



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

**AUSZÜGE AUS DEM
JAHRESBERICHT 1994**

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	7
- o m i s s i s -	
1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ	18
2. STATISTIK	19
2.1. AUFGLIEDERUNG NACH ERGEBNIS DER BEARBEITUNG	19
2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbei- tung vorlagen	19
2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle	20
2.2. AUFGLIEDERUNG NACH ART DER VORLAGE	20
2.3. AUFGLIEDERUNG NACH GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRER	22
- o m i s s i s -	
3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN RESSORTS BZW. ABTEILUNGEN UND ZU DEN FÄLLEN	25
3.1. ALLGEMEINES	25
- o m i s s i s -	
SCHLUSSBEMERKUNGEN	100
Anlagen:	- o m i s s i s -
Aussendung des Europäischen Ombudsmann-Institutes	110
- 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 dritter Jahresbericht als Südtiroler Volksanwalt. Im Laufe des Jahres 1994 habe ich dem Landeshauptmann bereits drei Zwischenberichte über meine Tätigkeit übermittelt. In diesem Zusammenhang ist bemerkenswert, daß im Sinne der geltenden Gesetzesbestimmung meine Tätigkeit im Jahre 1994 eine provisorische war. Der Artikel 8 des obgenannten Landesgesetzes bestimmt nämlich im ersten Absatz: "Die Amtszeit des Volksanwaltes entspricht der des Landtages, der ihn namhaft gemacht hat; der Volksanwalt bleibt bis zur Wahl des Landesausschusses durch den neuen Landtag im Amt, nimmt aber seine Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines Nachfolgers wahr". Aufgrund der Neuwahlen des Südtiroler Landtages am 21.11.1993, der darauffolgenden Wahl der Landesregierung am 11.2.1994 und der bis heute unterbliebenen Neubestellung des Volksanwaltes bin ich seither provisorisch tätig. Dieses "Provisorium", besonders wenn es sich in die Länge zieht, birgt einige Unsicherheiten in sich. Einerseits darf die Qualität der Arbeit darunter nicht leiden, andererseits könnte die Motivation, besondere Initiativen zu ergreifen oder außerordentliche Aufgaben zu übernehmen, während dieser Zeit geringer sein. Ich persönlich durchlebe diese Zeit der "provisorischen" Wahrnehmung der Aufgaben des Volksanwaltes so, daß ich sowohl den beschwerdeführenden Bürger von dem "Provisorium" nichts merken lasse, als auch besondere Aufgaben, wie z.B. die Wahl in den Vorstand des Europäischen Ombudsmann Institutes, mit Engagement wahrnehme.

Abweichend vom Schema der Vorjahre, wo die einzelnen Abteilungen statistisch und auch beschreibend für die Darstellung der Fälle als Übersicht dienten, sind es bei der Abfassung dieses Tätigkeitsberichtes die einzelnen Ressorts.

Im vorliegenden Bericht werden 16 im Jahre 1992 und 193 im Jahre 1993 nicht abgeschlossene Fälle sowie 652 im Jahre 1994 aktenmäßig angelegte Vorgänge, also insgesamt 861 Eingaben, behandelt.

Außerdem wurden im Jahre 1994 von Bürgern 1.023 Anlaßfälle an den Volksanwalt herangetragen, die größtenteils aus dem privatrechtlichen Bereich stammen. Somit haben sich im Berichtsjahr 1994 insgesamt 1.675 Bürger in irgendeiner Angelegenheit an die Volksanwaltschaft gewandt, was im Vergleich zum Vorjahr einer weiteren Zunahme von rund 9 % entspricht.

