

Dienstcharta Gemeindeapotheken



VERFASSER:

Stadtgemeinde Bozen
Apothekendienst

PROJEKTKOORDINATION

Cristina Pierotti
Qualitätsdienste

ÜBERSETZUNG

Amt für Übersetzungen

GRAFIK UND LAYOUT

Marco Bernardoni

DRUCK:

Druckerei der Gemeinde Bozen

AUSGABE

August 2023

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1. DIE DIENSTCHARTA

2. DER APOTHEKENDIENST

3. UNSERE LEITLINIEN

4. DIE ANGEBOTENEN DIENSTE

5. QUALITÄTSSTANDARDS UND DAMIT ZUSAMMENHÄNGENDE PFLICHTEN

6. ANGEBOTE UND VERKAUFSAKTIONEN

7. EIN OFFENES OHR FÜR DIE KUNDSCHAFT

- 7.1 Vorschläge und Beschwerden
- 7.2 Die Zertifizierte Post
- 7.3 Die Volksanwaltschaft



Vorwort Der Apothekendienst der Stadtgemeinde Bozen stellt eine "Stärke", ein "gemeinschaftliches Gut" unserer Gemeinde dar. Es gibt sechs Gemeindeapotheken, die seit vielen Jahren im Dienste unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger stehen und die - neben dem Verkauf von Produkten - Professionalität, Betreuung, Beratung und Bürgernähe anbieten.

Für mich ist es von grundlegender Bedeutung, dass in einem so wichtigen Lebensbereich wie jenem der Gesundheit und der Vorbeugung auch öffentliche und nicht nur private Einrichtungen tätig sind.

Ich bin überzeugt, dass es auch in der Zukunft so bleiben muss.

Unsere Apothekerinnen und Apotheker sowie das gesamte Apothekenpersonal sind Teil der Gemeinschaft der Stadtviertel, in welchen sie ihren Dienst leisten, und gelten dort als wichtige Bezugspunkte.

Die Dienstcharta, die wir erstellt haben, ist ein Zeichen der großen Aufmerksamkeit, die das gesamte Personal der Apotheken und des zuständigen Gemeindeamtes tagtäglich den Personen und ihren Bedürfnissen schenken.

In den Gemeindeapotheken werden nicht nur Arzneimittel und parapharmazeutische Produkte verkauft: Die BürgerInnen finden dort Begleitung und Beratung, um Zweifel und Unsicherheiten in Bezug auf die Einnahme von Medikamenten oder auf das Auftreten besonderer Symptome auszuräumen und Auskünfte einzuholen.

Neben dem Verkauf verschiedener Produkte gibt es nämlich auch andere Dienste, die an die BürgerInnen und an die Bürger gerichtet sind: Die Beratung und die Information zu Vorbeugungszwecken, die Kontrolle des Gesundheitszustandes anhand von Diagnosetests sowie - dank einer Gruppe ehrenamtlicher Mitarbeiter - die kostenlose Lieferung frei Haus von Medikamenten.

Unser Personal steht immer zur Verfügung, um die Kunden

der Gemeindeapotheken bestens zu bedienen und ihren Erfordernissen entgegenzukommen, hohe Qualitätsstandards zu garantieren und innovative Dienste anzubieten. **Vorwort**

Liebe Mitbürgerinnen und liebe Mitbürger, über die Gemeindeapotheken können wir getrost behaupten, dass "öffentlich schön ist", weil die Öffentlichkeit uns allen gehört.

Juri Andriollo

Stadtrat für Soziales, Freizeit und Sport



1. DIENSTCHARTA

Zweck der Dienstcharta

Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden die Gemeindeapotheken und die Qualitätsstandards unserer Dienste vorstellen. Die Charta wird jährlich aktualisiert.

“Deine Gesundheit ist unser Ziel”

2. DER APOTHEKENDIENST

Apotheken haben eine wichtige Funktion: Der staatliche Gesundheitsdienst setzt sie ein, um italienweit ein flächendeckendes Angebot an sozio-sanitären Dienstleistungen zur Förderung der Gesundheit der BürgerInnen zu garantieren.

Die Gemeindeapotheken sind ein wichtiger Bezugspunkt für die gesamte Bevölkerung. Sie bieten nicht nur Arzneimittel, sondern auch Beratung und Auskünfte an. Prävention der Krankheiten und Förderung des Wohlbefindens gehören zu ihren Kernaufgaben.

