



Bozen, 26.10.2020

An den Präsidenten
des Südtiroler Landtages
Bozen

Bolzano, 26/10/2020

Al presidente
del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Bolzano

BESCHLUSSANTRAG

Nr. 352/20

Öffentliche Verwaltung neu denken

In Südtirol sind viele Personen aufgrund verschiedenster Umstände auf Unterstützung durch Landesbeiträge angewiesen und müssen deshalb mit der Landesverwaltung kommunizieren und in Kontakt treten. Ebenso ist die Landesverwaltung gefordert, den Menschen ein effizientes und klar verständliches Beitragsverfahren zur Verfügung zu stellen. Ein großes Problem wird besonders in solchen Situationen klar: die oft sehr langen, mühsamen und kompliziert bürokratischen Anforderungen und Erledigungen, mit denen die Bürger/-innen konfrontiert sind.

In bestimmten Fällen ziehen es Anspruchsberechtigte sogar vor, auf Leistungen zu verzichten, anstatt sich durch komplizierte Formulare und den Ämter-Dschungel zu kämpfen. Selbstverständlich muss auch die Südtiroler Landesverwaltung die nationalen verwaltungsrechtlichen Normen einhalten. Jedoch hat bzw. hätte das Land Südtirol den nötigen Spielraum und die Pflicht, den bürokratischen Aufwand, insbesondere für schwache und schutzbedürftige Mitbürger, zu vereinfachen und Amtswege so kurz wie nötig zu halten. Nicht nur von Privatpersonen wird der Austausch und die Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung als zermürbend beschrieben, selbst Wirtschaftstreibende beklagen den oft großen bürokratischen Aufwand für die oft kleinsten Dinge.

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung hat oft mehr Unklarheiten geschaffen als Abläufe vereinfacht. Besonders auf nationaler Ebene wurden

MOZIONE

N. 352/20

Ripensare la pubblica amministrazione

In Alto Adige per i motivi più svariati molte persone necessitano di contributi provinciali e devono quindi stare in contatto e comunicare con l'amministrazione provinciale. Da parte sua, l'amministrazione provinciale è tenuta a mettere a disposizione della popolazione delle procedure per la concessione dei contributi che siano efficienti e facilmente comprensibili. Proprio queste situazioni fanno emergere chiaramente un problema importante: i cittadini devono confrontarsi con adempimenti e procedure burocratiche spesso lunghe, faticose e complicate.

In alcuni casi, gli aventi diritto preferiscono addirittura rinunciare ai benefici piuttosto che dover affrontare i complessi moduli e la giungla degli uffici. Naturalmente, la pubblica amministrazione altoatesina deve osservare le norme amministrative nazionali, ma la Provincia autonoma di Bolzano ha, ovvero avrebbe, lo spazio di manovra nonché il dovere di semplificare il carico burocratico, soprattutto nei confronti delle fasce più deboli e bisognose di tutela, e di accorciare il più possibile le procedure amministrative. Non solo i privati ritengono estenuante interloquire e comunicare con la pubblica amministrazione, anche gli operatori economici si lamentano per lo spropositato carico burocratico che spesso incombe anche sulle più piccole cose.

La digitalizzazione della pubblica amministrazione ha creato in molti casi più confusione di quanto non abbia semplificato i processi. Soprattutto a li-

viele Vorgänge so gestaltet, dass die Arbeit der öffentlichen Verwaltung zwar minimiert wird, aber der Mehraufwand und die komplizierten Abläufe für die Bürger gestiegen sind.

Die öffentliche Verwaltung sollte in diesem Sinne nicht weiterhin eine abgehobene und fern wirkende Realität sein, mit der nur in Form von hochkomplexen bürokratischen Erledigungen, Anträgen und Formularen kommuniziert werden kann, sondern die Verwaltung unseres Landes sollte vermehrt bürgernahe und einfache Lösungen anbieten können. Um dies zu erreichen, könnte eine Art Vermittlerposition zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürger eingerichtet werden. Im Bereich des Sozialwesens sollte es ein sogenannter „**Social Coach**“ sein. Dieser bzw. diese könnte zunächst die zuvor erwähnten besonders vulnerablen Personengruppen in ihrer Kommunikation und Auseinandersetzung mit der öffentlichen Verwaltung unterstützen. Die Zuständigkeitsbereiche des „Social Coaches“ könnten dann bei Bedarf auch auf weitere Personengruppen ausgeweitet werden.

