

Die Volksanwältin
La Difensora civica
La Defensuria populara



Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Provincia
autonoma
di Bolzano
Alto Adige

Provinzia
autonoma
de Bulsan-
Südtirol



Tätigkeitsbericht

2005

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassende Bemerkungen und Ausblick.....	1
-----------------------------------------------------------	----------

Allgemeines

Das Amtsverständnis.....	4
Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise.....	5
Die Sprechstunden.....	6
Team und Büro.....	7
Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger.....	9
Statistische Übersicht.....	11

Schwerpunkte in der öffentlichen Verwaltung

Die Landesverwaltung.....	18
Das Institut für den sozialen Wohnbau.....	21
Die Sanitätsbetriebe	23
Die Gemeinden.....	25
Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen.....	28

Verschiedenes

Institutionelle Kontakte und Öffentlichkeitsarbeit.....	29
---------------------------------------------------------	----

Anhang

1 Kurzbeschreibungen der Akten.....	33
2 Die Gemeinden mit Vereinbarung.....	66
3 Die Außenstellen und Sprechstunden 2005.....	68
4 Der Tätigkeitsbericht an das Parlament.....	69
5 Die nationale Konferenz der Regionalen Volksanwälte.....	73
6 Das Europäische Ombudsmann- Institut.....	75
7 Das Landesgesetz Nr. 14 von 1996.....	76
8 Einladung zur Tagung in Bozen.....	80
9 Das Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft.....	81

Z u s a m m e n f a s s e n d e B e m e r k u n g e n u n d A u s b l i c k

Sehr geehrte Frau Landtagspräsidentin,
sehr geehrte Abgeordnete des Südtiroler Landtages!

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 14 von 1996 hat die Volksanwältin dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2005 nach.

In meinem zweiten Amtsjahr haben wir neben unserer institutionellen Arbeit viel Energie für die Entwicklung eines Zukunftsprofils der Südtiroler Volksanwaltschaft aufgewendet.

Die 2.600 neuen Fälle, die steigende Zahl der Bürger, die vorsprechen, und das Ergebnis der erledigten Akten – 78% konnten als positiv abgelegt werden – zeigen, dass **die Volksanwaltschaft wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern**. Ich konnte mit Freude feststellen, dass die Einrichtung der Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung großes Vertrauen genießt und bei Behörden und anderen öffentlichen Stellen auf breite Akzeptanz stößt.

Wir hätten sicher noch viel mehr Fälle bearbeiten können, aber durch unsere begrenzten Ressourcen war das leider nicht möglich. Südtirol ist ein reiches Land mit guten Infrastrukturen und einer effizienten Verwaltung. Ein Großteil der Bevölkerung lebt in überschaubaren Gemeinden und hat bei Bedarf die Möglichkeit, sich direkt an die Verwalter und Politiker zu wenden, um seine Interessen zu wahren.

Trotzdem ist nicht zu übersehen, dass **die Zahl der Menschen steigt, die sich in der öffentlichen Verwaltung nicht zu Recht finden und sich schwer tun, zu ihrem Recht zu kommen**. Dafür gibt es mehrere Gründe, wie die immer noch steigende Flut an rechtlichen Bestimmungen, die notwendigen Sparmaßnahmen der öffentlichen Verwaltung und das Anwachsen von Bevölkerungsgruppen, die sich in unsere Leistungsgesellschaft schwer integrieren können.

Bestimmte Personengruppen wie zB Senioren, Patienten, Menschen mit Behinderung, Einwanderer und sozial Benachteiligte suchen in der Volksanwaltschaft eine kompetente Betreuung ihrer spezifischen Anliegen. Deshalb haben auch im Zug der Diskussion um die Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft verschiedene Bevölkerungsgruppen Interesse für eigene spezielle Volksanwaltschaften

angemeldet.

Für die Volksanwaltschaft stellte sich die Frage, **wie sie die besonderen Anliegen berücksichtigen und gleichzeitig eine Zersplitterung der Rechtseinrichtung "Volksanwaltschaft" vermeiden** kann.

Die Bürger sollen sich mit ihren Anliegen an eine Anlaufstelle wenden können, die mit angemessenen Mitteln imstande ist, auch auf besondere Bedürfnisse einzelner Bevölkerungsgruppen einzugehen. Die öffentliche Verwaltung soll **einen eindeutig identifizierbaren Ansprechpartner haben**, welcher die Aufgaben und Befugnisse der Volksanwaltschaft wahrnimmt.

Das Konzept ist ein "Haus der Volksanwaltschaft", welches unter einem gemeinsamen Dach neben dem Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen auch spezialisierte Bereiche und spezielle Ansprechpersonen für bestimmte Bürgeranliegen beherbergt. Beim Auftreten neuer Erfordernisse soll **schnell** und **flexibel** reagiert werden. Das Haus der Volksanwaltschaft verfügt über ein gemeinsames Sekretariat und die Expertinnen der einzelnen Bereiche stellen ihre Erfahrung und ihr Wissen auch in den Dienst der jeweils anderen Bereiche. Diese Lösung ist **effizient, bürgernahe** und **wirtschaftlich**.

Um dieses Konzept umsetzen zu können, braucht das Haus der Volksanwaltschaft die nötige Unabhängigkeit bei der Bestellung des Personals und eine finanzielle Grundausstattung, die es ermöglicht, Kontakte zu pflegen, Treffen zu organisieren und durch eine effiziente Öffentlichkeitsarbeit die Bürgerinnen und Bürger Südtirols noch besser über die Aufgaben der Volksanwaltschaft zu informieren.

Erste wichtige Schritte in Richtung Spezialisierung sind schon gesetzt worden. Im Berichtsjahr ist es gelungen, die Patientenangelegenheiten im öffentlichen Gesundheitsbereich noch besser wahrzunehmen und gemeinsam mit den Sanitätsbetrieben, der Abteilung für Gesundheit und der Ärztekammer den Patientenschutz zu verstärken.

Die **Zusammenarbeit mit den Sanitätsbetrieben Bozen und Meran** konnte ausgebaut werden: Da die Volksanwaltschaft mit den monatlichen Sprechstunden im Krankenhaus Brixen und Bruneck gute Erfahrungen gemacht hat, wurde mit den zuständigen Generaldirektoren vereinbart, dass die **Beauftragte für Patientenangelegenheiten die Sprechstunden in Zukunft auch in den Krankenhäusern Bozen und Meran** abhalten wird.

