

Die Volksanwältin
La Difensora civica
La Defensuria popolare



Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Provincia
autonoma
di Bolzano
Alto Adige

Provincia
autonoma
de Bulsan-
Südtirol



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassende Bemerkungen	1
---	---

Allgemeines

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise.....	5
Art der Kontaktaufnahme.....	5
Inanspruchnahme nach Bezirken	6
Ergebnis der Akten.....	6
Sprechstunden.....	7
Team und Büro.....	8
Statistische Übersicht.....	9

Schwerpunkte in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung

Die Landesverwaltung.....	16
Das Institut für den sozialen Wohnbau.....	25
Die Sanitätsbetriebe	25
Die Gemeinden.....	29
Der Staat und die peripheren Verwaltungen.....	38

Verschiedenes

Institutionelle Kontakte	38
Öffentlichkeitsarbeit.....	43

Anhang

1	Kurzbeschreibungen der Akten	45
2	Die Gemeinden mit Vereinbarung.....	74
3	Die Außenstellen und Sprechstunden	77
4	Der Tätigkeitsbericht an das Parlament.....	78
5	Die nationale Konferenz der Regionalen Volksanwälte.....	82
6	Das Europäische Ombudsmann- Institut	84
7	Das Landesgesetz Nr. 14 von 1996.....	85
8	Das Amtsverständnis der Volksanwältin und ihres Teams.....	88
9	Das Team der Volksanwältin	89
10	Der neue Internetauftritt.....	90
11	Ein Fall für die Volksanwaltschaft	91

Z u s a m m e n f a s s e n d e B e m e r k u n g e n

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,
sehr geehrte Abgeordnete des Südtiroler Landtages!

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 14 von 1996 hat die Volksanwältin dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2006 nach.

In meinem dritten Amtsjahr habe ich neben der institutionellen Arbeit viel Zeit und Energie aufgewendet, das **Vertrauen der Gemeinden** zu gewinnen, welche bisher die Intervention der Volksanwaltschaft eher als Einmischung und weniger als Unterstützung gesehen haben. Da im Berichtsjahr die Novellierung der Gemeindegesetzungen anstand, war das für jene Gemeinden, die noch keine Konvention mit der Volksanwaltschaft hatten, eine Gelegenheit, die Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft durch eine Vereinbarung zu institutionalisieren.

In persönlichen Gesprächen habe ich mich bemüht, Bürgermeister, Gemeindegemeinschaften und Gemeinderäte zu überzeugen, dass die Volksanwaltschaft als unabhängige, überparteiliche Rechtsschutzeinrichtung im Interesse der Bürger und letztendlich auch im Interesse der Gemeindeverwaltung handelt. In vielen Vorträgen und Diskussionen vor Ort habe ich die Gemeinderäte auf den Sinn und die Vorteile der Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft hingewiesen.

Es ist im Berichtsjahr gelungen **mit 36 Gemeinden eine Konvention** abzuschließen, in der die Landesvolksanwaltschaft auch als Gemeindevolksanwaltschaft anerkannt wird. Damit haben sich nun 95 von 116 Südtiroler Gemeinden durch ein Abkommen zur aktiven Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft verpflichtet.

Die **2.700 neuen Fälle**, die steigende Zahl der Bürger, die vorsprechen, und das Ergebnis der erledigten Akten – **74% konnten zur Zufriedenheit der Bürger erledigt** werden – zeigen, dass die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen

Verwaltung zu verbessern. Ich konnte mit Freude feststellen, dass die Einrichtung der Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung hohe Anerkennung genießt und bei Behörden und anderen öffentlichen Stellen auf breite Akzeptanz stößt.

Im Berichtsjahr betrafen ca. **40% der Akten Beschwerden über die Gemeindeverwaltungen** und ca. 20% die Landesverwaltung. Vor 10 Jahren war es umgekehrt: Damals betrafen 40% der Beschwerden Landesverwaltung. Auch diese Entwicklung zeigt, dass die Volksanwaltschaft für die Bürgerinnen und Bürger in den Gemeinden immer wichtiger wird.

Durch eine **angemessene Öffentlichkeitsarbeit** ist es auch gelungen, die Bekanntheit der Volksanwaltschaft zu steigern: die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin Bescheid wissen.

Zwei Projekte in diesem Bereich konnten im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen werden:

Ein neuer bürgernahe Internetauftritt und die Möglichkeit einer Online-Beschwerde:

Die Bürger und Bürgerinnen können ihre Anliegen auf einem Internetformular auf der Homepage www.volksanwaltschaft.bz.it vorbringen. Die von den Informatikern des Landtags neu gestalteten Seiten – mit neuer Aufmachung und benutzerfreundlicher Menüführung – enthalten nun alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams. In einfachen Worten wird erklärt, in welchen Fällen die Volksanwaltschaft helfen kann (und in welchen nicht), wie sich die Bürger an sie wenden können und wo und wann sie gerade Sprechstunden abhält.

Die Veröffentlichung konkreter Fälle, die Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft geben sollen:

Die Tageszeitung "Dolomiten" veröffentlicht an jedem zweiten und vierten Samstag im Monat die Rubrik "Ein Fall für die Volksanwaltschaft". Die Leserinnen und Leser können ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten und meine Mitarbeiterinnen und ich gehen dann jeweils – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessanten Fall ein.

Die Gründe dafür, dass sich die Menschen in der öffentlichen Verwaltung nicht zu Recht finden und sich schwer tun, zu ihrem Recht zu kommen sind meiner Meinung nach die immer noch steigende Flut an rechtlichen Bestimmungen, die notwendigen Sparmaßnahmen der öffentlichen Verwaltung und das **Anwachsen von Bevölkerungsgruppen, die sich in unserer Leistungsgesellschaft schwer integrieren können.**

Immer mehr **sozial schwache Bürgerinnen und Bürger** suchen in der Volksanwaltschaft eine kompetente Betreuung ihrer spezifischen Anliegen. Im Zusammenhang mit der fortschreitenden Zuwanderung von Bürgern aus Nicht-EU-Ländern ist festzustellen, dass gar einige einheimische Bürger ihre Ängste und Sorgen durch die pauschalisierte Anklage, die „Ausländer“ würden „alles bekommen“ und „Einheimische“ würden „nichts erhalten“ äußerten. Auch wenn die Bürgerinnen und Bürger nachgewiesenerweise nicht im Besitz der Voraussetzungen für die Zuerkennung gewisser Leistungen waren, richtete sich der Unmut der Bürger nicht gegen die Verteilungsmodi als solche – Einkommensschwellen, Berechnungsarten und dergleichen mehr –, sondern offen gegen die Tatsache, dass ausländische Bürger mit öffentlichen Geldern unterstützt werden.

In diesem Zusammenhang soll allerdings auch erwähnt werden, dass einige Bürger aus Nicht-EU-Ländern hinter jeder behördlichen Auflage eine Schikane vermuteten, die sie nur deshalb trifft, weil sie Ausländer sind. Wenn ein Zusammenleben in gegenseitigem Respekt zwischen den einheimischen und den ausländischen Bürger gelingen soll, muss hier noch viel Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit geleistet werden.

Was die **alten und pflegebedürftigen Menschen** im Land anbelangt, gingen im Berichtsjahr in der Volksanwaltschaft vermehrt Anfragen und Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern ein, die um das Thema der Pflegesicherung kreisten.

Die in den Sprechstunden vorgebrachten Anliegen lassen alle einen Hintergrund bedrohlich empfundener Veränderungen in unserer Gesellschaft erkennen: Die enorme Zunahme alter Menschen, die Zunahme schwerer Gesundheitsprobleme im Alter, die für die Übernahme von Pflegebelastungen immer weniger geeigneten Familienverhältnisse, die ständig steigen-

den Gesamtkosten für professionelle Pflegeleistungen und nicht zuletzt die immer geringeren Renteneinkommen verbunden mit einem schleichenden Aufbrauchen von Ersparnissen.

„Es gibt zu wenig Heimplätze“, „wir müssen zu lange warten“, „wir müssen zu viel zahlen“, „die Berechnungen sind ungerecht“, diese Beschwerden spiegeln den Grundtenor der Verwandten wider, die ein pflegebedürftiges Familienmitglied haben.

Die Bürgerinnen und Bürger werden mit der Pflegerealität oft allein gelassen, Information und Beratung fehlen. Die Anfragen zeigen aber auch, dass die Betroffenen allzu oft der Meinung sind, dass die Kosten der Sozialdienste oder Pflegedienste viel zu hoch seien und die öffentliche Hand viel mehr beisteuern müsse. Hinter solchen Erwartungen steckt oft viel Unkenntnis darüber, wie viel die in Anspruch genommene Dienstleistung (z.B. eine Hauspflegestunde, oder ein Altersheimplatz) tatsächlich kostet und wie viel die öffentliche Hand schon abdeckt, nur damit der zu bezahlende Tarif tief gehalten werden kann.

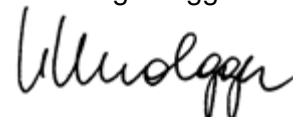
In diesem Feld von Erwartungen, Vorwürfen und Transparenzmangel ist es dringend notwendig, das System der Pflegesicherung neu zu gestalten. Die Erfahrungen aus den Bürgerkontakten raten zu einer möglichst schnellen Verabschiedung eines neuen Pflegesicherungsgesetzes, welches einerseits die Materie klar regeln und andererseits in den Bürgerinnen und Bürgern keine übertriebenen Erwartungen wecken sollte.

Die Tätigkeit der Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch deshalb erfolgreich sein, weil sie von vielen Seiten unterstützt wurde. Mein Dank gilt allen Einrichtungen und Personen, die mit uns im vergangenen Jahr zusammengearbeitet haben und dabei stets Entgegenkommen gezeigt haben; stellvertretend richte ich den Dank an den Präsidenten und die Vizepräsidentin des Landtages und den Landeshauptmann.

Vor allem möchte ich mich bei meinem Team bedanken, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären. Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit der Volksanwaltschaft stehe ich Ihnen mit meinen Mitarbeiterinnen gerne zur Verfügung.

Bozen, 31. März 2007

Dr. Burgi Volgger



Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Im Berichtsjahr 2006 haben mehr als 2.700 Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Wir haben 2.704 neue Fälle registriert. Es wurden 835 Akten angelegt und 1.896 Fälle informell und ohne Aktenanlage erledigt.

Akten werden angelegt, wenn sich die Bürger schriftlich an uns wenden oder bei etwas schwierigeren Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist. Insgesamt wurden im Berichtsjahr von der Volksanwaltschaft 1.028 Akten bearbeitet. Diese Zahl ergibt sich aus den neuen Akten des Berichtsjahres und den offenen Akten aus dem Vorjahr.

Die informell erledigten Fälle sind **Beratungen**, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Die langfristige Entwicklung zeigt deutlich die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft. Die Akten machen ein Drittel und die Beratungen zwei Drittel unserer Tätigkeit aus.

Art der Kontaktaufnahme

In welcher Form nahmen die Bürgerinnen und Bürger mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf? In der Hälfte aller Fälle brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen im Erstkontakt telefonisch vor, und ca. 10% legten ihre Beschwerde schriftlich dar. Fast 40% der

Beschwerdeführer bevorzugen das persönliche Gespräch. Die persönlichen Vorsprachen stiegen im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 10% und zeigen, dass die Sprechstunden gut besucht sind und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist.

Inanspruchnahme nach Bezirken

Auch im Jahr 2006 wurden die Fälle nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger in den verschiedenen Bezirken erfasst. In den Bezirken Bozen und Eisacktal haben sich mehr als 7 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt. Im Mittelfeld liegen die Bezirke Pustertal und Burggrafenamt mit ca. 5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 3 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft in den Bezirken Überetsch-Unterland, Salten-Schlern und Wipptal zu verzeichnen. **Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr 5 Bürger mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft.**

Ergebnis der Akten

Im Berichtsjahr wurde über das **Ergebnis der bearbeiteten Akten und die Zufriedenheit der Bürger** eine genauere Untersuchung durchgeführt. Zum Großteil äußerten die Bürger ihre Zufriedenheit über die Auskünfte und das Vorgehen der Volksanwaltschaft.

74% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer erledigt werden.

Davon handelte die Behörde in 36% der Fälle rechtmäßig und korrekt und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden: dieses Ergebnis zeigt, dass die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. *In 38% der Fälle handelte die Verwaltung ursprünglich nicht rechtmäßig und akzeptierte schlussendlich den Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft.*

16% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. *Davon beharrten die Behörden in 5% der Fälle auf ihrem*

rechtlich zweifelhaften Standpunkt oder nutzten ihren Ermessensspielraum nicht zur Zufriedenheit des Bürgers: Das waren auch die Fälle, in denen wir eine formelle Empfehlung ausgesprochen haben. In den restlichen 11% arbeitet die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren - unverständlicherweise für uns - nicht zufrieden zu stellen.

In einigen dieser Fälle war es auch nicht möglich, den Bürgern verständlich zu machen, dass die Volksanwaltschaft kein „öffentlicher Rechtsanwalt“ des Bürgers ist. Dies führte dann dazu, dass die Ansicht der Volksanwaltschaft, dass die Behörden im jeweiligen Fall korrekt gearbeitet hätten und dass deshalb kein Anlass für eine weitere Verfolgung der Angelegenheit bestünde, nicht geteilt wurde, und der Unmut der betreffenden Bürger bestehen blieb.

10% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

Sprechstunden

Das persönliche Sprechstundengespräch, wo die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Sprechstunden fanden täglich im Büro der Volksanwaltschaft in Bozen statt. Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an 130 Halbtagen in regelmäßigen Abständen Sprechstunden in den **Außenstellen** statt: in Bruneck waren es 31 Halbtage, in Brixen 28, in Sterzing 6, in Meran 29, in Schlanders 11, in den ladinischen Tälern 12 und in Neumarkt 6 Halbtage.

Angesichts der knappen Personalausstattung wurde schon im Vorjahr versucht, die Sprechstage in den Außenstellen zu optimieren und rationeller zu gestalten. **Es wurde die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt, die zwar erwünscht, aber nicht obligatorisch ist.** Das erlaubt uns, die Sprechstunden besser zu planen. Zu betonen ist, dass im jeweiligen Sprechstundenkalender immer Freiräume für Bürgerinnen und Bürger ohne Vormerkung eingeplant werden. Alle Bürgerinnen und Bürger, die in eine Außensprechstunde kommen, werden angehört. Ohne Vormerkung ist allerdings hin und wieder mit längeren Wartezeiten zu rechnen. Die steigende Zahl der Vorsprachen in den Sprechstunden zeigt, dass die Möglichkeit einer Vormerkung von der Bevölkerung sehr gut angenommen wird. (Sprechstunden siehe Anhang 3).

Team und Büro

Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Teams keine Änderungen: Der Stellenplan des Landtags sieht für die Unterstützung der Volksanwältin **4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich** vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet Teilzeit) besetzt sind.

Viele Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit ihren Anliegen zuerst telefonisch an das Büro der Volksanwältin. Deshalb kommt bei der Bewältigung der tagtäglichen Arbeit dem Sekretariat eine Schlüsselstellung zu. Es unterstützt nicht nur die Sachbearbeiter in den anhängigen Fällen, sondern ist für viele Vorsprechende auch erster Ansprechpartner.

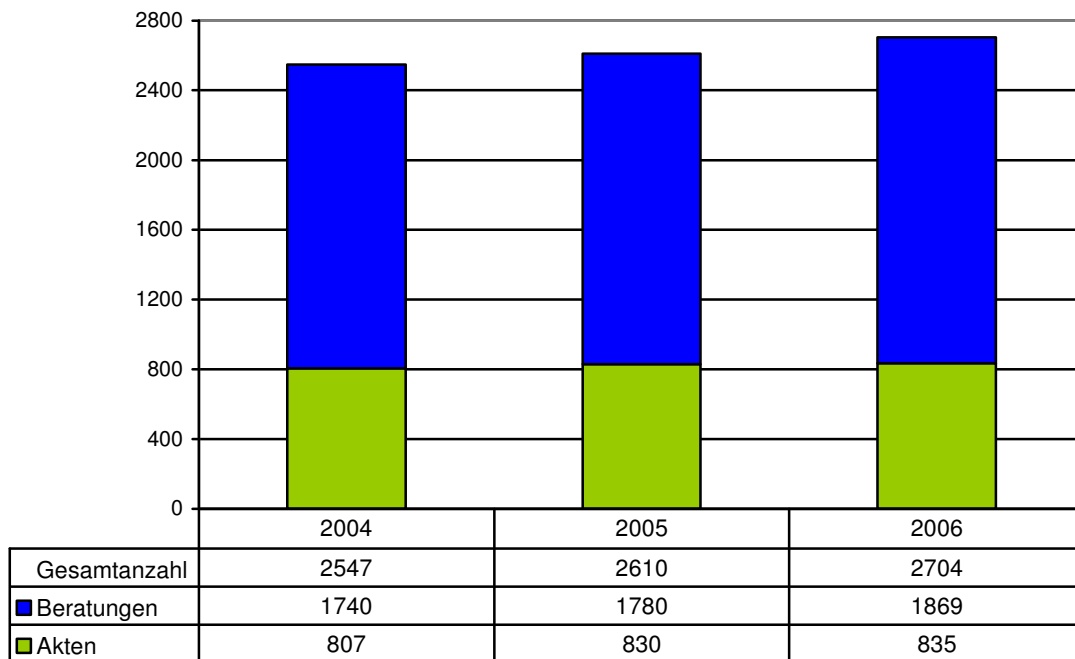
Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin, und die Strategie und Vorgangsweise werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt (siehe auch Anhang 8 und Anhang 9).

Auch die räumliche Situation und Ausstattung der Büros der Volksanwaltschaft haben sich im Berichtsjahr nicht geändert.

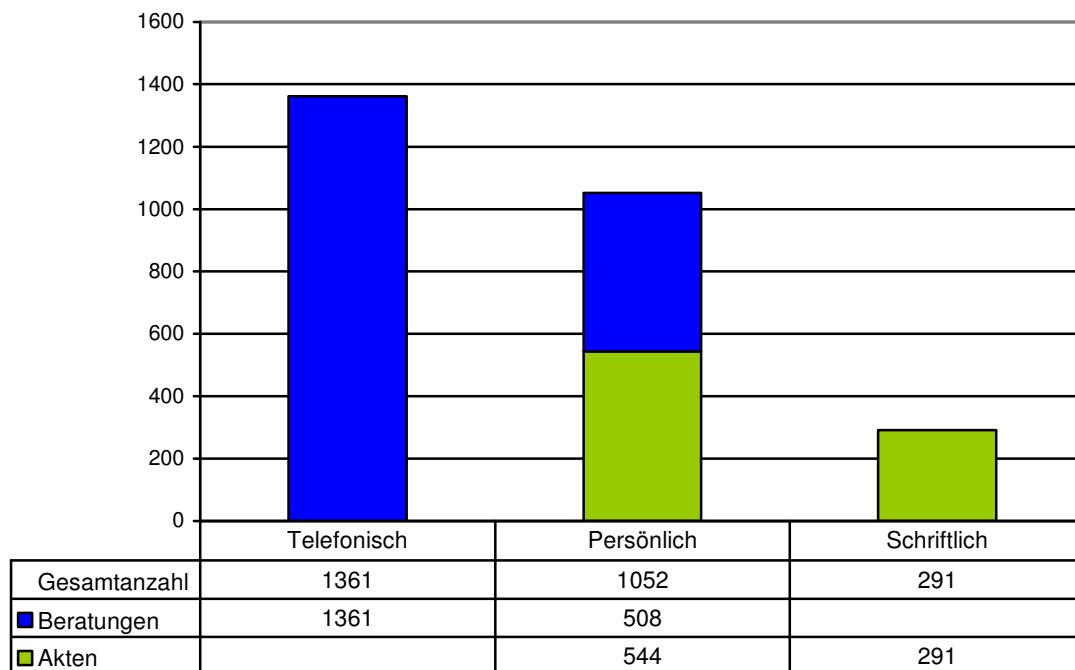
Die Büros befinden sich in Bozen im Laubenhaus Nr. 22 im 3. Stock. Sie sind abseits von allen Amtsgebäuden und gleichzeitig zentral gelegen und für die Bürgerinnen und Bürger leicht erreichbar. Eine Laubenwohnung hat Vor- und Nachteile. Der Vorteil sind die schönen alten Räume, ein Nachteil ist allerdings, dass fünf der sieben Räume ineinander übergehen und somit der Organisationsablauf erschwert wird. Der größte Nachteil aber ist, dass die Büros nicht behindertengerecht sind.

Sehr gut ausgestattet ist die Volksanwaltschaft im EDV Bereich. Das Gestac Programm ist ein Aktenbearbeitungsprogramm für Rechtsanwaltskanzleien und ermöglicht eine effiziente und übersichtliche Bearbeitung der Akten.

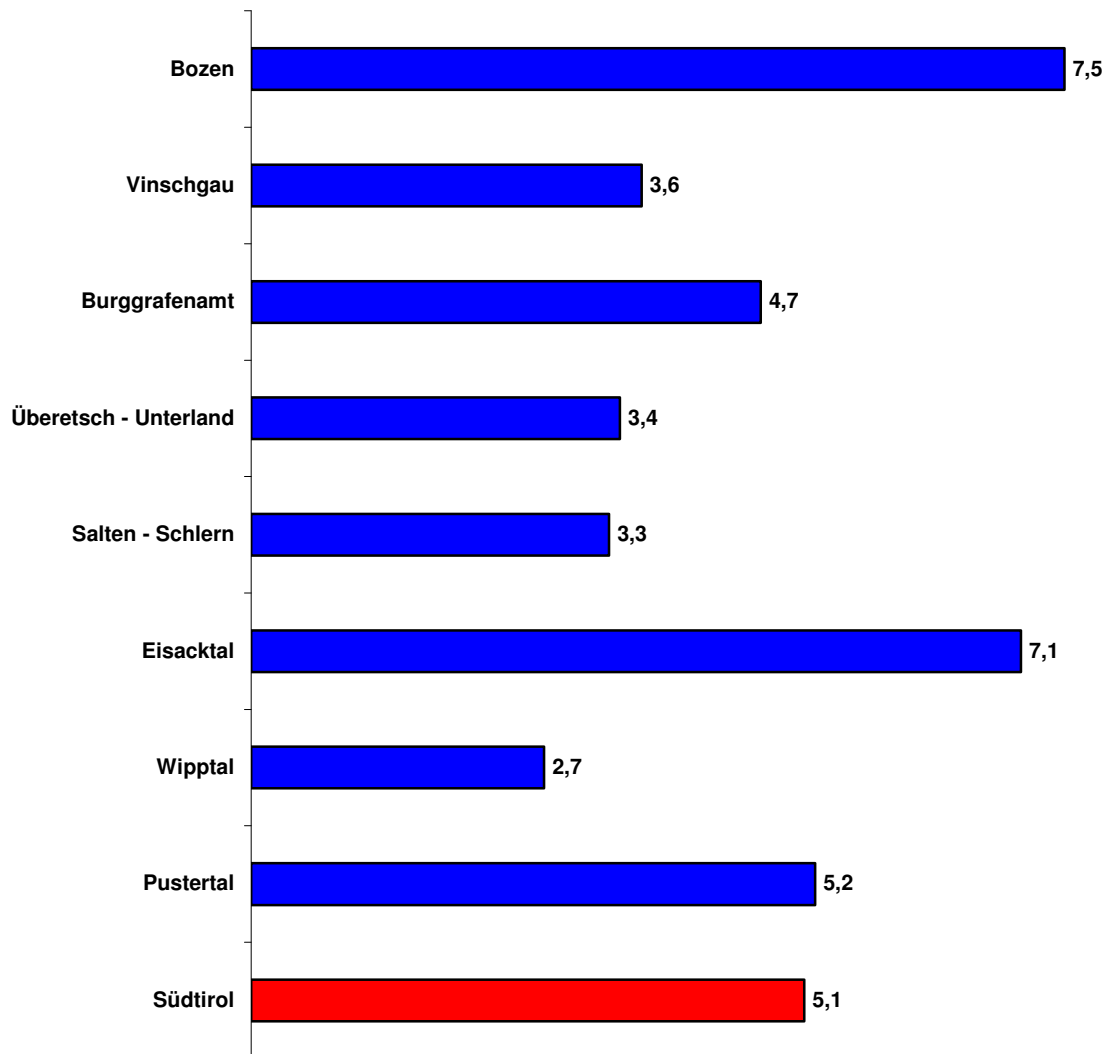
Die neuen Fälle im Vergleich



Darstellung nach Art der Kontaktaufnahme

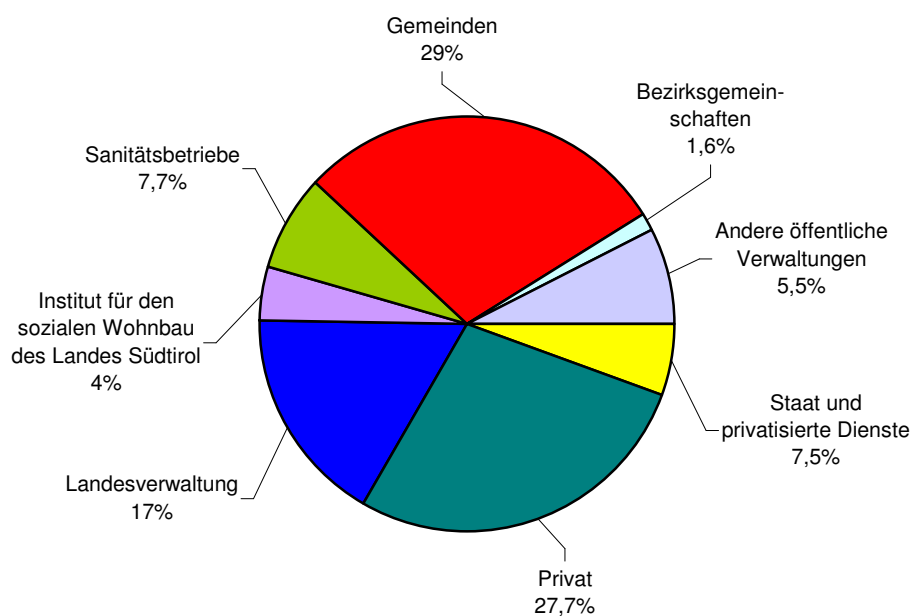


Inanspruchnahme im Verhältnis zur Einwohnerzahl aufgeteilt nach Bezirken (in Promille)



Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl er-sichtlich. Ca. 0,51 % (= 5,1 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

Aufteilung der Akten und Beratungen 2006 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

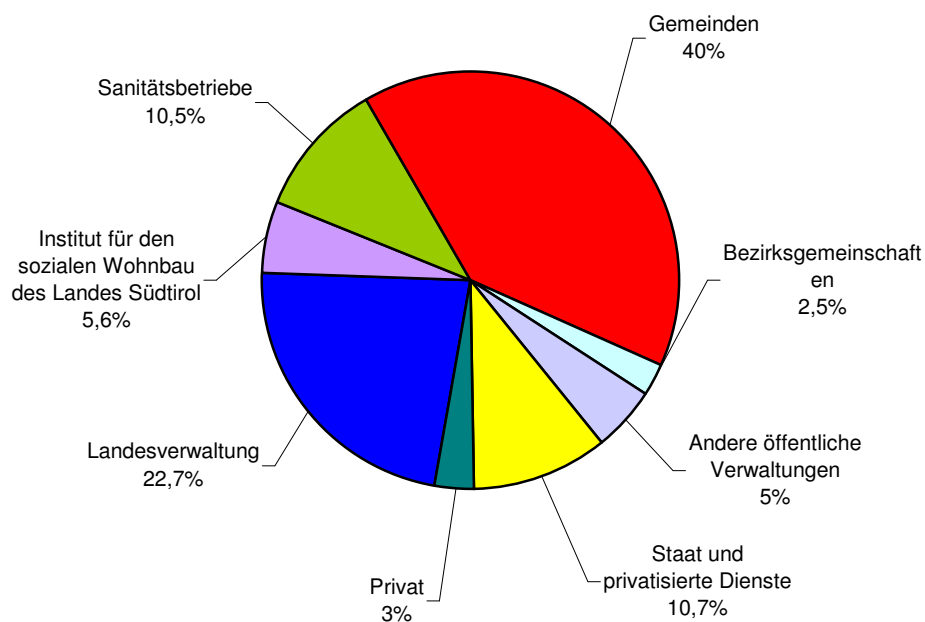


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

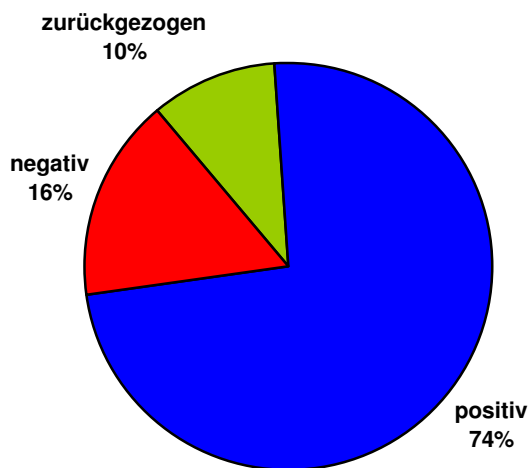
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Aufteilung der Akten 2006 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

