



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

**AUSZÜGE AUS DEM
JAHRESBERICHT 1993**

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	4
1.1.3. Privatbereich	6
- o m i s s i s -	
1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN VOLKSANWALTSCHAFTSGESETZ	33
2. STATISTIK	34
2.1. AUFGLIEDERUNG NACH ERGEBNIS DER BEARBEITUNG	34
2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbei- tung vorlagen	34
2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle	35
2.2. AUFGLIEDERUNG NACH ART DER VORLAGE	35
2.3. AUFGLIEDERUNG NACH PERSONEN	36
- o m i s s i s -	
3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN ABTEILUNGEN UND ZU DEN FÄLLEN	43
3.1. ALLGEMEINES	43
- o m i s s i s -	
SCHLUSSWORT	118
- o m i s s i s -	

VORWORT

Das Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15, beinhaltend die Errichtung der Volksanwaltschaft in Südtirol, bestimmt im 1. Absatz des 5. Artikels: "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". Es ist dies mein zweiter Jahresbericht als Südtiroler Volksanwalt und umfaßt das erstmal den vollen Zeitraum von 12 Monaten. Im Laufe des Jahres 1993 habe ich bereits zwei Zwischenberichte über meine Tätigkeit dem Landeshauptmann übermittelt.

Obwohl im Berichtsjahr auf Grund des Landesgesetzes vom 23. April 1992 Nr. 10 eine neue Ämterstruktur innerhalb der Landesverwaltung geschaffen wurde, werde ich mich bei der Abfassung dieses Tätigkeitsberichtes im großen und ganzen an das Schema des Vorjahres halten. Die neue Ämterordnung ist nämlich erst im zweiten Halbjahr so richtig zum Tragen gekommen und weist noch einige Umstellungsschwierigkeiten auf, weshalb ich glaube, daß die Darstellung der Fälle sowohl statistisch als auch beschreibend übersichtlicher ist, wenn für den Bericht 1993 noch die früheren Abteilungen als Zuordnungsgrundlage dienen.

Im vorliegenden Bericht werden 96 im Jahre 1992 nicht abgeschlossene Fälle und 671 im Jahre 1993 aktenmäßig angelegte Vorgänge, also insgesamt 767 Eingaben, behandelt. Außerdem wurden im Jahre 1993 von Bürgern 867 Anlaßfälle an den Volksanwalt herangetragen, die größtenteils aus dem privatrechtlichen Bereich stammen. Somit haben sich im Berichtsjahr 1993 insgesamt 1.538 Bürger in irgendeiner Angelegenheit an die Volksanwaltschaft gewandt, was im Vergleich zu den 11 Monaten meiner Tätigkeit im Jahre 1992 einer Zunahme von rund 23 % entspricht. Eine Zunahme, die in mehrerer Hinsicht zu denken gibt. Einerseits wissen sicherlich immer mehr Bürger, daß es einen Volksanwalt gibt, andererseits scheinen aber die immer wieder angekündigten Maßnahmen in Richtung Bürger-

nähe der Verwaltung und Abbau von Bürokratie noch nicht gesetzt worden zu sein oder den Bürger noch nicht erreicht zu haben, weshalb es Gründe gibt, sich immer noch und sogar vermehrt an den Volksanwalt zu wenden. Darüber und über die Pflicht des Volksanwaltes, dem jährlichen Tätigkeitsbericht Vorschläge zur wirksameren Gestaltung der Verwaltungstätigkeit beizufügen, möchte ich den Leser auf meine Ausführungen unter "3.3.1. Allgemeines" dieses Berichtes hinweisen.