Es ist dies, wie bereits erwähnt, mein dritter 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 in meinen früheren Jahresberichten haben offensichtlich auch Beifall gefunden, wie mir mehrmals bekundet wurde. Ich kann und will diese aber in diesem Tätigkeitsbericht 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 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. Der positive Ausgang einer solchen Vermittlung und oft schon das vermittelnde Gespräch, wo sich der vermeintlich oder wirklich zurückgesetzte Bürger ernstgenommen weiß, gereichen den Konfliktparteien gleichermaßen zum Nutzen. Überdies liegt die Tätigkeit des Volksanwaltes, die über die Beschwerdeprüfung zur Vermittlung zwischen Amt und Bürger und wenn nötig zur Beseitigung erlittenen Unrechts führt, im ureigensten Interesse auch des für das Funktionieren der öffentlichen Verwaltung verantwortlichen Politikers. Der Bürger, der weiß, daß er im Verhältnis zur öffentlichen Verwaltung und bei der Konfliktlösung wie ein gleichwertiger Partner auftreten kann, wird nämlich die Aufgabe des Verwalters auch mit mehr Verständnis mittragen.

1.1. TÄTIGKEITSBEREICH

1.1.1. Eigentlicher Zuständigkeitsbereich

Dazu zählen die Organisationseinheiten des Landes und der vom Land abhängigen Betriebe und Anstalten, für welche das Landesgesetz vom 22. Oktober 1993, Nr. 17, beinhaltend die Regelung des Verwaltungsverfahrens und des Rechts auf Zugang zu Verwaltungsunterlagen, Anwendung findet.

In diesen eigentlichen Zuständigkeitsbereich fallen 62,9 % der im Berichtsjahr registrierten Anlaßfälle. Dieses Verhältnis ist im Vergleich zum Vorjahr (63,9 %) beinahe gleich geblieben. Dementsprechend hat der Anteil der den Staat, die Region und die Gemeinden betreffenden Eingaben auch nur geringfügig von 33,2 % im Jahre 1993 auf 34 % im Berichtsjahr 1994 zugenommen.

Die Bereitschaft des mit dem Problem befaßten Regierungsmitgliedes, Ressortdirektors, Abteilungsdirektors, Amtsdirektors oder Sachbearbeiters mit dem Volksanwalt bei der Lösung des Problems oder der 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. über die gelegentlich festgestellte mangelnde Bereitschaft zur Mitarbeit bei der Klärung einzelner Sachverhalte, werde ich bei der Beschreibung der den einzelnen Ressorts zugeordneten Fälle berichten. Ich werde mich weiterhin bemühen, bei jeder sich mir bietenden Gelegenheit, den Beamten der verschiedensten Funktionsebenen und den politisch Verantwortlichen das Verständnis für die Aufgaben des Volksanwaltes im jeweiligen Interesse noch näherzubringen.

1.1.2. Gemeinde, Region, Staat

Diesen Bereich betreffend wurden im Berichtsjahr 222 Eingaben gemacht, um eine weniger als 1993. In Prozentpunkten ausgedrückt entspricht dies einem Wert von 34 % aller aktenmäßig erfaßten Anlaßfälle. Es handelt sich dabei um solche Körperschaften, die außerhalb des eigentlichen Zuständigkeitsbereiches des Volksanwaltes stehen. Trotzdem wurden die diesbezüglichen Fälle aktenmäßig erfaßt, und zwar 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 betreffende Angelegenheiten wurden nicht registriert, sondern

durch Zuständigkeitshinweise, Terminvermittlungen oder Direktinformationen erledigt.

Die Anzahl jener Bürger, die sich mit Gemeindeangelegenheiten an den Landesvolksanwalt wandten, und für deren Behandlung ich eine Akte angelegt habe, betrug im Jahre 1992, meinem ersten Tätigkeitsjahr, 64. Im Jahre 1993 waren es 125. Im Berichtsjahr sank diese Zahl auf 110. Bis auf ganz wenige Ausnahmen war seitens der zuständigen Gemeindeverwalter größte Bereitschaft zur Konfliktlösung vorhanden.

Im Laufe des Jahres 1994 haben die 116 Gemeinden Südtirols im Sinne des Regionalgesetzes vom 4. Januar 1993, Nr. 1 ihre Satzungen genehmigt. 96 dieser Gemeinden sehen darin in irgendeiner Form den Volksanwalt als Beistand für den Bürger in Gemeindeangelegenheiten vor. 20 Gemeinden sehen diese Bürgerschutzeinrichtung nicht vor.

