

## SCHWERPUNKTE IN DEN BEREICHEN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

### Die Landesverwaltung

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

Dies hat sich auch bei Beschwerdefällen gezeigt, in welchen die Volksanwaltschaft von vornherein die Ansicht vertreten hat, dass die Verwaltung einen Fehler begangen hat. Die Beamten nehmen keine defensive Haltung ein – wie es vermutlich in einem Rechtsstreit der Fall wäre –, sondern sind meist sofort dazu bereit, interne Vorgangsweisen transparent offenzulegen und von außen durchleuchten und hinterfragen zu lassen. Diese offene Haltung der Landesbeamten stärkt die institutionelle Rolle der Volksanwaltschaft. Zudem ist sie Zeugnis vom Verantwortungsbewusstsein einer Beamtenschaft, die sich als Dienstleister der Bevölkerung versteht und sich in diesem Sinne auf die stetige Verbesserung der Dienstleistung konzentriert.

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

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

zur Beschwerde Anlass gegeben hat, bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und mitzuteilen.

Hervorzuheben ist, dass die Landesverwaltung weiterhin in **Gemeindefragen** eine wichtige **Beraterfunktion** für die Volksanwaltschaft wahrnimmt. Immer wenn es darum ging, das Vorgehen einer Gemeinde auf seine Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen, war die Landesverwaltung auch in diesem Berichtsjahr bereit, die Rechtslage informell zu klären und wenn notwendig ein Rechtsgutachten zu erstellen. Für die besonders gute Zusammenarbeit danke ich dem früheren Amt für Planungs- und Baurecht (jetzt Verwaltungsamt für Landschaft und Raumentwicklung), der Abteilung Örtliche Körperschaften, dem Schätzamt und dem Enteignungsamt, der Abteilung Wohnungsbau und der Landesagentur für Umwelt.

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

### Schwerpunkt Arbeit

Trotz der angespannten Arbeitsmarktsituation hat sich die Zahl der schriftlich abgehandelten Fälle im Bereich der **Abteilung Arbeit** im Vergleich zum Vorjahr nicht wesentlich verändert. Dem **Arbeitservice** ist es gelungen, den arbeitslosen Bürgerinnen und Bürgern klar zu vermitteln, dass das Nichterscheinen beim Beratungsgespräch den Verlust des Arbeitslosenstatus mit sich bringt. Wenn die Bürgerinnen und Bürger behaupten, die Einladung zum Beratungsgespräch nie erhalten zu haben, überprüfen wir beim Arbeitservice, ob ein sicherer Nachweis für die erfolgte Einladung aufliegt. Wenn dem so ist, versuchen wir die Bürger von der Rechtmäßigkeit der Maßnahme zu überzeugen (160/2013).

In einem Fall unterstützte die Volksanwaltschaft erfolgreich den Rekurs einer Bürgerin, weil sie glaubhaft vermitteln konnte, dass sie der Einladung des Arbeitsservice wegen eines Autounfalls nicht folgen konnte (101/2013).

Erwähnenswert ist die wertvolle Beratungstätigkeit des Arbeitsservice, vor allem wenn es um Fragen der Arbeitslosenunterstützung geht, welche das NISF betreffen. Zusammenfassend kann man sagen, dass es bei den Beschwerden über das Arbeitsservice hauptsächlich um die Schwierigkeit ging, in Südtirol einen neuen Arbeitsplatz in einer angemessenen Zeit zu finden.

Beschwerden gab es im Berichtsjahr über die strengen Kontrollen des Arbeitsinspektorats. In einem Fall beschwerte sich ein Transportunternehmen über drakonisch empfundene Verwaltungsstrafen, welche dann allerdings im Rekursweg und infolge der Intervention der Volksanwaltschaft zum Teil revidiert wurden (167/2013). Hervorzuheben ist, dass das Arbeitsinspektorat einer Empfehlung der Volksanwaltschaft nachgekommen ist und die voluminösen Inspektionsprotokolle vereinfacht hat.

