



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN 2010



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

TÄTIGKEITSBERICHT 2010

VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

39100 Bozen | Cavourstraße 23

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229

post@volksanwaltschaft.bz.it | PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

www.volksanwaltschaft.bz.it

März 2011

INHALTSVERZEICHNIS

Zusammenfassende Bemerkungen	1
---	---

Allgemeines

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise	4
Art der Kontaktaufnahme	4
Inanspruchnahme nach Bezirken	5
Ergebnis 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 Bildungsförderung	14
Schwerpunkt Arbeit	15
Schwerpunkt Wohnen	15
Anderes	16
Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	17
Der Sanitätsbetrieb	19
Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler	19
Die Gemeinden	20
Gemeindeabgaben	21
Bauen und Wohnen	22
Meldeamtliche Angelegenheiten	23
Lärmbelästigung	24
Zusammenarbeit	24

Bezirksgemeinschaften	25
-----------------------------	----

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen	26
--	-----------

Verschiedenes

Institutionelle Kontakte	30
--------------------------------	----

Öffentlichkeitsarbeit	33
-----------------------------	----

Anhang

1 Die Gemeinden mit Vereinbarung	35
---	-----------

2 Die Außenstellen und Sprechstunden	38
---	-----------

3 Die staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte	39
--	-----------

4 Das Europäische Ombudsman Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI)	41
---	-----------

5 Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3	42
--	-----------

6 Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin	47
---	-----------

7 Öffentlichkeitsarbeit	48
--------------------------------------	-----------

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 geehrte Frau Landtagspräsidentin,
sehr geehrte Abgeordnete des Südtiroler
Landtages!

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

Rückblick

Am 4. Februar des Berichtsjahres wurde das
neue Volksanwaltschaftsgesetz vom Südtiroler
Landtag mit einer seltenen überparteilichen Einig-
keit, mit nur zwei Enthaltungen und ohne Gegen-
stimme, verabschiedet. Das neue Gesetz sieht
eine Anhörung der Kandidatinnen und Kandidaten
vor dem Landtag und eine Zweidrittelmehrheit für
die Wahl vor, um den größtmöglichen Konsens
herzustellen.

Im Mai 2010 haben sich 27 von insgesamt 32 Be-
werbern der Anhörung gestellt und am 10. No-
vember 2010 hat mich der Südtiroler Landtag mit
der vorgesehenen Zweidrittelmehrheit von 24
Stimmen in meinem Amt bestätigt.

Im Berichtsjahr beschlossen die Gemeinde Lajen
und die Gemeinde Taufers im Münstertal die
Landesvolksanwältin auch als Gemeindevolksan-
wältin einzusetzen, und deshalb wurden die jewei-
ligen Bürgermeister dazu ermächtigt, eine dies-
bezügliche Vereinbarung abzuschließen. Mit dem
Abschluss dieser zwei Vereinbarungen ist die
**Volksanwältin in allen 116 Gemeinden Südti-
rols** auch als Gemeindevolksanwältin tätig.

Seit meinem Amtsantritt habe ich eine konstruktive
Zusammenarbeit mit den Gemeinden gesucht,
und die Aufgabe und Arbeitsweise der Volksan-
waltschaft in vielen Aussprachen, Treffen und Vor-
trägen sowohl den Bürgerinnen und Bürgern als
auch den Gemeindeverwaltungen verständlich
gemacht. Schritt für Schritt ist es gelungen, die
Akzeptanz der Volksanwaltschaft in den Gemein-
den auszubauen und darauf hinzuweisen, dass

ein Auskunftersuchen der Volksanwaltschaft kei-
ne Einmischung von außen ist, sondern eine
Chance für Bürgernähe und für eine Verbesse-
rung der Verwaltungstätigkeit.

Die 116 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeis-
tern abgeschlossen wurden, sind nicht nur eine
Anerkennung für die von der Volksanwaltschaft
geleistete Arbeit, sie zeigen auch, dass die Ge-
meindeverwalter die Volksanwaltschaft als Ver-
mittler und als Garanten für eine effiziente und
bürgernahe Verwaltung anerkennen.

Am 2. April übernahm ich laut Statut das Amt der
**Präsidentin des Europäischen Ombudsman
Instituts (EOI)**: 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. Dem EOI gehören so gut wie
alle europäischen Volksanwaltschaften an:
Bosnien und Herzegowina, Deutschland,
Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien,
Kasachstan, Kirgisien, Litauen, Belgien,
Niederlande, Österreich, Rumänien, Russische
Föderation, Schweiz, Slowakei, Slowenien,
Tschechien und Ungarn.

Einblick

Erstmals seit vielen Jahren hat die Inanspruch-
nahme der Volksanwaltschaft im Berichtsjahr zah-
lenmäßig leicht abgenommen, was aber im Hin-
blick auf die teilweise überdurchschnittlichen
Steigerungen in den Vorjahren nicht weiter ver-
wunderlich ist. Nach der Einsetzung des Kinder-
und Jugendanwaltes haben die Fälle im Bereich
des Familienrechts und der Jugendgerichtsbarkeit
merklich abgenommen. Alle Fälle, welche in den
Kompetenzbereich des Kinder- und Jugendanwal-
tes fallen, wurden weitergeleitet und gemeinsam
besprochen: Die Zusammenarbeit zwischen der
Volksanwältin und dem Kinder- und Jugendanwalt
hat sich bewährt.

Auffallend ist die Tatsache, dass die Beschwerden im Bereich der Raumordnung zurückgegangen sind. Die Bautätigkeit hat in Südtirol angesichts der Wirtschaftskrise stark abgenommen – die Bauabschlüsse haben im Jahr 2010 um 26,5 % abgenommen – und das hat sich vermutlich auch auf die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der Raumordnung ausgewirkt.

Der Trend der letzten Jahre, dass sich immer mehr Bürgerinnen und Bürger an die Volksanwaltschaft wenden, um prüfen zu lassen, ob sie Anrecht auf soziale Unterstützung haben, hat sich im Berichtsjahr weiter fortgesetzt. Dabei handelte es sich nicht mehr nur um Randgruppen der Gesellschaft, sondern vermehrt auch um Familien aus der breiten Mittelschicht, welche mit Ihrem Einkommen nicht mehr zurecht kommen konnten. Die Menschen bangen nicht nur um ihren Lebensstandard, sondern sie haben greifbare **Zukunfts- und Existenzängste** und befürchten, dass sie durch Einkommensverlust, Arbeitslosigkeit, und Krankheit in die Armut abrutschen.

Es war merklich spürbar, dass sich viel mehr Menschen aufgrund der kritischen Wirtschaftslage in einer finanziellen Notlage befanden. Die Ablehnung eines Ansuchens auf Sozialhilfe beispielsweise, der Widerruf von Förderungen, Steuerschulden oder Verwaltungsstrafen lösten bei vielen Bürgern Verzweiflung aus.

Auch die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** ist im Berichtsjahr 2010 gestiegen. Hauptsächlich junge Menschen klagten darüber, dass die neuen Formen der Beschäftigung – Zeitverträge, Projektarbeit, Arbeit auf Abruf – eine ernsthafte Zukunfts- und Familienplanung unmöglich machen. Aber auch ältere Arbeitnehmer wurden aus ihrer geordneten Lebensbahn gerissen und hatten trotz Umschulungen große Schwierigkeiten einen Arbeitsplatz zu finden. In diesem Zusammenhang können die Bemühungen der Politik, Arbeitsplätze zu erhalten nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Im Berichtsjahr gab es wieder eine Vielzahl an **Beschwerden über Lärmbelästigung**. Die Nähe von Wohngebieten zu Unterhaltungslokalen, viel befahrenen Straßen und Zugstrecken wird von den betroffenen Bürgern als unerträglich empfunden.

Leider haben die meisten Bestimmungen im Bereich Lärmschutz nur programmatischen Charakter: Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen, und die Gesetze sehen auch keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Hinsichtlich der konkreten Lärmschutzmaßnahmen wird der Bau weiterer Lärmschutzwände entlang der viel befahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, von der Bevölkerung begrüßt, aber nicht als Lösung empfunden.

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

Begrüßenswert ist in diesem Zusammenhang die Einrichtung der Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung (ASWE). Sie wird in Zukunft (ab Jänner 2011) als einzige Servicestellen für die Anträge und die Ausbezahlung von Begleitgeldern, Renten der Zivilinvaliden, des Familiengeldes, der Hausfrauenrente, verschiedener Zuschüsse bei Rentenabsicherung und des Pflegegelds zuständig sein und somit mehr Effizienz und Bürgernähe gewährleisten.

Die Einführung der „Einheitlichen Einkommens- und Vermögenserklärung“ (EEVE) und der Aufbau einer zentralen Datenbank verfolgt das Ziel einer gerechten und einheitlichen Behandlung der Bürger, die eine öffentliche Leistung beantragen. Der Vorteil für die Bürgerinnen und Bürger ist, dass sie künftig für alle Arten von Ansuchen nur mehr einmal im Jahr ihre Einkommens- und Vermögenssituation mitteilen müssen, weil die Ämter, welche die Ansuchen um finanzielle Sozialhilfe, Familiengeld, Stipendien, Mietgeld, Wohnbauförderung etc. bearbeiten, Zugriff auf eine zentrale Datenbank haben werden.

Mit dem Ausbau der Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung wurde bereits in der Vergangenheit Schritt für Schritt eine Datenautobahn von der Verwaltung zum Bürger und vom Bürger zur Verwaltung aufgebaut. Mit der „Bürgerkarte Südtirol“ (BKS) wird es ab März 2011 möglich sein, sich mit einem Lesegerät vom Computer zu Hau-

se aus mit der Verwaltung in Verbindung zu setzen und die Online-Dienste der öffentlichen Hand. Wartezeiten, Zugang zur Verwaltung haben, wird für viele Bürgerinnen und Bürger eine große Erleichterung sein.

Zu verbessern ist allerdings nach wie vor die **Sprache in der öffentlichen Verwaltung**. Immer wieder haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie den Inhalt der an sie gerichteten Schreiben gar 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 ist das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung.

in Anspruch zu nehmen. Die Möglichkeit unabhängig von Raum und Zeit und ganz ohne Die Tätigkeit der Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch deshalb erfolgreich sein, weil sie von vielen Seiten unterstützt wurde. Mein Dank gilt allen Einrichtungen und Personen, die im vergangenen Jahr mit mir zusammengearbeitet haben und dabei stets Entgegenkommen gezeigt haben; stellvertretend richte ich den Dank an die Präsidentin und den Vizepräsidenten des Landtages und an den Landeshauptmann.

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

Volksanwältin
Dr. Burgi Volgger



Bozen, 31. März 2010

ALLGEMEINES

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Unser Land weist mit seinen 7400 km² Anfang 2010 eine Einwohnerzahl von 503.434 Personen auf. Das Land Südtirol besteht derzeit aus 116 Gemeinden, davon 8 Gemeinden mit Stadtrecht und ist in 8 Bezirksgemeinschaften eingeteilt.

Im Berichtsjahr 2010 haben **2.902** Südtiroler Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin und ihre Mitarbeiterinnen wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden Akten angelegt. Im Berichtsjahr wurden in der Volksanwaltschaft 818 Akten neu angelegt und insgesamt 938 Akten bearbeitet. Diese Zahl ergibt sich aus den 818 neuen Akten des Berichtsjahres und den 120 offenen Akten aus dem Vorjahr.

Die ohne Aktenanlage und informell erledigten Fälle betragen 2084: 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.

Insgesamt war im Berichtsjahr – wie bereits erwähnt – ein leichter Rückgang der Fälle zu verzeichnen. Im Vergleich mit dem Vorjahr hat die Inanspruchnahme um rund 9 % abgenommen. Dies ist im Hinblick auf die teilweise überdurchschnittlichen Steigerungen der Vorjahre nicht weiter verwunderlich. Nach der Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes haben die Fälle im Bereich des Familienrechts und der Jugendgerichtsbarkeit merklich abgenommen.

Auffallend ist die Tatsache, dass die Beschwerden im Bereich der Raumordnung zurückgegangen sind. Die Bautätigkeit hat in Südtirol angesichts der Wirtschaftskrise stark abgenommen – die Bauabschlüsse haben im Jahr 2010 um 26,5 % abgenommen – und das hat sich höchstwahrscheinlich auch auf die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der Raumordnung ausgewirkt.

Art der Kontaktaufnahme

In Prozentziffern ausgedrückt brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen in 48% aller Fälle **telefonisch** vor. In 36% der Fälle bevorzugten die Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen** Erstkontakt. Zu den 1035 persönlichen Vorsprachen darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 39 % im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich einerseits der Schluss ableiten lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Südtirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gesprächs zu erörtern.