Im Berichtsjahr haben die Gemeinden Ritten und Villanders ihren Willen bekundet, mit dem Landesvolksanwalt eine Vereinbarung betreffend die Übernahme des Dienstes abzuschließen. Nachdem das geltende Landesgesetz den Volksanwalt zum Abschluß einer solchen Konvention nicht legitimiert, ist man dabei, einen tauglichen Weg zu finden, wie das Problem zufriedenstellend für Bürger, Gemeindeverwaltung und Landesvolksanwalt zwischenzeitlich gelöst werden kann.

Im Jahre 1995 werden sich auf dem Gebiete Gemeindevolksanwalt grundlegende Neuerungen einstellen.

Zu den Angelegenheiten, die der Bürger mit Staatsämtern auszutragen hat, möchte ich mich wie in meinem Jahresbericht 1993, äußern. Die meisten Regionalen Volksanwälte Italiens machen nämlich diesbezüglich 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 letztthin 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 Körperschaften 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.

Die Konferenz der Regionalen Volksanwälte Italiens hat im Jahre 1994 in einem neuen Anlauf einen Gesetzesentwurf für die Bestellung des nationalen Volksanwaltes ausgearbeitet, nachdem der frühere Vorschlag den Weg aus der berühmten Schublade nicht mehr gefunden hat. Hoffentlich zeitigen die diesbezüglichen Bemühungen in absehbarer Zeit einen Erfolg.

Was den Bereich der Region Trentino-Südtirol anbelangt, welche über keinen Volksanwalt verfügt, möchte ich wie im Vorjahr 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 den mir vorgelegten Regionalangelegenheiten interveniere und von den Regionalassessoren und -beamten dabei größte Unterstützung bekomme.

1.1.3. Privatbereich

Diesbezüglich will ich mich im folgenden mehr oder weniger an die Bemerkungen in meinen Berichten von 1992 und 1993 halten. Ich habe im Berichtsjahr 8 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 1994 aber rund 1.000 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.

Nachdem - wie ich in meinem Tätigkeitsbericht 1992 bereits bemerkte - doch sehr viele dieser Bürger mir rechtliche, auch prozeßrechtliche Fragen vorlegten, habe ich mir bekannten Rechtsanwälten vorgeschlagen, 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. Dementsprechend habe ich am 31.08.1994 dem Präsidenten des Ausschusses der Anwaltskammer, Herrn RA Dr. Johannes Egger einen Brief geschrieben.

Ich habe darauf bis heute keine offizielle Stellungnahme bekommen.

1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ

Die von meinem Vorgänger, Dr. Heinold Steger, und von mir gemachten Vorschläge einer Gesetzesänderung blieben ohne Widerhall. Mittlerweile ist schon so viel Zeit vergangen, daß das seit 1983 gültige Gesetz bis auf einige Kernaussagen dringend ergänzungsbedürftig bis unpraktikabel geworden ist. Das beginnt bei der im Art. 1 des Landesgesetzes vom 9. Juni 1983, Nr. 15 statuierten Ansiedlung des "Amtes des Volksanwaltes bei der Landesverwaltung", betrifft die im Art. 2 vorgesehenen "Aufgaben des Volksanwaltes", die im Art. 3 festgeschriebene "Vorgangsweise bei Interventionen" und andere Bestimmungen des genannten Gesetzes, um bei der gesetzlich vorgeschriebenen Regelung, wie das Amt des Volksanwaltes mit Personal ausgestattet werden soll, zu enden. Diese absolute Untauglichkeit des bestehenden Gesetzes gipfelt im Umstand, daß Gemeinden, die gemäß ihrer Satzung und entsprechend den Absichten des Gemeinderates, mit dem Landesvolksanwalt eine Konvention abschließen wollen, dies nicht tun können, weil im geltenden Landesgesetz über den Volksanwalt eine entsprechende Bestimmung noch immer fehlt.

