



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

AUSZÜGE AUS DEM JAHRESBERICHT 1992

DER VOLKSANWALT

IL DIFENSORE CIVICO

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
VORWORT	1
1. ALLGEMEINES	3
1.1. TÄTIGKEITSBEREICH	3
1.1.1. Eigentlicher Zuständigkeitsbereich	3
1.1.2. Gemeinde, Region, Staat	5
1.1.3. Privatbereich	9
- o m i s s i s -	
1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN VOLKSANWALTSCHAFTSGESETZ	29
2. STATISTIK	30
2.1. AUFGLIEDERUNG NACH ERGEBNIS DER BEARBEITUNG	31
2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbeitung vorlagen	31
2.1.2. im Berichtsjahr erledigte Fälle	31
2.1.3. im Berichtsjahr 1992 noch offene Fälle	31
2.2. AUFGLIEDERUNG NACH ART DER VORLAGE	32
2.3. AUFGLIEDERUNG NACH PERSONEN	32
- o m i s s i s -	
3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN ABTEILUNGEN UND ZU DEN FÄLLEN	40
3.1. ALLGEMEINES	40
- o m i s s i s -	
SCHLUSSWORT	112
- o m i s s i s -	

VORWORT

Seit dem 1. Februar 1992 nehme ich die Aufgabe des Südtiroler Volksanwaltes wahr. Bauend auf das Vorbild meines allseits geschätzten Vorgängers Dr. Heinold Steger, der vom 01.04.1985 bis zu seinem Tode im April 1991 erster Volksanwalt Südtirols war, auf die Erfahrung dessen Mitarbeiter, Frl. Annelies Geiser und Herr Abbondio Bordonetti, und aufgrund der bereits vorhandenen Betriebsmittel, wie ein funktionstüchtiges EDV-System, konnte ich ohne größere Anfangsschwierigkeiten meine Tätigkeit beginnen. Die Bürger, die 10 Monate ohne Volksanwalt waren, haben die neue Situation rasch erkannt und sich zahlreich zu den Sprechstunden eingefunden. Nun ist das erste Jahr meiner Tätigkeit vorbei und das Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, beinhaltend die Errichtung der Volksanwaltschaft in Südtirol, bestimmt im Abs. 1 des Art. 5: "Der Volksanwalt hat dem Landesausschuß jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, dem er Vorschläge beizufügen hat, wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann". Ich werde mich bei der Abfassung dieses Berichtes im großen und ganzen an das Schema der früheren Berichte halten. Im Laufe des Berichtsjahres habe ich bereits 3 Zwischenberichte über meine Tätigkeit dem Herrn Landeshauptmann übermittelt.

Der Bericht beinhaltet in der statistischen Übersicht "Jahresvergleich" auch die 163 im Dezember 1990 und im Jahre 1991 registrierten Anlaßfälle, während ich die noch im Jänner 1992, also vor Beginn meiner Tätigkeit, aufgenommenen 6 Fälle übersichtshalber in meinem Berichtsjahr einbeziehe. Es sind dies die Fälle, die in keinem veröffentlichten Bericht aufscheinen und trotzdem erwähnt werden sollten, um eine zeitlich ununterbrochene Übersicht aller eingereichten Beschwerden bieten zu können. Diese während der Krankheit Dr. Stegers und in der Zeit bis zu meinem Amtsantritt eingereichten 169 Fälle wurden mit viel Einsatz von Herrn Abbondio Bordonetti und nach dessen Pensionierung am 01.08.1991 von Herrn DDr. Karl Rainer, Abteilungsdirektor im Präsidium der Landesregierung, immer

unter Mitwirkung der Sekretärin Annelies Geiser, behandelt. Dafür gilt ihnen ein aufrichtiger Dank.

Im vorliegenden Bericht werden die 511 im Jahre 1992 registrierten Fälle behandelt. Das sind jene 377 Eingaben, welche in den eigentlichen Zuständigkeitsbereich des Volksanwaltes fallen und die 134, welche verschiedene Körperschaften und Private betreffen, für deren Behandlung aber der Einsatz der Volksanwaltschaft ein beträchtliches Ausmaß annahm. Zu diesen aktenmäßig angelegten Vorgängen kommen noch 674 Anlaßfälle, die Bürger in den 11 Monaten des Jahres 1992 an mich herantrugen und größtenteils aus dem privatrechtlichen Bereich stammen. Nicht unbedeutend aber ist die darin enthaltene Anzahl jener Fälle, für welche der Volksanwalt wohl zuständig ist, von diesem schnell und unbürokratisch auch behandelt wurden, aber mangels Mitarbeiter - besonders in den letzten Monaten des Jahres - keine Akten angelegt wurden und folglich in der Statistik nicht detailliert aufscheinen.

1. ALLGEMEINES

Welche Probleme hat nun der Bürger im Jahre 1992 dem Volksanwalt vorgetragen? Dabei ist grundsätzlich festzuhalten, daß das Motiv, weshalb man sich an den Volksanwalt wendet, sehr vielfältig sein kann: eine Beschwerde mit der Bitte um Intervention, eine Frage mit der Bitte um Auskunft, das Vortragen einer problematischen Situation mit der Bitte um Ratschläge, um Zuhören, um Verständnisbereitschaft u. ä.