Die Zahl der schriftlichen Beschwerden beträgt 16%. Die **Online-Beschwerde** wird in 52% aller schriftlichen Beschwerden in Anspruch genommen. 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 nicht wesentlich verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen und der Bezirk Eisacktal, wo sich 8 bzw. 7 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Im Mittelfeld liegen das Pustertal mit 6,5 und das Wipptal mit 5 Promille. Es folgen die Bezirke Vinschgau, Burggrafenamt und Salten – Schlern 4,5 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 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.

79% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer erledigt werden.

Davon handelte die Behörde in der Hälfte der Fälle rechtmäßig und korrekt, und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden: Dieses Ergebnis zeigt, dass die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern.

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

18% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. Davon beharrten die Behörden in 8% der Fälle auf ihrem rechtlich zweifelhaften Standpunkt oder nutzten ihren Ermessensspielraum nicht zur Zufriedenheit des Bürgers: Das waren auch die Fälle, in denen wir eine formelle Empfehlung ausgesprochen haben. In den restlichen 10% arbeitete die

Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht 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 persönliche Sprechstundengespräch, wo die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die 1035 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 **133 Halbtagen** in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen und Bruneck, waren es jeweils 20 Halbtage, in Meran 21, in Sterzing 6, in Schlanders 10, in den ladinischen Tälern 12 und in Neumarkt 5 Halbtage. Im Krankenhaus Bozen waren es 11 Halbtage, im Krankenhaus Brixen 8, im Krankenhaus Bruneck 11 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 **53 persönliche Aussprachen mit den Behörden, 5 Aussprachen zwischen Behörden und Beschwerdeführerinnen** organisiert und 4 **Lokalausgänge** durchgeführt.

Team und Büro

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur die Volksanwältin selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die Expertinnen im Verwaltungsbereich die ersten Ansprechpartner. Ich habe das große Glück, mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können. Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin, und die Strategie und Vorgangsweise in der Bearbeitung werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt. (➤ Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin siehe Anhang 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

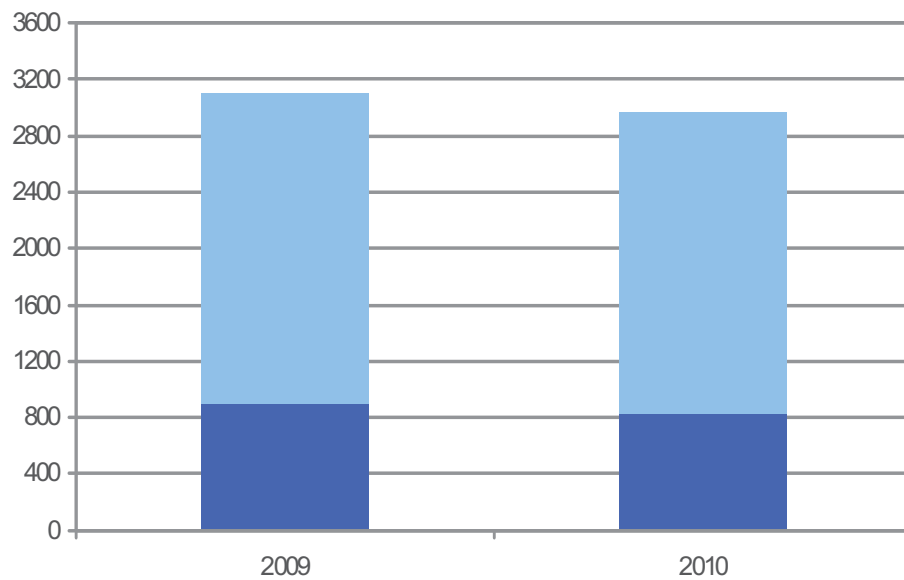
arbeiten in Teilzeit) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet Teilzeit) besetzt sind. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams eine Änderung. Frau Dr. Elisabeth Parteli trat Ende August aus dem öffentlichen Dienst aus und die Teilzeitstelle zu 50% wurde daraufhin im September von Frau Dr. Veronika Meyer besetzt.

Seit 1. November 2010 befinden sich die Büros der Volksanwaltschaft in der Cavourstraße 23, hinter dem Zwölfmalgreienplatz. Der Umzug wurde beschlossen, um die beim Landtag angesiedelten Einrichtungen – die Volksanwaltschaft, die Kinder- und Jugendanwaltschaft und den Beirat für Kommunikationswesen – unter einem Dach unterzubringen. Das fördert den informellen Meinungsaustausch und die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und die Bürgerinnen und Bürger müssen nicht von einer Stelle zur anderen laufen, um herauszufinden, wer für ihre Beschwerden zuständig ist. Es soll ein Haus der Bürgeranwälte werden, in dem die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich der öffentlichen Verwaltung umfassend geprüft werden können.

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. Die zwei zusätzlichen Arbeitsplätze ermöglichen es auch Praktikanten zu beschäftigen.

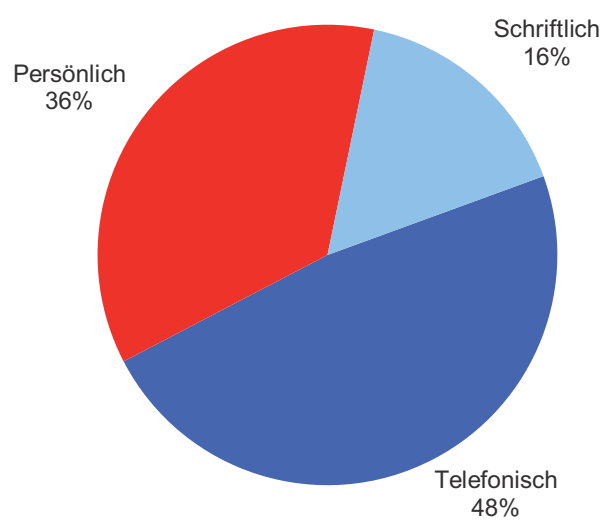
Statistische Übersicht

Die neuen Fälle im Vergleich

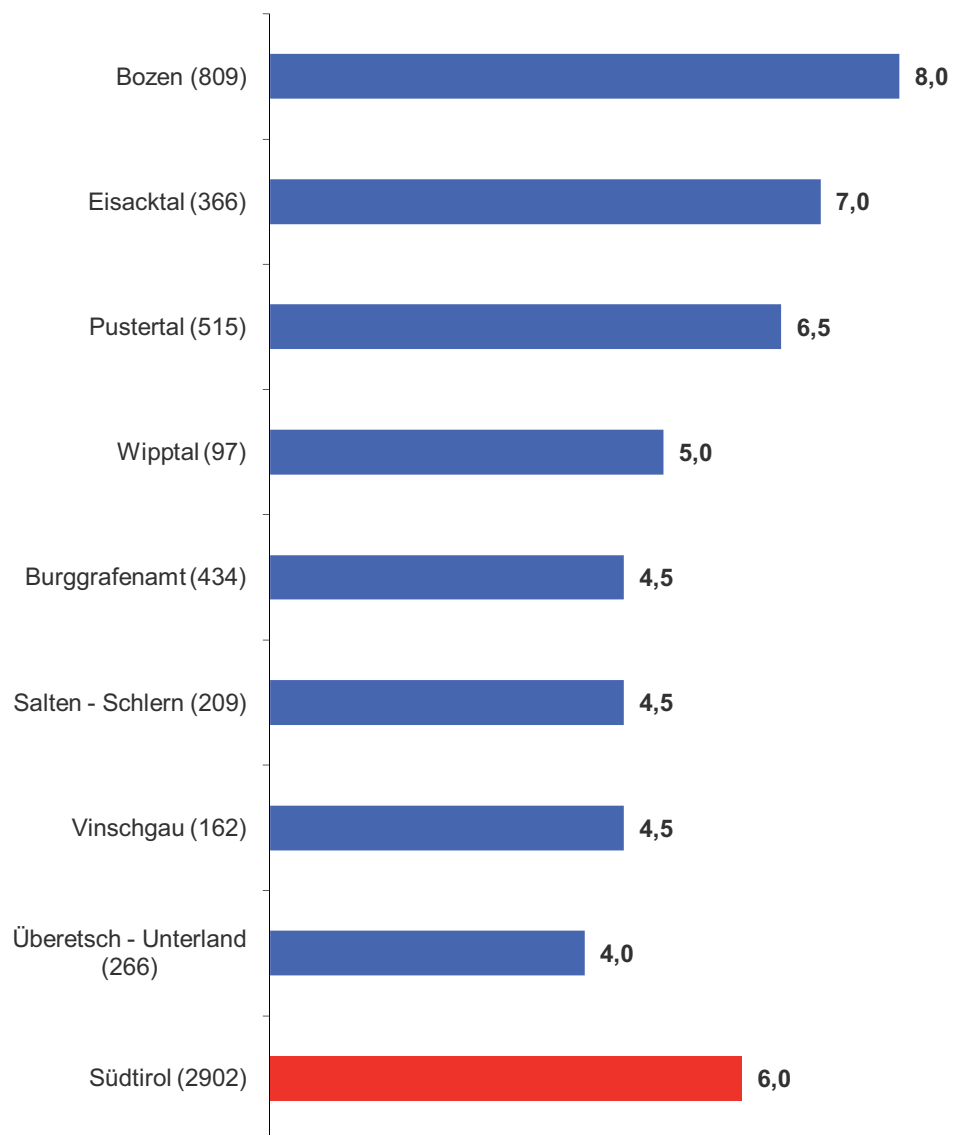


Beratungen	2.284	2.084
Akten	910	818
Gesamtanzahl	3.194	2.902

Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

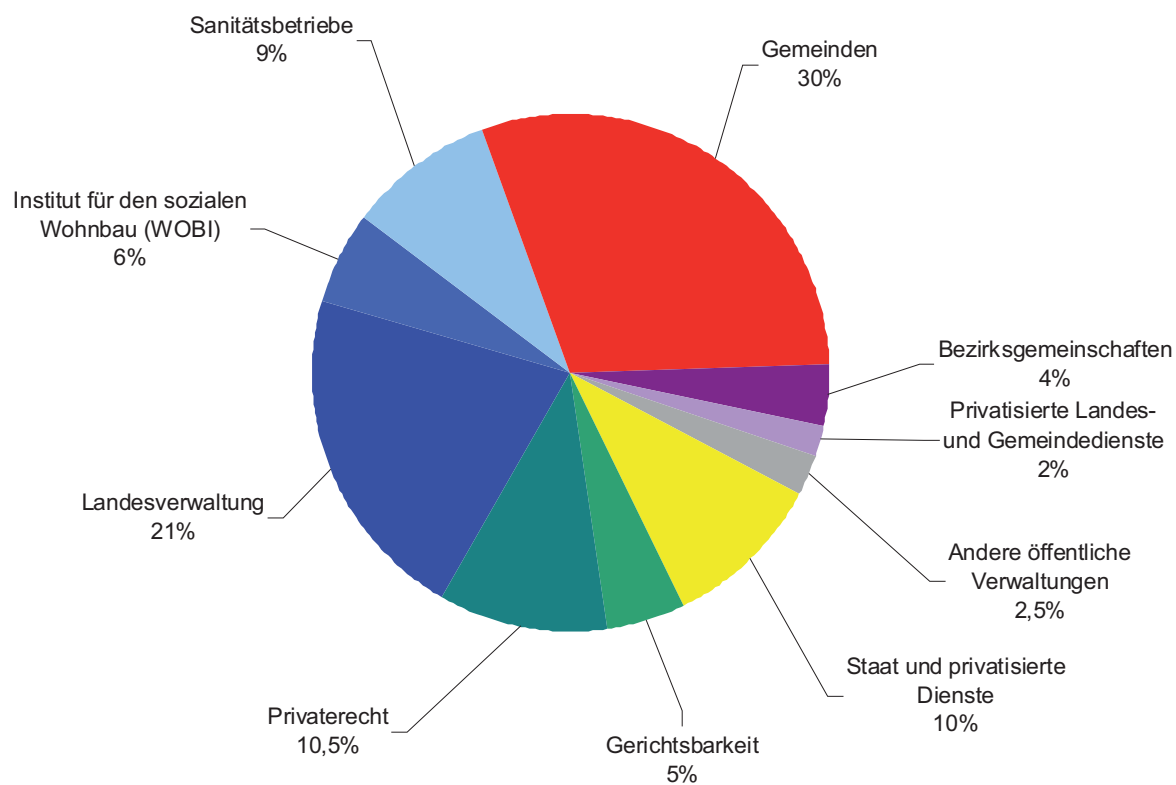


Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
1.403	1.035	464

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

Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl ersichtlich. Ca. 0,60 % (= 6,0 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

Aufteilung der Fälle 2010 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

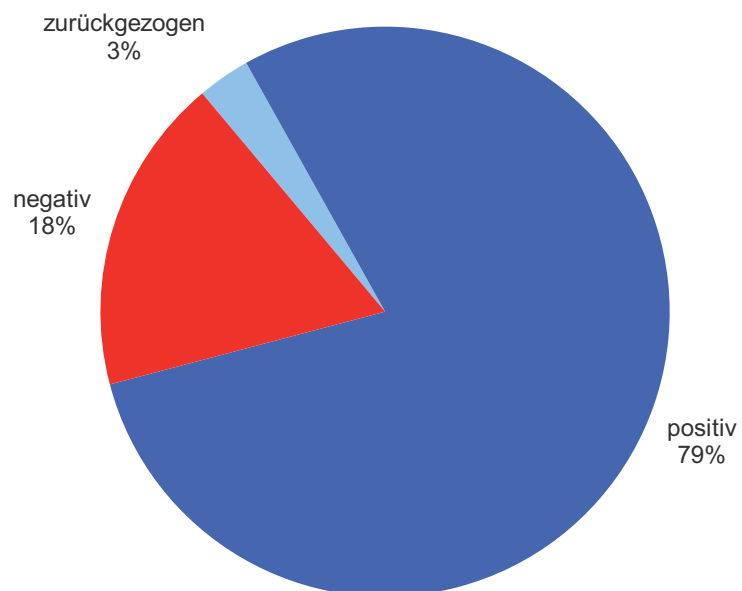


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

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.

