

## ALLGEMEINES

### Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Unser Land weist mit seinen 7400 km<sup>2</sup> Ende 2012 eine Einwohnerzahl von 509.626 Personen auf. Das Land Südtirol besteht derzeit aus 116 Gemeinden, davon 8 Gemeinden mit Stadtrecht, und ist in 8 Bezirksgemeinschaften eingeteilt.

Im Berichtsjahr 2013 haben **3.520** Südtiroler Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Akten werden angelegt, wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin und ihre Mitarbeiterinnen wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist. Im Berichtsjahr wurden in der Volksanwaltschaft 849 neu angelegt und insgesamt 945 bearbeitet: Diese Zahl ergibt sich aus den 849 neuen des Berichtsjahres und den 96 offenen aus dem Vorjahr.

Die ohne Aktenanlage und informell erledigten Fälle betragen 2.671: 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 drei Viertel aller Fälle aus.

Im Vergleich zum Vorjahr war im Berichtsjahr ein **Zuwachs der Fälle um 4%** zu verzeichnen. Dies ist im Hinblick auf die Einsetzung des Kinder- und Jugendanwaltes und auf die Ausweitung der Kompetenzen des Kommunikationsbeirates durchaus beachtenswert.

Auffallend ist die Tatsache, dass die Beschwerden im Bereich der **Abgaben und Steuern**, nach einem stetigen Zuwachs in den letzten Jahren und einem Zuwachs von 41% im Vorjahr auch in diesem Berichtsjahr um **24%** gestiegen sind. Ein bemerkenswerter Zuwachs von **33%** im Vergleich zum Vorjahr ist im Berichtsjahr im Bereich **Gesundheit** zu verzeichnen. Nach einem Zuwachs

von 36% im Vorjahr haben auch die Beschwerden im Bereich **Soziales** (Sozialrecht und Pensionen) um weitere **6%** zugenommen.

### Art der Kontaktaufnahme

In Prozentziffern ausgedrückt brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen in 54% aller Fälle **telefonisch** vor. In 31% der Fälle bevorzugten die Bürgerinnen und Bürger den **persönlichen** Erstkontakt. Zu den 1084 persönlichen Vorsprachen darf angemerkt werden, dass die Anzahl der persönlichen Gespräche mit 31% im Vergleich mit ähnlichen Ombudseinrichtungen in Europa übermäßig hoch ist, woraus sich folgern lässt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern in Südtirol ein besonderes Bedürfnis ist, Probleme im Rahmen eines Gespräches zu erörtern.

Die Zahl der schriftlichen Beschwerden ist von 12% auf 15% und die Inanspruchnahme der **Online-Beschwerde** von 56% auf 66% gestiegen. Natürlich hat die E-Mail als Form der Kontaktaufnahme zur Folge, dass Einzelheiten oft unklar bleiben und noch in einem Telefongespräch oder einem persönlichen Gespräch vertieft werden müssen. Aber der Erfolg zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger diese schnelle, informelle und von Ort und Zeit unabhängige Art der schriftlichen Kommunikation schätzen.

### Inanspruchnahme nach Bezirken

Die Verteilung der Beschwerden nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger hat sich in den letzten Jahren nicht wesentlich verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen, wo sich 10 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Es folgt der Bezirk Eisacktal mit 9 und der Bezirk Pustertal mit 8 Promille. Im Mittelfeld liegen der Bezirk Wipptal und der Bezirk Burggrafenamt mit 6 Promille. Es folgen die Bezirke Vinschgau mit 5, Salten-Schlern mit 4 Promille.

Am wenigsten Beschwerden – weniger als 4 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch Unterland zu verzeichnen. Von **1000 Einwohnern Südtirols haben sich im Berichtsjahr durchschnittlich 7 Bürgerinnen und Bürger** mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft gewandt.

### 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.

**84% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer erledigt werden.** Davon handelte die Behörde meist rechtmäßig und korrekt, und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden. Mit dieser Überzeugungsarbeit trägt die Volksanwaltschaft wesentlich dazu bei, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. In 12% der Fälle handelte die Verwaltung ursprünglich nicht rechtmäßig, akzeptierte schlussendlich aber den Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft.

13% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. In lediglich 2% der Fälle beharrten die Behörden 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 anderen Fällen arbeitete die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht immer nachvollziehen können – nicht zufrieden zu stellen.

Oft 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 Lokalausweise

Das Sprechstundengespräch, in dem die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die 1.084 persönlichen Vorsprachen zeigen, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist.

Sprechstunden fanden täglich vormittags und nachmittags im Büro der Volksanwältin in Bozen statt. Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an **136 Halbtagen** in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen und Bruneck waren es jeweils 20 Halbtage, in Meran 21, in Schlanders 11, in Sterzing 6 und in Neumarkt 6 und in den ladinischen Tälern 11 Halbtage. Im Krankenhaus Bozen, Meran und Brixen waren es jeweils 10 Halbtage und im Krankenhaus Bruneck 11 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 alle Bürgerinnen und Bürger, die in eine Außensprechstunde kommen, angehört werden. Ohne Vormerkung ist allerdings hin und wieder mit Wartezeiten zu rechnen. (Sprechstunden siehe Anhang 2).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team **114 persönliche Aussprachen mit den Behörden organisiert** und **7 Treffen** mit Beschwerdeführern und Behördenvertretern durchgeführt.

## Team und Büro

In der Öffentlichkeit ist zumeist nur die Volksanwältin selbst wahrzunehmen. Für die Rat und Hilfe suchenden Bürgerinnen und Bürger sind jedoch oft die Mitarbeiterinnen im Sekretariat sowie die Expertinnen im Verwaltungsbereich die ersten Ansprechpartnerinnen. Ich habe das große Glück, mich wie bisher auf ein ausgezeichnetes und erfahrenes Team verlassen zu können. Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin, und die Strategie und Vorgangsweise in der Bearbeitung werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt. (Mitarbeiterinnen 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 zu jeweils 50%) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet in Teilzeit) besetzt sind. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams eine Änderung: Am 2. Oktober 2013 stellte Frau Dr.<sup>in</sup> Vera Tronti Harpf, in 50% Teilzeit beschäftigt, den Antrag um Umwandlung des Teilzeitverhältnisses in ein Vollzeitverhältnis mit Wirkung 2. Juni 2014. Dies hatte am 16. Dezember 2013 die entsprechende Kündigung von Frau RA Dr.<sup>in</sup> Katja Stanzel zur Folge, die bis dahin die zweite freie 50% Stelle provisorisch besetzte.

Seit 1. November 2010 befinden sich die Büros der Volksanwaltschaft in der Cavourstraße 23, hinter dem Zwölfmalgreienplatz.

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

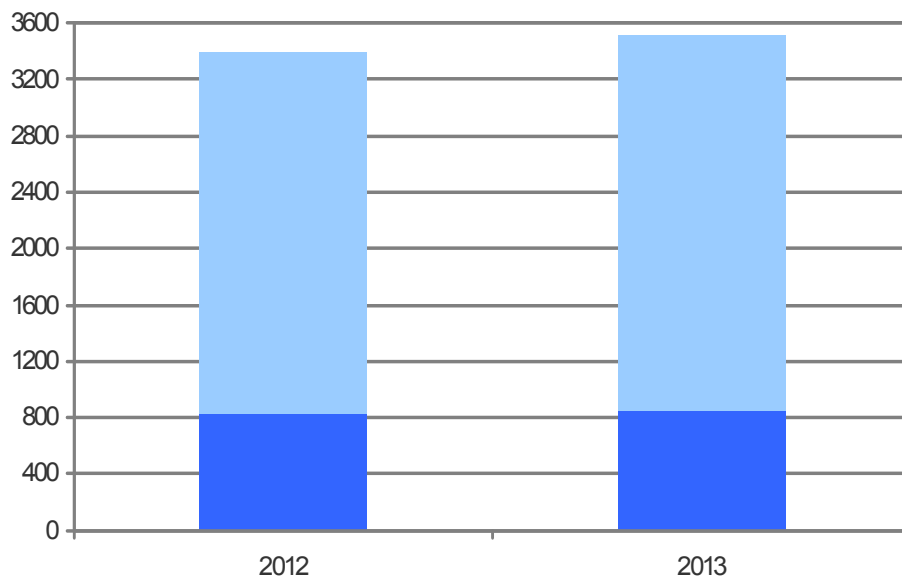
Diese Entscheidung hat sich auch in diesem Berichtsjahr bewährt. Der informelle Meinungsaustausch trägt zur Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen bei, wobei die gute Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendanwältin besonders zu erwähnen ist.