Es ist dies, wie bereits erwähnt, mein zweiter Jahresbericht. Ein Jahresbericht kann so abgefaßt werden, daß er sich auf Aussagen über die einzelnen im betreffenden Jahre vorgebrachten Fälle beschränkt und dann als ein von Jahr zu Jahr abgeschlossener Tätigkeitsbericht den Interessierten zur Verfügung steht. Ich hingegen möchte mit meinen Berichten dem interessierten und vielfach auch direkt angesprochenen Leser mit grundsätzlichen Aussagen das eigentliche Wesen einer "Volksanwaltschaft" näherbringen. Die allgemeinen Aussagen meines Jahresberichtes 1992 haben offensichtlich auch Beifall gefunden, wie mir mündlich und schriftlich, auch aus dem Ausland, bekundet wurde. Ich kann und will diese aber im Tätigkeitsbericht 1993 nicht wiederholen, sondern höchstensfalls präzisieren oder durch neue Erkenntnisse ergänzen. Deshalb sind meine Berichte für Personen, welche die Einrichtung "Volksanwalt" näher interessiert, so abgefaßt, daß sie, wenigstens was die allgemeinen und grundsätzlichen Aussagen anbelangt, als Fortsetzungen aufgefaßt werden können. Zu diesen Personen rechne ich alle Landtagsabgeordneten und alle in der öffentlichen Verwaltung tätigen und mit mehr oder weniger Verantwortung ausgestatteten Funktionäre.

1. ALLGEMEINES

Die Gründe, warum sich ein Bürger an den Volksanwalt wendet, sind sehr vielfältig. Dementsprechend äußert sich auch seine Erwartungshaltung: bei einer Beschwerde erwartet er sich eine Intervention, auf eine Frage erwartet er sich eine Antwort und/oder eine Auskunft, auf das Vortragen einer sonstwie problematischen Situation erwartet sich der Bürger vom Volksanwalt gute Ratschläge, geduldiges Zuhören, Verständnisbereitschaft, Einfühlungsvermögen. Immer öfter tritt der Bürger an den Volksanwalt heran mit der nicht immer offen geäußerten, aber doch latent vorhandenen Bitte, vermittelnd tätig zu werden. Dabei kann der Volksanwalt seiner eigentlichen Aufgabe am nächsten kommen: ein verkrampftes Verhältnis zwischen Bürger und Verwaltung zu entkrampfen, und der positive Ausgang einer solchen Vermittlung gereicht nicht nur den Konfliktparteien zum Nutzen, sondern liegt auch im ureigensten Interesse des politisch Verantwortlichen, dessen Tätigkeit vom Bürger von nun an mit mehr Verständnis mitgetragen wird.

1.1. TÄTIGKEITSBEREICH

1.1.1. Eigentlicher Zuständigkeitsbereich

Dazu zähle ich die Tätigkeit aller Verwaltungseinheiten, für welche das Landesgesetz vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, beinhalten die Regelung des Verwaltungsverfahrens und des Rechts auf Zugang zu Verwaltungsunterlagen, Anwendung findet.

In diesen eigentlichen Zuständigkeitsbereich fallen 63,9 % der im Berichtsjahr registrierten Anlaßfälle. Das sind im Vergleich zum Vorjahr (73,8 %) um rund 10 % weniger. Dementsprechend hat der Anteil der den Staat und die Gemeinden betreffenden Beschwerden von 25,2 % im Jahre 1992 auf 33,2 im Jahre 1993 zugenommen.

Die Bereitschaft des mit dem Problem befaßten Regierungsmitgliedes, Abteilungsdirektors, Amtsdirektors oder Sachbearbeiters mit dem Volksanwalt bei der Lösung des Problems oder Klärung des Sachverhaltes zusammenzuarbeiten, ist nach wie vor in den allermeisten Fällen sehr groß, und für diese Mitarbeit möchte ich mich auch im Namen der betroffenen Bürger bedanken. Ich werde mich bei jeder mir bietenden Gelegenheit bemühen, den Beamten der verschiedensten Funktionsebenen und den politisch Verantwortlichen das Verständnis für die Aufgaben des Volksanwaltes im gegenseitigen Interesse noch näherzubringen.