Die Geschichte der Apotheken in Italien

Die erste Verordnung über die Öffnung von Apotheken wurde nach der Vereinigung Italiens verabschiedet. Zuvor gab es nur eine Auflage: Apotheken mussten von Apothekern geleitet werden. Es gab keinerlei Vorschriften in Bezug auf den Standort der Apotheken selbst, was dazu führte, dass in gewinnbringenden Zonen die Dichte der Apotheken sehr hoch war, während es auf dem Land und in armen Gebieten fast keine gab. Die Verordnung sah einen nationalen Verteilungsplan vor und stellte somit zum ersten Mal eine Koppelung zwischen dem Apothekendienst, den verschiedenen Ortschaften und der Bevölkerung her. Giolitti führte dann die Gemeindeapotheken ein: Die Gemeinden wurden ermächtigt, bei Bedarf unabhängig vom Verteilungsplan Apotheken zu eröffnen. Die erste Gemeindeapotheke wurde 1900 in Reggio Emilia ins Leben gerufen. Sie garantierte die kostenlose Verteilung von Arzneimitteln an die Armen, die auf die Gemeindefürsorge angewiesen waren.

Gegenwart

Heutzutage erfolgt die Eröffnung neuer Apotheken auf der Grundlage von Kriterien, die auf der geographischen Entfernung und der Anzahl der EinwohnerInnen basieren. Die Gemeindeapotheken erfüllen noch heute eine wichtige Aufgabe: Sie bieten – genauso wie die Privatapotheken – einen wesentlichen öffentlichen Dienst an; oft befinden sie sich an weniger "günstigen" Standorten und garantieren somit allen BürgerInnen den Zugang zu den Medikamenten. Der Ertrag der Gemeindeapotheken fließt in die Gemeindekassen und kann deswegen auch für andere Dienste zu Gunsten der Bevölkerung eingesetzt werden. Die erste Bozner Gemeindeapotheke wurde 1973 am Dominikanerplatz eröffnet. Heute gibt es in Bozen insgesamt sechs Gemeindeapotheken.



Denk daran!

Jeder Einkauf bei einer Gemeindeapotheke



**Wo befinden sich die
Gemeindeapotheken?
Wann sind sie geöffnet?**

montags bis freitags

von 8.30 bis 12.30 Uhr

von 15.00 bis 19.00 Uhr

mit Ausnahme der Gemeindeapotheke

samstags

von 8.30 bis 12.30 Uhr alternierend,
je nach jährlichem Turnuskalender

Turnusapotheken

- Der Kalender der Turnusapotheken liegt in jeder Apotheke auf.
- Bei jeder Apotheke sind Infotafeln mit Öffnungszeiten, Adressen und Telefonnummern der diensthabenden Apotheken (Turnusapotheken) angeschlagen.
- Der Turnuskalender ist außerdem im Internet www.provinz.bz.it/gesundheitswesen abrufbar



Verwaltungssitz

Apothekendienst -

Gumergasse 7- 1. Stock Zimmer Nr.125

Tel. 0471-997641 – 997257 – 997517

e mail: 4.0.1@gemeinde.bozen.it

PEC: 4.0.1@pec.bolzano.bozen.it

Parteienverkehr:

montags bis freitags von 9.00 bis 12.15 Uhr



Gemeindeapotheken



GEMEINDEAPOTHEKE St.GERTRAUD

St.-Gertraud-Weg 54/56

Tel. 0471/280334

bz.farm.santageltrude@gemeinde.bozen.it



GEMEINDEAPOTHEKE RESCHENSTRAßE

Reschenstraße 112/c

Tel. 0471/910141

bz.farm.resia@gemeinde.bozen.it



GEMEINDEAPOTHEKE HORAZ

Horazstraße 45

Tel. 0471/281050

bz.farm.orazio@gemeinde.bozen.it





GEMEINDEAPOTHEKE NEUBRUCH

Neubruchweg 17

Tel. 0471/914192

bz.farm.ronco@gemeinde.bozen.it



GEMEINDEAPOTHEKE FIRMIAN

Puccinistraße 16

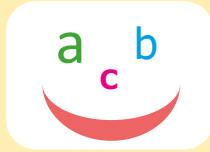
Tel. 0471/971162

bz.farm.firmian@gemeinde.bozen.it

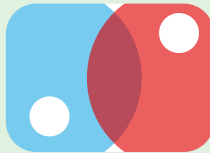


3. UNSERE LEITLINIEN

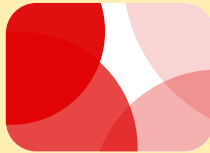
Wir richten unseren Dienst nach folgenden Grundsätzen aus:



