



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN 2012



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

TÄTIGKEITSBERICHT 2012

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 2013

INHALTSVERZEICHNIS

Zusammenfassende Bemerkungen	1
---	----------

Allgemeines

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise	4
Art der Kontaktaufnahme	4
Inanspruchnahme nach Bezirken	4
Ergebnis der Bearbeitung der Akten	5
Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine	5
Team und Büro	6
Statistische Übersicht	7

Schwerpunkte in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung

Die Landesverwaltung	14
Schwerpunkt Arbeit	16
Schwerpunkt Wohnen	16
Schwerpunkt Bildung	17
Andere Schwerpunkte	18
Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	19
Der Sanitätsbetrieb	21
Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler	21
Die Gemeinden	23
Gemeindeabgaben	24
Bauen und Wohnen	26
Meldeamtliche Angelegenheiten	29
Lärmbelästigung	29
Zusammenarbeit	30

Bezirksgemeinschaften	32
-----------------------------	----

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen	34
--	-----------

Verschiedenes

Institutionelle Kontakte	39
--------------------------------	----

Öffentlichkeitsarbeit	42
-----------------------------	----

Anhang

1 Die Gemeinden mit Vereinbarung	45
---	-----------

2 Die Außenstellen und Sprechstunden	48
---	-----------

3 Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin	49
---	-----------

4 Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3	50
--	-----------

5 Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte	55
--	-----------

6 Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI)	57
---	-----------

7 Öffentlichkeitsarbeit	58
--------------------------------------	-----------

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 2012 nach.

Rückblick

Die **steigende Zahl der Bürgerinnen und Bürger**, die vorsprechen, und das Ergebnis der erledigten Akten – 78% konnten als positiv abgelegt werden – zeigen, dass die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. Ich konnte mit Freude feststellen, dass die Einrichtung der Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung großes Vertrauen genießt und bei Behörden und anderen öffentlichen Stellen auf breite Akzeptanz stößt.

3.397 Bürgerinnen und Bürger haben sich vergangenes Jahr mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft gewandt. Das ist ein **Zuwachs von 14%** und im Hinblick auf die Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes und auf die Ausweitung der Kompetenzen des Kommunikationsbeirates durchaus bemerkenswert.

Auch im heurigen Berichtsjahr haben sich die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der **Landesverwaltung** stets kooperativ gezeigt. 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 offenzulegen und von Außen hinterfragen zu lassen. Diese offene Haltung der Landesbeamten stärkt die institutionelle Rolle der Volksanwaltschaft und zeugt von Verantwortungsbewusstsein einer Beamtenschaft, die sich auf die stetige Ver-

besserung der Dienstleistung konzentriert.

Die 116 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeistern abgeschlossen wurden, haben sich im Berichtsjahr bewährt und sind auch ein Zeichen dafür, dass die Gemeindeverwalterinnen und Gemeindeverwalter die Volksanwaltschaft als Vermittler und als Garanten für eine effiziente und bürgernahe Verwaltung anerkennen. Seit dem Jahr 2011 gehören alle **116 Gemeinden** Südtirols zum Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft (siehe Anhang 1). und ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass der Großteil der Gemeindeverantwortlichen guten Willen bei der Suche nach Lösungen zeigte.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit dem **Sanitätsbetrieb** und den Gesundheitsbezirken hat sich etabliert. Durch die gut besuchten monatlichen Sprechstunden in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck und die Einsetzung einer Mitarbeiterin als Expertin für Patientenangelegenheiten konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten vertieft werden. Bei den Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler haben die Versicherungen durch die Intervention der Volksanwaltschaft den Patientinnen und Patienten insgesamt 32.278,00 Euro ausbezahlt.

Auch in diesem Berichtsjahr war mir eine vernünftige und zeitgemäße **Öffentlichkeitsarbeit** ein 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. 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“ und die Tageszeitung „Alto Adige“ ebenso zwei Mal im Monat kostenlos die Rubrik „La Difesa civica per Te“ (siehe Anhang 7). Anklang fand auch die Broschüre zu den Rechten der Bürger im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung, welche im Vorjahr überarbeitet und

neu aufgelegt worden war.

Der Internetauftritt "www.volksanwaltschaft.bz.it" ist ein Erfolg. Er wurde mit allen Gemeinde-Webseiten verlinkt und die Besucheranzahl ist konstant gestiegen. Waren es 2010 noch 9.610 Besucher stieg die Anzahl im Jahr 2011 auf 15.291 und belief sich im Berichtsjahr 2012 auf 20.337. Die Möglichkeit der Online-Beschwerde wurde auch in diesem Berichtsjahr viel und gerne in Anspruch genommen.

Als Präsidentin des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)**, dem so gut wie alle europäischen Volksanwälte angehören, hatte ich die Gelegenheit, auf internationaler Ebene mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwältinnen und Volksanwälten der Regionen im Europarat und in der Europäischen Union eng zusammenzuarbeiten.

Am 20. Dezember 2012 fasste das Präsidium des Landtags den Beschluss, umgehend das Urteil der autonomen Sektion Bozen des Verwaltungsgerichts anzufechten, mit dem meine Ernennung zur Volksanwältin wegen fehlender Begründung für nichtig erklärt wird. Der Rekurs war von einem der Wettbewerbsteilnehmer eingebracht worden. Der Staatsrat wies auf die im Gesetz vorgesehene geheime Wahl hin ("considerato che l'appello appare assistito da rilevanti profili di fumus boni iuris, data la natura della procedura tesa alla scelta del difensore civico mediante elezione a scrutinio segreto da parte dei componenti del Consiglio provinciale") und setzte am 26. Februar 2013 die Vollstreckbarkeit des erstinstanzlichen Urteils vorerst aus.

Einblick

Auffallend ist, dass die Beschwerden im **Bereich der Abgaben**, nach einem stetigen Zuwachs in den letzten Jahren, im Berichtsjahr 2012 um 41 % zugenommen haben.

Immer mehr Bürger und Bürgerinnen aus allen Gesellschaftsschichten hinterfragten und beanstandeten die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden, auch wenn es sich dabei oft um sehr geringe Beträge handelte. Beanstandet wurden

Rechnungen im Bereich der Gemeindesteuer auf Immobilien IMU, der Wasser- und Energielieferung, Müllgebühren, Baukostenabgabe und Erschließungsgebühren. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung und eine ausführliche Begründung für allfällige Strafen. In mehreren Fällen wurde die Ansicht geäußert, dass die Verwaltung nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger arbeite, sondern sich „sich auf Kosten des Einzelnen bereichern“ wolle.

Eine Entwicklung, die sich schon in den letzten Jahren abgezeichnet hat, hat sich im Berichtsjahr fortgesetzt: Die Beschwerden im **Bereich der Sozialleistungen** haben um 36% zugenommen. Immer mehr Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten suchten die Sprechstunden auf und forderten von der Volksanwaltschaft die rechtliche Überprüfung der Ablehnung oder Reduzierung einer finanziellen Unterstützung. Dabei ging es um Sozialleistungen wie z.B. die finanzielle Sozialhilfe, das Pflegegeld, das Familiengeld, das Wohngeld, die Arbeitslosenunterstützung und andere soziale Unterstützungsmaßnahmen. Die **Armut ist deutlich spürbar**, hauptsächlich bei alten Menschen, kranken Menschen und älteren Arbeitslosen. Deshalb lösten nicht nur die Ablehnung von Sozialleistungen, auch Steuerschulden oder Verwaltungsstrafen bei vielen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern Angst und Verzweiflung aus. In gar einigen Fällen ergab die Überprüfung einer Beschwerde, dass die gesamte Familie von der Rente und dem Pflegegeld einer alten pflegebedürftigen Mutter leben muss. Es versteht sich von selbst, dass in solchen Fällen die Herabsetzung des Pflegegeldes existenzbedrohlich ist.

Laut der Astat-Studie von 2010 sind 36.000 von 200.000 Südtiroler Haushalten armutsgefährdet und ohne die oben genannten Sozialleistungen wären es sogar 50.000 von 200.000 Haushalten. Dies erklärt auch die greifbaren Zukunfts- und Existenzängste dieser Menschen und die Vehemenz, mit der sie sich an die Volksanwaltschaft wenden. Südtirol hat ein dichtes soziales Netz und jetzt gilt es das **soziale Netz weiter aufrecht zu erhalten**, weil die Sozialleistungen für immer mehr Südtiroler Familien überlebenswichtig werden.

Auch die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** ist im Berichtsjahr 2012 weiter gestiegen. Auch wenn die Arbeitslosenquote (Eurostat) mit 4,1% in Südtirol die niedrigste in ganz Italien ist – im Trentino sind es immerhin schon 6,1% – sorgten sich viele Bürgerinnen und Bürger um ihre Arbeitsstelle, und das nicht zu Unrecht: Laut Auskunft der Beobachtungsstelle für den Arbeitsmarkt ist im Februar 2013 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum ein Anstieg von 1.900 registrierten Arbeitslosen zu verzeichnen, und zwar genau von 10.400 auf 12.300.

An die Volksanwaltschaft wandten sich hauptsächlich ältere Arbeitslose im Zusammenhang mit dem Verlust des Arbeitslosenstatus. Sie waren durch eine Entlassung aus ihrer geordneten Lebensbahn gerissen worden und hatten trotz Umschulungen große Schwierigkeiten einen Arbeitsplatz zu finden. In diesem Berichtsjahr suchten erstmals ältere Arbeitnehmer, die trotz größter Anstrengungen keine Arbeit mehr gefunden haben, nicht nur Rat in der Volksanwaltschaft, sondern baten mich um direkte Intervention bei möglichen Arbeitgebern.

Die Anstrengungen, die von der Verwaltung im Berichtsjahr unternommen wurden, um **zeitaufwändige Verwaltungswege** abzubauen, möchte ich ausdrücklich anerkennen. Die Einrichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE) und die Einführung der „Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung“ (EEVE) ist in diesem Zusammenhang ist ein großer Fortschritt.

Mit dem Ausbau der **Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung** wurde bereits in der Vergangenheit Schritt für Schritt eine Datenautobahn von der Verwaltung zur Bürgerin und zum Bürger und von der Bürgerin und vom Bürger zur Verwaltung aufgebaut. Mit der „Bürgerkarte Südtirol“ (BKS) ist es nun möglich, die Online-Dienste der öffentlichen Hand in Anspruch zu nehmen.

Bereits im Vorjahr habe ich positiv hervorgehoben, dass der Großteil der öffentlichen Verwaltungen konkrete Ansprechpersonen, wichtige Informationen, Formulare und Rechtsquellen im Netz zur Verfügung stellt. Jede Verwaltung führt im

Netz E-Mail Adressen an, welche eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme ermöglichen. Die Volksanwaltschaft selbst bedient sich dieses Kanals und kann bestätigen, dass die E-Mail Korrespondenz mit den Ämtern im Normalfall reibungslos funktioniert. Wenige Ämter bevorzugen noch den Postweg, einige sogar mittels Einschreiben mit Rückantwort. Durch den allgemein praktizierten E-Mail Verkehr konnten die Bearbeitungszeiten der Beschwerden beschleunigt werden und Kosten gespart 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. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus der anderen Landessprache und umständliche Formulierungen führen dazu, dass die Unsicherheit der Bürgerinnen und Bürger verstärkt wird. Die Verwaltung muss sich bewusst sein, dass ihre Tätigkeit im Dienste der Bürger geschieht. Aus diesem Grund

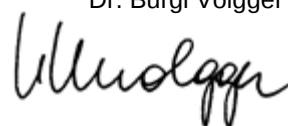
müssen sich die Beamtinnen und Beamten bewusst sein, dass das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung ist. Das Amt für Sprachangelegenheiten und das EURAC-Institut für Mehrsprachigkeit und Fachkommunikation arbeiten an einer Verbesserung der Verständlichkeit von Amtstexten und können deshalb in diesem Bereich zu Rate gezogen werden.

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 die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Bozen, 31. März 2013

Volksanwältin
Dr. Burgi Volgger



ALLGEMEINES

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Unser Land weist mit seinen 7400 km² Anfang 2012 eine Einwohnerzahl von 505.067 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 **3.397** Südtiroler Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Akten werden angelegt, 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. Im Berichtsjahr wurden in der Volksanwaltschaft 830 neu angelegt und insgesamt 963 bearbeitet: Diese Zahl ergibt sich aus den 830 neuen des Berichtsjahres und den 133 offenen aus dem Vorjahr.

Die ohne Aktenanlage und informell erledigten Fälle betragen 2.567: 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 **Zuwachs der Fälle um 14 %** 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 **Abgaben und Steuern**, nach einem stetigen Zuwachs in den letzten Jahren, in diesem Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um **41%** gestiegen sind.

Weiter zugenommen haben auch die Beschwerden im Bereich **Soziales** (Sozialrecht und Pensio-

nen) und zwar um ganze **36%**.

Art der Kontaktaufnahme

In Prozentziffern ausgedrückt brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen in 53% aller Fälle **telefonisch** vor. In 35% der Fälle bevorzugten die Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen** Erstkontakt. Zu den 1179 persönlichen Vorsprachen darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 35% 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 12%. Die Inanspruchnahme der **Online-Beschwerde** steigt: sie wird in 56% 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 9 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Im Mittelfeld liegen der Bezirk Pustertal mit 8 und der Bezirk Burggrafenamt mit 6 Promille. Es folgen die Bezirke Vinschgau mit 5, Salten-Schlern mit 4 und Überetsch-Unterland mit 3,5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 3 Bürger je 1000

Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Wipptal zu verzeichnen. **Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr durchschnittlich 6,5 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.

78% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen und 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.

19% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. Davon beharrten die Behörden in 9% 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.

3% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine

Das Sprechstundengespräch, in dem die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die 1.179 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 **136 Halbtagen** in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen und Bruneck waren es jeweils 21 Halbtage, in Meran 20, in Schlanders 11, in Sterzing 6 und in Neumarkt 5 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 Sprechstage 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 **92 persönliche Aussprachen mit den Behörden organisiert**. Weiters wurden **4 Lokalaugenscheine** 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 Ansprechpartnerinnen. 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 6)

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 in Teilzeit) besetzt sind. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams keine Änderung.

Seit 1. November 2010 befinden sich die Büros

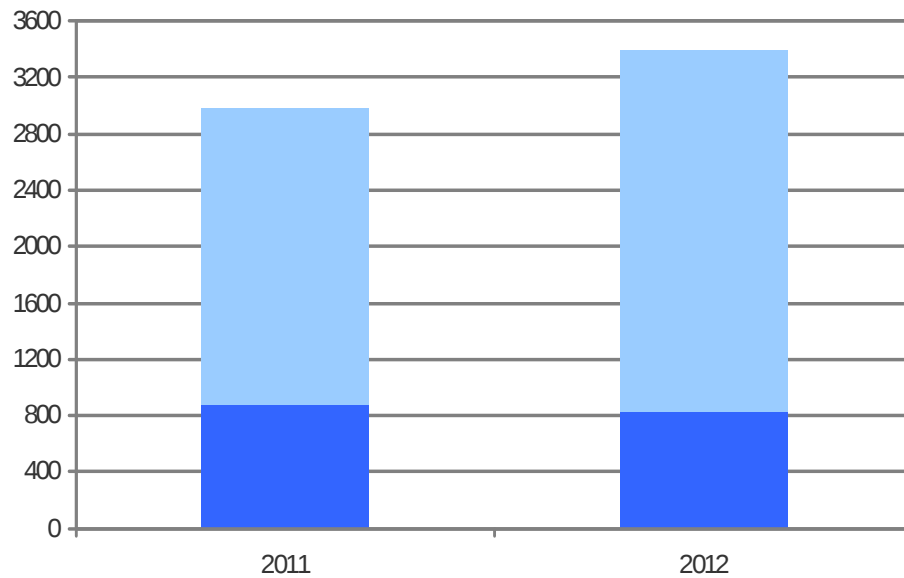
der Volksanwaltschaft in der Cavourstraße 23, hinter dem Zwölftalgreienplatz. Der Umzug wurde beschlossen, um die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen – die Volksanwaltschaft, die Kinder- und Jugendanwaltschaft und den Beirat für Kommunikationswesen – unter einem Dach unterzubringen. Es sollte ein 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 auch in diesem Berichtsjahr bewährt. Der informelle Meinungsaustausch trägt zur Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bei, wobei die gute Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendanwältin 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 1179 persönlichen Erstgesprächen 522 im Sitz in der Cavourstraße statt.

Die Räumlichkeiten der Volksanwaltschaft sind insofern vorteilhaft, als 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.