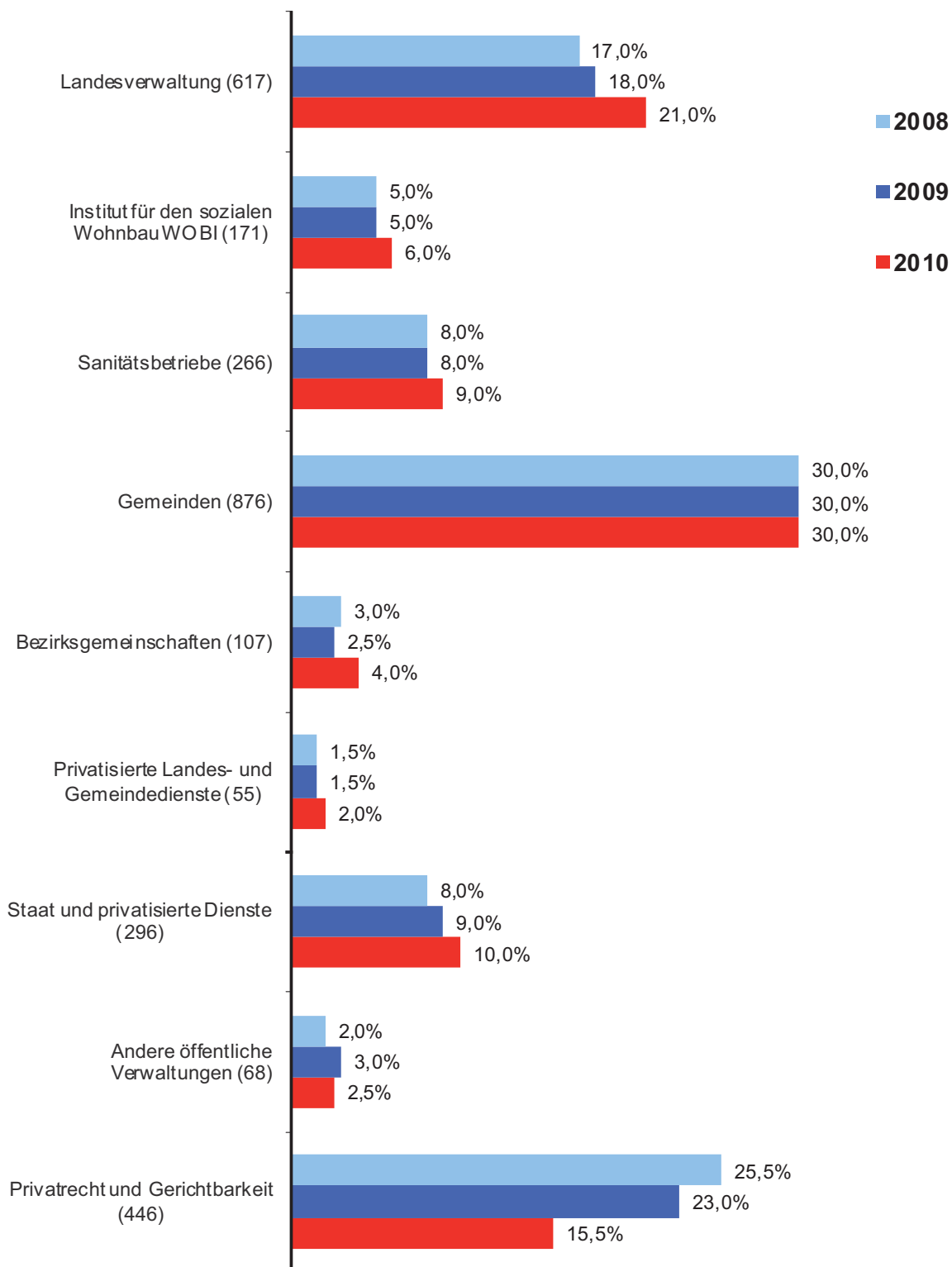
Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Ergebnis der erledigten Akten 2010



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 2010 nach Zuständigkeit

	Akten	Beratungen	Gesamt
Landesverwaltung	177	440	617
Institut für den sozialen Wohnbau	49	122	171
Sanitätsbetriebe	77	189	266
Allgemeine Patientenbeschwerden	48		
Vermutete Behandlungsfehler	29		
Gemeinden	267	609	876
Stadtgemeinde Bozen	57	104	161
Stadtgemeinde Meran	17	29	46
Stadtgemeinde Brixen	10	43	53
Stadtgemeinde Bruneck	10	18	28
Restliche Gemeinden	173	415	588
Bezirksgemeinschaften	23	84	107
Privatisierte Landes- und Gemeindedienste	16	39	55
Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe	21	47	68
Staat und privatisierte Dienste	108	188	296
Privatrecht und Gerichtsbarkeit	60	386	446

Übersicht Anzahl der Akten und Beratungen 2009 und 2010 nach Rechtsbereichen

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

SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die Landesverwaltung

Die Verantwortlichen der Abteilungen und Ämter der Landesverwaltung legen im Allgemeinen großen Wert auf eine **gute Zusammenarbeit** mit der Volksanwaltschaft. Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist zwar leicht gestiegen, aber die Zusammenarbeit mit den Beamten der Landesverwaltung ist insgesamt konstruktiv und unbürokratisch. Die Beamten geben bereitwillig Auskunft und sind offen für Lösungsvorschläge. Ein Vorteil ist es natürlich, wenn man sich persönlich kennt und zwar aus dem einfachen Grund, dass der Mensch hinter dem Amt sichtbar wird und es viel leichter ist, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Mit zwei Amtsdirektoren konnten die Missverständnisse, welche sich in Bezug auf die Vermittlerrolle der Volksanwaltschaft ergeben hatten, mit einem klärenden Gespräch ausgeräumt werden.

Bemerkenswert ist, dass die Landesverwaltung in **Gemeindefragen** zunehmend eine **beratende Funktion** wahrnimmt. An dieser Stelle sei die gute Zusammenarbeit mit dem Amt für Rechtsangelegenheiten der Urbanistik – jetzt Amt für Planungs- und Baurecht – erwähnt: Die geschäftsführende Direktorin und ihre Stellvertreterin erwiesen sich auch im Jahr 2010 als wichtige und verlässliche Bezugspersonen, wenn es darum ging Ratschläge und Gutachten im Bereich des Bauwesens einzuholen.

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

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

Landesagentur für Umwelt waren stets bereit, in den verschiedenen technischen Bereichen, z.B. Gewässerschutz, Abfallwirtschaft, Luft und Lärm, eine Überprüfung der beklagten Missstände vorzunehmen.

Viele Beschwerden und Anfragen der Bürger und Bürgerinnen brachten ihre Ängste und Sorgen in Bezug auf Ausbildung, Arbeit, und Wohnen zum Ausdruck.

Schwerpunkt Bildungsförderung

Studienbeihilfen sind in einer wirtschaftlich unsicheren Zeit sehr gefragt. Deshalb ist die Anzahl der Fälle im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** leicht gestiegen.

In den meisten Fällen ging es um eine Aufforderung zur Rückerstattung eines Teils oder des gesamten Stipendiums aufgrund von Fehlern beim Ausfüllen des Gesuches.

In anderen Fällen ging es um die Ablehnung der Studienbeihilfe: In diesen Fällen war die Amtsdirektorin des Amtes für Hochschulförderung, Universität und Forschung sehr bemüht, wo immer das Gesetz einen Ermessensspielraum zulässt, die Anträge um Studienbeihilfe zugunsten der Antragstellerinnen und Antragsteller zu behandeln.

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. Die Familien scheinen sich damit abgefunden zu haben, dass die Studienbeihilfen steuerlich den Einkommen aus selbständiger Arbeit gleichgestellt werden, und die Studienbeihilfeempfänger scheinen genau darauf zu achten, dass ihr Einkommen in einem Steuerjahr den Betrag von 2.841,57 Euro nicht überschreitet. In diesem Fall gelten die Studierenden nämlich „als zu Lasten lebend“ und

die Eltern können die Steuerfreibeträge für ihre Kinder in der Steuererklärung abziehen. Wenn die staatliche italienische Steuergesetzgebung die obere Einkommensgrenze für zu Lasten lebende Personen nicht endlich anhebt – die Einkommensobergrenze von 2.841,57 Euro ist seit 15 Jahren unverändert geblieben – wird bei den Ferienjobs indirekt die Schwarzarbeit der Studierenden gefördert.

Im Bereich der Studienbeihilfen sah sich die Volkswirtschaft wiederholt veranlasst, den Antragstellern zu erläutern, dass **Eigenerklärungen** mit Bedacht und äußerster Sorgfalt zu erstellen sind. Fehler oder Unterlassungen seitens der Antragsteller können zu ungeahnten und für die Betroffenen meist schwerwiegenden Folgen führen. Es war dann nicht immer leicht, den Hilfesuchenden zu erklären, dass eine Intervention der Volkswirtschaft bei erwiesener Falscherklärung keine Lösung bringen kann. Vielmehr bedarf es in solchen Fällen oft langer, persönlicher Gespräche, um die möglichen und weit reichenden, rechtlichen Konsequenzen darzulegen, die ein nicht einwandfrei korrektes Handeln zur Folge haben kann. Die Reaktionen dazu sind erfahrungsgemäß nicht immer positiv.

Schwerpunkt Arbeit

Im Bereich der **Abteilung Arbeit** ging es hauptsächlich um Fragen zur Arbeitslosenunterstützung und zu den Fördermaßnahmen des Arbeitsamtes. Die Beschwerden betrafen auch Verwaltungsstrafen des Amtes für sozialen Arbeitsschutz.

Die Beschwerden über die **Abteilung Personal** haben in den letzten zwei Jahren und auch im Berichtsjahr abgenommen. In den meisten Fällen konnten die Fragen und Beschwerden ohne Aktenanlage schnell und unbürokratisch, per Telefon oder per E-Mail abgeklärt werden. Eine Arbeitsstelle im öffentlichen Dienst ist in wirtschaftlichen Krisenzeiten sehr begehrt. Mein Eindruck ist, dass viele Bedienstete der Landesverwaltung die Sicherheit und die Vorteile, welche die öffentliche Verwaltung im Vergleich zur Privatwirtschaft bietet, immer mehr anerkennen und wertschätzen.

Einige Beschwerden gab es über den teilweise unfreundlichen und verletzenden Ton eines Be-

amten im Amt für Verwaltungspersonal. Die Beschwerdeführerinnen wünschten keine Intervention der Volkswirtschaft, da sie Nachteile befürchteten, sondern es lag ihnen vielmehr daran, ihre Betroffenheit zum Ausdruck zu bringen sowie Ratschläge in der Angelegenheit einzuholen.

Im Bereich des Pensionswesens bedurfte es in einem Fall besonders aufwendiger Recherchen und das Pensionsamt setzte sich in vorbildlicher Weise für einen Bürger ein, der im Laufe seines Lebens verschiedenen Tätigkeiten nachgegangen ist und demnach mehrmals Arbeitgeber gewechselt hat.

Schwerpunkt Wohnen

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Wohnungsbau** häuften sich die Beschwerden über die Voraussetzungen für die Zulassung zur Wohnbauförderung und die Klagen über die Ablehnung des Ansuchens um Wohnbauförderung.