Die dem Volksanwalt dargelegten Anlaßfälle betreffen einmal den eigentlichen Zuständigkeitsbereich (Landesverwaltung, Sanitätseinheiten, Wohnbauinstitut und andere Körperschaften, begrenzt auf die vom Land delegierten Aufgaben), dann außerhalb desselben stehende Körperschaften (Gemeinde, Region, Staat) und schließlich den Privatbereich. Dementsprechend aufgegliedert möchte ich nachstehend berichten bzw. grundsätzliche Überlegungen anstellen, wobei gleichsam für alle 3 Bereiche folgendes gilt: Prinzipiell gehe ich davon aus, daß der Bürger recht hat. Ich versetze mich bestmöglich in dessen Lage und nach Rückfrage bei der angesprochenen Stelle erhalte ich ein abgerundetes Bild der Situation oder habe wenigstens die berühmte "andere Glocke läuten" gehört, wodurch mir erst ermöglicht wird, Lösungen oder Ansatzpunkte dafür oder auch ausweglose Situationen zu erkennen.

1.1. TÄTIGKEITSBEREICH

1.1.1. Eigentlicher Zuständigkeitsbereich

In diesen Bereich fallen 73,8 % der registrierten Anlaßfälle. Der mit der Frage befaßte Abteilungsdirektor, Amtsdirektor oder Sachbearbeiter ist in den allermeisten Fällen sehr entgegenkommend und für diese Mitarbeit möchte ich mich bedanken. Im Sinne einer bei der V Internationalen Ombudsmann-Konferenz in Wien im Oktober 1992 vom Spanischen Ombudsmann Gil Robles y Gil Delgado

Alvaro aufgezeigten Leitlinie, wonach "der Volksanwalt nicht Schuldige, sondern Lösungen suchen soll", habe ich mich vom Anbeginn meiner Tätigkeit als Volksanwalt bemüht, in den anzusprechenden Sachbearbeitern Mitarbeiter des Volksanwaltes zu gewinnen. Dadurch wird die solideste Grundlage gelegt, um zur besten, nämlich zur einvernehmlichen, Problemlösung zu kommen. Dies liegt - und die diesbezüglich gemachte Erfahrung gibt mir recht - im ureigensten Interesse aller Beteiligten:

- a) des Bürgers, weil ihm "Gehör" verschafft wird, wobei es unerheblich ist, ob dies mit dem Volksanwalt oder über dessen Vermittlung mit dem zuständigen Beamten geschieht,
- b) des Sachbearbeiters, weil er als Fachmann motiviert wird und durch seine Mitarbeit als solcher Bestätigung erfährt,
- c) des politisch Verantwortlichen, weil dadurch der Bürger mit der Verwaltung insgesamt "versöhnt" wird und für deren Tätigkeit größtmögliches Verständnis aufbringt und nicht zuletzt
- d) des Volksanwaltes, weil er zu all dem beitragen konnte.

Neben der klassischen Beschwerdeprüfung verstehe ich - je nach Inhalt des Anlaßfalles - meine Aufgabe vordergründig als Konfliktlösungs- und Vermittlungsfunktion. Dr. Viktor Pickl, Wien, beschreibt den Wesensinhalt der Volksanwaltschaft so: "Sie hat die Aufgabe, außerhalb jeder Verwaltungshierarchie stehend, ohne Sanktionsgewalt und nur durch Empfehlungen um Gerechtigkeit und Menschlichkeit jedes staatlichen Handelns bemüht zu sein. Ein Ombudsmann hat keine Zwangsgewalt, hinter seinem Recht steht keine Macht, sondern ein 'sanftes Recht'. Seine Wirksamkeit beruht weitgehend auf personaler Autorität und Überzeugungskraft". Um in diesem Sinne tätig sein zu können, muß zwischen dem Volksanwalt und der Verwaltung Vertrauen herrschen.

Als eine solcher vertrauensbildenden Maßnahmen verstehe ich auch die bisherigen Begegnungen mit den einzelnen Abteilungsdirektoren und deren Mitarbeitern. Leider war es mir aus Zeitgründen noch nicht möglich, alle Abteilungen in Form

solcher Zusammenkünfte mit nützlichen Gedankenaustauschen kennenzulernen. Aber ich werde mich im gegenseitigen Interesse weiterhin um solche Kontakte bemühen.

Bei der Behandlung der vorgelegten Fragen bin ich auch oft das sprichwörtliche "letzte Rad im Wagen", d. h. der Bürger war schon bei allen möglichen Stellen und erwartet sich jetzt vom Volksanwalt die Lösung seines Problems. Ich nehme diese Rolle auch bewußt wahr und versuche ihm, falls erforderlich, die Ausweglosigkeit seines Begehrens zu erklären, ohne ihn und damit abweichend von einer verbreiteten Unsitte – trotz aussichtsloser Position an eine andere Stelle weiterzuschicken. Der Bürger weiß dann, daß er mit seinem Problem ernst genommen wurde, und ist nicht selten auch mit einer negativen, aber einleuchtend dargelegten Erklärung zufrieden. Es ist dies eine nicht immer leichte Aufgabe, die auch vermieden werden könnte, wenn schon der für den Fall zuständige Beamte mit Sachkenntnis und Geduld entsprechend vorgegangen wäre. Das erforderliche Ausmaß an Geduld müßte bei etwas - sagen wir - komplizierteren Personen, die es zweifelsohne auch gibt, dann halt größer als gewöhnlich sein.

