



25 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft

I.R.



Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Ihr gutes Recht

Im Umgang mit Behörden





Die Wiege des Volksanwaltes oder Ombudsman, wie er in Skandinavien genannt wird, ist Schweden. Ombudsman bedeutet auf Schwedisch Vertrauensperson. Die Einrichtung des Volksanwaltes hat heute weltweit große Bedeutung und ist auch in Südtirol ein Garant für eine moderne, effiziente und bürgerfreundliche Verwaltung. Seit Anbeginn arbeitet die Landesverwaltung

deshalb eng mit der Volksanwaltschaft zusammen, um den rat- und hilfesuchenden Bürgern eine möglichst unkomplizierte Hilfestellung zu geben.

Ich wünsche mir auch für die Zukunft diese fruchtbringende Kooperation und danke Volksanwältin Dr. Burgi Volgger und ihrem Team für das Miteinander zum Wohle unserer Bürgerinnen und Bürger!

Dr. Luis Durnwalder
Landeshauptmann



Als Bürger haben wir heute täglich mit der öffentlichen Verwaltung zu tun, vor allem in einem Land mit weitreichender Autonomie. Die Volksanwaltschaft, die unsere Rechte gegenüber Ämtern und Institutionen verteidigt, ist eine Säule dieser Autonomie. Nicht von ungefähr wurde sie in vielen europäischen Ländern nach dem Ende des 2. Weltkrieges eingerichtet, um

die Demokratie zu stärken. Die vielen Anliegen, die bei der Volksanwaltschaft vorgebracht werden, zeigen uns, wo die Leute der Schuh drückt. Es wird zunehmend schwierig, mit dem Einkommen auszukommen. Als Anlaufstelle für die Bürger hilft die Volksanwaltschaft der Politik, auf die Bedürfnisse der Bevölkerung besser einzugehen und die richtigen Entscheidungen zu treffen. Alles Gute, Volksanwaltschaft!

Dr. Riccardo dello Sbarba
Lantagspräsident



Chronologie

1983

Einführung der Volksanwaltschaft
mit Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15

1985

Einsetzung des ersten Südtiroler Volksanwaltes
Dr. Heinold Steger

1988

Erweiterung der Befugnisse der Volksanwaltschaft
im Sanitätsbereich mit Art. 15 des
Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33

1996

Neues Volksanwaltschaftsgesetz
vom 10. Juli 1996, Nr. 14



Die Volksanwaltschaft trägt wesentlich dazu bei, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger sprechen vor, und ich kann immer wieder mit Freude feststellen, dass die Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung Vertrauen genießt und bei den Behörden auf breite Akzeptanz stößt.

Deshalb ist der 25. Geburtstag ein guter Anlass, das kleine Handbuch "Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden" herauszugeben. Es soll den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, einfachen und allgemein verständlichen Sprache eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten. Mein Dank gilt allen, die zum Erfolg der Südtiroler Volksanwaltschaft beigetragen haben, insbesondere meinen Vorgängern, Dr. Heinold Steger und Dr. Werner Palla.

Dr. Burgi Volgger
Volksanwältin





Beratung und Höflichkeit

Bürger, Kunden und Könige

Beamte sollen hilfreich und höflich sein. Soweit Ihr Fall in ihren Aufgabenbereich fällt, haben sie Sie zu beraten und darüber aufzuklären, welche Lösung möglich ist und wie dabei verfahren wird. Korrektheit und Höflichkeit gehören dabei auch zu den Dienstpflichten.

Öffentliche Ämter sind Dienstleistungsunternehmen, sie bieten einen Dienst, für den Sie bereits (Steuern) bezahlt haben. Darum haben Sie Anrecht auf ordentliche Behandlung und gute Beratung, in Wort und Schrift, E-Mail und Telefongespräch.

Klartext statt Ausreden – die Antwort sollte möglichst genau und vollständig sein.

Damit die Auskunft für Sie brauchbar ist, muss sie auch verständlich sein – Deutsch, nicht Fachchinesisch!





