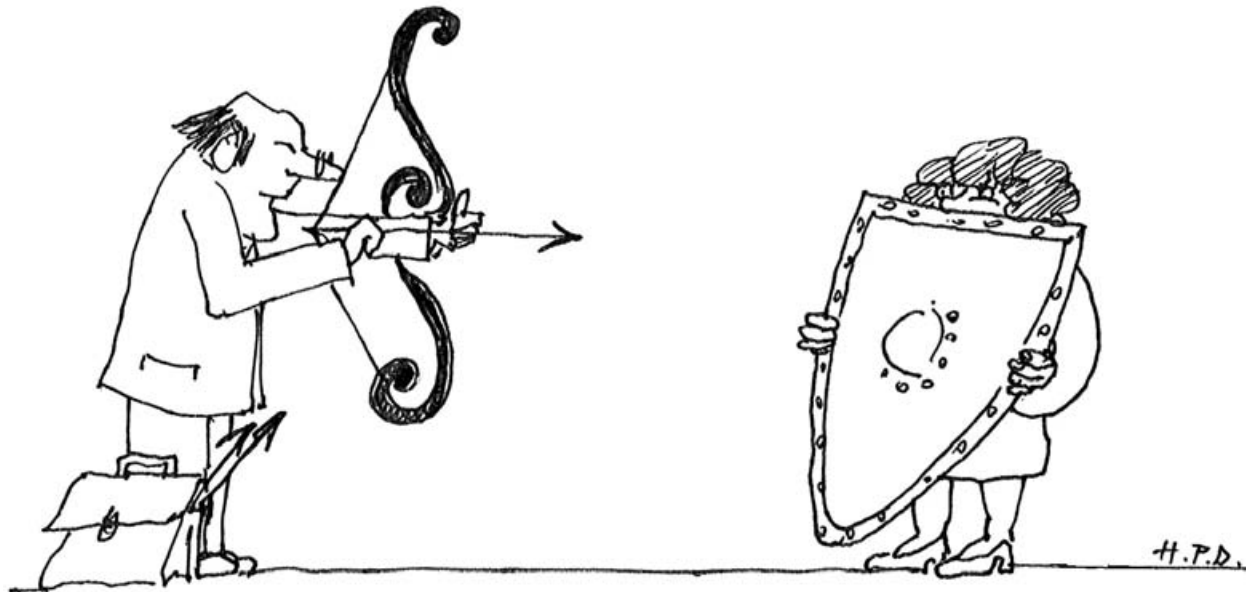


Legitimità y tenì cont dla crëta che n à, che l venië fat aldò

## Normes de pruzedura y pratica da manteni

Nce i mpieghei muessa se tenì ala lege, mo deplù canche i à da nfé cun Vo. L pruzedimënt aministratif tres chël che l vën tratà Vosta cuestion y l resultat muessa curespuender ala normes de lege ududes danora.

Ora dla lege iel da tenì cont nce dla pratica adurveda nchina cën y tlo vel la regula che la ne possa nia unì mudeda zënza rejon. Sce na cuestion ie for unida trateda te na cërta maniera, pona dëssel nce tl daunì for mo vester nscila coche Vo Ve l aspitëis. Na aministrazion publica ne n'ie nia tlo per Ve fé unì sperdudes.





### Dërc de prozedöra

## Dërt de autodefenuida

Sce l'aministraziun publica inviëia ia na prozedöra contra de Os – por ejëmpl na prozedöra de control o por ves tó n dërt – spo mëssera se le comuniché danfora. Ara mëss inçe Ves dì che che é responsabl tl ofize por la prozedöra.

Insciö ëise la poscibilitè de ti presentè al ofize na tuta de posiziun y documënc en cunt dla chestiun, de chi che ara mëss tignì cunt.

Vigni mosöra de n ofize mëss gnì motivada y les gaujes mëss Ves gnì comunicades.

Implü mëssel inçe Ves gnì comuniché sce y co che ara va da fà recurs decuntra.