Die öffentliche Verwaltung sollte auf den Bürger zugehen und diesen aktiv unterstützen. Konkret wären dies Mitarbeiter/innen des Landes, mit Kenntnissen über die bürokratischen Anforderungen und Herausforderungen im sozialen Bereich. Dieser „Social Coach“ sollte lokal eingesetzt werden und betroffene Bürger/innen vor Ort, sprich bei ihnen zuhause, bei der Bewältigung der jeweiligen bürokratischen Aufgaben unterstützen. Mit Hilfe moderner Technik wie transportierbare Drucker und Laptops wäre eine derartige bürgernahe lokale Unterstützung machbar und einfach umsetzbar.

Dies vorausgeschickt

**verpflichtet
der Südtiroler Landtag
die Landesregierung,**

1. Eine Arbeitsgruppe zur Thematik „Social Coach“ zu installieren, um den Ansatz eines Bindegliedes in der Abwicklung bürokratischer Wege zwischen Landesverwaltung und Bürger zu vertiefen und ein umsetzbares Modell zu erarbeiten.
2. Eine Erhebung zu bürokratischen Belastungen

vello nazionale, molti procedimenti sono stati impostati in modo tale da ridurre al minimo il lavoro della pubblica amministrazione, ma aumentando gli oneri e le complesse procedure a carico dei cittadini.

La pubblica amministrazione dovrebbe smettere di essere una realtà distaccata e distante con cui sia possibile comunicare solo attraverso procedure, domande e moduli burocratici troppo complessi, e l'amministrazione della nostra Provincia dovrebbe piuttosto essere in grado di offrire soluzioni sempre più semplici e orientate al cittadino. Per raggiungere questo obiettivo, si potrebbe istituire un'istanza intermedia tra la pubblica amministrazione e i cittadini. Nel settore dei servizi sociali potrebbe essere un "**social coach**", che in una fase iniziale sosterrrebbe le suddette categorie di persone particolarmente vulnerabili nella comunicazione e nell'interazione con la pubblica amministrazione. Se necessario, l'ambito di competenza dei "social coach" potrebbe poi essere esteso ad altre categorie di persone.

La pubblica amministrazione dovrebbe andare incontro ai cittadini e sostenerli attivamente. In termini concreti, si tratterebbe di collaboratori dell'amministrazione provinciale esperti negli adempimenti burocratici e nel settore del sociale. Questi "social coach" dovrebbero essere occupati localmente e aiutare le cittadine e i cittadini interessati a far fronte agli oneri burocratici sul posto, ossia a casa loro. Con l'aiuto delle tecnologie moderne, quali stampanti e computer portatili, un simile supporto locale e orientato al cittadino diventa fattibile ed è facile da realizzare.

Ciò premesso,

**il Consiglio della Provincia
autonoma di Bolzano
impegna la Giunta provinciale,**

1. a istituire un gruppo di lavoro sul tema "social coach" al fine di approfondire l'idea di un'istanza di raccordo tra l'amministrazione provinciale e i cittadini per la gestione delle procedure burocratiche e per sviluppare un modello concreto;
2. a condurre un'indagine sugli oneri burocratici e

und der Vereinfachung zur Erlangung von Unterstützungsmaßnahmen von besonders vulnerablen Personengruppen wie Senioren, Menschen mit Beeinträchtigungen, Menschen in der Hauspflege, Alleinerziehende durchzuführen, damit Bedürfnisse erkannt werden können und zielgerichtete Maßnahmen schnell umgesetzt werden können.

sulla semplificazione delle procedure che gravano sulle misure di sostegno a favore delle categorie particolarmente vulnerabili come gli anziani, le persone con disabilità, gli assistenti familiari e i genitori single, affinché vengano individuate le loro esigenze e messe rapidamente in campo delle misure mirate.

gez. Landtagsabgeordnete
Alex Ploner
Paul Köllensperger
Peter Faistnauer
Dr. Franz Ploner
Maria Elisabeth Rieder

f.to consiglieri provinciali
Alex Ploner
Paul Köllensperger
Peter Faistnauer
dott. Franz Ploner
Maria Elisabeth Rieder