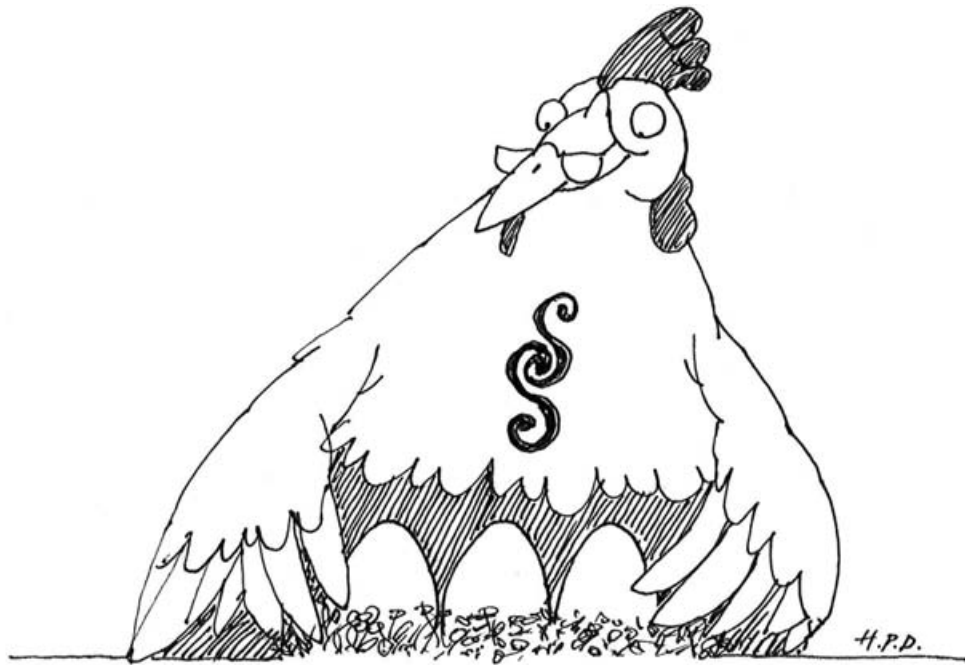
Gebrauch der Muttersprache

„Man spricht Deutsch“

Sie haben bei allen Behörden in Südtirol das Recht, eine Antwort in Ihrer Sprache zu bekommen: Deutsch, Italienisch und in den ladinischen Tälern auch Ladinisch.

Der Beamte/die Beamtin muss Sie in der Sprache ansprechen oder anschreiben, mit der Sie an ihn/sie herantreten. Mit einem „Grüß Gott“ oder „Buongiorno“ oder „Bun dé“ gleich bei Kontaktaufnahme tun Sie Ihren Wunsch unbürokratisch und höflich zugleich kund.

Ist es die Behörde, die zuerst Kontakt aufnimmt, dann muss sie wenigstens versuchen, Ihre Muttersprache zu erraten, etwa anhand Ihres Vor- oder Schreibnamens.