Bei den meisten Fällen mit dem Amt für Wohnbauförderung ging es um den **Widerruf der Förderung**. Dabei wurde öfters nicht die Rechtmäßigkeit des Widerrufs in Frage gestellt, sondern es ging vielmehr um finanzielle Schwierigkeiten die sich daraus ergaben und Fragen ob die Rückerstattung auf Raten möglich sei. Das Amt für Wohnbauförderung und das Wohnbaukomitee berücksichtigen, sofern es möglich ist, auch persönliche Probleme der Gesuchsteller und zeigen sich bei sozialen Härtefällen verständnisvoll und flexibel.

Die **Neuerung des Wohnbauförderungsgesetzes**, nämlich dass das Gesamteinkommen junger Ehepaare halbiert wird, damit sie eine höhere Wohnbauförderung bekommen, hat sich weiterhin bewährt. Die Anzahl der Gesuche ist eindeutig gestiegen.

Bei den so genannten "falschen AlleinerzieherInnen", welche einen Partner haben, der meist schon Eigentümer einer geeigneten Wohnung ist, ergaben die Kontrollen des Amtes für Wohnbauförderung, dass gar einige Frauen beim Ansuchen um Wohnbauförderung erklärten, keinen Partner zu haben, und bei den Ansuchen um das Familiengeld des Landes und der Region hingegen angaben in einer festen Partnerschaft zu leben.

Wie in den letzten Jahren, wandten sich auch heuer Empfänger einer Wohnbauförderung, die sich in **finanziellen Schwierigkeiten** befanden, an uns. Mein Eindruck ist, dass viele Bürger sehr verschuldet sind, weil sie zu hohe Bankdarlehen aufgenommen haben.

Ob das in der Wohnbaureform vorgesehene Modell der Miet- Kaufwohnung ein Erfolg wird, muss sich erst zeigen, weil im Berichtsjahr keine Wohnungen zugewiesen worden sind. Berechnungen des KVV haben ergeben, dass sich dieses Modell nur bei kleinen Wohnungen bewähren kann. Angeblich ist für eine größere Wohnung ein Einkommen der fünften Einkommensstufe erforderlich. Deshalb ist es wichtig, dass die Bürgerinnen und Bürger vor der Entscheidung für eine Miet- Kaufwohnung von Fachleuten ausführlich und gut beraten werden.

Anderes

Im Bereich der Abteilung **Familie und Sozialwesen** betrafen die Beschwerden hauptsächlich Entscheidungen im Bereich der finanziellen Sozialhilfe und die entsprechende Einspruchsmöglichkeit beim Landesbeirat für Sozialwesen. Andere Beschwerden betrafen die Herabsetzung der Pflegestufe und die Rekurse bei der Landesberufungskommission. Alles Fälle also, wo es um die Streichung bzw. Verminderung von finanziellen Zuwendungen geht.

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim Amt für Abgaben angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst ist es gelungen, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären. Dank der verbesserten Information durch das Land konnte die Fehlerquote bei der Einzahlung der Kfz-Steuer erheblich reduziert werden. Auch die neu angebotenen Einzahlungsformen via Internet oder per Bancomat fanden großen Zuspruch.

In einem Fall setzte das Amt für Einnahmen die Zahlung von landwirtschaftlichen Beiträgen aus, weil der Bürger die Bußgeldbescheide wegen verweigerter Pflichtimpfung seiner Kinder nicht

beglichen hatte. Das an und für sich rechtmäßige Vorgehen der Verwaltung löste bei den Impfgegnern großen Protest aus.

Eine gute Zusammenarbeit gab es im Berichtsjahr mit der **Abteilung Forstwirtschaft**. In den meisten Fällen haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt mit der Bitte um Überprüfung, ob die vom Landesamt verhängten Verwaltungsstrafen auch korrekt gewesen seien. Die Zweifelsfälle konnten stets unbürokratisch und rasch aus dem Weg geräumt werden.

Im Kompetenzbereich der **Abteilung Mobilität** haben sich im Berichtsjahr Bürger mit Fragen und Beschwerden in den Bereichen Führerschein, Pendlerzulage, Bus- und Zuganschlüsse und nicht zuletzt Wartezeiten und Verspätungen an mich gewandt. Die Wartezeiten auf die Führerschein- etikette aus Rom sind unterschiedlich: es gab Bürger, die 20 Tage (gesetzlich vorgesehen sind 45 Tage) darauf warten mussten, bei anderen dauerte es drei Monate. In Extremfällen wurde innerhalb einer Woche ein Duplikat des Führerscheins ausgestellt. Die Zusammenarbeit mit der Direktorin des Amtes für Führerscheine und Fahrbefähigungen war ausgezeichnet.

Im Bereich der **Abteilung Wasser und Energie** beschwerten sich Gemeinderäte über das Amt für Stromversorgung. Sie forderten in ihrer Eigenschaft als Gemeinderäte Akteneinsicht in die Unterlagen eines geplanten Wasserkraftwerkes in ihrer Gemeinde. Zuerst war die Anfrage zu generell formuliert und es fehlte angeblich die genaue Begründung, warum die Gemeinderäte Einsicht nehmen wollten. Dann verweigerte das Amt die Akteneinsicht, weil das Untersuchungsverfahren noch nicht verordnet d.h. mit Verordnung zum Untersuchungsverfahren zugelassen sei und deshalb die Privatperson, die das Projekt eingereicht habe geschützt werden müsse. Bei allem Verständnis für die Privatperson und die Möglichkeit eventueller Konkurrenzgesuche: Es geht nicht an, dass das Amt mit den Verordnungen der Gesuche zwei Jahre im Rückstand ist: Dies heißt die Gerüchteküche in den Gemeinden unverhältnismäßig an. Meine Empfehlung ist, dass die öffentliche Verwaltung laut Art. 3 des Gesetzesdekrets Nr.195/2005, mit welchem die EU - Richtlinie 2003/4/CE über den Zugang der Öffentlichkeit zu

Umweltinformationen in Italien umgesetzt wurde, jedem Bürger der dies beantragt, Einsicht in die Informationen über die Umwelt gewähren, ohne dass der Bürger ein bestimmtes Interesse haben muss.

Abteilung Denkmalpflege: Ein Amt, welches naturgemäß eine nicht einfache Rolle den Bürgern gegenüber einnimmt, ist das Amt für Bau- und Kunstdenkmäler. Nicht immer sind die Gesuchsteller und Projektanten mit den Auflagen und Entscheidungen des Amtes einverstanden, da sich die Interessen der Einzelnen nicht immer, mit jenen der Allgemeinheit decken. Es ist dabei sehr positiv zu vermerken, dass das Amt stets mit großer Transparenz und Aufrichtigkeit mit der Volksanwaltschaft zusammenarbeitet. Durch intensive Gespräche konnten problematische Situationen meist entschärft und geklärt werden.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Die Verwicklung von Bediensteten des Wohnbauinstitutes in strafrechtliche Gerichtsermittlungen haben gar einige Bürger veranlasst, ihr Misstrauen gegenüber der Institutsverwaltung zu äußern. In diesem Zusammenhang konnten wir die Bürger darauf hinweisen, dass es seit meinem Amtsantritt als Volksanwältin keinen einzigen Fall gegeben hat, wo das WOBI die Punkte für die Eintragung in die Rangordnung, aufgrund welcher eine Sozialwohnung zugewiesen wird, falsch berechnet hat.

Auch der Abteilung Mietenkostenzuschuss konnte in keinem einzigen Fall unkorrektes Verhalten vorgeworfen werden: Ihre Leiterin zeichnet sich nicht nur durch hohe Professionalität, sondern auch durch großes soziales Engagement aus.

Trotz aller Polemiken in den Medien um das Wohnbauinstitut, blieben der Einsatz und das Verständnis der WOBI-Mitarbeiter unverändert. Es war demnach immer möglich, Problemfälle eingehend zu besprechen und auf die Dramatik der Einzelschicksale hinzuweisen. Um eine Lösung war man stets bemüht.

Die Anzahl der Beschwerden ist leicht gestiegen und ihr Inhalt reichte von der Frage, wieso sie (noch) kein Anrecht auf eine Institutswohnung

haben, obwohl sie wirtschaftlich alles andere als gut gestellt sind, bis hin zu Nachbarschaftsstreitigkeiten.

Die Suche nach einer angemessenen Wohnung für sich und die eigene Familie bleibt weiterhin eines der zentralen Anliegen der Südtiroler Bevölkerung. Leider decken die zur Verfügung stehenden öffentlichen Geldmittel und Wohnungen bei weitem nicht den Bedarf. Dies bewirkt häufig ein jahrelanges Warten auf eine Institutswohnung. Bei den Fragen bezüglich der **Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung** mussten wir den Beschwerdeführern oft erklären, dass sie mit der erreichten Punktezahl auch in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden. Dabei ist zu betonen, dass die Gemeinden viel zu wenig Flächen für den geförderten Wohnbau zuweisen.

Mein Eindruck ist, dass die Wirtschaftskrise ihren Niederschlag auch in den Anliegen findet, welche in der Volksanwaltschaft vorgebracht werden. In einem Fall beispielsweise konnte in letzter Minute Dank der Intervention der Volksanwaltschaft und dem Einsatz des Direktors des WOBI eine **Zwangsräumung** verhindert werden. Die Volksanwaltschaft setzte sich in diesen Fällen auch mit der Caritas Schuldnerberatung und mit den Sozialdiensten in Verbindung, damit die finanzielle Situation der Familien langfristig wieder ins Gleichgewicht gebracht werden kann. In einem anderen Fall ersuchte die Familie darum, dass sich das WOBI an der Versteigerung ihrer Eigentumswohnung beteiligt, damit sie nach der Versteigerung die Wohnung zumindest als Mieter bewohnen kann. In anderen Fällen suchten die Mieter um eine reduzierte Ratenzahlung ihrer Schulden an.

Immer mehr Mieter beklagten **finanzielle Engpässe**, da die Miete nicht sofort, sondern erst im darauf folgenden Jahr der neuen wirtschaftlichen Lage angepasst wird. Als grundlegend ungerecht empfunden wird die Berechnung des Mietzinses beim Einkommen aus selbständiger Tätigkeit: In diesen Fällen ist nicht das effektiv erwirtschaftete Einkommen ausschlaggebend, sondern das abstrakte Einkommen für die jeweilige Berufskategorie. In wirtschaftlichen Krisenzeiten kann das

Einkommen von Selbständigen weit darunter liegen und das hat zur Folge, dass der geforderte soziale Mietzins in keinem Verhältnis zu den effektiven Einnahmen der Familie steht.

Die große Empörung über die Tatsache, dass bei Alleinerziehenden zur Berechnung der Miete und des Wohngeldes in jedem Fall der **Erhalt eines Unterhaltsbeitrages von 250 Euro** monatlich pro Kind angenommen wird, hat sich im Berichtsjahr gelegt. Die Rekurse an das Wohnbaukomitee, welche von der Volksanwaltschaft begleitet wurden, wurden alle angenommen.

Der Schwachpunkt des Wohnbauinstitutes ist zurzeit folgender: die Bürgerinnen und Bürger klagen, dass die **Bearbeitung der Eingaben** bzw. Rekurse viel zu lange dauert. In Einzelfällen mussten sie fast ein Jahr auf die Antwort ihrer Eingabe warten. Es haben uns auch Beschwerden von Bürgern und Bürgerinnen erreicht, die mündlich erfahren hatten, dass ihr Antrag um Mietenzuschuss abgelehnt wurde, dann aber **monatelang auf die schriftliche Mitteilung** warten mussten. Auf die Nachfragen der Volksanwaltschaft hin, stellte sich heraus, dass die Verzögerungen auf chronischen Personalmangel zurückzuführen sind. Da es nicht zumutbar ist, dass die Antragsteller Monate auf den ablehnenden Bescheid warten müssen, der ja die Voraussetzung ist, dass sie ihr Einspruchsrecht wahrnehmen können, empfehle ich diesbezüglich den Führungskräften dringend geeignete Maßnahmen zu treffen, um in Zukunft diesen Missstand zu vermeiden.

Im Berichtsjahr beschwerten sich gar einige **Nicht-EU-Bürger** über die Ablehnung des Mietzuschusses. Sie erfüllten zwar alle Voraussetzungen zum Erhalt des Beitrags, aber ihr Antrag auf Mietzuschuss wurde mit der Begründung abgelehnt, dass im Budget der Nicht-EU-Bürger kein Geld mehr zur Verfügung stehe. Viele von Ihnen kamen von heute auf morgen in eine große Notsituation, da sie in ihrer Lebensplanung (Umzug, neuer Mietvertrag etc.) fest mit dem Zuschuss gerechnet hatten. Als schließlich mehrere Nicht-EU-Bürger wegen Ungleichbehandlung vor Gericht zogen und Recht bekamen, wurde die rechtliche Grundlage abgeändert.