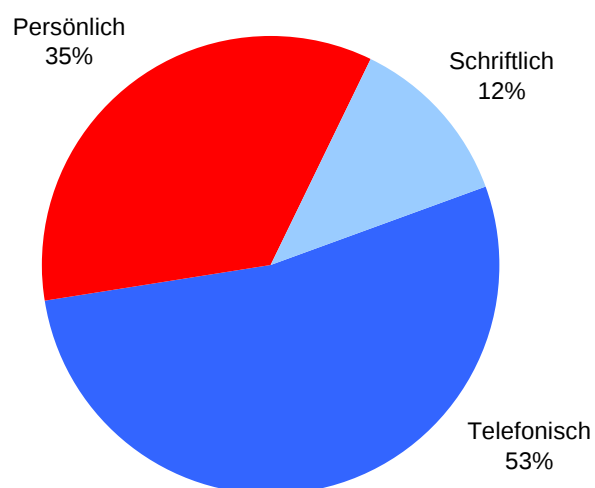
Statistische Übersicht

Die neuen Fälle im Vergleich

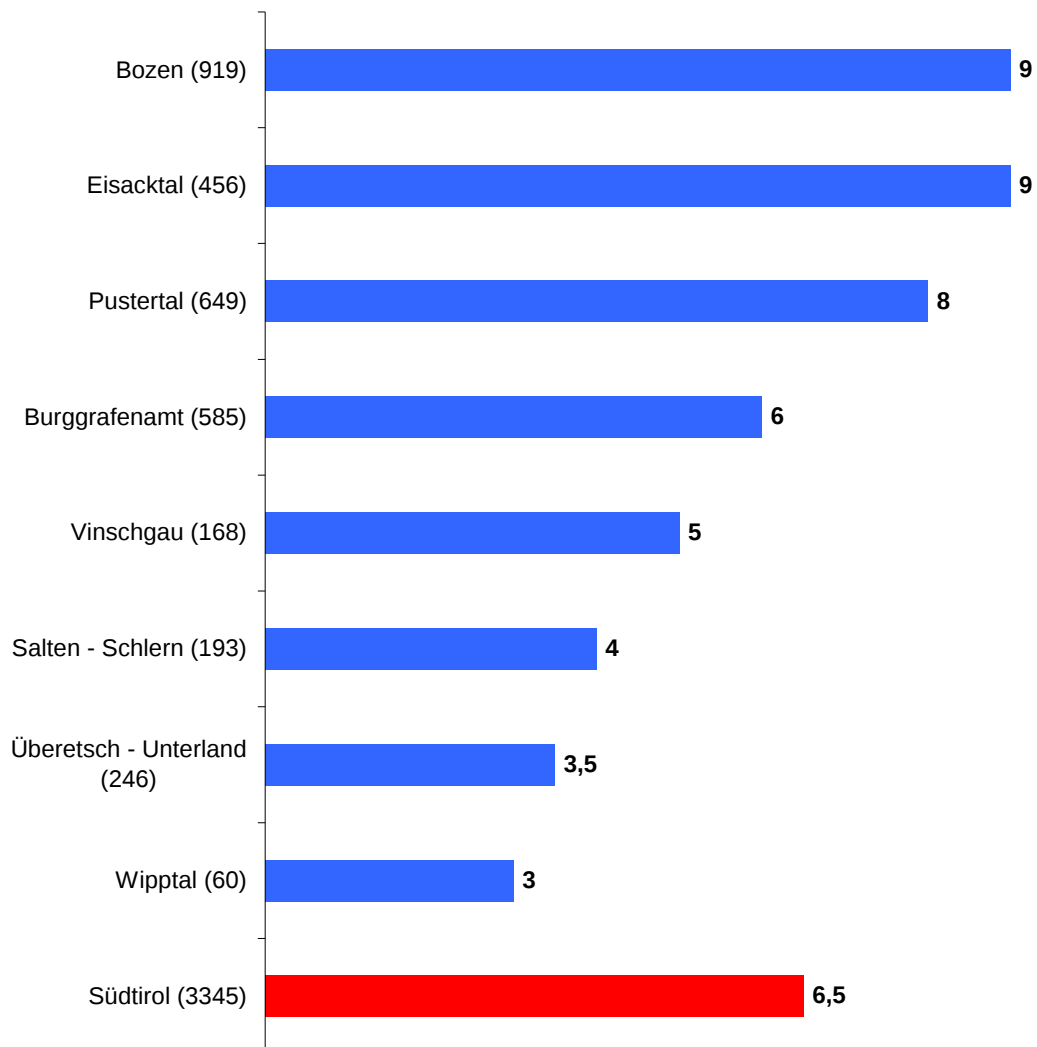


Beratungen	2.109	2.567
Akten	876	830
Gesamtanzahl	2.985	3.397

Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

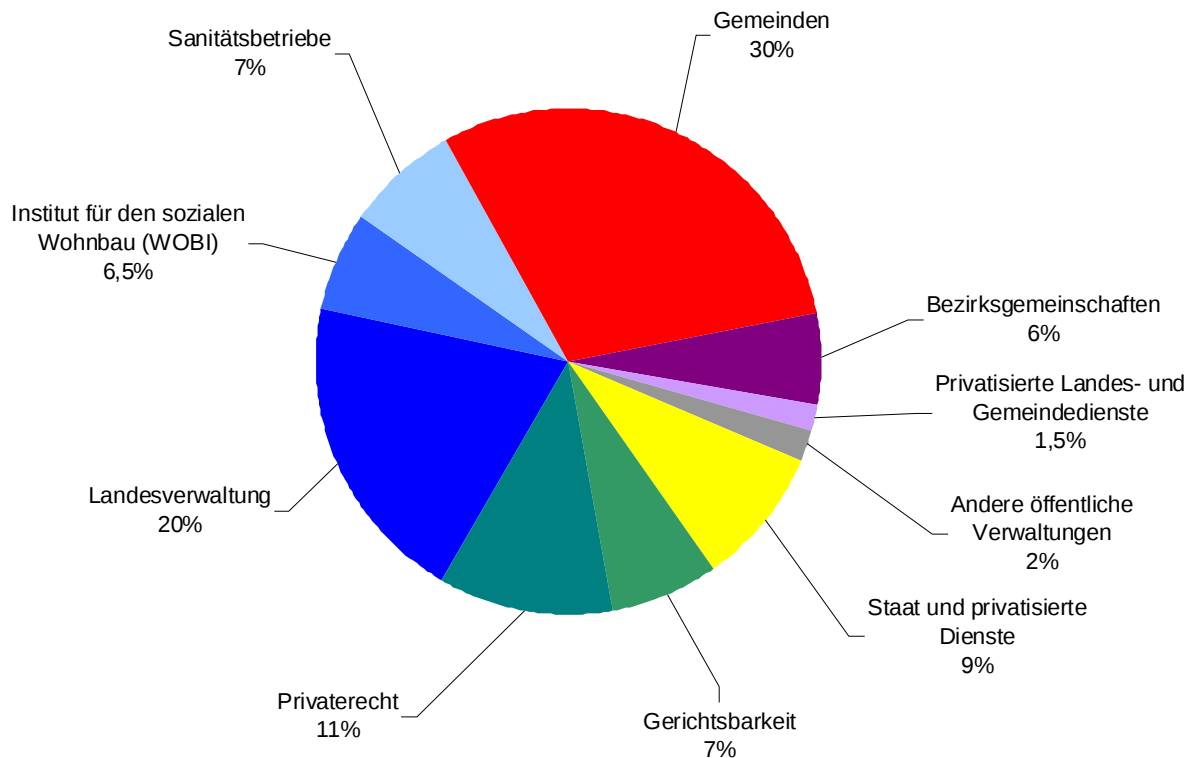


Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
1.800	1.179	418

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. 0,65 % (= 6,5 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

Aufteilung der Fälle 2012 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

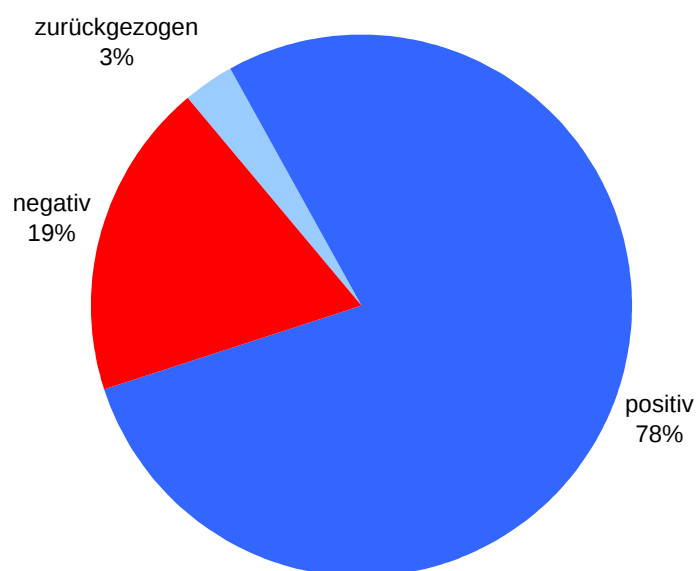


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

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.

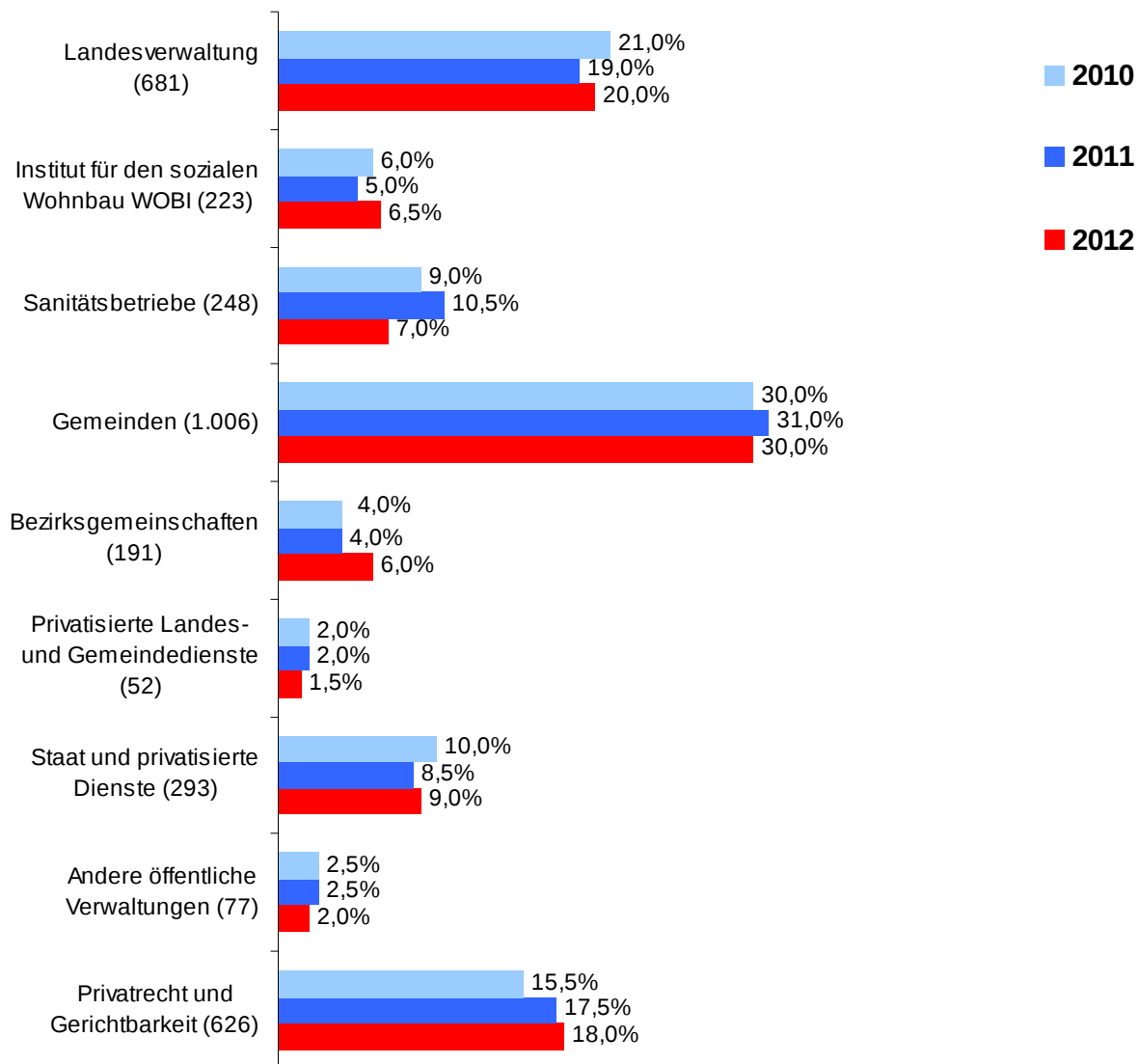
Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Ergebnis der erledigten Akten 2012



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 2012 nach Zuständigkeit

	Akten	Beratungen	Gesamt
Landesverwaltung	198	483	681
Institut für den sozialen Wohnbau	57	166	223
Sanitätsbetriebe	73	175	248
Allgemeine Patientenbeschwerden	40		
Vermutete Behandlungsfehler	33		
Gemeinden	256	750	1006
Stadtgemeinde Bozen	44	136	180
Stadtgemeinde Meran	23	58	81
Stadtgemeinde Brixen	6	52	58
Stadtgemeinde Bruneck	9	44	53
Restliche Gemeinden	174	460	634
Bezirksgemeinschaften	114	77	191
Privatisierte Landes- und Gemeindedienste	18	34	52
Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe	17	60	77
Staat und privatisierte Dienste	99	194	293
Privatrecht und Gerichtsbarkeit	68	558	626
Gericht	13	217	230
Private Körperschaften	55	341	396

Übersicht Anzahl der archivierten Akten und Beratungen 2009 bis 2012 nach Rechtsbereichen

	Jahr 2009	Jahr 2010	Jahr 2011	Jahr 2012
Arbeit	60	65	65	50
Bauen Raumordnung	396	300	370	419
Bauen Wohnen WOBI Förderung	275	277	230	296
Bildung Ausbildung	98	105	102	134
Energie, Natur und Umwelt	156	158	147	157
Finanzen Steuern Abgaben	179	234	266	375 (+41%)
Funktionieren der Verwaltung	142	137	77	80
Gesundheit	279	266	312	266
Land- und Forstwirtschaft	41	38	41	47
Meldeamtliche Angelegenheiten	107	99	78	54
Mobilität Verkehr	116	118	127	170
Öffentliche Infrastrukturen	73	82	93	86
Öffentlicher Dienst	106	94	96	121
Privatrecht Gerichtsbarkeit	685	446	504	566
Sonstiges	83	78	36	30
Soziales	290	302	319	433 (+36%)
Verwaltungsstrafen	92	89	95	87
Wirtschaft Tourismus	16	14	27	26
Gesamt	3.194	2.902	2.985	3.397

SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die von der Volksanwaltschaft behandelten Beschwerden spiegeln oftmals nicht ein Fehlverhalten von Behörden, als vielmehr eine **unklare Gesetzgebung**.

In manchen Fällen beanstanden Bürgerinnen und Bürger die Auslegung oder praktische Anwendung von Normen. In diesen Fällen ist es das Anliegen der Volksanwaltschaft die Verwaltung zu einer klaren und verbindlichen Aussage zur Auslegung anzuregen. So kann den Bürgerinnen und Bürgern transparent offengelegt werden, welches die Grundlage der sie betreffenden Maßnahme war und sie können davon ausgehen, dass die Rechtsnorm allen gegenüber gleich angewandt wird. Gibt es dann immer noch Beanstandungen, muss die Rechtsfrage vor Gericht gebracht werden.