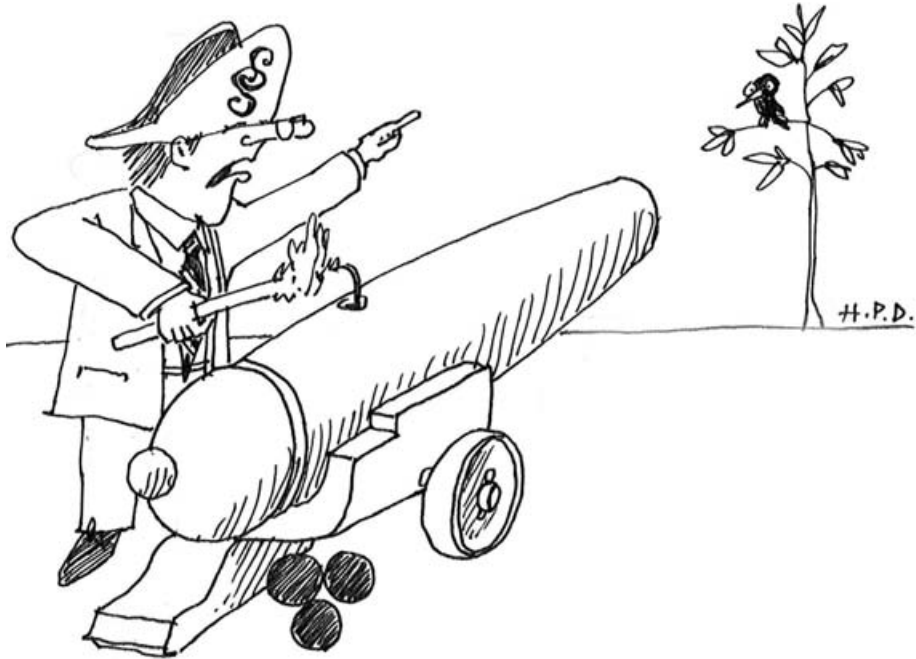


Gleichbehandlung

Keine Unterschiede

Gleiches muss gleich behandelt werden. Wendet die Behörde bei zwei gleich gelagerten Fällen unterschiedliche Maßnahmen an, dann muss sie dafür auch einen triftigen Grund haben. Und ihn nennen können. Andererseits weiß die Behörde auch, dass sie Ungleiches nicht über den gleichen Kamm scheren darf – nichts wäre ungerechter.

Es gibt Dinge in Ihrem Leben, die die Behörde normalerweise nichts angehen und die sie auf keinen Fall gegen Sie verwenden darf. Kein Mensch darf wegen seiner Nationalität, seines Geschlechts, seiner Sprache, Rasse, Hautfarbe, seiner ethnischen oder sozialen Herkunft, seiner Religion, seiner politischen Einstellung, seiner sexuellen Ausrichtung, seines Alters oder einer Behinderung anders behandelt werden als die anderen.



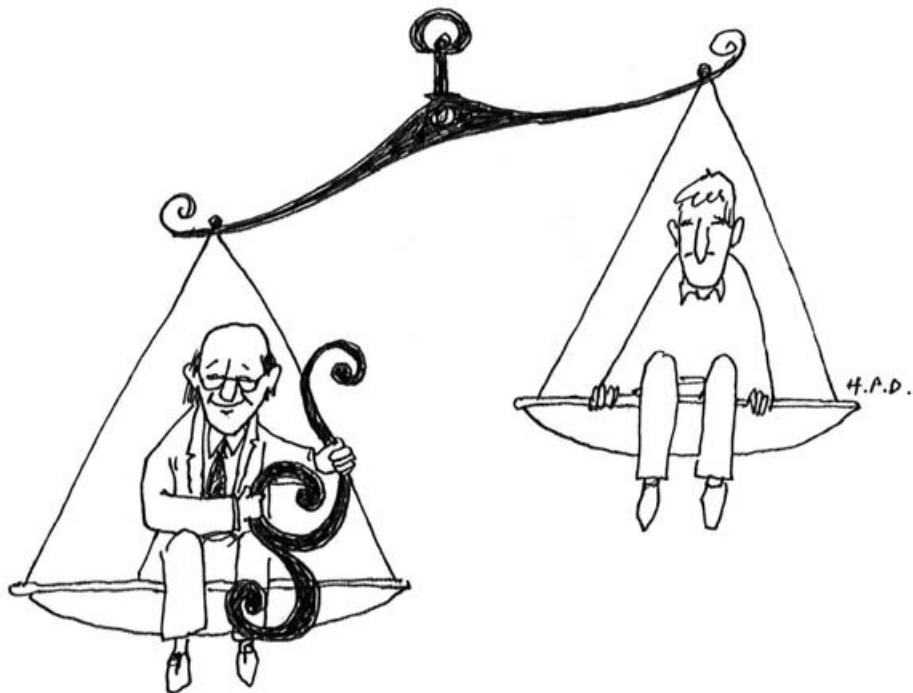


Verhältnismäßigkeit

Angemessene Maßnahmen

Was die Behörde tut, muss „passen“, darf nicht zu viel und nicht zu wenig sein. Sie muss genau jene Maßnahme ergreifen, die geeignet ist, um das gesteckte Ziel zu erreichen, weder einen Schuss vor den Bug noch einen über das Ziel hinaus. Um ein Verkehrsschild aufzustellen muss nicht ein ganzer Acker enteignet werden.