Die ursprüngliche Befürchtung, dass die Bürgerinnen und Bürger die neuen Büros nicht finden würden, hat sich nicht bewahrheitet: Immerhin fanden im Berichtsjahr von den 1084 persönlichen Erstgesprächen 489 im Sitz in der Cavourstraße statt.

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

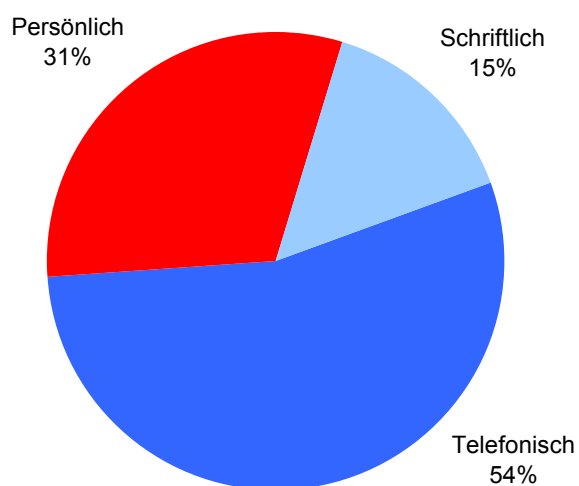
## Statistische Übersicht

### Die neuen Fälle im Vergleich

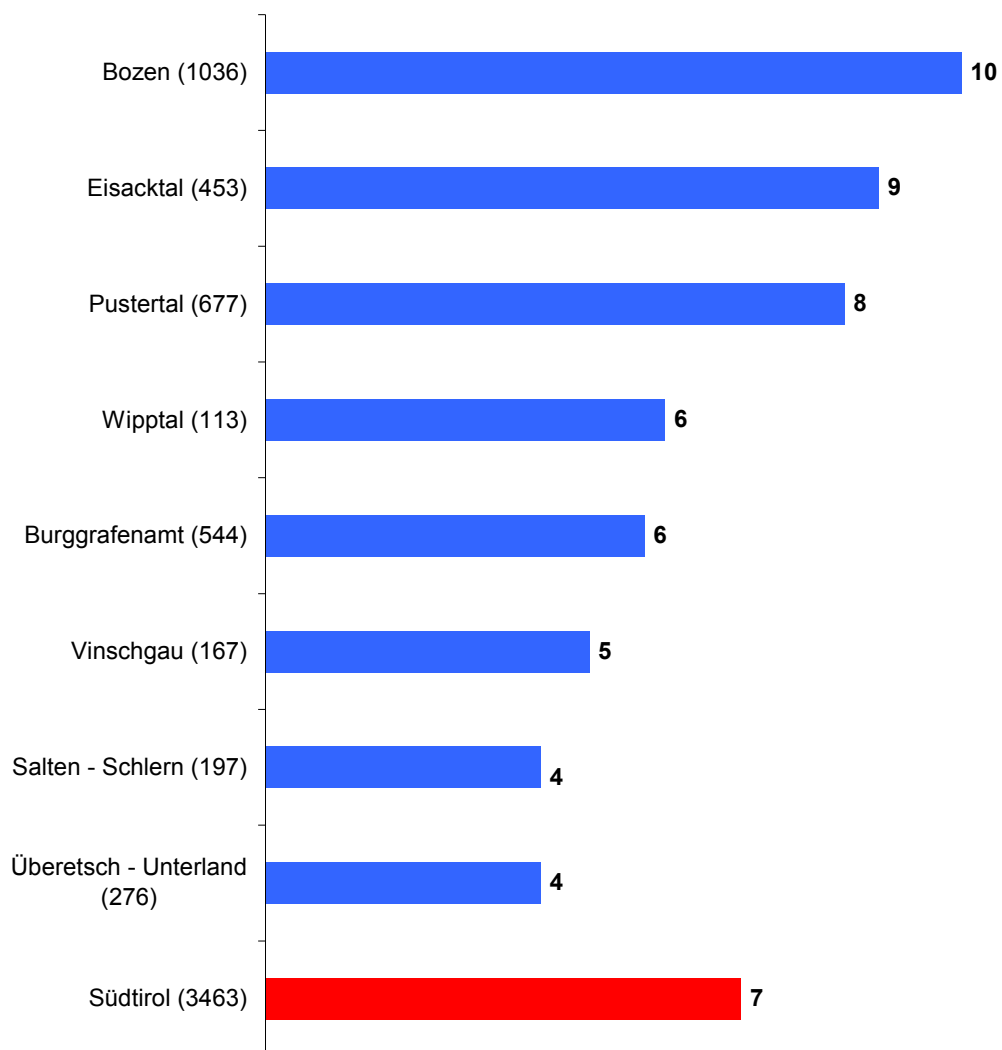


Beratungen	2.567	2.671
Akten	830	849
<b>Gesamtanzahl</b>	<b>3.397</b>	<b>3.520</b>

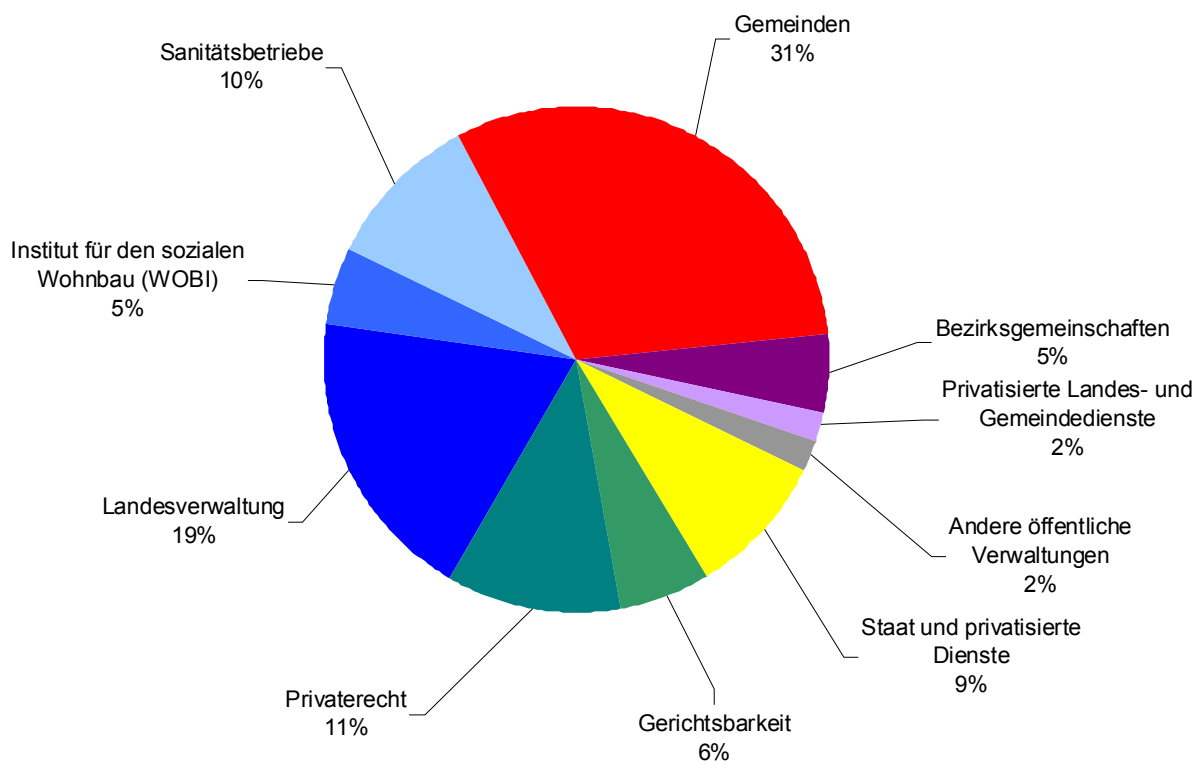
### Darstellung der Art der Kontaktaufnahme



Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
<b>1.914</b>	<b>1.084</b>	<b>522</b>