1.1.2. Gemeinde, Region, Staat

In diesen Bereich fallen wie oben erwähnt 33,2 % der im Berichtsjahr registrierten Anlaßfälle, das sind um 8 % mehr als im Jahre 1992. Wurden mir aus diesem Bereich im Jahre 1992 noch 129 Beschwerden vorgebracht, waren es im Berichtsjahr 223. 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 Angelegenheiten wurden nicht registriert, sondern durch Zuständigkeitshinweise, Terminvermittlungen oder Direktinformationen erledigt.

Was meine Kontakte zu den Gemeinden anbelangt, erlaube ich mir, den Leser dieses Berichtes auf meine diesbezüglichen Ausführungen im Tätigkeitsbericht 1992 unter Kapitel 1.1.2. zu verweisen.

Immerhin hat sich die Anzahl Jener Bürger, die sich im Berichtsjahr mit Gemeindeangelegenheiten an den Landesvolksanwalt wandten, von 64 auf 125 beinahe verdoppelt. Bis auf ganz wenige Ausnahmen war seitens der betroffenen Gemeindeverwalter größte Bereitschaft zur Konfliktlösung vorhanden.

Jedenfalls werden sich im Jahre 1994 als Folge der bis zum 18. Februar 1994 zu verabschiedenden Gemeindeverfassungen auch in bezug auf den Volksanwalt für Gemeindeangelegenheiten grundlegende Neuerungen einstellen.

Oft wurde ich im Laufe des Jahres 1993 von Bürgermeistern, Gemeindesekretären und Kommissionsmitgliedern für die Ausarbeitung der Gemeindegesetzen um meine Meinung zum Thema Volksanwalt in Gemeindeangelegenheiten befragt. Ich konnte nur auf die diesbezüglichen Bemerkungen in meinem Jahresbericht 1992 auf den Seiten 6 bis 10 hinweisen und erhielt damit wohl gleichzeitig einen deutlichen Hinweis, daß der Jahresbericht des Volksanwaltes kaum gelesen wird, auch nicht jener Teil, der möglicherweise im Interesse des Lesers selbst läge. Ich hoffe nur, und darauf kommt es letztlich an, daß keine Gemeinde Südtirols dem Bürger in Gemeindeangelegenheiten die Einrichtung "Volksanwaltschaft" vorenthält. Ob es sich dabei um den Gemeindevolksanwalt, um den Gemeindevolksanwalt auf Konsortial- oder Bezirksebene oder um den "konventionierten Landesvolksanwalt" handelt, ist von erheblicher Bedeutung, letztlich aber zweitrangig. Ausschlaggebend ist, daß sich jeder Bürger Südtirols in Konfliktsituationen mit der eigenen Gemeinde vertrauensvoll an einen unparteiischen Fürsprecher wenden kann.

In Angelegenheiten, die der Bürger mit Staatsämtern auszutragen hat, machen die Regionalen Volksanwälte Italiens größtenteils aus der Not eine Tugend. In Ermangelung eines staatlichen Volksanwaltes wird der Regionale Volksanwalt, bei uns der Landesvolksanwalt, in der Regel dann auch in solchen Fällen tätig, wenn sich ihm der Ansatz einer Interventionsmöglichkeit bietet. Zu diesem Handeln angespornt wird der Regionale Volksanwalt in Italien nicht nur aus eigener Überzeugung, sondern letztlich auch durch die Aussagen, die im Urteil Nr. 24 vom 18. Februar 1992 der II Sektion des Regionalen Verwaltungsgerichtes von Ligurien enthalten sind. In der Begründung des Urteiles wird nämlich betont, daß nicht nur die regionalen Ämter mit dem Volksanwalt zusammenarbeiten müssen, sondern daß zu dieser Zusammenarbeit auch alle anderen in der Region tätigen Körper-

schaften und Institutionen wenigstens höflichkeits- und informationshalber angehalten sind. Dies in Anbetracht, daß die Tätigkeit des Regionalen Volksanwaltes Zwecke des öffentlichen Interesses verfolgt. Bei den peripheren Staatsämtern in Südtirol erfolgt dies durch direkte Kontaktaufnahme, und nicht selten stößt man bei den Ansprechpartnern auf großes Verständnis. In Angelegenheiten mit staatlichen Zentralämtern stellt der Direktor des Südtiroler Außenamtes, Dr. Peter Gasser, seinen ganzen Einsatz und seine vielfältigen Verbindungen in den Dienste der Sache. Dafür gebührt ihm große Anerkennung.