Im Berichtsjahr häuften sich auch die Beschwerden der Mieter über die **Rechtsmittelbelehrung**. Diese ist zwar immer vorhanden und rechtlich korrekt, aber für einen Nichtjuristen schwer verständlich. Beispielsweise ist die Rekursfrist nicht angegeben, sondern es wird lediglich auf den jeweiligen Gesetzesartikel verwiesen. Durch eine konkrete Nennung des Zeitraums, könnten die Mieter in ihren Rechten wesentlich besser geschützt werden. Deshalb empfehle ich die Formulierung der Rechtsmittelbelehrung abzuändern und die Rekursfristen und auch die Adresse der Behörde, an welche der Rekurs zu richten ist, konkret zu nennen.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI-Mieterinnen über das Verhalten der Mitbewohner und die **nachbarschaftlichen Verhältnisse**. 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. Die Mieter werden in diesen Fällen an die dafür zuständigen Organe verwiesen (Kondominiumsversammlung, Verwalter), wobei bei besonders gravierenden Fällen, der geschilderte Umstand durchaus an das Institut weitergeleitet wird, damit dieses die eventuell notwendigen Schritte unternimmt.

Der Sanitätsbetrieb

Das L.G. 33/1988 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 33/1988). 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 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 266 Patientinnen und Patienten eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen.

Die registrierten Beratungen betragen 189 (rund 70 %) und die angelegten Akten 77 (rund 30 %). Die langfristige Entwicklung zeigt auch im Gesundheitsbereich die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich. Von den 77 neu angelegten Akten betrafen 48 Beschwerden allgemeine Fragen wie die Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, den Wechsel des Basisarztes, die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler

29 Beschwerden hatten einen angeblichen ärztlichen Behandlungsfehler zum Inhalt. Diese Fälle sind vielschichtig und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern das Ziel der Volksanwaltschaft darin besteht, eine akzeptable außergerichtliche Einigung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb zu finden. Die Gesundheitsbezirke Meran, Brixen und Bruneck arbeiten im Bereich der Beschwer-

den, die einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt haben, gut mit der Volksanwaltschaft zusammen. Zum Unterschied vom Vorjahr war im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsbezirk Bozen zufrieden stellend.

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

Leider hat sich die Zusammenarbeit mit den Versicherungen im Berichtsjahr sehr verschlechtert und die Bearbeitung der Fälle zieht sich ungebührlich lange hinaus. Der Eindruck ist, dass der Versicherung jedes Mittel recht ist, den Abschluss eines Falles hinauszuzögern. Die rechtsmedizinischen Berichte werden erst nach Monaten abgefasst und es besteht kein Interesse eine konkrete Lösung innerhalb einer annehmbaren Zeit zu finden. Für die Patienten sind die überaus langen Bearbeitungszeiten der Versicherung nicht nachvollziehbar. Viele haben den Eindruck, dass dieses Hinausschieben von Entscheidungen eine Taktik ist, damit sie letztendlich entnervt ihre Schadensforderungen fallen lassen. In einem Fall beispielsweise wurde der Behandlungsfehler im Frühling 2010 gemeldet, die Entscheidung wurde von Monat zu Monat verschoben und bis heute ist noch keine Antwort eingetroffen. Seit der Sanitätsbetrieb mit der Versicherung Uniqa-Assiconsult einen Versicherungsvertrag für alle Gesundheitsbezirke abgeschlossen hat, ist die Problematik noch deutlicher spürbar. Die überlangen Bearbeitungszeiten der Versicherung färben auch negativ auf den Gesundheitsbezirk ab. Deshalb sollte beim Abschluss des nächsten Versicherungsvertrags darauf geachtet werden,

dass sich die Versicherung ausdrücklich verpflichtet, die Fälle schnell, effizient und bürgerfreundlich zu bearbeiten.

Gemäß Artikel 4 des L.G. 3/2010 hat die Volksanwältin das Recht, Gutachten in Auftrag zu ge-

ben. Im Berichtsjahr wurden zwei rechtsmedizinische **Gutachten für einen Gesamtbetrag von 2.200,00 Euro** erstellt. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft haben die Versicherungen den Patienten folgende Beträge ausbezahlt:

7.335,00 Euro	nicht fachgemäße medizinische Behandlung von Verbrennungen
19.500,00 Euro	Infektion als Nebenfolge einer Knieoperation
6.720,00 Euro	Hypästhesie infolge einer Infiltration am Fuß
17.558,00 Euro	Nervenläsion nach Operation des Karpaltunnels
5.760,00 Euro	Minderung der Hörfähigkeit nach Operation am Ohr
20.685,00 Euro	Nervenläsion und mangelnde Sensibilität nach Operation an der Hand
5.856,00 Euro	Komplikationen nach einer Hallux valgus Operation
4.364,00 Euro	nicht fachgemäße med. Behandlung der Achillessehnenruptur
87.778,00 Euro	Gesamtbetrag

Die Volksanwaltschaft hat auch im Berichtsjahr **Aussprachen zwischen Ärzten, Patienten und Familienangehörigen** organisiert, wenn es darum ging abzuklären, ob ein Behandlungsfehler vorliegt. In einem Fall beispielsweise konnten bei einer Patientin alle Zweifel ausgeräumt werden, weil sich der zuständige Primar Zeit genommen hat, die medizinische Behandlung ausführlich zu erklären.

Die Patienten können auch über das Verfahren vor der **Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen** eine außergerichtliche Lösung für einen vermuteten Behandlungsfehler erreichen. Die Inanspruchnahme dieser Stelle ist für die Bürger ebenfalls kostenlos. Wann immer es die Patienten wünschten, haben wir den Fall an die Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen, die bei der Abteilung Gesundheit angesiedelt ist, weitergeleitet und die Patienten während des Verfahrens begleitet. Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle 33 Fälle abgewickelt.

Die Gemeinden

Im Berichtsjahr beschlossen die **Gemeinde Lajen** und die **Gemeinde Taufers im Münstertal** die Landesvolksanwältin auch als Gemeindevolksan-

wältin einzusetzen, und deshalb wurden die jeweiligen Bürgermeister dazu ermächtigt, eine diesbezügliche Vereinbarung mit mir abzuschließen. Mit dem Abschluss dieser zwei Vereinbarungen bin ich in allen 116 Gemeinden Südtirols auch als Gemeindevolksanwältin tätig.

Seit meinem Amtsantritt habe ich eine konstruktive Zusammenarbeit mit den Gemeinden gesucht, und die Aufgabe und Arbeitsweise der Volksanwaltschaft in vielen Aussprachen, Treffen und Vorträgen sowohl den Bürgerinnen und Bürgern als auch den Gemeindeverwaltungen verständlich gemacht. Schritt für Schritt ist es gelungen, die Akzeptanz der Volksanwaltschaft in den Gemeinden auszubauen und darauf hinzuweisen, dass ein Auskunftersuchen der Volksanwaltschaft keine Einmischung von außen ist, sondern eine Chance für Bürgernähe und für eine Verbesserung der Verwaltungstätigkeit.

Die 116 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeistern abgeschlossen wurden, sind nicht nur eine Anerkennung für die von der Volksanwaltschaft geleistete Arbeit, sie zeigen auch, dass die Gemeindeverwalter die Volksanwaltschaft als Vermittler und als Garanten für eine effiziente und bürgernahe Verwaltung anerkennen.

(➤ siehe Anhang 1).

Gerade die Beschwerden der Bürger über die Gemeindeverwaltung haben meist auch eine **persönliche Komponente**: Verwandtschaft, Nachbarschaft und Mitgliedschaft im selben Verein erleichtern zwar zumeist die Kommunikation zwischen Bürgern und Gemeindevertretern, sind aber nicht selten hinderlich, wenn etwa abschlägige Verwaltungsakte getroffen werden müssen. Sehr schnell werden solche Maßnahmen dann als persönliche Ablehnung empfunden, und es bedurfte unsererseits viel menschlichen Geschicks, damit zwischen Bürger und Verwaltung wieder auf sachlicher Ebene verhandelt werden konnte.

Mit **Lokalausweisen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen** haben wir auch in diesem Berichtsjahr gute Erfahrungen gemacht. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin verfahrenere Situationen, in denen sich die Positionen zwischen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärtet haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist, lösen.

Die Anzahl der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen ist in etwa gleich geblieben. Die Hauptanliegen der Bürger gegenüber den Gemeinden kreisten um die Bereiche Zahlungsaufforderungen, Bauen und Wohnen, meldeamtliche Angelegenheiten und Lärmbelästigung.

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

Gemeindeabgaben

Ein Thema im Berichtsjahr waren die Feststellungsbescheide im Bereich der Gemeindeabgaben. Die Bürgerinnen und Bürger forderten eine Überprüfung der Rechtmäßigkeit der **Baukostenabgabe und Erschließungsgebühren** und eine ausführliche Begründung dafür, auch weil viele von ihnen durch die Bautätigkeit in finanzielle

Schwierigkeiten geraten waren. Immer wenn der Endbetrag der Abgaben höher ausfiel als ursprünglich mitgeteilt oder angenommen, wurden sie von den Bürgern als unrechtmäßig empfunden. In einem Fall hat die Gemeinde nach Intervention der Volksanwaltschaft – die Erschließungsgebühren waren bereits verjährt – den Feststellungsbescheid im Selbstschutzweg annulliert.

Auch die **Müllgebühren** waren im Berichtsjahr Thema: Hauptsächlich in den Städten kommt es immer wieder vor, dass die Bürgerinnen und Bürgern bei einem Wohnsitzwechsel keine Meldung und keine Erklärung über die Räumlichkeiten vorlegen und somit der korrekte Abfalltarif nicht angewandt werden kann. Dies führt dann dazu, dass nach Jahren hohe Verwaltungsstrafen zahlen sind. Die Stadtgemeinde Meran ist einer Empfehlung der Volksanwaltschaft gefolgt und wird – ähnlich wie die Stadtgemeinde Bozen – den Bürgerinnen und Bürgern, die sich zwecks Wohnsitzwechsel an das Meldeamt wenden, ein Merkblatt in die Hand drücken, in welchem sie daran erinnert werden, dass die Meldung für den Abfalltarif binnen 60 Tagen ab Besetzung der Wohnung zu machen ist und ihnen sonst eine Verwaltungsstrafe droht.

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

Ein anderes wichtiges Thema im Jahr 2010 war die **Aufenthaltssteuer**, die viele Gemeinden nach Wegfall der ICI erhöht und teilweise sogar erst eingeführt haben. Dabei kann man auch die Bürger in zwei Kategorien einteilen. Zum einen gibt es jene, die sich diese Kosten zwar lieber sparen würden, die aber einsehen, dass sie sie zu tragen haben, weil sie tatsächlich auch das Gefühl haben, einen Zweitwohnsitz zu haben, und diesen z. B. in den Ferien nutzen. Die zweite Gruppe von Bürgern war über diese Neuerung wesentlich aufgebracht: Es handelt sich dabei um Menschen, die ihr Heimathaus in Schuss halten und sich in ihrem Heimatdorf mehr zu Hause fühlen als in ihrem Wohnort. In diesen Fällen war es nur möglich, die Bürger davon zu überzeugen, dass die Ge-

meinde korrekt handelt, unzufrieden waren sie dennoch.

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien (GIS)** ist jedes Jahr ein Thema. Im Berichtsjahr häuften sich die Klagen, dass die Verordnungen über die GIS für die Bürger zu wenig klar und verständlich sind. Beanstandet wurde auch, dass die Richtigkeit der eingezahlten Steuerbeträge erst nach Jahren kontrolliert wird und es folglich zu hohen Steuernachzahlungen kommen kann. Das Problem der Gemeindeimmobilien-Besteuerung bei Unterbringung der Steuerpflichtigen im Altersheim scheint mittlerweile in allen Gemeinden gelöst zu sein: in diesen Fällen kommt die Befreiung für die Hauptwohnung zur Anwendung. Nicht gelöst ist hingegen die Frage, ob die Grundstücksflächen rund um ein Wohnhaus steuerlich als Zubehör oder als Baugrund behandelt werden sollen. In den Fällen, wo die Gemeinden darauf beharrten, dass die Fläche als Baugrund eingestuft und besteuert wird, legten die Bürger Rekurs bei der Steuerkommission ein.

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. In Südtirol wurden im Berichtsjahr 1.615 Baugenehmigungen für Wohngebäude und 947 für Nicht- Wohngebäude ausgestellt (ASTAT- Landesinstitut für Statistik).