Als im Berichtsjahr die rechtliche Grundlage zur Errichtung einer **Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen** geschaffen wurde, war das auch für die Volksanwaltschaft ein Erfolg, weil sie seit Jahren eine solche Einrichtung für Patienten empfohlen hatte. Das

Konzept wurde vom Ressort für Gesundheitswesen in Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft, der Patientenvertretung in Innsbruck und der Ärztekammer ausgearbeitet. Letztlich geht es darum, bei vermuteten Behandlungsfehlern den Gerichtsweg zu vermeiden.

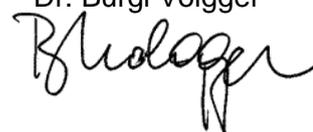
Es ist auch gelungen, das **Vertrauen jener Gemeinden zu gewinnen**, welche bisher das Nachfragen vonseiten der Volksanwaltschaft als Affront und Einmischung gesehen haben. In persönlichen Gesprächen habe ich mich bemüht, Bürgermeister, Gemeinsekretäre und Gemeinderäte zu überzeugen, dass die Volksanwaltschaft als unabhängige, überparteiliche Rechtsschutzeinrichtung letztendlich auch im Interesse der Gemeindeverwaltung handelt. In den Gemeinden steht 2006 die Novellierung der Gemeindegesetzungen an, und das wäre für jene Gemeinden, die noch keine Konvention mit der Volksanwaltschaft haben, eine Gelegenheit, die Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft durch eine Vereinbarung zu institutionalisieren.

In der Diskussion um die Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft haben die politisch Verantwortlichen eine **klare Entscheidung getroffen** und die Arbeit der Interessensvertretung und des Lobbying klar getrennt vom Rechtsschutz und der Vermittlungstätigkeit der Volksanwaltschaft im Einzelfall. Es wurde die Einführung eines/einer Kinder- und Jugendbeauftragten beschlossen, der /die sich im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention für eine kinder- und jugendfreundliche Gesellschaft und die Achtung der Rechte des Kindes einsetzen soll. Die Volksanwaltschaft wird weiterhin **in Konfliktsituationen zwischen Kindern, Jugendlichen und Eltern einerseits und der öffentlichen Verwaltung (Schulen, Heime, Sozialdienste etc) andererseits vermitteln**.

Die Tätigkeit der Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch deshalb erfolgreich sein, weil sie von vielen Seiten unterstützt wurde. Mein Dank gilt allen Einrichtungen und Personen, die mit uns im vergangenen Jahr zusammengearbeitet haben und dabei stets Entgegenkommen gezeigt haben; stellvertretend richte ich den Dank an die Landtagspräsidentin und den Landeshauptmann.

Vor allem möchte ich mich bei meinem Team bedanken, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit großer fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären. Für weitergehende Auskünfte zur Tätigkeit der Volksanwaltschaft stehe ich Ihnen mit meinen Mitarbeiterinnen gerne zur Verfügung.

Bozen, 31. März

Dr. Burgi Volgger


Das Amtsverständnis

Zu diesem Thema möchte ich aus der Dissertation von Dr. Frederik M. Manke „Regionale Ombudsleute im deutschsprachigen Europa“, eingereicht an der Universität Innsbruck im Feber 2002, wie folgt zitieren:

„Die wahre Macht der Ombudsleute liegt in ihrer Persönlichkeit, ihrem Verhandlungsgeschick und ihrem guten Verhältnis auch zu den Behörden der Landes- und Gemeindeverwaltungen. Durch die Einrichtung eines Ombudsmannes soll in erster Linie nicht direkter Zwang auf die Verwaltung ausgeübt werden, sondern es sollen die Mittel der Überzeugung und der Empfehlung zur Anwendung kommen. So werden die meisten Fälle allein durch das persönliche Gespräch der Ombudsleute mit den betroffenen Entscheidungsträgern in ruhiger und kompetenter Atmosphäre entschieden, nicht etwa durch das Hin- und Herschicken von Papier. Unter Nutzung dieser einzigartigen Möglichkeit wird von den Ombudsleuten, wo immer es sinnvoll erscheint, auch über die eigenen Kompetenzen hinaus versucht, schnell und unbürokratisch zu helfen“

Die Volksanwältin ist in erster Linie eine **Vermittlerin** zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung. Sie hat überparteilich zu sein und nicht nach Schuldigen, sondern nach Lösungen zu suchen. Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit, der Tätigkeit der Volksanwaltschaft, stehen die Bürgerin und der Bürger. Es ist deren gesetzmäßig verankertes Recht, Fragen, Anliegen und Beschwerden über die öffentliche Verwaltung an uns heranzutragen. Daraus erwächst die gesetzliche Pflicht, den Beschwerden des Bürgers nachzugehen, ihn zu informieren, zu beraten und zu vermitteln.

Im Wesentlichen haben wir drei Aufgaben: erstens haben wir die Pflicht, dem Bürger zuzuhören, seine Anliegen ernst zu nehmen und durch unsere Autorität und Prüftätigkeit einen **Ausgleich** zwischen Bürger und der, oft als übermächtig empfundenen, öffentlichen Verwaltung herzustellen. Zweitens haben wir bei unserer Kontroll- und Vermittlungstätigkeit die Autorität der Ämter anzuerkennen, **Vertrauen aufzubauen** und Ermessensspielräume aufzuzeigen. Das Verhältnis zwischen der Volksanwaltschaft und der Verwaltung soll gekennzeichnet sein von gegenseitigem Respekt und Koope-

ration, damit für die Bürger in einer fairen Auseinandersetzung gute Lösungen gefunden werden können. Drittens haben wir die Aufgabe, den Gesetzgeber und die Regierung über berechnigte Bürgerbeschwerden zu **informieren** und Verbesserungen anzuregen.

Die Volksanwältin ist keine Rechtsanwältin, keine Friedensrichterin und erst recht keine Staatsanwältin. Als Mediatorin hat sie nicht Partei zu sein, sondern gegenüber beiden Parteien, dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung, das nötige Entgegenkommen aufzubringen und die nötige Distanz zu halten. Führt man sich dann vor Augen, dass die Volksanwaltschaft weder Sanktionen aussprechen kann noch einer Behörde ihren Rechtsstandpunkt aufzwingen kann, wird deutlich, dass die **Institution von der eigenen Überzeugungswirkung lebt** und dass wir juristisch geschulte Mediatoren sind.

