



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

## TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN 2011



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

**TÄTIGKEITSBERICHT 2011**  
VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

39100 Bozen | Cavourstraße 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

März 2012

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Zusammenfassende Bemerkungen</b> .....	1
<b>Allgemeines</b>	
Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise .....	4
Art der Kontaktaufnahme .....	4
Inanspruchnahme nach Bezirken .....	5
Ergebnis der Bearbeitung der Akten .....	5
Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine .....	5
Team und Büro .....	6
Statistische Übersicht .....	7
<b>Schwerpunkte in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung</b>	
Die Landesverwaltung .....	14
Schwerpunkt Arbeit .....	15
Schwerpunkt Wohnen .....	16
Schwerpunkt Bildung .....	17
Andere Schwerpunkte .....	17
Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI .....	19
Der Sanitätsbetrieb .....	20
Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler .....	21
Die Gemeinden .....	22
Gemeindeabgaben .....	23
Bauen und Wohnen .....	24
Meldeamtliche Angelegenheiten .....	25
Lärmbelästigung .....	26
Zusammenarbeit .....	26

Bezirksgemeinschaften .....	27
<b>Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen .....</b>	<b>29</b>
<b>Verschiedenes</b>	
Institutionelle Kontakte .....	34
Öffentlichkeitsarbeit .....	37
<b>Anhang</b>	
<b>1</b> Die Gemeinden mit Vereinbarung .....	<b>39</b>
<b>2</b> Die Außenstellen und Sprechstunden .....	<b>42</b>
<b>3</b> Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin .....	<b>43</b>
<b>4</b> Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3 .....	<b>44</b>
<b>5</b> Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte .....	<b>49</b>
<b>6</b> Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI) .....	<b>51</b>
<b>7</b> Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates .....	<b>52</b>
<b>8</b> Öffentlichkeitsarbeit .....	<b>57</b>

Hinweis:

Dank gebührt dem Amt für Übersetzungen und Sprachangelegenheiten der Region Trentino-Südtirol für die Übersetzungen ins Italienische, dem EDV-Dienst des Südtiroler Landtages für das Layout und der Druckerei des Landes Südtirol für das Drucken des Berichts.

## ZUSAMMENFASSENDE BEMERKUNGEN

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

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 3 von 2010 hat die Volksanwältin dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2011 nach.

### Rückblick

Das Volksanwaltschaftsgesetz sieht für die Gemeinden die Möglichkeit vor, für ihre Bürger die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch zu nehmen. Voraussetzung ist allerdings der Abschluss einer Vereinbarung, mit welcher sich die Gemeinde verpflichtet, mit der Volksanwaltschaft zusammenzuarbeiten und eine gute Lösung für ihre Bürgerinnen und Bürger zu suchen. Im Berichtsjahr habe ich mit dem Bürgermeister der Gemeinde Lajen (am 14. April) und dem Bürgermeister der Gemeinde Taufers im Münstertal (am 13. Mai) die entsprechende Vereinbarung unterzeichnet. Damit gehören nun alle **116 Gemeinden Südtirols** zum Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft.

In meiner Amtszeit habe ich mich Gemeinde für Gemeinde vorgearbeitet und die Bürgermeister davon überzeugen können, dass der Dienst der Volksanwaltschaft keine Einmischung von außen ist, sondern eine Chance für Bürgernähe und für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit. Besonders in Gemeinden, wo es enge Familienbande gibt, wenden sich die Bürger gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie eine neutrale, unabhängige Einrichtung ist, die nicht in das Dorfgeschehen verwickelt ist. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin verfahrenere Situationen lösen, wo sich die Positionen zwischen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärtet haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist. Die 116 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeistern abgeschlossen wurden, sind auch ein Zeichen dafür, dass die Gemeindeverwalter die Volksanwaltschaft als Vermittler und als Garanten

für eine effiziente und bürgernahe Verwaltung anerkennen (→ siehe Anhang 1).

Am 24. September 2011 bestätigte mich die Generalversammlung des EOI, welche in Novi Sad (Serbien) stattfand, in meinem Amt als **Präsidentin des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)**: Das EOI ist eine Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman-Fragen wissenschaftlich zu behandeln und die Ombudsman-Idee zu fördern und zu verbreiten. Heute gehören der Vereinigung so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an (→ siehe Anhang 6).

Vom 22. bis 24. März 2011 fand in Straßburg die 20. Sitzung des **Kongresses der Gemeinden und Regionen des Europarates (KGRE)** statt. Auf der Tagesordnung stand auch „Die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa“. Auf Einladung des Präsidenten der Kammer der Regionen berichtete ich dem Kongress von meiner Arbeit als Südtiroler Volksanwältin und unterstrich als EOI Präsidentin in meinem Debattenbeitrag die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa. Die konkreten Optimierungsvorschläge, welche das EOI im Anschluss einbrachte, wurden vom Kongress in der Entscheidung 327 (2011) und der Empfehlung 309 (2011) übernommen (→ siehe Anhang 7).

Im Berichtsjahr ist auch die **Broschüre zu den Rechten der Bürger im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung** überarbeitet und neu aufgelegt worden. Das kleine Handbuch der Südtiroler Volksanwaltschaft „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“, in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache und mit Karikaturen von Hanspeter Demetz, soll den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, einfachen und allgemein verständlichen Sprache die Aufgabe der Volksanwaltschaft erläutern und eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten: Was sie von der Verwaltung erwarten können, was die Verwaltung beachten und was sie vermeiden muss, und wie die Bürger sich im Notfall wehren können (→ siehe Anhang 8).

## Einblick

Im Vergleich mit dem Vorjahr war im Berichtsjahr ein Zuwachs der Fälle zu verzeichnen. Dies ist im Hinblick auf die Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes und auf die Ausweitung der Kompetenzen des Kommunikationsbeirates durchaus bemerkenswert.

Die Entscheidung, die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen – Volksanwaltschaft, Kinder- und Jugendanwaltschaft, Beirat für Kommunikationswesen – in einem Haus unterzubringen, hat sich bewährt. Die tägliche Möglichkeit des informellen Meinungsaustausches trägt zur guten Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bei.

Durch die wirtschaftlich angespannte Lage sind im Berichtsjahr die Bevölkerungsgruppen, die mit unserer Leistungs- und Wohlstandsgesellschaft nicht mehr mithalten können, weiter angewachsen. Dabei handelte es sich nicht nur um Randgruppen der Gesellschaft, sondern auch um Familien aus der breiten Mittelschicht. Diese sorgten sich nicht nur um ihren Lebensstandard, sondern befürchteten auch, dass sie durch Arbeitslosigkeit, Krankheit und Einkommensverlust im Alter in die Armut abrutschen könnten.

In der Volksanwaltschaft waren im letzten Jahr deutlich eine allgemeine **Verunsicherung und Zukunftsangst** spürbar. Der Widerruf von Förderungen, Steuerschulden, Verwaltungsstrafen oder die Ablehnung einer sozialen Leistung lösten oft Verzweiflung und Wut aus. Viele Menschen äußerten die Ansicht, dass die Politik nur Lug und Trug sei und leere Versprechungen abgebe, und dass die Verwaltung nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger arbeite.

Besonders häufig war diese Haltung anzutreffen, wenn die Gemeinden Steuern und Gebühren einforderten. So wurde in mehreren Fällen die Ansicht geäußert, die eigene Gemeinde „wolle sich auf Kosten des Einzelnen bereichern“. Tatsache ist, dass im Berichtsjahr die Beschwerden im **Bereich der Abgaben** nach einem Zuwachs von 25% im Vorjahr, weiter zugenommen haben. Immer mehr Bürger und Bürgerinnen aus allen Gesellschaftsschichten hinterfragten und beanstandeten die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden, auch wenn es um sehr geringe Be-

träge ging. Es handelte sich dabei um Rechnungen im Bereich der Wasser- und Energielieferung, Strafbescheide für Verkehrsvergehen, Müllgebühren, Baukostenabgabe, Erschließungsgebühren und Gemeindesteuer auf Immobilien. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung und eine ausführliche Begründung für eventuelle Strafen.

Eine Entwicklung, die sich schon in den letzten Jahren abgezeichnet hat, hat sich im Berichtsjahr fortgesetzt: Immer mehr Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten suchten in ihrer Ratlosigkeit die Volksanwaltschaft auf. Ihre Beschwerden betrafen den **Bereich der Sozialleistungen**. Südtirol hat ein dichtes soziales Netz und das sollte für die Bürgerinnen und Bürger eigentlich beruhigend sein. Es gibt die finanzielle Sozialhilfe, das Pflegegeld, das Familiengeld, das Wohngeld, die Arbeitslosenunterstützung, das Mobilitätsgeld, die Sozialrente, die Zivilinvalidenrente und viele andere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Und doch sind laut einer im Jahr 2010 in Auftrag gegebenen Studie des Landesinstitutes für Statistik (ASTAT) 17,9% der Südtiroler Haushalte armutsgefährdet. Mit anderen Worten verfügen 36.000 von 200.000 Haushalten über ein gewichtetes mittleres Jahreseinkommen, das unter 10.250 Euro netto liegt. Ohne die oben genannten Sozialleistungen wären sogar 25,3% der Südtiroler Familien, also 50.700 Haushalte, armutsgefährdet: Und dies erklärt auch die greifbaren Zukunfts- und Existenzängste vieler Menschen und die Vehemenz, mit der sie von der Volksanwaltschaft die rechtliche Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung einer finanziellen Unterstützung forderten. Armutsgefährdet sein heißt nicht, Hunger zu leiden, es heißt aber sehr wohl, jeden Euro umdrehen zu müssen, in schlechten Verhältnissen zu wohnen, häufig die Rechnungen nicht mehr bezahlen zu können, und zunehmend an den Rand der Gesellschaft zu geraten. Die Verteilung der öffentlichen Gelder wird zu einer immer größeren Herausforderung für die Politik und es wird immer wichtiger, gerechte Regeln für die Treffsicherheit der Sozialleistungen aufzustellen.

Auch die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** ist im Berichtsjahr 2011 weiter gestiegen. Auch wenn die Arbeitslosenquote (Eurostat) mit 3,1% in

Südtirol die niedrigste in ganz Italien ist – im Trentino sind es immerhin schon 4,3% – sorgten sich viele Bürgerinnen und Bürger um ihre Arbeitsstelle, und das nicht zu Unrecht: Laut Auskunft der Landesbeobachtungsstelle für den Arbeitsmarkt ist im Februar 2012 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum ein Anstieg von 1.000 registrierten Arbeitslosen zu verzeichnen, und zwar genau von 9.500 auf 10.483.

Volkswirtschaftlich gesehen sind das keine dramatischen Zahlen, aber die Einzelschicksale, die sich hinter diesen Zahlen verbergen, sind doch beunruhigend. An die Volksanwaltschaft wandten sich hauptsächlich ältere Erwerbstätige im Zusammenhang mit dem Verlust des Arbeitslosenstatus. Sie wurden durch eine Entlassung aus ihrer geordneten Lebensbahn gerissen und hatten trotz Umschulungen große Schwierigkeiten einen Arbeitsplatz zu finden. Dabei klagten die Bürgerinnen und Bürger über die Vorbehalte der Unternehmen, ältere Arbeitnehmer anzustellen. Gerade aufgrund ihrer langjährigen Berufserfahrung kamen sie mit den neuen Formen der Beschäftigung – Zeitverträge, Projektarbeit, Arbeit auf Abruf – nicht zurecht. In diesem Zusammenhang können die Bemühungen der Politik, Arbeitsplätze zu schaffen und zu erhalten, nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Die Anstrengungen, die von der Verwaltung im Berichtsjahr unternommen wurden, um **zeitaufwändige Verwaltungswege** abzubauen, möchte ich ausdrücklich anerkennen.

Begrüßenswert ist in diesem Zusammenhang die Einrichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) und die Einführung der „Einheitlichen Einkommens- und Vermögensklärung“ (E EVE).

Mit dem Ausbau der **Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung** wurde bereits in der Vergangenheit Schritt für Schritt eine Datenautobahn von der Verwaltung zum Bürger und vom Bürger zur Verwaltung aufgebaut. Mit der „Bürgerkarte Südtirol“ (BKS) ist es nun möglich, sich über ein Lesegerät mit dem Computer von zu Hause aus mit

der Verwaltung in Verbindung zu setzen und die Online-Dienste der öffentlichen Hand in Anspruch zu nehmen.

Positiv hervorzuheben ist, dass über die Internetseiten der einzelnen Verwaltungen ein Großteil an zweckdienlichen Informationen und Rechtsquellen zugänglich gemacht werden. Auch die Korrespondenz mittels E-Mail und das digitale Übermitteln von Unterlagen zeugen von einer zeitgerechten Arbeitsweise der Verwaltung. Angenehm ist auch den Umstand, dass durch das Anführen der Namen und Kontaktnummern der einzelnen Verwaltungsangestellten im Netz, der Kontakt mit der Verwaltung, trotz zunehmender Digitalisierung, persönlich gestaltet wird. So kann ein zeitgerechter digitaler und doch persönlicher Umgang mit der Verwaltung gepflegt werden.

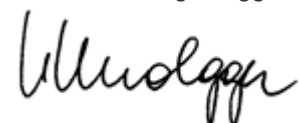
Zu verbessern ist hingegen nach wie vor die Sprache in der öffentlichen Verwaltung. Immer wieder haben sich Bürgerinnen und Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie den Inhalt der an sie gerichteten Schreiben nicht richtig verstehen konnten. Die BeamtInnen müssen sich bewusst sein, dass das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung ist.

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

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

Bozen, 31. März 2012

Volksanwältin  
Dr. Burgi Volgger



## ALLGEMEINES

### Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Unser Land weist mit seinen 7400 km<sup>2</sup> Anfang 2011 eine Einwohnerzahl von 507.657 Personen auf. Das Land Südtirol besteht derzeit aus 116 Gemeinden, davon 8 Gemeinden mit Stadtrecht, und ist in 8 Bezirksgemeinschaften eingeteilt.

Im Berichtsjahr 2011 haben **2.985** Südtiroler Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin und ihre Mitarbeiterinnen wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden Akten angelegt.

Im Berichtsjahr wurden in der Volksanwaltschaft 876 Akten neu angelegt und insgesamt 956 Akten bearbeitet: Diese Zahl ergibt sich aus den 876 neuen Akten des Berichtsjahres und den 80 offenen Akten aus dem Vorjahr.

Die ohne Aktenanlage und informell erledigten Fälle betragen 2109: Es sind registrierte Beratungen, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung mit den Beschwerdeführern notwendig.

Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft: Die Beratungen machen mehr als zwei Drittel aller Fälle aus, die Akten fast ein Drittel.

Im Vergleich zum Vorjahr war im Berichtsjahr ein leichter Zuwachs der Fälle zu verzeichnen. Dies ist im Hinblick auf die Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes und auf die Ausweitung der Kompetenzen des Kommunikationsbeirates durchaus bemerkenswert.

Auffallend ist die Tatsache, dass die Beschwerden im Bereich der Raumordnung trotz Wirtschaftskrise gestiegen sind. Die Beschwerden im Bereich

der Abgaben und Steuern haben, nach einem Zuwachs von 25% bereits im Vorjahr, weiter zugenommen. Angewachsen sind auch die Beschwerden im Bereich der Gesundheit und im Bereich des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit. Abgenommen haben hingegen die Beschwerden über das Funktionieren der Verwaltung allgemein (Stillschweigen der Verwaltung, Aktenzugang, Zweisprachigkeit).

### Art der Kontaktaufnahme

In Prozentziffern ausgedrückt brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen in 48% aller Fälle **telefonisch** vor. In 36% der Fälle bevorzugten die Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen** Erstkontakt. Zu den 1077 persönlichen Vorsprachen darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 36 % im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich folgern lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Südtirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern.

Die Zahl der schriftlichen Beschwerden beträgt 16%. Die **Online-Beschwerde** wird in 50% aller schriftlichen Beschwerden in Anspruch genommen. Natürlich hat die E-Mail als Form der Kontaktaufnahme zur Folge, dass Einzelheiten oft unklar bleiben und noch in einem Telefongespräch oder einem persönlichen Gespräch vertieft werden müssen. Aber der Erfolg zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger diese schnelle, informelle und von Ort und Zeit unabhängige Art der schriftlichen Kommunikation schätzen.



## Inanspruchnahme nach Bezirken

Die Verteilung der Beschwerden nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger hat sich in den letzten Jahren nicht wesentlich verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen und der Bezirk Eisacktal, wo sich 8,5 bzw. 8 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Im Mittelfeld liegen das Pustertal mit 5,5, der Vinschgau und das Wipptal mit jeweils 5 Promille. Es folgen die Bezirke Burggrafenamt und Salten – Schlern mit 4,5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 3 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch – Unterland zu verzeichnen.

**Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr durchschnittlich 6 Bürger mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft.**

## Ergebnis der Bearbeitung der Akten

Auch im heurigen Berichtsjahr wurden das **Ergebnis der Bearbeitung der Akten und die Zufriedenheit der Bürger** genau verfolgt. Zum Großteil äußerten die Bürger ihre Zufriedenheit über die Auskünfte und das Vorgehen der Volksanwaltschaft.

**77% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer erledigt werden.**

Davon handelte die Behörde in der Hälfte 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 der anderen Hälfte der Fälle handelte die Verwaltung ursprünglich nicht rechtmäßig, akzeptierte schlussendlich aber den Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft.

18% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. Davon beharrten die Behörden in 8% 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 10% arbeitete die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht immer nachvollziehen können – nicht zufrieden zu stellen.

In einigen dieser Fälle war es nicht möglich, den Bürgern verständlich zu machen, dass die Volksanwältin die gesetzlichen Bestimmungen nicht ad hoc abändern kann und auch kein „öffentlicher, kostenloser Rechtsanwalt“ ist, der den Bürger vor Gericht vertreten kann. 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.

5% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

## Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine

Das persönliche Sprechstundengespräch, in dem die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die 1077 persönlichen Vorsprachen zeigen, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist.

Sprechstunden fanden täglich vormittags und nachmittags im Büro der Volksanwältin in Bozen statt. Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an **138 Halbtagen** in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen, Bruneck und Meran waren es jeweils 21 Halbtage, in Schlanders 11, in Sterzing und in Neumarkt jeweils 6 und in den ladinischen Tälern 12 Halbtage. Im Krankenhaus Bozen waren es 11 Halbtage, im Krankenhaus Brixen und Bruneck jeweils 10 und im Krankenhaus Meran 9 Halbtage.

Da bei den Sprechstunden die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt wurde, ist es gelungen, die

Sprechtage in den Außenstellen besser zu planen. Die Vormerkung ist zwar erwünscht, aber nicht zwingend, und ich möchte betonen, 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 Wartezeiten zu rechnen. (→ Sprechstunden siehe Anhang 2).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team **102 persönliche Aussprachen mit den Behörden organisiert. Die Anzahl der persönlichen Aussprachen hat sich im Vergleich zum Vorjahr mit 53 Aussprachen fast verdoppelt.** Weiters wurden **4 Lokalausweise** durchgeführt.

### Team und Büro

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur die Volksanwältin selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die Expertinnen im Verwaltungsbereich die ersten Ansprechpartner. Ich habe das große Glück, mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können. 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 in der Bearbeitung werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt. (→ Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin siehe Anhang 3)

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. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams eine Änderung. Frau Dr. Veronika Meyer trat Mitte Februar aus dem öffentlichen Dienst aus und die Teilzeitstelle zu 50% wurde daraufhin Mitte Mai von Frau RA Dr. Katja Stanzel besetzt.

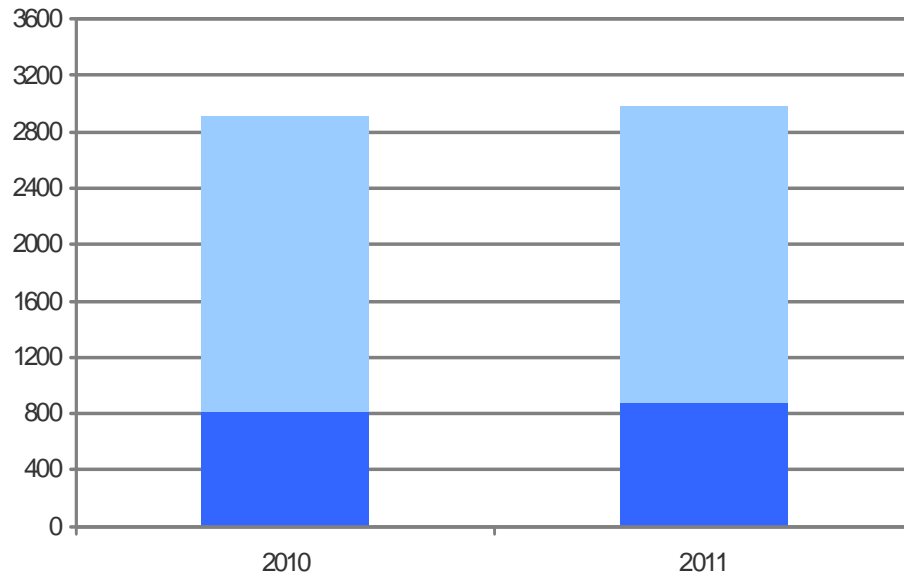
Seit 1. November 2010 befinden sich die Büros der Volksanwaltschaft in der Cavourstraße 23, hinter dem Zwölfmalgreienplatz. Der Umzug wurde beschlossen, um die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen – die Volksanwaltschaft, die Kinder- und Jugendanwaltschaft und den Beirat für Kommunikationswesen – unter einem Dach unterzubringen. Es sollte ein Haus der Bürgeranwälte werden, in dem die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der öffentlichen Verwaltung umfassend geprüft werden können.