Behördliche Maßnahmen bedeuten nämlich für die Bürger oft Einschränkungen und Belastungen, und diese müssen zu den Vorteilen für die Allgemeinheit in einem angemessenen Verhältnis stehen. Es gehört zu den Aufgaben der Verwaltung, Vor- und Nachteile ihrer Maßnahmen gegeneinander abzuwägen.





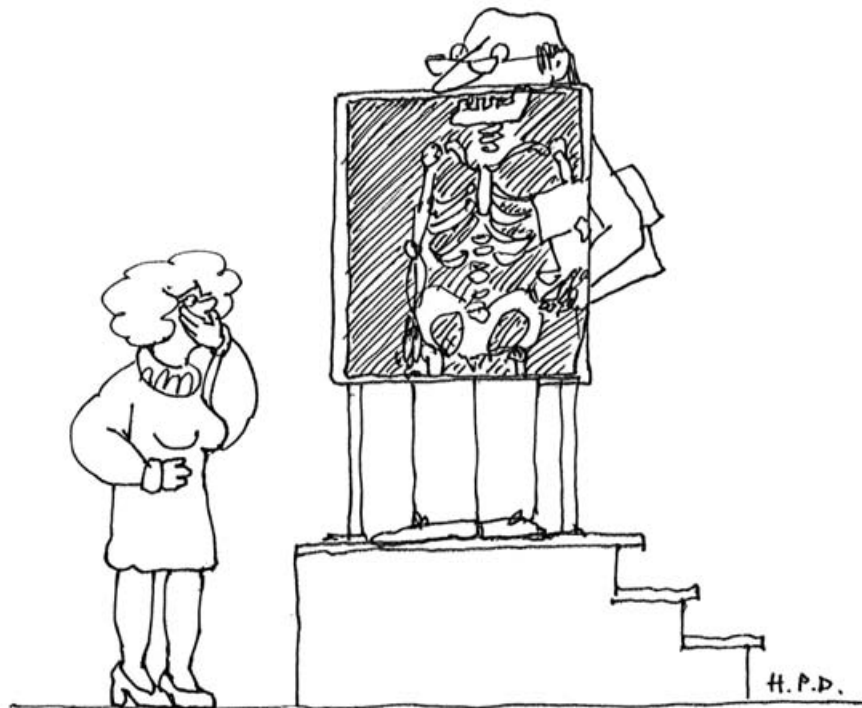
Kein Missbrauch von Befugnissen, Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

Objektiv und unabhängig

Alle Beamten haben ihre Befugnisse ausschließlich für jene Zwecke, für die sie ihnen verliehen wurden. Etwas anderes dürfen sie damit nicht tun – weder für sich noch für andere.

Sie müssen unparteiisch und unabhängig vorgehen und dürfen niemanden bevorzugen, aus keinem Grund.

Beamte dürfen persönliche oder familiäre Interessen haben, aber nicht im Dienst! Sie dürfen dort, wo sie oder ihre Angehörigen ein Interesse haben, nicht entscheiden oder mitentscheiden. Sie dürfen sich auch nicht von politischem Druck beeinflussen lassen.





Transparenz und Aktenzugang

Keine Geheimnisse

Die Verwaltung hat vor Ihnen keine Geheimniskrämerei zu betreiben. Sie haben ein Recht zu wissen, wie lange Ihr Verfahren dauern wird, wer es betreut und nach welchen Kriterien die Entscheidung getroffen wird.

Wenn Sie es wollen, muss Ihnen die Behörde die Akten zeigen, die Sie betreffen. Von dieser Regel darf es nur wenige Ausnahmen geben, und dafür braucht es einen triftigen Grund.