In Ergänzung zu bestehenden Rechtsschutzinstrumentarien soll die Volksanwaltschaft durch ihre Vermittlungstätigkeit eine neue Qualität des Rechtsschutzes bieten, wo es keine Sieger und Verlierer gibt. **Die Volksanwaltschaften sind europaweit die einzigen Rechtsschutzeinrichtungen, deren erstes Ziel es ist, durch ihren Erfolg in der Vermittlungstätigkeit das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung wiederherzustellen und das Verständnis des Bürgers für die Verwaltung zu stärken.**

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Im Berichtsjahr 2005 haben mehr als 2.600 Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen. Wir haben 2.610 neue Fälle registriert. Es wurden 830 Akten angelegt und 1.780 Fälle informell und ohne Aktenanlage erledigt.

Akten werden angelegt, wenn sich die Bürger schriftlich an uns wenden oder bei etwas schwierigeren Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

Die informell erledigten Fälle sind **Beratungen**, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Die langfristige Entwicklung zeigt deutlich die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft.

Die Akten machen ein Drittel und die Beratungen zwei Drittel unserer Tätigkeit aus. Im Büro der Volksanwaltschaft wurden im Jahr 2005 die Fälle unter anderem auch nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger in den verschiedenen Bezirken erfasst. In den Bezirken Bozen und Eisacktal haben sich mehr als 7 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt. An zweiter Stelle liegen die Bezirke Vinschgau und Wipptal mit ca 6 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 3 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch - Unterland zu verzeichnen. **Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr 5 Bürger mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft.**

In welcher Form nahmen die Bürgerinnen und Bürger mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf? In 54% aller Fälle brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen im Erstkontakt telefonisch vor, 36% der Bürgerinnen und Bürger bevorzugten das persönliche Gespräch und 10% Prozent legten ihre Beschwerde schriftlich dar.

78% der bearbeiteten Akten konnten positiv erledigt werden. Eine Akte wird als positiv abgeschlossen bezeichnet, wenn die Vorstellungen der Bürgerin oder des Bürgers berücksichtigt werden konnten, wenn ein Kompromiss erzielt werden konnte, aber auch wenn die eingetommene Haltung der Verwaltung korrekt war und der Bürger in einem Gespräch von der korrekten Haltung überzeugt werden konnte.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr von der Volksanwaltschaft 1028 Akten bearbeitet. Diese Zahl ergibt sich aus den neuen Akten und den unerledigten Akten aus dem Vorjahr. Abgeschlossen wurden 806 Akten.

Sprechstunden

Das persönliche Sprechstundengespräch, wo die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt. Die Sprechstunden hält die Volksanwaltschaft gegenwärtig täglich in Bozen. Darüber hinaus finden an ca 65 Arbeitstagen und in regelmäßigen Abständen Sprechstunden in folgenden **Außenstellen** statt: **Bruneck, Brixen, Sterzing, Meran, Schlanders, Neumarkt, St.Ulrich und St.Martin in Thurn.** Angesichts der knappen Personalausstattung wurde im Berichtsjahr versucht, die Sprechstage in den Außenstellen zu konzentrieren und rationeller zu gestalten. Es wurde die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt, die

zwar erwünscht, aber nicht obligatorisch ist. Das erlaubt uns die Sprechstunden besser zu planen. Die Bürgerinnen und Bürger ohne Vormerkung werden auch angehört, sie müssen aber mit längeren Wartezeiten rechnen. Räumliche Änderungen hat es in der Außenstelle Bruneck gegeben, wo wir vom Michael-Pacher-Haus ins neue Rathaus umgezogen sind, und in Schlanders, wo wir im zentral gelegenen Haus der Bezirks-gemeinschaft eine Unterkunft gefunden haben (Sprechstunden siehe Anhang 3).

Team und Büro

Der Stellenplan des Landtags sieht für die Unterstützung der Volksanwältin 4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit) besetzt sind. Für das Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet Teilzeit) besetzt sind. Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Teams einige Änderungen:

Ab Jänner 2005 nahm Frau Annelies Geiser den Dienst – Teilzeit 50% - im Sekretariat wieder auf. Für das Expertenteam konnte ab Juli 2005 Frau Dr. Julia Dorfmann gewonnen werden, sie übernahm die Teilzeitstelle von Herrn Dr. Karl Kröss.

Viele Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit ihren Anliegen zuerst telefonisch an das Büro der Volksanwältin. Bei der Bewältigung der tagtäglichen Arbeit kommt daher dem Sekretariat eine Schlüsselstellung zu. Es unterstützt nicht nur die Sachbearbeiter in den anhängigen Fällen, sondern ist für viele Vorsprechende auch erster Ansprechpartner.

Die Mitarbeiterinnen des Expertenteams sind nicht nur juristisch, sondern auch psychologisch geschult. Die Zuweisung und Bearbeitung der Fälle erfolgt unter Leitung der Volksanwältin und die Strategie und Vorgangsweise werden von ihr gemeinsam mit dem Team festgelegt.

Das Volksanwaltschaftsteam, durch dessen großartigen Einsatz es gelungen ist, im Berichtsjahr, trotz gesteigener Inanspruchnahme, die Anliegen der Bürger in vertretbarer Zeit zu prüfen, besteht aus:

Frau Karin Raffaelli, Maturaabschluss der Lehranstalt für Wirtschaft und Tourismus in Bozen, dreijährige Erfahrung im Verkauf und Kundenbetreuung in einem Privatunternehmen, seit Juli 2004 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

Frau Annelies Geiser, Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit Einrichtung der Volksanwaltschaft – im April 1985 – Sekretärin bis Februar 1998, seit Jänner 2005 wieder im Sekretariat der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau Dr. Verena Crazzolaro, ladinischer Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin ARGE Bildungsmanagement Wien, Expertin in Konfliktregelung und Absolventin des Lehrganges "Thérapie sociale" mit Charles Rojzman.

Frau Dr. Priska Garbin, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin an der Oberschule für Recht und Wirtschaft, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, dreijährige Ausbildung in Counseling Internationales Institut für Psychosynthese Verona, Absolventin des Lehrganges „Thérapie sociale“ mit Charles Rojzman.

Frau Dr. Tiziana De Villa, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Verwaltungsberaterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache, Zuständige für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Praktikum bei der Patientenvertretung der Tiroler Landeskrankenkassen in Innsbruck.

Frau Dr. Vera Tronti Harpf, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat- Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Frau Dr. Julia Dorfmann, LL.M.Eur., Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck und Mailand, Postgraduiertenstudium am Europa-Institut der Universität des Saarlandes, Rechtsanwaltsausbildung, Staatsprüfung für die Eintragung in das Berufsverzeichnis der Rechtsanwälte, Forschungsdoktorat in Europarecht an der Universität Innsbruck, Mediatorin am Zentrum für Mediation in Strafsachen der Region Trentino-Südtirol, seit Juli 2005 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, in Teilzeit beschäftigt.