In jenen Regionen Italiens, wo die ersten Volksanwaltschaften errichtet wurden, z.B. 1974 in der Toskana, spricht man in bezug auf die diesbezügliche gesetzliche Regelung von der "3. Generation" und begnügt sich nicht mit für den Normalbürger unverständlich formulierten Gesetzesänderungen und -ergänzungen, sondern man hat im Jahre 1994 kurzerhand das alte Gesetz durch ein neues ersetzt.

Wenn auch in Südtirol der Volksanwalt etwa 10 Jahre später als in der Toskana bestellt wurde und somit nur von der "2. Generation" im obgenannten Sinne gesprochen werden kann, sollte auch bei uns den jetzigen Erfordernissen ange-

paßt und die auf diesem Gebiete gemachten Erfahrungen und neuen Erkenntnisse nutzend, baldmöglichst ein neues Volksanwaltschaftsgesetz genehmigt werden.

Auf Wunsch wird der amtierende Volksanwalt bei der Ausarbeitung des neuen Gesetzes seinen Beitrag einbringen.

2. STATISTIK

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

Bei der Wiedergabe dieser Daten werde ich mich im großen und ganzen an das Schema der früheren Berichte halten und die im Berichtsjahr 1994 registrierten 652 Fälle nach folgenden Kriterien gliedern

Im Jahresvergleich, nach Monaten des Berichtsjahres, zugeordnet nach Bezirksgemeinschaften, nach den Ressorts der Landesverwaltung 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:

nicht abgeschlossene Eingaben aus früheren Jahren	209
Neueingänge 1994	<u>652</u>
insgesamt	861

Dies entspricht im Verhältnis zum Vorjahr einer Zunahme von 12,3 von Hundert.

2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle

positiv	475	63,7 %
negativ	202	27,1 %
zurückgezogen u.a.	<u>69</u>	<u>9,2 %</u>
insgesamt	746	100,0 %

Ende 1994 waren 115 Fälle noch nicht abgeschlossen, d.h. 86,6 der im Berichtsjahr zur Bearbeitung angestandenen Fälle konnten erledigt werden. 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. Es kommt aber auch vor, daß nicht nur Beamte, sondern auch Regierungsmitglieder selbst nicht mit der gebotenen Eile eingereichte Beschwerden behandeln.

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		1994	
a) persönliche Vorsprachen	443	86,7%	539	80,3%	517	79,3%
b) schriftliche Eingaben	40	7,8 %	76	11,3%	92	14,1%
c) telefonische Eingaben	25	4,9%	55	8,2%	34	5,2%
d) Eingaben mittels Telefax	3	0,6%	1	0,2%	9	1,4%
insgesamt	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%

2.3. AUFGLIEDERUNG NACH GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRER

	1992		1993		1994	
a) Männer	313	61,3%	389	58,0%	345	52,9%
b) Frauen	198	38,7%	282	42,0%	307	47,1%
insgesamt	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%

- o m i s s i s -

3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN RESORTS BZW. ABTEILUNGEN UND ZU DEN FÄLLEN

3.1. ALLGEMEINES

In meinen früheren Jahresberichten habe ich mich ausführlich zu den festgestellten Mängeln in der Landesverwaltung geäußert, und mit Einschränkungen gelten diese Aussagen auch heute noch. In einzelnen Bereichen wurden bemerkenswerte Anstrengungen unternommen, damit das angestrebte Ziel "Bürokratieabbau" auch erreicht werden kann.

Dies gilt insbesondere für jene Abteilungen, wo man versucht, die Zahl der beizubringenden Dokumente bei der Einreichung von Gesuchen auf das Notwendigste zu reduzieren.

