



**AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL**

**PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE**

AUSZÜGE AUS DEM JAHRESBERICHT 1995

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. Staat	4
1.1.3. Region	4
1.1.4. Gemeinde	5
1.1.5. Privatbereich	7
- o m i s s i s -	
1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ	19
2. STATISTIK	20
2.1. AUFGLIEDERUNG NACH DEM ERGEBNIS DER BEARBEITUNG	20
2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbeitung vorlagen	20
2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle	21
2.2. AUFGLIEDERUNG NACH ART DER VORLAGE	21
2.3. AUFGLIEDERUNG NACH GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRER.....	22
- o m i s s i s -	
3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN ABTEILUNGEN UND ZU DEN ANDEREN BEREICHEN MEINER TÄTIGKEIT	25
3.1. ALLGEMEINES	25
- o m i s s i s -	
SCHLUSSBEMERKUNGEN	88
- o m i s s i s -	

VORWORT

Es ist dies mein vierter Jahresbericht als Südtiroler Volksanwalt. Ich komme damit meiner Aufgabe nach, die im 1. Absatz des 5. Artikels des Landesgesetzes vom 9. Juni 1983, Nr. 15, beinhaltend die Errichtung der Volksanwaltschaft in Südtirol, folgendermaßen festgeschrieben ist: " 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". über meine Tätigkeit im Jahre 1995 habe ich dem Landeshauptmann bereits zwei Zwischenberichte übermittelt. In diesem Zusammenhang möchte ich darauf hinweisen, daß im Sinne der geltenden Gesetzesbestimmung meine Tätigkeit im Jahre 1995 wie bereits jene 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". Und der Südtiroler Landtag ist auch im Jahre 1995 nicht zur Wahl des Volksanwaltes geschritten. Wenn dieses "Provisorium" für die Einrichtung Volksanwaltschaft im allgemeinen und für den amtierenden Volksanwalt im besonderen in mehrerlei Hinsicht auch nicht günstig ist, darf deswegen die Qualität der Arbeit keineswegs darunter leiden. Demzufolge habe ich mich auch im 2. Jahr meiner provisorischen Tätigkeit nach bestem Wissen und Gewissen bemüht, die berechtigten Anliegen der vorsprechenden Bürger im Rahmen meiner Möglichkeiten zu unterstützen. Ebenso habe ich die Aufgaben eines Landesvolksanwaltes sowohl innerhalb nationaler Einrichtungen (ständige Vertretung der Regionalen Volksanwälte Italiens) als auch im Rahmen internationaler Organisationen (Europäisches Ombudsmann-Institut) wahrgenommen.

Im Vorjahresbericht habe ich die einzelnen Ressorts der Landesverwaltung statistisch und teils auch beschreibend für die Darstellung der Fälle hergenommen.

Dies war nicht zielführend, denn die erwarteten Rückmeldungen seitens der Ressortchefs blieben bis auf eine Ausnahme (Ressort für Bauten, Vermögensverwaltung und Urbanistik) aus. Deshalb werde ich diesem Bericht wieder die einzelnen Abteilungen als Übersichtseinheit zugrundelegen.

Im Berichtsjahr wurden 151 nicht abgeschlossene Fälle aus früheren Jahren sowie 594 im Jahre 1995 aktenmäßig angelegte Vorgänge, also insgesamt 745 Eingaben, behandelt. Davon konnten 605 d. s. 81,2 % bis zum Jahresende abgeschlossen werden.

Außerdem sind im Jahre 1995 1.156 Personen im Büro des Volksanwaltes persönlich, schriftlich oder telefonisch mit den verschiedensten, durchwegs rechtlich begründeten Problemen vorstellig geworden. Somit haben sich im Berichtsjahr 1995 insgesamt 1.750 Bürger mit irgendeiner Angelegenheit wenigstens einmal an den Volksanwalt gewandt, was im Vergleich zum Vorjahr einer weiteren Zunahme von 4,5 % entspricht.

Ich möchte auch in diesem vierten Jahresbericht den an der Einrichtung Volksanwaltschaft näher interessierten Bürger auf meine in den früheren Berichten enthaltenen, grundsätzlichen Aussagen zu der insgesamt sehr jungen Rechtseinrichtung hinweisen.