Die räumliche Situation und Ausstattung der Büros der Volksanwaltschaft haben sich im Berichtsjahr nicht geändert. Die Büros befinden sich in Bozen im Laubenhaus Nr. 22 im 3. Stock. Sie sind abseits von allen Amtsgebäuden und gleichzeitig zentral gelegen und für die Bürgerinnen und Bürger leicht erreichbar. Eine Laubenwohnung hat ihre Vor- und Nachteile. Der Vorteil sind die schönen alten Räume, ein Nachteil ist allerdings, dass vier der sieben Räume ineinander übergehen und somit der Organisationsablauf erschwert wird.

Sehr gut ausgestattet ist die Volksanwaltschaft im EDV Bereich. Das Gestac Programm ist ein Aktenbearbeitungsprogramm für Rechtsanwaltskanzleien und ermöglicht eine effiziente und übersichtliche Bearbeitung der Akten.

Die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger

Mit welchen Anliegen wenden sich die Bürgerinnen und Bürger an die Volksanwaltschaft?

Eine Gruppe – ca. ein Drittel – sind Beschwerdeführer, die sich von der öffentlichen Verwaltung **unkorrekt oder ungerecht behandelt** fühlen und in der Volksanwältin eine Unterstützung suchen. Sie nehmen Entscheidungen der öffentlichen Verwaltung nicht kommentarlos hin, sind sich ihrer Rechte durchaus bewusst und erwarten von der Verwaltung ein faires Verhalten sowie ein Eingehen auf ihre Probleme und ein korrektes Benehmen. Hier ist es unsere Aufgabe, den Bürger in seinen Bürgerrechten zu stärken, und ihm die Möglichkeit zu geben, **auf gleicher Ebene mit den Behörden in Kontakt zu treten**, um eine realistische Lösung zu finden.

Zu einem weiteren Drittel sind es rat- und rechtsuchende Bürger, die im Bereich der öffentlichen Verwaltung eine formfreie, rasche und **neutrale Beratung** der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen wollen. Es wird für die Bürger immer schwieriger, sich in der öffentlichen Verwaltung zu "Recht" zu finden, und deshalb wird die Beratung der Volksanwaltschaft als Service immer mehr in Anspruch genommen. Besonders die Bürger aus kleinen Gemeinden, wo jeder jeden kennt, wenden sich mit ihren Zweifeln und Fragen gerne an die Volksanwaltschaft, weil sie als neutrale und unabhängige Einrichtung nicht ins Dorfgeschehen verwickelt ist.

Ein nicht zu unterschätzender Teil unserer Tätigkeit wird dafür aufgewendet, dem Bürger Informationen in Bereichen zu geben, die eigentlich **nicht der Zuständigkeit der Volksanwaltschaft zuzuordnen** sind. Oft stecken hinter den Beschwerden über die öffentliche Verwaltung private und persönliche Schwierigkeiten, Schicksalsschläge und soziale Nöte. Trennung, Scheidung, Entmündigung, Nachbarschaftsstreit, Schulden: das sind die Hauptthemen in diesem Bereich. Unser Anliegen ist es in diesen Fällen, die Bürgerinnen und Bürger gezielt an die zuständigen öffentlichen und privaten Dienste im Sozialbereich weiterzuleiten.

Viele Bürger wenden sich auch an die Volksanwaltschaft im Glauben, es handle sich hierbei um eine **allgemeine Anlaufstelle in rechtlichen Fragen**: Dies beginnt mit Anfragen zu privatrechtlichen Sachverhalten, Auskünften betreffend laufende Gerichtsverfahren, Informationsanfragen, die eigentlich an die zuständigen Ämter zu richten wären und endet manchmal mit Unmutsäußerungen über politische, gesellschaftliche und soziale Vorgänge.

Auch solche Anfragen hat die Volksanwaltschaft zumindest durch den Hinweis auf die Stelle, die für das jeweilige Anliegen zuständig ist, beantwortet. Hilfreich waren in

diesem Zusammenhang die Broschüren und Informationsschriften, die viele Ämter über ihre Tätigkeit herausgegeben haben (zB das Jahrbuch der Agentur der Einnahmen, einige Broschüren des Dachverbandes der Sozialverbände usw.): Dem Bürger, der sich an die Volksanwaltschaft mit einem Anliegen außerhalb unserer Zuständigkeit gewandt hatte, konnte auf diese Weise zumindest eine erste Information zu den jeweiligen Sachbereichen mitgegeben werden.

Zum Großteil äußerten die Bürger ihre Zufriedenheit über die Auskünfte und das Vorgehen der Volksanwaltschaft.

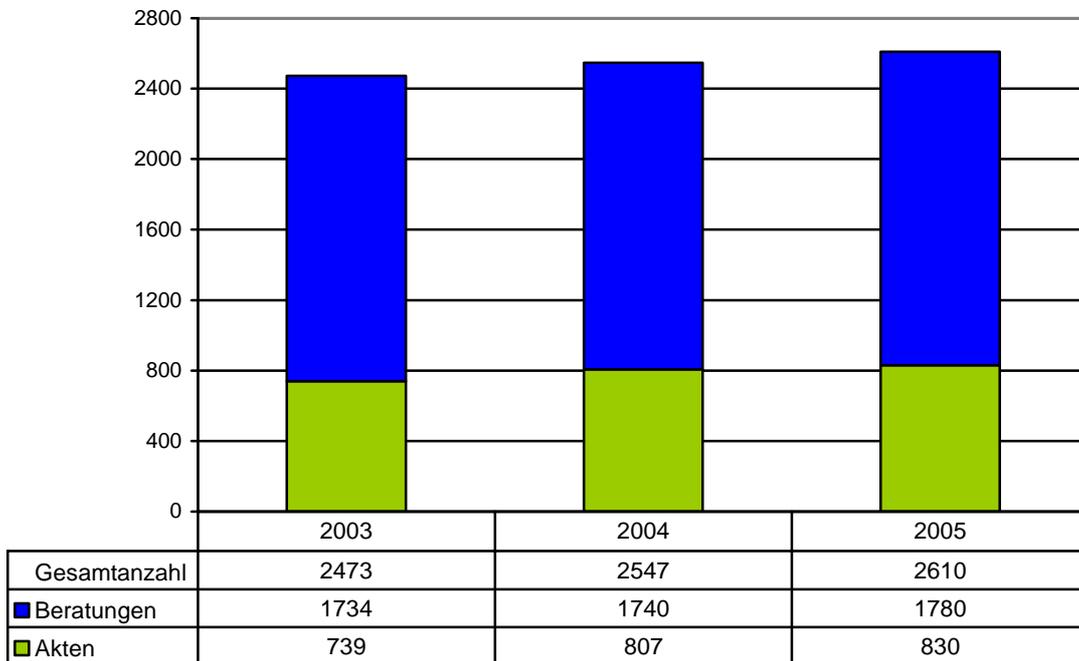
In einigen Fällen war es allerdings schwierig, den Bürgern den Umstand zu verdeutlichen, dass die Volksanwaltschaft grundsätzlich unparteiisch ist und dass sie **kein „öffentlicher Rechtsanwalt“ des Bürgers**, sondern ein Mittler zwischen selbigem und der Verwaltung ist: Dies führte etwa dazu, dass in einzelnen Fällen die Beurteilung der Volksanwaltschaft, dass die Behörden im jeweiligen Fall korrekt gearbeitet hätten und dass deshalb kein Anlass für eine weitere Verfolgung der Angelegenheit bestünde, den Unmut der betreffenden Bürger über die Volksanwaltschaft heraufbeschor.