Grundsätzlich sei festgestellt, daß es viele sachkundige und freundliche Beamte gibt, die der Vorstellung des Bürgers von "gelebter Bürgernähe" entsprechen. Beim Volksanwalt beschwerten sich aber nach wie vor Bürger, weil ihnen Landesbeamte unfreundlich und oft auch fachlich ungenügend vorbereitet begegnen. Eine falsche Auskunft kann aber für den betroffenen Bürger schwerwiegende Folgen haben, z.B. in Bereichen, wo wichtige Förderungen gewährt werden. Die Verantwortlichen müssen einsehen: hier wäre der Hebel entschieden deutlicher anzusetzen. Die Personalschulung sollte gemäß meinen früheren Vorschlägen sowohl im Bereiche der Pflege von zwischenmenschlichen Beziehungen als auch in der fachbezogenen Aus- und Weiterbildung in den erwähnten Bereichen intensiviert werden.

In meinem vorjährigen Bericht habe ich angekündigt, daß ich die leitenden Mitarbeiter in der Landesverwaltung ersuchen werde, zu meinen Vorschlägen ihre

Meinung zu äußern. Dementsprechend habe ich am 03.08.1994 an 223 Direktoren einen Brief geschrieben, worauf eine beträchtliche Anzahl von Dienstverantwortlichen schriftlich, meistens in sehr ausführlichen und engagierten Stellungnahmen, geantwortet hat. Gar einige Dienstleiter haben es vorgezogen, mit mir darüber ein Gespräch zu führen. Nachdem meine Vorschläge spezifisch Ämter mit Publikumsverkehr betrafen, haben Dienstleiter, in deren Bereich weitgehend kein Parteienverkehr ist, auf mein Schreiben nicht oder eben darauf hinweisend geantwortet.

Immer noch wird in einigen Bereichen der Landesverwaltung dem Bürger der Anspruch auf Rechtsmittelbelehrung vorenthalten. Dieses Recht besteht darin, daß die öffentliche Verwaltung dem Bürger gleichzeitig mit einem ablehnenden Bescheid möglichst detailliert mitteilt, wo und wie er dagegen Einspruch erheben kann. Im Berichtsjahr habe ich einige Ämter darauf angesprochen, die mir dann auch versicherten, sich in Zukunft danach zu richten.

Mit Recht sind viele Bürger sehr ungehalten, wenn nach der Wahl der direkten Rufnummer des gewünschten Beamten niemand antwortet.

Die Abwesenheit von der Dienststelle mag begründet sein, aber daß man seinen Arbeitsplatz verläßt, ohne für die Umschaltung seiner direkten Telefonlinie zu sorgen, ist im seltesten Falle gerechtfertigt. Wie dieses Verhaltensdefizit technisch beseitigt werden kann, müßte eigentlich jeder Beamte wissen und sich danach richten.

Ich kann hier nur wiederholen, was ich in meinem vorjährigen Tätigkeitsbericht bereits ausführte: "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 Schulterschuß des Bürgers mit den Aufgaben der öffentlichen Verwaltung zu vollziehen".

Im folgenden werde ich die im Berichtsjahr vorgelegten und den einzelnen Ressorts bzw. Abteilungen der Landesverwaltung und den verschiedenen Körperschaften zugeordneten Fälle mit einer Kurzbeschreibung aufzählen. Der Leser bekommt dadurch eine konkrete Einsicht in die vom Volksanwalt zu bearbeitenden Anlaßfälle. Bei den anschließenden einzelnen Fällen werde ich mich auf wesentliche Ausführungen beschränken.

- o m i s s i s -

SCHLUSSBEMERKUNGEN

Wie ich bereits im Vorwort dieses Berichtes erwähnt habe, sind im Jahre 1994 insgesamt 1.675 Bürger beim Volksanwalt in irgendeiner Form - persönlich, schriftlich oder telefonisch - vorstellig geworden. Nur 652 der Anlaßfälle, d. s. 40%, wurden aktenmäßig angelegt und im vorliegenden Bericht themenbezogen einzeln angeführt, einige davon auch sachverhältnismäßig beschrieben.