Im Anhang an diesen Bericht findet der interessierte Leser u. a. auch einen Hinweis über das Beschwerdeverfahren vor dem Bürgerbeauftragten der Europäischen Union.

1. ALLGEMEINES

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 67,2 % der im Berichtsjahr registrierten Anlaßfälle. Dieses Verhältnis ist im Vergleich zum Vorjahr (62,9 %) leicht angestiegen. Dementsprechend ist der Anteil der den Staat, die Region und die Gemeinden betreffenden Eingaben von 34 % im Jahre 1994 auf 28,6 % im Berichtsjahr 1995 zurückgegangen.

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 Abteilungen 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. Staat

Diesen Bereich betreffend wurden im Berichtsjahr 53 Beschwerden eingereicht, um 40 % weniger als 1994. In Ermangelung eines staatlichen Volksanwaltes wird der Regionale Volksanwalt, bei uns der Landesvolksanwalt, auch in solchen Fällen tätig, u. zw. dann, wenn sich ihm der Ansatz einer Interventionsmöglichkeit bietet. Die Regionalen Volksanwälte sind im Hinblick auf die Errichtung einer Nationalen Volksanwaltschaft schon seit längerem tätig und haben einen diesbezüglichen Gesetzestext ausgearbeitet. Dieser wurde wortgetreu von Abgeordneten und Senatoren zum römischen Parlament als Gesetzesvorschlag in den jeweiligen Kammern auch schon eingereicht und man ist zuversichtlich, daß Italien, der einzige EU-Staat ohne Nationalen Volksanwalt, in nicht allzuferner Zeit das entsprechende Gesetz genehmigen wird. Ein Hauptmerkmal der künftigen Bestimmung wird sein, daß der Nationale Volksanwalt bei der Behandlung der Beschwerden betreffend die peripheren Staatsämter aufgrund einer Vereinbarung mit dem Regionalen Volksanwalt zusammenarbeiten wird. Heute werden Lösungen für Bürgerbeschwerden betreffend Staatsstellen in Südtirol durch direkte Kontaktaufnahmen angestrebt. Oft stößt man bei den Ansprechpartner auf großes Verständnis. Besonders den Verantwortlichen des NISF und der Telecom möchte ich für die Mitarbeit danken. Schwierig hingegen sind die Kontakte mit den zentralen Staatsämtern. Wenn sich dort etwas bewegen läßt, dann fast nur über den dankenswerten Einsatz des Direktors des Südtiroler Außenamtes Dr. Peter Gasser. Auch Südtiroler Parlamentarier waren in "römischen Angelegenheiten" gelegentlich meine Ansprechpartner. Auch dafür möchte ich mich bedanken.

1.1.3. Region

Was den Bereich der Region Trentino-Südtirol anbelangt, haben der Trentiner Volksanwalt und ich dem Präsidenten des Regionalrates am 27. März 1995 folgendes Schreiben übermittelt:

"Aufgrund der wiederholten Anfragen um Intervention, die seitens der Bürger eingetroffen sind, erachten wir als unsere Pflicht, dem Regionalrat die Frage zu unterbreiten, ob es nicht angebracht wäre, den Bürgerschutz auch gegenüber der Regionalverwaltung zu gewährleisten.

Wir wurden nämlich von verschiedenen Bürgern mit Problematiken betreffend die institutionelle Tätigkeit der Region Trentino-Südtirol befaßt, die wir, aufgrund der Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Körperschaften, deren Funktionären unterbreitet haben, die stets eine große Bereitschaft gezeigt haben.

Es war und ist unser Anliegen, den Bürger zu unterstützen und uns für eine Verbesserung des Verhältnisses zwischen dem Bürger und der Regionalregierung einzusetzen, unabhängig davon, ob dies ausdrücklich vorgesehen ist oder nicht. Wir sind jedoch der Ansicht, daß die Schaffung einer Rechtsgrundlage für die Tätigkeit der Volksanwälte der zwei autonomen Provinzen gegenüber der Regionalverwaltung dazu beitragen würde, den Bürgerschutz und die Förderung einer einwandfreien Verwaltung aufzuwerten.