Durchaus Erwähnung verdienen an dieser Stelle auch einige Phänomene, die in Zusammenhang mit der fortschreitenden Zuwanderung von Bürgern aus Nicht-EU-Ländern stehen.

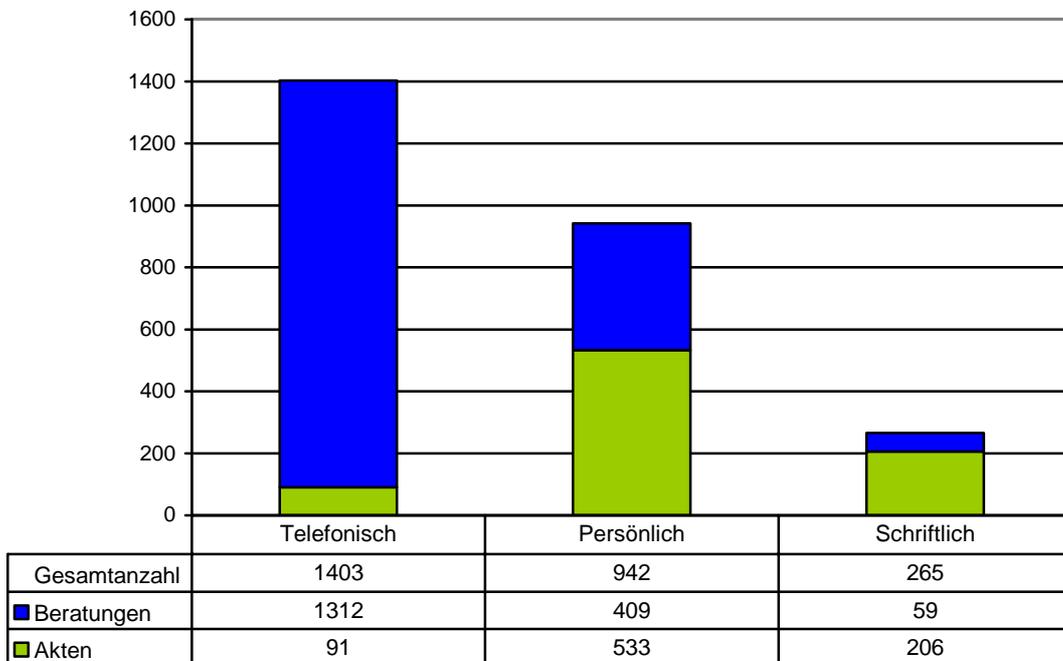
Gar einige Bürger, die etwa nachgewiesenerweise nicht im Besitz der Voraussetzungen für die Zuerkennung gewisser Leistungen waren, äußerten ihr Unverständnis durch die **pauschalisierte Anklage, die „Ausländer“ würden „alles bekommen“** und „Einheimische“ würden „nichts erhalten“. Der Unmut der Bürger richtet sich nicht gegen die Verteilungsmodi als solche – Einkommensschwelen, Berechnungsarten und dergleichen mehr –, sondern offen gegen die Tatsache, dass ausländische Bürger mit öffentlichen Geldern unterstützt werden. Hier muss noch viel Aufklärungs- und Sensibilisierungsarbeit geleistet werden.

In diesem Zusammenhang soll allerdings auch erwähnt werden, dass einige Bürger aus Nicht-EU-Ländern hinter jeder behördlichen Auflage eine Schikane vermuteten, die sie nur deshalb trifft, weil sie Ausländer sind. Zwar gab es durchaus Fälle, in denen die Verwaltung gegenüber ausländischen Bürgern die vorgeschriebenen Verfahren besonders rigoros einhielt und wenig Entgegenkommen angesichts der vorgetragenen Schwierigkeiten zeigte. Meistens wurden die Anträge der ausländischen Bürger allerdings abgelehnt, weil die Behörden keinen Ermessensspielraum hatten.