Sie dürfen die Unterlagen nicht nur sehen, Sie können auch eine Kopie verlangen.



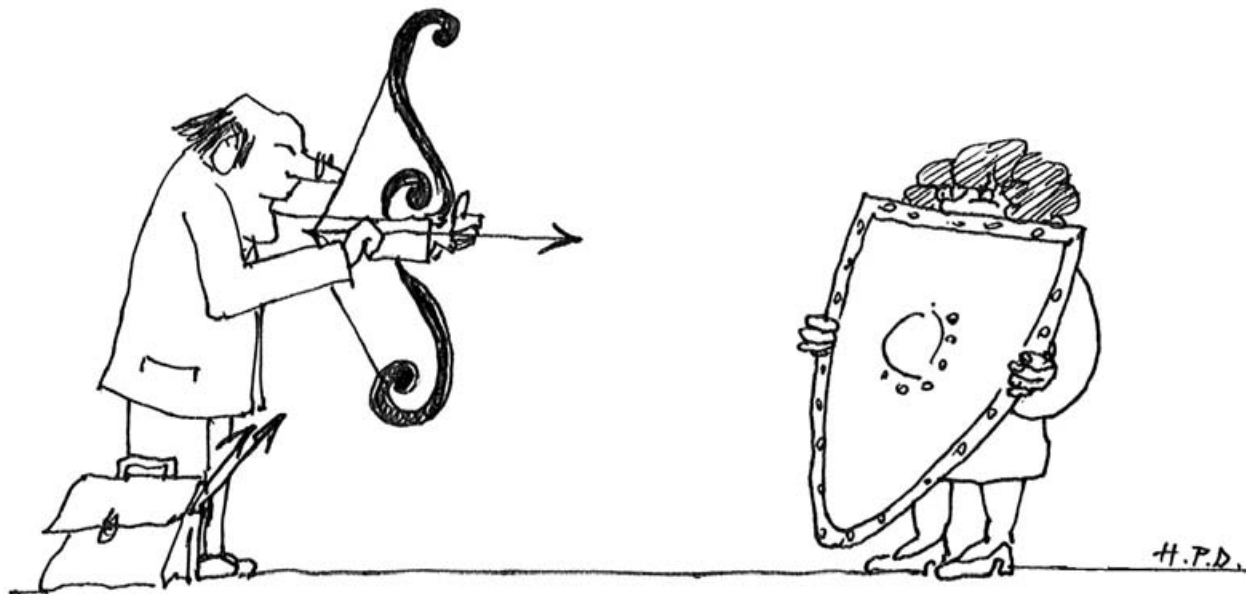


Rechtmäßigkeit und Vertrauensschutz

Verfahrensregeln und gängige Praxis

Auch Beamte müssen Gesetze einhalten, gerade, wenn sie mit Ihnen zu tun haben. Das Verfahren, mit dem Ihr Fall behandelt wird, und das Ergebnis müssen mit den einschlägigen Rechtsvorschriften übereinstimmen.

Abgesehen von den Vorschriften ist auch die bisherige Praxis eine Regel, von der nicht ohne Grund abgegangen werden sollte. Wenn ein bestimmter Fall bisher immer so und so behandelt wurde, dann sollte auch morgen nicht anders verfahren werden, als Sie es sich erwarten: Ein Amt ist nicht dazu da, Ihnen Überraschungen zu bereiten.





Verfahrensrechte

Recht auf Selbstverteidigung

Leitet die Behörde Ihnen gegenüber ein Verfahren ein – etwa ein Kontrollverfahren oder um Ihnen ein Recht zu entziehen –, dann muss sie Ihnen das vorher mitteilen. Sie muss Ihnen auch sagen, wer im Amt für das Verfahren zuständig ist.

So haben Sie die Möglichkeit, der Behörde Stellungnahmen und Unterlagen zur Angelegenheit vorzulegen, die sie berücksichtigen muss.