In verschiedenen "römischen" Angelegenheiten konnte ich mich auch an einzelne Südtiroler Parlamentarier wenden, denen ich dafür danken möchte.

Was den Bereich der Region Trentino-Südtirol anbelangt, welche über keinen Volksanwalt verfügt, möchte ich bemerken, daß es für den regionalen Gesetzgeber bei etwas gutem Willen einfach wäre, nach Absprache mit den beiden Provinzen, die Materie durch Übertragung der Zuständigkeiten an die beiden Landesvolksanwälte institutionell zu regeln. De facto verhält es sich so, daß ich auch in Regionalangelegenheiten interveniere und von den Regionalassessoren dabei größte Unterstützung bekomme.

1.1.3. Privatbereich

Diesbezüglich will ich mich im folgenden mehr oder weniger an die Bemerkungen in meinem Jahresbericht 1992 halten. Ich habe im Berichtsjahr 7 Fälle, das sind rund 1 % der angelegten Akten, die irgendwie mit einer öffentlichen Körperschaft in Verbindung standen und wofür Interventionen erforderlich waren, registriert. In Wirklichkeit haben sich im Jahre 1993 aber rund 800 Personen schriftlich, telefonisch oder persönlich mit ihren privaten Problemen an die Volksanwaltschaft gewandt. 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. Diesen Menschen kann

man nicht mit dem Hinweis auf die eigene Unzuständigkeit die Türe weisen, und geduldiges Zuhören, ein guter Ratschlag oder eine nützliche Information haben schon oft geholfen, ein Problem zu erleichtern oder gar zu lösen. 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.

- o m i s s i s -

1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN VOLKSAWALTSCHAFTSGESETZ

Wie bereits im vorjährigen Tätigkeitsbericht möchte ich die vom Direktor der Abteilung Anwaltschaft des Landes 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, zusammenfassend im folgenden darlegen:

- es wäre gut, daß die im geltenden Gesetz für den Volksanwalt vorgesehene Vorgangsweise, die wegen ihrer bürokratischen Schwerfälligkeit seit Beginn der Tätigkeit des Volksanwaltes nicht eingehalten wurde, endlich auch formell abgeschafft würde. Der ratsuchende Bürger muß nämlich einen einfachen, direkten und unbürokratischen Zugang zum Volksanwalt haben, und außerdem sollte dieser 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;
- die Möglichkeit soll geschaffen werden, daß die Landesregierung oder gegebenenfalls der Landtag mit den Gemeinden und mit anderen öffentlich-rechtlichen Körperschaften hinsichtlich der Tätigkeit des Volksanwaltes Vereinbarungen abschließen kann;
- 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;
- im Amt des Volksanwaltes sollte ein Verantwortlicher auch auf Beamtenebene vorgesehen werden.

Im Frühsommer 1993 hatte ich in bezug auf die geplante Gesetzesänderung Gespräche mit dem dafür zuständigen Abteilungsdirektor und glaubte, daß es bald dazukommen würde. Warum dann bis heute nichts geschah, weiß ich nicht.

2. S T A T I S T I K

2.1. AUFGLIEDERUNG NACH ERGEBNIS DER BEARBEITUNG

2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbeitung vorlagen:

nicht abgeschlossene Eingaben aus 1992	96
Neueingänge 1993	<u>671</u>
insgesamt	767

Dies entspricht im Verhältnis zum Vorjahr einer Zunahme von 32,9 von Hundert.