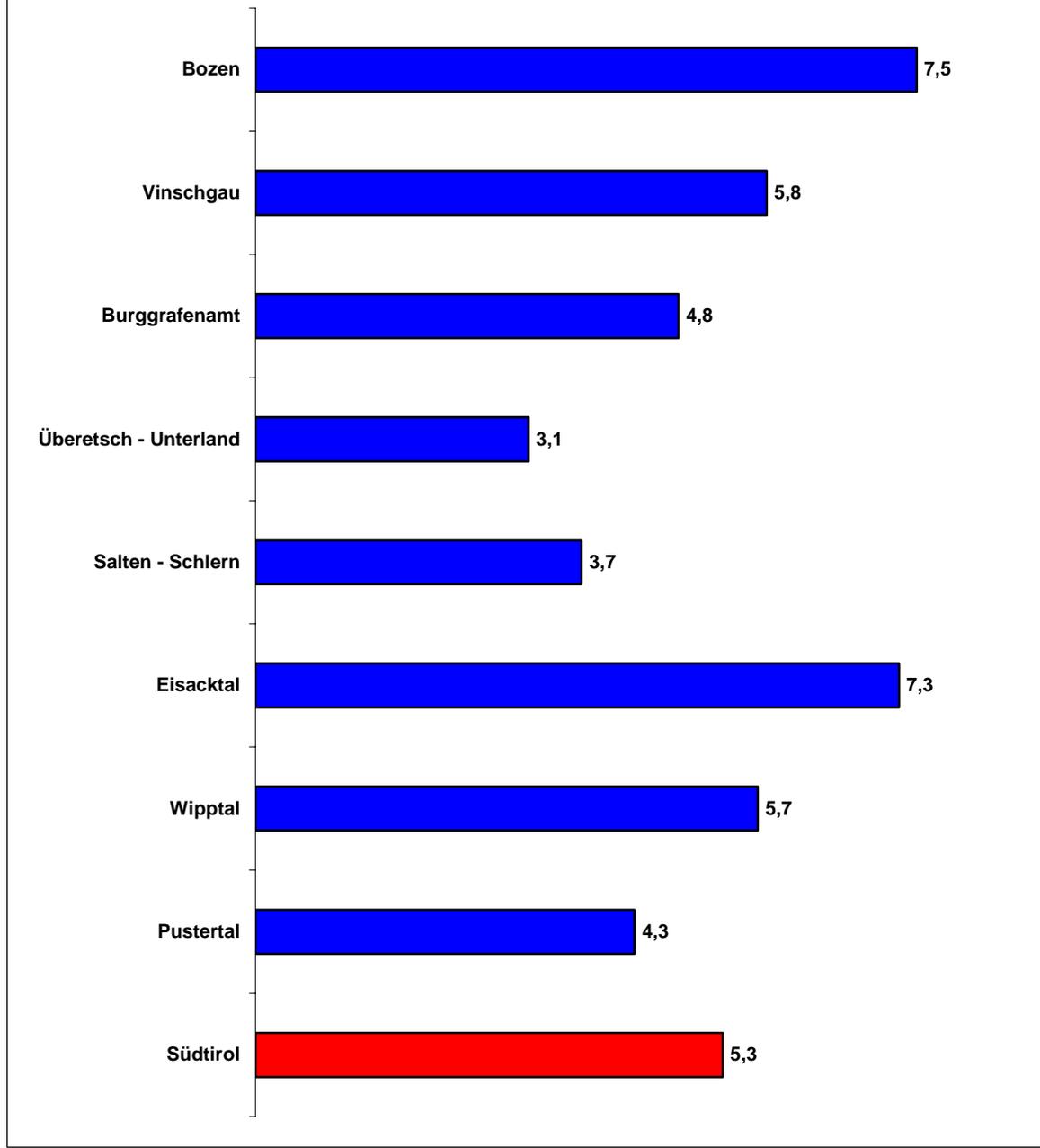
Die neuen Fälle im Vergleich



Darstellung nach Art der Kontaktaufnahme

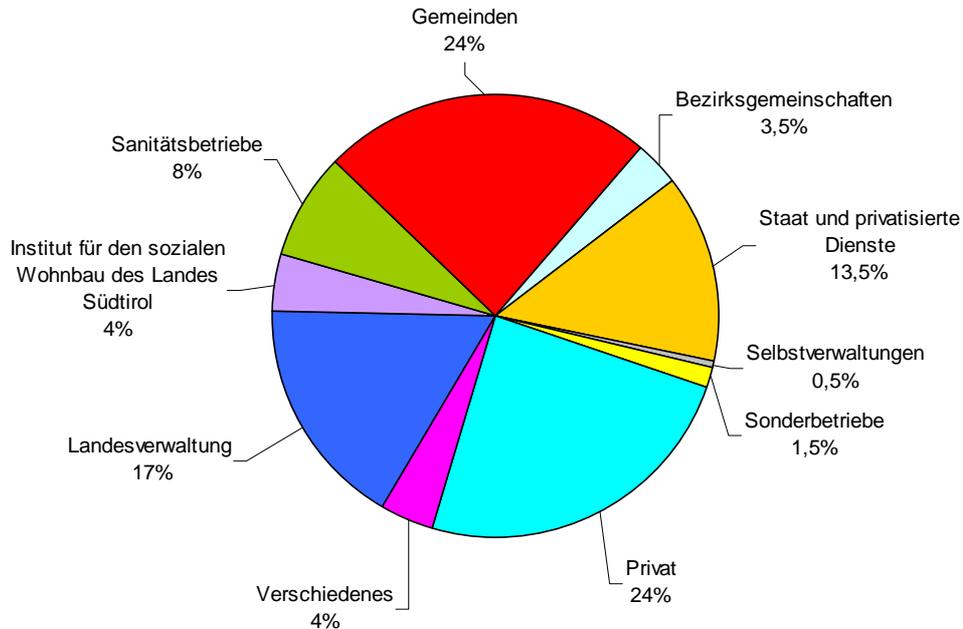


Inanspruchnahme im Verhältnis zur Einwohnerzahl aufgeteilt nach Bezirken (in Promille)



Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwältin in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl ersichtlich. Ca. 0,53 % (= 5,3 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Landesvolksanwältin gewandt.

Aufteilung der Fälle auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung im Berichtsjahr