Jede Maßnahme einer Behörde muss begründet sein, und die Gründe müssen Ihnen mitgeteilt werden. Ob und wie eine Berufung dagegen möglich ist, muss Ihnen ebenfalls mitgeteilt werden.





Datenschutz und Schweigepflicht

Amtsgeheimnisse

Die Behörde braucht nicht alles zu wissen. Die Informationen, die sie zur Bearbeitung Ihres Falles braucht, und jene, die das Gesetz verlangt, müssen ihr genügen. Die Beamten müssen mit Ihren Daten sorgsam umgehen, dürfen sie nur für den vorgesehenen Zweck verwenden und nicht unbefugt weitergeben.

Die Beamten unterliegen der Schweigepflicht. Was sie über Sie wissen, dürfen sie weder ihren Bekannten noch der Presse verraten, auch nicht anderen Behörden und Beamten, die mit Ihrem Fall nichts zu tun haben.



Die Volksanwaltschaft

Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung. Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein.

Um diesem Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig und wird in ihrer Tätigkeit durch ein Team qualifizierter Mitarbeiterinnen unterstützt.

Die Volksanwältin ist zuständig für

Verwaltung des Landes

Die Volksanwaltschaft überprüft die Beschwerden, welche die Landesverwaltung betreffen und kann die Tätigkeit aller Ämter und Dienststellen der Landesverwaltung überprüfen.

Dazu gehören auch die vom Land beauftragten Körperschaften wie z.B. das Südtiroler Wohnbauinstitut WOBI. Zuständig ist die Volksanwaltschaft auch für die Beschwerdeprüfung, Beratung und Vermittlung in Fragen, die das Gesundheitswesen und den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

Sanitätsbetrieb

Die Volksanwaltschaft prüft die Beschwerden von Patienten, die mit den Leistungen des öffentlichen Gesundheitswesens nicht zufrieden sind und informiert sie über ihre Rechte und Pflichten.

Gemeinden

Die Volksanwältin übernimmt in den meisten Gemeinden des Landes auch die Aufgabe der Gemeindevolksanwältin und kann aufgrund von Vereinbarungen die Verwaltungstätigkeit der Gemeinden überprüfen.

Verwaltung des Staates

Die Volksanwaltschaft ist auch beauftragt die Tätigkeit der Staatsverwaltung zu überprüfen, sofern diese in Südtirol erfolgt wie z.B. die Tätigkeit des Nationalinstitutes für soziale Fürsorge NISF/INPS und des Nationalen Fürsorgeinstitutes für Angestellte in der öffentlichen Verwaltung NFAÖV/INPDAP.



Kontakt

Sie erreichen die Volksanwältin persönlich, telefonisch oder schriftlich unter:

Volksanwältin
Laubengasse 22
39100 Bozen

Telefon: 0471 30 11 55
Fax: 0471 98 12 29

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it
Infos: www.volksanwaltschaft.bz.it

Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwältin regelmäßig Sprechstunden in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn.

Sprechstunden werden außerdem in den Krankenhäusern von Bozen, Brixen, Bruneck und Meran angeboten.

Informationen über die genauen Sprechtermine erhalten Sie unter den neben angeführten Kontaktadressen.

Weitere Informationen und unser online-Beschwerdeformular finden sie unter **www.volksanwaltschaft.bz.it**



25 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft



Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Die Broschüre kann unter
www.volksanwaltschaft.bz.it angefordert werden

© 2008

Herausgeber:

Südtiroler Landtag
Bozen, Crispistr. 6, 39100 Bozen

Idee und Gestaltung:

Volksanwältin und Team
Pressedienst Südtiroler Landtag

Übersetzung:

Übersetzungsamt der Region Trentino Südtirol
Institut ladin "Micurà de Rü"

Illustration:

Hanspeter Demetz

Grafik:

Hermann Battisti

1. Auflage, Juni 2008

Druckerei:

Karo Druck

*Der Nachdruck von Texten und Bildern –
auch auszugsweise – ist nur mit Angabe der
Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet*