

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Im Berichtsjahr 2008 haben mehr als **3.178** Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen: Wir haben somit einen **Zuwachs von 3%** zu verzeichnen.

Wenn sich die Bürger schriftlich an uns wenden oder bei etwas schwierigeren Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden **Akten** angelegt. Insgesamt wurden im Berichtsjahr von der Volksanwaltschaft 1.129 Akten bearbeitet. Diese Zahl ergibt sich aus den neuen Akten des Berichtsjahres und den offenen Akten aus dem Vorjahr.

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

Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich. Die Beratungen machen zwei Drittel aller Fälle aus, und die Akten ein Drittel.

Art der Kontaktaufnahme

In welcher Form nahmen die Bürgerinnen und Bürger mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf? In etwas mehr als 45% aller Fälle brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen im Erstkontakt **telefonisch** vor. In etwas mehr als 37% der Fälle bevorzugten die Bürger im Kontakt mit mir und meinem Team den **persönlichen** Erstkontakt. Die Anzahl der persönlichen Vorgespräche zeigt, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist. Gestiegen ist

im Berichtsjahr wiederum die Zahl der Bürger, welche ihre Beschwerde **schriftlich** vorbringen: Sie beträgt fast 17%. Die Zunahme in den letzten Jahren ist vermutlich auf die Möglichkeit der **Online-Beschwerde** im neuen Internetauftritt zurückzuführen, die viel und gerne in Anspruch genommen wird. Natürlich ist ein E-Mail für die Volksanwaltschaft nicht immer die beste Form der Kontaktaufnahme mit dem Bürger, der eine Beschwerde erstmals vorbringt. Oft bleiben Einzelheiten unklar und müssen noch in einem Telefongespräch oder einem persönlichen Gespräch vertieft werden. 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 kaum verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen und der Bezirk Eisacktal, wo sich 8 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Es folgen das Pustertal mit 7 und das Burggrafenamt und das Vinschgau mit 6 Promille. Im Mittelfeld liegen die Bezirke Salten–Schlern und Wipptal mit 5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 4 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch-Unterland 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 Akten

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

73% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer erledigt werden.

Davon handelte die Behörde in der Hälfte der Fälle rechtmäßig und korrekt, und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden: Dieses Ergebnis zeigt, dass die Volksanwaltschaft

wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern.

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

22% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. *Davon beharrten die Behörden in 8% der Fälle auf ihrem rechtlich zweifelhaften Standpunkt oder nutzten ihren Ermessensspielraum nicht zur Zufriedenheit des Bürgers: Das waren auch die Fälle, in denen wir eine formelle Empfehlung ausgesprochen haben.* In den restlichen 12% arbeitete die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht nachvollziehen können – nicht zufrieden zu stellen.

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

5% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalausweise

Das persönliche Sprechstundengespräch, wo die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt.

Sprechstunden fanden täglich vormittags und nachmittags im Büro der Volksanwältin in Bozen statt.

Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an 141 Halbtagen in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: Im Krankenhaus Bozen waren es 11 Halbtage, in Brixen und Bruneck 32 Halbtage, in Sterzing 6, in Meran 32, in Schlanders 11, in den ladinischen Tälern 12 und in Neumarkt 6 Halbtage.

Da bei den Sprechstunden die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt wurde, ist es gelungen, die Sprechtage in den Außenstellen besser zu planen. Die Vormerkung ist zwar erwünscht, aber nicht obligatorisch, und ich möchte beto-

nen, dass im jeweiligen Sprechstundenkalender immer Freiräume für Bürgerinnen und Bürger ohne Vormerkung eingeplant werden: Alle Bürgerinnen und Bürger, die in eine Außensprechstunde kommen, werden angehört. Ohne Vormerkung ist allerdings hin und wieder mit längeren Wartezeiten zu rechnen. Die Zunahme der persönlichen Vorsprachen in den Sprechstunden zeigt, dass die Möglichkeit einer Vormerkung von der Bevölkerung sehr gut angenommen wird (Sprechstunden siehe Anhang 3).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team mit den Behörden 31 persönliche **Aussprachen** mit den Behörden, 13 Aussprachen zwischen Behörden und Beschwerdeführerinnen organisiert und 8 **Lokalaugenscheine** durchgeführt.