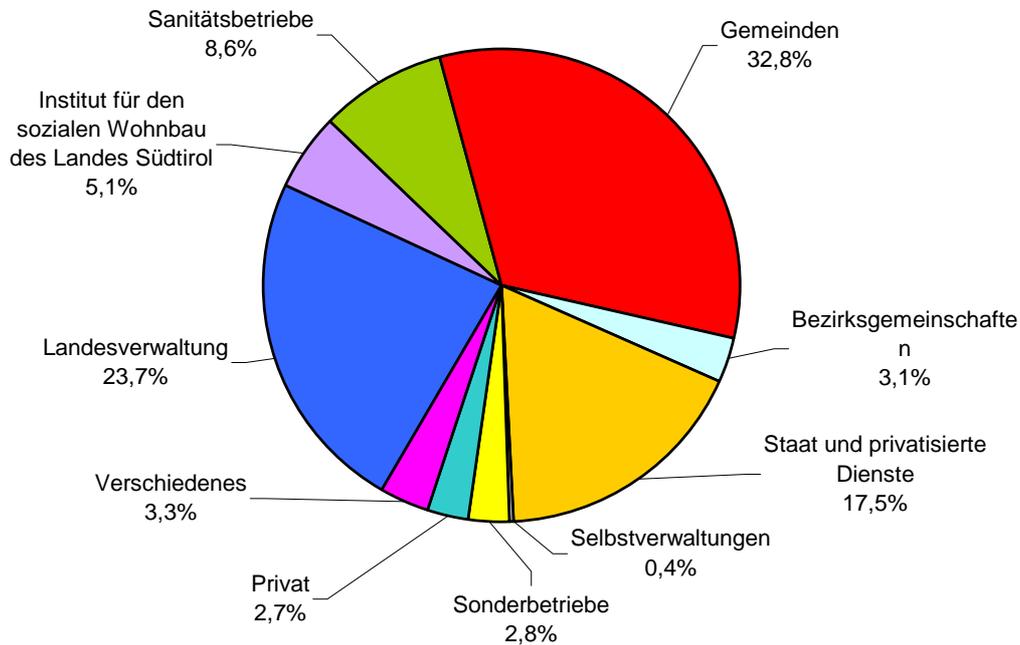


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

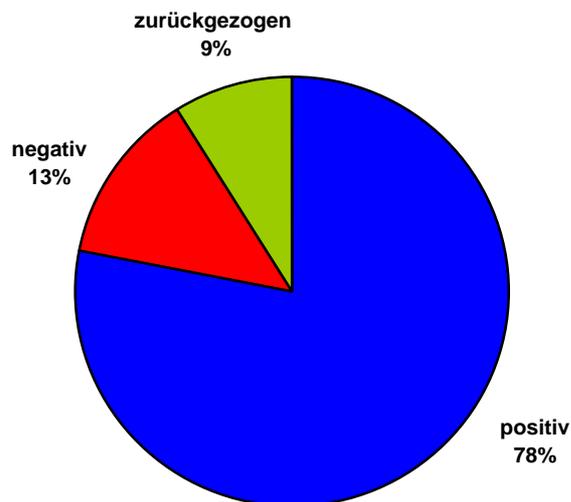
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

Die informell erledigten Fälle sind Beratungen, die mit einem teils auch langem Gespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung notwendig.

Aufteilung der Akten auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

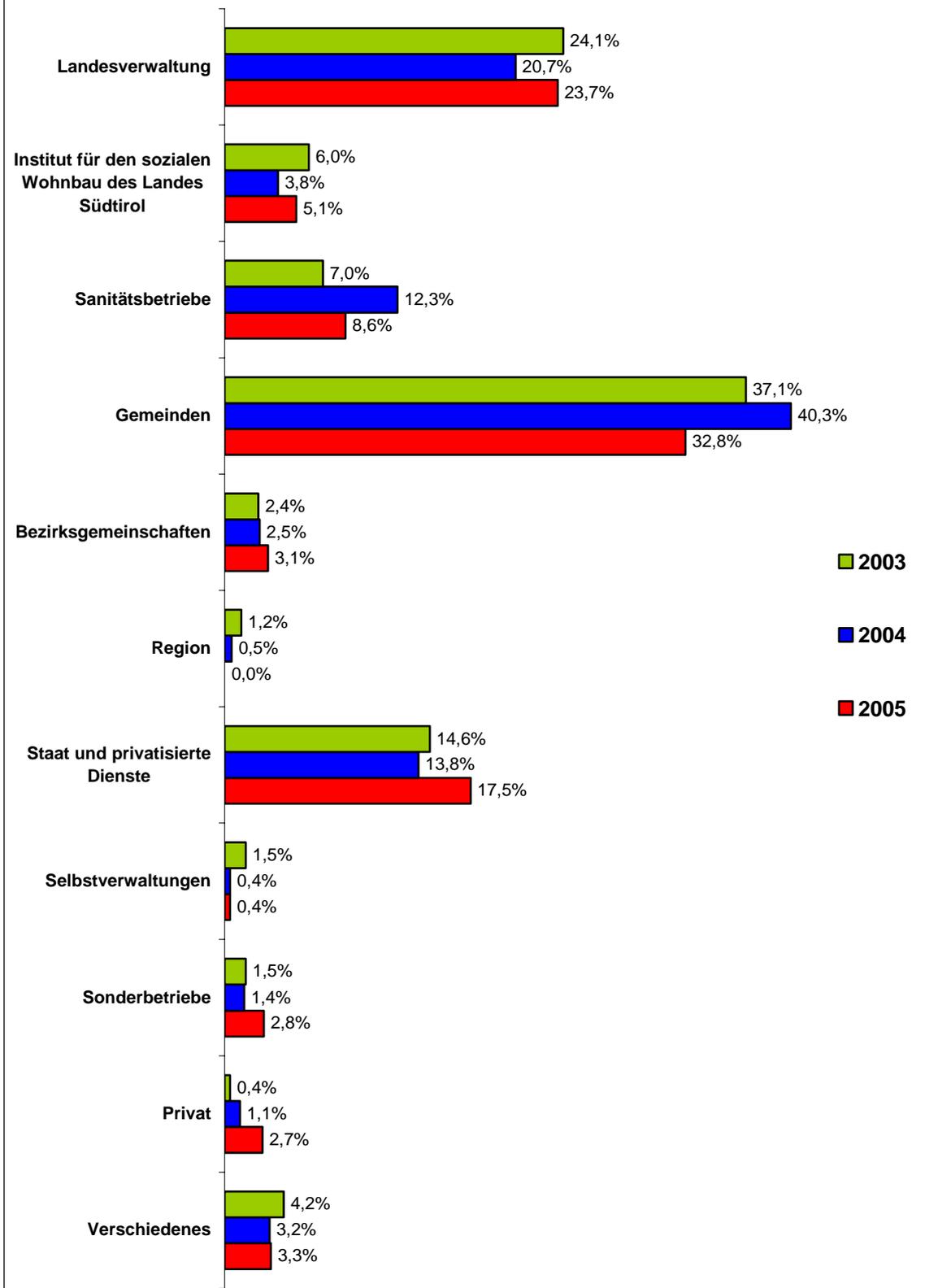


Ergebnis der erledigten Akten 2005



Eine Akte wird als positiv abgeschlossen bezeichnet, wenn die Vorstellungen der Bürgerin oder des Bürgers berücksichtigt werden konnten, wenn ein Kompromiss erzielt werden konnte, aber auch wenn die eingenommene Haltung der Verwaltung korrekt war und der Bürger in einem Gespräch von der korrekten Haltung überzeugt werden konnte.