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

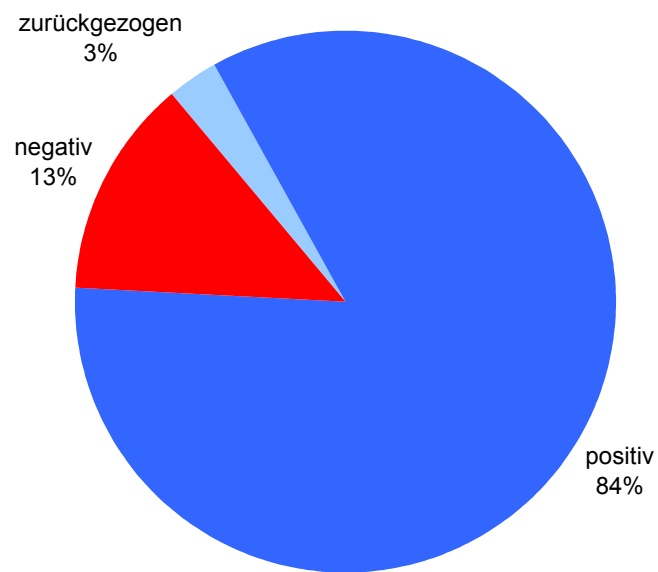
Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwaltschaft in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl ersichtlich. 0,7 % (= 7 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

**Aufteilung der Fälle 2013 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung**

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

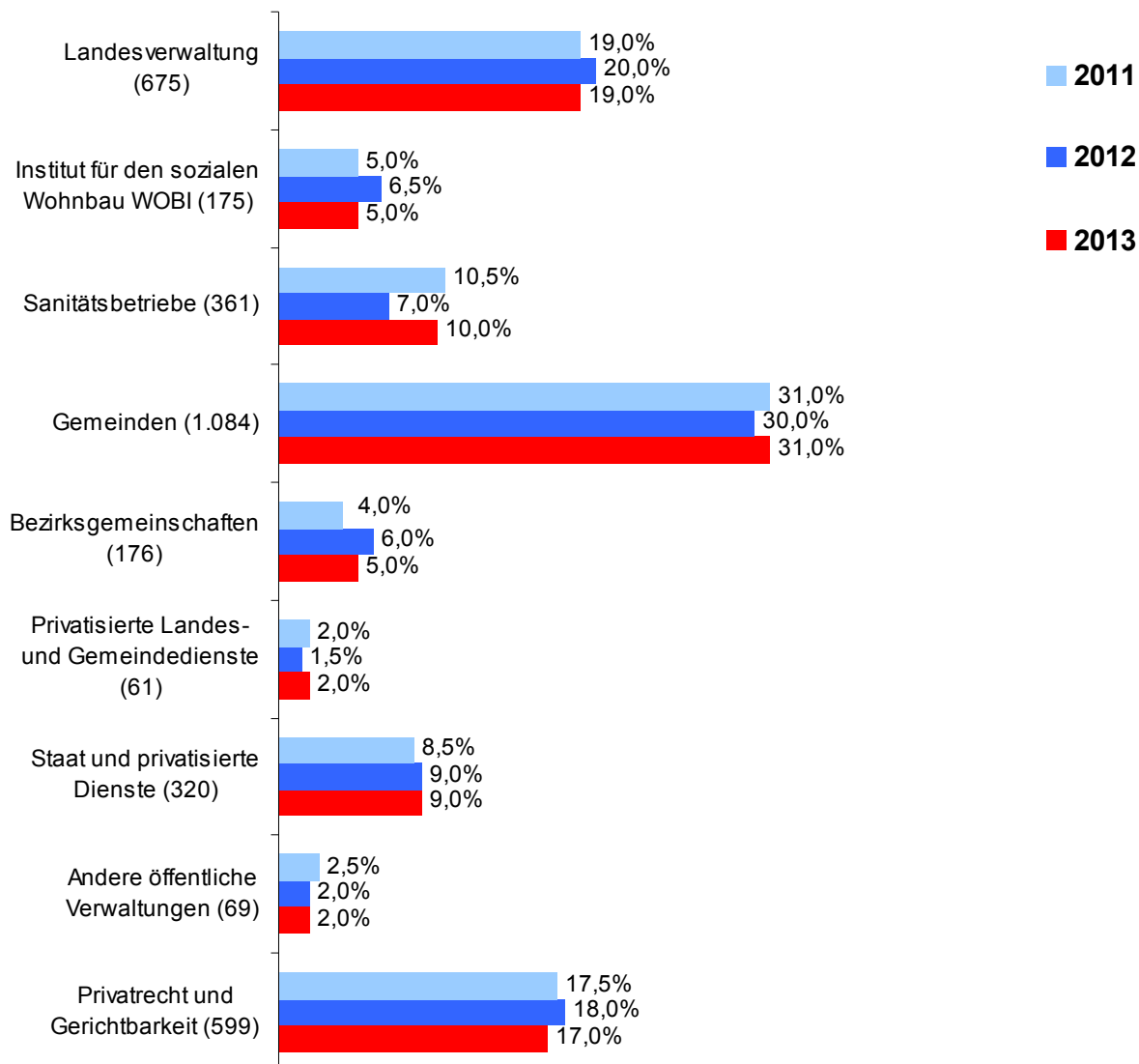
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

