



ERSETZUNGSANTRAG ZUM BESCHLUSSANTRAG

Nr. 412/21

Digitale Datenbank – Landesverwaltung als Dienstleister

Zuerst durch die Covid19-Pandemie und nun durch den Krieg auf europäischem Boden sehen sich viele Familien, Betriebe und ältere Menschen mit existenziellen Ängsten und dem Verfall in die Armut konfrontiert. Zudem geraten durch diese Krisen auch Menschen in Geldnot, die mitten im Berufsleben stehen. Denn eine große Gruppe an Arbeitenden, die nicht von zu Hause und aus der Ferne arbeiten können, konnten für viele Monate nicht arbeiten und/oder produzieren, durch den Totalausfall der Wintersaison 2020/21 ist die Zahl dieser Arbeitnehmer*innen noch einmal gestiegen. Viele dieser Menschen haben die Hilfen des Landes in Anspruch genommen und werden sie weiterhin brauchen.

Trotz bisher hoher Beschäftigungsrate reichte bei vielen Menschen in Südtirol schon vor der Krise das Einkommen kaum, um die laufenden Lebenshaltungskosten zu decken bzw. lagen nur aufgrund der Landesbeihilfen über der Armutsschwelle. Laut dem ASTAT waren bereits 2014 über 35.000 Haushalte, also fast 17%, armutsgefährdet – Tendenz steigend. Immer mehr Menschen werden durch die Krise unter die Armutsschwelle rutschen – wegen des erwarteten Rückgangs der Beschäftigungsrate, aufgrund der Auswirkungen auf Lieferketten und Transportwege, aufgrund der Schuldentilgungen u.v.m.

Neben den Steuerentlastungen, die Mindereinnahmen zur Folge haben, sind die Sozialleistungen ein gewichtiger Posten des Landeshaushaltes. Wie u. a. den Statistiken des Landessozialberichtes zu entnehmen ist, werden diese Leistungen vom Land, sprich von den Landesressorts für Soziales,

EMENDAMENTO SOSTITUTIVO DELLA MOZIONE

N. 412/21

Banca dati digitale – amministrazione provinciale come fornitrice di servizi

Prima con la pandemia di Covid 19, e ora a causa della guerra in Europa, molte famiglie, aziende e persone anziane temono per il proprio futuro e hanno paura di cadere in povertà. Inoltre, queste crisi mettono in difficoltà finanziarie anche persone che si trovano nel pieno della loro vita lavorativa. Infatti molti non possono lavorare da casa e a distanza, e non hanno potuto lavorare e/o produrre per molti mesi. La totale cancellazione della stagione invernale ha provocato un ulteriore aumento di questi lavoratori e di queste lavoratrici. Molte di queste persone hanno fruito degli aiuti della Provincia e continueranno ad averne bisogno.

Nonostante l'alto tasso di occupazione, in Alto Adige già prima della crisi molte persone faticavano a sostenere il costo della vita con il loro reddito oppure riuscivano a mantenersi al di sopra della soglia di povertà solo grazie agli aiuti della Provincia. Secondo l'ASTAT, più di 35.000 famiglie, ovvero quasi il 17%, già nel 2014 erano a rischio di povertà – e la tendenza è in aumento. La crisi farà scivolare sempre più persone sotto la soglia di povertà – a causa del previsto calo del tasso di occupazione, delle ripercussioni sulle filiere e sui trasporti, del rimborso dei debiti e di molto altro.

Oltre agli sgravi fiscali, che comportano minori entrate, un'importante voce del bilancio provinciale è costituita dalle prestazioni sociali. Come si può evincere dalle statistiche contenute nella relazione sociale della Provincia, queste prestazioni vengono fornite dalla Provincia, vale a dire dai dipartimenti

sozialen Wohnbau, Bildung, Arbeit, Beförderung, Gesundheitswesen und Familie erbracht. Zusätzlich dazu gibt es aber auch weitere Körperschaften, die Entlastungen gewähren und Leistungen erbringen, etwa die Gemeinden, die Bezirksgemeinschaften, die Region und der Staat.

Zu diesen öffentlichen Beiträgen für Familien und Einzelpersonen zählen zum Beispiel:

- Begleitgeld für die Betreuung Pflegebedürftiger, Pflegegeld, Hauspflegegeld;
- Studienstipendien, Beitrag für die berufliche Eingliederung, Studienbeihilfen
- finanzielle Leistungen der Sozialfürsorge
- ergänzende Leistungen der Sozialvorsorge;
- öffentliche Mietbeiträge;
- Wohnbauförderung;
- Landeskinder- und Landesfamiliengeld.

Auch zahlreiche Unternehmen in Südtirol nehmen Wirtschaftsförderungen in Anspruch. Sie sind derzeit den hohen Energiepreisen ausgesetzt und suchen in vielen Branchen händeringend nach Fachkräften. In den Jahren 2017 und 2018, also vor den beiden großen Krisen, waren folgende Leistungen jene, die am meisten in Anspruch genommen wurden:

- Beiträge für Maßnahmen zur Förderung von Beratung, Ausbildung und Wissensvermittlung der Unternehmen
- Beiträge für Maßnahmen zur Unterstützung der Internationalisierung der Unternehmen
- Beiträge für betriebliche Investitionen von Kleinunternehmen durch Wettbewerb
- Beiträge für Maßnahmen zur Entwicklung der Elektromobilität in Südtirol
- Beiträge für Maßnahmen zur Entwicklung der Skigebiete.