Falls Sie es als angebracht erachten, ein Treffen zu veranstalten, stehen wir gerne zur Verfügung und nützen die Gelegenheit, um Ihnen die besten Grüße zu übermitteln."

Bis dato erfolgte darauf keine Resonanz. De facto verhält es sich so, daß ich in den fünf mir vorgelegten Angelegenheiten, welche die Regionalverwaltung betreffen, auch ohne gesetzliche Grundlage intervenierte und von den Regionalassessoren und -beamten dabei größte Unterstützung bekam, wofür ich mich bedanken möchte.

1.1.4. Gemeinde

Die Anzahl jener Bürger, die sich im Berichtsjahr mit Gemeindeangelegenheiten an den Volksanwalt wandten und für deren Behandlung eine Akte angelegt wurde, beträgt 112 und ist somit fast identisch mit jener des Vorjahres, wo 110 diesbezügliche Beschwerden eingereicht wurden. Bis auf ganz wenige Ausnahmen war seitens der zuständigen Gemeindebehörden größte Bereitschaft zur Konflikt-

lösung vorhanden, obwohl ich ohne gesetzliche Grundlage intervenierte. In meinem Vorjahresbericht habe ich darauf hingewiesen, daß Gemeinden, deren Satzungen eine Konvention mit dem Landesvolksanwalt vorsehen, sich mit einer solchen Absicht an den Landesvolksanwalt wandten. Nachdem das geltende Landesgesetz den Volksanwalt zum Abschluß einer solchen Konvention nicht legitimiert, mußte man bis zur diesbezüglich schon seit langem vorgeschlagenen Gesetzesänderung einen tauglichen Weg finden, wie diese Frage für Bürger, Gemeindeverwaltung und Landesvolksanwalt zufriedenstellend gelöst werden kann. Ich fand eine praktikable Lösung insofern, als der Gemeinderat als Ausdruck seines Willens beschließen könne, daß sich mit den zwischen den Bürgern und der Gemeindeverwaltung umstrittenen Angelegenheiten der Landesvolksanwalt befassen solle. Es ist dies formell eine einseitige Willenserklärung der Gemeinde, die den Volksanwalt ermächtigt, bei der Behandlung von Bürgerbeschwerden gegenüber der Gemeindeverwaltung im gleichen Maße wie gegenüber der Landesverwaltung tätig zu werden. Mein diesbezüglicher Vorschlag wurde von den interessierten Gemeinden angenommen und im Jahre 1995 haben folgende Gemeinden die entsprechenden Beschlüsse gefaßt:

Gemeinde	Gemeinderats- beschluß	Bevölkerungsstand am 31.12.94
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.95	1.096
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.95	564
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.95	1.857
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.95	1.481
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.95	1.753
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.95	5.456
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.95	6.504
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.95	3.340
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.95	1.469
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.95	952
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.95	2.150
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.95	11.380
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.95	6.423
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.95	<u>6.412</u>
		50.837

Sobald die gesetzlichen Möglichkeiten gegeben sein werden, sollen die Abschlüsse formeller Vereinbarungen nachgeholt werden.

Ich kann mit Zufriedenheit feststellen, daß die so geregelte Zusammenarbeit mit den Gemeinden im Interesse aller gut funktioniert.

1.1.5. Privatbereich

Diesbezüglich möchte ich mich im folgenden mehr oder weniger an die Darlegungen meiner früheren Tätigkeitsberichte 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 1995 aber mehr als 1.100 Personen schriftlich, telefonisch oder persönlich mit ihren in irgendeinem Rechtszusammenhang stehenden Privatproblemen 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 meinen früheren Tätigkeitsberichten 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, was ich sehr bedauere, weil ich meine, daß das weit verbreitete Anliegen wenigstens für eine ernsthafte Erörterung überreif wäre.

- o m i s s i s -

1.5. BEMERKUNGEN ZUM GELTENDEN LANDESGESETZ

Anschließend an meine diesbezüglichen Aussagen in meinen früheren Berichten möchte ich nachfolgend einige Vorschläge machen, wie ein neues zeitgemäßes Volksanwalt-Gesetz aussehen könnte.