So der Fall der Bürgerin (452/12), welche die deutsche Oberschule besucht hat und in Italien ein Sprachenstudium absolviert hat. Das Legislativdekret 14. Mai 2010 Nr. 86 ermöglicht es, die Zweisprachigkeitsprüfung durch die Kombination Oberschulabschluss in einer Landessprache (deutsch oder italienisch) und universitärer Abschluss in der anderen Landessprache (deutsch oder italienisch) zu ersetzen. Die Bürgerin hat folglich den Zweisprachigkeitsnachweis A beantragt. Das zitierte Dekret setzt aber voraus, dass der Studiengang „vorwiegend“ in jener Sprache erfolgt ist, für welche der Prüfungsteil ersetzt werden soll. Laut einer internen Richtlinie der Dienststelle für die Zwei- und Dreisprachigkeitsprüfungen sei mit „vorwiegend“ aber nicht im mathematischen Sinne „mehrheitlich“ (also zu 50,1%) gemeint, sondern ein Studiengang mindestens zu 80% in der besagten Sprache. Im Falle von Übersetzerinnen und Übersetzern fordert die Dienststelle 75% der betroffenen Sprache. Dies um sicher zu stellen, dass die Sprache auch effektiv beherrscht wird. Die Bürgerin erreichte genannte 80% aufgrund des eingereichten Studienplanes nicht, sodass ihr Antrag abgewiesen wurde. Die Beschwerdeführerin beanstandete die Auslegung der Dienststelle, welche nicht dem Wortlaut des Gesetzestextes entsprach. Die Volksanwaltschaft holte eine Stel-

lungnahme zur Richtlinie beim übergeordneten Abteilungsdirektor des Präsidiums ein. Dieser bestätigte die Inhalte der Richtlinie seiner Dienststelle.

Thema der Volksanwaltschaft ist nicht nur der Umgang der Verwaltung mit ihren Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch das Thema **Eigenverantwortung der Bürgerinnen und Bürger**. So gibt es immer wieder Beschwerden, welche angebliche Fehler der Verwaltung oder Ungerechtigkeiten seitens des Gesetzes zum Gegenstand haben. Bei genauerer Überprüfung stellt sich aber eine mangelnde Verantwortung der Bürgerinnen und Bürger bei der Verwaltung ihrer eigenen Anliegen fest.

Dies zeigt sich z.B. bei den immer wieder vorgebrachten Beschwerden (744/2012) im Bereich der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung. Laut Gesetz müssen die Gemeinden ihre soeben volljährig gewordenen Bürgerinnen oder Bürger (oder ihre zugewanderten italienischen Staatsbürgerinnen und Staatsbürger und zugewanderten EU-Bürgerinnen und EU-Bürger), ein Informationsschreiben zur Möglichkeit der Abgabe der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung oder Angliederungserklärung zukommen lassen. Wird die Erklärung innerhalb eines Jahres ab Schreiben abgegeben, ist sie sofort wirksam. Anderenfalls kann sie zwar jederzeit abgegeben werden, ist aber erst nach 18 Monaten wirksam. Immer wieder beschwerten sich Bürgerinnen und Bürger, welche an Wettbewerben für öffentliche Stellen teilnehmen wollen, oder Leistungen der Wohnbauförderung in Anspruch nehmen wollen, dass sie 18 Monate warten müssen, und dies obwohl sie oft bereits Jahrzehnte in Südtirol ansässig sind. Bei Überprüfung der Beschwerde stellt sich dann meist sofort heraus, dass sie das Schreiben ihrer Gemeinde seinerzeit erhalten hatten, sich aber nicht weiters um die Erklärung gekümmert haben.

Die Landesverwaltung

Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist im Berichtsjahr leicht gestiegen. Auch im heurigen Berichtsjahr haben sich die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung stets kooperativ und lösungsorientiert gezeigt.

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.

Verständnis hat die Landesverwaltung auch bei Beschwerdefällen gezeigt, wo der finanzielle Wert des einzelnen Beschwerdegegenstandes in keinem Verhältnis zum Kostenaufwand der Lösung des Falles stand. In einem Fall beispielsweise (290/2012) beschwerte sich ein Bürger über mehrere großwüchsige Pappeln, die auf einem angrenzenden Grundstück im Landeseigentum seit Jahren dem Wildwuchs überlassen waren. Das Vermögensamt und das Amt für Bauerhaltung führten die Beschwerde, für welche sich jahrelang keiner zuständig erklärt hatte, zielorientiert einer Lösung zu.

Die Bürgerinnen und Bürger scheuen sich nicht davor, auch **wegen kleinster Geldbeträge oder „aus Prinzip“** die Volksanwaltschaft einzuschalten. Dies ist sicherlich ein Vorzug der Institution, der sie vom Gerichtswesen unterscheidet. Wenn die Verfahrenskosten den Streitwert übersteigen, verzichten die Bürgerinnen und Bürger oftmals auf die Geltendmachung ihrer Rechte. Die Volksanwaltschaft ist zwar von Steuergeldern getragen, kostet die Bürger aber im konkreten Fall nichts. Dadurch bestärkt sie in den Bürgerinnen und Bür-

gern das Vertrauen, dass es zumindest eine Anlaufstelle für ihr Anliegen gibt.

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 auf die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** hinweisen. Gemäß Art. 3, 2. Absatz des LG 2010 Nr.3 legen die Volksanwältin 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 mitzuteilen.

Hervorzuheben 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 2012 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 Vorgehen einer Gemeinde auf seine Rechtmäßigkeit hin 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. In einem Fall (803/2012) beispielsweise konnte die für eine Enteignung angebotene Entschädi-

gung im Sinne des Beschwerdeführers angeglichen werden.

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 waren stets bereit, in den verschiedenen technischen Bereichen, eine Überprüfung der beklagten Missstände vorzunehmen. In einem Fall beispielsweise (21/2012), wo sich ein Bürger darüber beschwerte, dass das Sickerwasser aus der Mistlege des Nachbarn zu seinem Haus rinnt, war die Beratung des Amtes für Gewässerschutz und des Dienstes für Hygiene und öffentliche Gesundheit entscheidend für die positive Erledigung der Angelegenheit.

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

Schwerpunkt Arbeit

Trotz der angespannten Arbeitsmarktsituation hat sich die Zahl der schriftlich abgehandelten Fälle im Bereich der **Abteilung Arbeit** im Vergleich zum Vorjahr halbiert. Dem **Arbeitservice** ist es gelungen, den arbeitslosen Bürgerinnen und Bürgern klar zu vermitteln, dass das Nichterscheinen beim Beratungsgespräch den Verlust des Arbeitslosenstatus mit sich bringt. Deshalb betrafen die im Berichtsjahr abgehandelten Beschwerden hauptsächlich die Schwierigkeit, einen neuen Arbeitsplatz in einer angemessenen Zeit zu finden.

Die schriftlich abgehandelten Beschwerden im Bereich der **Abteilung Personal** haben hingegen in diesem Berichtsjahr zugenommen. Eine Stelle im öffentlichen Dienst ist sehr begehrt und die Fälle betrafen hauptsächlich die Rechtmäßigkeit von Rangordnungen und den Zugang zu den Verwaltungsakten. Andere Themen waren die Ablehnung von Teilzeit, die Rechtmäßigkeit von Versetzungen und die Rückzahlung von ungerechtfertigt ausgezahlten Gehältern.

Ganz allgemein ist zu beobachten, dass sich die Beschwerden der öffentlich Bediensteten auf den Bereich der **Schule** konzentrierten. Eine Lehrkraft

stellte die Anfrage an die Volksanwaltschaft (427/2012), ob die Zugangsvoraussetzungen für die Eintragung in die Schulrangordnungen laut Beschluss der Landesregierung Nr. 229/2012 als geschlossene Auflistung zu betrachten seien, oder ob das zuständige Amt weitere Titel zur Eintragung in die Rangordnung berücksichtigen könne, welche aufgrund staatlicher Bestimmungen einem Studienabschluss laut Beschluss der Landesregierung gleichgestellt sind.

Die Nachfrage an Lehrstellen von Seiten der Akademikerinnen und Akademiker und die entsprechende Aufmerksamkeit derselben gegenüber der Rechtmäßigkeit von Rangordnungen und Stellenvergabe ist gestiegen. Beispielhaft für das große Interesse ist die Beschwerde (502/2012), in welcher eine Lehrkraft in Frage stellte, ob die Stellen, die von den jeweiligen Schulen definiert werden, korrekt zusammengesetzt waren. Konkret war sie der Meinung, dass ihrer Rangordnung zu Unrecht Unterrichtsstunden, und damit Stellen, entzogen würden und Lehrpersonal einer anderen Rangordnung zugewiesen würden.

Schwerpunkt Wohnen

Mit den Beamten der **Abteilung Wohnungsbau** konnten viele Fälle informell besprochen und gelöst werden. Die Anzahl der schriftlich abgehandelten Fälle hat um ein Drittel abgenommen. Zurückzuführen ist das auf die Tatsache, dass die Ansuchen um Wohnbauförderung um mehr als 8% gesunken sind.

In der Volksanwaltschaft ging es meist um Beschwerden über den **Widerruf der Förderung**. In allen Fällen stellte sich heraus, dass die Förderungsempfänger die soziale Bindung auf die leichte Schulter genommen hatten. 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. Die Volksanwaltschaft unterstützte die Bürgerinnen und Bürger auch bei der Abfassung von Aufsichtsbeschwerden an das Wohnbaukomitee.

Im Herbst 2012 ist eine Bestimmung in Kraft getreten wonach auch der Direktor der Abteilung Wohnungsbau die Beglaubigung der einseitigen

Verpflichtungserklärung vornehmen kann (Art. 78-bis LG 13/1988). Das ist ein gutes Beispiel einer Vereinfachung des Verwaltungsverfahrens, die es den Bürgerinnen und Bürger ermöglicht, aufwendige Spesen beim Notar und weitere Behördengänge zu vermeiden. Allerdings hat die Agentur der Einnahmen bis Ende des Jahres immer noch nicht alle steuerrechtlichen Aspekte in dieser Angelegenheit geklärt.

Schwerpunkt Bildung

Im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** sind die schriftlichen Beschwerden zurückgegangen. Dabei ging es um die Berichtigung der Ansuchen um Studienstipendium, um Fragen in Bezug auf die Rückerstattung der Studiengebühren für Studenten im deutschsprachigen Kulturraum und die Anerkennung von ECTS Punkten.

Das Auswahlverfahren für den Zugang zum Hochschulstudium an der Bildungswissenschaftlichen Fakultät hat für viel Unruhe und Aufregung gesorgt (434/12 und 473/12). Das Auswahlverfahren geriet ins Kreuzfeuer der Kritik, da der Großteil der Bewerberinnen und Bewerber nicht bestehen konnte. Es wurde eine Übergangslösung gefunden mit der schlussendlich ein zufriedenstellendes Ergebnis im darauffolgenden Jahr erzielt wurde. Die Volksanwaltschaft wurde in dieser Angelegenheit immer wieder befragt und war bemüht alle zur Verfügung stehenden Informationen korrekt und transparent weiterzugeben.

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. Nur in einem Fall beschwerte sich eine Familienmutter darüber, dass sie durch die Auszahlung von zwei verschiedenen Studienbeihilfen – ein Schulstipendium und ein Heimstipendium – beträchtlich mehr Steuern zahlen müsse.

Im **Bereich Schule** (Italienisches Schulamt) konnte die Intervention der Volksanwaltschaft ein Gerichtsverfahren für beide Seiten erfolgreich ver-

hindern. Eine Spätstudierende, Schülerin einer Landesberufsschule (424/2012), war zur Abschlussprüfung nicht zugelassen worden. Die Frau bemängelte insbesondere, dass sie in einem Fach eine negative Endbewertung erhalten hatte, in welchem sie im gesamten Schuljahr nur einmal geprüft worden war. Die Volksanwaltschaft überprüfte die Rechtslage des Beschwerdegegenstandes und informierte die Beschwerdeführerin daraufhin über die Möglichkeit, einen hierarchischen Rekurs an den Koordinator des Bereiches für italienische Berufsbildung zu richten. Die Bürgerin verfasste den Rekurs. Die Volksanwaltschaft ihrerseits resümierte in einem separaten Schreiben an den Koordinator der italienischen Berufsbildung die Rechtsgründe, welche sie dazu bewogen hatten, der Bürgerin das Rechtsmittel des hierarchischen Rekurses zu empfehlen. Unter anderem bemängelte die Volksanwaltschaft den Umstand, dass eine Endnote per Gesetz nicht auf eine einzige Bewertung basieren konnte, sowie den weiteren Umstand, dass der Klassenrat, welcher sich gegen die Zulassung zur Prüfung ausgesprochen hatte, laut Gesetz nicht ordnungsgemäß zusammengesetzt war. Der Koordinator nahm den Rekurs an und begründete seine Entscheidung auf vorgenannte zwei Rechtsgründe der unkorrekten Bewertung und der unkorrekten Zusammensetzung des Klassenrates. Die Schülerin wurde zur Abschlussprüfung nachträglich zugelassen.

In einem weiteren Fall im Bereich Schule (Deutsches Schulamt) beschwerte sich ein Elternteil darüber, darüber, dass sich die Kindergartendirektorin eines deutschen Kindergartens dezidiert geweigert hätte, im Gespräch mit ihm als Erziehungsberechtigten die italienische Sprache als zweite Landessprache zu verwenden. Bei der Überprüfung des Falles konnte die Volksanwaltschaft lediglich Vermutungen über den konkreten Ablauf des Geschehens anstellen und leitete daher die Beschwerde des Bürgers mit der Bitte um eine Stellungnahme an die zuständige Behörde weiter. Bedauerlich an dieser Stelle bleibt, dass die Direktorin schlussendlich nicht gewillt war, eine Stellungnahme in der vom Bürger gewählten Sprache abzufassen. Um die Wogen zu glätten, musste die Volksanwaltschaft eine Übersetzung des Schreibens ins Italienische anfertigen, und sie dem Beschwerdeführer zukommen lassen.

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 rasch und korrekt erteilt. Auch der informelle Informationsaustausch mit der Volksanwaltschaft funktioniert gut. Im Berichtsjahr ist die Anzahl der schriftlichen Beschwerden von 18 auf 25 gestiegen.

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 des Pflegegeldes. Im Zusammenhang mit der Pflegesicherung ließen sich die Bürgerinnen und Bürger auch beraten, wenn sie einen Rekurs bei der Landesberufungskommission einreichen wollten. Zu großem Unmut kam es bei der Rückstufung von einer höheren in eine niedrigere Pflegestufe. Viele Bürgerinnen und Bürger kritisierten, dass bei der Anerkennung der Pflegebedürftigkeit allgemein und bei der Pflegeeinstufung im Besonderen aufgrund der Sparzwänge immer strenger vorgegangen werde.

Der zweite Schwerpunkt betraf die finanzielle Sozialhilfe. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger nehmen ihr Recht wahr, bei Ablehnung des eingereichten Antrages um finanzielle Sozialhilfe, Einspruch beim Landesbeirat für Sozialwesen zu machen. Ich möchte darauf hinweisen, dass nur ein Bruchteil der Rekurse angenommen wurde und die Bearbeitungszeit oft mehr als 90 Tage beansprucht.

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. Hervorzuheben sind die Bemühungen des Amtes, die Information über die Erleichterungen, welche die Landesregierung im Bereich KFZ Steuern beschlossen hat, an die Bürgerinnen und Bürger weiter zu geben. Beispielsweise gibt es

seit 2012 die Möglichkeit, Steuerguthaben rückerstattet zu bekommen, wenn ein Auto verschrottet, exportiert oder gestohlen wird.

Im Kompetenzbereich der **Abteilung Mobilität** war die Einführung des neuen Zahlungssystems im Südtiroler Nahverkehr ein Thema. Gar einige Bürgerinnen und Bürger waren der Ansicht, dass das neue Tarifsysteem im Nahverkehr deutlich teurer sei (299/2012). Wenig Klagen gab es hingegen über die technische Umsetzung des Systems. Dies lässt die Vermutung zu, dass die Umsetzung organisatorisch korrekt durchgeführt wurde.

Der Schülertransport birgt – wie jedes Jahr – ein beachtliches Konfliktpotential (590/2012). Zu Schulbeginn gab es gar einige Proteste von Eltern, weil ihrer Meinung nach auf bestimmten Strecken zu wenig Busse eingesetzt worden waren. Zum Großteil konnten die Anfangsschwierigkeiten des Schülertransports gelöst werden. In einigen wenigen Fällen konnte aufgrund der Sparmaßnahmen keine Lösung im Sinn der Eltern gefunden werden.

Andere Beschwerden betrafen den Bereich Führerschein: Die Führerscheinerneuerung, den Führerscheinenzug und die Revisionsprüfung des Führerscheins.