Um ein Beitragsgesuch zu stellen, sind in der Regel viele Unterlagen erforderlich. Manche Ansuchen können ohne Hilfe von Patronaten o.ä. gar nicht gestellt werden. Für viele Menschen ist ein Beitragsgesuch daher kompliziert und mit einigem Aufwand verbunden. Recherche, nachfragen, nachlesen und nachrechnen ist notwendig, um überhaupt zu verstehen, ob und für welchen Beitrag man ansuchen kann.

Auf dem Südtiroler Bürgernetz sind sämtliche Dienstleistungen der Landesverwaltung abrufbar. Alle Hilfen sind nach verschiedenen Kategorien

provinciali competenti per gli affari sociali, l'edilizia sociale, la formazione, il lavoro, i trasporti, la sanità e la famiglia. Anche altri enti quali i Comuni, le Comunità comprensoriali, la Regione e lo Stato concedono sgravi ed erogano prestazioni.

Tra questi aiuti per le famiglie e le singole persone, citiamo a titolo esemplificativo:

- l'assegno di accompagnamento, l'assegno di cura, l'assegno di assistenza domiciliare;
- le borse di studio, l'indennità di inserimento, i sussidi allo studio;
- le prestazioni finanziarie dell'assistenza sociale;
- le prestazioni integrative della previdenza sociale;
- i contributi pubblici per coprire le spese d'affitto;
- l'edilizia abitativa agevolata;
- l'assegno provinciale al nucleo familiare e l'assegno provinciale per i figli.

Anche molte aziende altoatesine si avvalgono degli incentivi all'economia. Nella fase attuale devono far fronte al rincaro dei prezzi dell'energia e sono alla disperata ricerca di forza lavoro specializzata. Nel 2017 e 2018, quindi prima delle due grandi crisi attuali, le prestazioni più richieste erano le seguenti:

- contributi per misure di promozione della consulenza, formazione e diffusione di conoscenze a favore delle imprese
- contributi per misure volte a favorire l'internazionalizzazione delle imprese
- aiuti con assegnazione a bando per gli investimenti aziendali delle piccole imprese
- contributi per misure volte a sviluppare la mobilità elettrica in provincia di Bolzano
- contributi per misure destinate allo sviluppo delle aree sciistiche.

Per fare una domanda di contributo, servono di norma molti documenti. Alcune domande addirittura non possono essere presentate senza l'aiuto dei patronati o enti simili. Per molte persone chiedere un contributo risulta quindi molto complicato e oneroso. Occorre fare ricerche, informarsi, leggere, fare dei calcoli anche solo per riuscire a capire se si può chiedere un contributo e quale eventualmente.

Sul sito della rete civica sono consultabili tutte le prestazioni erogate dall'amministrazione provinciale. Tutti gli aiuti sono elencati per categoria.

aufgelistet. Die Nutzer*innen können sich informieren und erhalten einen Überblick über Voraussetzungen, Gesuchmodalitäten, Beitragshöhen usw.

Diese Maßnahmen sind in verschiedenen Dokumenten der Landesverwaltung verankert. Bereits im Strategiepapier „Südtirol Digital 2020“, das sich auf den Zeitraum 2015-2020 bezieht, finden sich einige Maßnahmen dazu, die allerdings in Teilen noch ausständig sind. Es wird eine „dienstleistungsorientierte, effiziente und innovative Verwaltung“ angestrebt. Und weiter: „Grundvoraussetzung hierfür ist eine effiziente dienstleistungsorientierte und bürgernahe Verwaltung. Innovativ verwalten mit mehr Effizienz bedeutet dabei, ein auf die Bedürfnisse der Verwaltung selbst sowie auf die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen abgestimmtes Dienstleistungsangebot zu schaffen.“ Im selben Dokument findet sich auch der Slogan „online schneller, transparenter und näher am Bürger“. Diese Kernbotschaften von „Südtirol digital 2020“ wurden auch in das Regierungsprogramm 2018-23 aufgenommen.

Um eine echte Dienstleistungsorientierung zu erreichen, braucht es nicht nur Übersichten aller Leistungen mit Einreichfristen, Gesuchvorlagen und den zuständigen Einrichtungen, sondern auch ein interaktives Tool. Es muss die Verwaltung sein, die die Bürgerinnen und Bürger auf die ihnen zustehenden Beiträge und Hilfen hinweist im persönlichen Fall hinweist, um die Beantragung derselben so einfach wie möglich zu gestalten.

BürgerInnen geben einige Daten ein (z.B. Steuernummer, ISEE-Wert, EEVE-Wert, Einkommen, Familienzusammensetzung oder Unternehmensdaten) und erhalten eine Auswahl der Leistungen, die für sie in Frage kommen inklusive einer Schätzung der Beträge. Anschließend werden sie auf die entsprechenden Gesuchvorlagen weitergeleitet und können online ihr Gesuch einreichen und verfolgen. Auch die Integration von Chat-Bots wäre eine sinnvolle Unterstützung, auch um die Ämter, die bereits unter Personalnot leiden, zu entlasten.