1.1.2. Gemeinde, Region, Staat

In diesen Bereich fallen 25,2 % der registrierten Anlaßfälle. Es handelt sich dabei um solche Körperschaften, die außerhalb des eigentlichen Zuständigkeitsbereiches des Volksanwaltes stehen, aber trotzdem registriert wurden, weil sie entweder in irgendeinem Zusammenhang mit der Landesverwaltung standen oder sich eine Interventionsmöglichkeit wegen des großen Entgegenkommens der angesprochenen Stellen einfach anbot. Viele diese Körperschaften betreffenden Vorsprachen wurden nicht registriert, sondern durch Zuständigkeitshinweise, Terminvermittlungen oder Direktinformationen erledigt.

Was meine Kontakte zu Gemeinden anbelangt, konnte ich allgemein größtes Entgegenkommen seitens der angesprochenen Bürgermeister, Gemeindeassessoren, Gemeindesekretäre und Beamten feststellen. In einigen Fällen wurde ich um Stellungnahme zu einem Konflikt zwischen der Gemeinde und einem Bürger ersucht und meistens wurde dann mein Vorschlag auch angenommen. Ich habe Jedenfalls den Eindruck gewonnen, daß es den Gemeindeverwaltern gar nicht ungelegen kommt, wenn der Volksanwalt als Außenstehender seine Meinung zu einem oft seit Jahren bestehenden Problem sagt. Ich will auch nicht verschweigen, daß zwei Bürgermeister meine Bereitschaft, zur Konfliktlösung beizutragen, rundweg ablehnten, wobei ich zu behaupten wage, daß in beiden Fällen der Bürger im Recht war. Ich hoffe, daß der Zustand, wo sich Bürger Südtirols in Gemeindeangelegenheiten nicht rechtsverbindlich an einen Volksanwalt wenden können, bald vorbei sein wird. Ob dann der Ansprechpartner der Gemeindevolksanwalt, der Gemeindevolksanwalt auf Konsortialebene oder der Landesvolksanwalt sein wird ist zweitrangig, aber deswegen nicht minder wichtig und einiger Überlegungen wert.

Seit das Gesetz vom 8. Juni 1990 Nr. 142 im Art. 8 die Gemeinden ermächtigt, in ihren Satzungen den Volksanwalt vorzusehen und gar einige Gemeinden Italiens bereits danach handelten, ist eine rege Diskussion, aufbauend auf diesbezüglich gemachte Erfahrungen, in Gang gekommen.

Die Stellungnahmen bekannter Juristen (Gustavo Ghidini, Luciano Vandelli, Carlo Falqui Massidda) sind durchwegs kritisch, besonders im Hinblick auf die Frage der Zuständigkeit, aber auch auf andere, weiter unten zu besprechende Aspekte. Der Zuständigkeitskonflikt wird in folgenden 2 Bereichen am deutlichsten: in Gemeindeangelegenheiten, wo auch das Land als Aufsichtsbehörde intervenieren kann, und in Fragen, welche vom Land an die Gemeinden delegierte Verwaltungsaufgaben betreffen. An wen wird sich der Bürger im ersten Falle wenden? An den Gemeindevolksanwalt, an den Landesvolksanwalt oder gar an beide? Im zweiten Falle kann sich It. Falqui Massidda der Bürger nur an den

Landesvolksanwalt wenden. Das Landesgesetz vom 9. Juni, 1983, Nr. 15 schließt aber die Kompetenz des Volksanwaltes für Angelegenheiten der Gemeinden und der Verbandskörperschaften, denen Gemeinden angehören, ohne Unterschied, ob es sich um gemeindeeigene oder vom Land delegierte Aufgaben handelt, aus. Dies ist die rechtliche Seite dieses vorprogrammierten Kompetenzkonfliktes, der in anderen Regionen Italiens, wo Gemeinden ihre Volksanwälte bereits ernannt haben, täglich bereits ausgetragen werden muß.

Wie aber spielt sich dies alles im praktischen Leben ab? Wie hilflos steht der einfache Bürger, der ja kein Experte im Verwaltungsrecht ist, da, wenn er entscheiden muß, an welchen Volksanwalt er sich mit seiner Beschwerde wenden soll? An jenen, der im Land, im Bezirk oder in der Gemeinde sitzt? "Für den Bürger muß der Volksanwalt als solcher Bezugspunkt sein, klar und eindeutig, der ihm nicht jenen Ärger bereitet, den er bereits im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung hatte und wogegen er sich wehren möchte" (Vandelli).

Bei einer diesbezüglichen Tagung am 13. Mai 1992 in Florenz, bei der ich auf Einladung des Regionalrates der Toskana teilgenommen habe und worüber ich dem Landeshauptmann bereits berichtete, wurde in Referaten, Diskussionsbeiträgen und Gesprächen die Erkenntnis vermittelt, daß außer dem bereits beschriebenen Kompetenzkonflikt eine Reihe anderer Situationen entstehen, die sich letztendlich zu Lasten des Bürgers auswirken. Folgende Fragen wurden u.a. aufgeworfen:

- wohin wendet sich der Bürger einer Gemeinde in Angelegenheiten, die letztere betreffen, wenn diese weder selber einen Volksanwalt hat noch Mitglied eines diesbezüglichen Verbundes ist und auch mit dem Landesvolksanwalt keine Konvention abgeschlossen hat?
- der Bürger bleibt in Gemeindeangelegenheiten schutzlos, wenn er sich aus verschiedenen Gründen (verwandtschaftliche, freundschaftliche, wirtschaftliche Bindungen des Gemeindevolksanwaltes mit dem Bürgermeister, den