1. Ansiedelung beim Landtag:

Der parlamentarische Ombudsmann ist seinem Selbstverständnis entsprechend ein Kontrollhilfsorgan des Parlamentes, von diesem gewählt und folgerichtig auch dort beheimatet.

2. Nicht nur Beschwerdeprüfung sondern auch Beratung.

3. Der Antrag des Bürgers soll nicht an ein Verfahren gebunden sein.

4. Einschreiten auch von Amts wegen.

5. Der Wirkungsbereich ist auf weitere Körperschaften auszudehnen.

6. Möglichkeit der Konvention mit allen im Land tätigen Körperschaften, die einen öffentlichen Dienst versehen.

7. Die Empfehlungen des Volksanwaltes sind zu befolgen; wenn nicht, muß dies schriftlich begründet werden.

8. Das Auskunftsrecht muß umfassend sein.

9. Gutachten externer Experten einholen.

10. Recht des Volksanwaltes auf Anhörung in den Gremien, wie Wohnbaukomitee, Wohnungszuweisungskommission u.a.: Dadurch könnten die Interessen des beschwerdeführenden Bürgers besser vertreten werden.

Mit diesen Vorschlägen erhebe ich keineswegs den Anspruch auf Vollständigkeit für die Beschreibung eines modernen Volksanwalt-Gesetzes.

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 1995 registrierten 594 Fälle nach folgenden Kriterien richten: Im Jahresvergleich, nach Monaten des Berichtsjahres, zugeordnet nach Bezirksgemeinschaften, nach den Abteilungen der Landesverwaltung und nach anderen Institutionen.

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

2.1. AUFGLIEDERUNG NACH DEM ERGEBNIS DER BEARBEITUNG

2.1.1. Eingaben, die im Berichtsjahr zur Bearbeitung vorlagen:

nicht abgeschlossene Eingaben aus früheren Jahren	151
Neueingänge 1995	<u>594</u>
insgesamt	745

Dies entspricht im Verhältnis zum Vorjahr einer Abnahme von 13,5 %, und zwar weil die Rückstände aus früheren Jahren von 209 auf 151 Fälle und die aktenmäßig registrierten Neueingänge von 652 auf 594 zurückgegangen sind.

2.1.2. im Berichtsjahr abgeschlossene Fälle

positiv	384	63,5 %
negativ	151	25,0 %
zurückgezogen u.a.	<u>70</u>	<u>11,5 %</u>
insgesamt	605	100,0 %

Ende 1995 waren 140 Fälle noch nicht abgeschlossen, d.h. 81,2 % 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		1995	
a) persönliche Vorsprachen	443	86,7%	539	80,3%	517	79,3%	466	78,4%
b) schriftliche Eingaben	40	7,8%	76	11,3%	92	14,1%	98	16,5%
c) telefonische Eingaben	25	4,9%	55	8,2%	34	5,2%	29	4,9%
d) Eingaben mittels Telefax	3	0,6%	1	0,2%	9	1,4%	1	0,2%
insgesamt	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%	594	100,0%

2.3. AUFGLIEDERUNG NACH GESCHLECHT DER BESCHWERDEFÜHRER

	1992		1993		1994		1995	
a) Männer	313	61,3%	389	58,0%	345	52,9%	340	57,2%
b) Frauen	198	38,7%	282	42,0%	307	47,1%	254	42,8%
insgesamt	511	100,0%	671	100,0%	652	100,0%	594	100,0%

- o m i s s i s -

3. BEMERKUNGEN ZU DEN EINZELNEN ABTEILUNGEN UND ZU DEN ANDEREN BEREICHEN MEINER TÄTIGKEIT

3.1. ALLGEMEINES

Was ich in meinen früheren Jahresberichten an Mängeln in der Landesverwaltung aufzeigte, gilt mit Einschränkungen immer noch. In einzelnen Bereichen (Amt für ergänzende Sozialfürsorge u.a.) wird am Abbau von Bürokratie bemerkenswertes unternommen. Insgesamt kommt die Bürokratie aber immer noch nicht zu kurz. Bedeutend mehr Anstrengungen wären diesbezüglich noch erforderlich.