Bemerkenswert ist, dass die Beschwerden im Bereich der Raumordnung bei der Volksanwaltschaft von 396 auf 300 zurückgegangen sind. Ich nehme an, dass das angesichts der Wirtschaftskrise auf den Einbruch der Bautätigkeit in Südtirol zurückzuführen ist. Die Bauabschlüsse haben im Jahr 2010 um 26,5 % abgenommen (ASTAT- Landesinstitut für Statistik), und das hat sich auch auf die Beschwerden im Bereich der Raumordnung ausgewirkt.

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. Typische Fragen sind: „Ist die Gemeinde nicht verpflichtet mir mitzuteilen, dass mein Nachbar ein Bauprojekt eingereicht hat? Muss ich mich bei der Zufahrtsstraße in die Wohnbauzone finanziell beteiligen, obwohl es sich um eine öffentliche Straße handelt? Was passiert, wenn der Nachbar nicht laut genehmigtem Projekt baut und z. B. die Abstände nicht einhält? Muss die Gemeinde dann von Amts wegen tätig werden? Habe ich eine Möglichkeit, sofort etwas dagegen zu unternehmen? Wenn der Bau schon steht, welche Möglichkeiten habe ich dann? Was passiert, wenn einer Abbruchsverfügung nicht Folge geleistet wird und die Gemeinde nicht tätig wird?“

Andere Fragen betreffen politische Entscheidungen der Gemeinden, die nicht in den Kompetenzbereich der Volksanwaltschaft fallen. Trotzdem legten viele Bürger Wert auf eine unabhängige Meinung der Volksanwaltschaft und wandten sich beispielsweise mit folgenden Fragen an uns: Welche Rechtsmittel bestehen gegen eine Änderung des Bauleitplanes, mit der ich nicht einverstanden bin? Die Gemeinde plant eine Zufahrtsstraße in die neue Wohnzone, können wir diesbezüglich Alternativen vorschlagen? Die Gemeinde plant in der landwirtschaftlichen Zone, in der ich als Bäuerin tätig bin, eine Erweiterung der Wohnkubatur, was kann ich tun?

Auch in diesem Berichtsjahr gab es nicht wenige Beschwerden über eine angeblich **widerrechtliche Bauführung des Nachbarn**. Der Aufgabe, die Bautätigkeit im Gemeindegebiet zu überwachen und bei einer widerrechtlichen Bauführung das Bauvorhaben einzustellen und den Abbruch zu verfügen, kommen die Bürgermeister in unterschiedlicher Weise nach. Schwierig wird die Situation oft, wenn es in diesem Bereich zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen** kommt: Wenn sich streitende Familienmitglieder an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer verwandten Nachbarn vorzugehen, neigen viele Gemeinden

dazu, die anstehende urbanistische Entscheidung auf die lange Bank zu schieben, um nicht in Familienstreitigkeiten hineingezogen zu werden und mögliche gerichtliche Klagen zu vermeiden. Dies hat dann meist zur Folge, dass sich die Fronten noch mehr verhärten und der Gemeindeverwaltung Untätigkeit vorgeworfen wird. Es ist dann unsere Aufgabe, einerseits von der Gemeinde eine urbanistische Entscheidung zu fordern und andererseits dem Bürger die Grenzen der Interventionsmöglichkeiten der Gemeinde zu verdeutlichen.

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

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

In ihrem **Informationsrecht** beschnitten fühlen sich die Bürger, wenn sie von den Gemeinden vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Es kamen Bürger in die Sprechstunde und berichteten aufgebracht von Bauvorhaben des Nachbarn, von welchen sie erst erfahren hatten, als die Baustelle eingerichtet wurde. Tatsache ist, dass nur wenige Bürger regelmäßig die Amtstafeln der Gemeinde studieren und hierdurch über die Bauvorhaben in ihrer Umgebung informiert werden. Positiv hervorzuheben ist, dass mittlerweile viele Gemeinden die Bauvorhaben in den Gemeindeblättern veröffentlichen, sodass es für die Bürger einfacher wird, über die Bautätigkeit in ihrem unmittelbaren Umfeld Bescheid zu wissen. Auch über die Möglichkeit, im Internet und per E-Mail über Akten zur Raumplanung auf dem Laufenden gehalten zu werden, zeigt, dass den Gemeinden die Transparenz der Verwaltung ein Anliegen ist.

Und trotzdem erreichten uns einige Beschwerden in den Bereichen **Transparenz der Verwaltung und Aktenzugang**. Es gab Fälle, in denen der Bürger ein persönliches und konkretes Interesse auf Aktenzugang vorweisen konnte, die Einsicht-

nahme aber mit der Begründung abgewiesen wurde, dass es sich um verwaltungsinterne Schriftstücke handeln würde und der Antrag auf Aktenzugang ungebührlich lang hinausgezögert wurde.

Es ist absolut empfehlenswert, die Bürger von Anfang an, in jegliches 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 Rekurse. In diesem Zusammenhang sei zudem erwähnt, dass der Aktenzugang dem Gesetz gemäß ohne Schwierigkeiten gewährt werden sollte. Im besten Fall jedoch bespricht die Gemeinde mit allen Betroffenen ein Projekt so lange, bis ein Konsens, beziehungsweise eine einvernehmliche Lösung, gefunden werden kann.

Beinahe noch mehr als die Bürger klagen die Beamten, dass das **Landesraumordnungsgesetz** im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei, und dass es einerseits zu viele Einzelfälle regelt und andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen lässt. Auch die Vertragsurbanistik bewährt sich nicht immer: In den Fällen, welche der Volksanwaltschaft unterbreitet wurden, war nicht immer ein öffentliches Interesse, das ja die Voraussetzung für die Vertragsurbanistik sein sollte, klar auszumachen.

Die Anwendung des sozialen Mietzinses bei der **Vermietung der gemeindeeigenen Wohnungen** war im Berichtsjahr kein Thema. Rechtsunsicherheit herrscht allerdings immer noch darüber, ob der soziale Mietzins auch dann zur Anwendung kommt, wenn die gemeindeeigenen Wohnungen ohne Fördermittel des Landes errichtet wurden.

Meldeamtliche Angelegenheiten

Im Bereich der meldeamtlichen Angelegenheiten wandten sich wiederholt vor allem ausländische Staatsbürger an die Volksanwaltschaft mit der Klage, dass die Gemeinde – es handelt sich im Wesentlichen stets um dieselben drei, vier Ge-

meinden – ihr Ansuchen um meldeamtlichen Wohnsitz abgewiesen hatte. Die Begründungen für die Ablehnungen gehen von „der Bürger hat nur einen befristeten Arbeitsvertrag“, bis hin zu „die Wohnung ist nicht angemessen“. Allesamt Begründungen, die im Staatsgesetz keinen Niederschlag finden. Da diese Gemeinden, auch wenn sie von der Volksanwaltschaft auf die Gesetzeslage aufmerksam gemacht wurden, trotzdem an ihrer Vorgangsweise festhielten, vermute ich, dass diese gewollt ist. In einem Fall allerdings zog die Gemeinde nach Intervention der Volksanwaltschaft die Ablehnung im Selbstschutzweg zurück.

Lärmbelästigung

Zahlreiche Beschwerden betrafen auch im Berichtsjahr wieder die Lärmbelästigung, welche vor allem von Unterhaltungslokalen in Wohngebieten oder von verkehrsreichen Straßen verursacht wird. Die Lärm geplagten Bürger verlangten zusätzliche Kontrollen zur Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und zur Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen durch das Amt für Luft und Lärm. Besonders in Bozen führten Großveranstaltungen immer wieder zu heftigen Protestreaktionen von Seiten der Anrainer. Es ist anzumerken, dass die Gemeindeverwaltung immer wieder versucht hat, auf bestem Wege, den verschiedenen und gegensätzlichen Interessen gerecht zu werden.

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

Zusammenarbeit

Abschließend möchte ich darauf hinweisen, dass sich die **Zusammenarbeit mit den Gemeinden** gefestigt hat. Der Großteil der Gemeindeverantwortlichen zeigte guten Willen bei der Suche nach Lösungen und die Stellungnahmen folgten in einer angemessenen Zeitspanne. Die Zusammenarbeit ist sehr stark vom konkreten Gegenüber abhängig. Vielfach hängt sie von den Werten ab, welche der Bürgermeister und die Führungskräfte der Gemeinde verkörpern. Wenn sich diese nach Werten wie Klarheit und Transparenz im Verwaltungshandeln richten, wenn sie den Mut haben, eigene Entscheidungen zu hinterfragen und offen für neue Lösungswege sind, dann gelingt es meist eine zufrieden stellende Lösung für beide Seiten zu finden. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen einer Gemeinde und der Volksanwaltschaft hilft das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die Gemeindeverwaltung zu stärken. Dabei ist die Anzahl der Bürger einer Gemeinde, welche sich an die Volksanwaltschaft wenden, nicht unbedingt Indikator für das schlechte Funktionieren der Gemeinde.

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

Als positiv zu vermerken ist, dass in den **Stadtgemeinden Bozen, Brixen und Meran** nach Absprache mit dem jeweiligen Bürgermeister und der Volksanwältin eine einzige, kompetente Ansprechperson für alle Interventionen der Volksanwaltschaft bestimmt wurde. Sie fungiert als Kontaktperson und Bindeglied zwischen der jeweiligen Gemeindeverwaltung und der Volksanwaltschaft und hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindeämter die Interventionschreiben der Volksanwaltschaft termingerecht beantworten. Dies hat sich in den allermeisten Fällen als sehr positiv auf die Verfahrensdauer ausgewirkt und der Kontakt konnte unbürokratischer und direkter gestaltet werden.

Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit gibt es immer noch mit der **Gemeinde Meran**, auch wenn der Bürgermeister ein Exempel statuierte und beschloss, dass die unbegründete, nicht termingerechte Beantwortung von Anfragen der Volksanwaltschaft „Eingang in die Jahresbewertung der Führungskräfte“ findet. Im Berichtsjahr musste nicht nur eine Bürgerin, sondern auch die Volksanwaltschaft monatelang auf ein Antwortschreiben des Steueramtes warten. Erst eine persönliche Aussprache zwischen der Volksanwältin, der Bürgerin und dem zuständigen Amtsdirektor führte zu einer Klärung in dem Fall. Mit dem Generalsekretär der Gemeinde Meran wurde deshalb eine Fortbildung aller Führungskräfte zum Thema „Das neue Volksanwaltschaftsgesetz und die Aufgaben der Südtiroler Volksanwältin“ ins Auge gefasst.

Hervorgehoben werden muss die Zusammenarbeit mit der **Stadtgemeinde Bruneck**: dort erübrigt sich eine Ansprechperson für die Volksanwaltschaft: der Bürgermeister, der Generalsekretär und die leitenden Beamten reagierten schnell und effizient auf alle Anfragen der Volksanwaltschaft und waren immer für eine bürgerfreundliche Lösung offen.

Bezirksgemeinschaften

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten und dem Betrieb für Sozialdienste Bozen funktionierte gut und ermöglichte die Klärung vieler Fragen und Probleme auf informelle Art und Weise.

Die Bürger, welche sich an uns wandten, suchten Klärung bezüglich der Möglichkeiten finanzieller Unterstützung. Bei den meisten Beschwerden ging es um die **Reduzierung der finanziellen Sozialhilfe**.

Zugenommen hat die Anzahl der Beschwerden von Bürgern, die sich von den Sozialassistentinnen und Sozialassistenten nicht gut betreut fühlten. In einigen dieser Fälle wünschten die Bürger keine Intervention der Volksanwaltschaft, weil sie Nachteile befürchteten, wenn sie die Sache offen zur Sprache bringen würden. In anderen Fällen ergab die Nachfrage der Volksanwaltschaft, dass die Beschwerdeführer nicht mit dem Sprengel zusammenarbeiten wollten und jeden Vorschlag zur Verbesserung ihrer finanziellen Situation als persönlichen Angriff werteten.

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

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

DER STAAT UND DIE PERIPHEREN STAATLICHEN VERWALTUNGEN

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwalts 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 sie 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 2010 haben 296 Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde an die Volksanwaltschaft herangetragen, welche die Staatsverwaltung oder die privatisierten Staatsdienste betraf. Die Anzahl der Fälle ist mehr oder minder gleich geblieben und beträgt rund 10 % aller Fälle, welche im Berichtsjahr in der Südtiroler Volksanwaltschaft verzeichnet wurden.

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

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war ein wichtiger Ansprechpartner bei Fragen bezüglich des meldeamtlichen Wohnsitzes und die Zusammenarbeit war durchaus konstruktiv. Die Fragen und Probleme 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.