Gemeindeassessoren, den Gemeinderäten, dem Gemeindesekretär, den Gemeindeangestellten) nicht an den Gemeindevolksanwalt wenden will. Kurzum, wie unabhängig muß ein Gemeindevolksanwalt sein, um bei der Bevölkerung mit der größtmöglichen Akzeptanz rechnen zu können? Je größer die Gemeinde desto kleiner ist allerdings dieses Problem;

- die Rechtssicherheit leidet unter dem Umstand, daß gleiche Probleme in den einzelnen Gemeinden von den jeweiligen Volksanwälten verschieden behandelt werden.
- nicht zuletzt stellt sich die Frage der Finanzierbarkeit der Einrichtung "Gemeindevolksanwalt";

Der Nachteil, daß der Landesvolksanwalt nur in einer gewissen Entfernung erreichbar ist, kann durch vermehrte Außensprechtage sicher aufgefangen werden.

Ich hoffe, daß ich mit diesen Ausführungen - soweit sie von den Gemeindeverwaltern überhaupt gelesen werden - die im Art. 19 des Landesgesetzes vom 4. Jänner 1993 Nr. 1 der neuen Gemeindeordnung vorgesehene Einrichtung "Volksanwalt" unter einem Blickwinkel beleuchtet habe, der es den Gemeinderäten Südtirols bei der Genehmigung ihrer Satzungen erleichtert, die für ihre Bürger beste Lösung der Konfliktbewältigung mit Hilfe eines Volksanwaltes zu finden. Ich habe dem Präsidenten des Gemeindenverbandes auch mitgeteilt, daß ich diesbezüglich gerne zu Gesprächen mit Gemeindeverwaltern bei geeigneten Anlässen bereit wäre.

Was die Bereiche Region und Staat anbelangt, möchte ich auf die zu den vorgebrachten Fällen in der entsprechenden Übersicht enthaltenen Aussagen hinweisen.

1.1.3. Privatbereich

Für diesen Bereich ist der Volksanwalt nicht zuständig. Trotzdem habe ich 5 Fälle, d. s. ca. 1 % aller angelegten Akten, die irgendwie mit einer öffentlichen Körperschaft in Verbindung standen und wofür Interventionen erforderlich waren, registriert. In Wirklichkeit sind es aber viel mehr Bürger, welche sich mit ihren privaten Problemen an den Volksanwalt wenden. Zweifelsohne stellt sich der einfache Bürger unter dem Begriff "Volksanwalt" eben den Anwalt vor, an den sich der Bürger der mittleren und unteren Einkommensschicht mit allen, irgendwie mit "Recht und Gesetz" zusammenhängenden Fragen wenden kann. Wohl deshalb haben mich im Berichtszeitraum (Februar bis Dezember 1992) rund 650 Personen schriftlich, telefonisch oder persönlich mit ihren privaten Problemen befaßt, die größtenteils in den Bereichen Eigentums-, Erb- und Familienrecht angesiedelt waren. Es sprechen in sehr vielen Fällen hilflose, verzagte und oft auch kranke Menschen vor, die den Umgang mit der Behörde scheuen und eben im Volksanwalt den Ansprechpartner für ihre Probleme sehen. Ich glaube, daß ich diesen Menschen nicht die Türe weisen kann und Zuhören, ein Ratschlag oder eine nützliche Information haben schon manches Problem gelöst oder zumindest erleichtert. Wo ich manchmal nicht selber antworten konnte, haben mir befreundete Rechtsanwälte, Richter, Notare, Wirtschaftsberater und andere Fachleute bereitwilligst Auskunft gegeben, wofür ich mich hier herzlich bedanken möchte.

Nachdem doch sehr viele dieser Bürger mir rechtliche, auch prozeßrechtliche Fragen vorlegten, habe ich mir bekannten Rechtsanwälten gegenüber angeregt, landesweit einen periodischen Informationsdienst aufzubauen, der auf freiwilliger Basis und kostenlos funktionieren sollte. Die angesprochenen Rechtsanwälte haben diesen Gedanken sehr begrüßt und angeregt, den Vorschlag an ihre Berufsorganisation weiterzuleiten. Ich werde mich diesbezüglich bemühen.

1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN VOLKSANWALTSGESETZ

Die vom Generalinspektor RA Giovanni Salghetti Drioli in Absprache mit meinem Vorgänger Dr. Heinold Steger bereits am 23. Februar 1990 an Landeshauptmann Dr. Luis Durnwalder und an Landesrat Dr. Erich Achmüller übermittelten Abänderungsvorschläge, ergänzt durch meine eigenen diesbezüglichen Vorstellungen, möchte ich zusammenfassend im folgenden darlegen:

- es ist gut, daß die lt. geltendem Gesetz für den Volksanwalt vorgesehene Vorgangsweise, die wegen ihrer bürokratischen Schwerfälligkeit seit Beginn der Tätigkeit des Volksanwaltes nicht eingehalten wurde, endlich auch formell abgeschafft wird. Der ratsuchende Bürger muß nämlich einen einfachen, direkten und unbürokratischen Zugang zum Volksanwalt haben und dieser sollte auch eigeninitiativ tätig werden können; - es stellt sich die Frage, ob das Amt des Volksanwaltes, der ja von der Volksvertretung mit einer qualifizierten Mehrheit namhaft gemacht wird und "als Hilfsorgan die traditionelle Kontrollfunktion des Parlaments unterstützt, ergänzt und erweitert" (Udo Kempf) nicht auch dort, also beim Landtag, statt wie heute bei der Landesregierung, angesiedelt sein sollte. In diesem Zusammenhang möchte ich auch bemerken, daß mich der Umstand, daß der Bericht des Landeshauptmannes zum Haushaltsvoranschlag 1993 keinen Hinweis auf die Volksanwaltschaft, wohin sich im Jahr 1992 immerhin 1200 Bürger mit den verschiedensten Anliegen wandten, enthält, nachdenklich stimmte;
- die Möglichkeit soll geschaffen werden, daß die Landesregierung oder gegebenenfalls der Landtag mit anderen öffentlich-rechtlichen Körperschaften hinsichtlich der Tätigkeit des Volksanwaltes Vereinbarungen abschließen kann;
- Maßnahmen zur Beschleunigung des derzeitigen Verfahrens sind erstrebenswert;
- es wäre gerechtfertigt, den wirtschaftlichen Status des Volksanwaltes dem eines Regionalratsabgeordneten insgesamt gleichzustellen; diesbezüglich sei auf die bereits bestehenden Bestimmungen in den Regionen Toskana, Ligurien

und Friaul Julisch-Venetien und auf den vom Komitee der Regionalen Volksanwälte Italiens erarbeiteten Vorschlag hingewiesen;

- analog zu der im Art. 12 des geltenden Landesgesetzes enthaltenen Übergangsbestimmungen sollte der aus irgendeinem Grunde nicht zu Beginn, sondern während einer Gesetzgebungsperiode ernannte Volksanwalt auch für die Dauer der darauffolgenden Gesetzgebungsperiode im Amt bleiben.

2. STATISTIK

Nicht alle statistischen Daten haben bekanntlich dieselbe Aussagekraft: einige kommentieren sich von selbst, andere kann man mehr oder weniger erklären, wieder andere lassen sich kaum erklären, einige sagen wenig aus und sind trotzdem interessant usw.

Bei der Wiedergabe dieser Daten, werde ich mich im großen und ganzen an das von meinem Vorgänger Dr. Heinold Steger in seinen Jahresberichten verwendete Schema halten, nämlich die im Berichtsjahr 1992 registrierten 511 Fälle nach folgenden Kriterien zu gliedern:

Im Jahresvergleich, nach Monaten des Berichtsjahres, zugeordnet nach Bezirksgemeinschaften, nach den Abteilungen des Landes und nach anderen Institutionen.

Vorab möchte ich noch andere Daten, die mir nicht uninteressant vorkommen, anführen.

2.1. AUFGLIEDERUNG NACH ERGEBNIS DER BEARBEITUNG

2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbeitung vorlagen:

unerledigte Eingaben aus 1991	4
Neueingänge 1992	<u>511</u>
insgesamt	515

Die geringe Zahl der unerledigten Beschwerden aus 1991 erklärt sich aus dem Umstand, daß ab April 1991 das Amt des Volksanwaltes verwaist war.

2.1.2. im Berichtsjahr erledigte Fälle

positiv	355	85,5 %
negativ	54	13,0 %
gegenstandslos bzw. zurückgezogen	<u>6</u>	<u>1,5 %</u>
insgesamt	415	100,0 %

Dazu kommen noch die 4 Fälle aus dem Jahre 1991, wovon 3 positiv und 1 negativ erledigt wurden.

2.1.3. im Berichtsjahr 1992 noch offene Fälle

Ende 1992 waren 96 Fälle noch nicht abgeschlossen.

Die hohe Anzahl der noch offenen Fälle liegt größtenteils darin begründet, daß ich ab 23. September bis Ende des Jahres mit nur einer Sekretärin, also ohne die beiden früheren Mitarbeiter (Bordonetti und Christin) auskommen mußte. Von den 96 Fällen stammen nämlich allein 50 aus diesen 3 Monaten. Andere Gründe, weshalb Fälle noch unerledigt sind, liegen meistens in der Natur der Beschwerde: Rekurse und Eingaben stehen bei den verschiedenen Gremien noch zur Be-

handlung an bzw. der Beschwerdeführer selbst möchte, daß sein Fall erst später behandelt wird.

Unter positiv erledigt verstehe ich den Fall, wo entweder meine Intervention erfolgreich war, oder dem Bürger zielführende Hinweise oder zufriedenstellende Auskünfte gegeben werden konnten. Kurzum wenn meine auf Vermittlung und Herbeiführung des "Rechtsfriedens" ausgerichteten Bemühungen im weitesten Sinn Erfolg hatten.

2.2. AUFGLIEDERUNG NACH ART DER VORLAGE

a) persönliche Vorsprachen	443	=	86,7 %
b) schriftliche Eingaben	40	=	7,8 %
c) telefonische Eingaben	25	=	4,9 %
d) Eingaben mittels Telefax	<u>3</u>	=	<u>0,6 %</u>
insgesamt	511	=	100,0 %

2.3. AUFGLIEDERUNG NACH PERSONEN:

a) Männer	313	=	61,3 %
b) Frauen	<u>198</u>	=	<u>38,7 %</u>
insgesamt	511	=	100,0 %

- o m i s s i s -

3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN ABTEILUNGEN UND ZU DEN FÄLLEN

3.1. ALLGEMEINES

Dazu ist grundsätzlich folgendes festzustellen:

Es gab gar einige Fälle, die mehrere Abteilungen betrafen, wo objektive Schwierigkeiten der diesbezüglichen Zuordnung bestanden. Ich habe dann den Fall jener Abteilung zugeschrieben, über welche die Lösung des Problems zuständigkeitshalber am ehesten zu erreichen war. Außerdem gibt es Abteilungen, die mehrere Ämter und solche, die nur wenige haben. Die Ämter einiger Abteilungen haben ihrerseits wiederum ganz unterschiedliche Aufgaben wahrzunehmen. Auch haben nicht alle eingereichten Fälle Beschwerden zum Gegenstand; oftmals genügte eine gründliche Klärung des Sachverhaltes.