Abteilung Straßendienst

Erwähnenswert ist der persönliche Einsatz des Leiters der Abteilung Straßendienst. In einem Fall (219/2012) richtete ein Bürger seine Beschwerde über eine gefährliche Einfahrt von der Landesstraße in sein Privatgrundstück zuerst an den zuständigen Straßendienst Vinschgau, fand dort kein Gehör und wandte sich schließlich an die Volksanwaltschaft. Nach der Intervention der Volksanwaltschaft und nach einem Lokalaugen-schein des Abteilungsdirektors konnte schlussendlich eine für den Bürger zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Sowohl im Hauptsitz als auch in den Außenstellen zeigen sich die Mitarbeiter des Wohnbauinstitutes der Volksanwaltschaft gegenüber immer sehr kooperativ. Besonders unterstrichen werden muss die gute Zusammenarbeit mit der Leiterin der „Gruppe Wohngeld“ und des Verantwortlichen der „Gruppe Zuweisung der Wohnungen“

Die Anzahl der Fälle ist im Berichtsjahr von 141 auf 223 gestiegen. Diese Zunahme um mehr als 60% zeigt, dass das Wohnen in Zeiten der Wirtschaftskrise zunehmend ein existentielles Problem wird. Die Beschwerden spiegeln hautnah die Geldnöte und oftmals Existenzängste der Bürgerinnen und Bürger wider, sowie deren Misstrauen, wenn auch die Vorsprache bei der Volksanwältin nicht zum gewünschten Ergebnis führt.

Für die Volksanwaltschaft ist es in diesen Fällen eine besondere Herausforderung, den Bürgerinnen und Bürgern einerseits verständlich zu machen, dass die Verwaltungsbediensteten zwar Augen für die Verzweiflung und Nöte ihrer Bürgerinnen und Bürger haben, sich aber dennoch an die gesetzlichen Vorgaben halten müssen. Ihnen andererseits zu vermitteln, dass auch die Vorsprache bei der Volksanwältin nicht dazu führen kann, genannte gesetzlichen Vorgaben im Einzelfall zu sprengen.

So der Fall (544/2012) einer Barbetreiberin, die ihren Betrieb in Räumlichkeiten des WOBI führte, die Höhe des Mietzinses beklagte. Dieser war im Zuge der letzten Vertragsverlängerung bestätigt worden, obwohl die Immobilie inzwischen alt und sanierungsbedürftig war. Die Mieterin konnte einfach nicht glauben, dass der Mietzins angemessen war. Die Volksanwaltschaft musste der Bürgerin verständlich machen, keinen direkten Einfluss auf das Vertragsverhältnis nehmen zu können. Hingegen konnte sie Einsicht in das Gutachten des Landesschatzamtes zur Miethöhe nehmen und bestätigen, dass der Gutachter, bei Berücksichtigung des Zustandes der Immobilie, keine Reduzierung des Mietzinses vorgeschlagen hatte. Die Bürgerin war dennoch unzufrieden und verzweifelt, weil die Bar in der derzeitigen wirtschaftlichen Situation nicht genügend einbringt.

In einem anderen Fall (327/2012) war gegen den

Beschwerdeführer bereits ein gerichtlicher Zahlungsbefehl und die Ermächtigung zur **Zwangsräumung** erwirkt worden. Der Mieter wäre zur Zahlung in Form einer Ratenzahlung bereit gewesen, doch verlangte das WOBI die Hälfte des geschuldeten Betrages, ca. 5.000 Euro, im Voraus. Dazu war der Mieter außerstande. Er fühlte sich vor allem deshalb ungerecht behandelt, weil die Miete aufgrund eines hypothetischen Einkommens aus seiner seit Jahren nur mehr auf dem Papier bestehenden Firma berechnet worden war. Er war der Meinung, aufgrund eines ungerechten Systems gezwungenermaßen in Zahlungsverzug geraten zu sein. Seine Situation sei so dramatisch, dass seine Ehefrau und er nur noch dank des Pflegegeldes der bei ihm lebenden 90-jährigen Mutter über die Runden kämen.

Nach Überprüfung der Angelegenheit musste die Volksanwaltschaft bestätigen, dass das Vorgehen des WOBI den normativen Bestimmungen entsprach. Um die Miete für die Zukunft herabzusetzen, musste die Firma gelöscht werden. Um in den Genuss der Ratenzahlung zu kommen, musste der Beschwerdeführer gemäß einer internen Verordnung des WOBI den Hälftebetrag vorstrecken. Die Volksanwaltschaft konnte den unzufriedenen Bürger nur noch über die Leistungen der finanziellen Sozialhilfe aufklären bzw. ihn auf die Unterhaltspflicht seiner zahlreichen erwachsenen Kinder laut Zivilgesetzbuch hinweisen. Die Dramatik der Beschwerde zeigt sich schon allein darin, dass der Beschwerdeführer das Pflegegeld der Mutter als eigene Existenzgrundlage heranzieht.

Bei Zwangsräumungen, welche doch noch abgewendet werden konnten 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 konnte.

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 hypothetische

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.

Die Tatsache, dass die zur Verfügung stehenden öffentlichen Geldmittel und Wohnungen bei weitem nicht den Bedarf decken, bewirkt häufig ein jahrelanges Warten auf eine Institutswohnung. Im Berichtsjahr wandten sich gar einige Bürger mit der Frage an die Volksanwaltschaft, wieso die Familie (noch) kein Anrecht auf eine Institutswohnung hat, obwohl sie wirtschaftlich alles andere als gut gestellt ist. Bei der Überprüfung der **Rechtmäßigkeit der Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung** wurde in keinem Fall ein Fehler bei der Punkteberechnung festgestellt. 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**. Auch in diesem Berichtsjahr klagten die Bürgerinnen und Bürger über unzumutbar **lange Bearbeitungszeiten der Eingaben bzw. Rekurse**. Eine unnötig lange Bearbeitungszeit ergab sich im Fall eines Bürgers, dessen Ansuchen um Wohngeld widerrufen worden war (115/2012). Bei der Überprüfung des Falles stellte sich heraus, dass die Kinder seiner Lebensgefährtin von der Beamtin fälschlicherweise als gemeinsame Kinder eingetragen worden waren. Der Fehler wäre leicht ersichtlich gewesen: Zum Einen tragen die Lebensgefährtin und die Kinder einen anderen Nachnamen und zum Anderen konnte dem Rekurs auch das Trennungsurteil der Lebensgefähr-

tin beigelegt werden. Da die Wohngeldkommission dem Ersuchen der Volksanwaltschaft den Widerruf zu annullieren unverständlicherweise nicht nachkam, behängt der Fall nun beim Wohnbaukomitee und ist immer noch nicht abgeschlossen.

In einem anderen Fall (119/2013) hatte ein Bürger im März 2009 um ein Ansuchen um Wohngeld gestellt. Gegen die Ablehnung seines Ansuchens reichte er Rekurs ein, und im August 2009 wurde dieser von der Wohngeldkommission abgelehnt. Auf den ablehnenden schriftlichen Bescheid, welcher die Voraussetzung für das Einspruchsrecht beim Wohnbaukomitee des Landes ist, musste der Bürger allerdings bis März 2012 warten. Über zweieinhalb Jahre lang. Dass so eine Vorgehensweise nicht nur inakzeptabel ist, sondern einen Bürger mit ohnehin geringem Einkommen in große finanzielle Schwierigkeiten stürzen kann, versteht sich von selbst.

Ab 1. Jänner 2013 werden sich die obengenannten Schwierigkeiten allerdings von selbst lösen, weil das vom Wobi ausgezahlte Wohngeld mit dem vom Sozialsprengel ausgezahlten Mietgeld zu einer einzigen neuen Leistung, dem "Mietbeitrag", zusammengefasst wird. Der Mietbeitrag wird von den Sozialsprengeln verwaltet, und ob jemand Anspruch auf den Mietbeitrag hat, hängt von der wirtschaftlichen Lage ab, die nach den Kriterien der einheitlichen Erhebung von Einkommen und Vermögen (EEVE) berechnet wird.

Beschwerden über lange Wartezeiten gab es auch bei **notwendigen Instandhaltungsarbeiten** der Sozialwohnungen. Eine Familie mit Kleinkindern (746/2012) beklagte sich beispielsweise darüber, dass die Kinder aufgrund der hohen Schimmelbelastung in ihrer Wohnung sehr häufig krank wären. In einem anderen Fall (537/2012), beschwerte sich ein Bürger, dass seine Wohnung nicht ausreichend mit Wasser versorgt werde: Es reiche nur zum Kochen, nicht zum Duschen. In all diesen Fällen konnte durch die Intervention der Volksanwaltschaft eine Lösung in annehmbarer Zeit gefunden werden.

In nicht wenigen Fällen musste die Volksanwaltschaft den Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger auch **Grenzen setzen**. Als Beispiel soll hier eine Bürgerin (257/2012) angeführt werden, die

empört auf kleine Mängel in ihrer Wohnung hinwies und vehement verlangte, dass die gesamte Wohnung umfassend saniert werden müsse. Es war nicht leicht, ihr verständlich zu machen, dass das Wohnbauinstitut grundsätzliche Kriterien für die Wohnungssanierung festgelegt hat und sehr wohl Wohnungen mit kleinen Schäden weiter vermieten kann. Diese werden im Übergabeprotokoll dokumentiert und den Mietern bei der Abnahme der Wohnung nicht angelastet.

In anderen Fällen ging es um die **Wohnungszuweisung**: Auch in diesem Bereich war es oft mühevoll, den zugelassenen Antragstellerinnen und Antragstellern 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.

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 Patientenanliegen** in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und zu den Ärzten vertieft werden.

Im Berichtsjahr haben 248 Patientinnen und Patienten eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen.

Die registrierten Beratungen waren 175 (rund 60 %) und die angelegten Akten 73 (rund 40 %). Dies zeigt, dass die Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft auch im Gesundheitsbereich wichtig ist. Von den 73 neu angelegten Akten betrafen 40 Beschwerden die Verwaltung. Dabei ging es z.B. um Schwierigkeiten bei der Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes, die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Beschwerden über ärztliche Behandlungsfehler

33 Beschwerden hatten einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind meist komplex und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern die Volksanwaltschaft als erstes versucht, den Vorfall genau abzuklären. Als zweites wird dann eine akzeptable außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb

angestrebt. Erwähnenswert ist dabei insbesondere die optimale Zusammenarbeit mit den Ärzten des Gesundheitsbezirkes Meran und jenen des Gesundheitsbezirkes Bruneck.

Immer noch Schwierigkeiten gibt es mit der einen oder anderen Krankenhausdirektion, welche eine ärztliche Stellungnahme verweigert. In mehr als einem Fall behauptete die Direktion, dass der Vertrag mit der Versicherung keine Stellungnahmen an Dritte gestattet. Diese Erklärung konnte von der Volksanwaltschaft natürlich nicht akzeptiert werden, weil die Gesundheitsbezirke eine einzige Versicherung haben: Demnach ist es nicht nachvollziehbar, dass ein Krankenhaus bürgerfreundlich und transparent vorgeht und die Stellungnahme der Ärzte liefert, und ein anderes Krankenhaus die Stellungnahme verweigert.

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 Versicherungen** ausgebaut und fungiert als Sprachrohr für die Kommunikation zwischen Bürgern und Versicherungen. Wir wollen den Patienten damit viele Unannehmlichkeiten, so etwa überlange Wartezeiten, Schwierigkeiten bei der Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme oder auch Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den Versicherungsträgern, ersparen.

Große Klagen gab es über die oft unzumutbaren Bearbeitungszeiten der Versicherung des Südtiroler Sanitätsbetriebs. Trotz der monatlichen Aufforderungen und Mahnungen lässt das Ergebnis der Schadenersatzforderung auch über ein ganzes Jahr lang auf sich warten.

Erschwerend hat die für den gesamten Sanitätsbetrieb zuständige Versicherung im Berichtsjahr ihre Vorgangsweise bei der Überprüfung der Schadensmeldungen zu Ungunsten der Patienten verschärft. Als Beispiel seien jene Fälle angeführt, wo die Patienten infolge von medizinischen Behandlungen oder chirurgischen Eingriffen von Infektionen befallen werden. In den letzten Jahren ist die Versicherung in diesen Fällen den Ansprüchen der Patienten auf Schadenersatz meist entgegengekommen. Nun ist es anders: Die Versicherung prüft nicht nur genauestens die Umsetzung der Richtlinien zur Bekämpfung der Infektionen im jeweiligen Krankenhaus, nein, sie verweist in den Stellungnahmen auch auf Statistiken, aus welchen hervorgeht, dass ein minimaler Prozentsatz an Infektionen in den Krankenhäusern nicht vollständig auszuschließen ist. Für die Ablehnung der Schadensforderungen aus „statistischen Gründen“ können die Patientinnen, Patienten und ihre Familienangehörigen absolut kein Verständnis aufbringen. „Wenn das Krankenhaus schon jede Anstrengung zur Bekämpfung der Infektionen unternommen hat, wozu ist dann eine Versicherung da?“ empören sie sich und stellen den Versicherungsvertrag des Sanitätsbetriebes in Frage.

Gemäß Artikel 4 des L.G. 3/2010 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben. Im Berichtsjahr wurden in sechs Fällen rechtsmedizinische Gutachten für einen Gesamtbetrag von 1.300,00 Euro eingeholt. In zwei weiteren Fällen haben uns Universitätsprofessoren kostenlose Gutachten geliefert. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die Versicherungen den Patientinnen und Patienten folgende Beträge ausbezahlt:

7.900,00 Euro	unvollständige Diagnose
6.292,00 Euro	unkorrekte medizinische Behandlung der Handfraktur
11.405,00 Euro	Protheselockerung mit konsequenter wiederholter Operation
2.969,00 Euro	Läsion eines Nerven
3.712,00 Euro	Organverletzung während Operation
32.278,00 Euro	Gesamtbetrag

Die Expertin für Patientenangelegenheiten hat auch im Berichtsjahr insgesamt acht **Aussprachen zwischen Ärzteschaft, Patientinnen, Patienten und Familienangehörigen** organisiert, wenn es darum ging abzuklären, ob ein Behandlungsfehler vorliegt oder nicht.

In einem Fall war eine ältere Patientin nach einer diagnostischen Untersuchung im Krankenhaus von einer akuten Infektion befallen worden, welche eine dramatische Entwicklung genommen hat. Im Laufe der Aussprache wurden den Familienangehörigen von den Ärzten das schwere Krankheitsbild der Patientin und die Maßnahmen zur Vorbereitung der diagnostischen Untersuchung genau erklärt. Um ein noch klareres und vollständigeres Bild des Vorfalls zu gewinnen, entschloss sich die Volksanwaltschaft dazu, ein rechtsmedizinisches Gutachten erstellen zu lassen. Es soll klären, ob die Patientin im Krankenhaus angesteckt worden war, oder ob die Inkubationszeit des betreffenden Bakteriums nicht mit dem Zeitpunkt des septischen Schocks in Verbindung gebracht werden konnte.

Eine äußerst interessante Aussprache hatte die gestörten zwischenmenschlichen Beziehungen zum Thema: zwischen der Ärzteschaft, den Krankenpflegerinnen und den Krankenpflegern auf der einen Seite und einem Patienten und dessen Familienangehörigen auf der anderen Seite. Im Laufe des Gesprächs wurde die Beschwerde aus dem Blickwinkel des schwer kranken Patienten, der mitgenommenen Angehörigen, der überforderten Krankenpfleger und der Ärzte beleuchtet. Es ist wichtig, dass vielschichtige und belastende Fälle von allen Beteiligten offen besprochen werden, damit sich jeder in die Lage des anderen versetzen kann. Wenn es gelingt, das gegenseitige Verständnis für die Schwierigkeiten des anderen zu wecken, dann können viele Missverständnisse aus dem Weg geräumt und ein neues Vertrauensverhältnis geschaffen werden.

Die Patienten können auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine außergerichtliche Lösung für einen vermutlichen 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

gen, die bei der Abteilung Gesundheit angesiedelt ist, weitergeleitet. Im Berichtsjahr 2011 hat sich die Schlichtungsstelle mit 31 neuen Fällen befasst.

Anfang des Berichtjahres 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 und Bürgern 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 Patientinnen und Patienten den Wert einer in Anspruch genommenen Leistung erkennen und im öffentlichen Gesundheitsbereich ein gesundes Kostenbewusstsein entwickeln.

Natürlich versucht der Staat die Ausgaben im Gesundheitswesen zu reduzieren und teure diagnostische Untersuchungen einzuschränken. Andererseits muss jedoch betont werden, dass die Ärzteschaft komplexe Untersuchungen verschreibt und Defensivmedizin betreibt, um einer eventuellen Strafrechtverfolgung und möglichen Schadenersatzforderungen seitens Patienten vorzubeugen.