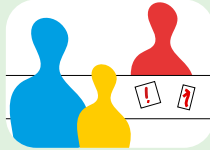
Kundenfreundlichkeit,
Sprachgebrauch
(deutsch und italienisch)



Objektivität und Gleichbehandlung
für alle KundInnen



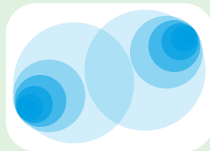
Klare und transparente
Information und Beratung



Einbindung der BürgerInnen auf dem Weg
zur ständigen Verbesserung der Dienste
(Anregungen, Vorschläge, Bewertungen)



Rasche und ständig aktualisierte
Auskünfte, Sensibilisierungs- und
Präventionskampagnen



Kontinuierliches und verlässliches
Dienstangebot durch Rotation
(Öffnungsturnusse)



Einhaltung der Privatsphäre,
Datenschutz

UNSERE MISSION

Wir wollen einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität und der Gesundheit der BürgerInnen leisten und ihnen pflegend und vorbeugend beistehen.



4. DIE ANGEBOTENEN DIENSTE

Die Gemeindeapotheken bieten folgende Dienste an:

Verkauf von Arzneimitteln:

Medikamente, pharmazeutische und parapharmazeutische Produkte, Medizinprodukte, Sanitätsprodukte, Nahrungsprodukte für Kleinkinder, Diätprodukte, Nahrungszusatzprodukte, Reformartikel, Veterinärprodukte, medizintechnische Geräte, Kosmetika. KundInnen erhalten stets auch Informationen über **Generika zu einem geringeren Preis** oder über **gleichwertige Produkte**. Unter gleichwertigem Arzneimittel versteht man ein Medikament, das sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht die selben, pharmazeutischen Wirkstoffe sowie die gleiche Arzneiform eines bereits unter einem Markennamen auf dem Markt erhältlichen Medikaments enthält. Außerdem wurden gleichwertige Arzneimittel geeigneten Untersuchungen der biologischen Verfügbarkeit zur Feststellung der Bioäquivalenz zwischen Generika und Markenmedikamenten unterzogen.

Pharmakovigilanz:

Das Apothekenpersonal teilt den zuständigen Behörden unverzüglich mit, wenn KundInnen das Auftreten von unerwünschten Wirkungen der Medikamente melden.

Verkauf von Eigenpräparaten:

wie Salben, Cremen, Kräutertees, Kapseln (nach ärztlichem Rezept oder nach pharmakopöischen Regeln zubereitete Mischungen).

Tages-, Nacht- und Festtagsdienst:

im Einklang mit dem Turnuskalender, den die Autonome Provinz Bozen jährlich festlegt.

Präventionsarbeit und Gesundheitserziehung

Kostenloser Beratungsdienst für Seniorinnen zur korrekten Einnahme von Arzneimitteln:

Die Gemeindeapotheken bieten ihren KundInnen – insbesondere den SeniorInnen mit über 65 Jahren, die oft Schwierigkeiten haben, die ihnen verschriebenen Arzneimittel in der richtigen Menge und zum richtigen Zeitpunkt einzunehmen – einen einschlägigen kostenlosen Beratungsdienst an.

Ältere Menschen, die an diesen Dienst interessiert sind, können ganz einfach ihre Arzneimittel zu einer Gemeindeapotheke bringen. Dort wird eine Apothekerin bzw. ein Apotheker das Verfallsdatum der Pharmaka kontrollieren und eine detaillierte „Einnahmetabelle“ erstellen. In die Tabelle werden die Namen der einzelnen Pharmaka und der jeweilige Zeitpunkt, zu dem sie eingenommen werden müssen, eingetragen.



4.0 Ripartizione Servizi alla Comunità locale
4.0 Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft

4.0.1 Servizio Farmaceutico Comunale
4.0.1 Städtischer Apothekendienst

FRAU/HERR.....

DATUM.....

ARZNEIMITTEL (Täglich einzunehmen)	FRÜHSTÜCK		MITTAGESSEN		ABENDESSEN		NACHT
	vor	nach	vor	nach	vor	nach	

ARZNEIMITTEL (Einmal in der Woche einzunehmen)	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag

MONATLICHE ARZNEIMITTEL	MONAT

Die ausgefüllte Tabelle wird den KundInnen ausgehändigt, die so über ein leicht verständliches und übersichtliches Instrument verfügen werden, um stets zu wissen, an welchem Tag und zu welcher Uhrzeit sie ihre Arzneimittel einnehmen müssen.