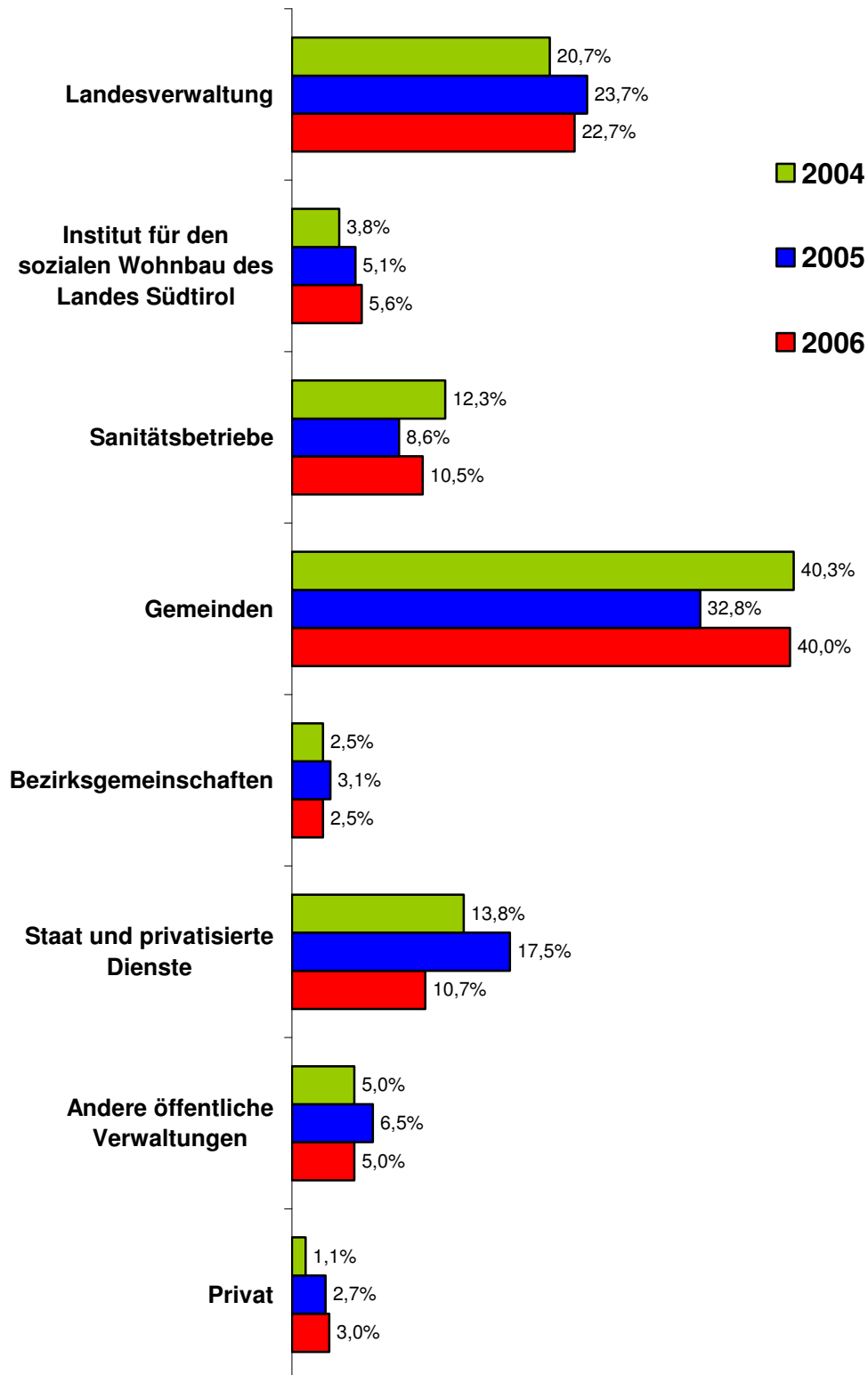


Ergebnis der erledigten Akten 2006



Eine Akte wird als positiv abgeschlossen bezeichnet, wenn die Vorstellungen der Bürgerin oder des Bürgers berücksichtigt werden konnten, wenn ein Kompromiss erzielt werden konnte, aber auch wenn die eingennommene Haltung der Verwaltung korrekt war und der Bürger in einem Gespräch von der korrekten Haltung überzeugt werden konnte.

Entwicklung der Akten, aufgeteilt auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung, in den letzten 3 Jahren



Übersicht Anzahl der Akten 2006 nach Zuständigkeit

Landesverwaltung	2004	2005	2006
Generaldirektion	9	6	7
Abt. 01 - Präsidium	2	1	1
Abt. 02 - Zentrale Dienste	4	1	1
Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes	3	2	2
Abt. 04 - Personal	19	24	19
Abt. 05 - Finanzen und Haushalt	6	8	13
Abt. 06 - Vermögensverwaltung	4	5	1
Abt. 07 - Örtliche Körperschaften	-	-	1
Abt. 08 - Landesinstitut für Statistiken (Astat)	1	-	-
Abt. 10 - Tiefbau	2	3	1
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	2	1	3
Abt. 12 - Strassendienst	4	2	5
Abt. 13 - Denkmalpflege	1	-	1
Abt. 15 - Italienische Kultur	1	-	-
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	9	13	14
Abt. 17 - Italienisches Schulamt	2	2	3
Abt. 18 - Ladinisches Schulamt	-	1	-
Abt. 19 - Arbeit	2	11	5
Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung	4	3	2
Abt. 21 - Italienische Berufsbildung	3	-	1
Abt. 23 - Gesundheitswesen	10	12	7
Abt. 24 - Sozialwesen	8	11	16
Abt. 25 - Wohnungsbau	18	18	12
Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz	4	3	-
Abt. 27 - Raumordnung	1	-	1
Abt. 28 - Natur und Landschaft	3	5	3
Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz	8	9	8
Abt. 30 - Wasserschutzbauten	6	-	4
Abt. 31 - Landwirtschaft	6	7	2
Abt. 32 - Forstwirtschaft	7	6	5
Abt. 33 - Land- forstwirtschaftliches Versuchswesen	-	1	-
Abt. 34 - Industrie	2	-	1
Abt. 35 - Handwerk	3	2	2
Abt. 36 - Tourismus, Handel und Dienstleistungen	1	1	-
Abt. 37 - Wasser und Energie	5	7	5
Abt. 38 - Verkehr- und Transportwesen	2	10	12
Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten	-	-	1
Abt. 40 - Schulfürsorge und Berufsberatung	5	9	7
Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	-	13	9
Landesverwaltung gesamt	167	197	175

	2004	2005	2006
Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	31	42	44
Sanitätsbetriebe gesamt	99	71	86
- Allgemeine Patientenbeschwerden	70	42	61
- Vermutete Behandlungsfehler	20	29	25
Gemeinden gesamt	325	273	323
- Stadtgemeinde Bozen	74	71	54
- Stadtgemeinde Bruneck	11	7	8
- Stadtgemeinde Meran	15	16	14
- Stadtgemeinde Brixen	16	15	14
Bezirksgemeinschaften	20	26	20
Andere öffentliche Verwaltungen			
Selbstverwaltungen Sonderbetriebe Verschiedenes	46	53	46
Staat und privatisierte Dienste	111	146	90

Die Landesverwaltung

Die Ämter der Landesverwaltung geben ohne Zögern telefonische Auskunft, sind im Allgemeinen offen für konstruktive und unbürokratische Lösungen und nutzen ihren Ermessensspielraum im Sinne des Bürgers. Bis auf wenige Ausnahmen beantworten sie unsere schriftlichen Anfragen in angemessener Zeit.

Sollte ein Amt im Einzelfall aus besonderen Gründen die erbetenen Stellungnahmen nicht in angemessener Zeit abgeben können, ersuchen wir weiterhin, dass dies in einer Zwischennachricht mitgeteilt wird, damit der Bürger verständigt werden kann.

Die Beschwerden und Anfragen der Bürger spiegeln wie in den vergangenen Jahren Ängste und Sorgen in Bezug auf die Grundbedürfnisse wider: **Arbeit, Wohnen und Gesundheit**. Deshalb wird die Zuständigkeit bestimmter Abteilungen von den Bürgern als lebenswichtig angesehen, während andere Abteilungen, wie zB die Abteilung Land- und Forstwirtschaftliches Versuchswesen, fast ausschließlich internen Charakter haben.

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Personal** ist gemäß einer Abmachung zwischen dem Abteilungsleiter und der Volksanwältin für alle Interventionen der Volksanwaltschaft eine einzige, kompetente Ansprechpartnerin zuständig. Die Zusammenarbeit mit ihr hat sich bewährt: In vielen Fällen konnte die Angelegenheit schnell und unbürokratisch, per Telefon oder per E-Mail abgeklärt werden. Bei den Beschwerden ging es hauptsächlich um Einwände und Rekurse gegen die Position in der Rangordnung, um Disziplinarverfahren und um die Auszahlung der Abfertigung.

Der Abteilungsleiter der **Abteilung Arbeit** hat im Berichtsjahr die Anregungen der Volksanwaltschaft aufgegriffen und eine neue Informationsbroschüre zur Arbeitsvermittlung veröffentlicht. Er organisierte ein Treffen

zwischen seinen engsten Mitarbeitern und den Mitarbeiterinnen der Volksanwaltschaft. Das persönliche Kennenlernen erleichterte die informelle Zusammenarbeit und hatte zur Folge, dass der Großteil der Beschwerden mit einem Beratungsgespräch gelöst werden konnte.

In einem Fall war die Zusammenarbeit mit dem Amt für Arbeitssicherheit besonders wichtig: Anhand der spärlich zur Verfügung stehenden Unterlagen konnte der genaue Hergang des Geschehens rekonstruiert werden, welcher als Ausgangspunkt für die juristische Aufarbeitung des folgenden Falles diente.

Akte Nr. 54/2006

Sachverhalt

Ein Bürger wandte sich an die Volksanwaltschaft, nachdem er von einem Amt zum nächsten weiter verwiesen worden war. Er beklagte, von seinem Arbeitgeber, der anschließend Konkurs angemeldet hat, unrechtmäßig entlassen worden zu sein, und das habe nun angeblich zur Folge, dass er nicht in die Mobilitätsliste aufgenommen werden könne.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft und Abklärung des Sachverhaltes

In diesem Fall war es besonders aufwändig, den Sachverhalt zu rekonstruieren. Die Volksanwaltschaft fungierte in diesem Zusammenhang als Koordinator zwischen den einzelnen Ämtern und Behörden, und das „Puzzle“ konnte daraufhin zusammengesetzt werden.

Nach Einsicht in die Akten, inbegriffen die Gerichtsakten samt Urteil, konnte festgehalten werden, dass der Bürger tatsächlich einer unrechtmäßigen Entlassung zum Opfer gefallen ist. Dem Urteil konnte das Recht auf Wiedereinsetzung entnommen werden. Dieser folgte jedoch ein Verzicht gegen Entgelt von Seiten des Bürgers, wodurch eine Eintragung in die Mobilitätsliste verhindert wurde.

Durch den Verzicht auf die Wiedereinsetzung scheint der Bürger nicht in der Konkursmasse auf. Die Ausbezahlung der Entschädigung durch das Nationale Fürsorgeinstitut im Falle eines Konkurses erfolgt ausschließlich auf der Grundlage der Mobilitätslisten, welche von der Arbeitsservicestelle des Landes erstellt werden. Die Aufnahme in die Mobilitätsliste wiederum erfolgt ausschließlich aufgrund von Kündigungen wegen Verkleinerung, Änderung oder Schließung des Betriebes (Art. 24 Gesetz vom 23.07.1991, Nr. 223).

Der Verzicht im konkreten Fall auf die Wiedereinsetzung ist rechtlich gesehen, einer freiwilligen Kündigung gleich zu setzen. Dies hat zur Folge, dass eine Eintragung in die Mobilitätsliste nicht mehr möglich ist.

Ergebnis

Die Aufarbeitung des Falles sowie die Rekonstruktion des genauen Herganges ermöglichten es schlussendlich der Volksanwaltschaft, dem Bürger in einem klärenden Gespräch, seine Situation zu erläutern und ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln, sei es in Bezug auf die Korrektheit der Vorgehensweise der Ämter, sei es über die „Endgültigkeit“ des Verfahrens. Die bereitwillige Zusammenarbeit der zuständigen Ämter ermöglichte einen relativ raschen und klaren Abschluss der Akte mit der Folge, dass es der Bürger nicht mehr für nötig hielt, seine Beschwerden und Forderungen weiterhin den Ämtern vorzubringen.

Was die **Abteilung Wohnungsbau** anbelangt, konnten sei es mit dem Amt für Wohnbauprogrammierung als auch mit dem Amt für Wohnbauförderung viele Fälle telefonisch geklärt werden. Es gab Bürger, welche sich mit der Beschwerde an uns wandten, über die Förderung unzureichend informiert worden zu sein und nun deshalb finanzielle Einbußen zu erleiden. Oft ist es aber auch so, dass die Bürger aufgrund der mündlichen Auskunft, dass alles in Ordnung sei, eine Wohnung kaufen, anstatt vorher die schriftliche Genehmigung des Förderungsansuchens abzuwarten. Sie sind sich nicht bewusst, dass die endgültige Überprüfung des Ansuchens erst mit der schriftlichen Mitteilung abgeschlossen ist.

Wie in den letzten Jahren wandten sich Empfänger einer Wohnbauförderung, die sich in finanziellen Schwierigkeiten befanden, an uns. Unser Eindruck ist, dass sich die Bürger nach wie vor zu sorglos zur Einhaltung der Sozialbindungen verpflichten und sich nicht ausreichend über die rechtlichen Folgen informieren.

Es häufen sich auch die Fälle, wo Bürger schon kurz nach dem Kauf der geförderten Wohnung eine Anfrage um **Veräußerung und Übertragung der Förderung auf eine dem Familienbedarf angemessene Wohnung** stellen. Es scheint so zu sein, dass gar einige Bürger, sobald sie die Voraussetzungen für eine Wohnbauförderung haben, die erstbeste Wohnung kaufen, welche flächenmäßig das Höchstmaß an Förderung erlaubt. Nachdem die Förderung gesichert ist, wird in Ruhe nach einer endgültigen Wohnung gesucht, auf welche die Förderung dann übertragen werden soll.

Im Bereich der **Abteilungen Gesundheitswesen und Sozialwesen** betreffen die Beschwerden die Rückerstattung von Kosten und Spesen für ärztliche Betreuung, Zulagen, Beiträge und andere finanzielle Unterstützungen. Das Amt für Senioren und Sozialsprengel erstellte für die Volksanwaltschaft

mehrmals Gutachten, wenn es um die Frage ging, ob bzw. in welcher Höhe die Gemeinde die Altersheimkosten einfordern konnte.

Das Verhältnis der Volksanwaltschaft mit dem **Amt für Luft und Lärm** hat sich wesentlich verbessert. Im Berichtsjahr reagierte das Amt auf unsere Anfragen schnell und zuverlässig, und die Angelegenheiten konnten somit zum Teil auch telefonisch geklärt werden.

Die **Abteilung Straßendienst**, insbesondere das **Verwaltungsamt für Straßen**, war im Berichtsjahr hauptsächlich mit rechtlicher Beratung gefordert: es ging dabei um Fälle, welche in die Zuständigkeit der Gemeinde fielen, wie z.B. um Gemeindestraßen. Das Amt ist aber auch im eigenen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft und den Bürgern in jeder Hinsicht entgegengekommen und hat wie im folgenden Fall alle im Rahmen des Gesetzes möglichen Lösungen in Betracht gezogen.

Akte Nr. 703/2005

Sachverhalt

Ein Bürger, der sein Wohnhaus zum Teil auf der Stützmauer einer Landesstraße errichtet hatte, wandte sich an die Volksanwaltschaft und beklagte Folgendes: Der Straßendienst verlange nun eine Eigenerklärung von ihm, welche das Amt von jeglicher Verantwortung für eventuelle Schäden am Haus entbindet, die in Zukunft durch die Sanierung der Straßenstützmauer auftreten könnten.

Die Begründung für diese Forderung sah der Straßendienst darin, dass der von der Straßenverkehrsordnung vorgesehene Abstand von 5 m zwischen der Landesstraße und dem Haus nicht eingehalten wurde.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft:

Die Volksanwaltschaft überprüfte als erstes, ob die Errichtung des Wohnhauses den einschlägigen urbanistischen Bestimmungen gemäß den Vorschriften des geltenden Landesraumordnungsgesetzes entsprach. Dies war der Fall, da die Baukonzession in Übereinstimmung mit dem Durchführungsplan erlassen worden war. Daher vertrat die Volksanwaltschaft die Ansicht, dass die Tatsache, dass der von der Straßenverkehrsordnung vorgesehene Abstand schlussendlich nicht eingehalten wurde, nicht dem Bürger angelastet werden konnte.

Ergebnis:

Der Straßendienst hat schlussendlich durch die Intervention der Volksanwaltschaft von der Forderung der Eigenerklärung abgesehen. Im Entwurf zum neuen Landesraumordnungsgesetz ist jedoch, auch aufgrund des beschriebenen Falles, im

Artikel 34 folgende Änderung vorgesehen: wenn Staats- und Landesstraßen von Änderungen des Durchführungsplanes betroffen sind, wird in Zukunft ein bindendes Gutachten der mit dem Schutz der Straßen betrauten Behörde notwendig sein.

Eine enge Zusammenarbeit war im Berichtsjahr mit der **Abteilung Forstwirtschaft** zu verzeichnen. In einem Fall hat die Volksanwaltschaft eine Aussprache mit den Konfliktparteien, einer Bürgerin und einem Förster, organisiert, an der auch der Direktor des **Amtes für Forstverwaltung** teilnahm. Die Angelegenheit konnte zur Zufriedenheit der Bürgerin geklärt werden.

Was die Abteilung **Finanzen und Haushalt** anbelangt, arbeitete die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr mehrmals mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim Amt für Abgaben angesiedelt ist.

Es kommt nicht selten vor, dass der ACI nach einigen Jahren beanstandet, dass die Kraftfahrzeugsteuer für ein bestimmtes Jahr nicht bezahlt wurde. Nach so langer Zeit finden die Bürgerinnen und Bürger den Zahlungsbeleg meist nicht mehr und beschweren sich dann bei der Volksanwaltschaft, dass sie erneut zur Kasse gebeten und auch noch Verzugszinsen und Strafen zahlen müssen. In einem konkreten Fall konnte das Amt für Abgaben die Zahlungsaufforderung aufheben, weil die Bürgerin die Zahlungsbestätigung gefunden hatte. In einem Fall überprüfte die Volksanwaltschaft, ob für jene Monate, wo ein Fahrzeug bereits aus dem öffentlichen Kraftfahrzeugregister ausgetragen war, eine Rückvergütung der Kraftfahrzeugsteuer geschuldet ist.

Dass die Mittlertätigkeit der Volksanwaltschaft tatsächlich langwierigen Gerichtsverfahren vorbeugen kann, zeigt folgender Fall.

Akte Nr. 492/2006

Sachverhalt

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, weil sie eine Zahlungsaufforderung von den Einzugsdiensten erhalten hatte. Der Frau wurde vorgeworfen, sie habe vor vielen Monaten gegen eine Bestimmung der Straßenverkehrsordnung verstoßen, wofür eigentlich nur eine sehr geringe Strafe vorgesehen ist. Durch die lange Untätigkeit der Bürgerin war die Strafe bis zum Schreiben der Einzugsdienste nun allerdings auf das 50-fache des ursprünglichen Betrages angestiegen! Die Bürgerin behauptete nun aber, von dieser Strafe nichts gewusst zu haben.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Eine Überprüfung der Sachlage hat ergeben, dass die Bürgerin tatsächlich erst vor kurzer Zeit Kenntnis von der Strafe erhalten hatte. Zwar waren bereits mehrere Schriftstücke an die Bürgerin versendet worden. Allerdings waren diese allesamt an die Adresse gerichtet, unter welcher die Bürgerin früher gewohnt hatte. Bereits einige Monate vor der besagten Übertretung war diese nämlich umgezogen. Im Meldeamt hatte sie ihren Wohnsitzwechsel auch ordnungsgemäß und rechtzeitig angegeben. Gleichzeitig hatte sie dort auch die notwendigen Verfügungen getroffen, damit das Meldeamt die Änderungen auch dem Kraftfahrzeugamt und dem öffentlichen Kraftfahrzeugregister mitteilte, wie vom Gesetz vorgesehen. Leider schien die neue Adresse der Bürgerin im Kraftfahrzeugregister noch nicht auf.

Die Straßenverkehrsordnung sieht allerdings vor, dass das Schriftstück u.a. dann als zugestellt gilt, wenn es an die Adresse gerichtet wird, welche im öffentlichen Kraftfahrzeugregister aufscheint. Auf diese Bestimmung hat die Gemeindepolizei, die die Übertretung festgestellt hat, auch verwiesen und sich zunächst geweigert, der Bürgerin entgegenzukommen. Die Volksanwaltschaft hat darauf hingewiesen, dass es nicht der Bürgerin angelastet werden kann, wenn die Verwaltung (in diesem Fall das öffentliche Kraftfahrzeugregister) langsam arbeitet. Wenn der Bürger seinen Meldepflichten ordnungsgemäß und pünktlich nachkommt, dann kann er nicht für die Ineffizienz der Verwaltung bestraft werden.

Ergebnis

Schlussendlich hat die Gemeindepolizei dies auch eingesehen, und die Bürgerin musste die hohe Strafe nicht bezahlen. Bezeichnenderweise erging nur wenige Monate nach diesem Vorfall ein Urteil des Kassationsgerichtshofes, in welchem dieser in einem nahezu identisch gelagerten Fall (Kassationsgerichtshof, Urteil Nr. 24673 vom 21. November 2006) zu genau derselben Auffassung gekommen ist wie die Volksanwaltschaft. Anders als dem Bürger im Verfahren vor dem Kassationsgerichtshof konnte dieser Südtiroler Bürgerin durch die Intervention der Volksanwaltschaft ein langwieriges Gerichtsverfahren erspart werden.

Die **Abteilung Örtliche Körperschaften** und insbesondere das **Aufsichtsamt** sind für die Volksanwaltschaft der Ansprechpartner in allen Angelegenheiten, die Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und andere örtlichen Körperschaften betreffen. Nicht nur reiner Informationsfluss, sondern Gedankenaustausch und Strategieabsprachen sind bezeichnend für das über die Jahre entstandene Vertrauensverhältnis.

Die **Anwaltschaft des Landes** ist für die Volksanwaltschaft eine wertvolle Hilfe, insbesondere für die Einholung von Rechtsgutachten. Dank gebührt dem **Landesamt für Rechtsangelegenheiten der Urbanistik**, welches die

Volksanwaltschaft in baurechtlichen Fragen stets bereitwillig und kompetent informierte. Bei baurechtlichen Problemen in den Gemeinden diente eine objektive Rechtsauskunft des Amtes oft als Basis für weitere Gespräche.

Eine Schwierigkeit gab es im Berichtsjahr mit der **Abteilung Zentrale Dienste**.

Akte Nr. 65/2006

Sachverhalt

Die Teilnehmerin an einen öffentlichen Wettbewerb ersuchte die Volksanwaltschaft um Intervention im folgenden Fall: die Teilnehmerin hatte im Sinne des Landesgesetzes Nr. 17/93 die Prüfungskommission um Akteneinsicht ersucht. Ihre Absicht war es, sich zu vergewissern, ob ein anderer Kandidat überhaupt die Voraussetzungen für die Zulassung zum Wettbewerb gemäß Wettbewerbsausschreibung erfüllt. Die Akteneinsicht wurde jedoch nur teilweise und unzureichend gewährt: Aufgrund der unpräzisen Daten war es der Kandidatin nicht möglich, Klarheit zu erhalten.

Abklärung und Ergebnis

Die Volksanwaltschaft überprüfte den Fall und kam zur Auffassung, dass die Kandidatin sehr wohl ein persönliches und konkretes Interesse an der uneingeschränkten Akteneinsicht vorweisen konnte. Einer entsprechenden Empfehlung der Volksanwaltschaft an die Prüfungskommission bzw. an das zuständige Amt, der Teilnehmerin Akteneinsicht zu gewähren, wurde leider nur teilweise stattgegeben. Erst als sich die Bürgerin an einen Rechtsanwalt wandte, wurde ihr schlussendlich die volle Akteneinsicht gewährt. Dieser Fall zeigt, dass wenn die Behörde auf ihrem Standpunkt beharrt, der Gang zum Rechtsanwalt unumgänglich ist.

Was das **Schulwesen im allgemeinen** anbelangt, konnte die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr auf die Zusammenarbeit der zuständigen Landesämter zählen. Eine Empfehlung der Volksanwaltschaft ging in die Richtung, den Internetauftritt schüler- und elternfreundlicher zu gestalten und im Internet z.B. im Bereich Mobbing in der Schule auf die große Erfahrung und Kompetenz der Dienststelle für Gesundheitserziehung hinzuweisen.

Die Fragen und Beschwerden der Lehrerinnen und Lehrer waren hauptsächlich dienstrechtlicher Natur. In einem Fall beklagte sich eine Lehrperson über Gewaltsituationen an der Schule und war der Meinung, dass sich die Verwaltung des Ausmaßes nicht bewusst sei und deshalb zuwenig dagegen unternähme.

Die Fragen der Eltern, Schülerinnen und Schüler betrafen hauptsächlich die Rechtmäßigkeit der Abschlussprüfungen, die Rechtmäßigkeit der Disziplinarmaßnahmen, bestimmter Erziehungsmaßnahmen und die unzureichende Betreuung von Schülern mit Behinderung. Die Hauptschwierigkeit im Schulbereich besteht darin, dass sowohl die Eltern als auch die Schüler Nachteile befürchten, wenn sie offen gegen das Verhalten von Lehrern protestieren. Auf Wunsch intervenierten wir in vielen Fällen, ohne die Namen der Beschwerdeführer preiszugeben. Gar einige Fälle konnten durch Beratungsgespräche, informell und ohne eine Akte anzulegen, gelöst werden. Unsere Intervention wird von den Schulen allerdings oft mit Überraschung wahrgenommen und als Einmischung in innere Angelegenheiten empfunden. Es wird weiterhin mein Bestreben sein, durch Vorträge und Aufklärungsarbeit das Vertrauen der Schuldirektoren und Lehrer zu gewinnen.

Nicht selten wurde die Volksanwaltschaft im schulischen Bereich aber auch mit Beschwerden konfrontiert, die sich bei näherem Hinsehen als völlig haltlos erwiesen haben. Den Schulen soll an dieser Stelle ein durchaus korrektes Verhalten bescheinigt werden. Trotzdem ist eine genaue Überprüfung des Sachverhaltes im konkreten Fall immer erforderlich, gegebenenfalls auch nur um den oder die Schülerinnen und Schüler bzw. die Schülereltern von der Güte der Schulentcheidung überzeugen zu können.

Akte Nr. 423/2006

Sachverhalt

Ein junger Mann wandte sich gemeinsam mit seinen Eltern an die Volksanwaltschaft, weil er die Maturaprüfung nicht bestanden hat. Seiner Meinung nach war ihm großes Unrecht geschehen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Bei der Überprüfung aller Zeugnisse des Schülers der letzten drei Jahre stellte sich heraus, dass der Schüler in keinem einzigen Fach eine negative Note erhalten hatte, weder im ersten, noch im zweiten Halbjahr, weder in der mündlichen noch in der schriftlichen Bewertung. Das letzte Schuljahr wurde außerdem mit einem Notendurchschnitt von 7 abgeschlossen.