Die schriftlich abgehandelten Beschwerden im Bereich der **Abteilung Personal** haben in diesem Berichtsjahr zugenommen. Bei der Abhaltung von öffentlichen Wettbewerben macht sich die steigende Arbeitslosigkeit bemerkbar: Eine Stelle im öffentlichen Dienst ist sehr begehrt. Während vor einigen Jahren eine Stelle in der öffentlichen Verwaltung noch abgewertet wurde, wird sie heute sehr geschätzt. Dies hat zur Folge, dass Wettbewerbsunterlagen der Volksanwaltschaft zur Überprüfung vorgelegt werden und die Bürgerinnen und Bürger wissen wollen, ob eine eventuelle Anfechtung eines Wettbewerbes vor Gericht Erfolg haben könnte. Die Fälle betrafen hauptsächlich die Rechtmäßigkeit von Rangordnungen (529/2013 und 423/2013). Andere Themen waren, die Ablehnung des Antrags von Teilzeit auf Vollzeit, die Rechtmäßigkeit von Versetzungen und der Zugang zu den Verwaltungsakten. Ganz allgemein ist zu beobachten, dass sich die Beschwerden der öffentlich Bediensteten auf den Bereich der **Schule** konzentrierten.

### Schwerpunkt Wohnen

Mit den Beamten der **Abteilung Wohnungsbau** konnten viele Fälle informell besprochen und gelöst werden. Die Anzahl der schriftlich abgehandelten Fälle ist leicht gestiegen und sie betraf meist Beschwerden über den **Widerruf der Wohnbauförderung**.

In allen Fällen stellte sich heraus, dass die Förderungsempfänger die soziale Bindung auf die leichte Schulter genommen hatten. Dabei wurde meist nicht die Rechtmäßigkeit des Widerrufs in Frage gestellt, sondern es ging vielmehr um finanzielle Schwierigkeiten, die sich daraus ergaben und um die Frage, ob die Rückerstattung auf Raten möglich sei.

Die Volksanwaltschaft unterstützte die Bürgerinnen und Bürger auch bei der Abfassung von Aufsichtsbeschwerden an das Wohnbaukomitee, aber in den meisten Fällen verzichteten die Bürgerinnen und Bürger auf die Förderung, um sich den vorgesehenen Verwaltungsstrafen zu entziehen (643/2013).

In einem Fall berichtete eine Bürgerin, nach dem Kauf einer geförderten Wohnung geheiratet zu haben und in die Wohngemeinde des Mannes gezogen zu sein. Der Wohnsitz wurde dabei aber nicht verlegt. Im Zuge der Volkszählung fiel die Wohnsituation der Beschwerdeführerin den Behörden auf, und die tatsächliche Wohngemeinde forderte sie dazu auf, den Wohnsitz zu verlegen. Die Beschwerdeführerin kaufte daraufhin die Wohnung von der Wohnbauförderung des Landes frei (111/2013).

In einem anderen Fall berichtete eine Bürgerin, dass sie und ihr Lebensgefährte bewusst zwei baulich getrennte Wohnungen in unterschiedlichen Stockwerken desselben Kondominiums erworben hatten, mit den gemeinsamen Kindern aber beide bewohnen würden. Die Wohnung der Beschwerdeführerin war gefördert. Das Landesamt beanstandete die ständige Bewohnung der kleineren Wohnung seitens der Förderungsempfängerin und stützte sich dabei auf die Gas-, Strom- und Wasserrechnungen, welche keinen genügenden Verbrauch aufwiesen. Schlussendlich verzichtete auch sie auf die Förderung und zahlte sie zurück (29/13).

Die Gesellschaft wandelt sich und deshalb gab es in der Volksanwaltschaft auch neue Themen im Zusammenhang mit einer Wohnbauförderung. Ein neues Thema ergibt sich aus dem Institut des gemeinsamen Sorgerechtes. Ein Bürger beschwerte sich, dass bei der Berechnung der Wohnbauförderung für den Kauf seiner Erstwohnung, sein mit ihm 3-4 Tage in der Woche zusammenlebendes Kind nicht berücksichtigt wurde. Der Beschwerdeführer lebt getrennt von der Kindesmutter und übt das gemeinsame Sorgerecht aus. Den meldeamtlichen Wohnsitz hat das Kind bei der Mutter. Der Bürger beschwerte sich vor allem darüber, dass im Falle des gemeinsamen Sorgerechtes ein doppelter Wohnsitz gesetzlich nicht vorgesehen ist und dass der Umstand, dass die Förderung an den meldeamtlichen Wohnsitz gebunden ist, ihn und sein Kind benachteiligt. (754/2013)

Ein anderes neues Thema ergibt sich aus der Tatsache, dass Bürgerinnen und Bürger ihre geförderten Wohnungen aufgrund ihrer wirtschaftlichen Engpässe verkaufen müssen. Sie zahlen die Förderung zurück, bereinigen ihre finanzielle Situation und beschließen in Miete zu wohnen. In einem solchen Fall beklagte sich eine Familie über die gesetzliche Regelung, welche vorsieht, dass Bürgerinnen und Bürger, die in den letzten fünf Jahren eine Wohnung verkauft haben, keine Mietverträge für konventionierte Wohnungen abschließen können.

In beiden Fällen klärte die Volksanwaltschaft über die derzeitige Gesetzeslage auf und leitete die Beschwerden an die zuständige Verwaltung weiter als Information zu den neuen Bedürfnissen der Bevölkerung.

Einige Fragen gab es im Zusammenhang mit der Verhängung einer Verwaltungsstrafe wegen widerrechtlicher Besetzung einer geförderten Wohnung. In Zukunft wird die Agentur für Wohnbauaufsicht (AWA) der Konventionierungspflicht von Wohnungen kontrollieren und somit dem Missbrauch von geförderten Wohnungen einen Riegel vorschieben.

## Schwerpunkt Bildung

Im Bereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** hat sich die Anzahl der schriftlichen Beschwerden nicht geändert. Dabei ging es um die Berichtigung der Ansuchen um Studienstipendium und um Fragen in Bezug auf die Wettbewerbsausschreibungen.

In einem Fall wandte sich ein Student an uns, weil sein Ansuchen um ein Sprachenstipendium abgelehnt worden war: Er hatte seinen Antrag nämlich nicht genau innerhalb des von der Wettbewerbsausschreibung vorgesehenen Zeitraumes eingereicht. Die Volksanwaltschaft wies auf die Tatsache hin, dass in den Jahren zuvor eine geringfügige Abweichung vom vorgesehenen Zeitraum durchaus akzeptiert worden war. In Zusammenarbeit mit der zuständigen Amtsdirektorin und dem Abteilungsleiter konnte schließlich eine Lösung gefunden werden, und das Ansuchen wurde rückwirkend angenommen (89/2013).

In einem anderen Fall stellte sich die Frage, ob beim Antrag um Studienbeihilfe das Einkommen und Vermögen der geschiedenen Mutter für die Berechnung der wirtschaftlichen Bedürftigkeit berücksichtigt werden muss, wenn die Studierende den Wohnsitz beim Vater hat und dieser allein für deren ordentlichen Unterhalt aufkommt. Auch in diesem Fall konnte eine bürgerfreundliche Lösung gefunden werden (725/2013).

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.

Eine Beschwerde betraf das **deutsche und italienische Schulamt**. Dabei ging es um die Gleichstellung der im Ausland erworbenen Oberschulabschlusszeugnisse. Die Beschwerdeführerin beanstandete, dass Unklarheit bezüglich der Bedingungen für die Gleichstellung herrsche, da das deutsche und italienische Schulamt die Gleichstellung an unterschiedliche Voraussetzungen knüpfen, insbesondere mit Bezug auf den Nachweis der deutschen und italienischen

Sprachkenntnis. Nach einer eingehenden Überprüfung des Sachverhaltes stellte sich heraus, dass die beiden Schulämter tatsächlich unterschiedliche Bedingungen stellten. Die Beschwerde wurde zum Anlass dafür genommen, eine schulämterübergreifende Kommission ins Leben zu rufen, um für die Zukunft eine einheitliche Bewertungsgrundlage zu schaffen (393/2013).

Einige wenige Beschwerden gab es auch im Bereich der Freien Universität Bozen. Meist wurden der Volksanwaltschaft Prüfungsunterlagen vorgelegt und die Studierenden wollten wissen, ob eine eventuelle Anfechtung der Prüfungsergebnisse vor Gericht Erfolg haben könnte.

### **Andere Schwerpunkte**

Die Beamten der **Abteilung Familie und Sozialwesen** verfolgen das Prinzip einer transparenten und kundenorientierten Verwaltung, und dies geschieht mit Erfolg. Auch der informelle Informationsaustausch mit der Volksanwaltschaft funktioniert gut. Die Anzahl der schriftlichen Beschwerden ist gleich geblieben.

Dabei ging es im Berichtsjahr vorwiegend um Beschwerden über die Ablehnung und Reduzierung des Pflegegeldes. In diesem Zusammenhang ließen sich die Bürgerinnen und Bürger beraten, wenn sie einen Rekurs bei der Landesberufungskommission einreichen wollten. Zu großem Unmut kam es immer wieder bei der Rückstufung von einer höheren in eine niedrigere Pflegestufe. Viele Bürgerinnen und Bürger kritisierten, dass bei der Anerkennung der Pflegebedürftigkeit allgemein und bei der Pflegeeinstufung im Besonderen aufgrund der Sparzwänge immer strenger vorgegangen werde.

Der zweite Schwerpunkt betraf die finanzielle Sozialhilfe. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger nehmen ihr Recht wahr, bei Ablehnung des Antrages um finanzielle Sozialhilfe und um Mietbeitrag, **Einspruch beim Landesbeirat für Sozialwesen** zu machen. Schon im Bericht des Vorjahres habe ich darauf hingewiesen, dass nur ein Bruchteil der Rekurse angenommen wird und die Bearbeitungszeit oft mehr als 90 Tage beansprucht. Zum Thema der übermäßig langen Bearbeitungszeit

der Rekurse fand im Berichtsjahr eine Aussprache zwischen dem Abteilungsleiter, den Verantwortlichen des Amtes für Senioren und Sozialsprengel und der Volksanwaltschaft statt. Dabei wurde festgestellt, dass sich die Rekurse in den letzten Jahren fast verdoppelt haben. Die Anzahl der eingegangenen Rekurse ist beispielweise im Jahr 2012 von 234 auf 387 gestiegen. Und an eine Personalaufstockung ist angesichts der verordneten Sparmaßnahmen nicht zu denken.

Die Zusammenarbeit mit der **Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung ASWE** ist ausgezeichnet. Im Berichtsjahr ist die Anzahl der schriftlichen Beschwerden gleich geblieben. Die Schwierigkeiten der Bürgerinnen und Bürger werden stets eingehend überprüft und die Antworten rasch und korrekt erteilt. Im Berichtsjahr fand auf Einladung des Direktors der ASWE ein Treffen zwischen dem gesamten Team der Agentur und dem Team der Volksanwaltschaft statt. Der gemeinsame Erfahrungsaustausch hat auf beiden Seiten viel Anklang gefunden. Wenn möglich wird alles versucht, um den Bürgerinnen und Bürger entgegen zu kommen. In einem Fall hatte eine Bürgerin ein ganzes Jahr das Familiengeld nicht erhalten, weil der KVW den Antrag nicht weitergeleitet hatte. Dank der Bemühungen der Agentur konnte schlussendlich doch noch eine Lösung im Sinne der Antragstellerin gefunden werden (340/2013).

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim **Amt für Abgaben** angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst war es auch im Berichtsjahr möglich, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären. Hervorzuheben sind die Bemühungen des Amtes, die finanziellen Erleichterungen, welche die Landesregierung im Bereich KFZ Steuern beschlossen hat, konkret umzusetzen. In einem Fall beispielsweise wurde einem Bürger die KFZ Steuer für zwei Jahre zurück erstattet, weil er eine Erklärung des Besitzverlustes mit einer Kopie des Verschrottungsnachweises vorlegte (503/2013).

Eine gute Zusammenarbeit kann der **Abteilung Mobilität** bescheinigt werden. Inhaltlich betrafen

die Fälle die Einführung des neuen Zahlungssystems im Südtiroler Nahverkehr, den Südtirol Pass, die Führerscheinerneuerung, den Führerscheinentzug und die Revisionsprüfung des Führerscheins.

Es ist anzumerken, dass Freundlichkeit und Höflichkeit stets gegeben waren, selbst gegenüber den unzufriedenen und misstrauischen Bürgerinnen und Bürgern, die sich von der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich benachteiligt fühlen: So wollte beispielsweise eine Bürgerin wissen, weshalb Ordnungskräfte in Ausübung ihres Dienstes und die Streitkräfte in Uniform die öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol verwenden dürfen und auf welche gesetzliche Regelung dies fußt (34/2013 und 348/2013).

**Abteilung Straßendienst:** Erwähnenswert ist das schnelle und unbürokratisches Handeln und das Bewusstsein der Beamtinnen und Beamten, Dienstleister der Bürgerinnen und Bürger zu sein: Eine Beschwerde beispielsweise betraf das Amt für Straßendienst des Burggrafenamtes. Der Beschwerdeführer beklagte sich über den Gestank, der von einem angrenzenden Grundstück kam, auf welchem die Straßenkehrmaschinen den mit Wasser eingesammelten Unrat zum Trocknen ablagerten. Beim Reinigen der Fahrzeuge wurde zudem Wasser auf das Grundstück des Beschwerdeführers gespritzt. Der zuständige Direktor zeigte sich unkompliziert und bürgerfreundlich und veranlasste umgehend, dass eine Schutzvorrichtung zum Nachbargrund angebracht wurde, um zu verhindern, dass weiteres Wasser auf den Nachbargrund dringt. Um der Geruchsbildung entgegenzuwirken, veranlasste er kürzere Zwischenlagerungszeiten mit wöchentlichem Abtransport des Kehrichts. Er bat den Bürger zudem, ihn auf dem Laufenden zu halten, wie sich die Situation mit dem Geruch entwickeln würde (502/2013).

## Das Institut für den sozialen Wohnbau WOB

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

Die Anzahl der Fälle ist im Berichtsjahr von 223 auf 175 gefallen. Dieser Rückgang um mehr als 20% ist darauf zurückzuführen, dass ab 1. Jänner 2013 das vom Wobi ausgezahlte Wohngeld und das von den Sozialsprengeln ausgezahlte Mietgeld zu einer einzigen neuen Leistung, dem Mietbeitrag, zusammengelegt wurden. Dieser neue Mietbeitrag wird nun ausschließlich von den Sozialsprengeln ausgezahlt und die Höhe des Mietbeitrages wird anhand der einheitlichen Erhebung von Einkommen und Vermögen (EVE) berechnet. Im Rahmen einer Übergangsregelung ist das Wobi also nur mehr für die laufenden Mietverträge zuständig

Diese Tatsache führte zu großem Unmut bei den Wohngeldempfängern: Die neuen Einkommenskriterien führen dazu, dass viele Mieter nur mehr einen Bruchteil des früheren Wohngeldes erhalten und etliche gar keines mehr. Besonderen Ärger rief bei den Bürgerinnen und Bürgern die Tatsache hervor, dass die Zusammenlegung in der Öffentlichkeit **als Vorteil und als sinnvolle Vereinfachung dargestellt** wurde. (siehe Bezirksgemeinschaften).

Das Wohnen wird in Zeiten der Wirtschaftskrise zunehmend zu einem existentiellen Problem. Die Beschwerden spiegeln hautnah die Geldnöte und oftmals Existenzängste der Bürgerinnen und Bürger wider, sowie deren Missmut, wenn auch die Vorsprache bei der Volksanwältin nicht zum gewünschten Ergebnis führt.

Für die Volksanwaltschaft ist es in diesen Fällen eine besondere Herausforderung, den Bürgerinnen und Bürgern verständlich zu machen, dass auch die Verwaltungsbediensteten einerseits Verständnis für die Verzweiflung und Nöte ihrer Mieterinnen und Mieter haben, sich aber andererseits im Fall einer **Zwangsräumung** dennoch an die