Um die Ausarbeitung eines korrekten Einnahmekalenders zu gewährleisten, ist es natürlich erforderlich, dass die SeniorInnen all ihre Pharmaka bei der Apotheke abgeben, ohne auch nur ein einziges zu vergessen.



Soziosanitäre Dienste:

- **Ausleihe von medizintechnischen Geräten und Prothesen** (*in allen Gemeindeapotheken*)
- **Milchpumpe** (*in allen Gemeindeapotheken*) Falls vorrätig wird die Milchpumpe sofort ausgehändigt, sonst wird überprüft, ob eine andere Gemeindeapotheke die Milchpumpe auf Lager hat. Die Apotheker/Die Apothekerinnen werden Ihnen Auskünfte über den korrekten Gebrauch des Geräts erteilen. Der Dienst hat einen fixen Preis von 3,00 € (+1,50 € pro Tag) Kautions 50,00 €;
- **Sauerstoffflaschen** (*in allen Gemeindeapotheken*). Falls vorrätig wird die Sauerstoffflasche sofort ausgehändigt, sonst wird überprüft, ob eine andere Gemeindeapotheke die Sauerstoffflaschen auf Lager hat. Die Apotheker/Die Apothekerinnen werden Ihnen Auskünfte über den korrekten Gebrauch des Geräts erteilen. Sauerstoffflaschen werden nach Vorlage einer ordnungsgemäßen ärztlichen Verschreibung unverzüglich ausgehändigt, soweit die Apotheke über Sauerstoffflaschen verfügt. Anderenfalls werden sie frei Haus geliefert (Liefertermin wird mit dem Patienten/der Patientin vereinbart). Die kostenpflichtige Ausleihe dieser Geräte (mit Leistung einer Kautions von 50,00 €) erfolgt gegen Vorlage einer ärztlichen Verschreibung;
- **Diagnostetests** (*in allen Gemeindeapotheken*);
- **Hauttyp- und Haaranalyse, Sonnenempfindlichkeit, Melanintest** (*in allen Gemeindeapotheken*) Durchführung auf Vormerkung. Der Dienst hat einen fixen Preis von 10,00 €. Die Apotheken organisieren spezifischen Veranstaltungen mit kostenloser Analyse und Beratung;
- **Body-Mass-Index-Analyse** (*Apotheke Neubruchweg*) Durchführung auf Vormerkung. Der Dienst hat einen fixen Preis von 35,00 €;
- **Blutdruckmessung** (*in allen Gemeindeapotheken*) Der Dienst hat einen fixen Preis von 1,50 €. (kostenlos nur für schwangere Frauen);

- **Beratung und Beihilfe bezüglich der Sanitätsprodukte und Heilbehelfe für SeniorInnen und chronisch Kranke** (monatliche Lieferung von Windeln, Verbandsmaterial und Heilbehelfe für Diabetiker) bei allen Apotheken.

Sammlung und Entsorgung der verfallenen Medikamente:

Der Dienst wird das ganze Jahr durch kostenlos in allen Gemeindeapotheken gewährleistet.

Bei allen Gemeindeapotheken können außerdem:

- **gebrauchte Brillen**, die zu humanitären Zwecken wieder verwendet werden können in Zusammen-arbeit mit Unifarm AG.
- **gebrauchte Spritzen** abgegeben werden.
- Die Gemeindeapotheken nehmen Teil am Kreis der **„Glutenfreien Apotheken“**. Mit diesem Service können die immer zahlreicher werdenden Zöliakiepatienten über die Website www.farmacieg glutenfree.it bequem online einkaufen und anschließend ihre Bestellung in der nächstgelegenen Gemeindeapotheke abholen.



Zeichnung der Kinder
des Kindergartens "Kofler".

5. QUALITÄTSSTANDARDS UND DAMIT ZUSAMMENHÄNGENDE PFLICHTEN

Die Gemeindeapotheken verpflichten sich zur **Qualität**, indem sie sich an festgelegten Standards halten und eine ständige Überprüfung der Dienstqualität vornehmen.

