

**Team K****Regionalratsfraktionen | Gruppo consiliare regionale
Trentino-Alto Adige/Südtirol**Silvius-Magnago-Platz 6 | 39100 Bozen
Piazza Silvius Magnago, 6 | 39100 Bolzano

CONSIGLIO REGIONALE REGIONALRAT
29 LUG. 2024
PROT. N. 2637

2.9.1-2024-41

Al Presidente del Consiglio regionale
Roberto PaccherSEDE

Bolzano, 29 luglio 2024

Interrogazione n. 41 /XVII

Risulta agli interroganti che l'*Ufficio successioni e tutele del Tribunale di Bolzano* sia attualmente in grave stato di deficit di personale tanto che è stato necessario predisporre un messaggio di risposta automatica privo degli elementi essenziali come il saluto di cortesia, un'indicazione di contatto in caso di emergenza o urgenza e la firma del soggetto/entità che ha articolato la comunicazione. La risposta automatica si limita alla seguente stringata comunicazione bilingue: *"Attenzione: le e-mail in arrivo dal 20.7.2024 al 31.07.2024 non possono essere lavorati per carenza di personale e quindi non vengono prese in considerazione."*

Considerata la delicatezza delle funzioni svolte dall'Ufficio in oggetto ed in particolare la gestione dei ricorsi per l'istituzione dell'amministrazione di sostegno e la nomina degli amministratori per tutelare gli interessi delle persone incapaci di provvedere alle proprie necessità per effetto di un'infermità o di una menomazione fisica o psichica, gli interroganti esigono delle spiegazioni in ordine alla gestione del personale assegnato all'ufficio e al coordinamento dei comportamenti organizzativi per erogare un servizio agli utenti nel rispetto degli standard minimi previsti dalla carta dei servizi.

Tutto ciò premesso,

si interroga la Giunta regionale per sapere:

1. quale sia la dotazione di personale presso l'Ufficio successioni e tutele del Tribunale di Bolzano e le modalità di gestione e di coordinamento dello stesso;
2. se non ritenga di rivedere la policy di compilazione dei messaggi di risposta automatica al fine di avvicinare l'Ufficio ai cittadini ed al territorio in cui esso opera, migliorandone i rapporti e semplificando la fruizione di servizi e, in ultima istanza, di garantire standard minimi di qualità nell'erogazione dei servizi.

A norma di regolamento, si chiede risposta scritta.

I consiglieri regionali

Paul Köllensperger

Alex Ploner

Franz Ploner

Maria Elisabeth Rieder



CONSIGLIO REGIONALE DEL TRENTINO-ALTO ADIGE REGIONALRAT TRENTINO-SÜDTIROL

XVII. Gesetzgebungsperiode – 2024

Bozen, den 29. Juli 2024

Prot. Nr. 2637/2.9.1-2024-41 RegRat

Nr. 41/XVII

An den
Präsidenten des Regionalrates
Roberto Paccher

A N F R A G E

Nach Wissen der Fragesteller ist die *Kanzlei Vormundschaften und Verlassenschaften* am Landesgericht Bozen derzeit so unterbesetzt, dass eine automatische Antwort eingerichtet werden musste, in der allerdings wesentliche Bestandteile fehlen wie etwa eine Grußformel, ein Kontakt für dringende Anliegen und Notfälle sowie die Signatur der Person, die die Nachricht erstellt hat. Die automatische Antwort beschränkt sich auf eine lakonische zweisprachige Zeile, die wie folgt lautet: „*Achtung: Eingehende E-Mails vom 20.07.2024 bis zum 31.07.2024 können aufgrund von Personalengpässen nicht bearbeitet werden und werden daher nicht berücksichtigt.*“

Die genannte Kanzlei hat heikle Aufgaben wahrzunehmen, insbesondere im Hinblick auf die Bearbeitung von Sachwalterschaftsanträgen und die Bestellung von entsprechenden Sachwaltern zum Schutz der Interessen von Personen, die aufgrund einer Krankheit, einer körperlichen oder geistigen Beeinträchtigung nicht in der Lage sind, für ihren eigenen Bedarf zu sorgen. Daher verlangen die Fragesteller Auskünfte über die Verwaltung des der Kanzlei zugewiesenen Personals sowie über dessen Koordinierung und Organisation, um den Nutzern einen Dienst zu bieten, der den in der Bürgercharta festgelegten Mindestanforderungen entspricht.

All dies vorausgeschickt,

befragen die unterfertigten Regionalratsabgeordneten die Regionalregierung, um Folgendes zu erfahren:

1. Über wie viel Personal verfügt die Kanzlei Vormundschaften und Verlassenschaften am Landesgericht Bozen? Wie wird das Personal verwaltet und koordiniert?
2. Haben Sie vor, die Richtlinien zur Erstellung von automatischen Antwortnachrichten zu überarbeiten, um die Kanzlei den Bürgern bzw. dem Bezugsgebiet, wo sie angesiedelt ist, näherzubringen und auf diese Weise die Beziehungen zu verbessern, die Inanspruchnahme der Dienste zu vereinfachen und schließlich den qualitativen Mindestanforderungen bei der Erbringung der Dienste Genüge zu tun?

Im Sinne der Geschäftsordnung wird um eine schriftliche Antwort ersucht.

Gez.: DIE REGIONALRATSABGEORDNETEN
Paul KÖLLENSPERGER
Alex PLONER
Franz PLONER
Maria Elisabeth RIEDER