Ein besonderer Dank ergeht auch in diesem Berichtsjahr an die **Staatsadvokatur**, die jederzeit zu einem Gedankenaustausch über juristische Fragen bereit war.

Sozialversicherungsinstitute NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP

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

In gar einigen Fällen beschwerten sich die Bürger über Zahlungsaufforderung in Bezug auf angeblich geschuldete und nicht bezahlte Beiträge und 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 unbedeutende Geldbeträge zurückzahlen.

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

NISF-INPS

Die meisten Akten betrafen Fragen zur Zuerkennung der Rente und Fragen zu Rekursmöglichkeiten. Andere betrafen 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. Zur Landesdirektion und zu den einzelnen Abteilungen pflegt die Volksanwaltschaft regen Kontakt. Einziger Wermutstropfen dabei ist manchmal die Zeit, welche benötigt wird, um ein Verfahren abzuschließen wie z. B. bei Rekursen, welche in der Zentralstelle in Rom behandelt werden müssen.

NFAÖV-INPDAP

Die Beschwerden über das NFAÖV-INPDAP können Dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit der Direktorin der Landesstelle schnell und unbürokratisch – meist via E-Mail – geklärt werden.

Leider bleibt der Eindruck bestehen, dass die Kommunikation zwischen der Landesstelle in Bozen und der Zentrale in Rom mühsam und schwierig ist. Die digitale Vernetzung der staatlichen Dienste scheint noch nicht zur Gänze abgeschlossen, und auf jeden Fall erfolgt die Bearbeitung der Daten noch weitgehend zentralistisch.

Einige Beschwerden betrafen die Tatsache, dass im Internet zu wenig deutschsprachige Vordrucke abrufbar waren, um die vom Institut angebotenen Dienste anzufordern, Reklamationen vorzubringen, verschiedene Dienste zu bewerten u. Ä. Das NFAÖV-INPDAP teilte uns in diesem Zusammenhang mit, dass alle Vordrucke bereits übersetzt und nach Rom übermittelt worden sind. Es dürfte also nur mehr eine Frage der Zeit sein, bis sie im Internet abrufbar sind.

Agentur für Einnahmen

Die Zusammenarbeit mit der Agentur für Einnahmen ist nach wie vor mäßig. Die Verwaltung ist streng hierarchisch konzipiert und eine Vermittlung zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung gestaltet sich in diesem Bereich als schwierig. Positiv hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit der Direktorin auf lokaler Ebene, die sehr zuvorkommend und offen für jede Auskunft ist. Mit ihr konnten die Fälle stets ausführlich besprochen und überprüft werden. Leider sieht der

Großteil der Verantwortlichen der Bozner Zentrale nur den Betrag, den es einzutreiben gilt und das Bemühen um eine bürgerfreundliche Lösung geht im Zeitdruck unter. Die Steuerdienste sind zwar zentralisiert und umstrukturiert worden, aber es herrscht noch immer großer Personalmangel.

Im Zuständigkeitsbereich der Agentur der Einnahmen arbeitet die Volksanwaltschaft auch eng mit dem Garanten für den Steuerzahler zusammen. Da sich nicht wenige Bürger darüber beschwert haben, dass die von der Agentur der Einnahmen zugestellten Mitteilungen unverständlich sind, hat der Steuergarant eine Vereinfachung der Texte angeregt. Die Agentur der Einnahmen hat daraufhin versprochen, dass sie sich zumindest in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich um eine bürgernahe Sprache bemühen wird.

Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes

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

Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist weiterhin ausgezeichnet. Die Bediensteten des Büros für Beziehungen mit den Bürgern sehen hinter den Geldbeträgen, welche die Equitalia eintreiben muss, auch die Menschen, die sich an sie wenden. Sie sind sehr kreativ, wenn es um Lösungsvorschläge geht und auch wenn keine Lösung möglich ist, hat man immer das Gefühl, dass alles versucht wurde um eine bürgerfreundliche Lösung zu finden. Die Fälle betrafen vorwiegend die Klärung von Zahlungsaufforderungen und die Klärung von Rekursmöglichkeiten. In einem Fall kam ein Bürger zu seinem Recht, der einen Namensvetter mit dem gleichen Geburtsdatum hatte – ein einziger Buchstabe machte den Unterschied aus – und der folglich Zahlungsaufforderungen für Übertretungen bekam, welche er nicht begangen hatte.

Die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren, möchte ich hervorheben.

Hervorzuheben ist auch, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Schuldenposition online überprüfen können: Es genügt, sich mit der Seite „www.agenziaentrate.gov.it“ zu verbinden und

sich unter der Rubrik „Servizi telematici“ zu registrieren.

Telecom AG

Die Beschwerden, welche uns im Bereich der Telefonanbieter unterbreitet werden, leitete die Volksanwaltschaft grundsätzlich an den Landesbeirat für Kommunikationswesen weiter: Er ist für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Telefonanbietern und Benutzern zuständig. Die Volksanwaltschaft beschränkte sich auf die Lösung einiger konkreter Fälle, wo es beispielsweise darum ging, ob ein Telefonkabel auf Kosten des Bürgers verlegt werden kann.

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

ENEL AG

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

RAI

Auch in diesem Berichtsjahr gab es Beschwerden darüber, dass die RAI Zahlungsaufforderungen für die Fernsehgebühr übermittelt, obwohl die Betroffenen keinen Fernseher haben und dies bereits der zuständigen Behörde öfters auch mit eingeschriebenem Brief mitgeteilt haben. Es haben uns auch Beschwerden erreicht, dass Zahlungsaufforderungen der Fernsehgebühr ins Haus flattern, obwohl die Bürgerinnen und Bürger der RAI gekündigt haben. In allen Fällen konnte den Bürgern zu ihrem Recht verholfen werden.

Italienische Post AG

Auch im Berichtsjahr sorgten die Verspätungen bei der Zustellung der Post und in einigen Fällen die unterlassene Zustellung von eingeschriebenen Briefen mit Rückantwort für Aufregung bei den Bürgerinnen und Bürger. Der Personalmangel und die fehlenden Urlaubsvertretungen führten hauptsächlich im Sommer zu Engpässen. Deshalb sind

die Bemühungen des Landes, die Zuständigkeit die Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, sehr wichtig.

Trenitalia AG

Im Berichtsjahr häuften sich die Beschwerden der Südtiroler Pendler über ungerecht empfundene Übertretungsprotokolle. Daraufhin erfolgte eine Aussprache zwischen der Volksanwältin und den Verantwortlichen der Bozner Direktion von Trenitalia. Schließlich wurden die Bürgerinnen und Bürger von der Volksanwaltschaft durch die Veröffentlichung beispielhafter Fälle genauestens darüber informiert, wo und wie genau Beschwerde gegen ein Übertretungsprotokoll erhoben werden kann und wann das Bußgeld von Trenitalia zurück erstattet wird.

Wie in den vergangenen Jahren war auch im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **öffentliche Sicherheit und Justiz** von großem 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, steht uns das Außenamt des Landes Südtirol in Rom zur Verfügung. Dank der guten und direkten Verbindungen in Rom und der guten Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft 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 notwendig ist, werden **Akten** angelegt.

Die **Beratungen** sind registrierte Fälle, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind telefonische Rückfragen beim zuständigen Amt notwendig. Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich.

Übersicht Anzahl der Fälle im Jahr 2009 und 2010

Akten	2009	2010
nach Zuständigkeit	nach Zuständigkeit	nach Zuständigkeit
Agentur für Einnahmen	16	14
Regierungskommissariat	7	8
INAIL	3	3
NFAÖV/INPDAP	14	7
NISF/INPS	26	21
Polizei	7	12
Telecom Italia	6	3
Equitalia	8	12
Italienische Post	7	6
Trenitalia	6	6
Andere (Ministerien, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	14	16
Insgesamt	114	108

	2009	2010
Akten	114	108
Beratungen	165	188
Insgesamt	279	296
	(9% aller Fälle)	(10% aller Fälle)

VERSCHIEDENES

Institutionelle Kontakte

Am 6. Mai 2010 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** und anschließend der Presse meinen sechsten Jahresbericht vorzustellen. Verschiedenste Veranstaltungen, Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit dem **Landtagspräsidenten und dem Vizepräsidenten des Landtags**, 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 Vermögensverwaltung, der Abteilung Straßendienst, der Abteilung Örtliche Körperschaften, der Abteilung Familie und Sozialwesen und der Abteilung Tiefbau konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden.

Die Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in einer Aussprache mit dem Generaldirektor des Sanitätsbezirkes Brixen besprochen und geklärt werden.

Hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Im Berichtsjahr fanden drei Aussprachen mit dem Präsidenten des Gemeindenverbandes statt. Die Einladung zum Südtiroler Gemeindetag in Kastelruth am 30. April 2010 bot die Gelegenheit, die Kontakte mit den Bürgermeistern zu vertiefen. Am 11. Juni 2010 hatte ich die Gelegenheit mit dem Rat der Gemeinden meinen Tätigkeitsbericht zu besprechen.

Aussprachen mit den einzelnen Bürgermeistern

ergaben sich bei Lokalaugenscheinen und Treffen, wie etwa mit dem Bürgermeister von Natz Schabs, von Kurtatsch, von Meran, von Brixen und von Bozen.

Der Stadtrat für Innovation und Arbeit der **Stadt Bozen** lud am 8. September des Berichtsjahr zu einem runden Tisch mit Spitzenbeamten der Stadtgemeinde, Vertretern des Sozialbetriebes Bozen, Vertretern der Unternehmen mit Gemeindebeteiligung (Etschwerke, SASA, SEAB etc.) und Vertretern der Verbraucherschutzorganisationen. Ziel war es, gemeinsam Ideen zu sammeln, wie die Qualität der öffentlichen Dienste in Bozen verbessert werden kann.

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

Ein Treffen und einen Austausch über die Vorstellungen der künftigen Zusammenarbeit gab es auch mit der der Südtiroler Gleichstellungsrätin und den VertreterInnen der Südtiroler HochschülerInnenschaft (siehe asus).

Gespräche führte ich auch mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände** insbesondere mit der Rechtsanwaltskammer Bozen und der Südtiroler Ärztekammer.

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

Die Verbindungen zum **Regierungskommissar** und seinem Mitarbeiterstab wurden über die

alljährlichen Einladungen in den Herzogspalast gehalten.

Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgerichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten.

Vorträge über die Aufgaben der Volksanwältin: Im Lehrgang „Mit Engagement das öffentliche und das politische Geschehen mitgestalten – Weiterbildung für tatkräftige und motivierte Frauen in Schlüsselpositionen“, der im Rahmen eines ESF Projektes organisiert wurde, hatte ich im September des Berichtsjahres Gelegenheit, den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in meine Tätigkeit zu geben.

Im November 2010 luden mich die Senioren von Gossensass zu einem Vortrag über meine Aufgabe als Volksanwältin ein. Die Zuständigkeit für die Sozialversicherungsinstitute war dabei von besonderem Interesse.

Auch die Kontakte mit den **Schulen** wurden im Rahmen der von mir gehaltenen Vorträge gepflegt. Im Februar 2010 organisierte die Handelsoberschule in Auer eine Veranstaltung zum Thema „Die Südtiroler Volksanwaltschaft“. Dabei hatte ich als Referentin Gelegenheit, die Schülerinnen und Schüler mit der Einrichtung Volksanwaltschaft und mit den häufigsten Beschwerden über die öffentliche Verwaltung vertraut zu machen.

Auf Einladung des Berufbildungszentrums Bruneck stand ich im Dezember 2010 einen Vormittag lang 120 Schülern der vierten und fünften Klassen Rede und Antwort über meine Aufgabe als Volksanwältin.

Im März 2010 nahm ich an den Marienberger Klausurgesprächen teil. Vertreter aus Politik, Wirtschaft und Kirche diskutierten mit namhaften Referenten zum Thema „Verantwortete Freiheit“ über den Umgang mit Besitzständen, Veränderungen und Werten in der gegenwärtigen Krise.

Die Verleihung des Bischof Joseph Gargitter Preises an Josef Stricker im Mai 2010 bot eine

gute und interessante Gelegenheit zur Kontaktpflege. Im Juni 2010 organisierte das gemeinsame Büro der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino in der Europäischen Akademie eine Konferenz über „Europäische Regionalpolitik“ mit einem Referat von EU Kommissar Johannes Hahn. Im Juli 2010 verschaffte mir die Buchvorstellung „Immigration und Integration“ von Peter Hilpold/Christoph Perathoner (Hrsg.) an der Freien Universität Bozen einen ausgezeichneten Überblick über die europarechtlichen Antworten auf diese zentrale Herausforderung der Zeit.