Zusätzlich zu den im "Normalbereich" angesiedelten Fällen, wurde ich immer wieder in Gesprächen mit Konfliktsituationen innerhalb der Beamtenschaft der Landesverwaltung konfrontiert. Besonders auf der Ebene der Amtsdirektoren und der Amtsdirektorenanwärter herrscht teilweise eine ausgesprochene Unzufriedenheit, u. zw. sowohl über die geltenden Regelungen und deren Anwendung bei den Auswahlverfahren als auch über das oft fehlende Vertrauensverhältnis zu den Abteilungs- und Ressortdirektoren. Nachdem diese in nicht wenigen Bereichen der Landesverwaltung herrschenden Zustände den Verantwortlichen bekannt sind, sollten dringende Maßnahmen für deren Abhilfe gesetzt werden. Es wird nämlich niemand in Abrede stellen, daß transparente Aufstiegsmöglichkeiten und ein gutes Arbeitsklima mit ausschlaggebend für den Erfolg einer Tätigkeit sind, und eine wirksame Verwaltung entspricht nun allemal den Erwartungen des Bürgers.

Das Fehlen von Wohnungen zu erschwinglichen Mieten und von Betten für Langzeitkranke ist immer noch ein Problem, das zu den menschlich am schwersten zu ertragenden zählt. Verschiedene geplante und auch in Angriff genommene Vorhaben sollten, besonders in den größeren Zentren des Landes, diesbezüglich im Laufe der nächsten Jahre eine deutliche Besserung bringen.

In vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung wird dem Bürger der Anspruch auf eine Rechtsmittelbelehrung noch immer vorenthalten. Dies trifft nicht nur auf Teile der Landesverwaltung zu, sondern davon sind auch die verschiedenen Dienste des

Staates, der Bezirksgemeinschaften, der Gemeinden und auch der Sanitätseinheiten und des Wohnbauinstitutes betroffen. In den mir diesbezüglich vorgelegten Fällen habe ich interveniert und auch Zusagen bekommen. Grundsätzlich sollte die öffentliche Verwaltung dem Bürger keinen ablehnenden Bescheid zustellen, ohne ihn darüber zu informieren, wo und wie er dagegen einen etwaigen Einspruch erheben bzw. rekurrieren kann, kurzum ohne ihn auch über die zutreffenden Rechtsmittel zu belehren.

Abschließend möchte ich noch allen jenen politischen Verantwortlichen, Dienstleitern und Sachbearbeitern danken, die mir bei der Behandlung der Anlaßfälle im Bewußtsein behilflich waren, daß die Aufgabe des Volksanwaltes darin besteht, durch Empfehlungen um Gerechtigkeit und Menschlichkeit des behördlichen Handelns bemüht zu sein und durch Vermittlung und Aufklärung, den Rechtsfrieden herbeizuführen. Bei jenen wenigen, die mich bei der Erfüllung meiner Aufgabe nicht oder nur zögernd und/oder widerwillig unterstützten, weil sie die Rolle des Volksanwaltes als Einmischung in ihren Aufgabenbereich mißdeuteten, werde ich um das obgenannte Bewußtsein vermehrt werben.

Zum gelegentlichen Vorwurf, daß die Öffentlichkeit über meine Tätigkeit zu wenig erfahre, möchte ich hiermit meiner Überzeugung Ausdruck geben, daß die Tätigkeit des Volksanwaltes sich vorwiegend im stillen abwickeln soll, weil sich befriedigende Lösungen in oftmals verfahrenen Fällen viel eher durch seriöse Abhandlung und gepflegte Aussprachen ergeben als in der Folge von sensationslüsternen Enthüllungen und öffentlichen Anprangerungen. Im Zusammenhang mit einem möglichen Aufscheinen in den Medien, will ich aber nie vergessen, daß der Volksanwalt - ich zitiere den Ombudsmann der Stadt Zürich, Dr. Werner Moser, - *ad beneficium civitatis*, und nicht *ad gaudium mundi* oder gar *ad gloriam suam* zu wirken berufen ist.