Privacy y sucrèt de ufize

## Sucrèc de ufize

L'aministrazion publica ne muessa nia savëi dut. La nfurmazions che la adrova per traté Vosta cuestion y chëles che la lege se damanda muessa ti basté. I mpieghei muessa traté Vosc dac cun cura; ëi possa mé se n nuzé per l fin udù danora y ne possa nia i dé inant canche l ne n'ie nia autorisà.

I mpieghei muessa se tenì al sucrèt de ufize. Cie che ëi sà de Vo ne possi nia dì inant a si cunescënc, nianca no ala stampa o a d'autri ufizies y mpieghei che ne n'à nèt nia da nfé cun Vosta cuestion.



## La defenüda zivica

La defensuria popolar, litada dal Consëi Provinzial de Südtirol, é na mediaturia danter zitadin y aministraziun publica.

Ara se dà da fà por la sconanza di dërc y i interesc dles zitadines y di zitadins canche ai à da fà cun l'aministraziun publica.

Por adempli chësta inciaria, laôtera te na manira lëdia y independëta y vëgn daidada te süa ativité da n grup de laür de colaboradësses cualificades.

## Competënzes dla defensuria popolar

### *Aministraziun dla Provinzia*

La defensuria popolar controlëia les plüres che reverda l'aministraziun provinciala y po controlè l'ativité de düc i ofizi y de dotes les sëntes dla aministraziun provinciala.

Laprò âldel ince i ënc inciarià dala Provinzia, sciöche por ejëmpl l'istitut por le frabiché de Südtirol IPES.

La defensuria popolar é competëta por le control dles plüres, la consulënza y la intermediaziun tl caje de domandes che reverda la sanité, la sconanza dl ambiënt y dla natöra.

### *Aziënda sanitara*

La defensuria popolar controlëia les plüres de paziënc nia contënc cun les prestaziuns dl'aziënda sanitara publica y i informëia sön sü dërc y dovëis.

### *Comuns*

La defensuria popolar surantol tla maiù pert di comuns dla Provinzia ince le dovëi dla defensuria popolar de comun y po controlè sön la basa de acordanzas l'ativité dl'aministraziun de comun.

### *Aministraziun dl stat*

La defensuria popolar é inciariada de controlè l'ativité dl'aministraziun statala, tan inant che chësta vëgn portata inant te Südtirol sciöche por ejëmpl l'ativité dl istitut nazional por l'assistënza sozuala INPS y dl istitut por l'assistënza nazionala por impiegac dl'aministraziun publica INPDAP.



## Contat

La defensuria popolare é da d'abiné personalmënter,  
al telefonn o por scrit sot a:

Defensuria popolare  
Porti 22  
39100 Balsan

Telefonn: 0471 30 11 55  
Fax: 0471 98 12 29

E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)  
Informaziuns: [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

Dlungia les ores d'udiënza tignides vigni dé a Balsan, tēgn la defensuria popolare regularmënter ores de udiënza a Porsenù, Bornech, Maran, Neumarkt, Solaneres, Sterzing, Urtijëi y San Martin de Tor.

Ores d'udiënza vëgnel implü ciàmò pité ti ospedai da Balsan, Porsenù, Bornech y Maran.

Informaziuns sön i orars d'udiënza ciafëise sot ales misciuns de contat dades dant chilò dessura.

De plü informaziuns y le formular dles plüres online ciafëise sot a **[www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)**



# 25 agn Defenüda zivica te Südtirol



Provincia  
autonóma  
di Bulsan-  
Südtirol

An po apostè la brosciüra:  
[www.volkanwaltschaft.bz.it](http://www.volkanwaltschaft.bz.it)

© 2008

*Editur:*

Consëi provincial de Südtirol  
Strada Crispi, 6, 39100 Bulsan

*Redaziun*

Defensuria popolare y grup de laür  
Sorvise de stampa dl Consëi provincial de Südtirol

*Traduziun*

Ofize traduziuns dla Regiun Trentin-Südtirol  
Istitut Ladin Micurà de Rù

*Ilustraziun*

Hanspeter Demetz

*Grafica*

Hermann Battisti

1. ediziun, jügn 2008

*Stamparia*

Karo Druck

*La reproduziun de tesê y imajes é ma conzedüda see  
an dà dant la fontana*