Bei der staatlichen Abschlussprüfung fiel der Schüler dann mit einer Benotung von 59 Punkten durch. Es fehlte ihm ein Punkt: 60 Punkte sind nämlich das Mindestergebnis für ein Bestehen der Prüfung.

Die Volksanwaltschaft nahm daraufhin Einsicht in die gesamten Prüfungsunterlagen, bestehend aus Prüfungsprotokollen und schriftlichen Themen. Dabei schien die Folgerichtigkeit, sei es der positiven Bewertung, als auch der negativen Bewertung und ihrer Begründung, bei der Punktezuweisung zu fehlen. Außerdem entstanden Zweifel über das stattgefundene Prüfungsgespräch, zumal das darüber abgefasste Protokoll wenig Aufschluss darüber zu geben vermochte.

Grundsätzlich besteht für jeden Schüler und jede Schülerin die Möglichkeit, das Verwaltungsgericht anzurufen, um Rekurs gegen eine vermeintlich fehlerhafte Entscheidung der Schule einzureichen. Die Volksanwaltschaft ist institutionell darum bemüht, den Rechtsweg, soweit als möglich, zu vermeiden und einvernehmliche Lösungen zu fördern. In gegenständlichem Fall hat die Volksanwaltschaft mit einem Schreiben an den Direktor der Schule sowie an den Schulamtsleiter die Zweifel am konkreten Prüfungsergebnis geäußert und darauf hingewiesen, dass die Prüfungskommission die Möglichkeit hat, die Prüfungsergebnisse im Selbstschutzweg einer neuerlichen Prüfung zu unterziehen.

Ergebnis

Dem Schreiben der Volksanwaltschaft folgte eine Stellungnahme der Direktion der betreffenden Schule, welche im Wesentlichen die Entscheidung der Prüfungskommission bekräftigte. Anders hingegen die Stellungnahme des Schulamtsleiters. Dieser ging ausführlich auf die Sachlage sowie auf die Bewertungskriterien der Schule und die Bewertung der Kandidatin unter Anwendung der Bewertungskriterien ein. In seinem Schreiben empfahl der Schulamtsleiter ausdrücklich, dass die Prüfungskommission die Prüfungsergebnisse der Schülerin einer neuerlichen Prüfung unterziehen solle.

Schlussendlich, wahrscheinlich auch unter der Androhung eines gerichtlichen Nachspieles, wurde dem Schüler der nach Ansicht der Volksanwaltschaft zu Unrecht vorenthaltene Punkt zuerkannt. Der junge Mann hat somit die Reifeprüfung letztendlich doch noch bestanden.

Das gute Ende dieses Falles ist nicht nur auf die Bemühungen der Volksanwaltschaft zurückzuführen, sondern ist auch dem absolut korrekten, professionellen und gewissenhaften Verhalten des deutschen Schulamtes zu verdanken.

Ein Rekurs beim Verwaltungsgericht konnte vermieden werden, aber als Wermutstropfen bleibt die Tatsache, dass selbst bei einer begründeten, anders lautenden Empfehlung der Volksanwaltschaft und des Schulamtes, die Prüfungskommission bis zu Letzt auf ihren Standpunkt beharrte. Sie hat ihre Entscheidung erst ernsthaft überdacht, als die Familie des Schülers zusätzlich zum Weg zur Volksanwaltschaft den finanziell aufwändigen Weg zum Rechtsanwalt eingeschlagen hat.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Das Institut für den sozialen Wohnbau bearbeitete die Anfragen und Auskunftersuchen stets rasch und bürgerfreundlich. Im Berichtsjahr wandten sich in den meisten Fällen Bürger an uns, welchen die Aufstellungen der Rechnungen des Wohnbauinstitutes nicht klar waren, oder welche die geforderten Beträge als zu hoch und somit ungerechtfertigt empfanden. Die gewünschten Überprüfungen der Vorgehensweise des Institutes durch die Volksanwaltschaft sehen wir als Zeichen dafür, dass die Volksanwaltschaft von den Bürgern vermehrt als neutraler und vertrauenswürdiger Partner verstanden und angenommen wird. In keinem der Fälle konnte ein Fehlverhalten des Institutes vermerkt werden. Die eindeutige Klärung bzw. Erklärung der Sachlage von Seiten der Volksanwaltschaft war für viele misstrauische Bürgerinnen und Bürger wichtig und beruhigend.

Die Mitarbeiter des Wohnbauinstituts bemühen sich sehr, bei Streitigkeiten unter den Mietern des Instituts zu vermitteln. Gar einige Bürger forderten im Berichtsjahr, dass das Wohnbauinstitut gegen bestimmte Nachbarn die für bestimmte Fälle vorgesehenen Sanktionen anwenden möge. Allerdings verbesserte sich erwartungsgemäß in vielen Fällen trotz der Sanktionen die Situation nur kurzfristig und verhärtete die ursprünglichen Positionen der streitenden Nachbarn noch mehr. Dass die Forderung nach Sanktionen meist keine gute Lösung mit sich bringt, teilten wir den Bürgern vor unserer Intervention immer mit.

Die Sanitätsbetriebe

Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an uns, welche Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst vorzubringen und sich bei einer unparteilichen, neutralen Einrichtung wie der Volksanwaltschaft besser beraten fühlen.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Sanitätsbetrieben hat sich im Jahr 2006 bewährt. **Im Berichtsjahr hielt die Beauftragte für Patientenanliegen erstmals in allen Sanitätsbetrieben – in Bozen, Meran, Brixen und Bruneck – monatliche Sprechstunden.** Die Kontakte zu den Direktoren der Sanitätsbetriebe und den betroffenen Ärzten konnten dadurch vertieft werden.

Neu ist auch, dass die Volksanwaltschaft die **Beziehungen zu den Versicherungsträgern ausgebaut hat**. In den jeweiligen Fallbearbeitungen hat die Beauftragte für Patientenangelegenheiten im Auftrag der Patienten auch alle Kontakte mit den Versicherungen übernommen und die Verhandlungen über die Schadensersatzsumme geführt. Dadurch konnten den Patienten viele Unannehmlichkeiten erspart werden, die von überlangen Wartezeiten über die Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme bis zu Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den meist italienischen Versicherungsträgern reichen.

Bei der Volksanwaltschaft sind im Berichtsjahr 86 Patientenbeschwerden eingegangen.

61 davon waren allgemeine Beschwerden. In diesen Bereich fallen jene Angelegenheiten, welche die Verwaltung der Sanitätsbetriebe zum Inhalt haben.

Die Beschwerden über die Verwaltung der Sanitätsbetriebe betrafen die Anwendung der Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes, die Bestimmungen für die Zuweisung von finanziellen Leistungen und die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Es gab Fälle, wo die Bürger den Wunsch geäußert haben, den Basisarzt aufgrund eines abhanden gekommenen Vertrauensverhältnisses zu wechseln: Die betroffenen Sanitätsbetriebe Bozen und Brixen brachten für diese Fälle Verständnis auf und sind den Wünschen der Bürger entgegengekommen.

Anspruchsvoll und schwierig waren die Beschwerden, welche den Führerscheinentzug oder die Ablehnung der Impfbefreiung zum Inhalt haben. In allen Fällen lieferten die zuständigen Ärzte und Beamten schnell und zuverlässig die nötigen Informationen, aber es muss auch gesagt werden, dass die Bürger in diesen Fällen sehr selten die Entscheidungen der ärztlichen Kommissionen teilen und nachvollziehen können.

Die Beschwerden über angeblich unhöfliches Verhalten der Ärzte oder des Pflegepersonals sind zurückgegangen.

25 Beschwerden hatten einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind vielschichtig und langwierig. Wie üblich übermittelte

die Volksanwaltschaft den jeweiligen Sanitätsbetrieben die Beschwerden und forderte eine Stellungnahme dazu ein.

In allen Fällen waren die Sanitätsbetriebe zu einer intensiven Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft bereit: Die Antworten der zuständigen Primare trafen schnell ein. Die Volksanwaltschaft organisierte auch mehrere Aussprachen zwischen Arzt und Patient.

Hin und wieder ergaben sich Schwierigkeiten bei der Aushändigung der medizinischen Unterlagen: Wenn die Patienten nämlich sofort einen Schadenersatz einfordern, verweigert der Sanitätsbetrieb jegliche Information über den Fall und hält nur mehr Kontakte zu der Versicherung. Dies hat zur Folge, dass die Volksanwaltschaft die Fragen der Bürger zur medizinischen Behandlung nicht beantworten kann, und dass das Misstrauen und Unverständnis gegenüber dem Sanitätsbetrieb verstärkt wird.

In 6 Fällen hat die Volksanwältin im Laufe des Jahres 2006 rechtsmedizinische Gutachten erstellen lassen. Wenn der Gutachter der Ansicht war, dass der Sanitätsbetrieb die Verantwortung für das Eintreten einer negativen Folge oder für einen medizinischen Fehler trägt, intervenierte die Volksanwaltschaft bei der jeweiligen Versicherung und machte die Forderung nach einem Schadenersatz geltend.

Insgesamt bezahlte die Versicherung den Patienten in 5 Fällen einen Schadenersatz für insgesamt 66.000 Euro. Die Summen beliefen sich zwischen Euro 2.700 Euro und 30.000 Euro.

Das folgende Beispiel beschreibt einen Fall, bei dem sich die Versicherung erst nach dem rechtsmedizinischen Gutachten bereit erklärte, einen Schadenersatz zu zahlen:

Akte Nr. 635/2005

Sachverhalt

Einem Patienten, der sich im Krankenhaus einer Behandlung zur Bekämpfung eines Tumors unterzog, wurde unter Anwendung eines speziellen Kleingerätes ein Medikament gespritzt. Im Laufe dieser Behandlung drang ein Teil der Flüssigkeit in das umliegende Gewebe ein. Dies verursachte Nekrosen im Gewebe und starke Schmerzen, welche erst nach Monaten nachließen. Aus diesem Grund wandte sich der Patient an die Volksanwaltschaft und behauptete aufgrund des erlittenen Schadens auf einen Schadenersatz Anrecht zu haben.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft forderte eine Stellungnahme des ärztlichen Leiters des Krankenhauses ein: Dieser war der Meinung, dass der eingetretene Vorfall leider zu den oft vorkommenden Nebenwirkungen dieser besonderen medizinischen Behandlung gehörte. Die Versicherung weigerte sich daraufhin einen Schadenersatz zu zahlen.

Die Volksanwaltschaft beauftragte einen unabhängigen Gerichtsmediziner mit einer Überprüfung des Falles. Der Gerichtsmediziner stellte den kausalen Zusammenhang zwischen dem Eindringen des Medikamentes ins Gewebe und den Nekrosen fest. Er betonte weiters, dass der Schaden seiner Meinung nach entweder durch eine ungeeignete Nadel oder durch ein unkorrektes Handhaben des Kleingerätes von Seiten der Ärzte oder des Pflegepersonals entstanden sei.

Ergebnis

Die Versicherung akzeptierte die Schlussfolgerungen des Gerichtsmediziners und zahlte dem Patienten einen Schadenersatz, welcher den biologischen Schaden und das Schmerzensgeld umfasste.

Das folgende Beispiel beschreibt einen Fall, bei dem sich die Versicherung ohne rechtsmedizinisches Gutachten bereit erklärte, einen Schadenersatz zu zahlen:

Akte Nr. 759/2005)

Sachverhalt

Ein älterer Mann hat sich infolge eines Sturzes den Oberschenkel gebrochen und ist einer Operation unterzogen worden. Es erwies sich bei dieser Operation unmöglich, einen Metalldraht zu entfernen, welcher sich im Rücken neben der Wirbelsäule des Patienten positioniert hatte. Da weitere, schwerwiegende Komplikationen eintraten, wurde der Patient in eine Fachklinik im Ausland eingewiesen und noch drei Mal operiert. Die Rehabilitation konnte erst nach vielen Monaten aufgenommen werden und da der Patient inzwischen auf die Hilfe anderer Menschen angewiesen war, musste er nach seiner Entlassung aus dem Krankenhaus in einem Altersheim untergebracht werden. Der Patient wandte sich an die Volksanwaltschaft, beklagte Behandlungsfehler und forderte Schadenersatz.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

In der von der Volksanwaltschaft eingeforderten Stellungnahme hielt die ärztliche Direktion des Krankenhauses fest, dass während der ersten Operation ein Führungsbohrdraht gebrochen war und dass dessen Entfernung nur in einer Fachklinik im Ausland vorgenommen werden könne. Laut Krankenhaus konnte nicht von einem Behandlungsfehler, sondern lediglich von einer Komplikation während der Operation die Rede sein. Das Krankenhaus betonte, dass diese Art von Komplikation sehr bedauerlich sei, dass sie jedoch leider jederzeit eintreten könne. Schließ-

lich waren dann in der Fachklinik im Ausland noch andere Komplikationen hinzugekommen, welche die weiteren Operationen notwendig machten.

Ergebnis

Die Volksanwaltschaft hat gegenüber der Versicherung hervorgehoben, dass die eingetretenen Komplikationen den Gesundungsprozess des Patienten wesentlich beeinträchtigt haben. In diesem Fall musste ein gesunder älterer Mann, der vor der Einlieferung ins Krankenhaus selbständig gewohnt hatte, nach vier Operationen und monatelangem Krankenhausaufenthalt in ein Altersheim eingewiesen werden, weil er nach seiner Entlassung die alltäglichen Dinge des Lebens nicht mehr alleine verrichten konnte. Die Versicherung konnte von der Sichtweise der Volksanwaltschaft überzeugt werden und zahlte dem Patienten einen Schadenersatz für den biologischen Schaden und für die partielle und die vollständige Invalidität aus.

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass das Ziel der Volksanwaltschaft darin besteht, eine akzeptable, außergerichtliche Lösung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieben zu finden. Diese Rolle ist nach einem anfänglichen Misstrauen auch von den Sanitätsbetrieben angenommen worden.

Im Berichtsjahr wurden die Durchführungsverordnungen für das Verfahren vor der neuen **Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen** erlassen. Die gesetzliche Grundlage war im Vorjahr von der Abteilung Gesundheit in Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft und der Ärztekammer ausgearbeitet worden. Nach ihrer Einsetzung gibt es für die Bürgerinnen und Bürger im Gesundheitsbereich neben den Bürgerbüros in den Sanitätsbetrieben und der Volksanwaltschaft eine zusätzliche Anlaufstelle, die für außergerichtliche Lösungen eintritt: Dabei kann sich der Patient bzw. die Patientin im Verfahren von der Volksanwaltschaft vertreten oder unterstützen lassen, wenn eine Einrichtung des Landesgesundheitsdienstes in den Fall vor der Schlichtungsstelle verwickelt ist.

Die Gemeinden

Die Arbeit der Volksanwaltschaft hat sich im Jahr 2006 schwerpunktmäßig auf die Gemeinden Südtirols konzentriert. Es war mein Anliegen, die Gemeinden von einer Konvention mit der Volksanwaltschaft zu überzeugen. Der dabei geleistete Informationsaufwand hat sich als Investition in die folgende Zusammenarbeit erwiesen. Die Aufgabe und Arbeitsweise der

Volksanwaltschaft wurde in vielen Treffen zwischen Bürgern und einzelnen Gemeindeverwaltungen veranschaulicht. An dieser Stelle will ich die Unterstützung und die positive Haltung des Gemeindenverbandes hervorheben. Die Volksanwaltschaft hat im Berichtsjahr 36 neue Vereinbarungen abgeschlossen und übernimmt somit formell in 95 von 116 Gemeinden die Aufgabe der Gemeindevolksanwaltschaft (siehe Anhang 2). Ziel der Aufklärungsarbeit war es, die Zusammenarbeit mit den Gemeinden zu vereinfachen. Es sollte vermieden werden, dass bereits das Auskunftsersuchen der Volksanwaltschaft von Seiten der Gemeindeverwalter als harsche Kritik an der Verwaltungstätigkeit empfunden wird. Erst als die Gemeinden eine Intervention der Volksanwaltschaft als Chance für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit und der Beziehungen mit den Bürgern verstanden, war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich. Nicht selten wurde noch vor zwei Jahren in einigen Gemeinden jedes Auskunftsersuchen der Volksanwaltschaft als Einmischung von außen verstanden und die Bürger, die die Volksanwaltschaft um ihre Intervention gebeten hatten, als „Querulanten“ und unzufriedene Nörgler abgetan.

Akte Nr. 746/2005

Sachverhalt

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft mit folgendem Problem: Sie hat vor mehr als 20 Jahren von ihrer Tante ein altes baufälliges Haus geschenkt bekommen und seit vorigem Jahr wohnt die Tante im Altersheim. Nun wurde die Bürgerin, welche selbst die Mindestrente bezieht, von der Gemeinde zur Übernahme der Unterhaltskosten für ihre Tante aufgefordert.

Als Begründung wurde angeführt, dass laut Artikel 437 des Zivilgesetzbuches der Beschenkte sich im Rahmen seiner wirtschaftlichen Möglichkeiten an den Unterhaltskosten des in Notgeratenden Schenkenden beteiligen müsse. Die zeitliche Beschränkung des Harmonisierungsdekretes von 5 Jahren komme laut Gemeinde nicht zum Tragen, da im Falle eines Widerspruches die höhere Rechtsquelle, sprich Zivilgesetzbuch, vorzuziehen sei.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Überlegungen der Volksanwaltschaft zum beschriebenen Fall waren Folgende: Zwischen dem genannten Artikel 437 des Zivilgesetzbuches und dem Artikel 12 des Dekretes des Landeshauptmanns vom 11. August 2000 Nr. 30 (Harmonisierungsdekret), laut welchem nur die Schenkungen der letzten 5 Jahre für die Beitragszahlungen berücksichtigt werden, besteht kein Widerspruch.

Als Grundlage des Harmonisierungsdekretes dient der Artikel 7 des Landesgesetzes Nr. 13 vom Jahre 1991, welches die Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen regelt. Dieser besagt unter Punkt 2, Absatz a), dass die Unterhalts- oder Alimentationspflicht die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches berücksichtigen muss.

Die Notwendigkeit der Wahrung der Bestimmungen des Zivilgesetzbuches ergibt sich einerseits schon von sich aus und zwar aus der Hierarchie der Rechtsquellen und aus dem Autonomiestatut. Daher kann der Sinn der genannten Bestimmung nur jener sein, festzulegen, dass das Rechtsinstitut des Unterhaltes bei der Mitbeteiligung insofern berücksichtigt werden soll, als dass bei der Festsetzung der Beitragskriterien der Reihenfolge der Unterhaltsverpflichteten Rechnung getragen wird.

Zum anderen regeln das Landesgesetz und das Harmonisierungsdekret nicht eine alternative Form der Unterhaltsverpflichtung, sondern vielmehr die Leistungsvergabe und die Mitbeteiligung für eine Leistung, welche die öffentliche Hand erbringt. Diese Regelung erfolgt unter Rückgriff auf Rechtsinstitute, welche das Zivilrecht vorsieht (Schenkung, Unterhalt usw.). Es könnte deshalb zwar niemals von Personen etwas verlangt werden, die gemäß Zivilrecht nicht zu irgendwelchen Leistungen verpflichtet sind. Sehr wohl jedoch kann vorgesehen werden, dass bestimmte Personen, die gemäß Zivilrecht zu Unterhaltsleistungen verpflichtet wären, nicht zur Beitragszahlung herangezogen werden.

Ergebnis

Aufgrund dieser Überlegungen fand eine Aussprache zwischen dem Direktor der Abteilung Sozialwesen, einem Vertreter der Gemeinde und der Volksanwaltschaft statt. Es wurde vereinbart, dass die Gemeinde den Fall in einem größeren Rahmen, nämlich dem Gemeindenverband, zur Sprache bringen werde, um eine einheitliche Lösung für alle Gemeinden zu finden.

Im Jahr 2006 haben vermehrt Bürger die Volksanwaltschaft aufgesucht, um über die **Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer (ICI)** Klarheit zu erhalten. Insbesondere die Einstufung als Zweitwohnung sorgte immer wieder für Diskussion. In solchen und ähnlichen Fällen ist es für die Volksanwaltschaft unverzichtbar, eine genaue Überprüfung der Sach- und Aktenlage vorzunehmen. Erst wenn ein genaues Bild der rechtlichen und verfahrensmäßigen Situation vorhanden ist, können die nötigen Schritte eingeleitet werden, um auf die bestmögliche Art und Weise das Problem lösen zu können.

Sachverhalt

Ein Bürger einer Südtiroler Gemeinde wandte sich an die Volksanwaltschaft, da er der Auffassung war, die Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer sei zu seinen Ungunsten und nicht korrekt erfolgt. In gegenständlicher Beschwerde wurde dem Bürger von der Gemeinde ein Schreiben zugestellt, mit welchem sie sein Wohnhaus als Zweitwohnung einstuft, es sei denn der Bürger würde eine Trennungs- oder Scheidungsurkunde vorlegen. Dies mit der Begründung, die Wohnsitzverlegung in besagte Gemeinde sei nur von einem Ehepartner erfolgt, während die Ehefrau den Wohnsitz weiterhin in einer anderen Gemeinde hätte. Inhaber von Zweitwohnungen würden auf diese Weise, laut Gemeindeverwaltung, unrechtmäßig Zweitwohnungssteuer einsparen, sowie begünstigte Stromanschluss- Wasser- und Abwassertarife beanspruchen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Rechtlicher Ausgangspunkt bildete die genehmigte Gemeinderatsverordnung zur Gemeindeimmobiliensteuer. In einem Artikel dieser Verordnung war die rechtliche Vermutung enthalten, dass es sich um eine Zweitwohnung handelt, falls nicht alle Familienmitglieder in dieser Wohnung den meldeamtlichen Wohnsitz haben.

Zum ersten musste die Legitimität dieser Vermutung überprüft werden. Die Volksanwaltschaft beurteilte eine solche rechtliche Vermutung als legitim und zulässig, da dem Bürger ja die Möglichkeit geboten wird, gegenteilige Beweise vorzulegen.

Die Frage nach der Zulassung der Gegenbeweise zur Entkräftung dieser Vermutung ließ allerdings unterschiedliche Sichtweisen zwischen Gemeindeverwaltung und Volksanwaltschaft erkennen. Laut Gemeindeverwalter war nämlich ausschließlich ein Trennungs- bzw. Scheidungsurteil in der Lage, die rechtliche Vermutung der Zweitwohnung zu widerlegen. Anderer Meinung hingegen war die Volksanwaltschaft, welche die Auffassung vertrat, dass der tatsächliche gewohnheitsmäßige Aufenthaltsort des Eigentümers ausschlaggebend für die Anerkennung der Steuerbegünstigung auf Erstwohnung sei, selbst wenn seine Familienmitglieder ihren Wohnsitz anderswo haben.

Zur Bestätigung dieser Theorie wurden von der Volksanwaltschaft verschiedene Urteile der Steuerkommission überprüft, in welchen zusätzliche Argumente, wie z.B. der Wasserkonsum oder die Abfallbeseitigung vor Gericht als zulässig erklärt wurden, um eine Definition von Erst- bzw. Zweitwohnung zu erstellen.

Die Volksanwaltschaft beschloss daraufhin, den eigenen rechtlichen Standpunkt in einem Schreiben an die zuständige Gemeinde darzulegen. In einem weiteren klärenden telefonischen Gespräch mit dem Bürgermeister der betroffenen Gemeinde konnten die einzelnen Punkte nochmals durchdiskutiert werden.

Ergebnis

Schlussendlich hat die Gemeindeverwaltung die rechtliche Auffassung der Volksanwaltschaft vollinhaltlich geteilt und dem Bürger die Möglichkeit eingeräumt, eventuelle zusätzliche Gegenbeweise vorzubringen, welche belegen, dass der Wohnungsbesitzer den tatsächlichen, gewohnheitsmäßigen Aufenthaltsort in der Gemeinde hat. Im positiven Fall hätte er tatsächlich Anspruch auf den verminderten Hebesatz sowie den Freibetrag bei der Gemeindeimmobiliensteuer.

Ein großes Thema waren im Berichtsjahr die **Verhängung von Verwaltungsstrafen** und deren Rechtfertigung. Gar einige Beschwerden gingen wegen der unklaren Regelung zum Führerscheinpunkteabzug infolge Geschwindigkeitsübertretung im Straßenverkehr ein. Die entsprechenden Bestimmungen wurden seit Einführung des Punktführerscheins 2003 nämlich mehrmals abgeändert. Im Besonderen wurde die Bestimmung kritisiert, wonach der Fahrzeuglenker, wenn er nach der Geschwindigkeitsübertretung vom Polizeiorgan nicht sofort eindeutig identifiziert wird, der Behörde innerhalb einer bestimmten Frist die persönlichen Daten mitteilen muss. Viele Bürger wussten nichts von dieser Verpflichtung oder haben nicht die vielen Ergänzungen und Anpassungen verfolgt, die der Gesetzgeber und die Rechtsprechung an der Bestimmung vorgenommen haben. Die Polizeibehörden wiesen zwar „im Kleingedruckten“ auf die Verpflichtung zur Mitteilung der Daten hin. Viele Bürger betrachteten aber nach der ordnungsgemäßen Bezahlung die Angelegenheit als erledigt und waren verständlicherweise verärgert, als ihnen kurze Zeit später nochmals ein Strafbescheid in empfindlicher Höhe zugestellt worden ist.

Ein erheblicher Teil der Fälle, mit welchen die Volksanwaltschaft befasst wurde, fällt auch heuer in den **Bereich des Bauwesens**. Die beispielhafte Zusammenarbeit des Rechtsamts für Urbanistik mit unserem Amt und die erstellten Rechtsgutachten waren für uns eine wertvolle Hilfe, um in vielen Fällen eine bürgerfreundliche und einvernehmliche Lösung zu finden.

Der Art. 105 des geltenden Landesraumordnungsgesetzes hat die Bezeichnung „Rekurs seitens des Bürgers“ und ist für viele Bürgerinnen und Bürger eine große Hilfe. Will sich ein Bürger nämlich gegen eine Baukonzession, die seiner Ansicht nach nicht den Raumordnungsbestimmungen entspricht bzw. gegen eine widerrechtliche Bauführung wehren, hat er die Möglichkeit, sie im Wege einer Aufsichtsbeschwerde von einer zweiten

Instanz neu prüfen zu lassen und muss sich nicht direkt auf ein langwieriges und kostspieliges Verfahren vor dem Verwaltungsgericht einlassen.

Die ersatzlose Streichung des Art. 105 – so wie im Gesetzentwurf des neuen Landesraumordnungsgesetzes vorgesehen – würde eindeutig eine Verarmung des Gesetzes darstellen.

Die meisten Gemeinden arbeiten gut mit der Volksanwaltschaft zusammen. Unter **guter Zusammenarbeit** verstehe ich, dass die Gemeinden ernsthaft eine Lösung im Interesse des Bürgers suchen.

Einige wenige Gemeinden arbeiten zwar vordergründig und auf ersten Blick mit der Volksanwaltschaft zusammen, aber im Grunde hinterfragen sie nicht die eigene Handlungsweise, und ein echtes Überlegen, ob eine andere, bürgerfreundlichere Lösung in Frage kommen könne, findet nicht statt. Diese **passive Zusammenarbeit** zeigt sich, wenn die Gemeinden Stellungnahmen oder die erforderliche Maßnahmen übermäßig hinauszögern und wenn sie auf unser Ersuchen um Stellungnahme zwar pünktlich antworten, aber nur um den eigenen Standpunkt unbegründet zu behaupten.