Team und Büro

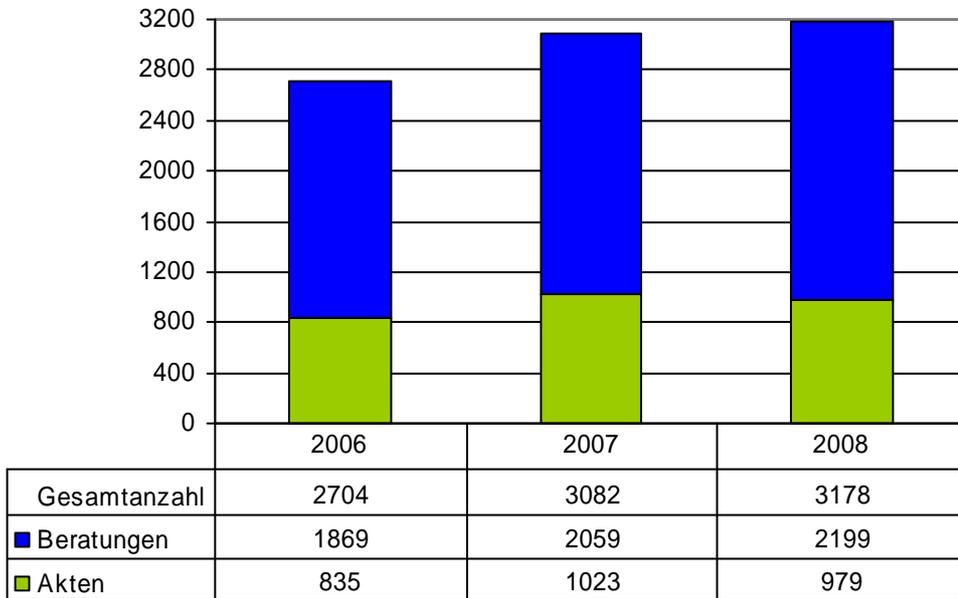
Der Stellenplan des Landtags sieht für die Unterstützung der Volksanwältin **4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich** vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen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

Im Oktober des Berichtsjahres absolvierte Frau Magdalena Mair, eine Schülerin der Lehranstalt für Wirtschaft und Tourismus, zu unserer vollsten Zufriedenheit ein 14tägiges Praktikum im Büro der Volksanwältin.

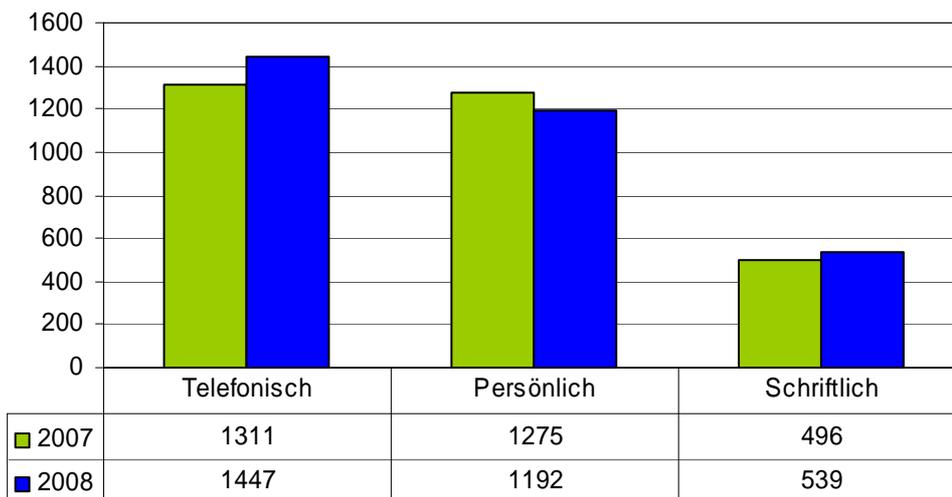
Viele Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit ihren Anliegen zuerst telefonisch an das Büro der Volksanwältin. Deshalb kommt bei der Bewältigung der tagtäglichen Arbeit dem Sekretariat eine Schlüsselstellung zu. Es unterstützt nicht nur die Sachbearbeiter in den anhängigen Fällen, sondern ist für viele Vorsprechende auch erster Ansprechpartner. Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin, und die Strategie und Vorgangsweise werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt.

