

Ombudsfrau der Stadt Zürich
Oberdorfstrasse 10
8001 Zürich

Telefono 044 261 37 33
Fax 044 261 37 18
E-mail: info.omb@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/ombudsstelle

Colloqui su appuntamento

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì,
ore 8.00–12.00 e 13.30–17.00

Tram no. 2, 4, 5, 8, 9, 11, 15
fino alla fermata «Bellevue» oppure
S-Bahn fino alla stazione «Zürich-
Stadelhofen»

Non esitate a telefonare per poter stabilire se l'Ufficio del Difensore Civico è l'organo competente al quale rivolgervi.

Quali sono i compiti dell'Ufficio del Difensore Civico?

L'Ufficio del Difensore Civico interviene per mediare i conflitti sorti tra le cittadine e/o i cittadini e l'Amministrazione Comunale. L'Ufficio accerta che l'Amministrazione Comunale ha agito secondo diritto ed equità, prendendo posizione, in forma adeguata, nei confronti del caso propostogli. Esso cerca e propone la soluzione più idonea a soddisfare le aspettative reciproche delle parti in causa.

Il Difensore Civico viene nominato per decisione del Consiglio Comunale (Gemeinderat). Il suo mandato dura quattro anni ed è indipendente dall'Amministrazione Comunale.

Spese/Costi

La procedura dell'Ufficio del Difensore Civico è gratuita.

Confidenzialità

Su esplicita richiesta, le informazioni fornite da coloro che richiedono consigli o presentano un reclamo saranno trattate, nei confronti dell'Amministrazione Comunale, con riservatezza.

Competenza

L'Ufficio del Difensore Civico è competente per tutte le questioni riguardanti i rapporti con gli enti della Città di Zurigo o l'Amministrazione Comunale.

L'Ufficio del Difensore Civico è a vostra disposizione nel corso di qualsiasi fase di una procedura, tuttavia esso non è autorizzato ad intervenire in una procedura di ricorso (per esempio, in caso di procedura d'opposizione o d'impugnazione).

L'Ufficio del Difensore Civico è inoltre a disposizione delle dipendenti e dei dipendenti dell'Amministrazione Comu-

nale per questioni inerenti ai rapporti di lavoro.

Le sentenze emesse dai tribunali non rientrano nell'ambito della competenza dell'Ufficio del Difensore Civico.

Accessibilità all'Ufficio del Difensore Civico

L'Ufficio del Difensore Civico è aperto a tutti, quindi anche alle cittadine e ai cittadini stranieri, alle persone non residenti nella Città di Zurigo, ai minorenni, alle persone sotto tutela e alle persone giuridiche.

Chi intende esporre verbalmente l'oggetto della controversia all'Ufficio del Difensore Civico deve fissare un appuntamento.

L'Ufficio del Difensore Civico accetta reclami anche in forma scritta inviati per posta, per fax o per e-mail.

Accertamento dei reclami

L'Ufficio del Difensore Civico accerta se l'ente in questione ha agito secondo diritto ed equità ricercando una soluzione equa.

A tale scopo l'Ufficio del Difensore Civico dispone di ampi poteri d'inchiesta:

- il diritto illimitato di consultazione degli atti
- l'obbligo d'informazione nei suoi confronti da parte dell'Amministrazione Comunale, a tutti i livelli
- il diritto d'ispezione

L'Ufficio del Difensore Civico è tenuto al segreto d'ufficio.

L'Ufficio del Difensore Civico non è autorizzato ad impartire disposizioni e non dispone di poteri decisionali ma formula delle raccomandazioni. L'atto di rivolgersi di persona o per iscritto all'Ufficio

del Difensore Civico non ha effetto sospensivo nei confronti di eventuali termini d'impugnazione.

Informazioni e raccomandazioni

L'Ufficio del Difensore Civico vi informa sulle basi legali da osservare nel vostro caso specifico e vi consiglia in merito al comportamento e alla procedura da adottare.

Mediazione di conflitti

In caso di conflitti nell'ambito delle competenze ivi descritte l'Ufficio del Difensore Civico vi aiuta, nell'intento di concordare una soluzione con la «controparte» che sia soddisfacente per entrambe le parti. L'Ufficio del Difensore Civico, nel caso in cui lo ritenesse necessario, può utilizzare metodi di mediazione.

Conclusione della procedura

Una volta terminati gli accertamenti e gli sforzi di mediazione, l'Ufficio del Difensore Civico rende nota la sua posizione agli interessati, in forma adeguata. Di norma viene redatto un rapporto finale scritto che espone il risultato dell'accertamento del reclamo e/o l'accordo raggiunto dalle parti.

Se l'Ufficio del Difensore Civico non è pervenuto a un accordo soddisfacente con l'ente in questione, potrà rivolgere, nei suoi confronti, una raccomandazione formale.

Rapporto sull'operato

Il Difensore Civico allestisce annualmente un rapporto sul proprio operato, all'attenzione del Consiglio Comunale della Città di Zurigo, nel quale riferisce, in forma anonima, di alcuni casi. Il rapporto viene quindi pubblicato e può essere consultato sul sito Internet dell'Ufficio del Difensore Civico.