Eine besonders unangenehme Art der passiven Zusammenarbeit ist das Verhalten von Gemeinden, die konkrete Verwaltungsschritte setzen müssten, dies aber nicht tun, mit dem **Vorwand, dass sie sich nicht in private Streitigkeiten einmischen wollen.**

Es gab Fälle, wo die Gemeinde gesetzlich verpflichtet gewesen wäre, eine Abbruchverfügung zu erlassen, da der Bauherr nicht gemäß dem genehmigten Projekt gebaut hatte. Die Gemeinde war sich zwar über die Gesetzeswidrigkeit im Klaren, verhielt sich aber gleichgültig und sehr passiv. Sie schien, trotz wiederholter Eingaben der Nachbarschaft und Intervention der Volksanwaltschaft, nur bedingt an der Herstellung des rechtmäßigen Zustandes interessiert. Meiner Ansicht nach stellt **eine Abbruchverfügung sicherlich die letzte Konsequenz für ein Bauvergehen dar, die es nach Möglichkeit zu vermeiden gilt. Wird aber jeder Rahmen eines gesetzlichen Spielraums gesprengt, muss die Gemeinde die Konsequenzen ziehen.** Das untätige Zuschauen unter dem Vorwand, den Dorffrieden erhalten zu wollen, vergiftet das menschliche Klima im Dorf noch mehr, und die Prinzipien der Rechtstaatlichkeit und Rechtsicherheit werden in gefährlicher Weise untergraben.

Andere Fälle, in denen sich die Gemeinde passiv verhielt, betrafen die **Verpflichtung auf öffentlichen Wegen alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz der Sicherheit durchzuführen**. Vor allem in Gebieten, in denen das Gelände stark abfällt, sind solche Maßnahmen, wie z.B. das Anbringen von Leitplanken, dringend notwendig. Oft ist es aber so, dass die Wege nicht vermessen sind und deshalb zum Teil auch Privaten gehören könnten. Wenn die privaten Eigentümer dann gegen die Anbringung von Leitplanken protestieren, unternehmen viele Gemeinden nichts mehr und gehen jeder konstruktiven Auseinandersetzung aus dem Wege. Dieses passive Verhalten geht aber ganz sicher auf Kosten der Sicherheit der Bevölkerung.

Auch im Berichtsjahr waren **Beschwerden über Lärmbelästigung**, welche vor allem von Gastbetrieben und anderen öffentlichen Lokalen, aber auch vom steigenden Verkehr verursacht werden, wieder Thema. Die vom Lärm geplagten Bürger verlangten vor allem vermehrte Kontrollen der Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen und auch Kontrollen über die Einhaltung der Sperrstunde. In einem Fall wurden infolge der Beschwerden der Anrainer die Polizeikontrollen verschärft und es stellte sich heraus, dass das Gastlokal zwar pünktlich gesperrt hatte, aber in den Kellerräumen auch zu später Stunde mit lauter Musik weitergefeiert wurde. In einem anderen Fall verlängerte die Gemeinde unverständlicherweise die Öffnungszeit des Lokals trotz Beschwerden der Bürgerinnen.

Beispielhaft im Sinn der lärmgeplagten Anrainer ist immer noch die Verordnung der Gemeinde Bozen. Sie sieht vor, dass die Musik in einem öffentlichen Lokal bestimmte Grenzwerte nicht überschreiten darf, dass die Türen und Fenster der Lokale ab 23.00 Uhr geschlossen sein müssen und dass öffentliche Lokale in Wohnhäusern keine Musikanlagen einbauen dürfen.

Immer wieder Anlass zu Beschwerden geben mangelnde Information und mangelnde Kommunikation zwischen Gemeindeverwaltung und Bürger.

Mit Lokalaugenscheinen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen haben wir im Berichtsjahr unterschiedliche Erfahrungen gemacht. Ein positives Fallbeispiel:

Sachlage

Ein Fall, der bereits 2005 an die Volksanwaltschaft herangetragen wurde und welcher 2006 gütlich beendet werden konnte, betraf die Beschwerde einer Gruppe von Einwohnern einer Gemeinde, die sich über fehlende Infrastrukturen in ihrem Wohngebiet beklagt hatten.

Im Wesentlichen ging es um fehlende Straßenbeleuchtung und um die ungenügende Asphaltierung und weitere bauliche Mängel der Zufahrtsstraße zu diesem Dorfteil.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Das Gesprächsklima zwischen Gemeinde und betroffenen Bürgern war zum Zeitpunkt der Intervention der Volksanwaltschaft bereits gestört, so dass es der Volksanwaltschaft zunächst ein Anliegen war, alle Beteiligten in ein konstruktives Gespräch einzubinden. Im Zuge eines Lokalaugenscheines unter Leitung der Volksanwaltschaft wurden dann Verantwortlichkeiten geklärt und Maßnahmen vereinbart, die dem beklagten Zustand abhelfen konnten.

Ergebnis

Im Jahr 2006 wurden diese Maßnahmen durch die Gemeinde umgesetzt, sodass sich die Wohnqualität in diesem Gebiet erheblich verbessert hat.

In einigen Fällen handelte es sich um Anliegen, wo die Gemeinde zwar formell und auf den ersten Blick für die Lösung des Anliegens zuständig war, auf zweiten Blick aber nicht die Gemeinde, sondern Nachbarschaftsstreitigkeiten eine Lösung unmöglich machten. Nicht wenige Bürgermeisterinnen und Bürgermeister waren bemüht, auch dort zu vermitteln und haben dabei die Volksanwaltschaft um Unterstützung ersucht. Ich glaube, dass in diesen Fällen eine Aussprache und ein Lokalaugenschein seitens der Volksanwaltschaft nur dann sinnvoll ist, wenn der Konflikt zwischen den privaten Konfliktparteien nicht zu sehr eskaliert ist und es noch möglich ist, auf der Sachebene zu bleiben. Meiner Erfahrung nach konnten bei den Aussprachen konkrete Lösungen nur dort erreicht werden, wo die Konfliktbeteiligten auch bereit waren, sich am Lösungsprozess zu beteiligen und von ihrem ursprünglichen Standpunkt abzuweichen.

Die Vermittlungsgespräche und Aussprachen zwischen der Volksanwaltschaft und der Gemeinde sollten nicht dazu dienen, ein Problem aufzuschieben und nicht zu handeln. Die Gemeinde muss nämlich ihre Tätigkeit als Aufsichtsbehörde wahrnehmen und gemäß Gesetz vorgehen,

wenn ein Bürger den Vorschriften der Gemeinde nicht nachkommt. Ein Beispiel dazu:

Akte Nr. 619/2006.

Sachverhalt

Eine Familie stellte fest, dass der Nachbar festen Abfall illegal gelagert hat und wandte sich an die Volksanwaltschaft mit der Frage, ob diese Vorgangsweise in Ordnung sei.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft leitete die Beschwerde an die zuständigen Behörden weiter und ersuchte den Sachverhalt zu überprüfen. Bei einem Lokalaugenschein seitens des zuständigen Technikers konnte festgestellt werden, dass der Nachbar bei der Aufschüttung seines Grundes zum Teil auch Abfälle verwendet hatte. Die Gemeinde teilte mit, dass keine Konzession und Ermächtigung zur Aufschüttung erteilt wurde. Es fanden Lokalaugenscheine und Aussprachen zwischen den zuständigen Behörden und den Nachbarn statt, an denen auch die Volksanwaltschaft vermittelnd teilnahm. Bei der letzten Aussprache wurde vereinbart, dass der Nachbar die für die Aufschüttung verwendeten Abfälle innerhalb einer vereinbarten Zeit ordnungsgemäß entsorgen soll.

Ergebnis

Leider musste der zuständige Techniker nach dem vereinbarten Termin feststellen, dass sich die Situation nicht wesentlich verbessert hatte. Auch wenn der Bürgermeister eine neue Vermittlungsrunde beginnen wollte, war die Volksanwaltschaft der Ansicht, dass die Angelegenheit nicht noch einmal jahrelang hinausgezögert werden könne und forderte deshalb die Gemeinde auf, gemäß Art. 42 des L.G.Nr. 4/06 von Amtswegen einzuschreiten und endgültig die nötigen Maßnahmen für eine sachgemäße Entsorgung zu treffen.

Die Volksanwaltschaft versucht die Beschwerdeführer bei den Beratungsgesprächen dahin zu lenken, dass sie vor unserer Intervention noch einmal ein konstruktives Gespräch mit ihrer Gemeinde suchen. Deshalb war es sehr erfreulich, dass einige Gemeinden von sich aus Verwaltungsmaßnahmen verbesserten, ohne dass eine formelle Intervention der Volksanwaltschaft notwendig war.

Hoch anzurechnen ist es den Gemeinden, wenn sie Versäumnisse und Versehen unumwunden und mit freundlicher Entschuldigung an den Bürger einräumen und aus der Welt schaffen.

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen

Wie die Zusammenarbeit mit den staatlichen Verwaltungen im Detail war, kann im Tätigkeitsbericht der Volksanwaltschaft an das Parlament nachgelesen werden (siehe Anhang 4).

V e r s c h i e d e n e s

Institutionelle Kontakte

Am 11. Juli 2006 hatte ich die Gelegenheit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** meinen dritten Jahresbericht vorzustellen. Verschiedenste Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit der **Landtagspräsidentin** der ersten Hälfte der Legislaturperiode, dem **Präsidenten und der Vizepräsidentin des Landtags** der zweiten Legislaturperiode, den **Mitgliedern des Landtags**, der **Südtiroler Landesregierung** und dem **Landeshauptmann**.

Für die Volksanwaltschaft ist ein guter Kontakt zu allen Behörden wichtig. Oft sind persönliche Gespräche mit Behördenvertretern und Beamten viel informativer und zielführender als langwierige Korrespondenzen.

Die persönlichen Kontakte zu den **Vertretern der Landesverwaltung** ergaben sich meist im Laufe einer Fallbearbeitung. Auch in mehreren Treffen wie zB mit den Leitern und Beamten der Abteilungen Arbeit, der Abteilung Gesundheit und Sozialwesen, der Abteilung Bildungsförderung und dem Außenamt in Rom konnte die Art der Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft besprochen und geklärt werden.

Die Veranstaltungen des Ethikkomitees boten Gelegenheit, den Erfahrungsaustausch zwischen der Volksanwaltschaft und den **Sanitätsbetrie-**

ben zu vertiefen. Anlass zum Gedankenaustausch boten auch Tagungen wie zB die Tagung zur Pflegesicherung und die Tagung der Stiftung Vital. Kontakte mit den **Schulen** gab es im Rahmen von mir gehaltenen Vorträgen für Schulklassen wie zB einer Maturaklasse der Handelsoberschule Bozen, zweier Klassen der Fachschule für Obst-, Wein- und Gartenbau Laimburg, zweier Abschlussklassen des Franziskanergymnasiums und einer Maturaklasse der Handelsoberschule Brixen.

Hervorzuheben ist die gute Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband** und seinem Präsidenten. Anfang des Jahres wurde mir die Gelegenheit geboten, in einer Vollversammlung des Gemeindenverbandes in Bozen meine Vorstellungen von einer effizienten Kooperation zwischen der Volksanwaltschaft und den Gemeinden darzulegen. Auch die Einladung zum Gemeindetag in Bruneck bot die Gelegenheit, Zweifel am Vorteil einer Konvention mit der Volksanwaltschaft auszuräumen.

Im Rahmen der 36 neuen Vereinbarungen mit den Gemeinden im Berichtsjahr 2006 durfte ich die Einrichtung und die Aufgaben der Volksanwaltschaft in folgenden Gemeinden vorstellen: im **Gemeindeausschuss von Naturns**, im **Gemeinderat von Gargazon**, im **Gemeindeausschuss von St. Lorenzen und von Rodeneck**, in einer **Bürgerversammlung in Andrian**, im **Gemeinderat von Deutschnofen**, im **Gemeindeausschuss von Pfatten**, im **Gemeinderat von Kastelruth**, im **Gemeinderat von Aldein**, im **Gemeinderat von Ratschings**, im **Gemeinderat von Vintl**, im **Gemeinderat von Brixen**, im **Gemeinderat von St. Martin in Passeier**, im **Gemeinderat von Plaus**, und im **Gemeinderat von Riffian und Kuens**. Zum Teil wurden die Vereinbarungen direkt an Ort und Stelle nach meinem Vortrag von den Bürgermeistern und mir unterzeichnet.

Einen Besuch im Büro der Volksanwaltschaft – immer zur Unterzeichnung der Vereinbarung – statteten ab der Bürgermeister von **Partschins**, der Bürgermeister vom **Ritten**, die Bürgermeisterin von **Olang**, der Bürgermeister von **Rodeneck**, der Bürgermeister von **Naturns**, der Bürgermeister von **Andrian**, der Bürgermeister von **Deutschnofen**, der Bürgermeister von **Moos in Passeier**, der Bürgermeister von **Schnals**, der Bürgermeister von **Sterzing**, der Bürgermeister von **Brixen** und der Bürgermeister von **Aldein**. Eingeladen zur Unterzeichnung der Vereinbarung wurde ich von dem Bürgermeister von **Lüsen** und dem Bürgermeister von **Pfitsch**.

Nach meiner Vorstellung des Tätigkeitsberichtes des Vorjahres führte ich ein eingehendes Gespräch mit dem Bürgermeister und dem Generaldirektor der **Stadtgemeinde Bozen**. In der **Stadtgemeinde Meran** wurde mir die Gelegenheit geboten, den Tätigkeitsbericht im Gemeinderat vorzustellen. Andere Treffen mit **Bürgermeistern** ergaben sich bei Lokalaugenscheinen und Aussprachen wie zB mit dem Bürgermeister von **Toblach**, von **Sarnthein**, von **St. Ulrich**, von **Pfalzen** und von **Prettau**.

Vorträge über die Aufgaben der Volksanwaltschaft habe ich auch gehalten auf Einladung der Ortsbäuerinnen in Tramin, des KVW in Bruneck, des KVW in Gröden, des KVW in Seis, des KVW in St. Lorenzen, des KVW in St. Pankraz, des KVW Rodeneck und des Kiwanis Club in Bozen. Neben den guten Beziehungen zu den Direktorinnen und Direktoren der **Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften und des Sozialbetriebes Bozen** sind auch die Kontakte zu den **privaten Einrichtungen** wichtig, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten. So fanden im Laufe des Jahres Aussprachen mit den Vertretern des Dachverbandes der Sozialverbände, des Katholischen Verbands der Werktätigen, des Forum Prävention, des katholischen Familienverbandes (Jahresversammlung), des Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen ASDI, der Beratungsstelle young & direct (Vorstellung des Jahresberichtes), der Initiative Frauen helfen Frauen (Jubiläum), des Südtiroler Kinderdorfes, der Antidiskriminierungsstelle für Einwanderer und des Beratungsdienstes für Einwanderer der Caritas und der Verbraucherzentrale Südtirol statt.

Gespräche führte ich mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände**, wie z.B. des Kaufleuteverbandes, engere Kontakte gab es heuer mit der **Südtiroler Ärzte - und Zahnärztekammer** und dem neuen Präsidenten. Die Verbindungen zum **Regierungskommissar** und seinem Mitarbeiterstab wurden über die alljährlichen Empfänge im Herzogspalast gehalten. Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** des Oberlandesgerichts in Trient, der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgerichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten.

Sehr interessant war die Tagung der **Staatsanwaltschaft von Bozen** zum Thema „Qualität, Effizienz und Bürgernähe“. Genauer unter die Lupe genommen wurden dabei auf der einen Seite die Umstrukturierung der Bozner Staatsanwaltschaft und die daraus folgenden Kosteneinsparungen und auf der anderen Seite die Bemühungen um bürgernahe und effiziente Dienstleistungen.

Ein Anliegen war es auch, auf **nationaler und internationaler Ebene** mit anderen Ombudsmann-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen. Zur **Volksanwältin des Trentino** Frau Dr. Donata Borgonovo Re und zum **Landesvolksanwalt von Tirol** Dr. Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

Auf staatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied der **nationalen Konferenz der regionalen Volksanwälte und der Autonomen Provinzen Trient und Bozen**, das regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 5). Das große Thema der Treffen im Berichtsjahr war die Frage, ob in Italien ein nationaler Volksanwalt erforderlich sei, und welche Aufgabenbereiche ein nationaler Volksanwalt abdecken solle. Anders als in allen anderen europäischen Ländern gibt es in Italien nämlich keine nationale Ombudsmann-Einrichtung. Vielmehr haben 16 Regionen und viele Gemeinden lokale Einrichtungen geschaffen.

Am 16. Oktober organisierte der **Volksanwalt der Region Toskana eine internationale Tagung** zum Thema: „Die Volksanwaltschaft in Italien und in Europa“. Der Präsident des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI), der Präsident des Internationalen Ombudsmann-Institutes (IOI-Europe) und der Europäische Bürgerbeauftragte unterstrichen dabei die große Wichtigkeit und Notwendigkeit eines nationalen Volksanwaltes in Italien. In der Folge einigten sich die Mitglieder der Konferenz auf einen gemeinsamen Gesetzentwurf, der jetzt im Parlament aufliegt.

Auf internationaler Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI (siehe Anhang 6).

In der Generalversammlung vom 1. April 2006 in Innsbruck wurde ich in den Vorstand gewählt. Am 23. Juni fand in Zürich eine erweiterte Vor-

standssitzung statt, deren Ziel es war, bestimmte Aufgaben an die einzelnen Vorstände zu verteilen und die zukünftigen Aktivitäten zu beschließen.

Auf Initiative der Vorsitzenden des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages Kersten Naumann fand vom 3. bis 4. April 2006 im **Deutschen Bundestag in Berlin eine Tagung für alle Vorsitzenden der Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder und die Bürgerbeauftragten aus der Bundesrepublik Deutschland** statt. Geladen waren auch die Volksanwälte aus dem deutschsprachigen Raum Europas, also aus der Schweiz, Österreich und Südtirol. Das Hauptthema der Tagung "Das Petitionswesen in Europa unter Berücksichtigung gerichtlicher Mediation, alternativer Streitschlichtungsverfahren und der Arbeit der Ombudseinrichtungen" gewährte wichtige und interessante Einblicke in die Arbeit der Petitionsausschüsse und der Volksanwälte in den Nachbarländern.

Auf Einladung der österreichischen Bundesvolksanwälte Dr. Peter Kostelka, Rosemarie Bauer und Mag. Ewald Stadler nahm ich vom 11. bis 13. Juni 2006 an der **Europäischen Ombudsmann-Konferenz in Wien** teil. **Über 150 Ombudsleute aus ganz Europa, der Europäische Ombudsmann Nikiforos Diamandouros und der Menschenrechtskommissar des Europarates Thomas Hammarberg** nahmen daran teil. Die vielbeachtete internationale Konferenz fand im österreichischen Parlament statt und wurde vom International Ombudsman Institute (IOI) – European Region, dessen Präsident Dr. Peter Kostelka ist, veranstaltet.

Im Eröffnungsvortrag "Die Befugnisse europäischer Ombudsleute – eine Bestandsaufnahme", wurden die Ombudsmann-Einrichtungen in den etablierten wie in den neuen Demokratien Europas überblicksartig dargestellt. Anschließend wurden verschiedene Aspekte des europäischen Ombudsmannwesens in Kurzreferaten, Plenarsitzungen und Arbeitsgruppen behandelt. Auch der Hauptvortrag des zweiten Tages "Die Implementierung der Menschenrechte in Europa" gab den Auftakt für eine breit gefächerte Diskussion über die Rolle der Ombudsleute bei der Umsetzung der Menschenrechte.

Die hochkarätigen Referenten und die anschließenden Gespräche brachten wichtige Kontakte, neue Erkenntnisse und gewährten profunde Einblicke in die verschiedenen Aufgabengebiete der europäischen Volksanwälte.

Vom 19. bis 21. November 2006 lud der **Europäische Bürgerbeauftragte P. Nikiforos Diamandouros** die regionalen Volksanwälte aus den EU-Mitgliedsstaaten zu einem Seminar nach London ein. Das Hauptthema war "Zusammenarbeit für eine gute Verwaltungspraxis und die Verteidigung der Bürgerrechte in der EU". Im ersten Teil des Seminars wurde auf die Umsetzung des EU-Rechtes in den einzelnen Mitgliedsstaaten eingegangen und im zweiten Teil auf die Möglichkeiten der regionalen Volksanwälte eine gute Verwaltungspraxis aktiv zu fördern. Der Abschluss des Seminars stand unter dem Motto "Gemeinsam vorwärts gehen" und der gemeinsam bekundeten Absicht, die Zusammenarbeit im Europäischen Verbindungsnetz der Volksanwälte zu vertiefen.

Öffentlichkeitsarbeit

Große Anstrengungen habe ich im heurigen Berichtsjahr unternommen, um die Bekanntheit der Volksanwaltschaft zu steigern. Schon der erste Südtiroler Volksanwalt Heinold Steger war der Meinung, dass die Volksanwaltschaft ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen kann, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin Bescheid wissen. Zwei Projekte in diesem Bereich konnten im Berichtsjahr erfolgreich abgeschlossen werden:

Ein neuer bürgernaher Internetauftritt und die Möglichkeit einer Online-Beschwerde:

Seit 1. Oktober können Bürger und Bürgerinnen ihre Anliegen auf einem Internetformular auf der Homepage www.volksanwaltschaft.bz.it vorbringen. Die von den Informatikern des Landtags neu gestalteten Seiten – mit neuer Aufmachung und benutzerfreundlicher Menüführung – enthalten nun alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams. In einfachen Worten wird erklärt, in welchen Fällen die Volksanwaltschaft helfen kann (und in welchen nicht), wie sich die Bürger an sie wenden können und wo und wann sie gerade Sprechstunden abhält. Im Downloadbereich findet man konkrete Fallbeschreibungen sowie die Tätigkeitsberichte (siehe Anhang 10).

Die Veröffentlichung konkreter Fälle, die Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft geben sollen:

Seit 14. Oktober veröffentlicht die Tageszeitung "Dolomiten" an jeden zweiten und vierten Samstag im Monat die Rubrik "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**". Die Leserinnen und Leser können ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten und meine Mitarbeiterinnen und ich gehen dann jeweils – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Discretion – auf einen besonders interessanten Fall ein (siehe Anhang 11).

Das Ergebnis einer Beschwerdeprüfung ist nämlich oft nicht nur für den betreffenden Bürger, sondern auch für andere Bürgerinnen und Bürger von Interesse. Wir bemühen uns das Ergebnis klar und einfach, allgemein verständlich darzulegen. Da die Verwaltung an die Rechtsgrundlagen gebunden ist, ist auch unsere Sprache – zumindest teilweise – an die juristische Fachsprache gebunden. Es gelingt aber doch mit alltagssprachlichen Mitteln auf die Verständnismöglichkeiten von Nichtjuristen Rücksicht zu nehmen.

Kurzbeschreibungen der Akten

Landesverwaltung

Generaldirektion

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
441	Wann wird das Projekt des neuen Verbrennungsofen im Internet veröffentlicht?
233	Der geplante Strassenstützpunkt mißfällt den Anrainern
764	Die Bediensteten einer Landesabteilung beanstanden den Umzug in einen neuen Sitz
791	Die Rechtmäßigkeit des Verwaltungsaktes wird bezweifelt
395	Ist eine Rückerstattung der Kfz-Steuer für die Monate nach Verkauf des Fahrzeugs möglich ?
553	Beschwerde, dass die Aufnahmeprüfung für eine Spezialisierungsschule kurzfristig abgesagt wurde
601	Der Bürger bemüht sich seit sechs Jahren darum, dass vor seinem Haus Lärmschutzwände errichtet werden

Abt. 01 - Präsidium

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
563	Schwierigkeiten und Verzögerungen beim Erhalt der italienischen Staatsbürgerschaft

Abt. 02 - Zentrale Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
65	Der Antrag um Aktenzugang bei einem öffentlichen Wettbewerb wird nur teilweise gewährt

Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
548	Kann jede Person in das Gutachten der Landesraumordnungskommission Einsicht nehmen?
511	Auf unzählige Schreiben trifft keine Antwort ein

Abt. 04 - Personal

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
1	Die Unterbrechung der Mutterschaft wird nicht gewährt
79	Es gibt Unklarheiten bei der Ausbezahlung der Überstunden
567	Die Pension wird aus anscheinend unerklärlichen Gründen gekürzt
733	Es werden Verzögerungen bei der Neufestsetzung der Rente und der Abfertigung der Führungskräfte im Bereich der Schule beanstandet
756	Verzögerungen bei der Auszahlung der Abfertigung
313	Ausschluss von einem öffentlichen Stellenwettbewerb wegen fehlender Beischließung der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung, obwohl eine solche dem Amt angeblich schon vorgelegen hatte
670	Ist die Aufstockung der Teilzeitstelle von 50 % auf 75 % möglich?

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
572	Es werden Verzögerungen bei der Neufestsetzung der Rente und der Abfertigung der Führungskräfte im Bereich der Schule beanstandet
502	Die negative Beurteilung des Vorgesetzten für die Gehaltsvorrückung wird beanstandet
524	Eine Lehrerin wird nicht zur Stellenwahl der Musikschule zugelassen und verliert somit die entsprechende Eignung
175	Ein Bürger scheint seit 2 Jahren als erster in der Rangordnung aufscheint und will nun wissen, ob er Chancen auf eine Arbeitsstelle hat
146	Die Rückstände werden nicht überwiesen
99	Gibt es eine Möglichkeit den in Deutschland geleisteten Dienst zu berücksichtigen?
128	Eine Kindergartenassistentin beklagt gemobbt zu werden
736	Dem Schreiben folgt keine Antwort
774	Ist eine öffentliche Einrichtung verpflichtet ans telefonische Festnetz angeschlossen zu sein?
788	Kindergärtnerinnen mit Hochschulabschluß fordern die Einstufung in die 8. Funktionsebene
259	Die Auszahlung der Abfertigung dauert unzumutbar lange
33	Fragen betreffend die Beibehaltung der unbefristeten Stelle nach einem Versetzungsgesuch

Abt. 05 - Finanzen und Haushalt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
286	Das Ansuchen für die Befreiung von der Kraftfahrzeugsteuer wegen Verschrottung eines Wagens wurde angeblich nicht eingereicht
269	Wegen eines Formfehlers kommt der Bürger nicht in den Genuss der Autosteuerbefreiung
235	Trotz der genehmigten Rückerstattung erhält die Bürgerin keine konkrete Zahlung
665	Wieso hat sie keinen Anspruch auf die Befreiung von der Zahlung der Kraftfahrzeugsteuer?
699	Der Bürger wird zur Zahlung der Autosteuer aufgefordert, obwohl er im Besitz der Voraussetzungen für die Steuerbefreiungen ist
380	Ist es möglich für jene Monate, in denen das Fahrzeug bereits vom öffentlichen Kraftfahrzeugregister gestrichen wurde, eine Rückvergütung der Kfz-Steuer zu erhalten?
363	Fragen hinsichtlich der verspäteten Zahlung der Kraftfahrzeugsteuer
412	Der Bürger beklagt die überlange Dauer für die Ausbezahlung eines bereits genehmigten Beitrages
164	Wurde die Kraftfahrzeugsteuer korrekt berechnet?
592	Der Autokonzessionär, welchem das Fahrzeug verkauft wurde, hat die Überschreibung beim Kraftfahrzeugamt nicht vorgenommen, und jetzt wird eine Strafe verhängt
503	Die Autosteuer wurde eingefordert, obwohl der Bürger den betreffenden Wagen nachweislich nicht besessen hat

Landesverwaltung

Akte Nr. Beschreibung des Falles

- 603 Der Ex Ehemann hat das Fahrzeug ohne Ermächtigung veräußert und hat die Kraftfahrzeugsteuer nicht bezahlt
- 491 Der Bürger versteht nicht, auf welches Fahrzeug sich die Zahlungsaufforderung der Kraftfahrzeugsteuer seitens des Einzugsdienstes bezieht

Abt. 06 - Vermögensverwaltung**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 477 Der Bürger glaubt, ihm stünde eine zusätzliche Enteignungsentschädigung zu

Abt. 07 - Örtliche Körperschaften**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 754 Hat der Bürger ein Auskunftsrecht über die Höhe des öffentlichen Beitrags, den eine andere Privatperson erhalten hat?

Abt. 10 - Tiefbau**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 660 Wann und in welcher Höhe wird die Enteignungsentschädigung ausbezahlt?

Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 320 Der Baum auf dem öffentlichen Grundstück behindert wegen seiner Ausmaße das Wachstum der Pflanzen auf dem Nachbargrundstück
- 328 Die Räume in denen zwei Bedienstete arbeiten entsprechen anscheinend nicht den gesundheitlichen Normen
- 490 Wird die Stabilität des Geländes in Folge der Eingriffe auf einer Bergstation beeinträchtigt?