2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle

positiv	436	82,7 %
negativ	59	11,2 %
zurückgezogen u.a.	<u>32</u>	<u>6,1 %</u>
insgesamt	527	100,0 %

Ende 1993 waren 240 Fälle noch nicht abgeschlossen, d.h. 68,7 der im Berichtsjahr zur Bearbeitung angestandenen Fälle konnten erledigt werden. Für die relativ hohe Anzahl der noch offenen Fälle gibt es mehrere Gründe: einmal sind darin die rund 20 Fälle enthalten, welche die Impfthematik betreffen und noch nicht formell abgeschlossen wurden. Andere Gründe, weshalb Fälle noch unerledigt sind, liegen meistens in der Natur der Beschwerde: Rekurse und Eingaben stehen bei den verschiedenen Gremien noch zur Behandlung 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

	1992		1993	
a) persönliche Vorsprachen	443	86,7 %	539	80,3 %
b) schriftliche Eingaben	40	7,8 %	76	11,3 %
c) telefonische Eingaben	25	4,9 %	55	8,2 %
d) Eingaben mittels Telefax	3	0,6 %	1	0,2 %
Insgesamt	511	100,0 %	671	100,0 %

2.3. AUFGLIEDERUNG NACH PERSONEN

	1992		1993	
a) Männer	313	61,3 %	389	58,0 %
b) Frauen	198	38,7 %	282	42,0 %
Insgesamt	511	100,0 %	671	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, wie übrigens auch im Vorjahr, 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. Nächstes Jahr, wenn die Fälle den Abteilungen aufgrund der im Jahre 1993 erfolgten Ämterreform zugeschrieben werden, wird sich das ändern.

Nun zu den Beschwerdeinhalten im allgemeinen, die Ämter der Staats-, Regional-, Landes- und Gemeindeverwaltung oder Dienststellen anderer öffentlich-rechtlicher Körperschaften betreffen.

Nach wie vor klagen Bürger, daß sie auf schriftliche Anfragen keine Antwort bekommen. Oft sind die Antworten inhaltlich auch keine Antworten, wenn z. B. auf die Argumente des Bürgers nicht eingegangen wird. Eine andere, nicht selten beklagte Unart im Umgang mit dem Bürger pflegt der Beamte, wenn er unwillig

und/oder ungenau Auskunft gibt. Auch werden Bürger oft von einer Stelle zur anderen geschickt, nur weil sich keiner der angesprochenen Funktionäre seiner ureigensten Aufgabe bewußt ist, nämlich für den Bürger dazusein; schließlich bezieht er dafür auch sein Monatsgehalt!

Gesetze, Durchführungsverordnungen, Rundschreiben, Vordrucke, Briefe, Bekanntmachungen und andere von der Behörde abgefaßte Schriftstücke werden vielfach in einer Sprache geschrieben, die ob ihrer teilweisen Unverständlichkeit und Kompliziertheit der italienische Schriftsteller Italo Calvino als "Anti-Sprache" bezeichnen würde.

Ich habe den Eindruck, daß die Folgen *dieser Verhaltensweisen* deutlich unterschätzt werden. Die Gefühle derart behandelter Bürger und Bürgergruppen reichen nämlich von latentem Unbehagen bis zu offenem Aufbegehren und wirken oft meinungsbildend auch auf Menschen, die noch keinerlei Erfahrungen mit der Behörde haben.

Für den Bürger ist die Erfahrung mit der öffentlichen Verwaltung in den meisten Fällen direkt oder indirekt ausschlaggebend, ob sich in ihm Politik- und Politikerverdrossenheit breitmachen mit allen damit zusammenhängenden und der Demokratie abträglichen Begleiterscheinungen, wie mangelnder Einsatz für die Allgemeinheit, Ablehnung jeder ordnungspolitischen Maßnahme, Resignation u.ä.

Mein vorhin erwähnter Eindruck, daß man die Folgen einer "maladministration" unterschätzt, wird bestärkt, wenn ich feststellen muß, daß meine im Vorjahresbericht enthaltenen Vorschläge, "wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann" (Art. 5 des Landesgesetzes von 9. Juni 1983 Nr. 15), kaum einen Widerhall gefunden haben.