Verkaufsdienst	Wo	Qualitätsstandard	Kosten	Ersatzleistung
Verkauf von: Medikamenten, pharmazeutischen und parapharmazeutischen Produkten, homöopathischen Produkten, Medizinprodukten, Sanitätsprodukten, Nahrungsprodukten für Kleinkinder, Diätprodukten, Nahrungszusatzprodukten, Reformartikeln, Veterinärprodukten, medizintechnischen Geräten, Kosmetika	In allen Gemeindeapotheken	Medikamente sind in der Regel sofort erhältlich oder innerhalb von 24 Std. lieferbar . Ausnahme: Wochenenden, aufeinanderfolgende Feiertage oder in Fällen höherer Gewalt (soweit im normalen Verteilungssystem vorhanden).		ja
Verkauf von: Eigenpräparaten (nach ärztlichem Rezept oder nach pharmakopöischen Regeln zubereitet), wie z.B. Salben, Tinkturen, Cremen, Hustensäfte, Kräutertees usw.	In allen Gemeindeapotheken	Die Präparate sind sofort oder nach höchstens 60 Std. erhältlich (soweit die Apotheke über die notwendigen Inhaltsstoffe verfügt).		ja

Andere sozio-sanitären Dienste	Wo	Qualitätsstandard	Kosten	Ersatzleistung
Diagnosetests: Blutzucker, Triglyceride, Cholesterin	In folgenden Gemeinde-Apotheken: Reschenstraße, Horazstraße, Neubruchweg; St. Gertraud (nur Blutzucker), Firmian (nur Blutzucker) durch Fachpersonal	Die Tests werden innerhalb von 15 Minuten durchgeführt (sofern das entsprechende Gerät betriebsfähig ist und nicht bereits verwendet wird).	Kostenpflichtig: 5,00 € Blutzucker, 15,00 € für jeden anderen Test, 28,00 € Blutfettwerte und Langzeitblutzucker zusammen	ja
Hauttyp- und Haaranalyse, Sonnempfindlichkeit und Melanintest	In allen Gemeindeapotheken	Durchführung auf Vormerkung. Die Tests werden innerhalb von 15 Minuten durchgeführt. Das Apothekenpersonal steht für Beratungen und Erklärungen in Bezug auf die Ergebnisse zur Verfügung.	Einzeltests: 10,00 € kostenlos bei spezifischen Veranstaltungen	nein
Body-Mass-Index-Analyse	Gemeindeapotheke Neubruchweg	Durchführung auf Vormerkung. Das Apothekenpersonal steht für Beratungen und Erklärungen in Bezug auf die Ergebnisse zur Verfügung.	Einzeltests: 35,00€	nein
Blutdruckmessung	In allen Gemeindeapotheken	Die Messung wird innerhalb von 15 Minuten durchgeführt (soweit das entsprechende Gerät nicht schon besetzt ist). Das Apothekenpersonal steht für Beratungen und Erklärungen in Bezug auf die Ergebnisse zur Verfügung.	kostenpflichtig: 1,50 € (kostenlos nur für schwangere Frauen)	ja

Präventionsarbeit und Gesundheitserziehung	Wo	Qualitätsstandard	Kosten	Ersatzleistung
Kostenlose Verteilung von Broschüren und Informationsmaterial	In allen Gemeindeapotheken	Das Material liegt in den Apotheken zur Mitnahme vor (während der Öffnungszeiten).	kostenlos	nein
Individuelle Beratung betreffend die korrekte Einnahme von Pharmaka (insbesondere für SeniorInnen)	In allen Gemeindeapotheken	Im Rahmen der Beratung innerhalb von 30 Minuten	kostenlos	ja
Beratung und Beihilfe in Bezug auf Sanitätsprodukte und Heilbehelfe für SeniorInnen und chronisch Kranke	In allen Gemeindeapotheken	Auskünfte bezüglich des Anrechts auf monatliche Lieferung von Windeln, Verbandsmaterial und Heilbehelfen für Diabetiker werden erteilt.	kostenlos	nein
Beratung in Bezug auf die Einnahme, Aufbewahrung und Entsorgung von Arzneimitteln	In allen Gemeindeapotheken	Auskünfte über die Einnahme, Aufbewahrung und Entsorgung von Arzneimitteln werden innerhalb von 15 Minuten ab Anfrage gegeben.	kostenlos	ja

Präventionsarbeit und Gesundheitserziehung	Wo	Qualitätsstandard	Kosten	Ersatz- leistung
Turnus- apo- theken (Tag- und Nachtdienst)	In allen Gemeinde- apotheken	Die Turnusse werden jährlich von der Autonomen Provinz Bozen festgelegt. Der Turnuskalender ist in jeder Apotheke erhältlich. Die Turnus-apotheken sind täglich an den Infotafeln vor den Apotheken und auf der Internetseite der Landesverwaltung aufgelistet.	Für den Nachtdienst (von 20 bis 8.30 Uhr) ist ein fixen Zuschlag von 7.50 € vorgesehen	nein