Aus diesen Gründen hat die Anzahl der den einzelnen Abteilungen zugeordneten Eingaben eine untergeordnete Aussagekraft. Jedenfalls kann man daraus kaum erkennen, ob eine Abteilung besser und eine andere weniger gut funktioniert.

Nach Abschluß der z. Zt. stattfindenden Ämterreform ist zu erwarten, daß die Angaben und Daten, welche sich auf die einzelnen Abteilungen beziehen, mehr aussagen werden.

Nun zu einigen Beschwerdeinhalten im allgemeinen.

Immer wieder klagen Bürger darüber, daß sie auf schriftliche Anfragen keine oder erst nach mehrmaligen Aufforderungen eine Antwort bekommen. Es ist dies eine Unsitte, die oft, aber nicht immer, mit der Arroganz des Angeschriebenen zu erklären ist. Manchmal nämlich bleibt die Anfrage auf dem Tisch oder in der Schublade eines Sachbearbeiters liegen, weil es sich um ein nicht routinemäßig

anfallendes Problem handelt und dessen Behandlung immer wieder deshalb aufgeschoben wird, weil ein besonderer Arbeitseinsatz erforderlich wäre. Es kann dies eine Erklärung, aber keinesfalls eine Entschuldigung für ein "Sichausschweigen" sein, das im Bürger oft ein dem Gemeinschaftssinn höchst abträgliches Gefühl des "Nicht-ernst-genommen-werdens" hervorruft.

Eine andere, nicht selten beklagte Unart im Umgang mit dem Bürger pflegt der Beamte, wenn er unwillig und/oder ungenau Auskunft gibt. Es wird offenbar nicht berücksichtigt, daß für den Bürger der Anlaß seiner Vorsprache in diesem Moment das Problem Nr. 1 ist. Der Fachmann, wenn er auch der beste und in der Verwaltungshierarchie der an höchster Stelle stehende ist, sollte diesem Umstand Rechnung tragen und sein perfektes Fachwissen nicht teilnahmslos und unpersönlich aus dem Ärmel schütteln, sondern partnerschaftlich sich mit dem Anliegen des Bürgers auseinandersetzen.

Auch daß Bürger oft von einer Stelle zur anderen geschickt werden, weil sich der zuerst angesprochene, aber als unzuständig ausgewiesene Beamte nicht oder nur oberflächlich bemüht, den wirklich zuständigen Sachbearbeiter zu erfragen, schafft große Verdrossenheit.

Landesbeamte, welche befugt sind, Briefe abzufassen und Vorgesetzte, die solche unterschreiben, sollten sich in die Lage des meistens fachunkundigen Empfängers versetzen und Mitteilungen verschicken, die auch verstanden werden können. Immer wieder kommt es nämlich vor, daß Briefe unklar formuliert sind oder sich für die Aktenbearbeitung als unvollständig erweisen, weshalb für alle Beteiligten lästige Rückfragen erforderlich werden.

Mit geeigneten Schulungsangeboten könnte man solchem Verhalten wirksam entgegenzutreten. Zwei Ziele sollten damit erreicht werden: ein zufriedener Bürger, der die Tätigkeit der Verwaltung anerkennt und ein motivierter Beamte, dem die

Arbeit Freude macht.

Ich wage zu behaupten, daß sich jede diesbezügliche Investition um ein Vielfaches rentieren würde.

Von wein die Initiative für solche Personalschulungen ausgeht, ist eher unerheblich. Ich persönlich bin überzeugt, daß der größte Wirkungsgrad dann erreicht wird, wenn der Verantwortliche der kleinsten Verwaltungseinheit, der Amtsdirektor, und zwar unabhängig von den jährlichen Schulungsprogrammen, die für Angehörige aller Dienstbereiche der Landesverwaltung vorgesehen sind, initiativ wird. Dazu sollte er tatkräftig von seinem direkten Vorgesetzten bis hin zum zuständigen Landesrat ermuntert und unterstützt werden.

Das Amt für Organisation und Weiterbildung der Bediensteten müßte in die Lage versetzt werden, auf entsprechende Anforderungen baldmöglichst zu reagieren, damit diesbezügliche Vorsätze nicht im Ansatz steckenbleiben bzw. einschlafen. Nachdem es im Bereich "Personalschulung - Persönlichkeitsentfaltung" eine Menge von Angeboten gibt, die auch bei kurzer Kursdauer große Erfolge bringen, ist die so oft zitierte Unabkömmlichkeit der Mitarbeiter eine schlechte Ausrede. Auch müßten die in Frage kommenden Mitarbeiter zum Besuch solcher Kurse verpflichtet werden, damit nicht nur jene gehen, die sowieso schon das rechte Gespür im Umgang mit den Menschen haben. Mit diesen Kursen sollten auch die verschiedenen Zielgruppen erreicht werden: einmal Beamte, die am Schalter stehen, dann solche, die im Büro und wieder andere, die im Außendienst vom Bürger kontaktiert werden. Bei einer nachfolgenden periodischen Standortbestimmung und -hinterfragung auf Amtsebene wird der im Sinne des bisher gesagten angestrebte Erfolg nicht ausbleiben.