Ich möchte deshalb nächstens in einer möglichst einfachen Form die leitenden Mitarbeiter in der Landesverwaltung bewegen, mir gegenüber ihre Ansicht über Sinn oder Unsinn dieser Vorschläge zu äußern. In zahlreichen Privatgesprächen wurden meine Anregungen zwar begrüßt, konkreten Niederschlag gefunden haben sie aber nur in sehr zaghaften Ansätzen.

So wurde mein Vorschlag, es dem deutschen Schulamt gleichzutun und in allen Briefen, die vom Unterfertiger nicht selbst geschrieben wurden, den vollständigen Namen und die direkte Rufnummer des Sachbearbeiters anzugeben, ganz und gar nicht in dem Ausmaße angenommen, wie er als einfache aber wirkungsvolle Maßnahme zur Steigerung der Transparenz in der öffentlichen Verwaltung gedacht war.

Auch mein vorjähriger Vorschlag, für die Personalschulung im Bereich der Pflege von zwischenmenschlichen Beziehungen, insbesondere auf Amtsebene, deutlich mehr zu tun als bisher, wurde meines Wissens nicht angenommen. Ich wiederhole meinen Standpunkt, daß die in Frage kommenden Mitarbeiter zum Besuch solcher Kurse, die auch bei kurzer Dauer große Erfolge bringen, verpflichtet werden müßten, damit nicht nur jene gehen, die sowieso schon das rechte Gespür im Umgang mit den Menschen haben. Ohne solche Schulungen wird man die folgenden zwei Ziele schwerlich erreichen, nämlich einen zufriedenen Bürger, der die Tätigkeit der Verwaltung anerkennt und einen motivierten Beamten, dem die Arbeit Freude macht.

Wirklicher Bürokratieabbau hat auch noch nicht stattgefunden, wenngleich ich diesbezügliche Absichten von Amtsdirektoren, die vielfach hausgemachten bürokratischen Hürden in der Abwicklung ihrer Tätigkeit zur eigenen Erleichterung und zur Wohltat der Bürger reduzieren wollen, ausmachen konnte. Fleißige und begeisterungsfähige Landesbeamte klagen nach wie vor, daß sie diesbezüglich "von oben" wenig Unterstützung finden.

Mit dem Landesgesetz vom 22. Oktober 1992 Nr. 17, dem sogenannten Transparenzgesetz, wurde dem Bürger zweifelsohne ein wirkungsvolles Mittel in die Hand gegeben, um seine Rechte der Verwaltung gegenüber besser geltend machen zu können; Bestimmungen dieses Gesetzes hinsichtlich des amtsinternen Arbeitsablaufes werden ihre Tauglichkeit erst beweisen müssen. Jedenfalls hoffe ich, daß die von mir vielfach festgestellten großen Vorbehalte der Abteilungs- und Amtsdirektoren diesem Gesetze gegenüber sich mit der Zeit legen und in eine lebendige Bejahung für die Erreichung der vom Gesetz vorgesehenen Ziele wandeln werden.

Es kann behauptet werden, daß Landesgesetze vielfach immer noch an Klarheit im Wortlaut und somit in der Anwendbarkeit zu wünschen übriglassen. Auch werden Landesgesetze genehmigt, die einen Bereich in allen Einzelheiten regeln und wegen geänderter Umstände schon bald überholt sind, ja teils schon bei ihrer ersten Anwendung auf große Hindernisse stoßen. Dadurch notwendig gewordene Gesetzesänderungen verschlingen aber viel Zeit. Während Gesetze aber Grundsätze enthalten sollten, müßten die Einzelheiten mit Durchführungsbestimmungen geregelt werden; so könnte man neuen Erfordernissen schneller gerecht werden. Anderswo werden Gesetze vor ihrer endgültigen Verabschiedung modellhaft durchexerziert, um mögliche Schwachstellen ausmachen und so rechtzeitig beseitigen zu können. Auch dadurch kann eine Verwaltung effizient gemacht werden.