Eine letzte Bemerkung "in eigener Sache": Seit Februar 1994 scheint auf der Tagesordnung des Südtiroler Landtages der Punkt "Wahl des Volksenwaltes" auf. Ich hoffe nicht, daß die so verzögerte Behandlung dieses Tagesordnungspunktes als ein Hinweis zu deuten ist, wonach man in Südtirol der Einrichtung "Volksanwaltschaft" das anderswo zugesprochene Maß an Bedeutung vorenthalten will.

Der Volksenwalt
- Dr. Werner Palla -

Mai 1995

- o m i s s i s -

Aussendung des Europäischen Ombudsmann-Institutes

**EUROPÄISCHES OMBUDSMANN-INSTITUT
A-6020 INNSBRUCK / Tirol
Salurnerstraße 4**

Das Europäische Ombudsmann-Institut ist ein Verein nach österreichischem Recht und hat seinen Sitz in Innsbruck, Tirol. Der Verein wurde 1988 gegründet, nachdem sich seine Proponenten schon seit 1983 unter dem Namen "Europäische Ombudsmann-Akademie" im Rahmen einer nicht institutionalisierten Vereinigung an der Universität Innsbruck trafen und auch themenbezogene Tagungen veranstaltet hatten.

Das Europäische Ombudsmann-Institut ist eine gemeinnützige, wissenschaftliche Vereinigung mit dem Zweck, Menschenrechts-, Bürgerschutz- und Ombudsmann-Fragen wissenschaftlich zu behandeln, Forschung auf diesem Gebiet zu betreiben, die Ombudsmann-Idee zu fördern und zu verbreiten, in- und ausländische Ombudsmann-Einrichtungen wissenschaftlich zu unterstützen und mit Einrichtungen vergleichbarer Zielsetzung zusammenzuarbeiten.

Heute gehören diesem Verein soviel wie alle europäischen Ombudsmänner an. Hinzu kommen Professoren und andere am Thema interessierte Einzelpersonen.

Ordentliches Mitglied des Vereines Europäisches Ombudsmann-Institut kann jede natürliche oder juristische Person werden, die sich mit Fragen des Ombudsmann-Wesens befaßt und sich mit den Vereinszielen einverstanden erklärt.

Außerordentliches Mitglied kann werden, wer auf Grund seines Interesses den Verein fördern kann und will, beziehungsweise, wer sich außerhalb Europas mit Fragen des europäischen Ombudsmann-Wesens befaßt.

Über die Aufnahme als Mitglied entscheidet der Vorstand.

Der (Jahres-)Mitgliedsbeitrag beträgt nach dem Beschluß der Generalversammlung vom 03.06.1994 ATS 3.000 für Institutionen, ATS 300 für natürliche Personen.

DER VEREINSVORSTAND:

Präsident

Dr. Arcadio Diaz TEJERA, Spanien, Ombudsmann

Vizepräsidenten

Dr. Fritz REICHERT-FACILIDES, Österreich, Universitätsprofessor
Prof. Dr. Tadeusz ZIELINSKI, Polen, Ombudsmann

Schriftführer

Prof. Dr. René OETZBRUGGER

Kassier

MMag. Dr. Nikolaus SCHWÄRZLER, Österreich, Ombudsmann

Vertreter

Dr. Helmuth TSCHIDERER, Österreich, Ombudsmann

Weitere Mitglieder des Vorstandes

Dr. Massimo CARLI, Italien, Ombudsmann
Dr. Hans GAMMELTOFT-HANSEN, Dänemark, Ombudsmann
Dr. Werner PALLA, Italien, Ombudsmann
Jaques PELLETIER, Frankreich, Ombudsmann
Christa NICKELS, Deutschland, Parlamentarier
Patricia THOMAS, England, Ombudsmann
Dr. Helmuth TSCHIDERER, Österreich, Ombudsmann
Dr. Adolf WIRTH, Schweiz, Ombudsmann

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied

MMag. Dr. Nikolaus SCHWÄRZLER