Abt. 12 - Strassendienst**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 452 Durch den Abfluss des Regenwassers auf der Landesstraße läuft seine Böschung Gefahr zu sinken
- 206 Die Hecke verdeckt den Strassenabschnitt
- 15 Beschwerde über die Art und Weise wie die Schneeräumung erfolgt
- 688 Die Staatsstraße verläuft laut Grundbuch noch durch seinen Grund - Richtigstellung?
- 346 Durch eine Ölspur wird ein Unfall auf der Straße verursacht - Schadensersatz?

Abt. 13 - Denkmalpflege**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 635 Der Bürger wünscht sich einen Lokalausweis mit unserer Anwesenheit

Landesverwaltung

Abt. 16 - Deutsches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
703	Bringt ein Wiedereinstieg nach der Pensionierung nur Nachteile?
425	Welche Erziehungsmaßnahmen sind rechtlich zulässig?
584	Ist ein ärztliches Zeugnis für die Abwesenheit ausreichend?
386	Die Bürgerin fürchtet, dass ihr Kind nicht mehr denselben Kindergarten wie bisher besuchen kann
228	Der Unterricht der zweiten Sprache wird angeblich bei der Einstufung in der Rangordnung nicht anerkannt
612	Mobbing in der Schule - wer ist dafür zuständig?
423	Die Maturaprüfung wurde nicht bestanden
544	Die Entscheidung des Kindergartenbeirates erscheint wenig transparent
487	Dem Schüler wird der Integrationslehrer unverständlicherweise nicht mehr zugewiesen
39	In der Schule herrscht angeblich Mangel an zusätzlichem Reinigungspersonal
396	Der Ausschluss vom Verfahren zur Erstellung der Schulranglisten wird beanstandet
90	Angeblich wird eine kollektive Disziplinarmaßnahme verhängt
366	Einem Mädchen mit Zivilinvalidität wird die Betreuung in der Schule gekürzt, obwohl sie diese angeblich dringend nötig hätte
674	Bürgerin fühlt sich von einem Inspektionsbericht verunglimpft

Abt. 17 - Italienisches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
189	Eine Lehrerin beklagt gewalttätiges Verhalten seitens der Studenten und fühlt sich von der Direktorin der Schule nicht verstanden
610	Ist der Unfall durch die Versicherung gedeckt?
282	Die Umstände des Unfalles, den der Schüler mit Behinderungen erlitten hat, sind noch nicht geklärt worden

Abt. 19 - Arbeit

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
219	Fragen im Zusammenhang mit der Zustellung eines Briefes
316	Informationen über Gesetze in deutscher Sprache
499	Warum wurde das Praktikum widerrufen?
87	Ein Techniker möchte eine Anlage überprüfen, welche jedoch vor Jahren verschrottet worden ist: muss diese Kontrolle bezahlt werden?
54	Angeblich gibt es Schwierigkeiten, in die Mobilitätsliste aufgenommen zu werden

Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
127	Es wird eine Antwort auf die Eingabe gefordert
73	Steht das Arbeitslosengeld auch Lehrlingen zu?

Landesverwaltung

Abt. 21 - Italienische Berufsbildung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
422	Die Bürgerin bestreitet die Korrektheit ihrer Position in der Rangordnung

Abt. 23 - Gesundheitswesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
81	Die Frau möchte, dass ihr Foto nicht für eine Werbekampagne für die Behandlungen von psychischen Erkrankungen verwendet wird
557	Der Bürger wartet angeblich seit Jahren auf eine passende Prothese
305	Die Gegner der Pflichtimpfungen werden angeblich von allen Seiten angegriffen
257	Haben die Personen, welche der Chemotherapie unterzogen werden, Anrecht auf eine Begleitzulage?
315	Die Verwaltungsstrafe wegen Impfpflichtverletzung wird beanstandet
758	Aus welchem Grund werden die Kosten für dieThermalkuren nicht mehr rückerstattet?
767	Beschwerde gegen den Ausschluss aus der Rangordnung der Basiskinderärzte

Abt. 24 - Sozialwesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
342	Die Rückerstattung eines Beitrages wird gefordert
406	Wer kann der Familie helfen, welche sich in einer sehr schwierigen Situation befindet?
407	Die Gemeinde hält sich nicht an die Berechnung der Bezirksgemeinschaft
288	Ist die Anforderung zur Kostenbeteiligung für Familienangehörige von Menschen mit Behinderungen rechtmäßig?
221	Angeblich wird ein Dokument bei einem Verwaltungsablauf zwei Mal verlangt
113	Es wird um Interpretation einiger Stellen des Gesetzes über die Zivilinvalidität ersucht
5	Rekurs beim Landesbeirat für das Sozialwesen gegen die Ablehnung des Antrages um finanzielle Sozialhilfe
749	Kann das Pflegegeld rückwirkend zuerkannt werden?
677	Weshalb wird die Studienbeihilfe als Einkommen berechnet?
295	Rekurs gegen die Höhe der geforderten Altersheimkosten
716	Die Spesenbeteiligung wird verweigert
322	Ist der Versicherungsbeitrag für die Betreuungszulage einzuzahlen?
461	Kann ein Teil des bereits eingezahlten Geburtengeldes rückerstattet werden?
472	Der Bürger beklagt, dass die Betreuungszulage nicht gewährt wird
159	Fragen betreffend die Modalitäten der Überweisung des Begleitgeldes
686	Trotz eingezahlter Versicherungsprämien kommt es angeblich zu keiner Ausschüttung

Abt. 25 - Wohnungsbau

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
20	Fragen in Zusammenhang mit einer Verwaltungsstrafe

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
400	Probleme bei der Übertragung der Sozialbindung von der ursprünglichen auf die neue Wohnung
195	Was kann man tun, um die Sozialbindung der geförderten Wohnung zu löschen?
576	Beschwerde über Spesenkompensierung
775	Fragen hinsichtlich der Überschreibung einer geförderten Wohnung an die Familienangehörigen
389	Kann man um eine Wohnbauförderung ansuchen, wenn man im AIRE eingetragen ist?
101	Der Bürgerin wird ein Teil der Wohnbauförderung gestrichen, aber sie ist sich keiner Schuld bewusst
427	Die Wohnbauförderung wird nicht gewährt
429	Eine Wohnbauförderung wird nicht mehr gewährt, da das Amt anscheinend einen Fehler bei der Berechnung gemacht hatte
465	Ist der Widerruf der Wohnbauförderung gerechtfertigt?
325	Der Bürger findet die Art der Vorgehensweise zur Einholung von Informationen nicht korrekt
707	Der Bürger beklagt, dass sich die Genehmigung seines Gesuches in die Länge zieht

Abt. 27 - Raumordnung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
53	Kann gegen die Rückverweisung des Projektes etwas unternommen werden?

Abt. 28 - Natur und Landschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
525	Die Fraktionsverwaltung hat sich beim Vertragsschluss angeblich unkorrekt verhalten
547	Der Antrag, die Begründungen zu erfahren, welche zur Ablehnung des Beitragsansuchens geführt haben, ist unbeantwortet geblieben
132	Ist die Berechnung für die Beitragsvergabe korrekt?

Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
160	Die Gülle ist angeblich unrechtmäßig entsorgt worden und demzufolge wurde eine hohe Strafe verhängt
82	Die Lärmbelästigung ist unerträglich
478	Darf in Tourismusgebieten während der Monate Juli und August gebaut werden?
479	Eine Bürgerin erachtet die vorgehaltene Rauchgasbelästigung als gegenstandslos
655	Ist das Projekt für die Mobilfunkantenne rechtlich korrekt?
620	Obwohl die Verwaltungsmaßnahme keine Rechtsmittelbelehrung enthielt, wird dem Bürger bei der Aufsichtsbeschwerde nicht die Wiedereinsetzung in die Frist gewährt
722	Aus welchem Grund ist das Zertifizierungsschild vom Gebäude entfernt worden?

Landesverwaltung

Akte Nr. Beschreibung des Falles

752 Die vorgehaltene Rauchgasbelästigung wird als gegenstandslos erachtet

Abt. 30 - Wasserschutzbauten**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

262 Warum muss er für das Holz bezahlen, das auf seinem eigenen Grund gefällt wurde, fragt ein Bauer?

69 Wieso wurde die Schotterentnahme nicht von Amts wegen vorgenommen wie zugesagt?

329 Fragen betreffend den Schätzpreis für die Ablösung von Demanialgrund

51 Es wurde irrtümlich verlangt, dass er 22 Bäume entfernt. Bekommt der Bürger nun eine Entschädigung?

Abt. 31 - Landwirtschaft**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

57 Die Beregnungsinteressentschaft saniert nur einen Teil des Waales

197 Fragen betreffend die Berechnung der Fristen für die Einbringung eines Verwaltungsrekurses

Abt. 32 - Forstwirtschaft**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

387 Ist der, für das Sammeln von Pilzen ohne Bewilligung verhängte Bußgeldbescheid richtig berechnet worden?

7 Die Höhe, der für das Sammeln von Pilzen verhängten Strafe, wird als zu hoch empfunden im Verhältnis zur beschlagnahmten Menge

507 Werden bestimmte Kontrollen immer nur bei ein und demselben Bürger durchgeführt?

555 Der Bürger ist angeblich von einer Interessensvertretung falsch informiert worden und hat im guten Glauben nur die Hälfte der Verwaltungsstrafe bezahlt

642 Der Bürger kann die Gründe, welche zu den ständigen Verwaltungsstrafen führen, nicht nachvollziehen

Abt. 34 - Industrie**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

611 Unklarheiten bezüglich der Gewährung Teiles der Zinsen für ein Darlehen

Abt. 35 - Handwerk**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

484 Es wird beanstandet, dass die Zeiten für die Auszahlung eines Verlustbeitrages zu lang sind

319 Die Informationen über die Beiträge zu den Investitionen waren angeblich nicht korrekt

Landesverwaltung

Abt. 37 - Wasser und Energie

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
678	Es wird beanstandet, dass das Amt nicht vorab informiert hat, dass der Nachweis der Ausgaben erst nach der Einreichung des Gesuchs ausgestellt werden darf
687	Es wird beanstandet, dass das Amt nicht vorab informiert hat, dass der Nachweis der Ausgaben erst nach der Einreichung des Gesuchs ausgestellt werden darf
458	Eine Quelle wird von den Begünstigten nicht gemäß Vereinbarung genutzt
682	Es wird beanstandet, dass das Amt nicht vorab informiert hat, dass der Nachweis der Ausgaben erst nach der Einreichung des Gesuchs ausgestellt werden darf
214	Die Konzession für die Benutzung des Trinkwassers wird angeblich ohne Grund widerrufen

Abt. 38 - Verkehr- und Transportwesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
668	Die Klebeetikette über die Verlängerung des Führerscheins ist bereits nach 2 Monaten unleserlich
779	Fragen hinsichtlich der Verkehrssicherheit eines Fahrzeuges
459	Das Fälligkeitsdatum eines verloren gegangenen Führerscheins ist strittig
403	Es werden Verzögerungen bei der Erneuerung des Führerscheins beklagt
215	Fragen bezüglich der Umwidmung eines Führerscheins
784	Rekurs gegen den Führerscheinentzug
273	Der Bürger beklagt, dass sich die Genehmigung eines Projekts in die Länge zieht
255	Aus welchem Grund wird der besondere Führerschein, welcher von den gesetzlichen Bestimmungen vorgesehen ist, nicht ausgestellt?
442	Warum vergehen 2 Jahre bevor eine Kontrolle bezüglich der Bezahlung der KFZ-Steuer vorgenommen wird?
641	Bei der Ausstellung der Kopie des Autobüchleins gibt es große Schwierigkeiten
200	Ist die Wohnsitzbescheinigung für die Erneuerung des Führerscheins notwendig?
378	Die Verlängerung des Führerscheins dauert untragbar lange

Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
126	Fragen im Zusammenhang mit einem Kurs des Europäischen Sozialfonds

Abt. 40 - Schulfürsorge und Berufsberatung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
517	Weil die Schülerin nicht täglich pendelt, kann sie den Schülertransport nicht in Anspruch nehmen
333	Die Ablehnung des Antrages zur Gewährung der außerordentlichen Studienbeihilfe scheint nicht korrekt zu sein
646	Welches sind die Kriterien für die Gewährung des Leistungsstipendiums?
43	Aufgrund der angeblich nicht erfolgten Information seitens der Schule wird einem Schüler der Schaden an den Zähnen nicht ersetzt
640	Das Studentenheim ist nicht benutzbar

Landesverwaltung - Bezirksgemeinschaften

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
575	Fragen im Zusammenhang mit der Anerkennung eines im Ausland erworbenen Studientitels
717	Angeblich wurde der Beitrag unrechtmäßig verweigert

Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
336	Wann muss eine grundbücherliche Eintragung erfolgen?
347	Klärung hinsichtlich der Steuerbegünstigung für den Bau des ersten Hauses
217	Entspricht die Beglaubigung der Unterschrift durch einen österreichischen Notar der italienischen Rechtsordnung?
218	Entspricht die Beglaubigung der Unterschrift durch einen österreichischen Notar der italienischen Rechtsordnung?
176	Die Parzelle, welche laut Grundbuch dem Bürger gehört, ist de facto eine Staatsstraße
187	Eine Eintragung in das Grundbuch wird nicht vorgenommen
727	Die Daten der topographischen Messung stimmen nicht mit der Realität überein
482	Antrag um Richtigstellung einer Katastralgrenze
121	Fragen betreffend die Anforderungen an den Teilungsplan für die Eintragung beim Katasteramt

Bezirksgemeinschaften

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
62	Trotz finanzieller Sozialhilfe sind die Spesen immer noch zu hoch
74	Der Kindergärtnerin werden keine Informationen gegeben, ob ihr gegenüber ein Disziplinarverfahren eingeleitet wird
292	Aus welchem Grund wurde dem Bürger das Lebensminimum gekürzt?
260	Eine Angestellte hat gekündigt wegen angeblicher persönlicher Schwierigkeiten mit der Vorgesetzten
698	Die Gründe, welche zur Herabsetzung des sozialen Mindesteinkommens geführt haben, sind nicht nachvollziehbar
729	Fragen hinsichtlich der wirtschaftlichen Anerkennung von Diensten in der öffentlichen Verwaltung
188	Die junge Frau, welche an einer schweren psychischen Krankheit leidet, behauptet vom Sozialdienst nicht angemessen unterstützt zu werden
590	Eine betagte Frau ist allein und hilflos
595	Mobbingprobleme am Arbeitsplatz?
152	Antrag um Versetzung bei einer anderen Arbeitsstelle
664	Die Ablehnung eines Rekurses an den Landesbeirat für Sozialwesen wird als persönliche Beleidigung gesehen
494	Das Gesuch der jungen alleinstehenden Mutter um Gewährung eines Beitrages wird aus unerklärlichen Gründen zum zweiten Mal abgelehnt
434	Ein schwerkranker Mann beklagt, nicht über die finanziellen Mittel zu verfügen, um die Medikamente zu bezahlen

Bezirksgemeinschaften - Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
35	Es ist nicht klar, auf welche Leistungen sich die Rechnung bezieht
383	Eine Reihe von negativen Vorfällen bringen die Mitarbeiterin zur Kündigung
327	Eine Frau mit psychischen Problemen beklagt in der sozialen Einrichtung benachteiligt zu werden
279	Wie kann ein erträgliches Arbeitsklima wieder hergestellt werden?
702	Bürger erhebt Einspruch gegen die Verminderung der finanziellen Sozialhilfe
740	Mit der Versetzung ihrer Kinder in verschiedene Kinderhorte wäre den Familien sehr geholfen
726	Aufgrund eines angeblichen Fehlers in der Berechnung des Familieneinkommens wird der begünstigte Tarif für die Betreuung des Kindes nicht gewährt

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
28	Die Parkvignette für die färbige Zone wird nicht gewährt
29	Dem Antrag um Ausstellung einer Bewohnbarkeitserklärung ist keine schriftliche Antwort gefolgt
2	Das vorgehaltene Parkvergehen wird beanstandet
3	Ist ein Zivilinvalide verpflichtet, sich an der Zahlung des Tarifs für die Hauspflegedienste zu beteiligen?
4	Ist das Schreiben der Gemeinde rechtmäßig?
10	Es wird beklagt, dass die Gemeinde die Erschließungsspesen nicht rechtmäßig aufteilt
732	Die Lärm- und Rauchbelästigung durch den Nachbarn ist angeblich unerträglich
681	Eine Simultanübersetzung wird seit geraumer Zeit und angeblich vergeblich beantragt
747	Wann wird die Umsetzeranlage verlegt?
689	Es wird beanstandet, dass der Bau des Turmes der Feuerwehrrhalle die Licht- und Sonneneinstrahlung beeinträchtigt
694	Der große Christbaum vor dem Geschäft versperrt die Sicht auf das Schaufenster
696	Aus welchem Grund gelten nicht überall in der Stadt dieselben Parkbedingungen?
701	Ist für die Holzhütte bzw das Gartenhäuschen wirklich eine Baukonzession erforderlich?
704	Wird die Baugenehmigung zu Recht nicht erteilt?
709	Angeblich lässt die Gemeinde Bautätigkeit ohne entsprechende Genehmigung zu
710	Vier Bauern ersuchen um die Aushändigung einer Kopie eines Kaufvertrages zwischen einem Privaten und der Gemeinde
711	Die Bürgerin beklagt die unzureichende Information über die Verseuchung des benachbarten Grundstücks durch die zuständigen Behörden
634	Unklarheiten bezüglich einer Bindung bei der Zuweisung eines Grundes
647	Das Ansuchen um Änderung der Wahlsektionen innerhalb der gleichen Gemeinde wird nicht berücksichtigt
679	Es wird beanstandet, dass sich ein Bürger nicht an die Durchfahrtsdienstbarkeit hält, die von der Gemeinde in Folge der Veräußerung eines Grundstücks

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
	aufgelegt wurde
658	Die Schlägerung einer Zeder wird abgelehnt, obwohl diese nach Aussagen des Bürgers eine Gefahr darstellt
661	Klärung hinsichtlich des Preises einer Garage
663	Aufgrund des Lärms auf der Straße kann der Bürger nicht schlafen
280	Gibt es tatsächlich Baupläne, von denen der Betreiber einer Imbissstube nicht in Kenntnis gesetzt wurde?
281	Ist die Einbehaltung eines Teiles der Kautions rechtsens?
785	Welche Rechtsmittel haben sie gegen die Genehmigung des Durchführungsplanes, fragen zwei Bürger?
263	Der Bürger beklagt ungerechtfertigterweise für Schäden an einem Weg verantwortlich gemacht zu werden
266	Der Lärm aus dem benachbarten Gastlokal ist unerträglich
272	Fragen bezüglich der Gemeindeimmobiliensteuer
757	Führt die Gemeinde die anlässlich eines Lokalausweises vereinbarten Maßnahmen durch?
777	Fragen betreffend die Anwendung von urbanistischen Bestimmungen
783	Fragen hinsichtlich der Änderung des Landesraumordnungsgesetzes
766	Der Anschluss an die Trinkwasserleitung verzögert sich grundlos
724	Rekurs gegen die Ablehnung des Ansuchens um Wohnsitzverlegung
258	Ist es rechtmäßig, für die Zeitspanne, in welcher die Schüler zur Schule gehen, die Straße für den Autoverkehr zu sperren?
222	Ist die Höhe der Erschließungskosten gerechtfertigt?
247	Fragen im Zusammenhang mit der Übertretung der Straßenverkehrsordnung
248	Bei einer Aufnahme ins Gefängnis wird der Wohnsitz von Amts wegen nach Bozen verlegt, aber es wird dem Meldeamt nicht gemeldet, wann der Sträfling entlassen wird
249	Auf den Antrag um Rückgabe eines Teils des enteigneten Grundes ist keine Antwort erfolgt
234	Die Bürgerin hat eine Zahlungsaufforderung erhalten, obwohl sie nach eigenen Angaben die Verwaltungsübertretung nicht begangen hat
240	Der gesetzliche Abstand ist beim Bau eines Wohnhauses strittig
225	Ein Bürger versteht nicht aus welchem Grund das Lebensminimum gekürzt wurde
226	Eine Abbruchverfügung wird in die Länge gezogen
231	Fragen betreffend die ungesetzliche Zuweisung eines Grundes
755	Es wird die Ablehnung eines Ansuchens zur Errichtung eines Kioskes beklagt
763	Ist es rechtmäßig, dass die Gemeinde die Ermächtigung beider getrennten Eltern für die Ausstellung des Personalausweises für den Sohn verlangt?
765	Die Gemeinde weigert sich, die Feuchtigkeitsschäden an der vermieteten Immobilie zu beseitigen
321	Die Gemeinde verordnet den Anschluss an die öffentliche Kanalisation, allerdings ist dies aufgrund der Bodenneigung und -beschaffenheit nicht möglich
302	Die unterlassene Mitteilung des Kaufs einer Wohnung wird mit jährlichen Strafen

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
	geahndet
289	Unklarheiten bei der Festlegung der Grenze zu einer öffentlichen Straße
294	Welcher Betrag kann vom Gehalt gepfändet werden?
705	Für die Wahl des Basisarztes wird angeblich ungerechtfertigterweise das Einverständnis des Vaters eingeholt
734	Die Auslegung einer Bestimmung des Landesraumordnungsgesetzes ist umstritten
725	Die Gemeinde gibt keine klare Auskunft über die eventuelle finanzielle Unterstützung der Genossenschaft
715	Die Unterführung der Pisten für den Zufahrtsweg zu einer Hütte wird beantragt
271	Es bestehen Unklarheiten bezüglich der Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer
793	Die Gemeinde kommt ihren Kontrollpflichten gemäß Landesraumordnungsgesetz nicht nach
776	Fragen in Zusammenhang mit der Lawinenverbauung
778	Es wird die Untätigkeit der Gemeinde hinsichtlich des angeblich widerrechtlichen Baus eines Nachbarn beklagt
782	Ist die Ablehnung des Ansuchens um Baukonzession rechtmäßig?
790	War die Erteilung der Baugenehmigung korrekt?
264	Durch die Errichtung einer Grünfläche beklagt der Bürger den Zugang zu seinem Parkplatz zu verlieren
345	Angeblich wird eine Änderung des Bauleitplanes angestrebt, die Privatinteressen verfolgen soll
350	Inwieweit ist bei der Teilung eines Gebäudes die Gemeinde beteiligt?
337	Die vom Urbanistkgesetz vorgeschriebenen Spielplätze werden angeblich nicht verwirklicht
384	Es wird beanstandet, dass der Teilungsplan zu ungenau ist und mit der Wirklichkeit nicht übereinstimmt
80	Warum hat der Bürger heuer die gelbe Vignette nicht mehr bekommen?
104	Das Benützungsrecht für Holzablagerung wird angeblich gestrichen
362	Fragen hinsichtlich der Entschädigung eines ehemaligen Güterweges, der den Charakter einer allgemein befahrbaren öffentlichen Straße erlangt hat
112	Das Gesuch um Eintragung in das Verzeichnis der Kulturvereine wird nicht beantwortet
117	Fragen betreffend die Rechtmäßigkeit einer Verwaltungsstrafe wegen fehlender Mitteilung der Daten des Fahrzeuglenkers nach einer Geschwindigkeitsübertretung
118	Welche sind die Voraussetzungen, laut Gebietsabkommen, um begünstigte Wohnungsmietverträge abschließen zu dürfen?
89	Der bebaute Grund ist von einer Hypothek belastet
368	Der Bürger möchte die geforderte Immobiliensteuer mit der irrtümlich zuviel bezahlten Mehrwertsteuer verrechnen.
103	Probleme betreffend die Initiative "Rosa Taxi"
105	Ein Strafbescheid wird angefochten
385	Es wird beanstandet, dass der durch die Hackschnitzel-Herstellung verursachte Staub die Gesundheit gefährdet

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
394	Hat die Gemeinde die Endabrechnung der Erschließungskosten korrekt erstellt?
163	Ein Bürger bezweifelt die Rechtmäßigkeit der Erschließungskosten
170	Dem Stadtpolizisten ist die Wahrung des Datenschutzes ein Anliegen
142	Angeblich findet ein Landesgesetz keine Anwendung
401	Der Bürger beklagt, dass eine Grundparzelle im Wiedergewinnungsplan angeblich falsch ausgewiesen ist
402	Aufgrund der nicht fachgerecht durchgeführten Arbeit sickert das Wasser durch den Boden in das Haus
134	War die gezahlte ICI tatsächlich geschuldet?
426	Der nicht konventionierte Grund ist unerschwinglich
91	Fragen betreffend die Untätigkeit der Gemeinde gegenüber Bauvergehen
124	Fragen betreffend die Rechtmäßigkeit eines Balkon-Neubaus
125	Eine Frau beklagt die Unterhaltskosten für das Altersheim ihrer Mutter nicht bezahlen zu können
131	Deckt die Versicherung den Schaden?
36	Fragen betreffend die Berechnung der Erschließungskosten in einer Bauzone
38	Der Nachbar baut nicht laut genehmigten Projekt und die Gemeinde reagiert nicht
52	Hat sie Anrecht auf die Rückerstattung der Monatsrate für den Kindergarten?
44	Fragen betreffend die teilweise Befreiung bzw. Abzug von der Abwassergebühr
88	Die alte Frau stürzt in einem nicht beleuchteten Tunnel und zieht sich erhebliche Verletzungen zu
95	Umweltschützer möchten nähere Informationen bezüglich der möglichen Schweltmeisterschaftskandidatur
58	Die Gemeinde verlangt zu hohe Erschließungsgebühren
72	Besteht die Möglichkeit, dass die kleine Grundparzelle mitten im Dorf von der Gemeinde abgelöst wird?
46	Die Gemeinde verlangt Pünktlichkeit bei den zu zahlenden Beträgen, wartet aber mit der geschuldeten Entschädigung ab
18	Fragen betreffend die Rechtmäßigkeit der Tätigkeit auf einem Grundstück des Landes
27	Das Ansuchen um Erneuerung der Parkerlaubnis wird abgelehnt
37	Fragen betreffend die Möglichkeit einer Veräußerung von Gewerbeland an eine Leasinggesellschaft
463	Es werden die Vorschriften der Gemeinde bei der Haltung eines Hundes der Rasse Rottweiler beanstandet
469	Fragen hinsichtlich des Baues und der Reinigung von öffentlichen Toiletten bei einer Wallfahrtskirche
449	Ist die Aufforderung zur Bezahlung der Müllabfuhrgebühr für ein unbewohntes Haus gerechtfertigt?
433	Ist die Abbruchsverfügung rechtmäßig?
419	Übernimmt die Gemeinde die anscheinend ursprünglich zugesicherte Bezahlung für die Kanalisierung?