Im August 2010 nahm ich am Tiroltag des Europäischen Forum Alpbach teil, das diesmal mit seinem Generalthema „Entwurf und Wirklichkeit“ das allgegenwärtige Spannungsverhältnis in Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Kunst analysierte. Ein Treffen mit dem Club Alpbach Südtirol Alto Adige (CASA) bot die Möglichkeit die Südtiroler StipendiatInnen kennen zu lernen und die persönlichen Ansichten und Erfahrungen zu EU auszutauschen.

Mein Anliegen war es auch, auf **gesamtstaatlicher und internationaler Ebene** mit anderen Ombudsman-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen. Zum Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

Auf gesamtstaatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **staatlichen Netzwerks der regionalen Volksanwälte (Coordinamento nazionale Difensori civici regionali)**, das regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (> siehe Anhang 3). Das große Thema der Treffen in Rom war auch in diesem Berichtsjahr der im Parlament aufliegende Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes. Italien ist nämlich das einzige Land der Europäischen Union, in dem keine nationale Ombudsman-Einrichtung vorgesehen ist, sondern 16 Regionen Italiens und viele Gemeinden lokale Einrichtungen geschaffen haben. 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.

Das andere große Thema war, dass das italienische Parlament im Berichtsjahr mit dem Finanzgesetz für das Jahr 2010 alle Gemeindevolksanwälte abschaffte. Das Vorgehen rief bei allen italienischen Volksanwälten und hauptsächlich den Volksanwälten der großen italienischen Städte, wie z. B. Rom, Mailand und Genua, große Proteste hervor. In europäischen Ombudsmankreisen löste die Maßnahme ungläubiges Staunen aus und wurde vom Europäischen Ombudsman Nikoforos Diamandouros, vom Europäischen Ombudsman Institut (EOI) und vom International Ombudsman Institut (IOI) scharf kritisiert.

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 4).

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 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: Bosnien und Herzegowina, Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kasachstan, Kirgisien, Litauen, Belgien, Niederlande, Österreich, Rumänien, Russische Föderation, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Tschechien und Ungarn.

Anfang April 2010 legte der Ombudsman von Rheinland-Pfalz, Ullrich Galle überraschend die Präsidentschaft des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) nieder. Laut Statut des EOI übernahm ich am 2. April als erste Vizepräsidentin das Amt der Präsidentin des EOI. Der Vorstand bestätigte meine Präsidentschaft und die

Vizepräsidentschaft des Ombudsman von Belgien Guido Schürmans.

Als Präsidentin des Europäischen Ombudsman-Instituts (EOI) leitete ich die Vorstandssitzungen, welche am 27. Mai in Innsbruck und vom 18. bis 19. November in Sofia stattfanden.

Am 13. September organisierte ich gemeinsam mit dem Vizepräsidenten des EOI Guido Schürmans, dem Generalsekretär des EOI Josef Siegele und meinem Nordtiroler Kollegen Josef Hauser ein Arbeitstreffen in Bozen. Ziel war es, Ideen über die Entwicklung und die Schwerpunkte des EOI zu sammeln, das Jahresprogramm festzulegen und über die Zusammenarbeit mit anderen Ombudsman-Einrichtungen zu sprechen.

Vom 26. bis zum 27. September nahm ich an der **Tagung in Schwerin** teil, zu der die Vorsitzende des **Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages**, Kersten Steinke, geladen hatte. Die Wahl des Tagungsortes war bewusst auf die Hauptstadt von Mecklenburg-Vorpommern gefallen: Die Einrichtung des Bürgerbeauftragten in Mecklenburg-Vorpommern feierte nämlich im Berichtsjahr ihr 15-jähriges Bestehen. In den Arbeitssitzungen informierten sich 85 Vertreter der Petitionsausschüsse, die Bürgerbeauftragten (Volksanwälte) aus der Bundesrepublik Deutschland und Ombudsleute aus dem deutschsprachigen Raum über die Nutzung neuer Technologien im Beschwerdewesen. Neben der Bedeutung der elektronischen Mittel wurde auch die Wichtigkeit einer klaren, verständlichen und bürgernahen Sprache der Verwaltung betont.

Die Europäische Konferenz des Internationalen Ombudsman Instituts (IOI) fand vom 3. bis 5. Oktober in **Barcelona** statt. 45 europäische Ombudsleute folgten der Einladung des katalanischen Ombudsman Rafael Ribó, der auch Regional Vice-President des IOI-Europe ist. Ein Schwerpunkt der Tagung in Barcelona war das Thema Einwanderung. „Integration oder Assimilation“ war die große Frage, die in Workshops eingehend diskutiert wurde. Man war sich darüber einig, dass die europäischen Länder das Migrationsproblem gemeinsam lösen müssen, und dass es dazu keine kurzfristigen Lösungen, sondern eine gemeinsame Vision braucht. Alle

europäischen Ombudsleute unterstrichen dabei, dass das Erlernen der Sprache der Schlüssel zur Integration ist, und dass globale Probleme globaler Lösungen bedürfen. Bei einer Art „Völkerwanderung“ von 150 Millionen Menschen bedarf es auch einer internationalen Zusammenarbeit zwischen den Auswanderungsstaaten und den Einwanderungsstaaten dieser Welt. Nicht nur die Politik, sondern auch die Kirche, die Gewerkschaften und die Wirtschaftsverbände müssen dazu beitragen, damit eine nachhaltige Integration gelingt.

Vom 7. bis 9. November lud der Europäische Ombudsman Nikoforos Diamandouros zum **siebten Seminar der regionalen Ombudsleute der EU-Mitgliedsstaaten** nach Innsbruck. Der Präsident des Tiroler Landtages Herwig van Staa und der Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser sorgten dafür, dass die regionalen Ombudsleute aus ganz Europa in einem angenehmen Rahmen über EU-Rechtsfragen diskutieren konnten. Von besonderem Interesse waren die neuesten Entwicklungen im Bereich des EU-Umweltrechtes. Der Europäische Ombudsman stellte in diesem Rahmen auch das neue „Extranet“ für das Europäische Verbindungsnetz der Volksanwälte vor, welches einen Bereich für Diskussionen, einen Bereich für Fachliteratur, einen Bereich für Anfragen und einen Bereich für Veranstaltungen umfassen soll. Ziel ist es, innerhalb von Oktober 2011 ein informelles Netzwerk aufzubauen, in dem konkrete Fälle besprochen und Themen diskutiert werden können, welche die Arbeit der Ombudsleute grenzüberschreitend betreffen.

Öffentlichkeitsarbeit

Neben meiner **Vortragstätigkeit** war mir auch in diesem Berichtsjahr 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 Presse-

konferenz zum Tätigkeitsbericht ist Tradition geworden. Der RAI Sender Bozen lud mich im Berichtsjahr zu Stellungnahmen zum neuen Volksanwaltschaftsgesetz und zu meiner Neuwahl, die Tageszeitungen und die Radio Nachrichten- und Kommunikationsagentur RMI zu Interviews über meine Aufgaben als Präsidentin des Europäischen Ombudsman Institutes (EOI).

Neben der Veröffentlichung der wöchentlichen Sprechstunden wurden im Berichtsjahr auch **konkrete Fälle in den zwei größten Südtiroler Tageszeitungen** publiziert. Um der Bevölkerung einen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft zu geben, veröffentlichte die Tageszeitung „Dolomiten“ die Rubrik **„Ein Fall für die Volksanwaltschaft“** und die Tageszeitung „Alto Adige“ 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 jeweils – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessanten Fall ein (s. Anhang 8). Die traditionellen **Volksanwaltschaftsbroschüren** liegen im Büro der Volksanwaltschaft, in den Außenstellen, in den Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und Krankenhäusern auf und können unter **„www.volksanwaltschaft.bz.it“** angefordert und auch als PDF herunter geladen werden (➤ siehe Anhang 8). Das **Handbüchlein „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“** – es wurde zum Anlass des 25. Geburtstages der Südtiroler Volksanwaltschaft gedruckt – wurde überarbeitet, aber mit Rücksicht auf den Ausgang der Volksanwaltschaftswahl und den bevorstehenden Umzug nicht neu aufgelegt.

Der Internetauftritt **„www.volksanwaltschaft.bz.it“** ist ein Erfolg. Er hatte im Berichtsjahr 9610 Besucher zu verzeichnen und wurde mit Hilfe des Gemeindenverbandes mit fast allen Gemeinde- Webseiten verlinkt. 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 35

Anhang Nr. 2

Die Außenstellen und Sprechstunden 38

Anhang Nr. 3

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte 39

Anhang Nr. 4

Das Europäische Ombudsmann-Institut (EOI) und das Internationale Ombudsman Institut (IOI) 41

Anhang Nr. 5

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3 42

Anhang Nr. 6

Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin 47

Anhang Nr. 7

Öffentlichkeitsarbeit 48

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 Ib. 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

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

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

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

1994 wurde das sogenannte "Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" (CNDC) ins Leben gerufen. Dieses Netzwerk der regionalen Volksanwälte hat den Zweck, den Kontakt der Volksanwälte untereinander zu fördern, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gemeinsam und auf allen Ebenen weiterzubringen und internationale Kontakte zu pflegen. Der Sitz ist in Rom und den Vorsitz führt zurzeit der Volksanwalt der Region Piemont Antonio Caputo.

Die großen Themen der Treffen waren in diesem Berichtsjahr der im Parlament aufliegende Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes in Italien und die Abschaffung aller Gemeindevolksanwälte in Italien durch das Finanzgesetz für das Jahr 2010.

Region Abruzzen

 **GIULIANO GROSSI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- grüne Nummer 800238180
 0862/23194
 info@difensorecivicoabruzzo.it
 www.difensorecivicoabruzzo.it

Region Aostatal

 **FLAVIO CURTO**
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
 www.consiglio.regione.vda.it

Region 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

Region Ligurien

 **FRANCESCO LALLA**
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 – 010/5484510 –
 grüne Nummer 800807067
 010/540877
 difensore.civico@regione.liguria.it

Anhang Nr. 3

Das staatliche Netzwerk der regionalen Volksanwälte

 www.regione.lazio.it**Region Lombardei** **DONATO GIORDANO** Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 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.it www.regione.molise.it**Region Toscana** **LUCIA FRANCHINI** Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze 055/2387860 - 055/2387861
grüne Nummer 800018488 055/210230 difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it www.consiglio.regione.toscana.it**Autonome Provinz Bozen** **BURGI VOLGGER** Cavourstraße 23 - 39100 Bozen 0471/301155 0471/981229 post@volksanwaltschaft.bz.it www.volksanwaltschaft.bz.it www.regione.liguria.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 SAMPAOLES** 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. 4

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



Europäisches Ombudsman Institut

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

Heute gehören dem Europäischen Ombudsman Institut (EOI) soviel wie alle europäischen Ombudsmann Einrichtungen an: aus Bosnien und Herzegowina, Deutschland, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kasachstan, Kirgisien, Litauen, Belgien, Niederlande, Österreich Rumänien, Russische Föderation, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Tschechien, und Ungarn. Das europäische Netzwerk hat zurzeit 175 Mitglieder.

EOI Präsidentin: Burgi Volgger, Südtiroler Volksanwältin

EOI Vizepräsident: Guido Schürmans, Ombudsmannen, College des Mediateurs Federaux, Belgique

Generalsekretär: Josef Siegele, Innsbruck



International Ombudsman Institute

Internationales Ombudsman Institut

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

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

IOI President: Beverley Wakem, New Zealand Ombudsman

IOI Secretary General: Peter Kostelka, Österreichischer Volksanwalt

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

Anhang Nr. 5

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 Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen

Anhang Nr. 5

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

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 Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der

Anhang Nr. 5

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

- 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 Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler

Anhang Nr. 5

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

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 beträgt sechs Jahre. 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. 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. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

Anhang Nr. 5

Das Landesgesetz vom 4. Februar 2010, Nr. 3

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.

Anhang Nr. 6

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 **Dr. Elisabeth Parteli**, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck und Mailand, Gerichtspraktikum im Sprengel des Oberlandesgerichts Wien, Rechtsanwaltspraktikum in Bozen, von August 2009 bis September 2010 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft; in Teilzeit beschäftigt.

Frau **Dr. Veronika Meyer**, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Kopenhagen und Padua, Gerichtspraxis im Sprengel des Oberlandesgerichts Wien, Rechtsanwaltspraktikum in Bozen, „Scuola di specializzazione per le professioni legali“ der Universitäten von Verona und Trient, seit September 2010 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft in Teilzeit beschäftigt.

Anhang Nr. 7

Öffentlichkeitsarbeit

Internetauftritt

Ein Fall für die Volksanwaltschaft
Il Difensore civico risponde



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