Ersatzleistungen

Sollten die KundInnen feststellen, dass einer der vorgegebenen Qualitätsstandards nicht eingehalten wird, können sie eine Beschwerde einreichen (s. Punkt 7.1) und nach Wahl eine der folgenden Ersatzleistungen beantragen:

3 Cholesterinmessungen, oder **3** Blutzuckermessungen, oder
3 Triglyceridenmessung, oder **1** Cholesterin-, Blutzucker- oder
Triglyceridenmessung, oder **5** Blutdruckmessungen.

6. ANGEBOTE UND VERKAUFSAKTIONEN

Um den Familien und KundInnen entgegenzukommen, organisieren die Gemeindeapotheken im Laufe des Jahres einige **Verkaufsaktionen**, bei denen eine Reihe von Produkten zur Bekämpfung von saisonal bedingten Krankheiten zu Rabattpreisen angeboten werden. Es werden zudem Spartage organisiert, an denen Preisreduzierungen auf Produkten sowie kostenlose Dienste angeboten werden.

Die Inhaber der **Vorteilskarte Family Card +** bekommen 20% Preisnachlass auf alle nichtmedizinischen Produkte (ausgenommen Milch).



Während des Jahres werden auch andere, zusätzliche Sparinitiativen ins Leben gerufen.

7. EIN OFFENES OHR FÜR DIE KUNDSCHAFT

Für die Gemeindeapotheken ist die Meinung der KundInnen von vorrangiger Bedeutung.

Um die Qualität der angebotenen Dienste ständig zu verbessern und um den Meinungs- und Erfahrungsaustausch mit unseren KundInnen zu fördern greifen wir auf folgende Mittel zurück:

- a) Analyse der eingegangenen Hinweise und Bemerkungen;
- b) Überprüfung der Einhaltung der in der Dienstcharta enthaltenen Verpflichtungen.

7.1 Vorschläge und Beschwerden

Die Dienstnutzerinnen und -nutzer können Vorschläge und Anregungen einreichen, die zur Verbesserung der von Gemeindeapotheken angebotenen Dienstleistungen beitragen können. Sie können außerdem Beschwerden betreffend Missstände oder Störungen der angebotenen Dienste bzw. die Nichteinhaltung der von der Dienstcharta vorgesehenen Qualitätsstandards einreichen. Vorschläge, Anregungen und Beschwerden können online über die Plattform [StadtSensor](#) übermittelt, die auf der Webseite der Gemeinde www.gemeinde.bozen.it abrufbar ist. Die Antwort erfolgt durchschnittlich innerhalb von 15 Arbeitstagen, es sei denn es besteht ein besonderer Ermittlungsbedarf, der mehr Zeit erfordert. In diesem Fall wird eine neue Frist festgelegt. Anregungen, Vorschläge und Beschwerden können auch bei den [Bürgerzentren](#) und beim [Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit](#) im Erdgeschoss der Gemeinde in der Gumergasse 7 eingereicht werden.

7.2 Die zertifizierte Post

BürgerInnen, die über eine eigene zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC) verfügen, können davon Gebrauch machen, um mit der Gemeindeverwaltung zu kommunizieren. PEC-Briefe an die Gemeindeverwaltung müssen an folgende Adresse geschickt werden: "4.0.1@pec.bolzano.bozen.it". Von dort aus werden die Briefe an die entsprechenden Zielämter weitergeleitet.



7.2 Die Volksanwaltschaft

Die Aufgabe der **Volksanwaltschaft** besteht in der Vermittlung bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen. Die Volksanwaltschaft setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern ein; sie prüft ihre Beschwerden und bietet ihnen Beratung an. Um diesem Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig.

Auch die KundInnen der Gemeindeapotheken können sich unter folgenden Adressen direkt oder schriftlich an die **Volksanwaltschaft** wenden.

Cavourstraße 23/c • 39100 Bozen

Tel.: 0471 301 155 • Fax 0471 981 229

E-mail: post@volksanwaltschaft.bz.it

Webseite: www.volksanwaltschaft-bz.org/de

Dienstzeiten:

Montag bis Donnerstag, 9.00 - 12.00 Uhr und 15.00 - 16.30 Uhr.

Freitag, 9.00 - 12.00 Uhr



Zeichnung der Kinder
des Kindergartens "Sonnenblumen"