Die Gemeinden

Das Volksanwaltschaftsgesetz sieht für die Gemeinden die Möglichkeit vor, für ihre Bürger die Dienste der Volksanwältin 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. Seit dem Jahr 2011 gehören alle **116 Gemeinden** Südtirols zum Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft (siehe Anhang 1).

Ich möchte ausdrücklich darauf hinweisen, dass sich die Zusammenarbeit mit den Gemeinden in den letzten Jahren 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 insbesondere auf die **zeitliche Zielvorgabe des Landesgesetzes über die Volksanwaltschaft** hinweisen. 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. In diesem Sinne ersuche ich alle Beamtinnen und Beamten auf die Schreiben der Volksanwaltschaft sofort zu reagieren.

Auch in diesem Berichtsjahr war die Wirtschaftskrise spürbar und 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 Geldbeträge geht. Es handelt sich dabei um die Bereiche Wasser- und Energielieferung, Müllabfuhr, Strafbescheide für Verkehrsvergehen, Erschließungsgebühren, Gemeindesteuer auf Immobilien etc.

So beschwerte sich beispielsweise (58/2012) ein Bürger darüber, dass ihm eine Strafe von 34,43 Euro verhängt worden war, weil in der Weihnachtszeit unsachgemäß entsorgter Müll neben einer übervollen Trennmüllglocke aufgefunden worden war. Auf dem Müllpaket lag ein an den Beschwerdeführer adressierter Briefumschlag und daher nahm die Gemeinde an, dass der Müll von ihm stammte. Der Bürger hatte beobachtet, dass Mitbürger sogar fremdes Papier aus der Glocke zogen um ihr eigenes zu entsorgen. Die Volksanwaltschaft übermittelte der Gemeinde ein Urteil des Landesgerichtes Bozen vom Jahre 2010, welches in einem analogen Fall befunden hatte, dass die Auffindung eines Briefumschlages, im Falle von vollen Trennmüllcontainern, nicht Beweis ge-

nug für die Urheberschaft der Übertretung sein konnte. Es hätte ja tatsächlich sein können, dass der Umschlag vom übervollen Papiercontainer auf den darunterliegenden Müll gefallen war. Als Volksanwältin empfahl ich der Gemeinde eine Annullierung im Selbstschutzwege zu erwägen. Die Gemeinde ist der Empfehlung nachgekommen und hat die Strafe zurückgezogen.

Gerade am Beispiel illegaler Müllentsorgung zeigt sich, dass das System an jenen krankt, die sich nicht an Regeln halten, und dass eine gut funktionierende Verwaltung auch das Zusammenspiel mit den eigenverantwortlichen Bürgerinnen und Bürger benötigt.

Umgekehrt **treiben die Gemeinden jeden möglichen Euro ein** und die Bürger fühlen sich oft ungerecht behandelt, auch wenn der Zahlungsbescheid rechtlich korrekt ist. So der Fall der Bürger (337/2012), die jahrelang auf einem öffentlichen Grundstreifen entlang einer Bergstraße parkten und diesen irgendwann als Privatparkplatz einzäunten. Die Gemeinde stellte im Berichtsjahr die widerrechtliche private Nutzung fest. Sie bot den Bürgern zwar für die Zukunft eine private Nutzung gegen Bezahlung an, forderte aber rückwirkend eine Entschädigung für die widerrechtliche Besetzung. Die Bürger waren empört. Die Volksanwaltschaft wies die Bürger auf die Korrektheit der Forderung hin, empfahl aber der Gemeinde die rückwirkende Zahlung auf jenen kürzeren Zeitpunkt zu beschränken, ab welchem die Bürger nachweislich die Umzäunung errichtet hatten. Zuvor hatte nämlich Jedermann frei auf dem Streifen parken können, so auch die Beschwerdeführer. Die Gemeinde ist der Empfehlung nachgekommen.

Gemeindeabgaben

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien IMU** war im abgelaufenen Berichtsjahr ein großes Thema. Anrufe, E-Mails und schriftliche Beschwerden häuften sich. Häufig ging es den Bürgerinnen und Bürgern darum, ihren Unmut über den erhöhten Steuerdruck kund zu tun. Die meisten Anfragen konnten aufgrund der IMU Verordnungen der Gemeinden, welche auf den Internetseiten derselben abgerufen werden können, schnell geklärt

werden. Es traten aber auch einige komplexere Fragestellungen auf:

So die Anfrage eines Bürgers (716/2012), welcher Eigentümer einer Immobilie im Kondominium ist. Seine mit ihm in Gütertrennung lebende Frau hat nachfolgend im selben Kondominium eine angrenzende Wohneinheit erworben. Die Immobilien wurden intern verbunden und werden zusammen als Familienwohnung verwendet. Die IMU Verordnung der Gemeinde des Beschwerdeführers sieht die Möglichkeit eines herabgesetzten Hebesatzes vor, wenn erklärt wird, dass die angrenzende Wohnung vom selben Haushalt verwendet wird. Der Beschwerdeführer hat jedoch in den nationalen Medien von der Möglichkeit gelesen in diesem Fall den herabgesetzten Steuersatz für die Erstwohnung auf beide Wohneinheiten anzuwenden. Die Frage war nun, ob diese Möglichkeit auch in Südtirol und in seinem konkreten Fall besteht.

Ein anderer Bürger befragte die Volksanwaltschaft zum Thema des erhöhten Steuersatzes bei Mietwohnungen, deren Mieter ihren Wohnsitz nicht in der betroffenen Gemeinde haben. Der Bürger beschwert sich darüber, dass der Mieter tatsächlich seit Jahren in der Wohnung lebt, seinen Wohnsitz aber nie nach Südtirol verlegt hat. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses könnte ein Vermieter den Wohnsitzwechsel als Bedingung für seine Unterschrift setzen, aber jetzt und nachträglich hätte er seinem Mieter gegenüber kein Druckmittel mehr. Muss die Gemeinde, bei Erklärung des Vermieters, dass der Mieter dort ständig wohnt, ein Verfahren zum Wohnsitzwechsel einleiten? Ab wann kommt der Vermieter dann eventuell in den Genuss des niedrigeren Steuersatzes?

Oder der Fall des nicht getrennten oder geschiedenen Ehemannes, der seinen Wohnsitz zwar in einer anderen Gemeinde hat als Frau und Kinder, allerdings in einer unmittelbar angrenzenden. Seine Gemeinde verlangt den Steuersatz auf Zweitwohnung, da er nicht mit der Familie zusammenlebt. Der Gesetzgeber regelt den Fall, dass die Mitglieder der Familie in derselben Gemeinde ihren Wohnsitz in zwei Wohnungen haben. In diesem Fall können einmal der Steuersatz und die Freibeträge der Erstwohnung angewendet werden. Was aber, wenn die Familienmitglieder auf zwei Gemeinden verteilt wohnen? Insbesondere auf zwei unmittelbar angrenzende Gemeinden?

Anfragen hatte die Volksanwaltschaft auch zum erhöhten IMU Freibetrag für Menschen mit Behinderung (117/2012). Diesbezüglich klärte der Gemeindenverband nach einem Treffen mit Experten auf Landesebene die Angelegenheit: Er beschloss, dass ein Zivilinvalide den erhöhten IMU Freibetrag nur dann beanspruchen kann, wenn er eine besonders schwere Behinderung hat und deshalb eine Bescheinigung gemäß Art. 3, Gesetz Nr. 104/1992 vorweisen kann.

In einem Fall annullierte eine Gemeinde nach einer Intervention der Volksanwaltschaft die IMU Zahlungsaufforderung im Selbstschutzwege, weil sie ein Grundstück betraf, welches mit einem Bauverbot belegt war (368/2012).

Auch die **Müllgebühren** waren im Berichtsjahr Thema: Nachdem es offensichtlich unmöglich ist, jede Müllsünderin und jeden Müllsünder konsequent zu strafen, zielt die Verwaltung vor allem auf die Eigenverantwortung seiner Bürgerinnen und Bürger und konzentriert sich auf Information und Sensibilisierung. Mangelnde Eigenverantwortung geht aber konkret zu Lasten derer, die sich an die Regeln halten.

So im Fall eines Miteigentümers eines Kondominiums (359/2012), welcher einen individuellen Müllcontainer von den Stadtwerken Meran forderte. Er lebt allein und war, aufgrund der ständig steigenden Müllkosten, nicht mehr bereit, für seine Mitbewohnerinnen und Mitbewohner im Kondominium die steigenden Müllkosten zu tragen. Diese würden ihren Müll zum Teil nicht ordentlich trennen und ließen dadurch die Entleerungskosten des Kondominiumscontainers in die Höhe schießen. Die Volksanwaltschaft konnte das Problem des Beschwerdeführers auf Verwaltungsebene nicht lösen, da laut Müllordnung der Gemeinde Meran die Stadtwerke Meran über die Anzahl und Standorte der Behälter entscheiden. Die Stadtwerke Meran teilten der Volksanwaltschaft mit, dass an Kondominien aus Kostengründen nicht mehr individuelle Container, sondern ausschließlich gemeinschaftliche Behälter zugewiesen werden.

Mehrere Bürger wandten sich an die Volksanwaltschaft (733/2012), weil sie in den Medien gehört hatten, dass laut Kassationsurteil Nr. 3756/2012 die Müllabfuhrgebühr nicht der Mehrwertsteuer

unterliegt. Nach Rücksprache mit dem Gemeindenverband mussten wir den Bürgern mitteilen, dass es zwar das Kassationsurteil gibt, es buchhalterisch aber nicht möglich ist, die Rechnungen ohne Mehrwertsteuer auszustellen. Die Gebühren wurden nämlich so festgelegt, dass die Mehrwertsteuer nicht als getrennter Kostenfaktor aufscheint. Noch dazu hatte der Staat keinerlei Anweisungen gegeben, wie die Rückerstattung der Mehrwertsteuer vor sich gehen sollte. Derzeit ist der Gemeindenverband dabei abzuklären, wie die Materie in Zukunft in Hinblick auf die Mehrwertsteuer geregelt wird.

Drei Familien wandten sich an die Volksanwaltschaft mit der Bitte (576/2012) um Vermittlung mit den Stadtwerken Meran. Sie bezogen ihr Wasser, welches aufgrund von entnommenen Proben nicht trinkbar war, aus einer alten Quelle. Die Stadtwerke hatten sie schon vor zwei Jahren aufgefordert, sich an das öffentliche Trinkwassernetz anzuschließen. Die Familien waren der Forderung aber bis dahin noch nicht nachgekommen, weil der Anschluss mit hohen Kosten verbunden war. Deshalb drohten die Stadtwerke nun die Wasserversorgung einzustellen. Bei einem Lokalaugenschein mit den Stadtwerken und den betroffenen Familien konnte die Volksanwaltschaft eine für beide Parteien vertretbare Lösung vermitteln.

Gar einige Beschwerden gab es auch im Bereich der Abwassergebühren. Die Mitteilung, dass die Haushalte, welche nicht an die Abwasserkanalisierung angeschlossen sind, sondern ihr Abwasser in eine Klärgrube leiten, für jeden Kubikmeter verbrauchten Wassers Abgaben leisten müssen, löste große Proteste aus (676/2012). Immer ist auch die Frage aufgetaucht, wieso für das Wasser, das zu Bewässerungszwecken verwendet wird, Abwassergebühr bezahlt werden muss.

Ein Thema im Berichtsjahr waren die Feststellungsbescheide im Bereich der Baukostenabgabe und Erschließungsgebühren. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit 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.

In einem Fall (579/2012) warf die Volksanwaltschaft die Frage auf, ob ein Stiegenaufgang, den ein Bürger als Bauherr in einer Erweiterungszone vorfinanziert hatte, nicht als Teil der öffentlichen Infrastruktur anzusehen ist, wenn er, wie im konkreten Fall, laut Durchführungsplan mit einem öffentlichen Durchgangsrecht belastet ist. Die belegten Ausgaben wurden bei der endgültigen Abrechnung der primären Erschließungskosten berücksichtigt und dem Bürger ersetzt.

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 Bürger und Bürgerinnen folgende Fragen: „Ist die Gemeinde nicht verpflichtet mir mitzuteilen, dass mein Nachbar ein Bauprojekt eingereicht hat? 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. Im Berichtsjahr betrafen gar einige Beschwerden die langen Bearbeitungszeiten bei Anträgen um Abänderung des Bauleitplanes oder Anträgen um Kubaturverlegung. Beanstandet wurde vor allem, dass die Bürger von den Gemeinden angehalten werden, vorher kostspielige Gutachten erstellen zu lassen (379/2011 oder 789/2012).

Im Bauwesen bereitet eine unklare Rechtslage allen Beteiligten Schwierigkeiten. 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 Schläuen sehen, welcher nachträglich auch noch belohnt wird.

Die Behörde sucht bei einer unklaren Formulierung der Rechtsnorm oftmals nach der Lösung, die sie am wenigsten dem Risiko eines Gerichtsverfahrens aussetzt, oder nach einer Lösung, die sich zumindest mit Gerichtsurteilen untermauern lässt. Und während sich die Beamtenschaft mit der unsicheren Rechtslage und der Furcht vor Gerichtsverfahren, Prozesskosten und Rechnungshof plagt, fühlen sich die Bürgerinnen und Bürger ungerecht behandelt.: Sie können nicht verstehen, warum in ihrer Gemeinde verboten ist, was anderenorts erlaubt ist und sind der Ansicht, der Macht und Willkür der Beamtenschaft ausgesetzt zu sein.

Auch die Volksanwaltschaft fühlt das Dilemma, wenn Bürgerinnen und Bürger sich an sie wenden, um eine „klare“ Rechtsauskunft zu erhalten und eine solche nicht erteilt werden kann.

Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang der noch offene Beschwerdefall einer Familie (217/11) in der Gemeinde Bozen, die vor rund 40 Jahren im Garten ein Spielhäuschen aus Holz für ihre Kinder errichtet hatte, welches nunmehr von den Enkeln verwendet wird. Das Häuschen ist gerade einmal 1,5 m x 1,25 m x 1,9 m groß. Die Gemeinde ordnet im Jahr 2011 den Abbruch des Häuschens an, da widerrechtlich erbaut. Die Beschwerdeführer sind mit der Frage an die Volksanwaltschaft herangetreten, ob genanntes Häuschen, aufgrund seines geringen Ausmaßes und

seiner Zweckbestimmung, aus urbanistischer Sicht überhaupt relevant ist, sprich ob es dafür überhaupt eine Baugenehmigung braucht. Es gibt keine spezifische gesetzliche Regelung zum Thema, doch Rechtsprechung, die die These der Beschwerdeführer unterstützen könnte. Im September 2011 wurde die Abbruchverfügung von der Gemeinde zeitweilig ausgesetzt, um die Angelegenheit mit der Volksanwaltschaft zu klären. Im Dezember 2011 wurde der Volksanwaltschaft mitgeteilt, dass man zunächst die Abänderung der Gemeindebauordnung abwarten wolle, welche die Errichtung anderer kleiner Bauwerke aus Holz zur Lagerung von Gartenwerkzeug erlauben würde. Im November 2012 wiederum wurde mitgeteilt, dass aufgrund des jüngsten Verfassungsgerichtsurteiles Nr. 114/2012 auch die Autonome Provinz Südtirol und damit alle Gemeinden die Mindestabstände gemäß Ministerialdekret Nr. 1444/68 einhalten müssten. Die geplante Bewilligung zur Realisierung der vorgenannten kleinen Holzhütten könne nicht mehr gewährt werden, wenn diese, wie das Spielhäuschen, die vorgenannten Mindestabstände zum Nachbarn nicht einhalten würden.

Die zeitlich und logisch vorangehende Frage, sprich, ob das Spielhäuschen aufgrund seiner Zweckbestimmung und seines Ausmaßes urbanistisch überhaupt relevant ist, blieb aber unbeantwortet. Die Abteilung für Raumplanung und Raumentwicklung der betroffenen Gemeinde ist nach eineinhalb Jahren immer noch eine Antwort schuldig.

Diese Beschwerde ist ein Beispiel dafür, wohin Rechtsunsicherheit führen kann. Die Entscheidungsträger sind unfähig schnell klare Entscheidungen zu treffen. Und landesweit werden identische Situationen unterschiedlich behandelt.

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.

Gerade im Bausektor zeigt sich die Bedeutung der Miteinbeziehung der Anrainer vor Erlass einer Baukonzession. Nicht immer kann nämlich die Gemeinde alle privaten Beweggründe kennen, welche dazu führen, dass sich die Nachbarschaft gegen ein Bauprojekt wehrt.