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
424	Die Änderung des meldeamtlichen Wohnsitzes für die minderjährige Tochter wird angeblich hinausgezögert
492	Der Strafbescheid der Gemeindepolizei ist dem Bürger nie zugestellt worden
485	Es wird die negative Begutachtung des Projektes seitens der Baukommission beanstandet
471	Es wird beanstandet, dass der Beschluss der Gemeinde, Parkplätze in der Tiefgarage zuzuweisen, unzureichend begründet ist
450	Ist die Errichtung einer Gartenterrasse gesetzmäßig, fragt eine Bürgerin, die dadurch große Nachteile erleiden könnte?
456	Wurden die Bestimmungen, die die Liegenschaftssteuer regeln, rechtmäßig angewandt?
462	Seit mehreren Monaten wartet der Bürger bereits auf eine Antwort der Gemeinde auf seine Eingabe hin
418	Die Antwort, ob sie Anrecht auf die geförderte Wohnung hat, wird in die Länge gezogen
435	Die Gemeinde verweigert die Ausstellung der Benutzungsgenehmigung
440	Bürgerin hat bei der Gemeindeimmobiliensteuer eine Vergünstigung nicht erhalten
376	Antrag um Fahrgenehmigung in einer Zone in der ein Fahrverbot besteht
411	Der Lärm aus der angrenzenden Gastwirtschaft ist für den Bürger unerträglich
495	Der Bürger beklagt, dass sein zweiter Vorname gestrichen wurde, ohne ihn vorher zu informieren
500	Es wird beanstandet, dass innerhalb einer kurzen Frist mehrere Übertretungen wegen überhöhter Geschwindigkeit zugestellt wurden
486	In der gesamten Erweiterungszone gibt es keinen Gehsteig, beklagt eine Bürgerin
493	Fragen hinsichtlich der Kubaturverlegung
513	Wird das Landesgesetz bei der Vermietung von Seniorenwohnungen korrekt angewandt?
516	Die Umbauarbeiten für die Beseitigung der architektonischen Barrieren sind sehr umfangreich
527	Die Wettbewerbskriterien bei der Ausschreibung einer öffentlichen Stelle sind absolut nicht nachvollziehbar
505	Ein Tor, welches auf privatem Grund steht, muss aus unerklärlichen Gründen entfernt werden
506	Ist die Stempelmarke für die Ausstellung einer Wohnsitzbescheinigung unerlässlich?
568	Ein umgestürzter Baum der Gemeinde hat den Wagen des Bürgers schwer beschädigt
559	Der Bürger beanstandet die Art und Weise wie eine Lärmschutzmauer errichtet wird
545	Die Gemeinde verlangt Aufenthaltssteuer, obwohl die Wohnung gar nicht genutzt werden kann
546	Es wird beanstandet, dass Instandhaltungsarbeiten nicht durchgeführt werden
551	Eine Eingabe ist ohne Antwort geblieben

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
343	Eine schriftliche Abmachung wird anscheinend nicht eingehalten
420	Durch die Anbringung eines Zaunes kann der Schneepflug nicht mehr eingesetzt werden
538	Wer ist zuständig für die Instandhaltung einer Zufahrtsstraße?
649	Warum bekommen nicht alle Mieter der Altenwohnungen einen Schlüssel für das Gitter am Eingangstor?
695	Ist die Kubaturverlegung widerrechtlich?
672	Auf eine Eingabe folgt keine Antwort
224	Die Ablehnung des Ansuchens um Aussiedlung eines geschlossenen Hof verstößt angeblich gegen das Prinzip der Gleichbehandlung
616	Der geplanten Kubaturverlegung wird nicht zugestimmt. Zu Recht?
617	Ist die Abänderung des Durchführungsplanes rechters?
624	Es wird beanstandet, dass dem Antrag um Wechsel einer Gemeindefwohnung nicht stattgegeben wird
631	Die Gemeinde weigert sich, die Instandhaltung einer Brücke zu übernehmen
196	Information über die Meldeamtsverordnung
198	Der Bürger beklagt, die Gemeinde habe auf seinem Grundstück ohne Erlaubnis Rohre verlegt
148	Die Bürgerin beklagt über die Kosten für den Anschluss an die Trinkwasserleitung falsch informiert worden zu sein
532	Der Nachbar baut nicht laut genehmigten Projekt und die Gemeinde unternimmt angeblich nichts
534	Warum wird der Wohnsitz nicht gestrichen, fragt eine Mutter deren volljähriger Sohn nicht mehr bei ihr lebt?
565	Welchen Pflichten unterliegt der Betreiber eines öffentlichen Dienstes?
566	Seit der Wiedereröffnung einer Bar ist es anscheinend um die Nachtruhe geschehen
574	Fragen im Zusammenhang mit der Verlegung von Baukubatur
577	Ist es rechters, dass die Gemeinde die Ermächtigung des Ex-Ehemanns für die Ausstellung des Personalausweises der Tochter verlangt?
604	Es wird befürchtet, dass der Bau einer Grenzmauer den Zugang zum Eigenheim erschwert
626	Kann die Gemeinde die Bezahlung der Gemeindefimmobiliensteuer vom Eigentümer verlangen, wenn der Fruchtnießer nicht genug Geld hat?
178	Besteht die Möglichkeit die an Alzheimer erkrankte Mutter so bald als möglich im Altersheim aufzunehmen?
179	Ein Bürger beklagt, dass der Nachbar gefährliche Kampfhunde nicht artgerecht hält
585	Es wird die Störung der Nachtruhe durch einen öffentlichen Betrieb mit Podium im Freien beklagt
589	Die Gemeinde führt ohne Rechtstitel Leitungen durch das Privatgrundstück. Kann der Bürger Entschädigung verlangen?
596	Die Bürger beklagen, für die Instandhaltung des Gemeindefweges aufkommen zu

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
	müssen
597	Die Bürgerin beklagt, die Gemeinde antworte seit Monaten nicht auf ihr Schreiben
598	Es wird beanstandet, dass eine Steuerzahlkarte übermittelt wurde, ohne vorher das Protokoll wegen Nichteinhaltung der Straßenverkehrsordnung zugestellt zu haben
745	Wird die Gemeindeimmobiliensteuer zu Recht gefordert?
237	Antrag um Rückvergütung der Baukostenabgabe für die Garage in Folge eines Fehlers der Gemeinde
238	Sind die primären Erschließungsabgaben zu entrichten?
245	Das neue Gebäude befindet sich weniger als 3 m vom Nachbarhaus entfernt
723	Es folgt keine schriftliche Antwort auf das Ansuchen um Ausstellung der Baukonzession
737	Der freie Zugang zum Hof wird unerklärlicherweise versperrt
738	Es wird beanstandet, dass ein Beschluss des Gemeinderates, wonach ein Kanal auf Gemeindegrund zu verlegen ist, nicht umgesetzt wird
676	Wer muss für die Altersheimkosten für die entfernte Verwandte aufkommen?
667	Die Gemeinde weigert sich plötzlich, den Grundtausch vorzunehmen, obwohl sie vorher zugestimmt hatte
651	Ist die Berechnung des Wasserzinses korrekt?
683	Antrag um Befreiung von der Verordnung über die Verkehrseinschränkung
684	Der Nachbar verunreinigt anscheinend seine private Quelle - wer interveniert?
700	Die Gemeinde behauptet, dass der Begünstigte der Schenkung sich an den Kosten des Altenheimes beteiligen muss
608	Aufgrund eines Rohrbruches wird der Bürgerin eine unverhältnismäßig hohe Abwasserrechnung übermittelt - Kompromiss?
708	Die Ausbezahlung einer Entschädigung zieht sich in die Länge
721	Aufgrund von Bauarbeiten ist der Gehsteig schon über ein Jahr gesperrt
659	Die Gemeinde verzögert angeblich das Recht auf Akteneinsicht
685	Obwohl der Bürger die Verkehrsstrafe schon gezahlt hat, hat er jetzt noch 2 Einzahlungsvordrucke bekommen
691	Die Ablehnung von Restkubatur wird beanstandet
713	Kann die Gemeinde die Details für die Anbringung von Sonnenkollektoren regeln?
714	Angeblich wird das Holz nicht seinen rechtmässigen Besitzern ausgehändigt
719	Ist die Verordnung zur Einstellung der Arbeiten zur Umwidmung der Zweckbestimmung rechtmässig?
697	Darf die Gemeinde Holz ohne Ausschreibung verkaufen?
706	Die Eintragung als Zweitwohnung wird beanstandet
220	Welche Gemeinde ist für die Bezahlung der Integrationsquote der Kosten für die Unterkunft im Altersheim zuständig?
769	Der Bürger beklagt, dass er über die Umwidmung seines Grundstückes nicht informiert wurde
773	Die Gemeinde kommt angeblich dem Anliegen der Bürger, nämlich die Straßenbeschilderung anzubringen, nicht nach

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
750	Es wird die Streichung vom Meldeamtsregister beklagt
751	Ist die Schätzung einer Grundparzelle angemessen?
787	Der Mann wird vom meldeamtlichen Wohnsitz nicht gestrichen
643	Wie muss ein Parkplatz beschaffen sein, um als solcher klassifiziert zu werden?
261	Antrag um Instandhaltung einer Zufahrt zum Wohnhaus
290	Stimmt die Berechnung der Abbauggebühr für die Schottergrube?
293	Ein Bürger bezweifelt die Rechtmäßigkeit der Höhe der Altersheimkosten für seinen Vater
298	Die Ausstellung der Unbewohnbarkeitserklärung wird verweigert, obwohl die Voraussetzungen hierfür angeblich vorliegen
278	Die Lärm- und Staubbelastung des angrenzenden Baus ist unerträglich
284	Die Trinkwasserversorgung scheint gefährdet zu sein
308	Der Bürger wurde aus dem Register der ansässigen Bevölkerung gestrichen, obwohl er angeblich immer dort gewohnt hat
277	Die Gemeinde verlangt zu Unrecht die Baukostenabgabe
796	Hält die Behörde die anlässlich einer Aussprache vereinbarte Verpflichtung ein?
801	Die Ungleichbehandlung zweier Sozialgenossenschaften wird beanstandet
803	Einwände gegen Gemeindeimmobiliensteuer
794	Ein Bürger fragt, ob er aufgrund seiner Behinderung mehr Punkte bei der Zuweisung von gefördertem Baugrund bekommt
802	Der Bürger zahlt die Müllgebühren nicht - der zu zahlende Betrag verneunfacht sich nach einem Jahr
742	Der Fahrradweg ist an einer bestimmten Stelle angeblich besonders gefährlich
743	Ist der Widerruf einer Konzession rechtmäßig?
341	Angeblich hält die Gemeinde Beschlüsse zurück
348	Für einen Familienbogen wird irrtümlich eine Stempelmarke verlangt. Hat der Bürger das Anrecht auf Rückerstattung?
318	Der nahe Jugend-Treff verursacht unerträgliche Lärmbelästigung
326	Der Lärm aus dem angrenzenden Club ist unerträglich
349	Auf sein Schreiben erfolgt keine Antwort
40	Der Nachbar baut nicht laut genehmigten Projekt und die Gemeinde reagiert nicht
48	Aufgrund seines zu hohen Einkommens wird der Bürger aus der Rangordnung gestrichen
50	Die Enteignungsentschädigung erscheint zu niedrig
55	Missverständnisse in bezug auf die Möglichkeit, gegen die Verhängung eines Bußgeldes Rekurs einzureichen
63	Die Gemeinde weigert sich in der Identitätskarte den Beruf anzugeben
70	Die Anzahlung für den Meeresaufenthalt, an welchem die betagte Frau nicht teilgenommen hat, ist noch nicht rückerstattet worden
71	Fragen in Zusammenhang mit dem meldeamtlichen Wohnsitz
64	Wer kann den von der Gemeinde ausgestellten Ausweis unterschreiben?

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
56	Fragen im Zusammenhang mit den zu zahlenden Erschließungsspesen
41	Der Bürger beklagt Verzögerungen beim Verkauf einer Wohnung auf gefördertem Grund
115	Wird das Privacygesetz zu streng ausgelegt?
116	Obwohl die junge Frau keinerlei Beziehung zu der Person hat, welche in derselben Wohnung lebt, wird ihr nicht ein eigener Familienbogen ausgestellt
136	Haben die Hofeigentümer kein Recht auf sauberes Trinkwasser und eine angemessene Zufahrt?
77	Der Bürger ersucht um Antwort auf seine Eingabe
356	Ist es rechtmäßig, eine Strafe wegen nicht Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer auf Liegenschaften aufzuerlegen, weil die betreffende Person nicht in der Wohnung wohnte?
109	Kann die Wasserleitung an einem technisch günstigeren Ort geplant werden?
98	Ist die Aufforderung zur Entfernung einer provvisorischen Holzablagestelle rechtmäßig?
379	Der Bürger versteht nicht, warum er die Kosten für die Reparatur der Wasserleitung tragen soll
381	Es werden Wasserinfiltrationen in Folge der Asphaltierung der Straße beklagt
382	Wurde die Strafe wegen angeblich unzureichender Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer zu Recht verhängt?
364	Ist die vom privaten Trinkwasserkonsortium geforderte Anschlussgebühr gerechtfertigt?
354	Fragen hinsichtlich eines Antrages um Verlegung des Wohnsitzes
405	Ist die Aufenthaltssteuer für eine Zweitwohnung in ein und derselben Gemeinde legitim?
414	Übernimmt die Gemeinde die ursprünglich zugesicherten Kosten für die Grenzmauer?
415	Für die Sanierung eines Projektes wird die Unterzeichnung des Fruchtnießers vorausgesetzt, der aber dazu nicht imstande ist
421	Beschwerde der Miteigentümer hinsichtlich der Behandlung eines Projektes für die Verwirklichung einer Einfahrt zum Wohnhaus
135	Müssen die Anschlusskosten für Kanalisierung und Trinkwasser gänzlich von den privaten Bauherren selbst bezahlt werden?
137	Es scheint, als würde das zuständige Amt nicht versuchen, das Problem zu lösen
165	Bei der Ausweisung einer Bauzone kam es anscheinend zu folgenschweren Fehlern
173	Fragen betreffend die Zuweisung von gefördertem Bauland
174	Der Inhaberin einer Würstlbude bereitet die Entscheidung der Gemeinde die Tische und Stühle zu entfernen, große Probleme
149	Ist der Vater verpflichtet die Verwaltungsstrafen für seinen volljährigen Sohn zu bezahlen?
156	Eine Frau beklagt, dass sie bei der provisorischen Rangordnung für die Zuweisung von gefördertem Baugrund nicht berücksichtigt wurde
373	Fragen hinsichtlich eines Antrages um Schadenersatz

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
85	Eine Mutter beklagt, dass der Schulhof für die Kinder nicht sicher ist
92	Die Richtigkeit der Auslegung und Anwendung von urbanistischen Bestimmungen wird angezweifelt
93	Beschwerde gegen die Sperrung einer Straße für den Autoverkehr
114	Wurde die Ausschreibung korrekt abgewickelt?
317	Für ein Parkplatzproblem wird eine Lösung gesucht
473	Die Festlegung des Wasserzinses durch die Gemeinde ist wenig bürgerfreundlich
474	Probleme bei der Ablöse eines Grundstücks durch die Gemeinde
475	Ist die Verlegung eines Holzschuppens möglich?
476	Fragen betreffend die Möglichkeit, ein Grundstück mit Gemeindeimmobiliensteuer zu besteuern
497	Es wird die Lärmbelästigung der Gäste eines öffentlichen Beherbergungsbetriebes durch die angrenzende Tischlerei beklagt
521	Hält sich die Gemeinde an das angeforderte Rechtsgutachten?
528	Sind die angewendeten Schätzkriterien bei der Enteignung korrekt?
512	Wurden bei der öffentlichen Ausschreibung die Bestimmungen laut Transparenzgesetz eingehalten?
519	Ist es möglich als nicht Ortsansässiger einen geförderten Grund zu kaufen?
526	Muss die Gemeinde vor Ausweisung der Bauzone ein geologisches Gutachten einholen?
522	Der Bürger empfindet die Aufforderung zur Nachzahlung der Gemeindeimmobiliensteuer als ungerecht
501	Der Bürger beklagt Schäden an einer Gemeindewohnung
509	Ein Enteignungsverfahren wird in die Länge gezogen
550	Der geplante Bau einer Zufahrtsstraße ohne Gehsteig stellt eine Gefahr für die öffentliche Sicherheit dar
554	Bürger beklagen, dass der Gemeindeausschuss angeblich zuerst die Veräußerung eines Gemeindegrundes befürwortet, sich dann aber zurückgezogen habe
578	Eine Kanalisierung wird anscheinend durch seinen Grund gebaut ohne ihn vorher zu fragen
489	Muss die Gemeinde auch kostenlose Parkplätze zur Verfügung stellen?
561	Dem Bürger wurde anscheinend so viel Grund enteignet, dass er nicht mehr bauen kann
144	Fragen bezüglich Rekursmöglichkeiten gegen das Ergebnis eines öffentlichen Wettbewerbes
454	Wer ist für den umgestürzten Zaun verantwortlich?
428	Hat die Gemeinde die unsachgemäße Errichtung einer Böschungsmauer genehmigt?
398	Die laute Musik der Straßenmusikanten stört Leute, die arbeiten
446	Der Bürger ist mit der angebotenen Entschädigung für die Grundenteignung nicht zufrieden
451	Ist die Forderung der Abwassergebühr rechtmäßig?

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
464	Es folgt keine Antwort auf ein Ansuchen um Abtrennung einer Parzelle Wald von einem geschlossenen Hof
467	Unklarheiten bezüglich eines Varianteprojektes
404	Muss der Wohnsitz verlegt werden?
496	Wann wird die Trinkwasserleitung endlich errichtet?
430	Warum verfügt das Kondominium über keine Parkplätze?
619	Antrag um Entsorgung von Abfällen
621	Quer durch ihre Wiese verläuft ein Wanderweg - Entschädigung?
630	Antrag um Erwerb einer Grundparzelle im Eigentum der Gemeinde
180	Rekurs gegen den Ausschluss aus der Rangordnung für die Zuweisung von gefördertem Baugrund
181	Das Meldeamt hat die falsche Wohnsitzadresse angegeben und es sind Spesen für Zustellungen bei der falschen Adresse entstanden
594	Anfrage um Vermittlung seitens der Gemeinde
636	Die Gemeinde weigert sich, den Feststellungsbescheid für die Gemeindeimmobiliensteuer zu korrigieren
637	Der Lärm einer Autowerkstatt in einem Wohngebiet gibt Anlass zu Klagen
123	Ein Bürger beklagt, dass der Nachbar eine Holzhütte ohne genehmigtes Projekt aufgestellt hat
204	Ein Mann, der sein ganzes Leben von seinem Vater vernachlässigt wurde, ist nicht bereit, die Altersheimkosten für diesen zu übernehmen
205	Der Nachbar hält die baurechtlichen Bestimmungen angeblich nicht ein
230	Die Gemeindesteuer auf Liegenschaften ist bereits bezahlt worden, es wird dennoch eine erneute Zahlungsaufforderung zugestellt
244	Es wird beanstandet, dass die Berechnung der Besetzungsgebühr eines privaten Magazins nicht korrekt erfolgt ist
251	Fragen betreffend die Bestimmungen zum gemeinsamen Familienbogen
252	Fragen hinsichtlich der Erweiterung des Hauses des Nachbarn
253	Hat der Bürger auch ohne schriftliches Ansuchen Anrecht auf die Beschlüsse der Gemeinde?
638	Einspruch gegen die Pläne zur Wassernutzung für die Stromgewinnung auf seinem Grund
639	Die bei einem Lokalausweis vereinbarten Verbesserungen der Straße sind noch nicht erfolgt
191	Es wird der widerrechtliche Bau des angrenzenden Gebäudes beanstandet
203	Fragen bezüglich eines Familiengrabes
582	Wieso wird das gemäß den Vorschriften des Wiedergewinnungsplanes eingereichte Projekt nicht genehmigt?
613	Die Geruchsbelästigung der nahen Mülldeponie scheint unerträglich zu sein
606	Der rege Autoverkehr stellt für die Dorfbewohner eine große Gefahr dar
192	Ein Bürger beklagt, dass sein Hof keine Zufahrt hat
586	Fragen im Zusammenhang mit der Bezahlung der Aufenthaltssteuer für die zweite Wohnung

Gemeinden - Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
587	Die Bürger haben Zweifel ob die Volksbefragung auf Gemeindeebene zulässig ist
599	Werden die Bestimmungen der Strassenverkehrsordnung eingehalten?
602	Antrag um Zugang zu einer Bauakte
158	Eine Eingabe wurde schriftlich nicht beantwortet
166	Stimmt der Teilungsplan mit der wirklichen Situation überein?
591	Eine betagte Frau hat die Kosten zur Beseitigung der Schäden einer Gemeindewohnung selbst übernommen: Spesenrückerstattung?
569	Wie sollte eine Sicherheitsbestimmung interpretiert werden?
570	Es ist nicht klar, wer die Instandhaltungsarbeiten jenes Teiles der Kanalisation durchführen muss, welcher sich auf Privatgrund befindet
571	Wie wurde die Nachzahlung der Erschließungskosten berechnet?
150	Die Gemeinde behält den überwiesenen Betrag für eine eventuelle Kubaturerweiterung ein: ist dies rechtmäßig?
542	Fragen bezüglich der Umwidmung eines Grundes von landwirtschaftlichem Grün in Baugrund
560	Die zuständige Behörde erstattet angeblich das Motorradbuch nicht zurück
562	Die Nullquote für den Neubau ist angeblich von der Gemeinde falsch berechnet worden
543	Der Nachbar baue nicht laut genehmigten Projekt und die Gemeinde unternehme nichts
32	Der Zugang zu den Verwaltungsakten wird verzögert
8	Welche sind die Zulassungskriterien für die Einschreibung in den Kindergarten?
14	Wurde die Hochschulförderung zu Recht verweigert?
23	Es wird die Rechtmäßigkeit des geforderten Preises für den Rückkauf des vor 15 Jahren enteigneten Grundes bezweifelt

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
11	Ein Bürger mit vollständiger Invalidität kann die Ablehnung seines Antrages auf Frühpensionierung nicht nachvollziehen
19	Kann der vermutete Behandlungsfehler vor die Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen gebracht werden?
618	Die Patientin beklagt das angeblich unkorrekte Benehmen des Arztes
623	Angebliches Mobbing am Arbeitsplatz
194	Aus welchem Grund übernimmt der Sanitätsbetrieb nicht zur Gänze die Kosten für die digitalen Hörgeräte?
161	Das Begleitgeld wird nicht gewährt
186	Rekurs gegen den Widerruf des Tagesbeitrages für einen älteren Menschen
615	Wie ist es dazu gekommen, dass er von den Betreuungslisten des Landesgesundheitsdienstes gestrichen wurde?
581	Die Familienangehörigen eines schwer kranken Patienten sind der Meinung, dass er grundlos Leiden und Schmerzen ausgesetzt wird
480	Ein Patient ist nicht imstande, die Kosten für die Zahnbehandlungen zu bezahlen

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
410	Fragen in Zusammenhang mit einigen Pflichtimpfungen
537	Die Operation zur Teilrekonstruktion ist nicht gelungen und hat der Patientin schwerwiegende Schäden verursacht
515	Die Therapie zur Rehabilitation wird nicht mehr verschrieben, obwohl ein Facharzt sich dafür ausgesprochen hat
59	Im Zuge einer Polypenoperation an der Nase sind der kleinen Patientin auch die Mandeln entfernt worden, ohne dass dies angeblich notwendig war
61	Hat der Patient Anrecht auf Ersatz der Schäden, die er angeblich infolge einer Pflichtimpfung erlittenen hat?
358	Der Bürger beklagt, dass ihm der Führerscheinentzug einen großen Schaden zugefügt habe
360	Rekurs gegen das ärztliche Zeugnis der überörtlichen Ärztekommision ersten Grades für die Feststellung der Fahrtauglichkeit
361	Es werden Schwierigkeiten am Arbeitsplatz beklagt
60	Eine Eileiterschwangerschaft wurde angeblich nicht rechtzeitig diagnostiziert und dies hat schwerwiegende Folgen für die Patientin mit sich gebracht
66	Der Bürger beklagt widersprüchliche Auskünfte des Sanitätsbetriebes, wodurch ihm ein finanzieller Schaden entstanden sei
13	Hat ein nicht EU-Bürger mit angeblich regulärer Aufenthaltsgenehmigung dieselben Rechte im Gesundheitsbereich wie ein italienischer Bürger?
140	Die Ärzte der Ersten-Hilfe hätten dem Patienten angeblich die notwendige Behandlung verweigert
141	Die Tumorerkrankung ist angeblich nicht rechtzeitig diagnostiziert worden mit schwerwiegenden Folgen für den Patienten
391	Die Handfraktur ist angeblich nicht fachgerecht behandelt worden und die Folgen sind nun nicht wieder gut zu machen
153	Eine alte Patientin wäre angeblich in den letzten Tagen ihres Lebens nicht angemessen behandelt worden
119	Aus welchem Grund sind die Spesen für den Aufenthalt in der Privatklinik noch nicht rückerstattet worden?
353	Die Meniskusoperation hat schwerwiegende und unerwartete Folgen mit sich gebracht
102	Der gesundheitliche Zustand des Patienten ist angeblich derselbe wie bei der ärztlichen Visite vor fünf Jahren, nun wird allerdings die Verlängerung des Führerscheines verweigert
335	Die Patientin behauptet, dass sie Konsequenzen infolge der Augenoperation erlitten hat und dass sie nun weniger sieht
344	Obwohl die betagte Frau auf die Hilfe anderer angewiesen ist, hat sie kein Anrecht auf das Begleitgeld
312	Der Beitrag für die zahnärztlichen Spesen entspricht nicht dem, was anfangs versprochen worden war
798	Die Behandlung in der Ersten Hilfe wird beklagt
771	Eine junge Frau ist nicht imstande, das Ticket zu bezahlen
242	Die Fraktur der Hand ist angeblich mit großer Verspätung diagnostiziert worden
662	Es werden Schwierigkeiten am Arbeitsplatz in der Beziehung zum Vorgesetzten beklagt
748	Die ärztlichen Fachuntersuchungen und die erforderlichen Behandlungen sind sehr teuer: Leider werden die diesbezüglichen Kosten nicht rückerstattet

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
332	Unter der Telefonnummer für die Diätberatung meldet sich angeblich niemand
786	Kann die Blutabnahme für ältere und kranke Menschen zu Hause durchgeführt werden?
730	Die vereinbarten Zahlungen werden angeblich nicht getätigt
761	Hat die ärztliche Kommission den Antrag zur Befreiung von den Pflichtimpfungen überhaupt behandelt?
291	Der Bürger weigert sich die Untersuchung in der Erste-Hilfe zu bezahlen, da er behauptet schlecht behandelt worden zu sein
299	Angeblich wurde die richtige Diagnose nicht rechtzeitig gestellt, wodurch die junge Patientin einen Schaden erlitten hat
300	Die Operation hat angeblich schmerzhaftes Folgen hinterlassen
795	Eine Bürgerin beklagt sich über die Zeiten, welche im Krankenstand für eventuelle Kontrollen einzuhalten sind
314	Die Bürgerin ist auf einer Treppe im Krankenhaus gefallen und ist der Meinung, dass diese den Sicherheitsnormen nicht entspricht
339	Die Bürgerin wird angeblich nicht fair behandelt
309	Dadurch, dass die Patientin keine Physiotherapie nach der Fraktur an der Hand machen konnte, hat sie schwerwiegende Folgen erlitten
690	Eine betagte, schwer kranke Frau will ihren Basisarzt wechseln
744	Obwohl er ticketbefreit ist, wird die Bezahlung von zwei Visiten verlangt
746	Muss der ehemals drogenabhängige Sohn das in der Therapiegemeinschaft bekommenes Taschengeld wieder zurückzahlen?
692	Aus welchem Grund werden die Kosten für die äußerst wichtigen Rehabilitationstherapien im Ausland nicht übernommen?
666	Ein betagter Mann kann die Gründe des Führerscheinentzuges nicht nachvollziehen
789	Der junge Patient will, dass die Verantwortlichen von der angeblich unkorrekten Behandlung erfahren
645	Warum ist die Rechnung für den Krankenaufenthalt so hoch, fragt sich ein Bürger
227	Die Familie des schwer kranken Kindes bekommt nicht die dringend nötigen Behelfsmittel für den kleinen Patienten
593	Der Bürger soll sich an den Krankenhauskosten beteiligen, obwohl er ticketbefreit ist
600	Ein Patient fühlt sich von seinem Facharzt nicht angemessen betreut und äußert den Wunsch, einen anderen Facharzt zu erhalten
580	Rekurs gegen die zeitliche Beschränkung des Führerscheins aufgrund eines erlittenen Herzinfarktes
236	Fragen in Zusammenhang mit dem Erhalt des Pflegegeldes
243	Der Führerscheinentzug von sechs Monaten ist für den Betroffenen nicht nachvollziehbar
212	Die gerissene Sehne des Fingers ist angeblich nicht korrekt behandelt worden und nun muss der Patient ein zweites Mal operiert werden
644	Sind Kinder von der Kostenbeteiligung im Gesundheitswesen nicht befreit?
520	Ein Bürger ist mit der Ticketbezahlung für die erbrachten Leistungen in der Ersten Hilfe nicht einverstanden

Sanitätsbetriebe – Andere Verwaltungen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
481	Besteht noch die Pflicht einer Untersuchung seitens der ärztlichen Kommission für die Feststellung der Fahrtauglichkeit?
488	Das Fachzentrum kommt angeblich den Bedürfnissen der Patienten nicht entgegen
579	Eine Familie fühlt sich von einem psychisch kranken Verwandten bedroht
536	Angeblich werden die Datenschutzbestimmungen verletzt
541	Der Bürger beklagt, dass das zuständige Amt das obligatorische Informationsmaterial nicht zur Verfügung stellt
447	Die Ablehnung der Auszahlung eines Teils der Abfertigung wird beanstandet
436	Ein Bürger möchte einen anderen Basisarzt wählen, da er zu dem ihm zugewiesenen Arzt kein Vertrauen mehr hat
438	Die Patientin beklagt, dass der Basisarzt einige wichtigen Symptome ihrer schwerwiegenden Krankheit anscheinend nicht berücksichtigt hat
453	Aufgrund einer Operation kann die junge Frau angeblich keine Kinder bekommen.
145	Das Landesgericht hat eine Person zu zwei Monaten Führerscheinentzug verurteilt, die überörtliche Ärztekommision dagegen hat sechs Monate Führerscheinentzug vorgesehen: Was geschieht nun?
437	Dem Bürger ist der Führerschein für weitere zwei Jahre entzogen worden
460	Es wird beanstandet, dass das Arbeitsklima nicht gut ist
355	Eine falsche Diagnose hat der älteren Patientin angeblich schwerwiegende Probleme verursacht
84	Die betagte Patientin fühlt sich bei ihren Beschwerden nicht ernst genommen
371	Der Zahnarzt hätte einen beträchtlichen, angeblich permanenten Schaden angerichtet
167	Ist die schwerwiegende Pathologie rechtzeitig erkannt worden?
138	Kann eine öffentliche Bedienstete eine MWST-Nummer eröffnen?
49	Durch die Fußoperation wurde das Problem noch verschlimmert
25	Es wird beanstandet, dass die Ärztekommision für die Feststellung der Fahrtauglichkeit Blutproben verschreibt, ohne stichhaltigen Grund, weil sie einen Alkoholmissbrauch vermutet
6	Wie ist es möglich, dass eine Diagnose so radikal abgeändert wird?
17	Die Versicherung deckt nicht die ärztlichen Spesen: Wer kann der jungen nicht EU-Bürgerin helfen?
22	Er erhält keine Antwort auf seine unzähligen Schreiben
16	Einem schwerkranken Kind werden angeblich die Beiträge für schwere Pflegefälle zu Hause verweigert

Andere Verwaltungen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
83	Wurde er vom Tutor korrekt informiert?
739	Ist die Zahlungsaufforderung betreffend die Jahresgebühr für die Eintragung im Handelsregister rechtmäßig?
367	Warum wird das vom Notar in Österreich verfasste Dokument nicht anerkannt?
530	Ist die Benotung des Praktikums rechtmäßig erfolgt?