Bei aller Digitalisierung ist jedoch der direkte Kontakt der Ämter mit den BürgerInnen weiterhin aufrecht zu erhalten. Nicht alle BürgerInnen sind nämlich in der Lage, ihre Ämtergänge digital abzuwickeln. Für diese Menschen braucht es Anlaufstellen, die sie dabei kompetent unterstützen.

Gli/Le utenti possono informarsi e avere una panoramica dei requisiti, delle modalità di richiesta, degli importi dei contributi, ecc.

Le misure sono contenute in diversi documenti dell'amministrazione provinciale. Già nel programma strategico "Alto Adige digitale 2020", riferito al periodo 2015-2020, ci sono misure concrete, in parte non ancora realizzate. Tra gli obiettivi vi è quello di "un'amministrazione efficiente, innovativa e orientata ai servizi". E ancora: "Un presupposto imprescindibile è un'amministrazione efficiente, vicina al cittadino e orientata ai servizi: ciò si traduce nella creazione di un'offerta di prestazioni in grado di rispondere alle esigenze dell'amministrazione stessa e alle istanze di cittadini e imprese." Nello stesso documento troviamo anche lo slogan "servizi on-line più rapidi, trasparenti e vicini ai cittadini". Gli obiettivi principali contenuti nel programma "Alto Adige digitale 2020" sono stati ripresi anche dal programma di governo 2018-23.

Per realizzare un vero orientamento ai servizi occorre non solo avere un quadro di tutte le prestazioni e delle relative scadenze, dei moduli per le domande e delle sedi competenti, ma anche disporre di un tool interattivo. Spetta all'amministrazione indicare alle cittadine e ai cittadini i contributi e gli aiuti cui hanno diritto e fare in modo che richiederli sia quanto più semplice possibile.

La persona dovrebbe poter inserire alcuni dati (ad esempio il codice fiscale, il valore ISEE, quello DURP, il reddito, la composizione del nucleo familiare o i dati aziendali) per ottenere un elenco delle prestazioni cui ha diritto, inclusa una stima dei rispettivi importi. I dati potrebbero poi essere trasferiti in automatico sui relativi moduli in modo che il cittadino possa presentare la domanda online e seguirne l'iter. L'inserimento di chatbot sarebbe inoltre un utile supporto, anche al fine di sgravare gli uffici che già soffrono di carenze di personale.

Nonostante la digitalizzazione, va comunque mantenuta la possibilità di avere contatti diretti con gli uffici, dato che non tutte le persone sono in grado di sbrigare le pratiche in via telematica. Per questi cittadini e cittadine servono sportelli in grado di supportarli in modo competente.

Dies vorausgeschickt,

**verpflichtet
der Südtiroler Landtag
die Landesregierung:**

1. das bereits bestehende Dienstleistungsportal des Landes (<https://www.provinz.bz.it/de/dienstleistungen.asp>) um ein interaktives Tool zu erweitern, das Beitragsmöglichkeiten im konkreten Fall aufzeigt. BürgerInnen können persönliche Daten wie Einkommen, Familienzusammensetzung, Wohnsituation usw. eingeben und erhalten personalisierte Suchergebnisse, die zustehende Beiträge aufzeigen und bereits ungefähre Beitragshöhen enthalten;
2. dasselbe Tool auch für Unternehmen zu entwickeln und in das Dienstleistungsportal zu integrieren;
3. das Portal in weiterer Folge mit den digitalen Gesuchmöglichkeiten zu verknüpfen, sodass sich der Nutzer/die Nutzerin nur auf einer Plattform bewegen muss und dort den Stand der Bearbeitung seiner Gesuche nachverfolgen kann.

gez. Landtagsabgeordnete
Maria Elisabeth Rieder
Paul Köllensperger
Franz Ploner
Alex Ploner

Beim Generalsekretariat des Südtiroler Landtages
am 21.4.2022 eingegangen, Prot. Nr. 2526/ci

Ciò premesso,

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

1. ad ampliare l'attuale portale dei servizi della Provincia (<https://www.provincia.bz.it/it/servizi.asp>) integrandolo con un tool interattivo che indichi le possibilità di ottenere contributi nei singoli casi; le cittadine e i cittadini possono immettere dati personali quali il reddito, la composizione del nucleo familiare, la situazione abitativa ecc. ottenendo in cambio dei risultati di ricerca personalizzati indicanti i contributi spettanti e una stima degli importi;
2. a sviluppare lo stesso tool anche per le aziende e a integrarlo nel portale dei servizi;
3. a fare in modo che tramite lo stesso portale si possa presentare domanda in via digitale, consentendo così all'utente di operare su un'unica piattaforma dalla quale sia anche possibile seguire l'iter delle proprie domande.

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

Pervenuto alla segreteria generale del Consiglio
della Provincia autonoma di Bolzano in data
21/4/2022, n. prot. 2526/PA/ms