So z.B. die Beschwerde (481/2012) über eine Baukonzession, welche dem Bauherrn die Errichtung der Ausfahrt von seinem geplanten Buschenschanken aus auf eine Bergstraße hin genehmigte. Die Bergstraße war im Privateigentum der Nachbarn, war aber im öffentlichen Wegenetz eingetragen. Die Miteigentümer der Straße waren darüber erzürnt, dass beim Bau der Straße vor Jahrzehnten alle betroffenen Nachbarn Teile ihres Grundes zur Verfügung gestellt hatten, außer dem Vater des Bauherrn. Er hatte damals bereits seine eigene Hofzufahrt und wollte sich daher am Bau der Straße nicht beteiligen. Die Gemeinde hatte die Anrainer im Vorfeld nicht über das eingereichte Bauprojekt informiert und war sich daher der Vorgeschichte und der Wellen, die diese jetzt schlug, nicht bewusst. Sie hatte die Zufahrt auf die Privatstraße genehmigt, da es die kürzeste Zufahrt zum öffentlichen Wegenetz war.

Die Volksanwaltschaft klärte zunächst die rechtliche Situation der Privatstraße und suchte, im Gespräch mit dem Direktor des Amtes für Bergwirtschaft, einem Mitarbeiter der lokalen Forstwirtschaft und nicht zuletzt mit dem vermittlungsbereiten Bürgermeister, nach Lösungsansätzen.

Der wesentliche Kritikpunkt der Beschwerdeführer an der Vorgangsweise der Gemeinde war, dass sie nicht vor Erlass der Baukonzession angehört worden waren. Nachfolgende Vermittlungsgespräche gestalten sich – wie auch im vorliegenden Fall – erfahrungsgemäß schwierig. Trotz guten Willens der Gemeinde, schaffen inzwischen unanfechtbare Baukonzessionen und bereits begonnen Bauarbeiten Tatsachen und schließen Vermittlungsoptionen von vornherein aus.

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 Re-kurse. 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.

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 den Bürgern 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.

Das Prinzip der **Transparenz der Verwaltung** ist oberstes Gebot und der **Aktenzugang** sollte dem Gesetz entsprechend ohne Schwierigkeiten gewährt werden. Die Volksanwaltschaft wird immer wieder im Bereich Transparenz 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. Andere Male bedurfte es einer regen und beharrlichen Korres-

pondenz, um die zustehende Akteneinsicht für die Betroffenen zu erwirken: Dies war hauptsächlich im Bereich von Umweltinformationen der Fall, wo die öffentlichen Verwaltungen jedem Bürger, der dies beantragt, Einsicht in die Informationen über die Umwelt gewähren müssen, ohne dass der Bürger ein persönliches und konkretes Interesse haben muss.

In einer Gemeinde (719/2012) hat sich im abgelaufenen Berichtsjahr eine rechtlich durchaus komplexe Frage gestellt, dessen Beantwortung Konsequenzen für alle übrigen Gemeinden des Landes haben wird. Die Gemeinden sind verpflichtet, ein Register der konventionierten Wohnungen zu führen und die korrekte Nutzung dieser Wohnungen zu kontrollieren. Ein Bürger, auf der Suche nach einer konventionierten Mietwohnung, hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt, um von der Gemeinde die Aushändigung einer Kopie dieser Liste zu erwirken. Es stellte sich demnach die Frage, ob und zu welchen Teilen die Liste der konventionierten Wohnungen öffentlich gemacht werden darf. Die Volksanwaltschaft ist zum Schluss gekommen, dass diese Register durchaus öffentlichen Charakter besitzen und dass Sinn und Zweck ihrer Führung ist, dass sie für die Bürgerinnen und Bürger zugänglich sind. Diese Rechtsauffassung wurde von einem gleichlautenden Rechtsgutachten der Staatsadvokatur untermauert. Im konkreten Fall wurde dem Bürger schlussendlich die gewünschte Liste ausgehändigt.

Meldeamtlichen Angelegenheiten

In den großen Städten sind die Kontrollen bei der Vergabe des meldeamtlichen Wohnsitzes ein Thema. Da es in Großgemeinden kaum umsetzbar ist, dass flächendeckende Kontrollen durchgeführt werden, kann es durchaus geschehen, dass jemand zu Unrecht seinen meldeamtlichen Wohnsitz erhält. In einem ganz konkreten Fall (227/2012), ist dies bei einem alleinstehenden Herrn geschehen, bei dem plötzlich meldeamtlich drei weitere Mitbewohner auf dem Familienbogen aufschienen. Dies hatte natürlich auch steuer-technische Folgen. Dank Intervention der Volksanwaltschaft und mit der Zusammenarbeit der be-

troffenen Ämter wurde der Familienbogen berichtigt.

Besonders im Zuge der Einführung der IMU gewinnt das Thema des meldeamtlichen und tatsächlichen Wohnsitzes zunehmend an Bedeutung. Nachdem manche Steuersätze an den Wohnsitz gebunden sind, wurden die mangelnden Kontrollen des effektiven Wohnsitzes seitens der Gemeinden ganz besonders beanstandet. So im Fall des Vermieters, der an einen nicht Ortsansässigen vermietet hatte und nun laut IMU Verordnung seiner Gemeinde einen erhöhten Steuersatz zu bezahlen hatte. Er beanstandete, dass seine Gemeinde, aus Personalmangel, keine effektive Kontrolle über die im Gemeindegebiet Ansässigen anstrengt und er selbst aber kein Rechtsmittel aufweist, den Mieter zu einem Wohnungswechsel zu bewegen.

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 und Bürgermeistern, 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.

Seit mehr als zwei Jahren erhält die Volksanwaltschaft immer wieder Beschwerden von verschiedenen Anrainern, die sich über den Lärm der Diskothek Exclusiv in Lana beklagen. Die Gemeinde hat sich zwar eingeschaltet, allerdings scheint sich die Situation nicht wesentlich gebessert zu haben (563/2012).

Es gibt aber auch Gemeinden, wie z. B. die Gemeinde Bozen, die im Falle von beklagter Lärmbelästigung beispielhaft vorgehen. Ein konkretes Beispiel dafür gab es auch in diesem Berichtsjahr (510/2012): Auf das Schreiben der Volksanwaltschaft hin hat die Gemeinde prompt reagiert und dem Betreiber des Pubs angeordnet, die Musik im Innen- und Außenbereich des Lokals sofort einzustellen. Ferner wurde er aufgefordert, die Betriebsführung des Lokals so zu gestalten, die Nachbarn nicht gestört werden. Es wurde ihm mitgeteilt, dass bei Nichtbeachtung der Auflagen, die Lizenz entzogen wird und Verwaltungsstrafen verhängt werden. Der Fall konnte somit zur großen Zufriedenheit der Anrainer gelöst werden.

In einem Fremdenverkehrsgebiet (23/2012) hatte ein Hotel vom Land eine Sondergenehmigung erhalten, um auch zu später Stunde, den Hotelgästen musikalische Unterhaltung bieten zu können. Die Lärmbelästigung war für die Anrainer unzumutbar. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft konnten Maßnahmen zur Einschränkung des Lärms verordnet werden und ebenso eine Verkürzung der Öffnungszeiten. Der erzielte Kompromiss hat beiden Parteien Zugeständnisse abverlangt und eine Beilegung des Konfliktes erwirkt.

In einem anderen Fall (439/2012) beschwerten sich die Anrainer eines Kraftwerkes, dass sie seit drei Jahren einem lästigen Summen ausgesetzt sind, das sie enorm belastet. Es hatte schon mehrere Aussprachen zwischen ihnen und dem Betreiber des Kraftwerkes gegeben, aber die Situation hat sich nicht gebessert. Die Durchführung von zeitaufwendigen Lärmmessungen seitens des Amtes für Luft und Lärm ist in solchen Fällen wenig aussichtsreich, da es keine offiziellen Parameter für Summtöne gibt. Aus diesem Grunde hat die Volksanwaltschaft eine Aussprache mit dem Bürgermeister, den betroffenen Bürgern und den Betreibern des Kraftwerkes vorgeschlagen. Im Gespräch zeigte sich, dass den Betreibern selbst nicht klar war, wie sie das Problem am besten angehen sollten. Sie versicherten aber den Anrainern weitere Informationen bei anderen Kraftwerken einzuholen und systematisch einen Lösungsversuch nach dem anderen durchzuführen. Nach zwei Monaten berichteten die Bürger, dass eine deutliche Besserung eingetreten war

und ihre verdiente Nachtruhe nicht mehr durch das Summen gestört wurde.

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. Es ist zu hoffen, dass die Gemeinden den Spielraum des neuen LG20/2012 entsprechend nutzen.

Hinsichtlich der konkreten Lärmschutzmaßnahmen ist insbesondere der Bau weiterer Lärmschutzwände entlang der viel befahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, zu begrüßen.

Zusammenarbeit

Eine einheitliche Aussage über die Zusammenarbeit mit den Gemeinden ist nicht möglich. 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. Mit der Gemeinde Abtei, beispielsweise, ist es im Berichtsjahr gelungen, in allen Fällen und sogar in einem aussichtslos scheinenden Fall – es ging dabei um eine Taxilizenz (709/2012) – eine zufriedenstellende Lösung für die Bürgerinnen und Bürger zu finden.

Die Folge einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft ist natürlich, dass das Vertrauen des Bürgers in die Gemeindeverwaltung gestärkt wird.

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 ein Gefühl der Ohnmacht des Bürgers gegenüber der öffentlichen Verwaltung.

Unerschütterlich beharrte die **Stadtgemeinde Brixen** auf ihrem Rechtsstandpunkt in folgendem Fall (623/2011): Nach einer urbanistischen Umwidmung eines Pachtgrundes von landwirtschaftlichem Grün in Erweiterungszone stellte die Gemeinde die Bezahlung der Entschädigung für eine Grundbesetzung an den Pächter ein. Sie begründete dies damit, dass der Pächter im Pachtvertrag ausdrücklich erklärt habe, dass im Falle von urbanistischen Umwidmungen der betroffene Pachtgrund am Ende des Landwirtschaftsjahres entschädigungslos an den Eigentümer zurückgestellt wird.

Der Pächter wandte sich an die Volksanwaltschaft und diese wies die Gemeinde darauf hin, dass erstens das Enteignungsgesetz LG 10/1991 für eine provisorische Grundbesetzung grundsätzlich eine Entschädigung an den Eigentümer oder an den Pächter vorsieht, und dass zweitens der Pachtvertrag laut Art. 1321 ZGB nur zwischen den Parteien gilt und deshalb nicht als Begründung für die Ablehnung des Anspruchs auf Entschädigung dienen kann. Der Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft wiederum wurde mit einem Rechtsgutachten des Bauverbundes und einem Rechtsgutachten des Aufsichtsamtes untermauert.

Da die Gemeinde nach einem Jahr immer noch zu keiner Lösung bereit war, kam es schließlich zu einer Aussprache mit dem Bürgermeister und den verantwortlichen Beamten. Man einigte sich darauf, dass noch ein allerletztes Rechtgutachten der Staatsadvokatur eingeholt werden soll. Erst als auch dieses Gutachten den Anspruch des Pächters auf Entschädigung für die Besetzung des Pachtgrundes feststellte, lenkte die Gemeinde ein und zahlte die Entschädigung aus.

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 und die Zusammenarbeit unbürokratischer und direkter gestaltet werden kann.

Nach den negativen Pressemeldungen des Vorjahres hat sich die Zusammenarbeit mit der **Stadtgemeinde Meran** verbessert. Das Amt für Stadtplanung und Privatbauten arbeitet mit der Volksanwaltschaft gut zusammen. Und die Stadtpolizei von Meran zeichnet sich wie eh und je durch eine konstruktive, flexible und unbürokratische Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft aus.

Was die Stadtwerke Meran betrifft, ist die Informationskampagne zur korrekten Müllentsorgung lobenswert hervor zu heben. Mangelnde Bürgerfreundlichkeit zeigten sie aber in folgendem Fall (554/12): Es ging dabei um Biomüllcontainer. Die Anrainer beschwerten sich über die Geruchsbelästigung und die unhygienischen Zustände, weil die Grünmüllsäcke nicht in den entsprechenden Containern, sondern bis zu vier Tagen neben den Containern liegen bleiben. Der Direktor des Dienstes für Hygiene und öffentliche Gesundheit des Sanitätsbetriebes Meran bestätigte die Missstände und forderte die Stadtwerke auf, konkrete Maßnahmen in die Wege zu leiten. Die Stadtwerke intensivierten die Kontrollen der Umweltwachen, offensichtlich nicht mit dem gewünschten Erfolg. Der konkrete und sinnvolle Vorschlag der Anrainer wurde ignoriert: Die Stadtwerke wiesen die Volksanwaltschaft nach fünf Monaten Bearbeitungszeit lapidar darauf hin, dass der Vorschlag „nicht im Einklang mit dem Sammelsystem steht“ und „vom Dienstleistungsvertrag nicht vorgesehen“ ist.

Eine direkte Ansprechperson für die Volksanwaltschaft erübrigt sich in der **Stadtgemeinde Bruneck**: Der Bürgermeister, der Generalsekretär und die leitenden Beamten reagierten wie immer schnell und effizient auf alle Anfragen der Volksanwaltschaft. Außerdem sind die Bemühungen der Gemeinde die Verwaltung bürgerfreundlich zu gestalten beachtlich. Die Initiative der Stadtverwaltung, mit welcher sie die Beamtinnen und Beamten ihres Bauamtes und die interessierten Architektinnen, Architekten, Technikerinnen und Techniker zu einem runden Tisch geladen hat, ist besonders lobenswert. Das Ziel dieses Meinungsaustausches war, den bürokratischen Aufwand bei Bauvorhaben zu vereinfachen. Im Rahmen der Aussprache hatte jede Seite die Gelegenheit ihre Vorstellungen und Kritiken anzuführen, um das

Verwaltungsverfahren, im Rahmen des Gesetzes, klar und einfach zu gestalten.

Bezirksgemeinschaften

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. Deshalb sind auch die Beschwerdefälle von 130 auf 191 gestiegen.

Besonders engagiert und kooperativ ging in diesem Berichtsjahr der **Sozialsprengels Mittelvinschgau** (454/2012) auf einen sozialen Engpass einer Familie ein: Eine alleinerziehende Mutter zweier Kinder wurde an der Landesfachschule für Sozialberufe "Hanna Arendt" nicht zur Abschlussprüfung zugelassen, weil sie die maximale Abwesenheit in der Ausbildung zur Pflegehelferin knapp überschritten hatte. Daraufhin fand der Sozialsprengel eine finanzielle Lösung für die Frau, welche es ihr ermöglicht, die Ausbildung doch noch abzuschließen und in Zukunft mit ihrer Familie ohne Sozialhilfe zu leben.

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.

Auch der folgende Beschwerdegegenstand spiegelt das steigende Ausmaß finanzieller Not vieler Mitbürgerinnen und Mitbürger. Es spiegelt aber auch die Kehrseite, sprich die Engpässe strukturell unterdimensionierter Verwaltungsapparate. Es handelt sich dabei um den Betrieb für Sozialdienste Bozen, **Sprengel Zentrum-Bozner Boden-Rentsch**. Noch Ende 2011 gingen mehrfach Beschwerden über unerträglichen Wartezeiten und Wartebedingungen ein. Angeblich mussten die Antragstellenden bis zu zwei Stunden vor den Öffnungszeiten Schlange stehen. Gelegentlich

kam es zu Streit um den Platz in der Schlange, sodass die Polizei für Ordnung sorgen musste. Dabei konnten dann maximal 10 bis 15 Anliegen von der Verwaltung konkret bearbeitet werden. Die restlichen Wartenden mussten, oftmals erst nach Stunden, unverrichteter Dinge wieder nach Hause gehen. Die beschriebenen Probleme hingen auch von der steigenden Anzahl der Gesuchsteller ab: Seit 2008 hatten sich die Gesuche mehr als verdoppelt. Im Jahr 2011 wurden im Sprengelsitz konkret 1.081 Personen (mit weiteren 1.872 Familienmitgliedern, also insgesamt 2.953 Personen) unterstützt. 527 davon beantragten das soziale Mindesteinkommen, 356 Beiträge für Miet- und Wohnungsnebenkosten, 200 nahmen andere Dienstleistungen im Bereich der finanziellen Sozialhilfe in Anspruch, darunter z.B. die Berechnung der Tarfbeteiligung der Altersheimkosten.