Andere Verwaltungen - Staat

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
556	Es ist angeblich nicht möglich, in das Verzeichnis der öffentlichen Betreiber eingetragen zu werden, wenn man nicht den Wohnsitz in Südtirol hat
457	Handelt es sich tatsächlich um eine Falscherklärung?
531	Kann für die Akteneinsicht eine finanzielle Forderung gestellt werden?
607	Ein Radfahrer beklagt, dass ein Busfahrer gefährlich und unkorrekt gefahren sei
171	Der Nahverkehr wird nicht benutzerfreundlich gestaltet
162	Wem obliegt die Wartung der Wasserleitung?
671	Der Bürger fordert, dass die Wertkarten für öffentliche Busse länger als ein Jahr Gültigkeit haben
207	Eine Zahlungsaufforderung wird unerklärlicherweise zugestellt
133	Fragen betreffend die Anbringung einer autonomen Wasseruhr durch die Stadtwerke
26	Fragen betreffend die Verhängung einer Verwaltungsstrafe für anderweitig entsorgten Hausmüll
97	Den Bürger stört, dass alle Müllkübel der Umgebung auf dem Privatgrund des Kondominiums abgestellt werden
431	Die Bürgerin fordert dass, bei den Bushaltestellen die Uhrzeiten der vorbeifahrenden Busse veröffentlicht werden
535	Der Bürger empfindet die Aufforderung der Nachzahlung inklusive Strafe für nicht gerechtfertigt
229	Die Müllgebühr wird der Vermieterin an Stelle der Mieterin zugestellt
155	Wem obliegt die Wartung der Wasserleitung?
183	Der Bürger beklagt, dass er durch die fehlende Information seitens des Sonderbetriebes einen seiner Ansicht nach nicht geschuldeten Betrag zahlen muss
285	Der Gasanschluss ist noch nicht durchgeführt worden, obwohl der Vertrag vor mehr als zwei Wochen abgeschlossen worden ist
720	Ein Busfahrer beklagt, dass der Fahrer während der Fahrt mit dem Handy telefoniert

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
324	Der Bürger versteht nicht aus welchem Grund er eine Strafe bekommen hat und legt Rekurs dagegen ein
340	Der im Ausland erworbene Studientitel wird nicht anerkannt
728	Antrag um Neufestsetzung der Abfertigung
772	Die Ausstellung der Aufenthaltsgenehmigung zieht sich angeblich in die Länge
797	Der Bürger hat von der Mailänder Stadtpolizei eine Verwaltungsstrafe erhalten, obwohl er sagt, nicht dort gewesen zu sein
301	Fragen hinsichtlich eines Antrages um nichtlandwirtschaftliches Arbeitslosengeld
306	Es wird beanstandet, dass die Telefonlinie nicht funktioniert
270	Die Ausbezahlung der Abfertigung zieht sich anscheinend in die Länge
254	Dem Antrag um Darlehenaufnahme folgt keine Antwort und die Frist für die Abwicklung der Akten ist knapp
331	Der Bürger beanstandet die Bestimmungen für die Ausübung des Wahlrechts für im Ausland ansässige Staatsbürger
334	Die Patientin ist mit dem ihr zuerkannten Invaliditätsgrad nicht einverstanden

Staat

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
760	Fragen betreffend die Anwendung von Steuerbestimmungen
768	Fragen in Zusammenhang mit der Bezahlung der Gebühr für den Empfang des staatlichen Rundfunks
267	Rekurs gegen eine Strafmassnahme
781	Der Arbeitgeber bezweifelt, dass es sich beim gemeldeten Unfall um einen Arbeitsunfall handelt
673	Die Eingabe des NISF über die Auslegung einer Bestimmung seitens des Arbeitsministeriums bleibt seit 2000 unbeantwortet
675	Weshalb hat die junge Frau kein Anrecht auf das Arbeitslosengeld?
693	Die Zustellung des Strafbescheides hat angeblich nicht stattgefunden
614	Kann der Zugang zu vertraulichen Unterlagen gewährt werden?
172	Es wird beanstandet, dass der Betrag der Telefonrechnung zu hoch ist
147	Die Aufenthaltsgenehmigung kann von der Quästur in Bozen nicht ausgestellt werden weil die Quästur von Foggia die bereits ausgestellte Aufenthaltsgenehmigung nicht übermittelt.
211	Die Familie hat Schwierigkeiten, die junge Frau aus einem nicht EU-Land einreisen zu lassen
627	Ist eine Ratenzahlung der Steuerschuld möglich?
629	Welche Schritte sind für den Erhalt der ital. Staatsbürgerschaft erforderlich?
628	Die Herausgabe des Waffenpasses wird verzögert
510	Auf ihre Eingabe hat die Bürgerin keine Antwort erhalten
466	Obwohl sie das ganze Leben gearbeitet hat, scheint sie bei der Pensionsversicherung nicht auf, beklagt eine Bürgerin
439	Welches ist das Verfahren für die Beglaubigung einer Übersetzung?
445	Eine Postzustellung benötigt im Stadtbereich 7 Monate
483	Rekurs gegen die Ablehnung des Ansuchens um Gewährung des Wohnsitzes
390	ACI beanstandet, dass die Kraftfahrzeugsteuer für das Jahr 2004 nicht bezahlt wurde - es konnte dem Amt für Abgaben bewiesen werden, dass die Steuer gezahlt wurde
455	Es wird beanstandet, dass die erhaltene Mitteilung nicht in der deutschen Muttersprache verfasst wurde
68	Für welchen Zeitraum scheint eine Eintragung im Strafregister auf?
75	Information über die Ernennung eines Sachwalters
76	Eine Rentnerin behauptet ein Rentendekret noch nicht erhalten zu haben, das Vorsorgeinstitut behauptet, es bereits übermittelt zu haben
78	Wer ist für die Ausbezahlung der Abfertigung zuständig?
31	Es werden Verzögerungen bei der Auszahlung der Abfertigung beklagt
357	Fragen betreffend die Aufenthaltsgenehmigung
374	Anfrage um Auskunft über das Besuchsrecht von Sträflingen
129	Der Bürger fordert eine Antwort auf seine Eingabe
372	Obwohl das Paar einen einzigen Vertrag unterschrieben hat, bekommen beide Pattner einen Zahlungsaufforderung für dieselbe Steuer
351	Ist die Ablehnung des Antrages um Hinterbliebenenrente rechtmäßig?

Staat

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
330	Eine Frau beklagt nicht über die finanziellen Mittel zu verfügen um die Schulden zu begleichen
680	Sind die Verzögerungen für den Erhalt des Waffenscheines rechters?
657	Wird eine Eu- Richtlinie von einem Mitgliedstaat nicht umgesetzt?
650	Wurde der Jagdschein rechtmässig verweigert?
654	Die Frist um Rekurs einzulegen ist vorbei und nun ist das Urteil rechtskräftig: Der Bürger klagt darüber, dass er nicht informiert worden ist
223	Die Anerkennung des Studentitels zieht sich in die Länge
762	Werden dem Bürger die Krankheitstage vergütet?
274	Fragen betreffend den Erwerb einer ausländischen Staatsbürgerschaft
310	Die ältere Frau versteht die Mitteilung des Landesgerichtes nicht
311	Die Person versteht die Mitteilung des Landesgerichtes nicht
792	Der Antrag um Rückzahlung der bezahlten Kraftfahrzeugsteuer ist ohne Antwort geblieben
265	Die Art und Weise, wie die befristete Aufenthaltsgenehmigung ausgestellt wird, beeinträchtigt die Ausübung anderer Rechte des Bürgers
256	Fragen betreffend die Erneuerung der Aufenthaltsgenehmigung aus Arbeitsgründen
800	Das Telefon bleibt gesperrt obwohl die Rechnungen bezahlt wurden
303	Es wird die Verlegung eines Strommastens, der sich vor dem Fenster des Hauses befindet, beantragt
731	Es werden Probleme hinsichtlich der Überweisung einer Rente nach Deutschland beklagt
718	Ist es möglich, eine Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung mit sofortiger Wirkung einzureichen?
45	Muss man den Waffenpass haben, um ein Schweizer Messer mit sich tragen zu dürfen?
369	Fragen bezüglich der Anvertrauung eines Minderjährigen
377	Ist die Berechnung der Rente korrekt?
21	Der Antrag um Verlegung von Telefonkabeln beansprucht zu lange Bearbeitungszeiten
416	Warum wird die internationale Geburtsurkunde seiner Tochter nicht akzeptiert, fragt sich ein polnischer Staatsbürger
143	Fragen betreffend die korrekte Vorgehensweise des Gerichts
392	Fragen hinsichtlich der Anwendung einer Bestimmung, die Vergünstigungen für die ehemaligen Frontkämpfer vorsieht
408	Es wird die Rechtmäßigkeit eines Telefentarifs beanstandet
154	Gibt es bei Radarkontrollen eine Tolleranzgrenze?
399	Der Wohnsitz in der neuen Wohnung wird immer wieder abgelehnt: Die allein stehende Mutter sieht sich vor enormen Schwierigkeiten vor
359	Fragen im Zusammenhang mit der Anerkennung eines im Ausland erworbenen Studentitels
110	Darf bei der Anstellung in den öffentlichen Körperschaften vom Proporz abgesehen werden?

Staat - Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
669	Ist die Kündigung rechtmäßig?
193	Die Zusammenlegung zweier Renten zieht sich in die Länge
201	Sind die Pensionsberechnungen korrekt?
239	Es wird beanstandet, dass das Recht auf den Gebrauch der deutschen Muttersprache nicht anerkannt wurde.
241	Ist das Grundstück bei Verkauf mehrwertsteuerpflichtig?
250	In Folge eines erlittenen Unfalles wird befürchtet, dass das INPS das Krankengeld streichen wird
199	Die Staatsbahn beantwortet die Anfrage des Bürgers nicht
632	Der Bürger wartet seit über einem Jahr auf die Ausbezahlung des Arbeitslosengeld
168	Die Eintragung in die Bauernversicherung wird abgelehnt
169	Sind die Zahlungsaufforderungen rechters?
540	Wer übernimmt die Kosten eines Strafverfahrens?
296	Die Gewährung der italienischen Staatsbürgerschaft zieht sich in die Länge, beklagt ein ausländischer Staatsbürger
523	Weil der Bürger nicht italienischer Staatsbürger ist, verweigert man ihm die Möglichkeit der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung
514	Die Zuerkennung des Familiengeldes wird schwierig
552	Es werden Verzögerungen bei der Bearbeitung einer Rentenakte beklagt
533	Die Bürgerin wird zur Bezahlung von Rechnungen aufgefordert, die sie anscheinend schon bezahlt hat
470	Ein EU-Bürger ersucht um Hilfe bei der Übersetzung von Akten betreffend eine Erbschaftsangelegenheit in Italien
417	Kann der Ehemann die Aufenthaltsgenehmigung für seine Frau abholen?
443	Ist die Steuerschuld ausgleichbar?

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
504	Der Bürger hat aus einem kleinen Dorf in Süditalien einen Strafbescheid wegen Übertretung der Straßenverordnung erhalten, aber er behauptet, nie dort gewesen zu sein
573	Die Gemeinde will angeblich die Kosten für die Behebung des Schadens unter allen am Bau des Campingplatzes beteiligten Personen aufteilen, obwohl die Verantwortung nur bei der Baufirma liegt
111	Scheinbar wird ihr fürs Studium das Praktikum anerkannt
177	Die Ansuchen um Zusammenlegung der Renten zieht sich in die Länge
393	Kann der nicht in Italien ansässige EU-Bürger an einem öffentlichen Stellenwettbewerb teilnehmen?
799	Es folgt keine oder nur eine Antwort in italienischer Sprache, die nicht die Muttersprache des Beschwerdeführers ist
287	Kann das Kind trotz einer gerichtlichen Verfügung einer Tagesmutter anvertraut werden?
232	Dem jungen Mann wird ein Strafbescheid aus einer Ortschaft zugestellt, in welcher er bewiesenermaßen nie gewesen ist

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
216	Grundenteignung für den Bau der Schnellstraße Meran-Bozen: Die kleinen Restflächen, die nicht mehr nutzbar sind, werden entgegen der Versprechungen nicht mehr enteignet
741	Der Vater möchte, dass sein Sohn, welche an einer schwerwiegenden psychischen Krankheit leidet, in einer angemessenen Einrichtung nahe an der Familie untergebracht wird
397	Unkorrekte sensible Daten werden angeblich beim Sitz des Vereines aufbewahrt
130	Für einen Fehler der nicht ihr unterlaufen ist, soll sie jetzt geradestehen, beklagt eine Frau
122	Die Bürgerin fühlt sich vom Verhalten des ärztlichen Personals in ihrer Würde verletzt
100	Warum werden die, von Tieren verursachten Schäden an seinen Bäumen, nicht ersetzt?
24	Überwiegt bei Vereinen bei Stimmgleichheit die Stimme des Präsidenten?
42	Das Konsortium hat einen Bauer automatisch als Mitglied eingetragen. Ist dies rechtmäßig?
190	Der Bürger hat einige Verwaltungsstrafen wegen Verletzung der Straßenverkehrsordnung erhalten, obwohl er nicht mehr Eigentümer des Fahrzeuges ist
564	Eine Person erhält Strafbescheide bezüglich eines Fahrzeuges, das sie seit Jahren nicht mehr besitzt
653	Wann wird das Verfahren zur Anerkennung eines Schadenersatzes endlich abgeschlossen?
735	Antrag um Verlegung der Telefonlinien um das Haus zu bauen
246	Tele2 Italia AG stellt eine Rechnung zu, ohne dass die Telefonnutzerin je einen Vertrag mit der Telefongesellschaft abgeschlossen hat
323	Die Stadtpolizei von Rom verhängt eine Verwaltungsstrafe, allerdings war das Fahrzeug an diesem Tag nicht in Rom

Die Gemeinden mit Vereinbarung

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.1995
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.1995
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.1995
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.1995
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.1995
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.1995
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.1995
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.1995
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.1995
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.1995
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.1995
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.1995
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.1995
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.1995
15. Latsch	Nr. 4 vom 26.02.1996
16. Villnöß	Nr. 12 vom 28.02.1996
17. Wolkenstein	Nr. 17 vom 28.03.1996
18. Branzoll	Nr. 41 vom 23.04.1996
19. St. Ulrich	Nr. 36 vom 24.04.1996
20. St. Christina	Nr. 13 vom 06.05.1996
21. Laas	Nr. 62 vom 07.08.1996
22. Tramin	Nr. 62 vom 04.09.1996
23. Kurtatsch	Nr. 55 vom 26.09.1996
24. Leifers	Nr. 81 vom 30.09.1996
25. Welschnofen	Nr. 53 vom 10.10.1996
26. Rasen-Antholz	Nr. 51 vom 28.11.1996
27. Welsberg	Nr. 4 vom 30.01.1997
28. Sand in Taufers	Nr. 12 vom 27.02.1997
29. Neumarkt	Nr. 21 vom 26.03.1997
30. Mölten	Nr. 13 vom 14.04.1997
31. Percha	Nr. 20 vom 12.06.1997
32. Ahrntal	Nr. 38 vom 24.06.1997

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss
33. Kastelruth	Nr. 49 vom 25.06.1997
34. Innichen	Nr. 35 vom 30.06.1997
35. Feldthurns	Nr. 32 vom 31.07.1997
36. Kiens	Nr. 24 vom 28.08.1997
37. Gais	Nr. 56 vom 28.11.1997
38. Freienfeld	Nr. 8 vom 27.02.1998
39. Prettau	Nr. 13 vom 18.03.1998
40. Ulten	Nr. 19 vom 27.04.1998
41. Klausen	Nr. 46 vom 23.06.1998
42. Dorf Tirol	Nr. 22 vom 27.07.1998
43. Meran	Nr. 111 vom 15.09.1998
44. Stilfs	Nr. 16 vom 31.03.1999
45. Prags	Nr. 16 vom 10.05.1999
46. Lana	Nr. 23 vom 29.07.1999
47. Schenna	Nr. 46 vom 30.11.1999
48. Schluderns	Nr. 45 vom 30.11.1999
49. Terlan	Nr. 48 vom 30.11.1999
50. Unsere Ib. Frau im Walde-St. Felix	Nr. 1 vom 11.04.2001
51. Laurein	Nr. 13 vom 01.06.2001
52. Bozen	Nr. 51 vom 16.05.2001
53. St. Martin in Thurn	Nr. 196 vom 04.09.2002
54. Abtei	Nr. 56 vom 23.09.2003
55. Nals	Nr. 54 vom 12.11.2003
56. Prad am Stilfser Joch	Nr. 16 vom 04.11.2003
57. Montan	Nr. 2 vom 29.03.2004
58. Bruneck	Nr. 21 vom 05.05.2004
59. Gsies	Nr. 27 vom 30.11.2004
60. Pfitsch	Nr. 6 vom 26.01.2006
61. Pfatten	Nr. 7 vom 26.01.2006
62. Proveis	Nr. 7 vom 31.01.2006
63. Andrian	Nr. 5 vom 09.02.2006
64. Hafling	Nr. 7 vom 22.02.2006

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss
65. Gargazon	Nr. 7 vom 09.03.2006
66. Ratschings	Nr. 11 vom 10.03.2006
67. Völs am Schlern	Nr. 13 vom 14.03.2006
68. Lüsen	Nr. 16 vom 15.03.2006
69. Sterzing	Nr. 10 vom 29.03.2006
70. Toblach	Nr. 12 vom 30.03.2006
71. Vöran	Nr. 11 vom 06.04.2006
72. Olang	Nr. 18 vom 06.04.2006
73. Tiers	Nr. 17 vom 07.04.2006
74. St. Lorenzen	Nr. 13 vom 11.04.2006
75. Moos in Passeier	Nr. 17 vom 11.04.2006
76. Burgstall	Nr. 11 vom 21.04.2006
77. Rodeneck	Nr. 15 vom 02.05.2006
78. Naturns	Nr. 31 vom 08.05.2006
79. Vintl	Nr. 11 vom 18.05.2006
80. Marling	Nr. 18 vom 26.05.2006
81. Corvara	Nr. 24 vom 29.05.2006
82. Franzensfeste	Nr. 16 vom 06.06.2006
83. Algund	Nr. 16 vom 08.06.2006
84. Schnals	Nr. 16 vom 13.06.2006
85. Brenner	Nr. 25 vom 13.06.2006
86. Deutschnofen	Nr. 48 vom 19.06.2006
87. St. Pankraz	Nr. 20 vom 19.06.2006
88. Waidbruck	Nr. 14 vom 22.06.2006
89. Plaus	Nr. 21 vom 24.07.2006
90. Aldein	Nr. 34 vom 22.08.2006
91. Partschins	Nr. 28 vom 26.09.2006
92. St. Martin in Passeier	Nr. 35 vom 27.09.2006
93. Brixen	Nr. 87 vom 27.09.2006
94. Riffian	Nr. 37 vom 13.12.2006
95. Kuens	Nr. 20 vom 19.12.2006

Die Außenstellen und Sprechstunden 2006

In Bozen

Lauben 22 – 3. Stock

- von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 16.30 Uhr
Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

- im *Krankenhaus*, Lorenz-Böhler-Straße 5
jeden dritten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

In den Außenstellen

Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

➤ in **Brixen**

- im Gebäude der Landesämter in der „Villa Adele“, Bahnhofstraße 18
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
- im *Krankenhaus*, Dantestraße 51
jeden ersten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Bruneck**

- im Rathaus, Rathausplatz 1
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
- im *Krankenhaus*, Spitalstraße 11
jeden zweiten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Meran**

- im Gebäude der Landesämter, Sandplatz 10
jeden zweiten und vierten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
- im *Krankenhaus*, G.-Rossini-Straße 7
jeden vierten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Schlanders**

- im Haus der Bezirksgemeinschaft, Hauptstraße 134
jeden zweiten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **Sterzing**

- in der Außenstelle des Landwirtschaftsinspektorates, Bahnhofstraße 2
am vierten Freitag jeden zweiten Monat von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **St. Ulrich/Gröden**

- im Gemeindehaus, Romstraße 2
am ersten Donnerstag jeden zweiten Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **St. Martin in Thurn**

- im Gemeindehaus, Dorf 100
am zweiten Freitag jeden zweiten Monat von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **Neumarkt**

- im Sitz der Bezirksgemeinschaft, Laubengasse 26
am vierten Montag jeden zweiten Monat von 9.00 bis 11.30 Uhr

TÄTIGKEITSBERICHT 2006 DER VOLKSANWÄLTIN DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN ARTIKEL 16 DES GESETZES NR. 127/97

Sehr geehrter Herr Präsident des Senats!
Sehr geehrter Herr Präsident der Abgeordnetenkommer!

Bis zur Errichtung einer gesamtstaatlichen Volksanwaltschaft führen die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127 (Bassanini-Gesetz bis) ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit sie in ihre territoriale Zuständigkeit fallen. Die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen übermitteln den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkommer einen Bericht über ihre im Vorjahr ausgeübte Tätigkeit.

Die Zusammenarbeit sowohl mit den staatlichen Ämtern – unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen oder um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen handelt – als auch mit den Körperschaften, die einen öffentlichen Dienst versehen, obwohl es sich nunmehr um Aktiengesellschaften handelt, kann im Allgemeinen als gut bezeichnet werden. Insgesamt haben sich die Beamten, mit denen wir in Verbindung getreten sind, soweit irgendwie möglich, als entgegenkommend und stets bereit erwiesen, den Erfordernissen der Bürger Rechnung zu tragen.

Auch 2006 betrafen einige an die Volksanwaltschaft gerichtete Eingaben den Rekurs, den Nicht-EU-Bürger beim **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** gegen die nicht erfolgte meldeamtliche Eintragung seitens einiger Gemeinden eingelegt haben.

Ein beträchtlicher Teil der Beschwerden betraf die Sozialversicherungsinstitute **INPDAP** und **NISF**, was zum Großteil auf die hohe Anzahl an Akten im Bereich der Sozialversicherung zurückzuführen ist. Die Bearbeitung der Akten zieht sich über längere Zeit hin, was meist durch die Komplexität derselben und die Tatsache bedingt ist, dass in besonderen Fällen die Außenstellen bei den jeweiligen zentralen Ämtern nähere Information anfordern und abwarten müssen.

Zwei aufschlussreiche Fälle sind folgende:

- **Abweisung des Antrages auf Auszahlung des Familiengeldes für ein uneheliches Kind**

Beschreibung der Tatsachen

Ein Vater richtete an das Sozialversicherungsinstitut NISF einen Antrag auf Gewährung des Familiengeldes für sein anerkanntes uneheliches Kind. Das NISF wies den Antrag mit der Begründung ab, dass das mit der Mutter lebende Kind nicht der Familiengemeinschaft des Vaters angehöre. Gegen diesen Entscheid legte der Betreffende – über ein Patronat – beim Landesbeirat des NISF Beschwerde ein, hat jedoch keine Antwort erhalten.

Klarstellung

Nach Intervention der Volksanwaltschaft teilte der Landesbeirat des NISF mit, der Beschwerde aufgrund der von der Zentrale des NISF erlassenen Richtlinien nicht stattgeben zu können. Das Rundschreiben Nr. 48 vom 19. Februar 1992 der Zentrale des NISF sieht nämlich vor, dass – in Erwartung der Lösung einiger Auslegungsprobleme seitens der zuständigen Ministerien – *der Elternteil (Vater), der das Kind anerkannt hat, kein Familiengeld beziehen darf, sofern das Kind in der Familiengemeinschaft des anderen Elternteils (Mutter) lebt, da er mit dem Kind keine Familiengemeinschaft bildet.*

Ausgang

Durch das Einschreiten der Volksanwaltschaft wurde der Fall wieder aufgegriffen, aber leider ergab die Kontaktaufnahme mit dem Landeskomitee des NISF, dass sich die NISF-Außenstellen an die Anweisungen der Zentrale zu halten haben, auch wenn diese der ständigen Rechtsprechung widersprechen. Letztere begünstigt nämlich die Betroffenen, indem sie unter anderem klarstellt, dass die Voraussetzung des Zusammenlebens zwecks Zuerkennung des Familiengeldes im Falle eines unehelichen, von beiden Elternteilen anerkannten, jedoch mit nur einem Elternteil lebenden unehelichen Kindes nicht unerlässlich ist, da sie im Gesetz Nr. 153/1988 nicht ausdrücklich vorgesehen ist. Obwohl die ständige Rechtsprechung den betroffenen Bürgern Recht gibt, wollen oder können nicht alle Betroffenen den langen und beschwerlichen Gerichtsweg beschreiten, der infolge der Anfechtung des Urteils seitens des NISF zuweilen auch bis zum Kassationsgerichtshof führen kann.

- **Ein Darlehensantrag blieb unbeantwortet und die Frist für den Vertragsabschluss läuft demnächst ab**

Beschreibung der Tatsachen

Eine Bürgerin hatte an das INPDAP einen Antrag auf Gewährung eines Hypothekendarlehens gestellt, da sie sich für die einheitliche Verwaltung der Kredit- und Sozialleistungen des INPDAP entschieden hatte. In diesem Fall ist nämlich im Rahmen der Haushaltsverfügbarkeit und laut Art. 1 Buchst a) der mit Dekret des Ministers für Arbeit und Sozialvorsorge vom 27. Juli 1998, Nr. 463 verabschiedeten Verordnung die Gewährung von Hypothekendarlehen für den Kauf einer Erstwohnung vorgesehen. Die Antragstellerin hatte zwar die Aufforderung erhalten, die Unterlagen – die sie umgehend weitergeleitet hatte - zu ergänzen, jedoch keinerlei Bescheid, dass der Antrag angenommen worden ist.

Besagte Bürgerin hatte sich daher an die Volksanwaltschaft gewandt, da sie befürchtete, die Frist für den Vertragsabschluss, der laut besagter Verordnung binnen 60 Tagen ab Vorlage der erforderlichen Unterlagen erfolgen muss, würde verfallen.

Klarstellung

Der Beamte des INPDAP teilte der Volksanwaltschaft mit, dass die finanzielle Verfügbarkeit der Zentralkasse des INPDAP erst nach Ablauf der Frist für den Vertragsabschluss mit der Antragstellerin gewährleistet sei und dass das INPDAP die Anweisungen der INPDAP-Zentrale abwarten muss, was mit den eingereichten Gesuchen zu geschehen hat.