Auch auf dem Gebiete der Personalschulung werden neue Wege beschritten, wie z. B. die Grundschulung für Jungakademiker im Landesdienst. Ich bin der Meinung, daß gezielte Schulungskurse auch für den einen und anderen "Altakademiker" im Landesdienst von großem Nutzen wären.

Die Mittel, die den für die Weiterbildung des Personals zuständigen Landesämtern zur Erfüllung ihrer Aufgaben bereitstehen, reichen offensichtlich nicht aus, um die längst fällige Qualitätsoffensive in der öffentlichen Verwaltung gezielt zu beginnen bzw. weiterzuführen. Die eingesetzten Mittel, um "Bürgernähe total" zu erzielen und somit der feststellbaren Politik- und Politikerverdrossenheit wirkungsvoll entgegenzusteuern, zahlen sich um ein Vielfaches aus. Solange dies die politisch Verantwortlichen nicht wahrhaben wollen, bleiben die noch so gut gemeinten Schulungsinitiativen für das eigene Personal auf Halbweg zum vorgegebenen Ziel stecken. Zum Begriff "Bürgernähe total" möchte ich diese Gelegenheit nutzen, um aus der Sicht des Volksanwaltes in teilweiser Wiederholung zu früheren Aussagen, einiges festzuhalten. Um es gleich vorwegzunehmen: Es muß noch sehr viel getan werden, um das seit Jahren bei jeder Gelegenheit als erstrebenswert erklärte Ziel "Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung" zu erreichen. Ja teilweise, sprich: im

Bewußtsein mancher Behördenvertreter, hat man den Eindruck, daß der Begriff Bürgernähe noch ehe er seinem Wesensinhalt gemäß begriffen wurde und dementsprechend gelebt wird, schon als leere Worthölse sein Dasein fristet und nur noch - oder nicht einmal das - als reines Schlagwort in programmatischen Erklärungen aufscheint. Einfacher ausgedrückt: man spricht wohl von Bürgernähe, setzt sie aber in gar manchen Bereichen nicht in die Tat um bzw. entfernt sich sogar von ihr.

So ist es auch erklärlich, wenn der Volksanwalt in der Hauptsache mit Fällen befaßt wird, deren Anlaß in der mangelnden Bürgernähe zu finden ist. Wie offenbart sich dieses Fehlen bzw. dieser Mangel an Bürgernähe in der Praxis? Die Grundursache liegt darin, daß der öffentliche Beamte und/oder der Entscheidungsträger selten emphatisch handelt, d. h. daß er sich kaum in die Situation des meistens einfachen und gesetzesunkundigen Bürgers, der sich mit seinem wie immer gearteten Anliegen an die öffentliche Verwaltung wendet, hineinfühlt, ja diesbezügliche Anstrengungen scheut.

Aus dieser oft anzutreffenden Beamtenhaltung entstehen dann die sogenannten klassischen Fälle für den Volksanwalt.

Die Bürgernähe äußert sich nicht nur im freundlichen und zuvorkommenden Benehmen des Beamten. Arroganz und Präpotenz sind leider noch nicht ausgestorben. Auch so mancher Junge Beamte bzw. Beamtin kann damit umgehen. Aber die Freundlichkeit allein macht es noch nicht aus: Eine freundliche, aber unrichtige Auskunft kann objektiv dieselben u. U. verheerenden Folgen haben wie eine unfreundliche falsche Auskunft. Also gehört zur Bürgernähe unbedingt auch die fachliche Kompetenz. Aber für den Bürger kann eine freundliche und fachlich richtige Auskunft noch immer wenig nützlich sein; dann nämlich, wenn er sie nicht versteht, weil in einer oft unverständlichen Beamtensprache ausgedrückt, und dies sowohl schriftlich als auch mündlich. Dazu

zähle ich auch die oft miß- bis unverständlich formulierten Gesetze.

Auch gibt es keine Bürgernähe, wenn es an Rechtssicherheit mangelt. Ein diesbezüglich negatives Beispiel: Zum Zeitpunkt der Einreichung des Gesuches gelten Kriterien, die bei der Behandlung des Gesuches, 6 Monate später, nicht mehr angewandt werden.