Im Berichtsjahr konnte der Sprengeldirektor eine klare Verbesserung der Lage verzeichnen. So hatten im Normalfall maximal fünf Personen und diese wiederum maximal 20 Minuten zu warten. Verschiedene Maßnahmen der Verwaltung hatten zu diesem Ergebnis geführt. Einmal die Einführung monatlicher Termine und Vormerkungen für die Kundschaft des Sprengels. Dann die Möglichkeit, Dokumente ohne Termin direkt am Schalter abzugeben und schließlich noch der Umstand, dass in vielen Fällen die finanzielle Sozialhilfe und Mietbeihilfe über Monate gewährt wurde, ohne dass ein monatliches Gesuch gestellt werden musste.

Den zweiten Schwerpunkt der Beschwerden bildeten die **Aufforderungen zur Bezahlung der Altersheimkosten** für die Unterbringung der nahen Familienangehörigen im Altersheim. Viele Bürgerinnen und 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 Bürgerinnen und 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 einem Fall (350/2012) entrüstete sich ein Bürger darüber, dass ihm 1/5 des Gehaltes gepfändet werde, weil er sich nicht an den Kosten für die Un-

terbringung seiner Mutter im Altersheim beteiligt hatte. Er begründete seine Vorgehensweise damit, dass die Mutter nach seiner Geburt in die Psychiatrie eingeliefert worden war und bis zur Überstellung in das Altersheim immer in psychiatrischen Einrichtungen gewohnt hatte. Da er ohne Mutter aufgewachsen war, wollte er nicht einsehen, dass er nun plötzlich für seine Mutter etwas zahlen soll und empfand die Ablehnung seiner Rekurse als empörend. In einem ausführlichen Gespräch versuchte ihm die Volksanwaltschaft zu erklären, dass die Kinder auch dann unterhaltspflichtig sind, wenn die Eltern psychisch krank sind und einen Großteil ihres Lebens in der Psychiatrie verbringen müssen. Überzeugt werden konnte der Beschwerdeführer allerdings nicht.

In einem anderen Fall (291/2012) wandte sich eine Frau an die Volksanwaltschaft und klagte, dass sie aus moralisch ethischen Gründen der Aufforderung der Bezirksgemeinschaft, ihren Vater finanziell zu unterstützen, nicht nachkommen wolle. Ihr Vater war nämlich wegen Mordes an ihrer Mutter verurteilt worden und sie sei daraufhin schon als kleines Kind in Pflege gegeben worden. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft und angesichts dieses schwerwiegenden Sachverhaltes, wurde die Forderung fallen gelassen.

Immer mehr Bürgerinnen und Bürger äußern ihre Ängste (164/2012) betreffend die Altersheimkosten ihrer Eltern, obwohl sich die Eltern noch bester Gesundheit und Autonomie erfreuen. Dabei ist die Frage der Schenkungen in Zusammenhang mit den Altersheimkosten ein häufiges Thema (207/2012).

Immer wieder geht es um die Frage, ob der Beschenkte nach Ablauf von 10 Jahren noch die Altersheimkosten tragen müsse. Das Anliegen der Volksanwaltschaft 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 zeitlich 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.

Durch eine Mediation im Büro der Volksanwaltschaft konnte in folgendem Fall (448/2012) beiden Parteien ein aufwendiges Gerichtsverfahren erspart werden: In einem Seniorenheim, in welchem der Vater von drei Töchtern bis zu dessen Tod untergebracht war, sind Kosten für dessen Unterbringung und Betreuung in beträchtlicher Höhe offen geblieben. Die Töchter waren nicht bereit, diese Kosten zu übernehmen und beriefen sich dabei auf ihre Erbschaftsverzichtserklärung. Der Anwalt des Seniorenheims hingegen nahm in seinen Mahnschreiben auf die uneingeschränkte Unterhaltspflicht der Kinder im Sinne des Art. 433 ZGB Bezug.

Nachdem die Parteien im Vermittlungsgespräch ein gewisses Verständnis füreinander gefunden hatten, bot die Direktorin des Seniorenheimes einen Abschlagsbetrag an, welchen die Töchter fair fanden, und der Fall konnte zur Zufriedenheit aller gelöst werden.

Zugenommen hat die Anzahl der Beschwerden von Bürgern, die sich von den Sozialassistentinnen und Sozialassistenten nicht gut betreut fühlten. Meist ergab die Nachfrage der Volksanwaltschaft allerdings, dass die Beschwerdeführerinnen und 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 und ihr Privatleben geben 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.

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 2012 haben 293 Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde an die Volksanwaltschaft herangetragen, welche die Staatsverwaltung oder die privatisierten Staatsdienste betraf. Die Anzahl der Fälle ist leicht gestiegen und beträgt rund 9% 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 Beamtinnen und 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 bereit Auskünfte zu geben und Rechtsgutachten zu erstellen und die Zusammenarbeit war konstruktiv und unbürokratisch. Bei meldeamtlichen Angelegenheiten holte die Volksanwaltschaft

grundsätzlich beim Regierungskommissariat eine telefonische Auskunft zum Fall ein. Wenn sich dann abzeichnete, dass der Regierungskommissar einen eventuellen Rekurs der Beschwerdeführerin und des Beschwerdeführers annehmen würde, annullierten die Gemeinden im Selbstschutz umgehend die Ablehnung des Ansuchens um Wohnsitz.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**, die auch in diesem Berichtsjahr Rechtgutachten für die Volksanwaltschaft erstellte und jederzeit zu einem Gedankenaustausch über unterschiedliche juristische Fragen bereit war. Es steht außer Frage, dass sich die Staatsadvokatur in den letzten zehn Jahren bei den Südtiroler Gemeinden einen guten Namen gemacht hat: Die Rechtsberatung wird sehr geschätzt, und die anwaltschaftliche Vertretung immer mehr in Anspruch genommen.

Sozialversicherungsinstitut NISF/INPS

Der größte Teil der Beschwerden betraf das Sozialversicherungsinstitut 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.

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. Der Eindruck, dass die Kommunikation zwischen der Landesstelle in Bozen und der Zentrale in Rom mühsam und schwierig ist, bleibt bestehen. Es gab auch technische Probleme bei den Computerprogrammen, welche nur zentral in Rom behoben werden konnten.

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 eindeutigen Unterlagen äußerst schwierig, die vorgeschriebenen Versicherungszeiten für einen Zeitraum im Nachhinein anzuerkennen. Oft liegt der Zeitraum Jahrzehnte zurück und die Betriebe haben sich in der Zwischenzeit meistens aufgelöst. Deshalb können wir den Bürgerinnen und Bürgern nur empfehlen, zur Sicherheit alle Gehaltszettel aufzubewahren.

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.

Mit jahrelangen Wartezeiten müssen jene Bürgerinnen und Bürger rechnen, die einen Antrag um Rückvergütung von nicht geschuldeten bzw. zu viel eingezahlten Versicherungssummen gestellt haben. Im Berichtsjahr teilte das NISF/INPS den Betroffenen zwar mit, dass sie ein Anrecht auf die Rückvergütung hätten, aber die Rückerstattung nicht möglich sei, weil die Zentralstelle in Rom die dafür notwendige Software nicht zur Verfügung stellt. In diesen Fällen ist die Direktion des NISF/INPS Bozen trotz aller Bemühungen, die Fälle schnell voranzutreiben, gegenüber der Zentralstelle in Rom machtlos. Allerdings wurde in der Zwischenzeit eine eigene Arbeitsgruppe zur Be-

hebung des Problems eingesetzt.

Schwierigkeiten gibt es auch noch mit der Einhaltung der Zweisprachigkeitspflicht. In einem Fall (262/2012) hat sich ein Patronat an die Volksanwaltschaft gewandt und darauf hingewiesen, dass die Patronate verpflichtet sind, die verschiedenen Anträge an das NISF/INPS online zu übermitteln und die entsprechenden Programme ausschließlich in italienischsprachiger Version zur Verfügung stehen. Da die Patronate die Pflicht haben, die Anträge in der jeweiligen Muttersprache abzufassen und die deutschsprachige Bevölkerung das Recht hat, diese in deutscher Sprache über die Patronate einzureichen, sei es den deutschsprachigen Antragsteller nicht zuzumuten, dass sie ausschließlich italienischsprachige Ansuchen unterschreiben müssen.

Die Volksanwaltschaft ersuchte darauf hin den Direktor der Landesstelle NISF um eine Stellungnahme zu dieser Angelegenheit. Darin wurde betont, dass der Direktor bereits öfters und mit großer Entschiedenheit bei der INPS-Zentralstelle in Rom „die schnellstmögliche Verwirklichung der elektronischen Übermittlungsverfahren der Leistungsanträge in deutscher Sprache gefordert und bei den zuständigen Stellen auch immer wieder auf das Problem hingewiesen“ hat. Die technischen Herausforderungen und der Zeitaufwand, welche mit der Umsetzung des komplexen Verfahrens verbunden sind, dürften allerdings nicht unterschätzt werden.

Deshalb wurde als Übergangslösung für die Provinz Bozen mit der Zentralstelle vereinbart, dass die Bürgerinnen und Bürger deutscher Muttersprache auf ihren Wunsch hin die Anträge gegebenenfalls noch auf Papier einreichen können. Die Mittelpersonen/Verbände, also auch die Patronate, wurden hingegen eingeladen, die Anträge elektronisch in der zur Verfügung stehenden italienischen Version zu übermitteln.

Der Direktor der Landesstelle versprach, sich auch weiterhin dafür einzusetzen, dass die entsprechenden Programme so schnell als möglich auch in deutscher Version zur Verfügung gestellt werden können.

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

anwaltschaft bewiesen. Der Direktor der internen Agentur des NISF/INPS in Bozen hat in gar einigen umstrittenen Pensionsfällen rechtlich einwandfrei fundierte Lösungen gefunden. Besonderer Dank gebührt im Berichtsjahr auch der Leiterin der Abteilung „Institutionelle Informationen und Beziehungen zur Öffentlichkeit“, mit deren Einsatz Hilfe ein besonders komplizierter Fall einer Pensionistin, die in Ausland ansässig ist, gelöst werden konnte.

Die Beschwerden über das NFAÖV-INPDAP, welches im Berichtsjahr beim NISF/INPS angesiedelt wurde, konnten Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit der Direktorin schnell und unbürokratisch – meist telefonisch und via E-Mail – geklärt werden. In einem Fall konnte die Zustellung des Schreibens eines Bürgers nicht nachgewiesen werden.

Agentur für Einnahmen

Ganz allgemein ist festzustellen, dass immer mehr Menschen die Volksanwaltschaft aufsuchen, die durch eine Aufforderung zur Steuernachzahlung in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind und die Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung anzweifeln. Alle Fälle, die nicht unverzüglich geklärt werden konnten, wurden zuständigkeitshalber an den Garanten für den Steuerzahler weiter geleitet. Den Schwerpunkt der Beschwerden über die Agentur der Einnahmen bildeten allerdings Klagen darüber, dass die Bürger auf die Auszahlung von Steuerguthaben jahrelang warten müssen.

Beklagt wurde auch die lange Bearbeitungszeit bei Anfragen um steuerrechtliche Interpretationen. So wurde beispielsweise eine Anfrage, welche der Direktor der Abteilung Wohnungsbau des Landes an die Agentur der Einnahmen gestellt hatte, erst nach drei Monaten beantwortet.

Mehr als eine halbe Stunde Zeit wünschten sich auch viele Bürgerinnen und Bürger, um während der festgesetzten Zeiten des Parteienverkehrs ihre Zweifel hinreichend klären zu können. Sie fragten sich, ob es nicht möglich sei, ein telefonisches Vormerksystem einzuführen, um die Wartezeiten zu verkürzen und mehrere Behördengänge zur Agentur der Einnahmen zu vermeiden.

Weil die von der Agentur der Einnahmen zuge-

stellten Mitteilungen für viele Bürgerinnen und Bürger unverständlich sind, hat der Garant für den Steuerzahler vor zwei Jahren 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 noch abzuwarten.

Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes

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

Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist weiterhin gut. Die Bediensteten des Büros für Beziehungen mit den Bürgern sind immer bereit, die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger zu überprüfen und nach Lösungen zu suchen, wenn ein Spielraum dazu gegeben ist. In einem Fall beispielsweise wurde die Steuerzahlkarte im Selbstschutzwege annulliert, nachdem ein Nicht-EU-Bürger aufgefordert worden war die Müllentsorgungsgebühr der Gemeinde Neapel zu zahlen und behauptete, sich niemals in Neapel aufgehalten zu haben.

Die Fälle betrafen vorwiegend, die Klärung von Zahlungsaufforderungen, die Klärung der Schuldenposition, die Klärung von Rekursmöglichkeiten und die Möglichkeit um Ratenzahlung anzuschauen.

Zwei Beschwerden betrafen im Berichtsjahr den Umstand, dass die Equitalia AG Bankkonten pfändete, auf welche bereits gepfändete Pensionen eingingen. Bei einem Beschwerdefall wurde die Pfändung mittels eines Sonderverfahrens gemäß Art. 72 bis des D.P.R. 1973 Nr. 602 abgewickelt, bei welchem Equitalia die Bank direkt zur Zahlung der gepfändeten Beträge anweist. Genanntes Verfahren, an welchem die Richterschaft im Vorfeld nicht beteiligt wird, ist bei Pensionsguthaben laut Gesetz nicht anwendbar. Die betroffenen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdefüh-

rer klagten darüber, dass ihnen durch diese doppelte Pfändung das Lebensminimum genommen wurde. Hier vertritt die Volksanwaltschaft die Rechtsmeinung, dass das Bankkonto als Voraussetzung zur Ausbezahlung der Pension anzusehen ist und aufgrund der vorangegangenen Pfändung nicht weiter pfändbar ist. Schon gar nicht in der gewählten Form des Sonderverfahrens. Da es in diesem Bereich keine eindeutigen gerichtlichen Urteile gibt, empfiehlt die Volksanwaltschaft der Equitalia AG, in diesen Fällen mit Vorsicht und einer gewissen Sensibilität vorzugehen.

Hervorheben möchte ich die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren. Ein Fortschritt ist auch, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Schuldenposition online überprüfen können: Es genügt, sich mit 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 und Bürger die anfallenden Kosten selbst tragen würden. Der Volksanwaltschaft gelang es in allen Fällen den Betroffenen zu ihrem 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.

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

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 des Einsatzes der Mitarbeiterinnen des Außenamtes und ihrer guten und direkten Verbindungen in Rom gelingt es dem Amt fast immer die Angelegenheit zu beschleunigen.

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

Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden den 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 2011 und 2012

Akten	2011	2012
nach Zuständigkeit	nach Zuständigkeit	nach Zuständigkeit
Agentur für Einnahmen	8	10
Regierungskommissariat	2	7
INAIL	5	0
NISF/INPS	34	31
Ex NFAÖV/INPDAP	4	3
Telecom Italia	8	7
Equitalia	13	16
Italienische Post	4	4
Trenitalia	4	3
Andere (Ministerien, Polizei, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	19	16
Insgesamt	101	97

	2011	2012
Akten	101	97
Beratungen	151	196
Insgesamt	252	293
	(8,5% aller Fälle)	(9% aller Fälle)

VERSCHIEDENES

Institutionelle Kontakte

Am 10. Mai 2012 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** und anschließend der Presse meinen achten Jahresbericht vorzustellen. Veranstaltungen, Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit dem **Landtagspräsidenten, der Landtagsvizepräsidentin, 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 Europa, der Abteilung Raumentwicklung, der Abteilung Personal und der Abteilung Örtliche Körperschaften, konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden.

Die Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in einer Aussprache mit dem Direktor des Gesundheitsbezirkes Bruneck und der Direktorin des Gesundheitsbezirkes Meran besprochen und geklärt werden. Gute Kontakte hielt ich auch zum Landesethikkomitee, das im Dezember 2012 seinen 10. Geburtstag feierte: Die Projekte Ethikberatung, Patientenverfügung und gesundheitliche Vorsorgeplanung stoßen bei den Bürgerinnen und Bürgern auf immer größeres Interesse.

Hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Die Einladung zum Südtiroler Gemeindetag in Kurtatsch am 17. Mai 2012 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 den Bürgermeistern von Innichen, von Schnals und von Lajen, 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 Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols, des Dachverbandes der Sozialverbände, des Katholischen Verbands der Werktätigen 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 der Südtiroler Ärztekammer, dem Rektor der Freien Universität Bozen und dem Leiter des Mediationservice der Handelskammer Bozen. In einer Aussprache mit dem neuen Direktor von **Equitalia Alto Adige – Südtirol AG** konnte die Vorgangsweise der Beschwerdeüberprüfung abgestimmt werden.