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 2013**

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 2013 nach Zuständigkeit

	Akten	Beratungen	Gesamt
<b>Landesverwaltung</b>	<b>184</b>	<b>491</b>	<b>675</b>
<b>Institut für den sozialen Wohnbau</b>	<b>47</b>	<b>131</b>	<b>178</b>
<b>Sanitätsbetriebe</b>	<b>103</b>	<b>258</b>	<b>361</b>
Allgemeine Patientenbeschwerden			
Vermutete Behandlungsfehler			
<b>Gemeinden</b>	<b>260</b>	<b>829</b>	<b>1089</b>
Stadtgemeinde Bozen	44	161	205
Stadtgemeinde Meran	23	58	81
Stadtgemeinde Brixen	18	54	72
Stadtgemeinde Bruneck	8	48	56
Restliche Gemeinden	167	508	675
<b>Bezirksgemeinschaften</b>	<b>33</b>	<b>112</b>	<b>145</b>
<b>Privatisierte Landes- und Gemeindedienste</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>56</b>
<b>Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe</b>	<b>18</b>	<b>51</b>	<b>69</b>
<b>Staat und privatisierte Dienste</b>	<b>101</b>	<b>219</b>	<b>320</b>
<b>Privatrecht und Gerichtsbarkeit</b>	<b>79</b>	<b>520</b>	<b>599</b>
<b>Gericht</b>	<b>13</b>	<b>208</b>	<b>221</b>
<b>Private Körperschaften</b>	<b>66</b>	<b>312</b>	<b>378</b>

**Übersicht Anzahl der archivierten Akten und Beratungen 2010 bis 2013 nach Rechtsbereichen**

	<b>Jahr 2010</b>	<b>Jahr 2011</b>	<b>Jahr 2012</b>	<b>Jahr 2013</b>
Arbeit	65	65	50	69
<b>Bauen Raumordnung</b>	300	<b>370 (23%)</b>	419 (+13%)	474 (+13%)
Bauen Wohnen WOBI Förderung	277	230	296	237
Bildung Ausbildung	105	102	134	109
Energie, Natur und Umwelt	158	147	157	129
<b>Finanzen Steuern Abgaben</b>	234	266	<b>375 (+41%)</b>	464 (+24%)
Funktionieren der Verwaltung	137	77	80	95
<b>Gesundheit</b>	266	312	266	<b>345 (+29%)</b>
Land- und Forstwirtschaft	38	41	47	26
Meldeamtliche Angelegenheiten	99	78	54	74
Mobilität Verkehr	118	127	170	134
Öffentliche Infrastrukturen	82	93	86	72
Öffentlicher Dienst	94	96	121	139
Privatrecht Gerichtsbarkeit	446	504	566	561
Sonstiges	78	36	30	7
<b>Soziales</b>	302	319	<b>433 (+36%)</b>	460 (+6%)
Verwaltungsstrafen	89	95	87	88
Wirtschaft Tourismus	14	27	26	28
<b>Gesamt</b>	<b>2.902</b>	<b>2.985</b>	<b>3.397</b>	<b>3.520</b>