Alle Maßnahmen, die geeignet sind, beklagte und beklagenswerte Zustände in der öffentlichen Verwaltung zu verhindern oder zu beseitigen, möchte ich unter den Sammelbegriff "gelebte Bürgernähe" stellen. Je mehr sich in den Köpfen der öffentlichen Bediensteten die Einsicht breitmacht, daß die Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung ein Gebot der Stunde ist, desto besser gelingt es, den Schulteranschluß des Bürgers mit den Aufgaben der öffentlichen Verwaltung zu vollziehen.

Bei allen kritischen Bemerkungen in bezug auf die Tätigkeit der meinen Zuständigkeitsbereich betreffenden Behörden kann zweifelsohne festgestellt werden, daß es viele Beamte in den verschiedensten Funktionsebenen gibt, die im hohen und höchsten Maße bei ihrer Arbeit dem Begriff "Bürgernähe" im vorhin genannten Sinne Inhalt geben. Viele sind aber zu wenig, denn letztendlich sollten dies alle Beamten tun, und zwar nicht nur jene, die der Natur ihrer Arbeit entsprechend mit dem Bürger in Kontakt sind, sondern auch jene, die "nur" in Beziehungen zu den eigenen Mitarbeitern stehen.

Oft ersuchen mich Bürger um eine Intervention bei der Gerichtsverwaltung, wenn z. B. die Dauer des Prozesses als unerträglich empfunden wird, auch weil oft große finanzielle Einbußen damit verbunden sind. Obwohl ich in solchen Fällen meine Unzuständigkeit erklären muß, verstehe ich den Unmut der Beschwerdeführer, wenn z. B. anstelle der vorgesehenen 45 Tage oft mehrere Monate vergehen, bis ein Urteil des Verwaltungsgerichtes hinterlegt und somit bekannt wird.

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

Dies ist, wie schon eingangs erwähnt, mein zweiter Jahresbericht als Südtiroler Landesvolksanwalt. Ich bin somit zum einen einer gesetzlichen Verpflichtung nachgekommen, zum anderen habe ich damit versucht, die mir bereits bei der Abfassung meines ersten Tätigkeitsberichtes persönlich gestellte Aufgabe bestmöglich zu erfüllen, nämlich einem größtmöglichen Personenkreis die eigentliche Rolle des Volksanwaltes nahezubringen.

Diese besteht zu einem wesentlichen Teil auch im Bemühen, im Zuge der Beschwerdenbehandlung dahingehend zu wirken und möglichst zu erreichen, daß die jeweils zuständigen Beamten die vielseitigen Schwachstellen in der öffentlichen Verwaltung im Bewußtsein ihrer eigentlichen Aufgabe, nämlich für den Bürger dazusein, wahrnehmen und dementsprechend alle Anstrengungen unternehmen, damit Bürgernähe im täglichen Ablauf ihrer Arbeit konkret Eingang findet.

Es ist in einem Tätigkeitsbericht zweifelsohne wichtig, daß die eingereichten Fälle aufgezählt und verschiedene Vorschläge formuliert werden. Auch sollte über die während des Jahres erfolgte Informationstätigkeit berichtet werden. Der Inhalt eines Tätigkeitsberichtes bleibt aber leere Hülse, wenn seine wesentlichen Aussagen, womit man künftige Verhaltensweisen positiv beeinflussen möchte, von den Adressaten nicht so zur Kenntnis genommen werden, damit sie begründeterweise, also sich damit auseinandersetzend, angenommen oder auch abgelehnt werden.

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 den Medien für ihr Interesse an der Arbeit des Volksanwaltes und die Bekanntgabe der Sprechstunden, 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 noch ein Kuriosum:

Der deutsche Schriftsteller Ludwig Börne (1786 - 1837), als witzig, intelligent und bissig bekannt, schrieb vor 160 Jahren: "Hätte die Natur so viele Gesetze als der Staat, Gott selbst könnte sie nicht regieren". Wie würde sich Börne diesbezüglich wohl heute ausdrücken?

Der Volksanwalt

- Dr. Werner Palla -

Bozen, im Mai 1994

- o m i s s i s -