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

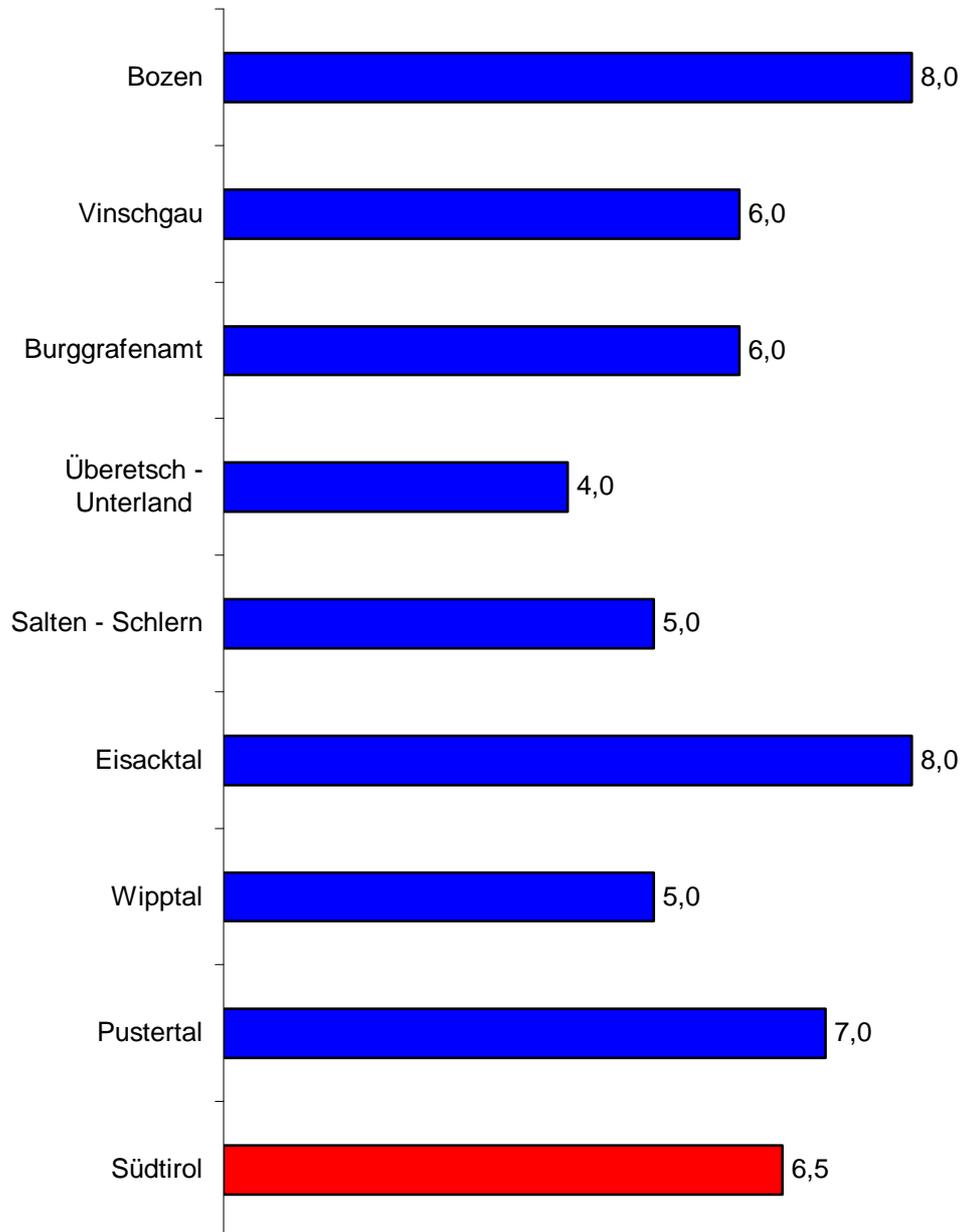
Die neuen Fälle im Vergleich



Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

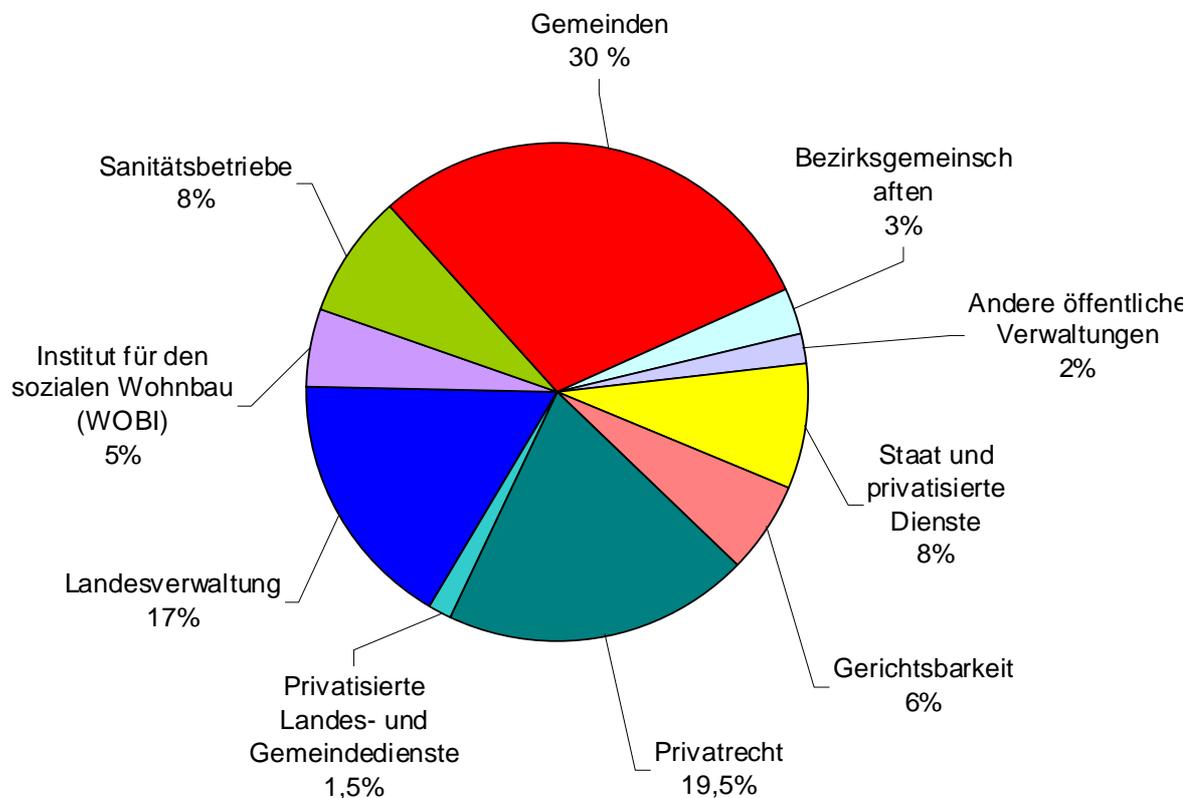


Inanspruchnahme im Verhältnis zur Einwohnerzahl aufgeteilt nach Bezirken (in Promille)



Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwältin 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 und Beratungen 2008 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

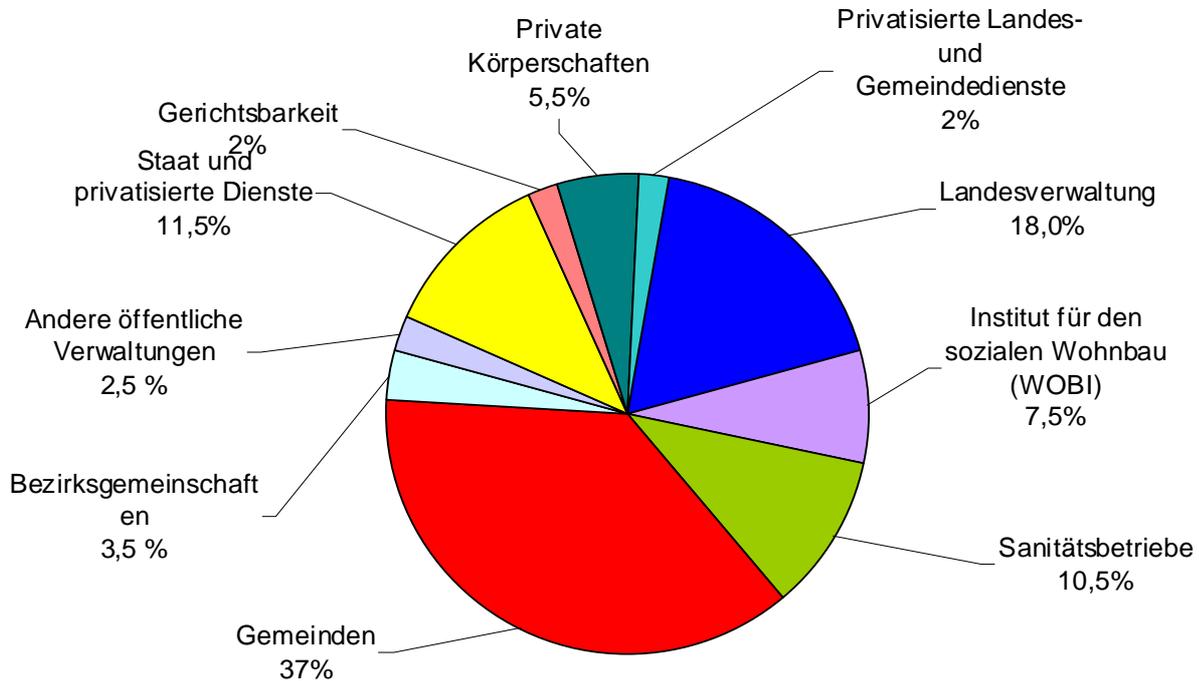


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

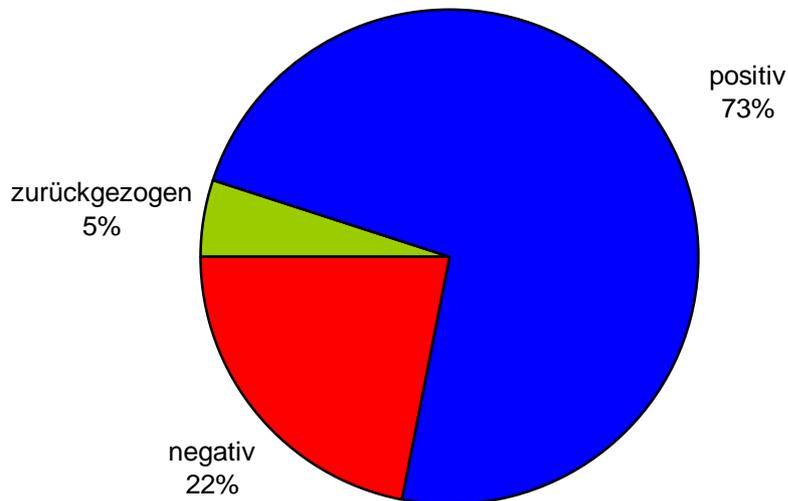
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

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

Aufteilung der Akten 2008 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

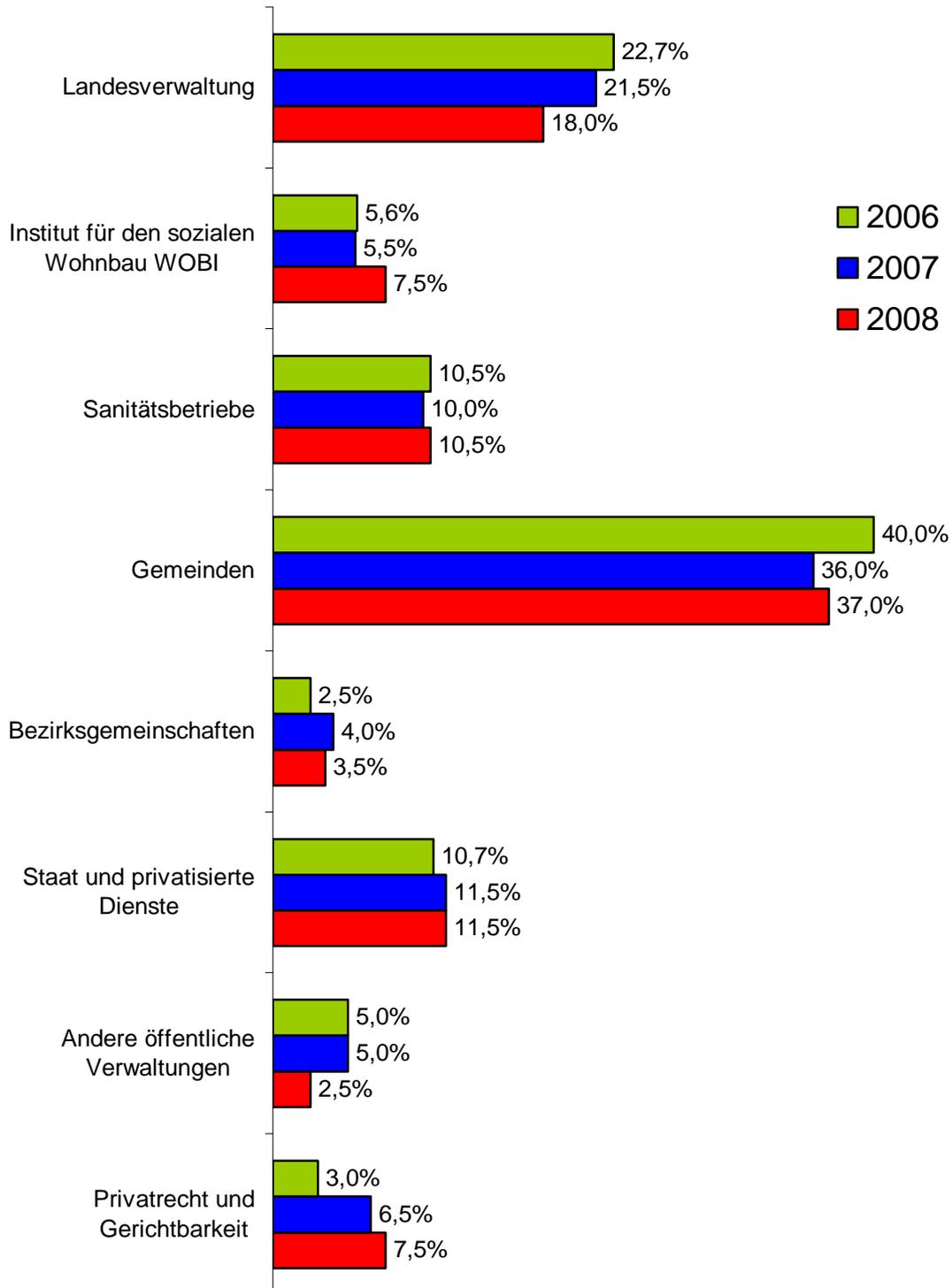


Ergebnis der erledigten Akten 2008



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

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



Übersicht Anzahl der Akten 2008 nach Zuständigkeit

Landesverwaltung	2006	2007	2008
Generaldirektion	7	6	6
Abt. 01 - Präsidium	1	2	4
Abt. 02 - Zentrale Dienste	1	2	-
Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes	2	1	2
Abt. 04 - Personal	19	23	15
Abt. 05 - Finanzen und Haushalt	13	9	5
Abt. 06 - Vermögensverwaltung	1	6	7
Abt. 07 - Örtliche Körperschaften	1	2	-
Abt. 08 - Landesinstitut für Statistiken (Astat)	-	1	-
Abt. 10 - Tiefbau	1	4	2
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	3	2	-
Abt. 12 - Strassendienst	5	3	1
Abt. 13 - Denkmalpflege	1	2	3
Abt. 14 – Deutsche Kultur und Familie	-	1	1
Abt. 15 - Italienische Kultur	-	2	1
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	14	21	17
Abt. 17 - Italienisches Schulamt	3	5	4
Abt. 18 – Ladinische Kultur und ladinisches Schulamt	-	2	-
Abt. 19 - Arbeit	5	5	4
Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung	2	6	3
Abt. 21 - Italienische Berufsbildung	1	1	1
Abt. 23 - Gesundheitswesen	7	9	8
Abt. 24 - Sozialwesen	16	16	10
Abt. 25 - Wohnungsbau	12	21	17
Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz	-	-	2
Abt. 27 - Raumordnung	1	1	1
Abt. 28 - Natur und Landschaft	3	3	1
Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt	8	6	4
Abt. 30 - Wasserschutzbauten	4	3	3
Abt. 31 - Landwirtschaft	2	6	2
Abt. 32 - Forstwirtschaft	5	3	7
Abt. 33 - Land- forstwirtschaftliches Versuchswesen	-	-	-
Abt. 34 – Innovation, Forschung, Entwicklung u. Gen.	1	-	1
Abt. 35 – Handwerk, Industrie und Handel	2	1	3
Abt. 36 - Tourismus	-	-	-
Abt. 37 - Wasser und Energie	5	1	1
Abt. 38 - Mobilität	12	12	11
Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten	1	-	-
Abt. 40 – Bildungsförderung, Universität u. Forschung	7	17	10

	2006	2007	2008
Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	9	7	1
Hochschulen		9	9
Landesverwaltung gesamt	175	221	167
Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	44	56	60
Sanitätsbetriebe insgesamt	86	100	105
- Allgemeine Patientenbeschwerden	61	68	65
- Vermutete Behandlungsfehler	25	32	40
Gemeinden gesamt	323	366	370
- Stadtgemeinde Bozen	54	62	51
- Stadtgemeinde Meran	14	36	33
- Stadtgemeinde Brixen	14	16	17
- Stadtgemeinde Bruneck	8	8	14
Bezirksgemeinschaften	20	40	34
Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe	46	50	48
Staat und privatisierte Dienste	90	116	117