Ausgang

Der Beamte des INPDAP teilte der Volksanwaltschaft mit, dass die Antragstellerin bereits am darauffolgenden Tag beim INPDAP vorstellig werden könne, um den Vertrag abzuschließen.

Einige Beschwerden betrafen das **ENEL**, die **Italienische Post**, die **Telecom**, die **Staatsbahnen** und **Metropolis**. Die auf lokaler Ebene zuständigen Beamten haben versucht, Lösungen zu finden. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die aus wirtschaftlichen Gründen beschlossene Zusammenlegung der Direktionen oder die Verlegung bestimmter Kompetenzen in andere Regionen in einigen Fällen dazu führt, dass sich die Bearbeitung der Akten in die Länge zieht.

Erhebliche Probleme sind im Bereich der Telefon- und Internet-Dienste, der Mobiltelefonie sowie in Bezug auf Festnetz- und Internetanschlüsse aufgetreten. Der Sitz der Telecom AG in Bozen verfügt über keinen verantwortlichen Direktor und die deutschsprachigen Südtiroler haben keinen Ansprechpartner, mit dem sie in ihrer Muttersprache kommunizieren können. Anhand eines Abkommens könnten bestimmte Zuständigkeiten von der Aufsichtsbehörde auf den **Landesbeirat für Kommunikationswesen** übertragen werden. Es wäre sehr zweckdienlich, wenn eine derartige Übertragung zumindest in Bezug auf einige Zuständigkeiten betreffend die Aufsicht über Telefon- und Internetdienste sowie die Beilegung von Streitfällen zwischen den Anbietern von Telekommunikationsdiensten und den jeweiligen Benutzern veranlasst würde.

Was die **Italienische Post AG** betrifft, so langte eine Beschwerde ein, da in einem bekannten Fremdenverkehrsort aufgrund der krankheitsbedingten Abwesenheit eines Briefträgers die Post tagelang nicht ausgetragen wurde und die BürgerInnen sich zum Postamt begeben mussten, um nachzufragen, ob für sie Post angekommen sei. Die Tatsache, dass eine so wichtige Körperschaft nicht über genügend Personal verfügt, um derartige Situationen zu bewältigen, stimmt äußerst bedenklich.

Von großem Entgegenkommen geprägt war schließlich die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Justiz**, vor allem wenn man bedenkt, dass diese Ämter ja nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen. Mit der Quästur, den Carabinieri, der Staatspolizei, der Staatsadvokatur und der Gerichtsbehörde konnten Fälle aufgrund der umgehenden informellen Lieferung von Informationen gelöst werden.

Folgender Fall konnte durch die Intervention der Volksanwaltschaft geklärt werden:

- **Aufenthaltsgenehmigung wurde nicht ausgestellt**

Beschreibung der Tagsachen

Eine Nicht-EU-Bürgerin hatte an die Quästur Foggia einen Antrag auf Ausstellung einer Aufenthaltsgenehmigung gestellt. Bevor diese ausgestellt wurde, war sie nach Bozen übersiedelt. In der Zwischenzeit hatte die Quästur Foggia die Ausstellung der Aufenthaltsgenehmigung verfügt. Die in Bozen befindliche Nicht-EU-Bürgerin beantragte nun bei der Quästur Bozen die Ausstellung, um die lange Reise nicht antreten zu müssen.

Klarstellung

Eine Nachfrage der Volksanwaltschaft hat ergeben, dass die Quästur Bozen sich umgehend mit der Quästur Foggia in Verbindung gesetzt und diese um Übermittlung der erwähnten Aufenthaltsgenehmigung ersucht hatte, jedoch trotz wiederholter Aufforderungen nur ausweichende Antworten erhalten hat. Aus diesem Grund wurde der betreffenden Bürgerin nahegelegt, sich direkt vor Ort zu begeben, um die Aufenthaltsgenehmigung abzuholen.

Ausgang

Die Volksanwaltschaft hat sich telefonisch mit der Quästur Foggia in Verbindung gesetzt und ihrerseits ausweichende Antworten erhalten. In der Folge richtete sie eine schriftliche Eingabe direkt an den Quästor von Foggia und erhielt dieses Mal einen positiven Bescheid. Die Aufenthaltsgenehmigung wurde der Quästur Bozen übermittelt, die sie sodann der Antragstellerin übergeben konnte, womit dieser Ausgaben und eine lange Fahrt erspart blieben.

Abschließende Bemerkungen

Im Jahr 2006 wurden von der Volksanwaltschaft 90 Akten angelegt, womit deren Anzahl im Vergleich zu den Vorjahren rückläufig ist. Aus der beigefügten Aufstellung ist zu ersehen, dass dieser Rückgang gleichmäßig auf alle Körperschaften verteilt ist.

	2004	2005	2006
Regierungs-kommissariat	5	12	7
Agentur der Einnahmen	11	17	7
NISF	28	29	17
INPDAP	9	13	6
INAIL	5	5	3
Telecom	12	17	8
Polizei	6	14	9
Andere Körperschaften	35	39	33
Insgesamt	111	146	90

Bozen, 31. März 2007

Die Volksanwältin der autonomen Provinz Bozen

Dr. Burgi Volgger



Die nationale Konferenz der Regionalen Volksanwälte

Schon im Jahr 1975 wurde der erste Volksanwalt in Italien für die Region Toscana ernannt. In der Folge sind es bis heute 16 Regionen bzw. Autonome Provinzen, die über einen Volksanwalt verfügen.

In Kalabrien, Molise, Apulien und Sizilien wurde noch nie ein Volksanwalt ernannt, in Umbrien ist das Amt seit 1995 unbesetzt. In Sizilien gibt es kein Regionalgesetz, das die Einrichtung des Volks-anwaltes vorsieht.

1994 wurde die sogenannte "Conferenza nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" ins Leben gerufen, die Konferenz der Regionalen Volksanwälte, die den Zweck hat, den Kontakt der Volksanwälte untereinander zu fördern und die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gemeinsam und auf allen Ebenen weiterzubringen und internationale Kontakte zu pflegen.

Der Sitz ist in Rom und den Vorsitz führt zur Zeit die Volksanwältin von Aosta Dr. Maria Grazia Vacchina. Mitglieder sind:

Region Abruzzen



NICOLA SISTI



Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila



0862/644802- grüne Nummer 800238180



0862/23194



difensorecivico@regione.abruzzo.it



www.regione.abruzzo.it

Region Basilikata



SILVANO MICELE



Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza



0971/274564



0971/330960



difensorecivico@regione.basilicata.it



www.consiglio.basilicata.it

Region Friaul Julisch-Venetien



CATERINA DOLCHER



Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste



040/364130 - 040/3773316



040/3773197



difensore.civico.ts@regione.fvg.it



www.consiglio.regione.fvg.it

Region Aostatal



FLAVIO CURTO



Via Festaz 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.regione.vda.it



www.consiglio.regione.vda.it

Region Emilia Romagna



ANTONIO MARTINO



Viale Aldo Moro 44 - 40123 Bologna



051/6396382 - grüne Nummer 800515505



051/6396383



difciv@regione.emilia-romagna.it



www.regione.emilia-romagna.it

Region Kampanien



VINCENZO LUCARIELLO



Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli



081/7783111



081/7783837



lucariello@consiglio.regione.campania.it



www.consiglio.regione.campania.it

Region Latium

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via del Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
 grüne nummer 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@regione.lazio.it
 www.regione.lazio.it

Region Lombardei

 **DONATO GIORDANO**
 Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 10124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
 www.consiglio.regione.lombardia.it

Region Piemont

 **FRANCESCO INCANDELA**
 Piazza Solferino 22 - 10121 Torino
 011/5757387 - 011/5757389
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
 www.consiglioregionale.piemonte.it







Region Toskana

 **GIORGIO MORALES**
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
 grüne Nummer 800018488
 055/210230
 difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
 www.consiglio.regione.toscana.it

Autonome Provinz Bozen

 **BURGI VOLGGER**
 Lauben 22 - 39100 Bozen
 0471/301155
 0471/981229
 post@volksanwaltschaft.bz.it
 www.volksanwaltschaft.bz.it

Region Ligurien

 **ANNAMARIA FAGANELLI**
 Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 - grüne Nummer 800807067
 010/540877
 difensore.civico@regione.liguria.it
 www.regione.liguria.it

Region Marken

 **SAMUELE ANIMALI**
 Corso Stamina 49 - 60100 Ancona
 071/2298483
 071/2298264 - 071/2298298
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.regione.marche.it

Region Sardinien

 **DOTT. NIZZERO**
 Via Roma 7 - 09125 Cagliari
 070/660434 - 070/660435
 grüne Nummer 1670 60160
 070/673003
 www.consiglio.regione.sardegna.it

Region Venetien

 **VITTORIO BOTTOLI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
 grüne Nummer 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Autonome Provinz Trient

 **DONATA BORGONOVO RE**
 Via Mancì/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - grüne Nummer 800851026
 0461/238989
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it



European Ombudsman Institute
 Εργαστήριο Μεταρρύθμισης Οργανισμού
 • Europäisches Ombudsmann-Institut
 Institut Européen de l'Ombudsman
 Instituto Europeo del Ombudsman
 Istituto Europeo dell'Ombudsman

EOI

Willkommen auf der Homepage des Europäischen Ombudsmann-Institut

A-6020 Innsbruck - Tirol/Austria - Salurnerstraße 4/8
 Tel: ++43 512 566 910 - Fax: ++43 512 575 971
 E-Mail: eoi@tirol.com - <http://www.tirol.com/eoi>

 Deutsch  English  Français  Italiano  Russia  Español

Das Europäische Ombudsmann-Institut

Das Europäische Ombudsmann-Institut ist ein Verein nach österreichischem Recht und hat seinen Sitz in Innsbruck, Tirol. Der Verein wurde 1988 gegründet.

Präsident ist Markus KÄGI, Ombudsmann des Kantons Zürich, Schweiz.

Heute gehören dem Europäischen Ombudsmann-Institut soviel wie alle europäischen Ombudsmann Einrichtungen an: aus Bosnien und Herzegowina, Deutschland, Finnland, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Jugoslaviern, Kasachstan, Kirgisien, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Österreich Rumänien, Russische Föderation, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slovenien, Spanien, Tschechien, Ungarn und nicht zuletzt ist auch der Bürgerbeauftragte der EU Mitglied des Instituts.

Seit 2006 ist die Südtiroler Volksanwältin Mitglied des Vereinsvorstandes des EOI.

Das Europäische Ombudsmann-Institut ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsmann-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben, die Ombudsmann-Idee zu fördern und zu verbreiten, in- und ausländische Ombudsmann-Einrichtungen wissenschaftlich zu unterstützen und mit Einrichtungen vergleichbarer Zielsetzung zusammenzuarbeiten.

Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 "Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol"

Artikel 1 (Errichtung)

1. Die Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
2. Die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin regelt dieses Gesetz.

Artikel 2 (Aufgaben der Volksanwaltschaft)

1. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, auf formlosen Antrag der Betroffenen oder von Amts wegen dafür zu sorgen, daß Angelegenheiten oder Verfahren, die von der Landesverwaltung oder von ihr beauftragten Körperschaften in die Wege geleitet worden sind, verfahrensgerecht und pünktlich erledigt bzw. abgewickelt werden.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbunden oder Gemeindegemeinschaften Vereinbarungen abschließen, um dieses Amt zu übernehmen, wie in Artikel 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 vorgesehen. Der Volksanwalt/die Volksanwältin macht den Landeshauptmann, die Bürgermeister sowie die Präsidenten der Bezirksgemeinschaften auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.
- 2-bis. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann einen Pauschalbeitrag festlegen, den die Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung laut Absatz 2 abgeschlossen wurde, dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.(1)
3. Zwecks wirksamer Wahrnehmung seiner/ihrer Aufgaben, die er/sie auch durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten wahrnimmt, kann der Volksanwalt/die Volksanwältin einzelne ihm/ihr zugewiesene Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen gemäß Artikel 15 des Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33, den Umwelt- und Naturschutz sowie die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreffen.
4. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben.
5. Der Volksanwalt/die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

Artikel 3 (Vorgangsweise bei Interventionen)

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Artikel 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich, wobei im letzteren Fall ein Vermerk zu verfassen ist, über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin verständigt die zuständige Verwaltung und ersucht den/die für den Dienst verantwortlichen Beamten/Beamtin, die Angelegenheit innerhalb von 5 Tagen mit ihm/ihr zusammen zu überprüfen. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin und der verantwortliche Beamte/die verantwortliche Beamtin legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlaß gegeben hat, bereinigt werden kann.
3. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann das zuständige Amt die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.
4. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit bei dem zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, der Volksanwaltschaft die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.
5. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Mißstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann er/sie sich der Dienste des Südtiroler Außenamtes in Rom bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.
6. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

Artikel 4 (Auskunftsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann beim Leiter des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung oder einer Körperschaft gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

Artikel 5 (Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, dem er/sie Vorschläge beizufügen hat, wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann.

2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Generaldirektoren der Sanitätseinheiten sowie an alle, die darum ansuchen, zu übermitteln.

Artikel 6 (Wahl und Ernennung)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin wird vom Landtag gewählt und vom Präsidenten/der Präsidentin des Landtages ernannt; die Wahl erfolgt in geheimer Abstimmung bei einer Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten im ersten und zweiten Wahlgang. Beim dritten Wahlgang genügt die absolute Mehrheit der Abgeordneten.

2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin muß besondere Kenntnisse und Erfahrung in den Bereichen Recht und Verwaltung haben.

Artikel 7 (Unvereinbarkeit)

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit denen

a.) eines Mitgliedes des Europaparlamentes, eines Parlamentsmitgliedes, eines Regionalratsmitgliedes, eines Landtagsabgeordneten, eines Bürgermeisters, eines Mitgliedes des Gemeindefausschusses sowie eines Gemeinderatsmitgliedes;

b.) eines Richters beim Rechnungshof, der für die Überprüfung der Akten der Landesverwaltung zuständig ist, oder eines Verwalters einer öffentlichen Körperschaft oder Anstalt oder eines öffentlichen Betriebes;

c.) eines Verwalters einer Körperschaft oder eines Unternehmens mit Beteiligung der öffentlichen Hand oder eines Inhabers, Verwalters oder Leiters eines Unternehmens, einer Körperschaft oder einer Anstalt, die mit den Verwaltungen gemäß Artikel 2 Bau-, Liefer- oder Dienstleistungsverträge abgeschlossen haben oder die aus irgendeinem Grund von denselben Beihilfen erhalten.

2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar.

3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Regionalrats-, Parlaments- oder Europaparlamentwahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens sechs Monate vor dem entsprechenden Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen; bei vorzeitiger Auflösung des Landtages oder Regionalrates, des Parlamentes oder des Europaparlamentes hat der Volksanwalt/die Volksanwältin, falls er/sie zu kandidieren beabsichtigt, innerhalb von sieben Tagen ab Erlass des Dekretes über die Auflösung sein/ihr Amt niederzulegen. Im Falle einer Kandidatur darf er/sie Fakten, die dem Amtsgeheimnis unterliegen, nicht für Werbezwecke verwenden. Der zum Volksanwalt/die zur Volksanwältin Berufene darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden oder Körperschaften ausüben.

Artikel 8 (Amtsdauer - Widerruf und Bestimmung über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der des Landtages, der ihn/sie gewählt hat; der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr.

2. Die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Landtages auf Beschluß des Landtages hin widerrufen werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluß muß in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten gefaßt werden.

3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Landtagspräsident/die Landtagspräsidentin die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin auf die Tagesordnung der nächsten Landtagssitzung zu setzen.

4. Der Präsident/die Präsidentin des Landtages hat den Nachfolger/die Nachfolgerin innerhalb von 30 Tagen nach der Wahl zu ernennen.

Artikel 9 (Pflichten des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen ab seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären,
 - a.) daß keine Gründe der Unvereinbarkeit gemäß Artikel 7 vorliegen bzw. solche nicht mehr gegeben sind,
 - b.) daß er/sie die Steuererklärung über alle seine/ihre Einkünfte abgegeben hat.
2. Wird festgestellt, daß die Erklärungen gemäß Absatz 1 nicht oder nicht wahrheitsgetreu abgegeben worden sind, so widerruft der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin und setzt den Landtag davon in Kenntnis.

Artikel 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

1. Dem Volksanwalt/der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Amtsentschädigung zu, wie sie für die Regionalratsabgeordneten der Region Trentino-Südtirol vorgesehen ist; die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Abgeordneten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.
2. Der Südtiroler Landtag kann zugunsten des Volksanwaltes/der Volksanwältin eine auf die Dauer seines/ihrer Mandats beschränkte Haftpflichtversicherungspolizze abschließen.

Artikel 11. (Personal)

1. Zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm vom Südtiroler Landtag zugewiesen wird. Er/sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.
2. Die Organe der Landesverwaltung sowie jene der Bezirksgemeinschaften und der Gemeinden stellen ihm/ihr die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage, für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

Artikel 12 (Personal - Übergangsbestimmung)

1. Das im Stellenplan eingestufte Personal der Südtiroler Landesverwaltung, das bei Inkrafttreten dieses Gesetzes dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zugewiesen ist, wird mit seiner Zustimmung in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführt. Es wird mit Wirkung ab Tag des Inkrafttretens dieses Gesetzes unter Beachtung der Bestimmungen der Personalordnung des Südtiroler Landtages in das Berufsbild eingestuft, das aufgrund der tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten dem Berufsbild entspricht oder ähnlich ist, in welches es bei der Landesverwaltung eingestuft ist. Im Zuge der Überführung wird der vorher bei der Landesverwaltung geleistete oder von dieser anerkannte Dienst in jeder Hinsicht anerkannt.
2. Dem in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführten Personal wird bei der Einstufung mittels Zuerkennung von Klassen und Vorrückungen auf jeden Fall eine Besoldung gewährleistet, die dem bezogenen Gehalt entspricht oder unmittelbar höher ist als dieses.
3. Der allgemeine Stellenplan des Südtiroler Landtages ist in den einzelnen Funktionsebenen um soviel Stellen erweitert, als Personal im Sinne der Bestimmungen von Absatz 1 und 2 überführt und eingestuft wird. Die damit verbundene Neufestlegung des allgemeinen Stellenplanes des Landtages erfolgt mit Dekret des Landtagspräsidenten/der Landtagspräsidentin.
4. Der allgemeine Stellenplan des Personals des Landes wird um drei Stellen von 3.239 auf 3.236 Stellen reduziert.

Artikel 13 (Finanzbestimmung)

1. Die Ausgaben für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 26. April 1980, Nr. 8.

Artikel 14 (Änderungen des Haushaltes 1996) – *omissis***Artikel 15 (Schlußbestimmung)**

1. Das Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15 ist aufgehoben.

Dieses Gesetz ist im Amtsblatt der Region kundzumachen. Jeder, dem es obliegt, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und für seine Befolgung zu sorgen.

(1) Absatz 2-bis wurde eingefügt durch Artikel 4 des L.G. vom 30. Jänner 1997, Nr. 1.

Das Amtsverständnis der Volksanwältin und ihres Teams

Die Volksanwältin ist in erster Linie eine **Vermittlerin** zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung. Sie hat überparteilich zu sein und nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen zu suchen. Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit, der Tätigkeit der Volksanwaltschaft, stehen die Bürgerin und der Bürger. Es ist deren gesetzmäßig verankertes Recht, Fragen, Anliegen und Beschwerden über die öffentliche Verwaltung an uns heranzutragen. Daraus erwächst die gesetzliche Pflicht, den Beschwerden des Bürgers nachzugehen, ihn zu informieren, zu beraten und zu vermitteln.

Im Wesentlichen haben wir drei Aufgaben: erstens haben wir die Pflicht, dem Bürger zuzuhören, seine Anliegen ernst zu nehmen und durch unsere Autorität und Prüftätigkeit einen **Ausgleich** zwischen Bürger und der, oft als übermächtig empfundenen, öffentlichen Verwaltung herzustellen. Zweitens haben wir bei unserer Kontroll- und Vermittlungstätigkeit die Autorität der Ämter anzuerkennen, **Vertrauen aufzubauen** und Ermessensspielräume aufzuzeigen. Das Verhältnis zwischen der Volksanwaltschaft und der Verwaltung soll gekennzeichnet sein von gegenseitigem Respekt und Kooperation, damit für die Bürger in einer fairen Auseinandersetzung gute Lösungen gefunden werden können. Drittens haben wir die Aufgabe, den Gesetzgeber und die Regierung über berechnete Bürgerbeschwerden zu **informieren** und Verbesserungen anzuregen.

Die Volksanwältin ist keine Rechtsanwältin, keine Friedensrichterin und erst recht keine Staatsanwältin. Als Mediatorin hat sie nicht Partei zu sein, sondern gegenüber beiden Parteien, dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung, das nötige Entgegenkommen aufzubringen und die nötige Distanz zu halten. Führt man sich dann vor Augen, dass die Volksanwaltschaft weder Sanktionen aussprechen kann noch einer Behörde ihren Rechtsstandpunkt aufzwingen kann, wird deutlich, dass die **Institution von der eigenen Überzeugungswirkung lebt** und dass wir juristisch geschulte Mediatoren sind.

In Ergänzung zu bestehenden Rechtsschutzinstrumentarien soll die Volksanwaltschaft durch ihre Vermittlungstätigkeit eine neue Qualität des Rechtsschutzes bieten, wo es keine Sieger und Verlierer gibt. **Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren erstes Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken.**

Zu diesem Thema möchte ich aus der Dissertation von Dr. Frederik M. Manke „Regionale Ombudsleute im deutschsprachigen Europa“, eingereicht an der Universität Innsbruck im Februar 2002, wie folgt zitieren:

„Die wahre Macht der Ombudsleute liegt in ihrer Persönlichkeit, ihrem Verhandlungsgeschick und ihrem guten Verhältnis auch zu den Behörden der Landes- und Gemeindeverwaltungen. Durch die Einrichtung eines Ombudsmannes soll in erster Linie nicht direkter Zwang auf die Verwaltung ausgeübt werden, sondern es sollen die Mittel der Überzeugung und der Empfehlung zur Anwendung kommen. So werden die meisten Fälle allein durch das persönliche Gespräch der Ombudsleute mit den betroffenen Entscheidungsträgern in ruhiger und kompetenter Atmosphäre entschieden, nicht etwa durch das Hin- und Herschicken von Papier. Unter Nutzung dieser einzigartigen Möglichkeit wird von den Ombudsleuten, wo immer es sinnvoll erscheint, auch über die eigenen Kompetenzen hinaus versucht, schnell und unbürokratisch zu helfen.“

Das Team der Volksanwältin

Frau **Karin Raffaelli**, Maturaabschluss der Lehranstalt für Wirtschaft und Tourismus in Bozen, dreijährige Erfahrung im Verkauf und Kundenbetreuung in einem Privatunternehmen, seit Juli 2004 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

Frau **Annelies Geiser**, Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit Einrichtung der Volksanwaltschaft – im April 1985 – Sekretärin bis Februar 1998, seit Jänner 2005 wieder im Sekretariat der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau **Dr. Verena Crazzolara**, ladinischer Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin ARGE Bildungsmanagement Wien, Expertin in Konfliktregelung und Absolventin des Lehrganges "Thérapie sociale" mit Charles Rojzman.

Frau **Dr. Priska Garbin**, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin an der Oberschule für Recht und Wirtschaft, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, dreijährige Ausbildung in Counseling Internationales Institut für Psychosynthese Verona, Absolventin des Lehrganges „Thérapie sociale“ mit Charles Rojzman.

Frau **Dr. Tiziana De Villa**, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Verwaltungsberaterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache, Zuständige für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Praktikum bei der Patientenvertretung der Tiroler Landeskrankenkassen in Innsbruck.

Frau **Dr. Vera Tronti Harpf**, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat- Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau **Dr. Julia Dorfmann**, LL.M.Eur., Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck und Mailand, Postgraduiertenstudium am Europa-Institut der Universität des Saarlandes, Rechtsanwaltsausbildung, Staatsprüfung für die Eintragung in das Berufsverzeichnis der Rechtsanwälte, Forschungsdoktorat in Europarecht an der Universität Innsbruck, Mediatorin am Zentrum für Mediation in Strafsachen der Region Trentino-Südtirol, seit Juli 2005 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Der neue Internerseite

	 <h1>Die Volksanwaltschaft</h1> <p>der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol</p>	<p>italiano ladin</p>
<ul style="list-style-type: none"> Home Aufgaben Zuständigkeit Ansprechpartner Beschwerde online Sprechstunden Information Rechtsgrundlagen Links 	<p>Herzlich Willkommen!</p> <p>Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung.</p> <p>Sie wird in Ihrer Tätigkeit durch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt, die das Team der Volksanwaltschaft bilden.</p>	<p>Parteienverkehr</p> <p>09.00 - 12.00 Uhr 15.00 - 16.30 Uhr</p> <p>Aktuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> » Sprechstunden » Broschüre » Tätigkeitsberichte <p>Ein Fall für ...</p>
<p>Volksanwaltschaft Laubengasse 22 39100 Bozen</p> <p>Tel. 0471 301 155 Fax 0471 981 229 post@volksanwaltschaft.bz.it</p>		
	<p><i>Volksanwältin Dr. Burgi Volgger</i></p> <p>Die Aufgaben der Volksanwaltschaft sind im Wesentlichen die der Beschwerdeprüfung, Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen.</p> <p>Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein. Um diesen Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig.</p>	
<p>Impressum</p>	<p>Südtiroler Landtag Landesbeirat für Kommunikationswesen Südtiroler Bürgernetz</p>	<p>Sitemap</p>

Dolomiten 14. Oktober 2006

Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Lauben 22, 39100 Bozen
Via Portici 22, 39100 Bolzano
Porti 22, 39100 Bulsan

post@volksanwaltschaft.bz.it
posta@difesa.civica.bz.it
Tel. 0471 501155, Fax 0471 981229

Dolomiten, 14.10.2006

BETRIFFT: SCHENKUNG MIT SPÄTFOLGEN?

„Mein Pate hat mir vor über 15 Jahren ein kleines baufälliges Haus geschenkt, das immer in unserem Familienbesitz war. Für mich hat das Haus bisher wenig Nutzen gebracht, weil ich immer nur die Steuern dafür zahlen musste. Damit ich es vermieten könnte, müsste ich es nämlich komplett renovieren, wofür mir aber das Geld fehlt. Das Haus ist für mich eine Art Sicherheit für später, außerdem hänge ich sehr daran.

Jetzt musste mein Pate ins Heim gebracht werden, weil er nicht mehr allein wohnen kann. Von der Verwaltung wurde mir jetzt mitgeteilt, dass ich für den Unterhalt von meinem Pate im Heim zahlen muss, weil ich vor vielen Jahren von ihm dieses Haus geschenkt bekommen habe. Ich finde das nicht richtig und möchte wissen, ob das Geld wirklich von mir verlangt werden darf.“

Die Schenkung ist ein Rechtsgeschäft, das für beide Seiten Rechte und Pflichten nach sich zieht. So sind Sie als Beschenkter beispielsweise vor allen anderen

...


Ein Fall für die Volksanwaltschaft


An jeden zweiten und vierten Samstag im Monat geht Volksanwältin Burgi Volgger in der Tageszeitung "Dolomiten" auf einen Fall ein, der für die Bürgerinnen und Bürger interessant sein kann und Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft geben soll.

Fall 1 - 14.10.06: Schenkung mit Spätfolgen? 

Fall 2 - 28.10.06: Doppelte Autosteuer 

Fall 3 - 13.11.06: Verwaltungsrekurs 


Fall 4 - 27.11.06: Vorgehen beim Verwaltungsrekurs 


Fall 5 - 11.12.06: Eu-Bürger im öffentlichen Dienst 

Fall 6 - 23.12.06: Aufklärung im Krankenhaus 


2007

Fall 7 - 07.01.07: Teure Schulausflüge 

Fall 8 - 20.01.07: Schäden am geparkten Wagen 

Fall 9 - 03.02.07: Entlassung wegen Streit am Arbeitsplatz 

Fall 10 - 17.02.07: Recht auf Gebrauch der Muttersprache 

Fall 11 - 03.03.07: Zugang zu den Wettbewerbsunterlagen 

...