Ich möchte bei dieser Gelegenheit auch betonen, daß es zweifelsohne sehr viele Landesbeamte in den verschiedensten Funktionsebenen gibt, die im hohen und

höchsten Maße bei ihrer Arbeit dem Begriff "Bürgernähe" Inhalt geben. Dieser Beamte und der zur Bürgernähe geschulte Mitarbeiter haben dann auch alle Voraussetzungen, um Auswüchsen der Bürokratie wirkungsvoll entgegenzutreten zu können bzw. solche gar nicht erst aufkommen zu lassen. Sie werden Briefe schreiben, womit der Bürger ohne rückfragen zu müssen Bescheid weiß. Sie werden Formulare abfassen, die klare Fragen bzw. Erklärungen enthalten. Sie werden Bescheide erlassen, worin sie zur Rechtsbelehrung des Bürgers eventuelle Einspruchs- bzw. Rekursmöglichkeiten angeben. Sie werden für die Behandlung bzw. Weiterbearbeitung der Akten nur die unbedingt notwendigen Dokumente verlangen. Sie werden, wenn sie bei der Ausarbeitung von Gesetzen, Durchführungsbestimmungen oder Regierungsbeschlüssen federführend sind oder beigezogen werden, sich einsetzen, daß bei der konkreten Anwendung der entsprechenden Norm der bürokratische Aufwand so niedrig wie möglich gehalten werden kann. Sie werden auch bereit sein, andere Aus- und Weiterbildungskurse zu besuchen. Diese Auflistung, was ein von Haus aus oder ein geschulter bürgernaher Beamte tun könnte, ließe sich beliebig fortsetzen. Ich wollte damit nur den Wert solcher Schulungen unterstreichen.

Im Laufe des Berichtsjahres wurden Klagen über den in manchen Bereichen übertriebenen bürokratischen Aufwand vorgelegt.

Sachbearbeiter, die selbst täglich die Erfahrung machen, wie hemmend verschiedene Vorschriften auf den Verwaltungsablauf wirken, sollten sich mit Vertretern der betroffenen Interessensverbände an einen Tisch setzen und in weitestgehender Autonomie Vorschläge für den Abbau von Bürokratie in den sie interessierenden Bereich erarbeiten.

Die für den jeweiligen Aufgabenbereich politisch Verantwortlichen Einzelpersonen oder Gremien sollten diese Vorschläge neuen Bestimmungen zugrunde legen, oder wo möglich unbürokratisch im künftigen Verwaltungsablauf einfließen lassen.

Mir haben fleißige und begeisterungsfähige Landesbeamte von ihrem Frust erzählt, wenn ihre mit viel Einsatz erarbeiteten Vorschläge für einen wirkungsvollen Abbau von Bürokratie "von oben" keine Beachtung finden. Es wäre im Allgemeininteresse, wenn Entscheidungsträger öfters auf den Rat erfahrener und engagierter Mitarbeiter hören würden.

Von der seit Jahren geplanten Vereinheitlichung der Gesetze habe ich noch keine Spur gefunden. Im Gegenteil, bei Abänderungsgesetzen wird immer noch so verfahren, daß die Bestimmungen insgesamt vom Bürger vielfach nicht und vom Fachmann manchmal nur schwer leserlich und verständlich sind. Damit kommt das Prinzip der Rechtssicherheit entschieden zu kurz. Ich hoffe, daß aufgrund der von der Landesregierung zur Steigerung der Transparenz in der Landesverwaltung beschlossenen Prämienausschreibung auch diesbezüglich brauchbare und durchführbare Ideen vorgeschlagen werden und daß die prämierten Ideen dann auch in die Wirklichkeit umgesetzt werden.

Eine einfache, aber wirkungsvolle Maßnahme zur Steigerung der Transparenz in der öffentlichen Verwaltung habe ich im deutschen Schulamt festgestellt. Dort werden auf den Briefen nicht das Zeichen, sondern der volle Name und die direkte Rufnummer des betreffenden Sachbearbeiters angegeben. Der Empfänger des Briefes hat dadurch bei Bedarf die Möglichkeit, schnell die zuständige Bezugsperson zu kontaktieren, ohne sich oft mühevoll durchfragen zu müssen. Ich würde diese Art, mit dem Bürger schriftlich in Kontakt zu treten, allen Landesämtern und auch anderen Körperschaften wärmstens empfehlen.

Landesbeamte, welche Anträge mit beglaubigten Unterschriften entgegennehmen können, sollten grundsätzlich auch befugt sein, selbst diese Beglaubigungen vorzunehmen, ohne daß der Bürger zu diesem Zwecke an eine übergeordnete Stelle oder an die Gemeinde verwiesen werden muß. Die Abteilungs- und Amtsdirektoren ersuche ich, diesbezüglich noch bestehende Möglichkeiten in ihren

Zuständigkeitsbereichen wahrzunehmen.