Diese Entscheidung hat sich im Berichtsjahr bewährt. Der informelle Meinungsaustausch trägt zur Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bei, wobei die gute Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugendanwalt besonders zu erwähnen ist. Die ursprüngliche Befürchtung, dass die Bürgerinnen und Bürger die neuen Büros nicht finden würden, hat sich nicht bewahrheitet: Immerhin fanden im Berichtsjahr von den 1077 persönlichen Erstgesprächen 497 im neuen Sitz in der Cavourstraße statt.

Die Räumlichkeiten der Volksanwaltschaft sind insofern vorteilhaft, als dass die hellen und ruhigen Büros in einer Einheit nebeneinander angeordnet sind und dadurch viele Arbeitsabläufe erleichtert werden. Zwei zusätzliche Arbeitsplätze ermöglichen es, Praktikanten zu beschäftigen.

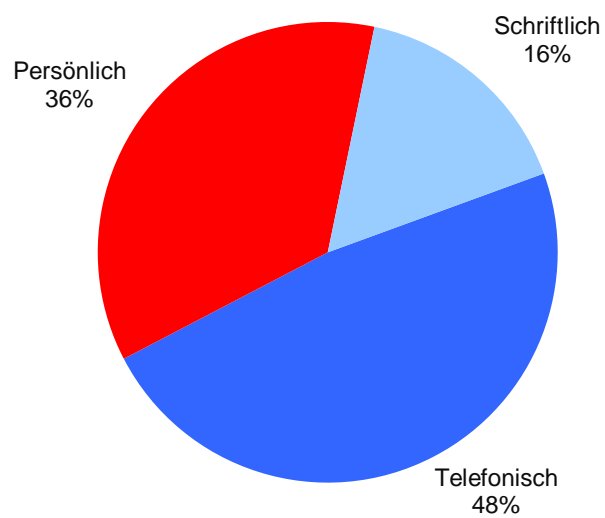
## Statistische Übersicht

### Die neuen Fälle im Vergleich

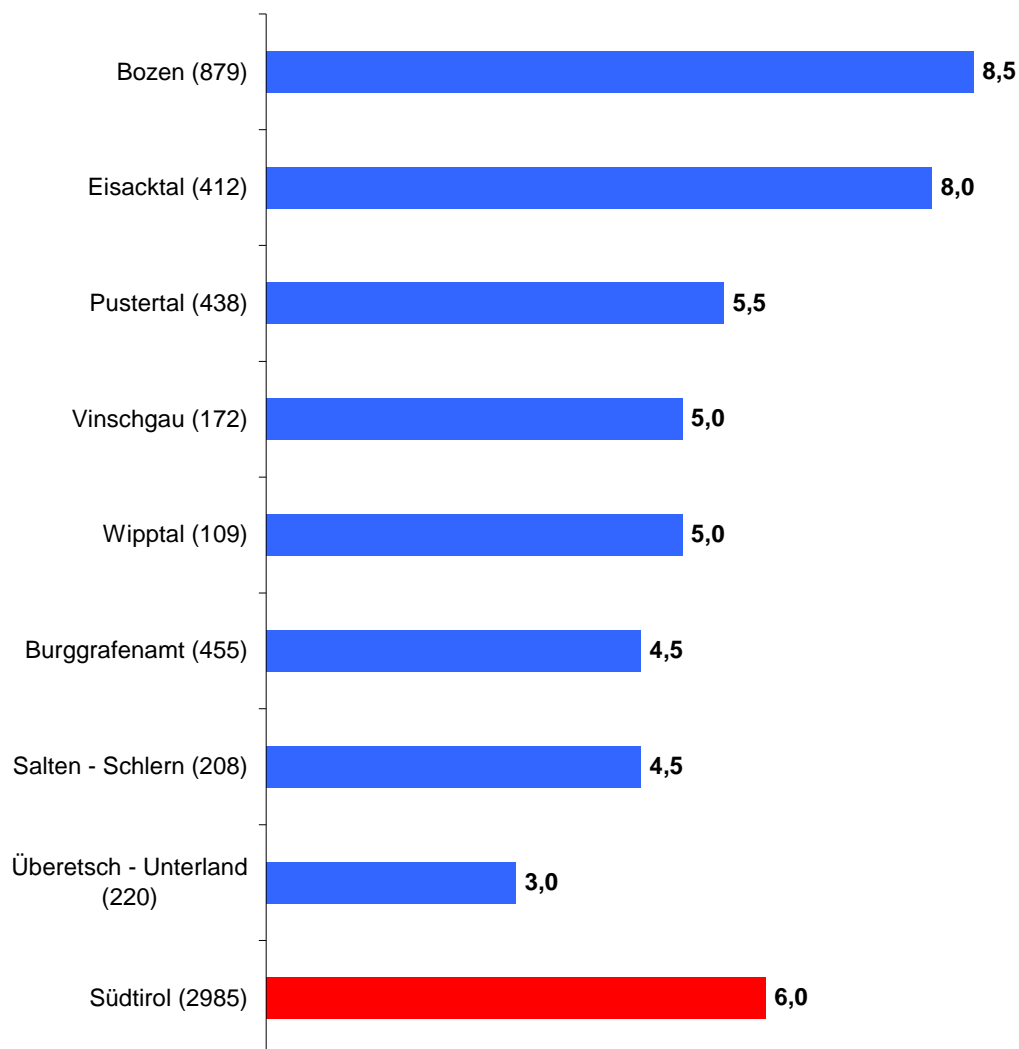


Beratungen	2.084	2.109
Akten	818	876
<b>Gesamtanzahl</b>	<b>2.902</b>	<b>2.985</b>

### Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

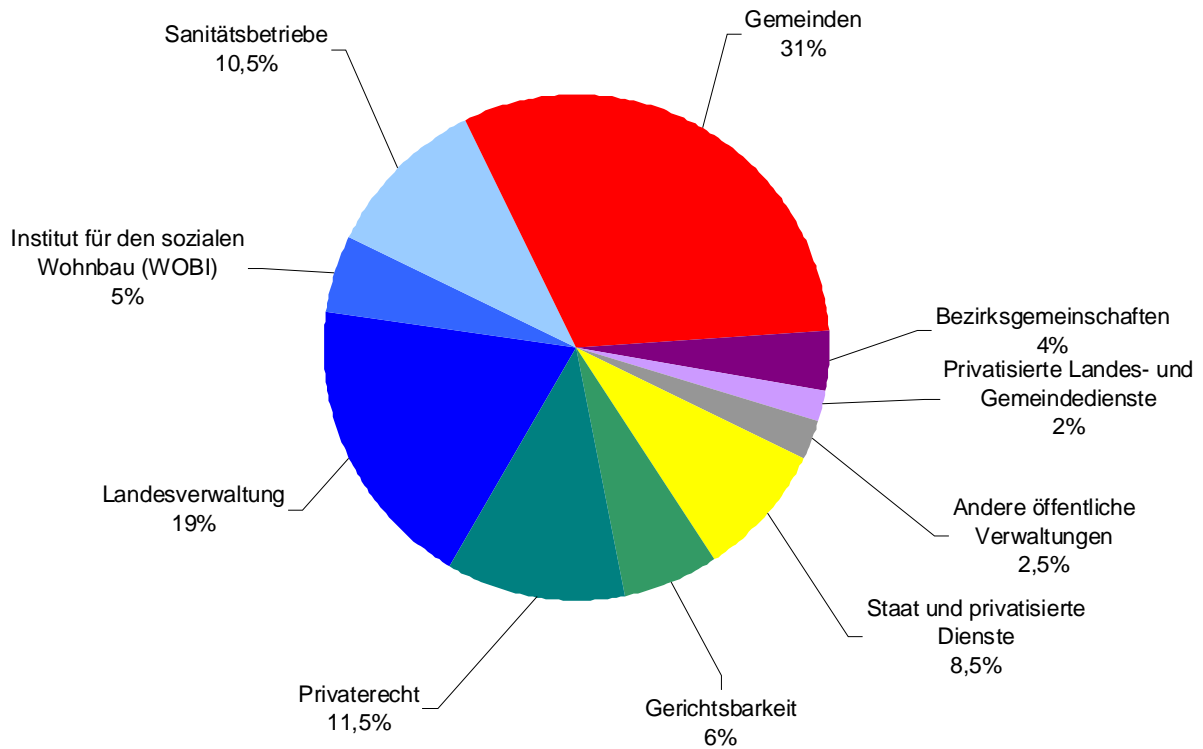


Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
1.427	1.077	482

**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 ersichtlich. Ca. 0,60 % (= 6,0 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

### Aufteilung der Fälle 2011 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

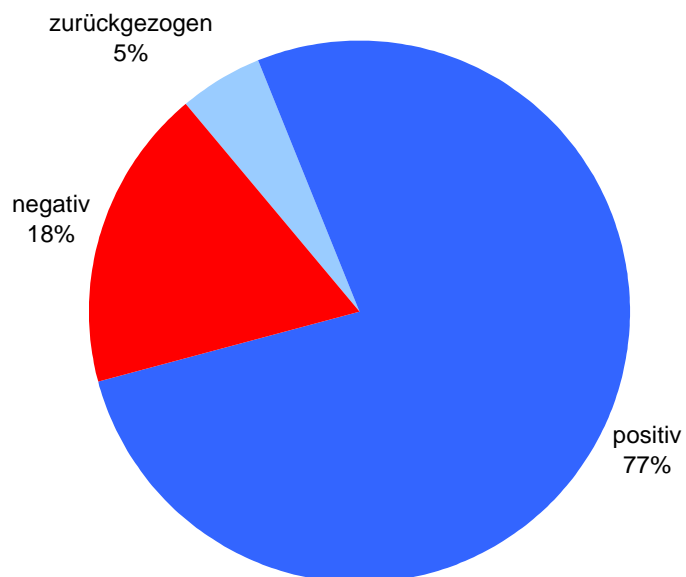


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

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.

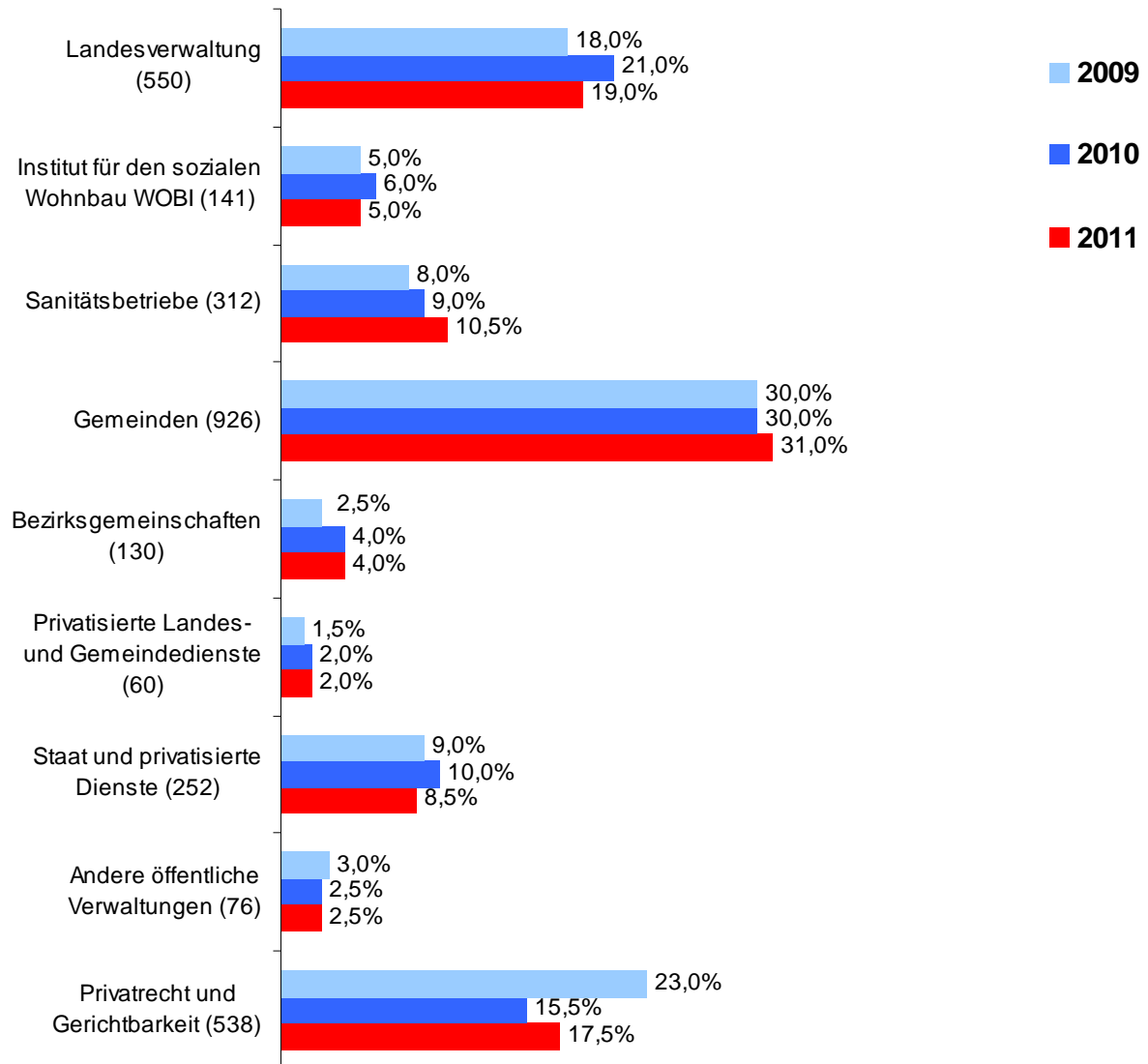
Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

### Ergebnis der erledigten Akten 2011



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 eingenommene Haltung der Verwaltung korrekt war und der Bürger in einem Gespräch von der korrekten Haltung überzeugt werden konnte.

### Entwicklung der Akten und Beratungen, aufgeteilt auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung



## Übersicht Anzahl der Akten und Beratungen 2011 nach Zuständigkeit

	Akten	Beratungen	Gesamt
<b>Landesverwaltung</b>	<b>187</b>	<b>363</b>	<b>550</b>
<b>Institut für den sozialen Wohnbau</b>	<b>51</b>	<b>90</b>	<b>141</b>
<b>Sanitätsbetriebe</b>	<b>91</b>	<b>221</b>	<b>312</b>
Allgemeine Patientenbeschwerden	50		
Vermutete Behandlungsfehler	41		
<b>Gemeinden</b>	<b>294</b>	<b>632</b>	<b>926</b>
Stadtgemeinde Bozen	56	119	175
Stadtgemeinde Meran	21	40	61
Stadtgemeinde Brixen	21	39	60
Stadtgemeinde Bruneck	12	26	38
Restliche Gemeinden	184	408	592
<b>Bezirksgemeinschaften</b>	<b>38</b>	<b>92</b>	<b>130</b>
<b>Privatisierte Landes- und Gemeindedienste</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>60</b>
<b>Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>76</b>
<b>Staat und privatisierte Dienste</b>	<b>100</b>	<b>192</b>	<b>252</b>
<b>Privatrecht und Gerichtsbarkeit</b>	<b>76</b>	<b>462</b>	<b>538</b>



### Übersicht Anzahl der Akten und Beratungen 2009 bis 2011 nach Rechtsbereichen

	Jahr 2009	Jahr 2010	Jahr 2011
Arbeit	60	65	65
Bauen Raumordnung	396	300	370
Bauen Wohnen WOBI Wohnbauförderung	275	277	230
Bildung Ausbildung	98	105	102
Energie, Natur und Umwelt	156	158	147
Finanzen Steuern Abgaben	179	234	266
Funktionieren der Verwaltung allgemein	142	137	77
Gesundheit	279	266	312
Land- und Forstwirtschaft	41	38	41
Meldeamtliche Angelegenheiten	107	99	78
Mobilität Verkehr	116	118	127
Öffentliche Infrastrukturen	73	82	93
Öffentlicher Dienst	106	94	96
Privatrecht Gerichtsbarkeit	685	446	504
Sonstiges	83	78	36
Soziales	290	302	319
Verwaltungsstrafen	92	89	95
Wirtschaft Tourismus	16	14	27
Gesamt	3.194	2.902	2.985

## SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

### Die Landesverwaltung

Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist im Berichtsjahr leicht gesunken. Die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung arbeiten im Allgemeinen mit der Volksanwaltschaft offen und kooperativ zusammen. Dies hat sich auch bei Beschwerdefällen gezeigt, in welchen die Volksanwaltschaft von vornherein die Ansicht vertreten hat, dass die Verwaltung einen Fehler begangen hat. Die Beamten nehmen keine defensive Haltung ein – wie es vermutlich in einem Rechtsstreit der Fall wäre –, sondern sind meist sofort dazu bereit, interne Vorgangsweisen transparent offenzulegen und von Außen durchleuchten und hinterfragen zu lassen. Diese offene Haltung der Landesbeamten stärkt die institutionelle Rolle der Volksanwaltschaft. Zudem ist sie Zeugnis vom Verantwortungsbewusstsein einer Beamtenschaft, die sich als Dienstleister der Bevölkerung versteht und sich in diesem Sinne auf die stetige Verbesserung der Dienstleistung konzentriert.

Ebenso scheinen die Abteilungen und Ämter um eine rasche Bearbeitung der Anfragen seitens der Volksanwaltschaft bemüht zu sein. In den meisten Fällen war es möglich, die Anliegen der BürgerInnen telefonisch und den Schriftverkehr per E-Mail ohne großen Aufwand abzuwickeln.

Bei der Volksanwaltschaft selbst hat sich in der Praxis eine Toleranzfrist von einem Monat für den Erhalt von Antworten seitens der Verwaltungen eingependelt. Nachdem für den Bürger ein Monat Wartezeit eine andere Wertigkeit hat als für den Verwaltungsapparat, möchte ich ausdrücklich die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** vor Augen halten. Gemäß Art. 3, 2. Absatz des LG 2010 Nr.3 legen der/die Volksanwalt/in und der/die verantwortliche Bedienstete nämlich einvernehmlich den Zeitraum fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, welcher zur Beschwerde Anlass gegeben hat, bereinigt

werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem Bürger mitzuteilen.

Auffallend ist, dass die Landesverwaltung weiterhin in **Gemeindefragen** für die Volksanwaltschaft eine **Beraterfunktion** wahrnimmt. An dieser Stelle muss die gute Zusammenarbeit mit dem Amt für Planungs- und Baurecht erwähnt werden: Die geschäftsführende Direktorin und ihre Stellvertreterin erwiesen sich auch im Jahr 2011 als wichtige und verlässliche Bezugspersonen, wenn es darum ging, Rechtsfragen im Bereich der Urbanistik abzuklären.

Die Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch auf die Unterstützung der Abteilung Örtliche Körperschaften bauen: der Abteilungsdirektor und seine Stellvertreterin waren wichtige Ansprechpartner und stets mit einem Rechtsgutachten zur Stelle, wenn es darum ging, das rechtmäßige Vorgehen einer Gemeinde zu überprüfen.

Der Direktor des Schätzamtes stand der Volksanwaltschaft mit Rat und Tat zur Seite, wenn es darum ging abzuklären, ob die Schätzung eines Grundes seitens der Gemeinde angemessen war.

Auch die Landesagentur für Umwelt und insbesondere der Direktor des Amtes für Gewässerschutz, der Direktor des Amtes für Abfallwirtschaft, der Direktor des Amtes für Luft und Lärm und der Direktor des Amtes für Gewässernutzung waren stets bereit, in den verschiedenen technischen Bereichen, eine Überprüfung der beklagten Missstände vorzunehmen. Ein besonderer Dank ergeht in diesem Berichtsjahr auch an den für das Pustertal zuständigen Zonentechniker des Amtes für Gewässernutzung. Seinem Einsatz und seiner Fachkompetenz ist es zu verdanken, dass – nach jahrelangen Auseinandersetzungen und einem zeitaufwändigen Mediationsverfahren – endlich eine Vereinbarung gemäß Art. 47 E.T. 1775 von 1933 zwischen einem Bürger und einer Ahrntaler Gemeinde abgeschlossen werden konnte. Es

handelte sich dabei um eine Vereinbarung in Bezug auf Wasserkonzessionen und Wasserableitung einer Quelle.

Viele Beschwerden und Anfragen der Bürger und Bürgerinnen brachten ihre Ängste und Sorgen in den Bereichen Arbeit, Wohnen und Bildung zum Ausdruck.

### Schwerpunkt Arbeit

Die Anzahl der schriftlich abgehandelten Fälle im Bereich der **Abteilung Arbeit** ist gestiegen. Es ging vorwiegend um den Verlust des Arbeitslosenstatus infolge auch nur eines einmaligen **Nichterscheinens beim Beratungsgespräch**. Der Amtsdirektor des **Arbeitservice** hat sich in den konkreten Einzelfällen als sehr kooperativ und freundlich erwiesen. Die Volksanwaltschaft konnte im Zuge der Überprüfung der Beschwerden kein Versäumnis des Amtes feststellen, sondern vielmehr erkennen, dass die betroffenen Kunden des Arbeitservice im konkreten Einzelfall die Bedeutung der notwendigen Einhaltung der Termine für die Beratungsgespräche fehl einschätzten. So konnte beim Arbeitservice geklärt werden, dass das Amt einer internen Praxis folgt, wonach die Termine zu Beratungsgesprächen, trotz der großen Anzahl an Kunden des Arbeitservice, flexibel und somit dem Bürger entgegenkommend verwaltet werden. Die Termine können vorher, auch telefonisch, abgemeldet werden, sofern innerhalb der nachfolgenden sieben Tage die Dokumentation für den objektiven Verhinderungsgrund vorgelegt wird. Auch händigt das Amt den Bürgern ein Merkblatt aus, in welchem ausdrücklich auf die Folgen des Nichterscheinens beim Gespräch hingewiesen wird.

Im besagten Kontext erschien es der Volksanwaltschaft nützlich, einen informativen Artikel zum Thema in ihrer Zeitungsrubrik „Ein Fall für die Volksanwaltschaft“ zu veröffentlichen.

In einem Fall beschwerte sich eine Bürgerin darüber, dass der Arbeitservice ihr vor Jahren den Arbeitslosenstatus aufgrund mangelnden Erscheinens zu einem Beratungsgespräch entzogen hatte und das NISF, welches aufgrund des Arbeitslosenstatus Arbeitslosengeld ausbezahlt, nachträg-

lich, mit einem rechtskräftigen Mahndekret, das seinerzeit ausbezahlte Arbeitslosengeld rückforderte. Die Bürgerin konnte sich nicht daran erinnern, jemals eine schriftliche Einladung vom Arbeitservice zum Beratungsgespräch erhalten zu haben. Der Arbeitservice hatte nur noch einen diesbezüglichen Vermerk in seinen internen Akten, jedoch keine Rückantwortkarte mehr vom Einschreiben. Da das Mahndekret rechtskräftig war, konnte der Bürgerin im konkreten Fall nicht mehr geholfen werden. Leider konnten dabei auch nicht ihre Zweifel über ein angebliches Fehlverhalten des Amtes ausgeräumt werden. Die Beschwerde wurde somit zum Anlass genommen, dem Arbeitservice zu empfehlen, in Zukunft seine Unterlagen bis zum Eintritt der Verjährungsfristen der Forderungen des NISF aufzubewahren. Daraufhin wurde dem Skartierungsbeauftragten vom Amtsdirektor eine entsprechende Anweisung erteilt.

Eine weitere Empfehlung erging an das **Amt für sozialen Arbeitsschutz**, die voluminösen Inspektionsprotokolle zu vereinfachen oder durch ein vorangehendes Schreiben bürgerfreundlich zusammenzufassen. Der Amtsdirektor teilte der Volksanwaltschaft zu Jahresende mit, dass er einen Antrag um Erstellung eines speziellen Anwendungsprogrammes gestellt habe und in das Arbeitsprogramm der Informatik/Abteilung Arbeit 2012 aufnehmen lassen habe, wonach die nicht gebrauchten Abschnitte der Inspektionsprotokolle künftig automatisch ausgeblendet werden sollten.

Die schriftlich abgehandelten Beschwerden im Bereich der **Abteilung Personal** haben in den letzten Jahren und auch im Berichtsjahr weiter abgenommen. Mein Eindruck ist, dass die öffentlich Bediensteten die Sicherheit, welche die öffentliche Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft bietet, immer mehr wertschätzen. Die Beschwerden im Bereich Personal konzentrierten sich auf den schulischen Bereich, sowohl bei der Eintragung in die Rangordnung, als auch bei der finanziellen Einstufung, und nicht zuletzt bei der Pensionierung.

Zwei Beschwerden betrafen die Unkenntnis seitens neu eingestellten Lehrpersonals des Art. 78 des Bereichsübergreifenden Kollektivvertrages

vom 12.02.2008. Genannte Norm ermöglicht es der Verwaltung neuem Personal, welches für den Tätigkeitsbereich, in dem es eingesetzt wird, eine erworbene Berufserfahrung aufweist, eine wirtschaftliche Behandlung nach Klassen und Vorrückungen zuzuerkennen, welche der erworbenen Berufserfahrung entspricht. Zum Ende der Probezeit bestimmt die Verwaltung die endgültige wirtschaftliche Stellung der Bediensteten. Der Antrag zur Zulassung zum Verfahren muss innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsunterzeichnung gestellt werden.

Die Abteilung Personal wertet die Frist als Ausschlussfrist. In der Vergangenheit fügte sie aber – wie im Falle der zwei Beschwerdeführer – nicht in allen individuellen Arbeitsverträgen einen Verweis auf die Norm ein, da sie dieselbe restriktiv auslegte und nur auf jene Fälle bezog, in denen die Verwaltung in spezifischen Bereichen einen Mangel an Fachpersonal aufwies. Genannte restriktive Auslegung und Anwendung der Norm, welche nicht dem Wortlaut derselben entspricht, birgt laut Volksanwaltschaft Risiken aus dem Blickwinkel der Transparenz und Gleichbehandlung aller Bediensteten. Infolge der Intervention der Volksanwaltschaft und einer Empfehlung an den Direktor der Abteilung Personal, sicherte dieser daher zu, künftig in allen individuellen Arbeitsverträgen auf die Norm zu verweisen. Die zwei Lehrkräfte allerdings, welche sich an die Volksanwaltschaft gewandt hatten, wurden unverständlicher Weise nicht mehr nachträglich zum Verfahren zugelassen.

### Schwerpunkt Wohnen

Die Beamten der **Abteilung Wohnungsbau** sowie der einzelnen Ämter zeigen sich stets hilfsbereit und kooperativ, viele Fälle konnten informell besprochen und gelöst werden. Das Amt für Wohnbauförderung gibt bereitwillig Auskunft und zeigt Interesse an der Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft. Die Anzahl der Fälle hat sich nicht geändert.

Meist ging es um Beschwerden über die Ablehnung des Ansuchens um Wohnbauförderung und über den **Widerruf der Förderung**. Dabei wurde

meist nicht die Rechtmäßigkeit des Widerrufs in Frage gestellt, sondern es ging vielmehr um finanzielle Schwierigkeiten, die sich daraus ergaben und um die Frage, ob die Rückerstattung auf Raten möglich sei. Das Amt für Wohnbauförderung und das Wohnbaukomitee berücksichtigen dabei, sofern es möglich war, auch persönliche Probleme der Gesuchsteller und zeigten sich bei sozialen Härtefällen verständnisvoll und flexibel.

Mehrere Bürger beklagten unzureichende und teils widersprüchliche Informationen der Ämter. Bei einem Bürger beispielsweise deckten sich angeblich die mündlichen Informationen des Amtes nicht mit der anschließend schriftlichen erhaltenen Mitteilung. Ein anderer beklagte, dass es aufgrund der fehlerhaften Information des Amtes für ein Ansuchen um Wohnbauförderung zu spät sei. Und wieder ein anderer behauptete, dass er nach widersprüchlichen Aussagen mehrmals per E-Mail um eine definitive Auskunft ersucht habe, ob er nun ein Anrecht auf Wohnbauförderung habe oder nicht, und dass ihm die Auskunft nur telefonisch gegeben worden sei.

Einige Beschwerden betrafen den Umstand, dass auch EU-BürgerInnen, um in den Genuss von Wohnbauförderungen zu kommen, die **Erklärung der Zugehörigkeit oder der Angliederung an eine der drei Sprachgruppen mitbringen müssen**. Insbesondere wurde der Umstand beanstandet, dass genannte Erklärungen erst nach 18 Monaten wirksam würden. Tatsächlich konnte geklärt werden, dass die jeweiligen Gemeinden sowohl ansässige und inzwischen volljährig gewordene, als auch hinzugezogene, italienische StaatsbürgerInnen sowie EU-BürgerInnen, per Gesetz mit einem eigenen Schreiben über genannte Erklärung informieren. Wird die Erklärung innerhalb eines Jahres abgegeben, ist sie sofort wirksam. Wird sie hingegen zu einem späteren Zeitpunkt abgegeben, ist sie erst nach 18 Monaten wirksam. Die Bedeutung des Schreibens war von den BeschwerdeführerInnen aber unterschätzt worden, und sie waren nun der Ansicht, ungerecht behandelt zu werden.

## Schwerpunkt Bildung

Die Anzahl der Fälle ist im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** leicht angestiegen. Dabei ging es um die Aufforderung zur Rückerstattung des Stipendiums, um die Studiengebühren und die Überprüfung der gewährten Studienbeihilfe. In allen Fällen war die Amtsdirektorin des Amtes für Hochschulförderung, Universität und Forschung sehr bemüht, wo immer das Gesetz einen Ermessensspielraum zulässt, die Anträge um Studienbeihilfe zugunsten der Antragstellerinnen und Antragsteller zu behandeln. In einem Fall beispielsweise, wurde die Rückzahlungsforderung eines Stipendiums aufgehoben, weil die Studierende anhand ärztlicher Zeugnisse belegen konnte, dass sie aus Gesundheitsgründen die vorgeschriebenen ECTS Punkte nicht erreichen konnte.

Seit die Software für die Wettbewerbsverwaltung abgeändert worden ist und nur mehr eine Studienbeihilfe pro Kalenderjahr ausbezahlt wird, sind die Beschwerden über die **Einkommensbesteuerung der Studienbeihilfen** ausgeblieben. Da die Studienbeihilfen steuerlich den Einkommen aus selbständiger Arbeit gleichgestellt werden, müssen die Studienbeihilfeempfänger genau darauf achten, dass ihr Einkommen in einem Steuerjahr den Betrag von 2.841,57 Euro nicht überschreitet. In diesem Fall gelten die Studierenden nämlich „als zu Lasten lebend“ und die Eltern können die Steuerfreibeträge für ihre Kinder in der Steuererklärung abziehen.

Nur in einem Fall beschwerte sich ein Familienvater darüber, dass er durch die Auszahlung von zwei Studienbeihilfen beträchtlich mehr Steuern zahlen müsse. Auf die Nachfrage der Volksanwaltschaft hin, wies der Direktor des Amtes für Schulfürsorge darauf hin, dass das Amt mit der vorgenannten Software das Bearbeitungssystem so einrichten konnte, dass eine Heimschülerin nicht zwei Mal im Jahr eine Studienbeihilfe ausbezahlt bekommt, dass es aber noch nicht imstande ist festzustellen, ob eine Schülerin im gleichen Sonnenjahr sowohl ein Pendlerstipendium als auch ein Heimstipendium erhalten hat.

Wenn also die staatliche italienische Steuergesetzgebung die obere Einkommensgrenze für zu Lasten lebende Personen nicht anhebt – die Einkommensobergrenze von 2.841,57 Euro ist seit 15 Jahren unverändert geblieben – erwächst den betroffenen Familien ein finanzieller Nachteil. Sollten sich die Studierenden im Sommer um einen Ferienjob bewerben, könnte durch diese Bestimmung zudem indirekt die Schwarzarbeit gefördert werden.

Die Fälle, bei welchen wir den Antragstellern aufzeigen mussten, dass Eigenerklärungen mit äußerster Sorgfalt zu erstellen sind, und dass Unterlassungen seitens der Antragsteller zu schwerwiegenden Folgen führen können, haben abgenommen.

## Andere Schwerpunkte

Die Beamten der **Abteilung Familie und Sozialwesen** verfolgen das Prinzip einer transparenten und kundenorientierten Verwaltung, und dies geschieht mit Erfolg. Probleme werden stets eingehend überprüft und Antworten werden möglichst rasch und korrekt erteilt. Auch der informelle Informationsaustausch mit der Volksanwaltschaft funktioniert gut. Im Berichtsjahr ist die Anzahl der Fälle in etwa gleich geblieben.

Die Beschwerden betrafen vorwiegend die finanziellen Leistungen, welche die Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung ASWE verwaltet. Dabei ging es im Berichtsjahr vorwiegend um Fragen und Probleme in Zusammenhang mit der Auszahlung der Mobilitätszulage. In einem Fall wurde die Auszahlung des Familiengeldes 9 Monate lang (!) blockiert, um von der Gemeinde die effektive Familiensituation überprüfen zu lassen. Erst durch die Intervention der Volksanwaltschaft wurden die Zahlungen wieder aufgenommen. In den Fällen, in denen die Gemeinden ihrer Kontrollpflicht nicht umgehend nachkommen, sollten die Auszahlungen nach drei Monaten fortgesetzt und eventuell ungerechtfertigt erhaltene Beträge von den Beitragsempfängern nachträglich zurückgefordert werden.

Andere Fälle betrafen die Einspruchsmöglichkeit beim Landesbeirat für Sozialwesen gegen Entscheidungen im Bereich der finanziellen Sozialhilfe und Rekurse bei der Landesberufungskommission gegen die Rückstufung von der zweiten in die erste Pflegestufe. Alles Fälle also, wo es um die Streichung bzw. Verminderung von finanziellen Zuwendungen geht.

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim **Amt für Abgaben** angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst war es auch im Berichtsjahr möglich, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären.

Infolge der Intervention der Volksanwaltschaft setzte das **Amt für Einnahmen** vorübergehend eine Zahlungsforderung in der erheblichen Höhe von ca. 8.000 Euro gegenüber einem volljährigen Jugendlichen aus. Die Forderung war bereits in die Hebelisten eingetragen worden und war dem/r Jugendlichen auch bereits eine Zahlkarte der Eintreibungsgesellschaft Equitalia zugestellt worden. Die Forderung entsprang der landesweiten Praxis, Heimgeld für Heimplätze in Oberschulen des Landes, welches nicht gezahlt wurde, sowohl bei den Eltern als auch –aus dem Titel einer angeblichen Solidalschuld heraus- bei den minderjährigen oder inzwischen volljährigen Schülern einzufordern. Die Volksanwaltschaft beanstandete die Rechtmäßigkeit der Forderung und setzte den Kinder- und Jugendanwalt über die beschriebene Praxis in Kenntnis, um ihre beider Tätigkeit im Sinne des Gesetzes zu koordinieren.

Das Landesamt zeigte sich aufgeschlossen und war sofort dazu bereit, die Praxis einer erneuten rechtlichen Überprüfung zu unterziehen. Nach Einholung einer Stellungnahme seitens des Rechtsamtes des Landes, stimmte das Amt der These der Volksanwaltschaft schließlich zu, dass Minderjährige keine rechtsgültigen Verträge (für Heimleistungen) unterzeichnen können, und dass Heimkosten ausschließlich in die Unterhaltungspflicht der Eltern fallen. Somit können diese Kosten auch ausschließlich von den Eltern gefordert werden, unabhängig davon, ob der Jugendliche noch min-

derjährig oder inzwischen volljährig ist. Das Amt hat der Volksanwaltschaft inzwischen mitgeteilt, dass es in Folge dieser neuen rechtlichen Erkenntnisse, eine entsprechende Überarbeitung der Einschreibeformulare der Landesheime in die Wege geleitet hat.

Die Fälle, welche die **Abteilung Landwirtschaft** und die **Abteilung Forstwirtschaft** betrafen, konnten im Berichtsjahr stets unbürokratisch und rasch gelöst werden. Dabei ging es um Beiträge, um Parzellen im Flächenbogen und um die Bitte um Überprüfung, ob die vom Landesamt verhängten Verwaltungsstrafen auch korrekt gewesen seien.

Ein Fall betraf die **Abteilung land-, forst- und hauswirtschaftliche Berufsbildung**: Eine volljährige Schülerin einer Fachschule für Land- und Hauswirtschaft hatte die Abschlussprüfung mit einer Bewertung von 5,9/10teln nicht bestanden (6/10 wäre die Mindestbewertung für den erfolgreichen Abschluss gewesen). Infolge der Intervention der Volksanwaltschaft, sowie eines Empfehlungsschreibens des Abteilungsdirektors, wurde das Prüfungsergebnis annulliert, die rechtlich vorgesehene Möglichkeit -unter bestimmten Bedingungen- die Endnote anzuheben, angewandt und der Schülerin das Fachdiplom ausgehändigt. Auch hier war für die Volksanwaltschaft die Aufgeschlossenheit des Abteilungsdirektors erfreulich. Er hat die Angelegenheit ohne Umschweife überprüft und die Belange der Bürgerin, unter Anwendung des Gesetzes, in der Folge tatkräftig unterstützt.

Im Kompetenzbereich der **Abteilung Mobilität** haben sich im Berichtsjahr Bürger hauptsächlich mit Fragen und Beschwerden in den Bereichen Führerschein, Revisionsprüfung des Führerscheins, Führerscheinerneuerung und Führerscheinentzug an uns gewandt. Die Zusammenarbeit mit der Direktorin des Amtes für Führerscheine und Fahrbefähigungen ist traditionsgemäß gut. Da der Entzug des Führerscheines eine sehr einschneidende Maßnahme ist, hatte sich ein Bürger darüber beschwert, dass sein postalisch übermittelter Rekurs gegen die Verwaltungsmaßnahme nicht behandelt worden sei. Gemäß Landesgesetz 1993 Nr. 17 kann der hie-

rarchische Rekurs aber stillschweigend abgewiesen werden. Die Empfehlung der Volksanwaltschaft an das Amt lautete, künftig Bürgern den Empfang des Rekurses zu bestätigen und diese über die Möglichkeit der stillschweigenden Ablehnung mit Ablauf von 90 Tagen ab Einreichung des Rekurses zu informieren.

## Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Trotz aller Polemiken in den Medien um das Wohnbauinstitut, blieben der Einsatz und das soziale Engagement der WOBI-Mitarbeiter unverändert. Es war demnach immer möglich, Problemfälle eingehend zu besprechen. Um eine Lösung war man stets bemüht und die meisten Fälle konnten unbürokratisch geklärt werden.

Dabei möchte ich die gute Zusammenarbeit mit der Leiterin der „Gruppe Wohngeld“ und des Verantwortlichen der „Gruppe Zuweisung der Wohnungen“ besonders hervorheben.

Die Anzahl der Beschwerden ist leicht gesunken und ihr Inhalt reichte von der Frage, wieso die Familie (noch) kein Anrecht auf eine Institutswohnung hat, obwohl sie wirtschaftlich alles andere als gut gestellt ist, bis hin zu Nachbarschaftsstreitigkeiten.

Die Suche nach einer angemessenen Wohnung für sich und die eigene Familie bleibt weiterhin eines der zentralen Anliegen der Südtiroler Bevölkerung. Leider decken die zur Verfügung stehenden öffentlichen Geldmittel und Wohnungen bei weitem nicht den Bedarf. Dies bewirkt häufig ein jahrelanges Warten auf eine Institutswohnung. Ein großer Teil der **Fragen betraf die Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung**. Es ist zu beobachten, dass Menschen, welche eine Wohnung suchen, häufig Sorge haben, in der Rangordnung benachteiligt zu werden. In diesem Zusammenhang möchte ich betonen, dass es seit meinem Amtsantritt als Volksanwältin keinen einzigen Fall gegeben hat, wo das WOBI die Punkte für die Eintragung in die Rangordnung falsch berechnet hat.

In einigen aussichtsreichen Fällen konnten wir den Bürgern Mut zusprechen und sie auffordern,

nicht aufzugeben und grundsätzlich jedes Jahr wieder um die Zuweisung einer Wohnung anzusuchen. In den meisten Fällen aber mussten wir den Beschwerdeführern erklären, dass sie mit der erreichten Punktezahl auch in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden. Wegen der einschränkenden Bestimmungen ist die Lage für Nicht-EU-Bürger besonders schwierig. In diesem Zusammenhang ist auch zu betonen, dass die Gemeinden viel zu wenig Flächen für den geförderten Wohnbau zuweisen.

Nachfragen und Beschwerden gab es auch wegen der Ablehnung des Antrages um **Wohngeld**. Auf Unverständnis stößt die Bestimmung, wonach Einzelpersonen, die das 23. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, nicht zum Wohngeld zugelassen werden. Die jungen Menschen, die von zuhause ausziehen und selbstständig sein möchten, fühlen sich in dieser Hinsicht alleine gelassen.

In einigen Fällen ging es um die **Wohnungszuweisung**. Es war nicht immer leicht, den zugelassenen AntragstellerInnen zu erklären, dass die Bestimmung, wonach sie im Fall einer Ablehnung der angebotenen Wohnung erst nach drei Jahren wieder um eine Zuweisung ansuchen können, durchaus ihre Berechtigung hat.

Mein Eindruck ist, dass die Wirtschaftskrise ihren Niederschlag auch in den Anliegen findet, welche in der Volksanwaltschaft vorgebracht werden. Immer wieder beklagten Mieter **finanzielle Engpässe**, da die Miete nicht sofort, sondern erst im darauf folgenden Jahr der neuen wirtschaftlichen Lage angepasst wird. Als grundlegend ungerecht empfunden wird die Berechnung des Mietzinses beim Einkommen aus selbständiger Tätigkeit: In diesen Fällen ist nicht das effektiv erwirtschaftete Einkommen ausschlaggebend, sondern das abstrakte Einkommen für die jeweilige Berufskategorie. In wirtschaftlichen Krisenzeiten kann das Einkommen von Selbständigen weit darunter liegen und das hat zur Folge, dass der geforderte soziale Mietzins in keinem Verhältnis zu den effektiven Einnahmen der Familie steht.

Im Fall von **Zwangsräumungen** setzte sich die Volksanwaltschaft auch mit der Caritas

Schuldnerberatung und mit den Sozialdiensten in Verbindung, damit die finanzielle Situation der Familien langfristig wieder ins Gleichgewicht gebracht werden kann.

Auch im Berichtsjahr klagten die Bürgerinnen und Bürger, dass die **Bearbeitung der Eingaben bzw. Rekurse viel zu lange dauert**. Meist mussten sie Monate auf die Antwort ihrer Eingabe warten. Auf die Nachfragen der Volksanwaltschaft hin, stellte sich heraus, dass die Verzögerungen immer noch auf Personalmangel zurückzuführen sind. Auch wenn sich die Bearbeitungszeiten im Vergleich zum Vorjahr um einiges verkürzt haben, ist es für die Antragsteller nicht zumutbar, Monate auf den ablehnenden Bescheid warten müssen, der ja die Voraussetzung ist, dass sie ihr Einspruchsrecht beim Wohnbaukomitee wahrnehmen können. Deshalb empfehle ich diesbezüglich den Führungskräften, weiterhin geeignete Maßnahmen zu treffen, um in Zukunft die Bearbeitungszeiten der Eingaben zu verkürzen. Beschwerden über lange Wartezeiten gab es auch bei den Instandhaltungsarbeiten.

Im Berichtsjahr hat das WOBI meine Empfehlung, die Formulierung der **Rechtsmittelbelehrung** abzuändern und diese klar und verständlich zu formulieren, umgesetzt. Anstatt Gesetzesartikel aneinanderzureihen, wird jetzt die Rekursfrist durch die konkrete Nennung des Zeitraums angegeben und auch die Adresse der Behörde, an welche der Rekurs zu richten ist, angeführt. Dadurch können die BürgerInnen in ihren Rechten wesentlich besser geschützt werden.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI-Mietern über **mangelnde Transparenz bei der Kondominiumsabrechnung**, Klagen über zu hohe Kosten der Spesen und Klagen über das **Verhalten der Mitbewohner**.

Nicht selten gestaltet sich nämlich das Zusammenleben von Menschen schwierig, die unterschiedlicher Herkunft und Sprache sind und unterschiedliche Sitten und Gebräuche haben. Beim Thema Wohnen äußert sich die Problematik der Einwanderung mit besonderer Schärfe und Dringlichkeit. Integration spielt hier nicht mehr nur die Rolle eines politischen Begriffes, sondern wird tagtäglich zur gelebten Herausforderung aller

Beteiligten. Aber auch unter einheimischen Mietern gestaltet sich das Zusammenleben nicht immer einfach und friedlich. Besonders bei Gebäuden mit einer Vielzahl an Wohnungen sind Streitereien unter den Mietern an der Tagesordnung. Da kann es immer wieder geschehen, dass sich Mieter nicht an den dafür zuständigen Kondominiumsverwalter wenden, sondern den Weg zur Volksanwaltschaft einschlagen.

### Der Sanitätsbetrieb

Das L.G. 1988/33 weist der Volksanwältin in Art. 15 die Befugnis zu, im Falle von Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Funktionsstörungen im Rahmen des Landesgesundheitsdienstes tätig zu werden. (vgl. auch Art. 2 L.G. 3/2010 in Verbindung mit Art. 15 LG 1988/33). Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an die Volksanwaltschaft, welche Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst vorzubringen, und die sich von einer unparteilichen, neutralen Einrichtung besser beraten fühlen.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Gesundheitsbezirken hat sich in den letzten Jahren bewährt: Durch die gut besuchten monatlichen Sprechstunden der von mir beauftragten **Expertin für Patienten Anliegen** in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten vertieft werden.

Im Berichtsjahr haben 312 Patientinnen und Patienten eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen.

**Die registrierten Beratungen betragen 221 (rund 70 %) und die angelegten Akten 91 (rund 30 %).**

Die langfristige Entwicklung zeigt auch im Gesundheitsbereich die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich. Von den 91 neu angelegten Akten betrafen 50 Beschwerden allgemeine Fragen wie die Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes, die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.



## Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler

41 Beschwerden hatten einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind vielschichtig und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern das Ziel der Volksanwaltschaft darin besteht, eine akzeptable außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb zu finden. Besonders gut war im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbezirken Meran und Bozen.

Um die Bürger – immer nach erfolgter Feststellung der Verantwortlichkeit des Gesundheitsbezirkes für die aufgetretenen Schäden – in ihren oft schwierigen Bemühungen um Schadenersatz zu unterstützen, hat die Volksanwaltschaft in den letzten Jahren die **Beziehungen zu den Versicherungsträgern** ausgebaut und fungiert als Sprachrohr für die Kommunikation zwischen Bürgern und Versicherungen. Getragen werden unsere Bemühungen von der Absicht, den Patienten viele Unannehmlichkeiten, so etwa überlange Wartezeiten, Schwierigkeiten bei der Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme oder auch Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den Versicherungsträgern, zu ersparen.

Erwähnenswert ist in diesem Berichtsjahr ein komplexer Fall, bei welchem die Beschwerdeführerin im Jahr 2009 mit einer Patientin im selben Krankenhauszimmer untergebracht worden war und sich demnach mit einer schweren Infektionskrankheit infiziert hatte. Die entsprechende Schadensmeldung des Gesundheitsbezirks erfolgte allerdings erst im Jahr 2010. Die Bearbeitung des Falls zog sich hin, und in einem **rechtsmedizinischen Gutachten** wurde schließlich die Verantwortlichkeit des betreffenden Gesundheitsbezirkes festgestellt. Die Hauptschwierigkeit bestand darin, dass zwei Versicherungen in den Fall eingebunden waren und keine für den Schadenersatz aufkommen wollte. Die derzeitige Versicherung des Gesundheitsbezirks wies darauf hin, dass sie im Jahr 2009 – als der beklagte Vorfall stattfand – mit dem Gesundheitsbezirk Brixen noch nicht vertraglich gebunden war. Die vorige Versicherung des Gesundheitsbezirks hingegen stellte sich auf den

Standpunkt, dass sie für die Schadensmeldungen von 2010 nicht mehr zuständig sei.

Nach langem Hin und Her unterbreitete schließlich nur eine der beiden Versicherungen ein Angebot für die Hälfte der Schadenersatzsumme. Schlussendlich blieb der Bürgerin dann nichts anderes übrig, als vor Gericht zu ziehen.

Bemerkenswert sind im Berichtsjahr zwei weitere Fälle: In einem Fall ging es um eine angebliche Nervenverletzung, im anderen um eine Operation des Hallux valgus, welche angeblich nicht korrekt durchgeführt worden war. In beiden Fällen hatte die Versicherung des Gesundheitsbezirkes Bruneck den Ablauf der Geschehnisse geprüft, den Schaden anerkannt und einen Schadenersatz angeboten. Da aber die Schadenssummen in den Eigenanteil des Gesundheitsbezirks fielen, hat sich dieser geweigert, den Schadenersatz auszubehalten, um dem Rechnungshof nicht die Liquidierung dieser Beträge mitteilen zu müssen. In einer persönlichen Aussprache versuchte die Volksanwaltschaft die Verantwortlichen des Gesundheitsbezirks zu überzeugen, den Schadenersatz doch zu bezahlen, insbesondere da die eigene Versicherung ein fehlerhaftes Verhalten festgestellt hatte. Diese beharrten jedoch auf ihrem Standpunkt und teilten der Volksanwaltschaft mit, dass der Schutz ihrer Ärzte vor ungerechtfertigten Medienangriffen im Zusammenhang mit einem möglichen Verfahren vor dem Rechnungshof absoluten Vorrang hat.

Bei allem Verständnis hat der Ausgang dieser Fälle doch einen bitteren Nachgeschmack hinterlassen: Der zweijährige Einsatz der Volksanwaltschaft wurde zunichte gemacht, und die betreffenden Patienten wurden gezwungen, ein gerichtliches Verfahren anzustrengen, um ihr Recht einzufordern. Eine Patientin hat der Volksanwaltschaft mitgeteilt, dass sie den Schadenersatz inzwischen erhalten hat.

Gemäß Artikel 4 des L.G. 3/2010 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben. Im Berichtsjahr wurden zwei rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 2.194,00 Euro erstellt. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die Versicherungen den Patienten folgende Beträge ausbezahlt:

1.943,00 Euro	nicht fachgemäße medizinische Behandlung einer Fingerfraktur
35.128,37 Euro	schwere Läsion des Nervus peroneus
24.000,00 Euro	Verletzung des Nervus femoralis
4.320,00 Euro	Übertragung einer Infektionskrankheit
<b>65.381,37 Euro</b>	<b>Gesamtbetrag</b>

Die Volksanwaltschaft hat auch im Berichtsjahr **Aussprachen zwischen Ärzten, Patienten und Familienangehörigen** organisiert, wenn es darum ging abzuklären, ob ein Behandlungsfehler vorliegt.

Die Patienten können auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine außergerichtliche Lösung für einen vermuteten Behandlungsfehler anstreben. Die Inanspruchnahme dieser Stelle ist für die Bürger ebenfalls kostenlos. Wann immer es die Patienten wünschten, haben wir den Fall an die Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen, die bei der Abteilung Gesundheit angesiedelt ist, weitergeleitet. Im Berichtsjahr 2011 hat sich die Schlichtungsstelle mit 27 neuen Fällen befasst.

Anfang dieses Jahres wurde in der gesamtstaatlichen Presse (z.B. „Corriere della sera“, vom 04.01.2012, Seite 23, „l'ospedale dice al malato quanto costa“) die Nachricht veröffentlicht, dass den BürgerInnen in der Region Lombardei in Zukunft jährlich eine **Aufstellung der in Anspruch genommenen Leistungen im Gesundheitsbereich mit den dazugehörigen effektiven Kosten** zugeschickt werden wird. Für eine solche Maßnahme im Land Südtirol trete ich als Volksanwältin bei den politisch Verantwortlichen schon seit Jahren ein. Sie hat sich nämlich auch im Bundesland Tirol schon seit vielen Jahren bewährt. Auf diese Weise könnten auch in Südtirol die ticketbefreiten Patienten und Patientinnen den Wert einer in Anspruch genommenen Leistung erkennen und im öffentlichen Gesundheitsbereich ein gesundes Kostenbewusstsein entwickeln.

## Die Gemeinden

Das Volksanwaltschaftsgesetz sieht für die Gemeinden die Möglichkeit vor, für ihre Bürger die Dienste der Volksanwältin in Anspruch zu nehmen. Voraus-

setzung ist allerdings der Abschluss einer Vereinbarung, mit welcher sich die Gemeinde verpflichtet, mit der Volksanwaltschaft zusammenzuarbeiten und eine gute Lösung für ihre Bürgerinnen und Bürger zu suchen. Im Berichtsjahr haben der Bürgermeister der **Gemeinde Lajen** und der Bürgermeister der **Gemeinde Taufers im Münstertal** die entsprechende Vereinbarung unterschrieben. Damit gehören nun alle 116 Gemeinden Südtirols zum Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft.

In meiner Amtszeit habe ich mich Gemeinde für Gemeinde vorgearbeitet und die Bürgermeister davon überzeugen können, dass der Dienst der Volksanwaltschaft keine Einmischung von außen ist, sondern eine Chance für Bürgernähe und für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit. Gerade in Gemeindeangelegenheiten ist die Hilfe der Volksanwaltschaft sehr gefragt.

Die Beschwerden der Bürger über die Gemeindeverwaltung haben meist auch eine **persönliche Komponente**: Verwandtschaft, Nachbarschaft und Mitgliedschaft im selben Verein erleichtern zwar zumeist die Kommunikation zwischen Bürgern und Gemeindevertretern, sind aber nicht selten hinderlich, wenn etwa abschlägige Verwaltungsakte getroffen werden müssen. Sehr schnell werden solche Maßnahmen dann als persönliche Ablehnung empfunden. Besonders in Gemeinden, wo es enge Familienbande gibt, wenden sich die Bürger gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie eine neutrale, unabhängige Einrichtung ist, die nicht in das Dorfgeschehen verwickelt ist.

Gleichzeitig können sich die Bürgerinnen und Bürger auch eine unbürokratische Hilfe erwarten: Mit **Lokalausweisen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen** habe ich gute Erfahrungen gemacht. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin verfahrenere Situationen lösen, wo sich die Positionen zwi-

schen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärtet haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist.

Die 116 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeisterinnen abgeschlossen wurden, sind auch ein Zeichen dafür, dass die Gemeindeverwalter die Volksanwaltschaft als Vermittler und als Garanten für eine effiziente und bürgernahe Verwaltung anerkennen (→ siehe Anhang 1).

Die Anzahl der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen ist im Berichtsjahr leicht gestiegen. Die Hauptanliegen der Bürger gegenüber den Gemeinden kreisten um die Bereiche Gemeindeabgaben, Bauen und Wohnen, meldeamtliche Angelegenheiten und Lärmbelästigung.

Ein Trend, der sich schon in den letzten Jahren abzeichnete, hat sich im Berichtsjahr fortgesetzt: die Bürger und Bürgerinnen hinterfragen und beanstanden die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden immer häufiger, auch wenn es um sehr geringe Beträge geht. Es handelt sich dabei um die Bereiche Wasser- und Energielieferung, Müllabfuhr, Strafbescheide für Verkehrsvergehen, Erschließungsgebühren, Gemeindesteuer auf Immobilien etc.

### Gemeindeabgaben

Ein Thema im Berichtsjahr waren die Feststellungsbescheide im Bereich der Gemeindeabgaben. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der **Baukostenabgabe und Erschließungsgebühren** und eine ausführliche Begründung dafür, auch weil viele von ihnen durch die Bautätigkeit in finanzielle Schwierigkeiten geraten waren. Immer wenn der Endbetrag der Abgaben höher ausfiel als ursprünglich mitgeteilt oder angenommen, wurden sie von den Bürgern als unrechtmäßig empfunden.

Auch die **Müllgebühren** waren im Berichtsjahr Thema: Hauptsächlich in den Städten kommt es immer wieder vor, dass die Bürgerinnen und Bürgern bei einem Wohnsitzwechsel keine Meldung und keine Erklärung über die Räumlichkeiten vorlegen, und somit der korrekte Abfalltarif nicht angewandt werden kann. Dies führt dann dazu, dass

nach Jahren hohe Verwaltungsstrafen zu zahlen sind. Die Anzahl dieser Fälle hat sich eindeutig verringert, seit die Stadtgemeinden Bozen Meran und Meran, auf Empfehlung der Volksanwaltschaft, den Bürgerinnen und Bürgern, die sich zwecks Wohnsitzwechsel an das Meldeamt wenden, ein Merkblatt in die Hand drücken. Es soll sie daran erinnern, dass die Meldung für den Abfalltarif binnen 60 Tagen ab Besetzung der Wohnung zu machen ist und andernfalls eine Verwaltungsstrafe droht.

Mit dem Hinweis auf die aktuelle Rechtsprechung gelang es in einigen Fällen, die Gemeinde zu bewegen, das Übertretungsprotokoll wegen unsachgemäßer Müllentsorgung im Selbstschutzweg zu annullieren. Im Frühjahr letzten Jahres erging nämlich ein Urteil des Bozner Landesgerichtes, gemäß welchem es für die Verhängung einer Strafe unerlässlich ist, den Beweis für den Verstoß durch die bestrafte Person zu erbringen.

Die Zusammenarbeit mit der SEAB und den Stadtwerken war durchwegs gut. Die Verantwortlichen zeigten guten Willen bei der Suche nach Lösungen und die Stellungnahmen folgten in einer angemessenen Zeitspanne.

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien (GIS)** ist jedes Jahr ein Thema. Im Berichtsjahr häuften sich die Klagen, dass die Verordnungen über die GIS für die Bürger zu wenig klar und verständlich sind. Die Beschwerden betrafen die Rechtmäßigkeit von plötzlichen, um Jahre rückgreifenden Zahlungsforderungen für Gemeindegemeindeimmobiliensteuer samt Strafen. Die Bürger, oftmals gutgläubig, konnten an die Rechtmäßigkeit der im Verhältnis hohen Forderungen nicht glauben. Dabei musste in den von der Volksanwaltschaft überprüften Fällen die Rechtmäßigkeit der Zahlungsforderung bestätigt werden, mit der Kritik, dass eine effiziente Verwaltung Steuersünder oder Zahlungsverzögerer unvorzüglich ahnden sollte, um es den gutgläubigen Bürgern zu ermöglichen, in Zukunft gesetzeskonform zu handeln und Strafzahlungen zu vermeiden.

Da im laufenden Jahr mit der neuen Immobiliensteuer IMU die Steuer für Erstwohnung wieder eingehoben werden wird, rüstet sich die Volksanwaltschaft für eine neue Beschwerdewelle. Es wä-

re wünschenswert, wenn die Gemeinden, zumindest die einer Bezirksgemeinschaft, eine einheitliche Besteuerung vornehmen würden. Die Bürgerinnen und Bürger haben erfahrungsgemäß wenig Verständnis dafür, dass bei der Festsetzung der Steuer von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedliche Koeffizienten angewandt werden.

### Bauen und Wohnen

Besonders im Bereich des Bauwesens ist der Kontakt zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der Gemeindeverwaltung, welche die nötigen Baukonzessionen erteilt, nicht immer konfliktfrei. Viele Bürger wünschen sich im Bereich der Urbanistik von der Volksanwaltschaft eine **Überprüfung, ob die Vorgangsweise der Gemeinde in Bezug auf das Raumordnungsgesetz rechtlich korrekt ist**. Manche wenden sich schon im Vorfeld einer anstehenden Entscheidung der Gemeinde an uns, um zu erfahren, ob die Verfahrensweise der Gemeinde rechtmäßig ist. Es besteht dabei das Bedürfnis, von einer neutralen Stelle Informationen über die herrschende Gesetzeslage einzuholen. Neben Fragen zu Grenz- bzw. Gebäudeabständen bewegen die BürgerInnen folgende Fragen: „Ist die Gemeinde nicht verpflichtet mir mitzuteilen, dass mein Nachbar ein Bauprojekt eingereicht hat? Muss ich mich bei der Zufahrtsstraße in die Wohnbauzone finanziell beteiligen, obwohl es sich um eine öffentliche Straße handelt? Was passiert, wenn der Nachbar nicht laut genehmigtem Projekt baut und z. B. die Abstände nicht einhält? Muss die Gemeinde dann von Amts wegen tätig werden? Habe ich eine Möglichkeit, sofort etwas dagegen zu unternehmen? Wenn der Bau schon steht, welche Möglichkeiten habe ich dann? Was passiert, wenn einer Abbruchsverfügung nicht Folge geleistet wird und die Gemeinde nicht tätig wird?“

Andere Fragen betreffen politische Entscheidungen der Gemeinden, die nicht in den Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft fallen. Trotzdem legen viele Bürger Wert auf eine unabhängige Meinung der Volksanwaltschaft und informieren sich beispielsweise über die Rechtsmittel gegen eine anstehende Änderung des Bauleitplanes. Auch in diesem Berichtsjahr gab es nicht wenige Beschwerden über eine angeblich **widerrechtli-**

**che Bauführung des Nachbarn**. Der Aufgabe, die Bautätigkeit im Gemeindegebiet zu überwachen und bei einer widerrechtlichen Bauführung das Bauvorhaben einzustellen und den Abbruch zu verfügen, kommen die Bürgermeister erfahrungsgemäß in unterschiedlicher Weise nach. Schwierig wird die Situation immer dann, wenn es in diesem Bereich zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen kommt**: Wenn sich streitende Familienmitglieder an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer verwandten Nachbarn vorzugehen, neigen viele Gemeinden dazu, die anstehende urbanistische Entscheidung auf die lange Bank zu schieben, um nicht in Familienstreitigkeiten hineingezogen zu werden und mögliche gerichtliche Klagen zu vermeiden. Dies hat dann meist zur Folge, dass sich die Fronten noch mehr verhärten und der Gemeindeverwaltung Untätigkeit vorgeworfen wird. Es ist dann unsere Aufgabe, einerseits von der Gemeinde eine urbanistische Entscheidung zu fordern und andererseits dem Bürger die Grenzen der Interventionsmöglichkeiten der Gemeinde zu verdeutlichen.

Meine Erfahrung ist: Je klarer und konsequenter eine Gemeindeverwaltung gegen Bauvergehen vorgeht, desto größer ist ihr Ansehen. Drückt sie da und dort ein Auge zu, kann das eine Zeit lang gut gehen, führt aber früher oder später unweigerlich dazu, dass sich die Nachbarn gegenseitig anzeigen, vor Gericht ziehen und die Gemeindeverwaltung – zu Recht – kritisiert wird.

In einigen Fällen bestätigte zwar der Rekurs seitens des Bürgers gemäß Art. 105 des Landesraumordnungsgesetzes eine widerrechtliche Bauführung, aber in keinem Fall wurde ein öffentliches Interesse anerkannt, das Gebäude abzubrechen.

In ihrem **Informationsrecht** beschnitten fühlen sich die Bürger, wenn sie von den Gemeinden vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Es kamen Bürger in die Sprechstunde und berichteten aufgebracht von Bauvorhaben des Nachbarn, von welchen sie erst erfahren hatten, als die Baustelle eingerichtet wurde. Tatsache ist, dass nur wenige Bürger regelmäßig die Amtstafeln der Gemeinde studieren und hierdurch über die Bauvorhaben in ihrer Umgebung informiert werden. Positiv hervorzuheben ist, dass mittlerweile viele Gemeinden

die Bauvorhaben in den Gemeindeblättern veröffentlichten, sodass es für die Bürger einfacher wird, über die Bautätigkeit in ihrem unmittelbaren Umfeld Bescheid zu wissen. Auch die Möglichkeit, im Internet und per E-Mail über Akten zur Raumplanung auf dem Laufenden gehalten zu werden, zeigt, dass den Gemeinden die Transparenz der Verwaltung ein Anliegen ist.

Und trotzdem erreichten uns einige Beschwerden in den Bereichen **Transparenz der Verwaltung und Aktenzugang**. Die Volksanwaltschaft wird immer wieder im Bereich des Rechtes auf Akteneinsicht "zu Rate gezogen". In manchen Fällen konnte bereits durch eine mündliche Intervention bei den zuständigen Behörden der anfänglich verweigerte oder ungebührlich lang hinausgezögerte Aktenzugang erreicht werden. In einem Fall beispielsweise war es der schnellen Reaktion und der Bestimmtheit der Bürgermeisterin zu verdanken, dass ein Bürger, der nachweislich ein persönliches und konkretes Interesse hatte, schlussendlich in ein Bauprojekt Einsicht nehmen konnte. Andere Male bedurfte es einer regen und beharrlichen Korrespondenz, um die zustehende Akteneinsicht für die Betroffenen zu erwirken: Dies war hauptsächlich im Bereich von Umweltinformationen der Fall. Laut Art. 3 des Gesetzesdekrets Nr.195/2005, mit welchem die EU - Richtlinie 2003/4/CE über den Zugang der Öffentlichkeit zu Umweltinformationen in Italien umgesetzt wurde, müssen die öffentlichen Verwaltungen nämlich jedem Bürger, der dies beantragt, Einsicht in die Informationen über die Umwelt gewähren, ohne dass der Bürger ein persönliches und konkretes Interesse nachweisen muss.

Es ist absolut empfehlenswert, die Bürger von Anfang an, in jedes Bauvorhaben einzubinden, welches sie unmittelbar betrifft. Wie es bereits in einigen Gemeinden Südtirols der Fall ist, können durch direkte Einbeziehung der Betroffenen strittige Punkte von Anfang an geklärt und ausgeräumt werden. Dies hat ein größeres Vertrauen in die Vorgehensweise der Verwaltung zur Folge und vermeidet weiters kosten- und zeitaufwändige Reklame. In diesem Zusammenhang ist nochmals hervorzuheben, dass der Aktenzugang dem Gesetz gemäß ohne Schwierigkeiten gewährt werden sollte. Im besten Fall jedoch bespricht die

Gemeinde auf eigene Initiative mit allen Betroffenen ein Projekt so lange, bis ein Konsens, beziehungsweise eine einvernehmliche Lösung, gefunden werden kann.

Beinahe noch mehr als die Bürger klagen die Beamten, dass das **Landesraumordnungsgesetz** im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei, und dass es einerseits zu viele Einzelfälle regelt und andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen lässt. Die Folge davon sind unzufriedene Bürger, die im Bausünder den Schlaunen sehen, welcher nachträglich auch noch belohnt wird.

### Meldeamtlichen Angelegenheiten

Beschwerden im Bereich der meldeamtlichen Angelegenheiten gab es im Berichtsjahr hauptsächlich in der Gemeinde Brixen. Mehrere Bürger beklagten sich über rücksichtslos strenge Kontrollen seitens des Meldeamtes und über die Unfreundlichkeit seitens der Verantwortlichen. Ein Bürger beispielsweise beschwerte sich darüber, dass unmittelbar nach der Gewährung des Wohnsitzes, nacheinander zwei Verfahren zur Feststellung der meldeamtlichen Daten gegen ihn eingeleitet wurden. Er fühlte sich vom Meldeamt förmlich verfolgt. Obwohl das erste Verfahren zu seinen Gunsten abgeschlossen wurde, genügte für die Einleitung des zweiten Verfahrens eine Feststellung des Gemeindepolizisten, dass die Fensterläden seiner Wohnung geschlossen waren.

Eine allein stehende, schwangere Mutter klagte darüber, dass ihr durch die Streichung des Wohnsitzes in der Gemeinde Brixen das Familiengeld nicht gewährt werden konnte. In ihrem Fall vermutete das Meldeamt den Wohnsitz in der Nachbargemeinde, wo die entsprechenden Kontrollen allerdings zu keinem Ergebnis führten. Nach einem Jahr wurde der Wohnsitz in Brixen gelöscht, obwohl die Frau bei mehreren persönlichen Gesprächen in der Gemeinde auf ihre damals schwierige persönliche Situation aufmerksam gemacht hatte.

Im Rahmen einer Aussprache mit dem Bürgermeister und den zuständigen Beamten wurde die Gemeinde von der Volksanwaltschaft darauf hingewiesen, dass neben der Einhaltung des Meldeamtsgesetzes auch die Bürgerfreundlichkeit und die Angemessenheit zwischen Sachverhalt und

Maßnahme wichtig sind. Außerdem muss die Streichung des meldeamtlichen Wohnsitzes – gerade wegen der Nachteile, die damit verbunden sind – wie in allen anderen Gemeinden Südtirols eine außerordentliche Maßnahme darstellen.

Andere Beschwerden betrafen die Ablehnung der Ansuchen um meldeamtlichen Wohnsitz. Da die Begründungen „der Bürger hat nur einen befristeten Arbeitsvertrag“, „die Wohnung ist nicht angemessen“ im Staatsgesetz keinen Niederschlag finden, wandten sich die Bürger im Rekursweg an das Regierungskommissariat. In einem Fall allerdings zog die Gemeinde nach Intervention der Volksanwaltschaft die Ablehnung im Selbstschutzweg zurück.

### Lärmbelästigung

Zahlreiche Beschwerden betrafen die Lärmbelästigung, welche vor allem von Pubs und Diskotheken in Wohngebieten verursacht wurde. Die von Lärm geplagten Bürger verlangten von den BürgermeisterInnen, als Zuständige für die öffentliche Ordnung und Sicherheit, zusätzliche Kontrollen zur Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und entsprechende Lärmmessungen vom Amt für Luft und Lärm. Das Problem war vielschichtig, da es um die Lärmschutzbestimmungen ging, deren Einhaltung zugleich die Gemeinde- und die Landesverwaltung überwachen. Zugleich verwiesen die Nachbarn auch auf andere Unannehmlichkeiten (wie z.B. nächtliches Klingeln an den Hausglocken, Beschädigung der parkenden Autos, Benützung der Höfe als Abfalleimer und Toiletten), welche nicht auf die mangelnde Einhaltung von Verwaltungsmaßnahmen zurückzuführen waren, sondern immer in den privatrechtlichen Bereich fielen.

Klagen gab es auch über Lärmbelästigung, welche von verkehrsreichen Straßen verursacht wurde. Eine Bürgerin, welche schon dem Lärm der Autobahn und des Zuges ausgesetzt war, wandte sich an uns wegen der Lärmbelästigung durch eine Hackschnitzelanlage, welche neben ihrem Haus betrieben wurde. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft verfügte der Direktor des Amtes für Luft und Lärm die Einstellung der Arbeiten, wenn der gesetzliche Grenzwert für Lärm nicht

eingehalten werden sollte.

Das größte Problem im Bereich Lärmschutz ist, dass viele Bestimmungen nur programmatischen Charakter haben. Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen bislang keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen. Auch sehen die Gesetze keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Hinsichtlich der konkreten Lärmschutzmaßnahmen ist insbesondere der Bau weiterer Lärmschutzwände entlang der viel befahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, zu begrüßen.

### Zusammenarbeit

Abschließend möchte ich darauf hinweisen, dass sich die Zusammenarbeit mit den Gemeinden gefestigt hat. Der Großteil der Gemeindeverantwortlichen zeigte guten Willen bei der Suche nach Lösungen und die Stellungnahmen folgten in einer angemessenen Zeitspanne. In der Volksanwaltschaft hat sich in der Praxis eine Toleranzfrist von einem Monat für den Erhalt von Antworten seitens der Gemeindeverwaltungen eingependelt. Nachdem für den Bürger ein Monat Wartezeit eine andere Wertigkeit hat als für den Verwaltungsapparat, möchte ich ausdrücklich die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** vor Augen halten. Gemäß Art. 3, 2. Absatz des LG 2010 Nr.3 legen die Volksanwältin und die verantwortlichen Bediensteten nämlich einvernehmlich den Zeitraum fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, welcher zur Beschwerde Anlass gegeben hat, bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem Bürger mitzuteilen.

Die Zusammenarbeit ist sehr stark vom konkreten Gegenüber abhängig. Vielfach hängt sie von den Werten ab, welche der Bürgermeister und die Führungskräfte der Gemeinde verkörpern. Wenn sich diese nach Werten wie Klarheit und Transparenz im Verwaltungshandeln richten, wenn sie den Mut haben, eigene Entscheidungen zu hinterfragen und offen für neue Lösungswege sind, dann gelingt es meist eine zufrieden stellende Lösung für beide Seiten zu finden. Die Folge einer erfolg-

reichen Zusammenarbeit zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft ist natürlich, dass das Vertrauen des Bürgers in die Gemeindeverwaltung gestärkt wird. Dabei ist hervorzuheben, dass die Anzahl der Bürger einer Gemeinde, die sich an die Volksanwaltschaft wenden, nicht unbedingt Indikator für das schlechte Funktionieren der Gemeinde ist.

Untransparentes Verwaltungshandeln, das Treffen von Entscheidungen, ohne diese zu begründen, das Bestehen auf Lösungen „weil es immer so gehandhabt wurde“ und zeitlich verzögerte Stellungnahmen erschweren unsere Zusammenarbeit mit den Gemeinden und fördern das Misstrauen und die Ohnmacht des Bürgers gegenüber der öffentlichen Verwaltung.

In den **Stadtgemeinden Bozen, Brixen und Meran** wurde nach Absprache mit dem jeweiligen Bürgermeister und der Volksanwältin für alle Belange der Volksanwaltschaft eine direkte Ansprechperson bestimmt: Sie fungiert als Kontaktperson und Bindeglied zwischen der jeweiligen Gemeindeverwaltung und der Volksanwaltschaft und hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindeämter die Interventionschreiben der Volksanwaltschaft termingerecht beantworten.

Dies hat sich in den Stadtgemeinden **Bozen** und **Brixen** positiv auf die Verfahrensdauer ausgewirkt, und der Kontakt konnte unbürokratischer und direkter gestaltet werden. Hervorzuheben ist im Berichtsjahr die schnelle und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft seitens der Abteilungsdirektorin der Abteilung für Vermögen und Wirtschaft der Gemeinde Bozen. Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit gab es in diesem Berichtsjahr mit der **Gemeinde Meran**, welche in einem Beschwerdeverfahren fast fünf Monate verstreichen hat lassen, ehe sie auf die Nachfragen der Volksanwaltschaft geantwortet hat. Diese unkooperative Verhaltensweise führt beim Bürger leider dazu, die institutionelle Bedeutung der Volksanwaltschaft in Frage zu stellen. Das Rundschreiben des Bürgermeisters von 2009, wonach die unbegründete, nicht termingerechte Beantwortung von Anfragen der Volksanwaltschaft „Eingang in die Jahresbewertung der

Führungskräfte“ findet, zeigte immer noch nicht die gewünschte Wirkung.

Eine direkte Ansprechperson für die Volksanwaltschaft erübrigte sich in der **Stadtgemeinde Bruneck**: der Bürgermeister, der Generalsekretär und die leitenden Beamten reagierten schnell und effizient auf alle Anfragen der Volksanwaltschaft und waren immer für eine bürgerfreundliche Lösung offen.

### Bezirksgemeinschaften

Im Berichtsjahr ist folgender Fall erwähnenswert: Eine Bezirksgemeinschaft hatte nach Ablauf der Verjährungsfrist von fünf Jahren Verwaltungsstrafen in der Höhe von über 30.000 Euro in die Hebelisten eingetragen und an die Equitalia weitergeleitet. Allen Bürgern, die sich in dieser Angelegenheit an die Volksanwaltschaft wandten, konnte geholfen werden und die Verwaltungsstrafen wurden im Selbstschutzwege annulliert.

Die Zusammenarbeit mit den **Sozialdiensten der Bezirksgemeinschaften und dem Betrieb für Sozialdienste Bozen** war durchwegs gut und ermöglichte die Klärung vieler Fragen und Probleme auf informelle Art und Weise.

Zu bemerken ist, dass immer mehr Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten und Schulden in ihrer Ratlosigkeit die Volksanwaltschaft aufsuchen. In den Beratungsgesprächen versuchen wir die Möglichkeiten einer finanziellen Unterstützung zu klären. Bei den Beschwerden ging es meist um die **Reduzierung der finanziellen Sozialhilfe** und die diesbezüglichen Rekursmöglichkeiten. Dabei beklagten gar einige Bürger vor allem die Schwierigkeit, Arbeit zu finden und das angebliche Vorurteil seitens der Verwaltung, dass in Südtirol jeder eine Arbeit finden müsse.

Einige Bürger beklagten eine angeblich untransparente Verfahrensweise bei der Gewährung und Ablehnung des Lebensminimums. Sie konnten nämlich die Art und Weise der Berechnung und Bewertung des Einkommens nicht nachvollziehen und die zuständigen Beamten hatten angeblich keine Zeit, ihnen die Sachlage genau zu erklären. Ein anderes Thema war die **Einhaltung des Da-**

**tenschutzes** bei der Gewährung des Lebensminimums. Ein Bürger beklagte sich bitter, dass sensible Daten bzw. Daten über seinen Gesundheitszustand auf der Genehmigung seines Gesuches um Sozialhilfe aufscheinen. Die Genehmigung, welche er der Bank für die Auszahlung des Lebensminimums vorweisen musste, enthielt nämlich den Hinweis, dass er im Fall eines neuen Ansuchens auch einen neuen Termin beim Zentrum für psychische Gesundheit vormerken muss. Auf unsere Intervention hin wurde dieser Passus gestrichen.

Was den Betrieb für **Sozialdienste Bozen**, Sprengel Zentrum-Bozner Boden-Rentsch, anbelangt, gingen heuer mehrfach Beschwerden ein, dass das soziale Mindesteinkommen zu spät ausbezahlt werde und dass die Bevölkerung, welche die Sprengeldienste in Anspruch nehmen will, bis zu zwei Stunden vor den Öffnungszeiten Schlange stehen muss. Verschärft würde der Unmut auch dadurch, dass nur eine begrenzte Zahl von Personen (10-15) in den Öffnungszeiten konkret zu den Dienstleistungen zugelassen würde.

In seiner Stellungnahme wies der Verantwortliche darauf hin, dass sich die Anzahl der eingereichten Gesuche nach 2008 auch in Südtirol mehr als verdoppelt hat. Auch die Einführung der Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung EE-VE hat in der ersten Phase, wo jeder Antragsteller zum ersten Mal die Daten liefert, die Bearbeitungszeiten der Gesuche erhöht. Auch aus diesem Grund wird derzeit die Eröffnung eines neuen Schalterdienstes im Haus "Graf Forni" in der Ritterstraße, wo die Dienststelle für Soziale Integration angesiedelt ist, in Erwägung gezogen. Dort sollten dann die Kunden der Dienststelle (Flüchtlinge, Obdachlose und Nomaden) direkt Ansuchen stellen können und würden somit den Andrang im Sprengel verringern.

Weiter zugenommen hat die Anzahl der Beschwerden von Bürgern, die sich von den Sozialassistentinnen und Sozialassistenten nicht gut betreut fühlten. In einigen dieser Fälle wünschten die Bürger keine Intervention der Volksanwaltschaft, weil sie Nachteile befürchteten, wenn sie die Sache offen zur Sprache bringen würden. In anderen Fällen ergab die Nachfrage der Volksanwaltschaft, dass die Beschwerdeführer nicht mit dem Sprengel

zusammenarbeiten wollten und jeden Vorschlag zur Verbesserung ihrer finanziellen Situation als persönlichen Angriff werteten

Ganz allgemein kann dazu gesagt werden, dass es für viele Bürger nur schwer nachvollziehbar ist, dass sie eng mit den Sozialassistenten zusammenarbeiten müssen, wenn sie finanzielle Sozialhilfe erhalten wollen. Einerseits empfinden sie es als Angriff auf ihre persönliche Würde, dass sie Aufschluss über ihre Bankguthaben geben und schriftliche Bestätigungen über ihren Einsatz zur Suche einer Arbeitsstelle vorweisen müssen. Andererseits leben viele von ihnen in Angst, dass die Gewährung des Beitrags ausgesetzt wird und dass sie dadurch an den Rand des sozialen Abgrunds geraten.

Andere Fälle betrafen dagegen die **Aufforderung zur Bezahlung der Altersheimkosten** für die Unterbringung der nahen Familienangehörigen im Altersheim. Viele Bürger sind immer noch der Meinung, dass diese Kosten gänzlich die öffentliche Hand übernehmen müsste, weil sie ja Steuern bezahlen würden. Zum Teil ergriffen die Bezirksgemeinschaften selbst die Initiative und schickten Bürger zur Volksanwaltschaft, damit ihnen erklärt und bestätigt werden konnte, dass sie im Rahmen ihres Einkommens sehr wohl einen Beitrag zu den Unterbringungskosten ihrer Familienangehörigen leisten müssen.

In gar einigen Fällen ging es um die Pflichten des Beschenkten, insbesondere wann bzw. ob dieser nach Ablauf von 10 Jahren noch die Altersheimkosten tragen müsse. Mein Anliegen war es dabei, den Bürgern den Unterschied aufzuweisen zwischen der rechtlichen Möglichkeit der öffentlichen Verwaltung, innerhalb von 10 Jahren, den Beschenkten direkt zur Zahlung der Heimkosten aufzufordern, und der Unterhaltspflicht des Beschenkten laut Zivilgesetzbuch. Letztere gilt unbeschränkt, muss allerdings vom Schenkungsgeber selbst geltend gemacht werden. In anderen Worten soll dem beschenkten Bürger ins Bewusstsein gerufen werden, dass mit Ablauf der zehn Jahre die öffentliche Verwaltung die Bezahlung der Heimkosten von ihm als Beschenkten zwar nicht mehr fordern kann, er sich aber laut Zivilgesetzbuch um den Unterhalt des Schenkungsgebers kümmern muss, wenn dieser in einer Notlage ist.



## DER STAAT UND DIE PERIPHEREN STAATLICHEN VERWALTUNGEN

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997 Nr. 127 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit diese in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenversammlung jährlich einen Bericht über ihre im Vorjahr durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

Im Berichtsjahr 2011 haben 252 Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde an die Volksanwaltschaft herangetragen, welche die Staatsverwaltung oder die privatisierten Staatsdienste betraf. Die Anzahl der Fälle ist leicht gesunken und beträgt rund 8,5 % aller Fälle, welche im Berichtsjahr in der Südtiroler Volksanwaltschaft verzeichnet wurden.

Die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern kann im Allgemeinen als zufrieden stellend bezeichnet werden, unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen Staatsverwaltung, um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen oder um Aktiengesellschaften handelt, die einen öffentlichen Dienst versehen. Insgesamt haben sich die Beamten, mit denen wir in Verbindung getreten sind, soweit irgendwie möglich, entgegenkommend und stets bereit gezeigt, den Bedürfnissen der Bürger Rechnung zu tragen.

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war auch in diesem Berichtsjahr ein wichtiger Ansprechpartner in meldeamtlichen Angelegenheiten. Die Fragen der Bürger betrafen vor allem Rekurse gegen die Ablehnung des Gesuches um meldeamtlichen Wohnsitz und Fragen in Zusammenhang mit dem Ansuchen um die italienische Staatsbürgerschaft. Die Beamten waren stets dazu bereit, Auskünfte zu geben und Rechtsgutachten zu erstellen. Die Zusammenarbeit war konstruktiv und unbürokratisch. So holte die Volksanwaltschaft z.B. eine telefonische Aus-

kunft zum Fall eines Bürgers ein und wies die Gemeinde telefonisch darauf hin, dass der Regierungskommissar einen eventuellen Rekurs annehmen würde. Daraufhin annullierte die Gemeinde im Selbstschutzweg umgehend die Ablehnung des Ansuchens um Wohnsitz.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**, die im Berichtsjahr jederzeit zu einem Gedankenaustausch über unterschiedliche juristische Fragen bereit war. Von den Gemeinden wird die Rechtsberatung der Staatsadvokatur durchaus geschätzt, und auch die anwaltschaftliche Vertretung wird immer mehr in Anspruch genommen.

### **Sozialversicherungsinstitute NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP**

Der größte Teil der Beschwerden betraf die Sozialversicherungsinstitute. Die Bearbeitung der Akten dauerte meist sehr lang, weil die Fälle sehr komplex waren und weil die Außenstellen von NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP bei den zentralen Ämtern in Rom weitere Informationen anfordern und entsprechende Antworten abwarten mussten. Es gab auch technische Probleme bei den Computerprogrammen, welche nur zentral in Rom behoben werden konnten.

In gar einigen Fällen beschwerten sich die Bürger über Zahlungsaufforderungen in Bezug auf angeblich geschuldete und nicht bezahlte Beiträge bzw. über die Aufforderung, nicht zustehende Rentenbeträge rückwirkend zurückzuzahlen. Die Aufforderung zur Rückerstattung der so genannten „unrechtmäßig erhaltene Beträge“ kann für die betreffenden Personen zu finanziellen Engpässen führen und ist für die Bürgerinnen und Bürger meist nicht nachvollziehbar: Sie hatten im guten Glauben eine Pension bezogen und mussten aufgrund der fehlerhaften Berechnungen der Sozialversicherungsinstitute nun nicht unbeträchtliche Geldbeträge zurückzahlen.

Da es sich hin und wieder um sehr hohe Beträge handelte, sahen sich einige Rentner dazu gezwungen, die Maßnahmen vor dem Rechnungshof anzufechten. Fraglich ist die gängige Verwaltungspraxis der Sozialversicherungsinstitute, die Urteile des Rechnungshofes in ähnlich gelagerten Fällen überhaupt nicht zu berücksichtigen.

### **NISF-INPS**

In den meisten Fällen ging es beim NISF/INPS um die Klärung von Pensionsansprüchen, Fragen zu Rekursmöglichkeiten, Informationen bezüglich der Streichung der Arbeitslosenunterstützung und die Bitte bei den zuständigen Stellen zu intervenieren, weil die Antwort auf eine Eingabe ungebührlich lange auf sich warten ließ.

Vielfach wandten sich Leute an die Volksanwaltschaft, die sich dem Pensionsalter nähern und festgestellt haben, dass einige Beitragsjahre beim NISF/INPS nicht aufscheinen. Es ist für das NISF/INPS in Ermangelung von bestimmten Unterlagen äußerst schwierig, die vorgeschriebenen Versicherungszeiten für einen Zeitraum im Nachhinein anzuerkennen. Oft liegt er Jahrzehnte lang zurück und die Betriebe haben sich in der Zwischenzeit zumeist aufgelöst. Deshalb können wir den BürgerInnen nur empfehlen, zur Sicherheit alle Gehaltszettel aufzubewahren.

Mit jahrelangen Wartezeiten müssen jene BürgerInnen rechnen, die einen Antrag um Rückvergütung von nicht geschuldeten bzw. zu viel eingezahlten Versicherungssummen gestellt haben. Im Berichtsjahr teilte das NISF/INPS den BürgerInnen zwar mit, dass sie ein Anrecht auf die Rückvergütung hätten, aber die Rückerstattung nicht möglich sei, weil das zentrale Computerprogramm dies nicht vorsähe. Hier ist die Direktion des NISF/INPS trotz aller Bemühungen, die Fälle schnell voranzutreiben, gegenüber der Zentralstelle in Rom machtlos. Allerdings wurde in der Zwischenzeit eine eigene Arbeitsgruppe zur Behebung des Problems eingesetzt.

Der Landesdirektor des Fürsorgeinstituts NISF/INPS hat auch in diesem Berichtsjahr eine schnelle und effiziente Zusammenarbeit mit der

Volksanwaltschaft bewiesen. In einem Fall hatte sich ein Bürger darüber beschwert, dass ihm eine Ratenzahlung gewährt worden war, dass die erste Rate innerhalb von 10 Tagen ab Entscheidung zu bezahlen gewesen wäre und dass er aber das Einschreiben des NISF aufgrund persönlicher Abwesenheit vom Wohnsitz zu spät bei der Post abgeholt hatte. Das Schreiben wies irriger Weise unterschiedliche Zahlungstermine in der italienischen und in der deutschen Fassung auf, sodass das Schreiben zugunsten des Bürgers ausgelegt und dieser infolge des Schreibens der Volksanwaltschaft zur Ratenzahlung erneut zugelassen wurde.

Besonderer Dank gebührt dem Direktor der internen Agentur des NISF/INPS in Bozen. Besonders problematische Pensionsfälle werden von ihm stets genauestens durchleuchtet und seine Antworten sind schlussendlich rechtlich einwandfrei fundiert. Eine sehr gute Zusammenarbeit konnte ich auch mit dem stellvertretenden Landesdirektor des NISF/INPS und dem Leiter der NISF/INPS Außenstelle in Brixen verzeichnen.

### **NFAÖV-INPDAP**

Die Beschwerden über das NFAÖV-INPDAP konnten Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit der Direktorin der Landesstelle schnell und unbürokratisch – meist telefonisch und via E-Mail – geklärt werden. Auch das NFAÖV-INPDAP hängt vielfach von der Zentralstelle in Rom ab, besonders was das Computerprogramm angeht. Der Eindruck, dass die Kommunikation zwischen der Landesstelle in Bozen und der Zentrale in Rom mühsam und schwierig ist, bleibt bestehen.

In einem Fall beschwerte sich eine Bürgerin über die Aufforderung auf Rückerstattung nicht zustehender Rentenbeträge. Leider war auch in diesem Fall nur mehr ein gerichtliches Verfahren möglich, da das NFAÖV-INPDAP grundsätzlich nicht bereit ist, ohne richterliche Verfügung von seiner Position abzurücken.

Einige Beschwerden betrafen die Tatsache, dass im Internet nicht für alle vom Institut angebotenen Dienste deutschsprachigen Vordrucke zur Verfügung standen.

## Agentur für Einnahmen

Die Zusammenarbeit mit der Agentur der Einnahmen hat sich verbessert. Den Schwerpunkt der Beschwerden über die Agentur der Einnahmen bildeten Klagen darüber, dass die Bürger auf die Auszahlung von Steuerguthaben jahrelang warten müssen. Einzelne Beschwerden betrafen die Zustellung von Briefen ausschließlich in italienischer Sprache.

Die Anzahl der Akten hat im Berichtsjahr abgenommen, weil die Volksanwaltschaft im Bereich der Steuern immer enger mit dem Garanten für den Steuerzahler zusammen arbeitet und gar einige Fälle zuständigkeitshalber weitergeleitet hat. Außerdem habe ich den Eindruck, dass nicht wenige Bürger, wenn es um kleinere Beträge geht, dazu neigen, die Verwaltungsstrafe in reduziertem Maße zu zahlen, anstatt ihre Rechte geltend zu machen. Dies hauptsächlich, um zu vermeiden, in der Agentur für Einnahmen für Aufsehen zu sorgen.

Weil sich viele Bürger darüber beschwert haben, dass die von der Agentur der Einnahmen zugestellten Mitteilungen unverständlich sind, hat der Garant für den Steuerzahler im letzten Jahr eine Vereinfachung der Texte angeregt. Wann die Agentur der Einnahmen allerdings dem Versprechen, dass sie sich im territorialen Zuständigkeitsbereich um eine bürgernahe Sprache bemühen wird, nachkommt, bleibt abzuwarten.

## Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes

Gar einige Beschwerden betrafen die Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes wie Equitalia Alto Adige – Südtirol AG, Telecom AG, RAI, Italienische Post AG, Staatsbahnen u. a.

### Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist weiterhin ausgezeichnet. Die Bediensteten des Büros für Beziehungen mit den Bürgern sind immer bereit, bürgerfreundliche Lösungen zu suchen, wenn ein Spielraum dazu gegeben ist. In einem Fall konnte beispielsweise die verwaltungsmäßige Sperre des Fahrzeugs eines 100% Invaliden in letzter Minute

verhindert werden. Der Bürger hatte angegeben, dass er sich ausschließlich mit dem Auto bewegen könne, und deshalb wurde eine andere, für ihn weniger einschneidende Maßnahme ergriffen.

Die Fälle betrafen vorwiegend die Klärung von Zahlungsaufforderungen, die Klärung von Rekursmöglichkeiten und die Möglichkeit um Ratenzahlung anzusuchen.

Die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren, möchte ich hervorheben. Hervorzuheben ist auch, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Schuldenposition online überprüfen können:

Es genügt, sich mit der Seite [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) zu verbinden und sich unter der Rubrik „Servizi telematici“ zu registrieren.

## Telecom AG

Die Beschwerden, welche uns im Bereich der Telefonanbieter unterbreitet werden, leitet die Volksanwaltschaft grundsätzlich an den Landesbeirat für Kommunikationswesen weiter: Er ist für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Telefonanbietern und Telefonbenutzern zuständig.

Beschwerden gab es über die Anonymität der grünen Nummern der Telecom und die aggressiven Verkaufsmethoden, die viele Bürger als Telefonterror empfanden.

In der Volksanwaltschaft ging es – immer in Absprache mit dem Landesbeirat für Kommunikationswesen – ausschließlich um die Frage, wer die Kosten für die Verlegung der Telefonmasten tragen muss. Die Telecom hatte sich nämlich in den an die Volksanwaltschaft herangetragenen Fälle dazu bereit erklärt, einer Verlegung – beispielsweise wegen eines Hausumbaus – nur unter der Bedingung zuzustimmen, dass die BürgerInnen die anfallenden Kosten selbst tragen würden. Der Volksanwaltschaft gelang in allen Fällen dem Bürger zu seinem Recht zu verhelfen und aufgrund der Artikel 91 und 92 des Legislativdekretes vom 01.08.2003, Nr. 259 „Codice delle comunicazioni elettroniche CCE“ (elektronischer Kommunikationskodex) dafür zu sorgen, dass schlussendlich doch die Telecom für die Kosten der Verlegung

von Telefonmasten aufkam.

### ENEL AG

Über die Enel AG, den größten italienischen Stromversorger mit Sitz in Rom, gingen Beschwerden darüber ein, dass das Recht auf den Gebrauch der deutschen Muttersprache bei der Wahl der grünen Nummer missachtet wird. Eindeutig rechtswidrig ist es, wenn nur italienischsprachige Unterlagen für den Abschluss des Stromlieferungsvertrags angenommen werden.

### RAI

Auch in diesem Berichtsjahr gab es Beschwerden darüber, dass die RAI Zahlungsaufforderungen für die Fernsehgebühr übermittelt, obwohl die Betroffenen keinen Fernseher besitzen und dies der zuständigen Behörde bereits öfters, auch mit eingeschriebenem Brief, mitgeteilt haben. Es haben uns auch Beschwerden erreicht, dass Zahlungsaufforderungen der Fernsehgebühr ins Haus flattern, obwohl die Bürgerinnen und Bürger der RAI gekündigt haben. Es wird als sehr mühsam und bürokratisch empfunden, die RAI jedes Jahr erneut darauf hinweisen zu müssen. Die Möglichkeit, dass es Bürger gibt, die bewusst beschließen, keinen Fernseher mehr zu besitzen, wird von der RAI anscheinend völlig ausgeschlossen.

### Italienische Post AG

Die Verspätungen bei der Postzustellung sorgten bei der Bevölkerung auch im Berichtsjahr für Klagen. In einigen Fällen handelte es sich auch um die unterlassene Zustellung von eingeschriebenen Briefen mit Rückantwort. In einer persönlichen Aussprache mit dem für Südtirol zuständigen Direktor hat die Volksanwaltschaft auf die Missstände aufmerksam gemacht und versucht, eine Besserung des Dienstes zu erwirken. Das Gespräch war sehr offen, wobei eindeutig klar wurde, dass der chronische Mangel an Personal eine bedeutende Rolle spielt. Organisatorische Überlegungen für eine nachhaltige Verbesserung der Zustellungen scheitern angeblich an ihrer Umsetzbarkeit.

Deshalb sind die Bemühungen des Landes, die Zuständigkeit für die Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, von großer Wichtigkeit.

### Trenitalia AG

Die Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen der Bozner Direktion von Trenitalia ist seit der Aussprache mit der Volksanwältin gut und konstruktiv. Damals hatten sich die Beschwerden der Südtiroler Pendler über ungerecht empfundene Übertretungsprotokolle gehäuft. Seitdem konnten die Bürgerinnen und Bürger von der Volksanwaltschaft genauestens darüber informiert werden, wo und wie genau Beschwerde gegen ein Übertretungsprotokoll erhoben werden kann, und wann das Bußgeld von Trenitalia zurück erstattet wird. In einem Fall wurde ein Übertretungsprotokoll nicht in der Muttersprache zugestellt. Auf Anraten der Volksanwaltschaft ersuchte die Bürgerin Trenitalia, die Übertretung auch in deutscher Sprache zuzustellen. Auf ihr Schreiben erhielt sie keine Antwort, sondern eine weitere Zahlungsaufforderung. Daraufhin wies die Volksanwaltschaft Trenitalia darauf hin, dass die Zahlungsaufforderung gemäß Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 574 vom 15. Juli 1988 über den Gebrauch der deutschen und ladinischen Sprache im Verkehr mit den Bürgern nichtig sei. Schlussendlich wurde die Verwaltungsstrafe annulliert.

Wie in den vergangenen Jahren war auch im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **öffentliche Sicherheit und Justiz** von Entgegenkommen geprägt, vor allem wenn man bedenkt, dass diese Ämter ja nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen. Es war möglich, gar einige Fälle zusammen mit der Quästur, den Carabinieri, der Staatspolizei und der Gerichtsbehörde informell zu klären und zu lösen.

### Ministerien

Immer wenn eine Akte bei einem Ministerium in Rom hängt, arbeitet das Außenamt des Landes Südtirol in Rom ohne zu zögern mit der Volksanwaltschaft zusammen. Dank der guten und direk-

ten Verbindungen in Rom gelingt es dem Amt fast immer die Angelegenheit zu beschleunigen. In einem Fall hatte sich eine Bürgerin – sie war mit ihrem Auto noch nie in Rom gewesen – beschwert, dass ihr von der Stadtgemeinde Rom eine Verwaltungsstrafe wegen Verletzung der Straßenverkehrsordnung zugestellt worden war. Dank des Einsatzes der Mitarbeiterinnen des Außenamtes konnte die Verwaltungsstrafe umgehend annulliert werden.

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

Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksan-

wältin wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden **Akten** angelegt.

Die informell erledigten Fälle sind registrierte **Beratungen**, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung mit den Beschwerdeführern notwendig. Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich.

#### Übersicht Anzahl der Fälle im Jahr 2010 und 2011

<b>Akten</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>nach Zuständigkeit</b>	<b>nach Zuständigkeit</b>	<b>nach Zuständigkeit</b>
Agentur für Einnahmen	14	8
Regierungskommissariat	8	2
INAIL	3	5
NFAÖV/INPDAP	7	4
NISF/INPS	21	34
Polizei	12	2
Telecom Italia	3	8
Equitalia	12	13
Italienische Post	6	4
Trenitalia	6	4
Andere (Ministerien, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	16	17
<b>Insgesamt</b>	<b>108</b>	<b>101</b>

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Akten	108	101
Beratungen	188	151
<b>Insgesamt</b>	<b>296</b>	<b>252</b>
	(10% aller Fälle)	(8,5% aller Fälle)

## VERSCHIEDENES

### Institutionelle Kontakte

Am 5. Mai 2011 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** und anschließend der Presse meinen siebten Jahresbericht vorzustellen. Veranstaltungen, Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit der **Landtagspräsidentin und dem Landtagspräsidenten**, den **Mitgliedern des Landtags**, der **Landesregierung** und dem **Landeshauptmann**.

Für die Volksanwaltschaft ist ein guter Kontakt zu allen Behörden wichtig. Oft sind persönliche Gespräche mit Behördenvertretern und Beamten aufschlussreicher 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 z. B. mit den Direktoren und Beamten der Abteilung Wohnungsbau, der Abteilung Familie und Sozialwesen, der Abteilung Tourismus, der Abteilung Raumentwicklung, der Abteilung Personal und der Abteilung Örtliche Körperschaften, konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden. Ein Treffen und einen Austausch über die Vorstellungen der künftigen Zusammenarbeit gab es auch mit der Antidiskriminierungsstelle und den Beauftragten für Integration der Abteilungen der Landesverwaltung.

Die Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in einer Aussprache mit dem Generaldirektor und dem Verwaltungskoordinator des Gesundheitsbezirkes Bruneck, besprochen und geklärt werden.

Hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Im Berichtsjahr fanden zwei Aussprachen mit dem Präsidenten des Gemeindenverbandes statt. Die Einladung zum Südtiroler Gemeindetag in Latsch am 13. Mai 2011 bot die Gelegenheit, die Kontakte mit den Bürgermeistern zu vertiefen.

Die Aussprachen mit den einzelnen Bürgermeistern ergaben sich bei Lokalaugenscheinen und Treffen, wie etwa mit dem Bürgermeister von Lajen, Taufers im Münstertal, Tiers, St. Ulrich und Plaus, der Bürgermeisterin von Gais, und den Bürgermeistern von Brixen und Bozen.

Im Laufe des Berichtsjahres wurden auch die Kontakte mit **privaten Einrichtungen**, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten, gepflegt: mit den Vertretern des Beratungsdienstes für Einwanderer der Caritas, der Schuldnerberatung der Caritas, des Dachverbandes der Sozialverbände, des Katholischen Verbands der Werk tätigen KVV, der Katholischen Frauenbewegung, des Forum Prävention, des Vereins La strada-der Weg, des Zentrums für Beistand getrennter und geschiedener Personen ASDI, der Initiative Frauen helfen Frauen, des Südtiroler Kinderdorfes und der Konsumentenschutzzentrale.

Gespräche führte ich auch mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände** insbesondere mit der Rechtsanwaltskammer Bozen und der Südtiroler Ärztekammer. Anlässlich der Jahresversammlung im Dezember 2011 luden mich die Frauen des **LVH** zu einem Vortrag über meine Aufgabe als Südtiroler Volksanwältin ein.

Was die **staatlichen Fürsorgeinstitute** anbelangt, kam es im Berichtsjahr zu einem Erfahrungsaustausch mit dem Direktor des NISF-INPS und der Direktorin des NFAÖV-INPDAP.

Die Verbindungen zum **Regierungskommissar** und seinem Mitarbeiterstab wurden über die alljährlichen Einladungen in den Herzogspalast gehalten. Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** 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.

Mein Anliegen war es auch, auf gesamtstaatlicher und internationaler Ebene mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen

und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen. Zum Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

**Auf gesamtstaatlicher Ebene** ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (Coordinamento nazionale Difensori civici regionali)**, das zurzeit 14 regionale Volksanwälte umfasst und regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (→ siehe Anhang 5). Das große Thema im Berichtsjahr war die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann. Besorgt zeigte man sich darüber, dass Italien als einziges europäisches Land keine Anstalten macht, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen, und gleichzeitig alle Gemeindevolksanwälte abschafft.

Leider ist es im Berichtsjahr nicht gelungen, den im Parlament aufliegenden Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes weiterzubringen. Unbegreiflich in diesem Zusammenhang ist, dass alle Länder, welche der EU beitreten möchten, als unabdingbares Beitrittskriterium die Einrichtung eines Volksanwaltes vorweisen müssen. Und gerade Italien, das ja ein Gründungsmitglied der Europäischen Gemeinschaft ist, weigert sich, dieser Vorgabe nachzukommen.

**Auf internationaler Ebene** ist die Südtiroler Volksanwaltschaft seit 1988 Mitglied des Europäischen Ombudsman-Institutes (EOI) und seit März 2009 auch Mitglied des International Ombudsman Institut - European Region (IOI). (→ siehe Anhang 6).

**Das Europäische Ombudsman Institut (EOI)** wurde 1988 gegründet und hat seinen Sitz in Innsbruck. Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsman-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsman-Idee zu fördern und zu verbreiten.

Heute gehören dem Europäischen Ombudsman Institut so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an. Das europäische Netzwerk hat

zurzeit 101 institutionelle Mitglieder.

Als Präsidentin des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) leitete ich die Vorstandssitzungen, welche am 1. Februar und am 14. Mai in Innsbruck stattfanden. Die **Generalversammlung des EOI in Novi Sad** (Serbien) bestätigte mich am 24. September 2011 in meinem Amt und wählte mich für zwei weitere Jahre zur EOI Präsidentin. Im Rahmen dieses Treffen fand in der Universität von Novi Sad auch eine Tagung zum Thema „Die tägliche Arbeit des Ombudsman-Probleme und Lösungen“ statt. Die Ombudsleute gewährten sich gegenseitig einen Einblick in ihre Arbeitsweise und waren einhellig der Meinung, dass es in wirtschaftlich schwierigen Zeiten nicht leicht ist, das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung zu stärken. Die Vertreter Osteuropas unterstrichen die Bedeutung ihrer Arbeit zur Wahrung der Menschenrechte. Eingehend diskutiert wurde die Wichtigkeit der persönlichen Sprechstunden und es wurden auch Erfahrungen über die Vor- und Nachteile der neuen Medien ausgetauscht. Besorgt zeigte sich das EOI über die Entwicklung der Volksanwaltschaft in Italien.

Vom 22. bis 24. März 2011 fand in Straßburg die **20. Sitzung des Kongresses der Gemeinden und Regionen des Europarates (KGRE)** statt. (Der KGRE ist das Organ der lokalen und regionalen Gebietskörperschaften im Europarat. Es kann Entschlüsse und Empfehlungen an die Parlamentarische Versammlung und an das Ministerkomitee richten, hat also, ähnlich dem EU-Ausschuss der Regionen, beratenden Charakter. Der KGRE setzt sich aus 318 Delegierten zusammen und hält einmal im Jahr eine Plenartagung in Straßburg ab.)

Da unter anderem „Die Rolle der regionalen Volksanwälte in Europa“ auf der Tagesordnung stand, folgte ich der Einladung des Präsidenten der Kammer der Regionen, Herwig van Staa, und berichtete dem Kongress von meiner Arbeit als Südtiroler Volksanwältin. Als EOI Präsidentin war es mir in meinem Debattenbeitrag auch besonders wichtig, die Notwendigkeit europäischer Mindeststandards für alle regionalen Volksanwälte in Europa hervorzuheben. Gerade in Zeiten von Einsparungen sind die regionalen

Volksanwälte in Europa ein Bindeglied zwischen Bürgern und Verwaltung und eine wichtige Einrichtung, welche der Bürgernähe, der Entbürokratisierung und der Demokratisierung dient. (→ Debattenbeitrag siehe Anhang 7).

Im Anschluss an den Kongress brachte das EOI drei konkrete Optimierungsvorschläge ein, welche unbedingt in der Entschließung und Empfehlung berücksichtigt werden sollten, weil sie für die Unabhängigkeit, das Gewicht und die Durchsetzungskraft eines regionalen und lokalen Ombudsmann wesentlich sind.

1. *Jeder regionale Ombudsman soll finanziell von der Verwaltung unabhängig sein, die Höhe seines jährlichen Budgets soll allein vom Parlament festgelegt werden.*

Die Unabhängigkeit - auch mit Weisungsfreiheit und allen Garantien – ist doch nur eine halbe Sache, wenn nicht auch die finanzielle Unabhängigkeit dazu gehört.

2. *Mit der Befugnis zur Prüfung von Missständen sollte dem regionalen Ombudsman als Mindeststandard die Befugnis zur förmlichen Erteilung von Empfehlungen eingeräumt werden, wobei die Behörde verpflichtet sein soll, im Falle des Nichtentsprechens der Empfehlung, schriftlich zu begründen.*

Wenn auch zumeist in Beziehung zu einem Ombudsman vom Soft Law die Rede ist, ist die Möglichkeit einer bloßen, völlig folgenlosen Empfehlung für den regionalen Ombudsman ein zu schwaches Mittel. Die Verwaltungen müssten zumindest zu einer Antwort innerhalb eines angemessenen Zeitraumes verpflichtet werden. Die Antwort sollte entweder die Mitteilung sein, dass der Empfehlung entsprochen wurde oder entsprochen werden wird bzw. eine - schriftliche - Begründung dafür, warum der Empfehlung nicht oder nicht zeitgerecht entsprochen wird.

3. *Dem regionalen Ombudsman soll die Kompetenz eingeräumt werden, vermutete Missstände aus eigenem Antrieb (ex officio) zu überprüfen.*

Das ist ein Gradmesser für die Ernsthaftigkeit, mit welcher der Gesetzgeber ein Kontrollorgan schaffen will. Soll ein Ombudsman glaubwürdig sein, so muss er auch die Kompetenz haben, aus eigenem Antrieb vermutete Missstände einer Prüfung zu unterziehen.

Alle drei Vorschläge wurden im Oktober 2011 vom Regierungskomitee gutgeheißen und vom Kongress in der Entscheidung 327 (2011) und der Empfehlung 309 (2011) übernommen (→ siehe Anhang 7).

Die **Tagung der Schweizer Ombudsleute** fand vom 15. bis 17. September 2011 traditionsgemäß in Schloss Hofen bei Begrenz statt. Geladen waren die Volksanwälte aus dem deutschsprachigen Alpenraum. Das interessante Programm rund um das Thema "Gerechtigkeit und Recht: Wie können wir die Gerechtigkeit stärker in unsere Arbeit implementieren" bot zuerst einen philosophischen Einblick in verschiedenen Gerechtigkeitstheorien. Im Plenum, in Kleingruppen und Fallbesprechungen tauschten sich dann die 14 Ombudsleute über ihre Gerechtigkeitvorstellungen aus und gewährten wichtige Einblicke in ihre Arbeit.

Vom 20. bis 22. Oktober 2011 lud der Europäische Ombudsman zum **achten Seminar der Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten** nach Kopenhagen. Der Gastgeber Hans Gammeltoft-Hansen, dänischer Ombudsman, sorgte dafür, dass sich die Ombudsleute aus ganz Europa im dänischen Parlament in einem angenehmen Rahmen über EU-Rechtsfragen austauschen konnten. Die 27 Ombudsleute einigten sich darauf, dass in Zukunft die Charta der Grundrechte der Europäischen Union besser umgesetzt werden muss. Vor allem das Recht auf eine gute Verwaltung, Unparteilichkeit, Einhaltung einer angemessenen Frist, das Recht einer jeden Person, gehört zu werden, und der Zugang zu den Akten bilden eine gemeinsame Grundlage für die Arbeit der europäischen Volksanwälte. Man war sich einig, dass die Möglichkeit beim Europäischen Ombudsman schriftliche Antworten auf Fragen zum Recht der Europäischen Union und seiner Auslegung anzufordern, einen wirksamen Schutz der Bürger vor ungerechten Auswirkungen von EU Regelungen darstellt. Die Europäischen Volksanwälte betonten weiters, dass das Konzept einer „guten Verwaltung“ nicht nur als eine Reihe von Rechtsnormen verstanden werden soll, sondern auch als über die Rechtmäßigkeit hinausgehendes Konzept von Gerechtigkeit und Fairness.



Am 2. Dezember 2011 organisierte der Volksanwalt der Region Emilia Romagna, Daniele Lugli, in Bologna ein **Seminar zum Thema „Grundrechte und Staatsangehörigkeit“** (Diritti e cittadinanza – l'azione della Difesa civica). Neben den italienischen Volksanwälten, waren auch Vertreter der Europäischen Ombudsman Organisationen, des Institutes für Menschenrechte an der Universität in Padova und Vertreter von Vereinen, welche sich mit dem Thema Migration befassen, zugegen. Man war sich einig darüber, dass das Recht auf Arbeit, Bildung, Wohnen und Krankenversorgung den Menschen unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit garantiert werden müssen. Der Europarat, das Europäische Parlament und nicht zuletzt die Generalversammlung der Vereinten Nationen unterstreichen in grundlegenden Empfehlungen und Resolutionen die Rolle der Volksanwälte beim Schutz der Menschenrechte und der Wahrung der sozialen Grundrechte. Als EOI Präsidentin regte ich an, dass bei der Ratifizierung des Zusatzprotokolls zur UN-Anti-Folterkonvention OPCAT die italienischen Volksanwälte formell mit der Aufgabe des Menschenrechtsschutzes betraut werden sollten.

### Öffentlichkeitsarbeit

Auch in diesem Berichtsjahr war mir eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit ein großes Anliegen. 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 der Volksanwältin Bescheid wissen. Die jährliche Pressekonferenz zum Tätigkeitsbericht im Mai ist Tradition geworden.

Neben der Veröffentlichung der wöchentlichen Sprechstunden in den zwei größten Südtiroler Tageszeitungen „Dolomiten“ und „Alto Adige“, wurden im Berichtsjahr auch konkrete Fälle publiziert. Um der Bevölkerung einen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu geben, veröffentlichte die Tageszeitung „Dolomiten“ zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **“Ein Fall für die Volksanwaltschaft“**. Im Berichtsjahr zog die

Tageszeitung „Alto Adige“ nach und veröffentlichte ebenso zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik **“La Difesa civica per Te“**. Die Leserinnen und Leser konnten ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten, und meine Mitarbeiterinnen und ich gingen dann – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessantes Anliegen ein und veröffentlichten die rechtliche Sachlage. (➔ siehe Anhang 8).

Im Berichtsjahr ist auch die **Broschüre zu den Rechten der Bürger im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung** überarbeitet und neu aufgelegt worden. Das kleine Handbuch der Südtiroler Volksanwaltschaft „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“, in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache und mit Karikaturen von Hanspeter Demetz, soll den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, einfachen und allgemein verständlichen Sprache die Aufgabe der Volksanwaltschaft erläutern und eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten: Was sie von der Verwaltung erwarten können, was die Verwaltung beachten und was sie vermeiden muss, und wie die Bürger sich im Notfall wehren können.

Die Broschüre liegt im Büro der Volksanwaltschaft, in den Außenstellen von Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn, in den Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und Krankenhäusern auf. Sie ist kostenlos, kann telefonisch und per E-Mail angefordert werden und steht im Internet [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it) zum Herunterladen bereit.

Der **Internetauftritt** ist ein Erfolg. Er wurde mit Hilfe des Gemeindenverbandes mit fast allen Gemeinde- Webseiten verlinkt. Die Besucheranzahl ist im Berichtsjahr von 9.610 auf 15.291 gestiegen. Die benutzerfreundliche Homepage enthält alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams, sowie den Ort und die Zeit der Sprechstunden. Die **Möglichkeit der Online-Beschwerde** wurde auch in diesem Berichtsjahr viel und gerne in Anspruch genommen.

## ANHANG

<b>Anhang Nr. 1</b>	
Die Gemeinden mit Vereinbarung .....	39
<b>Anhang Nr. 2</b>	
Die Außenstellen und Sprechstunden .....	42
<b>Anhang Nr. 3</b>	
Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin .....	43
<b>Anhang Nr. 4</b>	
Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3 .....	44
<b>Anhang Nr. 5</b>	
Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte .....	49
<b>Anhang Nr. 6</b>	
Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI) .....	51
<b>Anhang Nr. 7</b>	
Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates .....	52
<b>Anhang Nr. 8</b>	
Öffentlichkeitsarbeit .....	57

**Anhang Nr. 1**

Die Gemeinden mit Vereinbarung

**Die Gemeinden mit Vereinbarung**

<b>Gemeinde</b>	<b>Gemeinderatsbeschluss</b>
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.95
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.95
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.95
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.95
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.95
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.95
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.95
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.95
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.95
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.95
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.95
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.95
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.95
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.95
15. Latsch	Nr. 4 vom 26.02.96
16. Villnöß	Nr. 12 vom 28.02.96
17. Wolkenstein	Nr. 17 vom 28.03.96
18. Branzoll	Nr. 41 vom 23.04.96
19. St. Ulrich	Nr. 36 vom 24.04.96
20. St. Christina	Nr. 13 vom 06.05.96
21. Laas	Nr. 62 vom 07.08.96
22. Tramin	Nr. 62 vom 04.09.96
23. Kurtatsch	Nr. 55 vom 26.09.96
24. Leifers	Nr. 81 vom 30.09.96
25. Welschnofen	Nr. 53 vom 10.10.96
26. Rasen-Antholz	Nr. 51 vom 28.11.96
27. Welsberg	Nr. 4 vom 30.01.97
28. Sand in Taufers	Nr. 12 vom 27.02.97
29. Neumarkt	Nr. 21 vom 26.03.97
30. Mölten	Nr. 13 vom 14.04.97
31. Percha	Nr. 20 vom 12.06.97
32. Ahrntal	Nr. 38 vom 24.06.97
33. Kastelruth	Nr. 49 vom 25.06.97
34. Innichen	Nr. 35 vom 30.06.97
35. Feldthurns	Nr. 32 vom 31.07.97
36. Kiens	Nr. 24 vom 28.08.97
37. Gais	Nr. 56 vom 28.11.97
38. Freienfeld	Nr. 8 vom 27.02.98

**Anhang Nr. 1**

Die Gemeinden mit Vereinbarung

39.	Prettau	Nr. 13 vom 18.03.98
40.	Ulten	Nr. 19 vom 27.04.98
41.	Klausen	Nr. 46 vom 23.06.98
42.	Dorf Tirol	Nr. 22 vom 27.07.98
43.	Meran	Nr. 111 vom 15.09.98
44.	Stilfs	Nr. 16 vom 31.03.99
45.	Prags	Nr. 16 vom 10.05.99
46.	Lana	Nr. 23 vom 29.07.99
47.	Schenna	Nr. 46 vom 30.11.99
48.	Schluderns	Nr. 45 vom 30.11.99
49.	Terlan	Nr. 48 vom 30.11.99
50.	Unsere lb. Frau im Walde-St. Felix	Nr. 1 vom 11.04.01
51.	Laurein	Nr. 13 vom 01.06.01
52.	Bozen	Nr. 51 vom 16.05.01
53.	St. Martin in Thurn	Nr. 196 vom 04.09.02
54.	Abtei	Nr. 56 vom 23.09.03
55.	Nals	Nr. 54 vom 12.11.03
56.	Prad am Stilfser Joch	Nr. 16 vom 04.11.03
57.	Montan	Nr. 2 vom 29.03.04
58.	Brüneck	Nr. 21 vom 05.05.04
59.	Gsies	Nr. 27 vom 30.11.04
60.	Pfirsch	Nr. 6 vom 26.01.06
61.	Pfatten	Nr. 7 vom 26.01.06
62.	Glurns	Nr. 4 vom 30.01.06
63.	Proveis	Nr. 7 vom 31.01.06
64.	Andrian	Nr. 5 vom 09.02.06
65.	Hafing	Nr. 7 vom 22.02.06
66.	Gargazon	Nr. 7 vom 09.03.06
67.	Ratschings	Nr. 11 vom 10.03.06
68.	Völs am Schlern	Nr. 13 vom 14.03.06
69.	Lüsen	Nr. 16 vom 15.03.06
70.	Sterzing	Nr. 10 vom 29.03.06
71.	Toblach	Nr. 12 vom 30.03.06
72.	Olang	Nr. 18 vom 06.04.06
73.	St. Leonhard in Passeier	Nr. 15 vom 06.04.06
74.	Vöran	Nr. 11 vom 06.04.06
75.	Tiers	Nr. 17 vom 07.04.06
76.	St. Lorenzen	Nr. 13 vom 11.04.06
77.	Moos in Passeier	Nr. 17 vom 11.04.06

**Anhang Nr. 1**

Die Gemeinden mit Vereinbarung

78.	Burgstall	Nr. 11 vom 21.04.06
79.	Rodeneck	Nr. 15 vom 02.05.06
80.	Naturns	Nr. 31 vom 08.05.06
81.	Vintl	Nr. 11 vom 18.05.06
82.	Marling	Nr. 18 vom 26.05.06
83.	Corvara	Nr. 24 vom 29.05.06
84.	Franzensfeste	Nr. 16 vom 06.06.06
85.	Algund	Nr. 16 vom 08.06.06
86.	Schnals	Nr. 16 vom 13.06.06
87.	Brenner	Nr. 25 vom 13.06.06
88.	Deutschnofen	Nr. 48 vom 19.06.06
89.	St. Pankraz	Nr. 20 vom 19.06.06
90.	Waidbruck	Nr. 14 vom 22.06.06
91.	Plaus	Nr. 21 vom 24.07.06
92.	Aldein	Nr. 34 vom 22.08.06
93.	Partschins	Nr. 28 vom 26.09.06
94.	St. Martin in Passeier	Nr. 35 vom 27.09.06
95.	Brixen	Nr. 87 vom 27.09.06
96.	Gemeinde Wengen La Val	Nr. 48 vom 06.11.06
97.	Gemeinde Enneberg Mareo	Nr. 2 vom 06.11.06
98.	Riffian	Nr. 37 vom 13.12.06
99.	Kuens	Nr. 20 vom 19.12.06
100.	Mühlwald	Nr. 7 vom 23.02.07
101.	Mühlbach	Nr. 3 vom 27.02.07
102.	Tscherms	Nr. 17 vom 25.06.07
103.	Pfalzen	Nr. 14 vom 28.06.07
104.	Kastelbell/Tschars	Nr. 32 vom 08.11.07
105.	Salurn	Nr. 58 vom 19.12.07
106.	Altrei	Nr. 12 vom 11.08.08
107.	Jenesien	Nr. 25 vom 10.09.08
108.	Martell	Nr. 20 vom 20.10.08
109.	Graun im Vinschgau	Nr. 31 vom 19.11.08
110.	Niederdorf	Nr. 29 vom 27.11.08
111.	Karneid	Nr. 1 vom 28.01.09
112.	Auer	Nr. 4 vom 28.01.09
113.	Tisens	Nr. 19 vom 12.11.09
114.	Mals	Nr. 49 vom 19.11.09
115.	Lajen	Nr. 48 vom 27.09.10
116.	Taufers im Münstertal	Nr. 29 vom 04.11.10

**Anhang Nr. 2**

## Außenstellen und Sprechstunden

**Die Außenstellen und Sprechstunden****In Bozen**

Cavourstraße 23, 2. 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“, Regensburger Allee 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 09.30 bis 11.30 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 9.30 bis 11.30 Uhr

## Anhang Nr. 3

Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin

### Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin

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

Frau **Claudia Walzl**, Maturabschluss, mehrjährige Berufserfahrung im öffentlichen Verwaltungsbereich, In- und Auslandserfahrung im Bereich Tourismus, seit Mai 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

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 **RA Dr. Katja Stanzel**, Studium der Rechtswissenschaften an der Universität von Ferrara, Besuch der „Corsi dell'Istituto di applicazione forense“ der Universität von Ferrara, Rechtsanwaltsausbildung, Rechtsanwältin der Anwaltskammer Bozen bis Juli 2009, Spezialisierungsmaster in Schadensersatzfragen, berufsbegleitender Lehrgang zum Mediator der Handelskammer Bozen, seit Juli 2009 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

**Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3  
"Volksanwaltschaft des Landes Südtirol " (1)****Artikel 1 (Errichtung)**

1. Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
2. Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.
3. Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

**Artikel 2 (Aufgaben)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
  - a) die Landesverwaltung,
  - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
  - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
2. Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.
3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.

**Artikel 3 (Vorgangsweise)**

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich 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 Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.
3. In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.
4. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.
5. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch



**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

6. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin 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 sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.
7. Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtag und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

**Artikel 4 (Stellung)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine 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.
3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

**Artikel 5 (Tätigkeitsbericht)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.
3. Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

**Artikel 6 (Voraussetzungen und Ernennung)**

1. Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:
  - a) den Universitätsabschluss und
  - b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
  - c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.
2. Das Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
  - b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
  - c) die Besoldung,
  - d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.
3. Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.
  4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Präsidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.

**Artikel 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin)**

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.
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. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.
3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

**Artikel 8 (Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.
2. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

3. Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

**Artikel 9 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)**

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8. <sup>(2)</sup>
2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben 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 Landtagsabgeordneten gefasst werden.
3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

**Artikel 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)**

1. Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

**Artikel 11 (Personal)**

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache 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. Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.
3. Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwaltschaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.
4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw.

**Anhang Nr. 4**

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

**Artikel 12 (Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeinde verbunden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.
2. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

**Artikel 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)**

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.
2. Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.
3. Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßigbuchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

**Artikel 14 (Finanzbestimmung)**

1. Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1.

**Artikel 15 (Aufhebung)**

1. Das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, in geltender Fassung, ist aufgehoben.

**Artikel 16 (Inkrafttreten)**

1. Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.

<sup>(1)</sup> Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

<sup>(2)</sup> Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10.

## Anhang Nr. 5

### Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

#### Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

Der erste regionale Volksanwalt in Italien wurde im Jahr 1975 in der Region Toskana ernannt. In den darauffolgenden Jahren wurde in 13 Regionen und den autonomen Provinzen Bozen und Trient eine Volksanwaltschaft eingerichtet.

Die heutige Situation ist folgende: In den Regionen Apulien und Sizilien gibt es noch kein regionales Volksanwaltschaftsgesetz; in den Regionen Kalabrien, Kampanien, Umbrien und Sardinien ist der Volksanwalt nicht ernannt worden, und in der Region Friaul-Julisch-Venetien wurde er im August 2008 abgeschafft.

1994 wurde das sogenannte "Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" (CNDC) ins Leben gerufen. Dieses Netzwerk der regionalen Volksanwälte hat den Zweck, den Kontakt der Volksanwälte untereinander zu fördern, 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 zurzeit der Volksanwalt der Region Piemont Antonio Caputo.

Das große Thema im Berichtsjahr war die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann. Italien macht als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen, und schafft gleichzeitig alle Gemeindevolksanwälte ab.

#### Region Abruzzen

 **NICOLA ANTONIO SISTI**  
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila  
 0862/644802 - Grüne Nummer 800238180  
 0862/23194  
 [info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)  
 [www.difensorecivicoabruzzo.it](http://www.difensorecivicoabruzzo.it)

#### Region Aostatal

 **ENRICO FORMENTO DOJOT**  
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta  
 0165/262214 - 0165/238868  
 0165/32690  
 [difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)  
 [www.consiglio.regione.vda.it](http://www.consiglio.regione.vda.it)

#### Region Basilikata

 **CATELLO APREA**  
 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza  
 0971/274564 - 0971/447501  
 0971/469320  
 [difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)  
 [www.consiglio.basilicata.it](http://www.consiglio.basilicata.it)

#### Region Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**  
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna  
 051/5276382 - Grüne Nummer 800515505  
 051/5276383  
 [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)  
 [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

#### Region Latium

 **FELICE MARIA FILOCAMO**  
 Via Giorgione 18 - 00147 Roma  
 06/59602014 - 06/59606656  
 Grüne nummer 800866155  
 06/65932015  
 [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)  
 [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

#### Region Ligurien

 **FRANCESCO LALLA**  
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova  
 010/565384 - 010/5484510 -  
 Grüne Nummer 800807067  
 010/540877  
 [difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)  
 [www.regione.liguria.it](http://www.regione.liguria.it)

**Anhang Nr. 5**

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

**Region Lombardei**

 **DONATO GIORDANO**  
 Via Fabio Filzi, 22 Palazzo Pirelli - 20124 Milano  
 02/67482465 - 02/67482467  
 02/67482487  
 [info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)  
 [www.difensorecivico.lombardia.it](http://www.difensorecivico.lombardia.it)

**Region Molise**

 **PIETRO DE ANGELIS**  
 Via Monte Grappa, 50 – 86100 Campobasso  
 0874/604670  
 0874/604681  
 [difensore.civico@consiglio.regionale.regione.molise.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regionale.regione.molise.it)  
 [www.regione.molise.it](http://www.regione.molise.it)

**Region Toskana**

 **LUCIA FRANCHINI**  
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze  
 055/2387860 - 055/2387861  
Grüne Nummer 800018488  
 055/210230  
 [difensorecivico@consiglio.regionale.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regionale.toscana.it)  
 [www.consiglio.regionale.toscana.it](http://www.consiglio.regionale.toscana.it)

**Autonome Provinz Bozen**

 **BURGI VOLGGER**  
 Cavourstraße 23 - 39100 Bozen  
 0471/301155  
 0471/981229  
 [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)  
 [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

**Region Marken**

 **ITALO TANONI**  
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona  
 071/2298483  
 071/2298264  
 [difensore.civico@consiglio.marche.it](mailto:difensore.civico@consiglio.marche.it)  
 [www.consiglio.marche.regione.it/difensorecivico](http://www.consiglio.marche.regione.it/difensorecivico)

**Region Piemont**

 **ANTONIO CAPUTO**  
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino  
 011/5757387  
 011/5757386  
 [difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it)  
 [www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it)

**Region Venetien**

 **ROBERTO PELLEGRINI**  
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre  
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401  
Grüne Nummer 800294000  
 041/5042372  
 [dc@consiglioveneto.it](mailto:dc@consiglioveneto.it)  
 [www.difensorecivico.veneto.it](http://www.difensorecivico.veneto.it)

**Autonome Provinz Trient**

 **RAFFAELLO SAMPAOLES**  
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento  
 0461/213203 - Grüne Nummer 800851026  
 0461/213206  
 [difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it)  
 [www.consiglio.provincia.tn.it](http://www.consiglio.provincia.tn.it)

## Anhang Nr. 6

### Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI)



#### Europäisches Ombudsman Institut

Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) ist ein Verein nach österreichischem Recht und hat seinen Sitz in Innsbruck, Tirol. Der Verein wurde 1988 gegründet. Das EOI ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsmann-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben und die Ombudsmann-Idee zu fördern und zu verbreiten.

Heute gehören dem Europäischen Ombudsman Institut so gut wie alle europäischen Volksanwaltschaften an: Albanien, Armenien, Österreich, Azerbaijan, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Finnland, Georgien, Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Ungarn, Irland, Israel, Italien, Kirgisien, Lichtenstein, Litauen, Mazedonien, Malta, Moldawien, Montenegro, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Russische Föderation, Serbien, Slowenien, Spanien, Schweiz, Ukraine und Usbekistan. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 101 institutionelle Mitglieder.

EOI Präsidentin: Burgi Volgger, Südtiroler Volksanwältin

EOI Vizepräsidenten:

Dieter von BLARER, Ombudsman des Kantons Basel-Stadt, Schweiz

Univ. Prof. Dr. Dragan MILKOV, Serbien

Generalsekretär: Josef Siegele, Innsbruck

Weitere Informationen unter [www.eoi.at](http://www.eoi.at)



#### Internationales Ombudsman Institut

Das International Ombudsman Institute (IOI) ist das weltweit agierende Netzwerk für die Kooperation zwischen den Ombudsman Einrichtungen. Es wurde 1978 gegründet und umfasst Regionalgruppen in Afrika, Asien, Australien und im Pazifischen Ozean, in der Karibik und Lateinamerika sowie in Nordamerika und Europa.

Mit 1. September 2009 übernahm die Volksanwaltschaft in Wien das Generalsekretariat des International Ombudsman Institute (IOI), welches vorher bei der Universität von Alberta in Edmonton, Kanada angesiedelt war. Das neue IOI-Generalsekretariat hat das Ziel den Wissenstransfer und die Zusammenarbeit zwischen Ombudsman- Einrichtungen in rund 75 Ländern zu verstärken.

IOI President: Beverley Wakem, New Zealand Ombudsman

IOI Secretary General: Peter Kostelka, Österreichischer Volksanwalt

IOI-Europe Regional Vice-President Rafael Ribó, Volksanwalt von Catalunya,

## Anhang Nr. 7

Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates

### The Role of the Regional Ombudsman in Europe

Dr. Burgi Volgger, Ombudsman of the Autonomous Province of Bozen/Bolzano - South Tyrol  
Lecture at Chamber of Regions, 20th Session, Strassbourg 23 March 2011

Mr. President, Ladies and Gentlemen,

I was delighted to accept the invitation extended by the president of the Chamber of Regions to share a few thoughts with you about the role of the regional ombudsman in Europe.

A parliamentary regional ombudsman - whose function is, in essence, not fundamentally different from that of a parliamentary national ombudsman - is first and foremost a **mediator** between a given citizen and a given public authority. At the focal point of the activities of an ombudsman are the citizens themselves, namely, their questions, their requests and their complaints about a public office or agency who have turned to the ombudsman.

Basically, a regional ombudsman has three major tasks:

First, an ombudsman has the duty to listen to a citizen, hear him or her out, take him seriously and verify the details of the complaint; then to inform the citizen, consult with him and mediate on his behalf. This route is taken so that, through the ombudsman's authority and his ability to investigate, a **solution** between the citizen and a public authority which is so often perceived as omnipotent can be reached. Moreover, it paves the way for citizen and public authority to deal with each other as equal partners.

Second, in the course of an ombudsman's investigating and mediating activity, the authority of public agencies must be demonstrably recognized and respected. The ombudsman thereby **establishes an atmosphere of trust**, which leads to wider discretionary powers. The relationship between a regional ombudsman and public authorities should display mutual respect and cooperation in an effort to keep the confrontation fair and to enable them to find good solutions for citizens.

Third, the ombudsman has the task of informing the public authorities themselves, as well as the legislative bodies and the government, about justified citizen complaints in an effort to bring about improvements. An ombudsman is not a lawyer, not a judge and certainly not a state prosecutor. As mediator, an ombudsman is not permitted to take sides; he must reach out to both parties sufficiently, citizens and public authorities alike, yet maintain the appropriate distance from each. When you realize that an ombudsman has no executive powers whatever, nor can it force its point of view on any public authority, it becomes crystal clear that an ombudsman stands and falls from his own powers of persuasion, together with legal expertise. As a way of complementing already existing legal instruments open to citizens, a regional ombudsman should aim at attaining a new quality of legal protection in which there are no winners and losers. **The ombudsman facilities in Europe are the only facilities of legal protection whose uppermost goal is to re-establish citizen trust in public authority and heighten citizen comprehension of public authority - all this through their own mediating activity.**

Nowadays, the office of a national ombudsman is an established, legally and constitutionally based facility in **practically every European country**, anchored in the member states of the EU and the European Council. Even the EU itself has created such an institution through its citizen emissaries.

Significantly, the **institution of regional ombudsman** exists in those countries wherever regions are legally and constitutionally defined and secured; and wherever the regions have their own legislative bodies. These include such



## Anhang Nr. 7

Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates

Federal-state oriented countries such as Germany, Austria and Switzerland; yet also highly centralised states such as Spain, Italy and the United Kingdom.

If one compares the **organisational status of regional ombudsman** facilities, which are sometimes defined in regional constitutions, sometimes in simple regional laws, it is striking that they are regularly confirmed and/or re-elected by their regional parliaments through weighty majorities, or at very least recommended. Set limits of terms of office and practices of re-election are customary, in some instances rules of precipitate removal are also outlined.

If one compares the **individual areas of responsibility of regional ombudsman** facilities, the overall common factor is that in cases of perceived misconduct on the part of regional public authorities, citizens can call on the ombudsman. Beyond that, however, there are immense differences. In some cases, complaints can be acted on which are directed against local, even central public authorities, insofar as they are implemented by regional agencies. In other cases, certain areas are declared expressly off-limits for the regional ombudsman, for example, justice, police, defense. There are also distinctions as to whether misconduct can be investigated only via official channels; or only on petition and official application; and whether or not complaints are subordinate, that is, can only be pursued after all official channels have been exhausted. (Gamper, Zur verfassungsstaatlichen Rolle des regionalen Ombudsmans in Europa, Vortrag Siebtes Seminar der regionalen Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten, Innsbruck am 8. 11. 2010)

Of course, an ombudsman law which might have proven to be useful regionally cannot be adopted unchanged by a different legal system, with divergent political traditions and varying economic and social givens. Every lawmaker who devises a regional ombudsman law has to design a custom-made solution.

And yet, we should nonetheless strive for a European-wide **harmonisation as well as a single European standard of the areas of responsibilities** of a regional ombudsman in order to prevent smoke-and-mirrors types of institutions being established.

In my opinion, close heed should be given to the following fundamental principles:

**Principle no. 1: the regional ombudsman should be the uppermost authority, indisputably responsible to the regional parliament, yet only to the regional parliament.** For that reason, the areas of competence between national ombudsman and regional ombudsman must be very clearly delineated, permitting no points of disagreement or unclarity.

**Principle no. 2: Every regional ombudsman should be financially independent from the public authorities, the ombudsman budget should be set and maintained by parliament alone.** Any and all independence, including freedom from directives, is illusory without financial independence. For example the ombudsman laws of Vorarlberg provide a separate ombudsman budget. The ombudsman submits its financial agenda to the government, which must take the specifics into consideration; the public authorities thus have no access to or influence over the agenda of the Vorarlberg ombudsman. Such access and influence is accorded to parliament alone. Were it to be otherwise, the funds for office personnel or for completing an investigative expertise would be set so low that a fulfillment of the constitutional authority granted to the ombudsman would no longer be possible.

**Principle no. 3: In the framework of investigating misconduct, the regional ombudsman must be enabled, as an absolute minimum, to make formal recommendations to which the given public authority must respond, either by written confirmation of their implementation or through composing a written defense of why that is not possible.** Even if one usually speaks of Soft Law in connection with the regional ombudsman, the possibility of merely making a recommendation is insufficient as long as there is no response required. The public authorities must at very least be forced

## Anhang Nr. 7

Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates

to respond in writing within a certain span of time to an ombudsman recommendation. The answer should consist of either the message that the recommendation has been implemented, or the reasons why a timely realization is not possible.

**Principle no. 4: A regional ombudsman must be granted the authority to act *ex officio*, as a result of his own observations and suspicions.** This is an indicator of the seriousness of the legislative body to permit control to begin with. If an ombudsman is to maintain credibility, he must have the authority to investigate and proceed against possible misconduct on his own (Schwärzler, *Der Ombudsman auf lokaler und regionaler Ebene*, Vortrag Kongress von Ombudspersonen lokaler und regionaler Ebene Europas, Messina am 14. 11. 1997).

**Principle no. 5: The areas of responsibility of a regional ombudsman should be drawn as widely as possible. Above and beyond the authority to investigate the basis of complaints, consultation and information activities of ombudsman facilities are gaining enormously in importance.** For example, in the states of Tyrol, South Tyrol and even Vorarlberg, consultations of the ombudsman facilities are becoming ever more important. Registered consultations comprise more than two thirds of all cases in these states for many years now. The impression of the various ombudsman offices is that people are simply overtaxed by the jungle of laws and regulations they are faced with. This applies to both the number of laws and regulations, as well as to the lack of clarity and comprehensibility.

What are the arguments in favour of the European trend towards regional ombudsman?

The primary, most important argument is citizen proximity and openness to their concerns, together with an efficient and immediate treatment of their requests on the spot. Permit me to briefly illustrate the citizen proximity of ombudsman facilities in South Tyrol. The state of South Tyrol is three times as large as Luxembourg, 7,400 km<sup>2</sup> and has about the same sized population, 500,000 inhabitants. In the year of reporting, 2010, there were 2,902 new cases registered by the ombudsman facilities. Even though highly modern methods of communication would make different routes possible, the fact is that citizens made their initial contact **personally** in 36% of the cases. The 1,045 personal consultations demonstrate that our office hours are exceedingly popular; and that personal contact is highly important to the citizens of South Tyrol. I might add that the breadth of office hours, compared to other ombudsman facilities in Europe, is very high: on 133 half-days there are office hours in 7 different external offices, not including the headquarters in Bozen. This far-reaching access is highly treasured by the citizens.

As regional ombudsman, I am confronted with a smaller number of cases than a national ombudsman would be. That permits me to have more frequent personal contact with citizens, to receive them, listen to them and supervise their requests. A national ombudsman in a more populous country is compelled to delegate these activities, which are usually so important for the citizens involved, in order to perform his tasks as manager, overseeing and checking all aspects of the ombudsman facility, particularly the relationships to the outside (Haller, *Hierarchische Gliederung von Ombuds-Institutionen?*, Vortrag Generalversammlung des EOI, Innsbruck am 1.04. 2006).

In an era when public authorities are supposed to downsize, and cut costs, it may seem presumptuous to say that regional ombudsman facilities in Europe should be further expanded. As ombudsman of South Tyrol, however, I am profoundly convinced that a regional ombudsman can actually de-bureaucratize government and increase its efficiency a great deal. For that reason, as President of the European Ombudsman Institute (EOI), I am happy to collaborate with the Chamber of Regions in this matter.

**Anhang Nr. 7**

Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates



*The Secretary General*

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 10 October 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Thank you for your comments and suggestions concerning the Ombudsman report, which was examined approved by the Congress Governance Committee at its meeting on 26 September.

I am pleased to inform you that all of your proposals were taken on board by the Committee. I attach the revised text as it will be submitted to the Plenary session.

I draw your attention to:

- the new Para. 8, Art c) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be able to act "ex officio";
- the new Para. 8, Art e) of the Draft Recommendation, referring to the need for the Ombudsman to be financially independent;
- the new Para. 10, Art g) of the Draft Resolution, referring to the need for appropriate follow-up to Ombudsman recommendations.

The report now will be examined by the plenary sitting on the afternoon of next Tuesday 18 October.

I shall inform you if any further changes are made to these texts during next week's debate.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer

Dr. Burgi Volgger e.h.  
Südtiroler Volksanwältin  
ac Präsidentin des EOI  
Dr. Josef Siegele e.h.  
Generalsekretär des EOI



**Anhang Nr. 7**

Debattenbeitrag im Kongress der Gemeinden und Regionen des Europarates



*The Secretary General*

Ref: CG/SG/mr

Strasbourg, 2 December 2011

Dear Dr Volgger and Dr Siegele,

Further to my letter of 10 October last, I am pleased to inform you that, at the 21<sup>st</sup> Session of the Congress the Ombudsman report, recommendation and resolution were adopted without further amendment.

I enclose the relevant texts. I thank you again for your interest in and contribution to this work.

Yours sincerely,

Andreas Kiefer


Dr. Burgi Volgger e.h.  
Südtiroler Volksanwältin  
ac Präsidentin des EOI  
Dr. Josef Siegele e.h.  
Generalsekretär des EOI

## Anhang Nr. 8


### Öffentlichkeitsarbeit

#### Internetauftritt

Hoher Kontrast | Italiano | Ladin



**Volksanwaltschaft**  
Difesa civica  
Defenüda zivica



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunseil di la Provincia autonoma de Balsan

Home | Aktuelles | Ansprechpartner | Was wir tun | Kontakte | Rechtsgrundlagen

**Suche**


**Ansprechpartner**

- Volksanwältin
- Mitarbeiterinnen

**Sprechstunden**


- Bozen
- Brixen
- Bruneck
- Meran
- Schlanders
- Sterzing
- St. Ulrich/Gröden
- St. Martin in Thurn
- Neumarkt

**Die Volksanwaltschaft**



Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte **Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung**. Sie wird in Ihrer Tätigkeit durch qualifizierte Mitarbeiterinnen unterstützt, die das Team der Volksanwaltschaft bilden.

**Neue Broschüre**



**Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden**

[Weiter](#) >>


**Aufgaben**

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.

**Kontakte**

**Volksanwaltschaft**  
Cavourstraße 23  
39100 Bozen  
Tel. 0471 301155  
Fax 0471 981229  
E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)

Senden Sie eine Nachricht mit rechtlicher Gültigkeit:


 ZERTIFIZIERTE E-MAIL-ADRESSE


**Information und Beratung**


Montag bis Freitag  
09.00 - 12.00 Uhr  
15.00 - 16.30 Uhr


**Beschwerde online**

[Zum Beschwerde-Formular](#) >


 Kinder- und Jugendanwaltschaft  
Garante per l'infanzia e l'adolescenza  
Garant per la infanzia y l'adolescenza

 Landesbeirat für Kommunikationswesen  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
Conculta provinciala per les comunicazzions


 Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunseil di la Provincia autonoma de Balsan

© 2012 Volksanwaltschaft  
Realisierung: Südtiroler Informatik AG  [XHTML 1.0](#) | [CSS 2.0](#) | [Hilfe](#) [Barrierefreiheit](#)

Hoher Kontrast | Italiano | Ladin



**Volksanwaltschaft**  
Difesa civica  
Defenüda zivica



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunseil di la Provincia autonoma de Balsan

Home | Aktuelles | Ansprechpartner | Was wir tun | Kontakte | Rechtsgrundlagen


**Suche**

**Was wir tun**

- Aufgaben
- Zuständigkeit
- Tätigkeitsberichte
- Ein Fall für die Volksanwaltschaft
- Veröffentlichungen

Home > **Was wir tun**

**Was wir tun**



- Prüfung von Beschwerden
- Auskunft und Beratung
- Mittlerin zwischen Bürger und Verwaltung
- Weiterleitung Ihrer Anregungen

**Aufgaben**

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.

**Zuständigkeit**

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.

## Anhang Nr. 8

### Öffentlichkeitsarbeit

**EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT**

### Dolomiten

#### Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Baukonzession beantragen. In meiner Zone ist laut Durchführungsbestimmungen des Bauleitplanes ein Gebäudeabstand von 10 Metern vorgeschrieben. Ist eine Unterschreitung des Gebäudeabstands möglich?

Leider ist das nicht möglich: Die Gebäudeabstände laut urbanistischen Normen sind immer einzuhalten. Sie verfolgen das öffentliche Interesse eines kontrollierten Bauens. Aus diesem Grund können die Bürger keine Vereinbarungen zur Unterschreitung der Gebäudeabstände treffen.

Zwei Arten von Rechtsquellen regeln die Abstände zwischen Bauten: Das Zivilgesetzbuch (ZGB) sieht einen Gebäudeabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bauleitplan haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben.

Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

von  
Volksanwältin  
Burgi Volgger

Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen? Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war.

Schicken Sie Ihr Anliegen an die  
Volksanwaltschaft, Cavourstraße 23, 39100 Bozen,  
oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage

Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft

## ALTO ADIGE



### LA DIFESA CIVICA PER TE

di Burgi Volgger, difensore civico

La deroga solo in particolari situazioni  
Il medico di base va scelto  
soltanto tra chi esercita  
nel proprio ambito territoriale

Il medico di base può essere scelto solo tra coloro che esercitano nel proprio "ambito territoriale", cioè nella zona che corrisponde, nel caso di Bolzano, al territorio comunale, e a due o più comuni in tutti gli altri distretti. Solo se esistono particolari esigenze assistenziali è possibile derogare a tale norma. Mauro (nome di fantasia) si è rivolto alla Difesa civica proprio per capire se questo fosse possibile anche per lui: "Sono cardiopatico", ci ha informate, "e poiché il medico di base del comune vicino al mio è anche cardiologo, vorrei potermi rivolgere a lui, ma non posso perché questo comune non rientra nel mio ambito territoriale. Eppure, l'ambulatorio non è lontano da casa mia! Cosa posso fare?". L'ambito territoriale in cui è possibile scegliere il medico di base, abbiamo spiegato a Mauro, corrisponde per Bolzano all'area del comune di residenza; per capire qual è il proprio ambito di riferi-

## Ein Fall für die Volksanwaltschaft

### La difesa civica per te

### Broschüre

"Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden"

Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

Die Südtiroler Volksanwaltschaft  
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden

La Difesa civica in Alto Adige  
I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Defenüda zivica té Südtirol  
I dërc dl zitadin ti raporç cun l'amministrasiun pubblica

Südtiroler Verwaltung  
Comitato di Gestione Provinciale di Bolzano  
Comit di Gestione Provinciale di Bolzano





Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23  
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23  
Defenüda zivica | 39100 Bulsan | Streda Cavour 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it  
post@difesacivica.bz.it | www.difesacivica.bz.it