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

Auch die Kontakte mit verschiedenen Bildungseinrichtungen wurden im Rahmen der von mir gehaltenen **Vorträge** gepflegt. Auf Einladung der Brixner Mütterrunde hielt ich im März des Berichtsjahres in der Cusanus Akademie einen Vortrag über „Die Aufgaben der Volksanwältin“ und stand 40 Frauen einen Vormittag lang Rede und Antwort.

Im Mai 2012 organisierte das Sozialwissenschaftliche Gymnasium und die Fachoberschule für Tourismus in Bozen eine Veranstaltung zum Thema „Die Aufgaben der Südtiroler Volksanwaltschaft“. Dabei hatte ich als Referentin Gelegenheit, 200 Schülerinnen und Schüler mit der Einrichtung Volksanwaltschaft und mit den häufigsten Beschwerden über die öffentliche Verwaltung vertraut zu machen.

Im Juni 2012 besuchte eine Gruppe von Menschen mit Migrationshintergrund das Büro der Volksanwaltschaft: Im Rahmen eines Fortbildungsprogramms des Vereins „Offene Türen“ wollten sie sich mit unserer Tätigkeit bekannt machen.

Im Lehrgang „Mit Engagement das öffentliche und das politische Geschehen mitgestalten – Weiterbildung für tatkräftige und motivierte Frauen in Schlüsselpositionen“ hatte ich im Juni des Berichtsjahres in Schloss Goldrain Gelegenheit, den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in meine Tätigkeit zu geben.

Auf Einladung des Autonomen Südtiroler Gewerkschaftsbundes ASG hielt ich im Dezember 2012 im Kolpinghaus einen Vortrag über die häufigsten Beschwerden, welche an die Volksanwaltschaft heran getragen werden.

Im März 2012 nahm ich an den Marienberger Klausurgesprächen teil. Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Kirche diskutierten mit namhaften Referenten zum Thema „Gerechtigkeit – eine Vergangenheitsutopie?“ über Ansätze und Perspektiven für ein zukunftsfähiges Leben und Wirtschaften.

Im August 2012 nahm ich am Tiroltag des Europäischen Forum Alpbach teil, das diesmal mit dem Generalthema „Erwartungen- Die Zukunft der Jugend“ den Dialog zwischen den Generationen

und die Zukunftsfähigkeit unserer Gesellschaft in Europa zum Thema hatte. Ein Treffen mit dem Club Alpach Südtirol Alto Adige (CASA) bot die Möglichkeit, die Südtiroler StipendiatInnen kennen zu lernen und die persönlichen Ansichten und Erfahrungen zur EU auszutauschen.

Am 5. Oktober organisierte die Sprachstelle im Südtiroler Kulturinstitut in Zusammenarbeit mit dem Amt für Sprachangelegenheiten die aufschlussreiche Tagung „Recht verständlich?“, bei der Vertreter aus Südtirol, Deutschland und der Schweiz darüber diskutierten, wie der Verständlichkeit von Amtstexten verbessert werden kann.

Am 27. Oktober 2012 nahm ich in der EURAC an einem runden Thema „Gemeinden in Europa – Europa in den Gemeinden“ teil.

Am 22. November 2012 besuchte ich die rechtswissenschaftlichen Tagung „40 Jahre zweites Autonomiestatut“, welche im Palais Widmann stattfand und von der Landesabteilung Europa und der Universität Innsbruck veranstaltet wurde.

Mein Anliegen war es immer 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. Einerseits wurden alle Gemeindevolksanwälte abgeschafft und andererseits macht Italien als einziges europäisches Land keine Anstalten, einen gesamtstaatlichen Volksanwalt einzusetzen. 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: 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.

Seit 2. April 2010 bin ich Präsidentin des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) und als solche leitete ich auch die Vorstandssitzungen, welche am 13. April auf Einladung der Volksanwältin der Toskana in Florenz und am 28. September auf Einladung des Ombudsman von St. Petersburg in St. Petersburg stattfanden.

Vom 30. Mai bis 2. Juni wurde ich vom Präsidenten der Kammer der Regionen im Europarat Herwig van Staa in Innsbruck zur **internationalen Konferenz „Regionen im**

Europarat und in der europäischen Union“ geladen. Der Europarat und die europäische Union sind zwei Einrichtungen, die ähnliche Aufgaben verrichten. Beide Organisationen laufen aber oft parallel, es kommt selten zu einer guten Zusammenarbeit. Ein Umstand, unter dem vor allem auch die Regionen in Europa leiden. Ziel der internationalen Konferenz in Innsbruck war es deshalb die Zusammenarbeit der Regionen im Europarat und in der Europäischen Union zu stärken und deshalb wurden zur Konferenz sämtliche Regierungschefs der europäischen Regionen mit Gesetzgebungsbefugnis eingeladen.

Als Präsidentin des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) referierte ich über die Arbeit der regionalen Ombudsleute in Europa. Nach einer kurzen historischen Einführung führte ich die wichtigsten Argumente für den regionalen Ombudsmann an und zwar „die Bürgernähe, die Bürgerfreundlichkeit und eine effiziente und unmittelbare Behandlung der Bürgeranliegen vor Ort. Durch das Einschreiten des Ombudsmannes begegnen sich Bürger und Verwaltung auf Augenhöhe. Der Ombudsmann ist europaweit die einzige unabhängige Rechtsschutzeinrichtung, deren oberstes Ziel es ist, durch eine erfolgreiche Vermittlung das Vertrauen der Bürger in die Verwaltung und in die Politik zu stärken. Deshalb ist das EOI schon lange der Meinung, dass ein europäischer Standard an Zuständigkeiten für einen regionalen Ombudsmann angestrebt werden soll, um der Schaffung von Alibi-Institutionen vorzubeugen. Die Ombudsleute müssen finanziell von der Verwaltung unabhängig sein, sie müssen schriftliche Antworten der angeklagten Behörden bekommen und sie sollen die Kompetenz erhalten, vermutete Missstände aus eigenem Antrieb heraus zu überprüfen. In Zukunft stehen für die regionalen Ombudsleute wichtige Herausforderungen an. Es gilt die Einrichtung Volksanwalt bei den Bürgern noch bekannter zu machen, damit gerade die bedürftigen Schichten auf die Unterstützung der Volksanwaltschaft aufmerksam gemacht werden.“ (Auszug aus der Rede)

Abschließend wurde die „Erklärung von Innsbruck“ beschlossen und unterzeichnet. Mit der Annahme dieser Erklärung wollen sich die in Innsbruck vertretenen Regionen dafür einsetzen,

dass die regionale Ombudseinrichtungen weiter ausgebaut werden.

Am 11. Juni 2012 unterzeichnete ich in meiner Eigenschaft als Präsidentin des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI) in Padua ein **Abkommen zur Zusammenarbeit zwischen dem EOI und dem Zentrum für Menschenrechte an der Universität Padua**, bei dem das Italienische Ombudsman-Institut angesiedelt ist.

Zu den Vorhaben, die umgesetzt werden sollen, gehören Forschungsprojekte, Seminare, Konferenzen, Publikationen und Austauschprogramme.

Vom 23. bis zum 22. September nahm ich an der traditionellen **Tagung der Petitionsausschüsse der Bundesrepublik Deutschland** in Erfurt teil, zu der die Vorsitzende des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages, Kersten Steinke, geladen hatte. Das wichtigste Thema dieser Tagung war die Online-Petition und der unkomplizierte Zugang zu den Petitionsausschüssen mittels Internet. Speziell bei den 20 bis 29-Jährigen wird die Möglichkeit der Online-Petition häufig genutzt. Dadurch ist eine große Bürgernähe und eine neue Form von Demokratieverständnis entstanden, da sich im Internet regelrechte Diskussionsforen zu den einzelnen Petitionen entwickelt haben. Interessant war der Beitrag des Redaktionsstabs der Gesellschaft der deutschen Sprache im Bundestag: Die Gesetzesentwürfe bedürften allesamt einer sprachlichen Überprüfung. Auch sollte die Amtssprache im täglichen Verkehr mit den Bürgern wesentlich vereinfacht werden. Die Sprache sollte klar verständlich sein und auf Fachworte sollte möglichst verzichtet werden. Zur konkreten Umsetzung ihrer Ziele bietet die Gesellschaft eigene Sprachkurse für Beamte an.

Vom 14. bis 17. Oktober 2012 lud Nikoфорos Diamandouros, der Europäische Ombudsman, zum **achten Seminar der Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten** nach Brüssel. Insgesamt 111 Volksanwälte aus allen Teilen der EU sind der Einladung gefolgt. Im Flämischen Parlament betonte der Vizepräsident des Europäischen Parlamentes die wachsende Bedeutung der regionalen Volksanwälte. Die Bürgerinnen und

Bürger verlieren immer mehr das Vertrauen in die Politik und in die Verwaltung, deshalb fallen den regionalen Volksanwälten wichtige Aufgaben zu. Sie müssen in ihrer Rolle als Vermittler die Rechte der Bürgerinnen und Bürger verteidigen. Durch schnelle und ernsthafte Beschwerdeprüfungen können sie aber auch das Vertrauen der Bürger in die Verwaltung wieder herstellen. Die neuen Medien bezeichnete der Vizepräsident des Europäischen Parlamentes durchaus als Chance, wies aber auch auf die Gefahr hin, dass dadurch nur die „lauten“, also die sich äußernden Bürger verstärkt wahrgenommen werden. Aufgabe der regionalen Volksanwälte sei es, vor allem den „leisen“ Bürgern beizustehen. Der Europäische Volksanwalt Nikoфорos Diamandouros wies darauf hin, dass das Jahr 2013 das Europäische Jahr der Bürgerinnen und Bürger wird. „Je besser die Frauen und Männer in Europa ihre Rechte als EU-Bürgerinnen und -Bürger verstehen, desto intensiver wird das demokratische Leben in Europa. Die regionalen Volksanwälte haben deshalb die Aufgabe die Bürgerinnen und Bürger über ihre Rechte und Möglichkeiten im Rahmen der EU-Bürgerschaft aufzuklären“, so der EU-Volksanwalt. Insbesondere über ihr Recht auf freie Wahl des Arbeitsplatzes und des Aufenthaltsortes innerhalb der EU soll hingewiesen werden.

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. Die RAI Ladin lud mich im Berichtsjahr zur TV-Sendung „Bancorin“ und die RAI Bozen zur Radiosendung „Diritto e rovescio. Il Difensore civico“.

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 interessanten Anliegen ein und veröffentlichten die rechtliche Sachlage. (siehe Anhang 7).

Großen Anklang fand die **Broschüre zu den Rechten der Bürger im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung**, welche im Vorjahr überarbeitet und neu aufgelegt worden war. 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 unter der Telefonnummer 0471/301155 und per E-Mail post@volksanwaltschaft.bz.it angefordert werden und steht im Internet www.volksanwaltschaft.bz.it zum Herunterladen bereit.

"www.volksanwaltschaft.bz.it", der **Internet-auftritt**, ist ein Erfolg. Er wurde mit Hilfe des Gemeindenverbandes mit fast allen Gemeinde-Webseiten verlinkt. Die Besucheranzahl ist konstant gestiegen. Waren es 2010 noch 9.610 Besucher stieg die Anzahl im Jahr 2011 auf 15.291 und belief sich im Berichtsjahr 2012 auf 20.337. 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

Anhang Nr. 1

Die Gemeinden mit Vereinbarung	45
--------------------------------------	----

Anhang Nr. 2

Die Außenstellen und Sprechstunden	48
--	----

Anhang Nr. 3

Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin	49
--	----

Anhang Nr. 4

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3	50
---	----

Anhang Nr. 5

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte	55
---	----

Anhang Nr. 6

Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI)	57
---	----

Anhang Nr. 7

Öffentlichkeitsarbeit	58
-----------------------------	----

Anhang Nr. 1

Die Gemeinden mit Vereinbarung

Die Gemeinden mit Vereinbarung

Gemeinde		Gemeinderatsbeschluss
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.	Bruneck	Nr. 21 vom 05.05.04
59.	Gsies	Nr. 27 vom 30.11.04
60.	Pfirtsch	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.	Hafling	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 Crazzolaro**, 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 Gemeindereferenten 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. ⁽²⁾
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.

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

⁽²⁾ 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 Toscana ernannt. In den darauffolgenden Jahren wurde in 13 Regionen und den autonomen Provinzen Bozen und Trient eine Volksanwaltschaft eingerichtet.

Die heutige Situation in Italien ist folgende:

Die Region Sizilien hat kein regionales Volksanwaltschaftsgesetz. Die Regionen Apulien und Kalabrien haben ein entsprechendes Gesetz, aber der Volksanwalt wurde noch nie ernannt. In den Regionen Kampanien, Umbrien und Sardinien ist das Amt seit Jahren unbesetzt. In der Region Friaul-Julisch-Venetien wurde der Volksanwalt 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 die Volksanwältin der Region Toscana Lucia Franchini.

Das große Thema im Berichtsjahr war die Frage, wie man die Volksanwaltschaft in Italien grundlegend stärken kann, da Italien als einziges europäisches Land keinen gesamtstaatlichen Volksanwalt hat.

Region Abruzzen

 **NICOLA ANTONIO SISTI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802 - Grüne Nummer 800238180
 0862/23194
 info@difensorecivicoabruzzo.it
 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
 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
 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
 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
 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
 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



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



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



www.consiglio.regionale.toscana.it

Autonome Provinz Bozen**BURGI VOLGGER**

Cavourstraße 23 - 39100 Bozen



0471/301155



0471/981229



@post@volksanwaltschaft.bz.it



www.volksanwaltschaft.bz.it

Region Marken**ITALO TANONI**

Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona



071/2298483



071/2298264



@difensore.civico@consiglio.marche.it



www.consiglio.marche.regione.it/difensorecivico

Region Piemont**ANTONIO CAPUTO**

Via Dellala, 8 - 10121 Torino



011/5757387



011/5757386



@difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it



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



www.difensorecivico.veneto.it

Autonome Provinz Trient**RAFFAELLO SAMPAOLESI**

Galleria Garbari 9 - 38100 Trento



0461/213203 - Grüne Nummer 800851026



0461/213206



@difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it



www.consiglio.provincia.tn.it

Anhang Nr. 6

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



Europäisches Ombudman 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, Ombudsmann des Kantons Basel-Stadt, Schweiz

Univ. Prof. Dr. Dragan Milkov, Serbien

Generalsekretär: Josef Siegele, Innsbruck

Weitere Informationen unter 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 Alex Brenninkmeijer, Volksanwalt der Niederlande



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Hoher Kontrast | Italiano | Ladin

Südtiroler Landtag | Links | Impressum | Sitemap



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Consèi dla Provincia autonoma de Bulsan

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

Suche

Suchbegriff

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. 7

Öffentlichkeitsarbeit

EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT

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

Dolomiten

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 të Südtirol
I dërc dl zitadin ti raporë cun l'amministrasiun publica

Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Consili dël Përvincia autonoma dël Bolzano

Anhang Nr. 7
Öffentlichkeitsarbeit

Liste der Dolomitenartikel von 2012

- 14.01.12:** Zieht der weichende Erbe eines geschlossenen Hofes immer den Kürzeren?
- 28.01.12:** Gibt es einen "Gratisrechtsanwalt"?
- 11.02.12:** Pflegegeld oder ab ins Altersheim?
- 25.02.12:** Was beinhalten Dienstgutscheine beim Pflegegeld?
- 12.03.12:** Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken
- 24.03.12:** Was ist denn eine Postzustellung?
- 14.04.12:** Rückerstattung von Arztrechnungen
- 28.04.12:** Baby Bonus rückzuerstatten?
- 12.05.12:** Rückerstattung bei Zahnarztrechnungen
- 26.05.12:** Zeitliche Sperre bei der Zweisprachigkeitsprüfung
- 16.06.12:** Beschneiden Wartezeiten für Zweisprachigkeit Berufschancen?
- 30.06.12:** Baumschlägerung im eigenen Garten
- 08.09.12:** Steht das Pflegegeld auch schon im Krankenhaus zu?
- 22.09.12:** Wer kann das Pflegegeld beantragen?
- 13.10.12:** Hausarzt oder Warteschlange in der Ersten Hilfe?
- 27.10.12:** "Publikumszeiten" der Kinderärzte
- 10.11.12:** IMU - Leerstehende Wohnungen kosten mehr
- 24.11.12:** Totalschaden beim Auto - Rückerstattung der KFZ-Steuer?
- 22.12.12:** Volljährig und Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung?
- 29.12.12:** Patientenverfügung



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