Durch die Vereinfachung der Prozedur bei der Einreichung von Gesuchen und die Möglichkeit, innerhalb einer gewissen Zeitspanne, fehlende oder unvollständige Unterlagen nachzureichen, sollte ausgeschlossen werden, daß ein Antrag aus formalistischen Gründen abgelehnt wird.

Auch die Klage, daß im Zuge einer Aktenbearbeitung ständig zusätzliche Unterlagen verlangt werden, wird nicht selten laut. Durch eine erste gründliche Prüfung der Angelegenheit sollte dies doch vermieden werden können.

Mit Genugtuung kann vermerkt werden, daß in Durchführung des Art. 29 Abs. 2 des Gesetzes vom 7. August 1990, Nr. 241 beinhaltend "neue Bestimmungen über das Verwaltungsverfahren und über das Recht auf Akteneinsicht" der überfällige Gesetzentwurf von der Landesregierung zur Vorlage an den Landtag genehmigt wurde. Mit der Verabschiedung dieses eine Art "Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes" dürfte dem Bürger im Umgang mit der Behörde eine deutlich bessere Position verschafft werden.

Eine der größten Genugtuungen hat der Volksanwalt, wenn er beitragen kann, daß Konflikte einvernehmlich und nicht über Gerichte gelöst werden. Diesbezüglich könnte auch die Landesverwaltung mehr Sensibilität zeigen indem sie erstens alles unternimmt, damit Verwaltungsakte gar nicht erst vor dein Verwaltungsgericht anfechtbar sind und zweitens bereits im Vorfeld eines solchen Gerichtsverfahrens eine schon getroffene, aber umstrittene Entscheidung nochmals überprüft. Zu dieser Aussage drängt es mich, wenn ich feststelle, daß das Verwaltungsgericht, Autonome Sektion für die Provinz Bozen, bis zum 31.12.1992 bei der Behandlung der gegen das Land eingereichten Rekurse folgende Urteile gefällt hat: Das Land hat in 87 Fällen ganz und in 4 Fällen teilweise recht behalten, während Rekurse gegen Entscheidungen des Landes in 66 Fällen ganz und in 20 Fällen teilweise an-

genommen wurden. 50 Rekurse wurden vom Verwaltungsgericht aus verschiedenen Gründen (unverfolgbar, unzulässig, unzuständig u.a.) nicht behandelt, sind aber in irgendeiner Form auch Ausdruck des Unbehagens gegenüber Maßnahmen der Landesverwaltung. Der Ausgang einzelner beim Staatsrat anhängiger Verfahren wird dieses Gesamtbild nur geringfügig korrigieren.

Im folgenden werde ich die im Berichtsjahr vorgelegten und den einzelnen Abteilungen der Landesverwaltung und den verschiedenen Körperschaften zugeordneten Fälle mit einer Kurzbeschreibung aufzählen. Der Leser bekommt dadurch eine konkrete Einsicht in die Tätigkeit des Volksanwaltes vermittelt. Bei den anschließenden, einzelnen Fällen werde ich mich auf wesentliche Ausführungen beschränken.

- o m i s s i s -

SCHLUSSWORT

Ich habe mit diesem Bericht den gesetzlichen Auftrag erfüllt. Ich hoffe, es ist mir damit aber auch einigermaßen gelungen, dem Leser den Wesensinhalt der Volksanwaltschaft näher zu bringen.

Jedenfalls freut es mich, daß ich in den 11 Monaten meiner Tätigkeit im Jahre 1992 von den Bürgern so oft, zum Teil auch mit schwierigen Problemen und entsprechend großen Erwartungen, kontaktiert wurde. Ich freue mich auch über die hohe "Erfolgsquote", welche aber nur möglich war, weil die zuständigen Landesräte und Sachbearbeiter dem gemeinsamen Gespräch nicht ausgewichen sind. Ganz selten ist mir dabei eine Form von "Rechthaberei" untergekommen und dies spricht für die Qualität unserer Beamten, die fast durchwegs bereit waren, sich mit den Argumenten des Bürgers auseinanderzusetzen, auch dann, wenn die ursprüngliche Einstellung zum Sachverhalt geändert werden mußte.

Abschließend möchte ich all jenen danken, die durch ihre Mitarbeit und Einsicht wesentlich zu möglichen Lösungen der eingereichten Bürgerbeschwerden beigetragen haben, insbesondere dem Landeshauptmann, den Landesräten und Funktionären in der Landesverwaltung, den Verantwortlichen und Mitarbeitern der Sanitätseinheiten, des Wohnbauinstitutes, der Gemeinden, der anderen Behörden auf Landes-, Regional- und Staatsebene, des Außenamtes in Rom und den kontaktierten Südtiroler Parlamentariern. Danken möchte ich auch dem Landespresseamt für die die Volksanwaltschaft betreffenden Veröffentlichungen und ganz besonders bedanke ich mich beim Amt für Studien der Autonomen Region Trentino-Südtirol, Trient, für die Übersetzung dieses Berichtes.

Schlußendlich will ich meiner Hoffnung Ausdruck verleihen, daß zusätzlich zu den von den einzelnen Verwaltungen bereits gemachten Anstrengungen um mehr Bürgernähe und Effizienz in ihrer Tätigkeit auch meine diesbezüglichen, in diesem

Bericht formulierten Vorschläge von den Verantwortlichen als in die Tat umsetzbare Anregungen verstanden werden.

Der Volksanwalt

- Dr. Werner Palla -

Bozen, im März 1993

- o m i s s i s -