Um der Bürgernähe auch in räumlicher Hinsicht einen Inhalt zu geben, bieten einzelne Verwaltungsbereiche ihre Dienste (Auskünfte, Entgegennahme von Gesuchen u. a.) nicht nur in den zentralen Stellen, sondern auch in den Hauptorten verschiedener Landesteile an. Dies, um dem Bürger den oft langen Anreiseweg zu ersparen.

Diese Initiative hat aber nur dann einen Wert, wenn der Dienst auch im Sinne des vorher Gesagten bürgernahe funktioniert. Also wenn das Verhalten des Beamten zuvorkommend ist, seine Aussagen fachlich richtig und sprachlich verständlich sind.

Ein weiteres Merkmal, wie Bürgernähe gut oder schlecht praktiziert werden kann, ist der Umgang mit den direkten Telefonlinien seitens Beamter einzelner Dienstbereiche. Dort ist die Unsitte, bei momentaner oder längerer Abwesenheit nicht die Umleitung der eigenen Linie auf die Linie besetzter Büros oder auf die Telefonzentrale zu veranlassen, der Regelfall. Nutzlose Anrufe mit entsprechendem Zeitverlust und wachsendem Ärger sind die Folgen.

Um den verschiedenen Erfordernissen der so verstandenen Bürgernähe annähernd gerecht zu werden, wären - ich werde nicht müde, darauf hinzuweisen - Schulungen und Weiterbildungskurse für die Beamten aller Dienstgrade mit viel größerer Intensität erforderlich u. zw. nicht auf freiwilliger Basis sondern als Vorschrift. Die jedem Abteilungs- und Amtsdirektor bekannten Schwachstellen könnten so behoben werden.

Ich möchte, wie bei früheren Gelegenheiten, auch hier betonen, daß es zweifelsohne sehr viele Beamte der öffentlichen Verwaltung in den verschiedensten Funktionen 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 mit Interesse andere Aus- und Weiterbildungskurse 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.

Zusammenfassend kann ich zum Thema "die Bürgernähe in der öffentlichen Verwaltung aus der Sicht des Volksanwaltes" folgendes sagen: Eine Vielzahl von Beschwerden würden nicht an den Volksanwalt herangetragen werden, wenn alle Bediensteten der öffentlichen Verwaltung ihre Aufgabe im Dienste des "neuen" Bürgers erfüllen würden, also des Bürgers, der nicht als ein Untertan, sondern als ein Partner der öffentlichen Verwaltung, im weitesten Sinne als der Adressat einer Dienstleistung - Verwaltungsreformer sprechen vom Kunden - angesehen und dementsprechend auch behandelt würde.

Nachfolgend werden die einzelnen, im Tätigkeitsjahr 1995 aktenmäßig angelegten Eingaben mit einer Kurzangabe über deren Inhalt angeführt. Der Leser bekommt dadurch eine konkrete Einsicht in die Tätigkeit des Volksanwaltes vermittelt. Bei der Beschreibung der Abhandlung einzelner Fälle werde ich mich auf wesentliche Ausführungen beschränken.

- o m i s s i s -

SCHLUSSBEMERKUNGEN

Die öffentlichen Verwaltungen und somit auch die Landesverwaltung und die von ihr beauftragten Körperschaften, also die Wirkungsbereiche des Landesvolksanwaltes, stehen nach wie vor großen Herausforderungen gegenüber, um den oft abwertenden, ja teils verächtlichen Ansichten über die öffentlichen Institutionen und Dienste wirkungsvoll entgegenzutreten.

Jeder Abteilungsdirektor, Primarius oder Bürgermeister weiß (oder sollte es wissen), wo in seinem Verantwortungsbereich Schwachstellen sind. Wenn diese Schwachstellen in den Problemfeldern "Bürgernähe"" "Bürokratieabbau" oder in ähnlichen, die Kundenrolle des Bürgers betreffenden Bereichen festgestellt werden, sind Maßnahmen zu setzen, die nicht nur das Ergebnis von Zielvorgaben sein sollten, sondern viel mehr von Zielvereinbarungen. Dies wäre auch ganz im Sinne der in der Regierungserklärung des Landeshauptmannes Dr. Luis Durnwalder vom 3. Februar 1994 enthaltenen Aussage, wo er im Kapitel mit der Überschrift "Verwaltung heißt Dienst am Bürger" folgendes festhält: "Schließlich erwartet der Bürger von der öffentlichen Verwaltung die Fortsetzung des Wandels weg vom obrigkeitsstaatlichen Denken hin zu mehr Partnerschaft mit dem Bürger und mehr Partizipation für den Bürger, nicht zuletzt um einer gewissen Politikverdrossenheit entgegenzukommen".

In vielen Fällen würden ganz einfache Verhaltensänderungen schon wesentlich dazu beitragen, daß der Bürger in seiner Kundenrolle bestätigt wird. Ein solches Beispiel, wie Bürgernähe gut oder schlecht praktiziert werden kann, ist der Umgang mit den direkten Telefonlinien seitens Beamter einzelner Dienstbereiche. Dort ist die Unsitte, daß der Beamte bei momentaner oder längerer Abwesenheit seine Linie nicht auf die Linie besetzter Nachbarbüros mit Angabe der Dauer seiner Abwesenheit umleitet, der Regelfall. Nutzlose Anrufe mit entsprechendem Zeit-

und Kostenaufwand und wachsende Verdrossenheit über die öffentliche Verwaltung sind die Folgen.

Es muß hier auch festgehalten werden, daß bei der Ausübung hoheitlicher Aufgaben der Verwaltung die Kunden- oder Verbraucherrolle des Bürgers selten ein geeigneter Maßstab darstellt. Auf alle Fälle hat der Bürger-Kunde aber das Recht, gediegen beraten und freundlich bedient zu werden.

Auch in der Binnenstruktur der öffentlichen Verwaltungen sind zum Teil bedenkliche Defizite festzustellen, die sich dadurch äußern, daß sie als förmliche Beschwerden an den Volksanwalt herangetragen werden oder bei Gesprächen in mehr oder weniger heftiger Form geäußert werden. Univ. Prof. Dr. Rainer Frey bezeichnet diesen Mangel des Verwaltungssystems als Motivationslücke und beschreibt ihn so: "Gerade auf die Mitarbeiter im öffentlichen Dienst kommt es an, sie erbringen tagtäglich die öffentlichen Aufgaben. Doch es fehlt an Spiel- und Handlungsräumen, Zielvereinbarungen und sonstigen Anreizen für die Beschäftigten. Daraus resultierende Lustlosigkeit, die in der inneren Kündigung gipfelt, hemmt eine qualifiziert arbeitende Verwaltung".

Ich wiederhole diesbezüglich meine Empfehlung vom Vorjahr: Die Verantwortlichen, denen diese Defizite bekannt sind, sollten dringende Maßnahmen für deren Abhilfe ergreifen.

Alles in allem war auch das Tätigkeitsjahr 1995 für die Volksanwaltschaft ein intensives Arbeitsjahr.

Höhepunkte und auch sonstwie einschneidende Veränderungen oder auch überfällige Entscheidungen blieben aus. So hat der Landtag die seit März 1994 auf der Tagesordnung stehende Wahl des Volksanwaltes auch im Jahre 1995 nicht vorgenommen. Dasselbe gilt für die längst fällige Novellierung des

Volksanwalt-Gesetzes. Auch eine dem Raumbedarf angemessene und lagemäßig neutral, also abseits der Verwaltungssitze gelegene Unterbringung der Volksanwaltschaft harrt einer Erledigung.

Wie alljährlich möchte ich abschließend jenen danken, die mich auch im Berichtsjahr 1995 bei der Suche nach Problemlösungen unterstützten. Erfreulicherweise werden es immer mehr. Einige haben die Volksanwaltschaft allerdings immer noch nicht als eine auch für die Verwaltung positive, Einrichtung begriffen. Dies zu ändern, wird auch in Zukunft mein Bemühen sein.

Der Volksanwalt
- Dr. Werner Palla -

- o m i s s i s -