Entwicklung der Akten, aufgeteilt auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung, in den letzten 3 Jahren



Übersicht: Anzahl der Akten nach Zuständigkeit

Landesverwaltung	2003	2004	2005
Generaldirektion	5	9	6
Abt. 01 - Präsidium	2	2	1
Abt. 02 - Zentrale Dienste	-	4	1
Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes	1	3	2
Abt. 04 - Personal	21	19	24
Abt. 05 - Finanzen und Haushalt	5	6	8
Abt. 06 - Vermögensverwaltung	4	4	5
Abt. 07 - Örtliche Körperschaften	-	-	-
Abt. 08 - Landesinstitut für Statistiken (Astat)	-	1	-
Abt. 10 - Tiefbau	3	2	3
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	2	2	1
Abt. 12 - Strassendienst	4	4	2
Abt. 13 - Denkmalpflege	5	1	-
Abt. 14 - Deutsche Kultur und Familie	-	-	-
Abt. 15 - Italienische Kultur	1	1	-
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	14	9	13
Abt. 17 - Italienisches Schulamt	5	2	2
Abt. 18 - Ladinische Kultur und ladinisches Schulamt	1	-	1
Abt. 19 - Arbeit	6	2	11
Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung	4	4	3
Abt. 21 - Italienische Berufsbildung	4	3	-
Abt. 22 - Land- und forstwirtschaftliche Berufsbildung	2	-	-
Abt. 23 - Gesundheitswesen	10	10	12
Abt. 24 - Sozialwesen	9	8	11
Abt. 25 - Wohnungsbau	23	18	18
Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz	3	4	3
Abt. 27 - Raumordnung	1	1	-
Abt. 28 - Natur und Landschaft	1	3	5
Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt	12	8	9
Abt. 30 - Wasserschutzbauten	2	6	-
Abt. 31 - Landwirtschaft	4	6	7
Abt. 32 - Forstwirtschaft	4	7	6
Abt. 33 - Land- und forstwirtsch. Versuchswesen	1	-	1
Abt. 34 - Innovation, Forschung, Entwicklung und Genoss.	-	2	-
Abt. 35 - Handwerk, Industrie und Handel	1	3	2
Abt. 36 - Tourismus	-	1	1
Abt. 37 - Wasser und Energie	3	5	7
Abt. 38 - Mobilität	8	2	10
Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten	2	-	-
Abt. 40 - Bildungsförderung	5	5	9
Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	-	-	13
Landesverwaltung insgesamt	178	167	197

Bezirksgemeinschaften	18	20	26
Gemeinden insgesamt	274	325	273
- Gemeinde Bozen	53	74	71
- Gemeinde Bruneck	10	11	7
- Gemeinde Meran	9	15	16
- Gemeinde Brixen	12	16	15
Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	44	31	42
Privat	3	9	22
Region	9	4	-
Sanitätsbetriebe insgesamt	52	99	71
- Allgemeine Patientenbeschwerden		70	42
- Vermutete Behandlungsfehler		20	29
Selbstverwaltungen	11	3	3
Sonderbetriebe	11	11	23
Staat und privatisierte Dienste	108	111	146
Verschiedenes	31	27	27
Akten insgesamt	739	807	830

Die Landesverwaltung

Die Ämter der Landesverwaltung arbeiten gut mit der Volksanwaltschaft zusammen. Die Ämter geben ohne Zögern telefonische Auskunft, sind im Allgemeinen offen für konstruktive und unbürokratische Lösungen und nutzen ihren Ermessensspielraum im Sinne des Bürgers. Bis auf wenige Ausnahmen beantworten sie unsere schriftlichen Anfragen in angemessener Zeit.

Sollte ein Amt – wie es beim Amt für Luft und Lärm der Fall war – im Einzelfall aus besonderen Gründen die erbetenen Stellungnahmen nicht in angemessener Zeit abgeben können, ersucht die Volksanwaltschaft, dass dies in einer Zwischennachricht mitgeteilt wird, damit der Bürger verständigt werden kann.

Die Beschwerden und Anfragen der Bürger spiegeln ihre Ängste und Sorgen in Bezug auf die Grundbedürfnisse wider: **Arbeit, Wohnen und Gesundheit**. Deshalb ist die Zahl der gewünschten Interventionen in den Abteilungen Personal, Wohnungsbau, Gesundheit und Sozialwesen am größten. Die Zuständigkeiten dieser Abteilungen werden vom Bürger als lebenswichtig angesehen, während andere, wie zB die Abteilung Land- und Forstwirtschaftliches Versuchswesen, fast ausschließlich internen Charakter haben und nicht so sehr mit der Öffentlichkeit in Verbindung stehen.

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Personal** ging es hauptsächlich um Einwände und Rekurse gegen die Position in der Rangordnung, um Disziplinarverfahren und um die Ausbezahlung der Abfertigung. Seit letztem Jahr ist in der Abteilung für alle Interventionen der Volksanwaltschaft eine einzige, sehr kompetente Ansprechpartnerin zuständig. Die Zusammenarbeit mit ihr hat sich sehr bewährt, und die Fälle konnten rasch und unbürokratisch gelöst werden.

Bei der **Abteilung Wohnungsbau** ergab sich der Großteil der Beschwerden unmittelbar aus den finanziellen Schwierigkeiten, in welchen sich die Empfänger einer Wohnbauförderung befanden. Die finanziellen Engpässe waren meistens die Folge von unvorgesehenen Ereignissen wie Verlust des Arbeitsplatzes, Trennung, Scheidung, schwere Krankheit oder Unfall. Unser Eindruck ist auch, dass sich die Bürger oft zu

sorglos zur Einhaltung der Sozialbindungen verpflichtet und sich nicht ausreichend über die rechtlichen Folgen informieren.

In letzter Zeit häufen sich die Fälle, wo Bürger schon kurz nach dem Kauf der geförderten Wohnung eine Anfrage um **Veräußerung und Übertragung der Förderung auf eine dem Familienbedarf angemessene Wohnung** stellen. Unser Eindruck ist, dass die Bürgerinnen und Bürger, sobald sie die Voraussetzungen für eine Wohnbauförderung haben, die erstbeste Wohnung kaufen, welche flächenmäßig das Höchstmaß an Förderung erlaubt. Nachdem die Förderung gesichert ist, wird in Ruhe nach einer endgültigen Wohnung gesucht, auf die die Förderung dann übertragen werden soll.

Der **Begriff „angemessene Wohnung“** ist im **Wohnbauförderungsgesetz klar definiert** und bezieht sich auf die Quadratmeterzahl der bewohnbaren Nutzfläche, auf die Anzahl der Personen und auf die Entfernung der Wohnung vom Arbeitsplatz oder vom Wohnsitz des Antragstellers. Die Landesüberwachungskommission wendet diese Bestimmung sehr großzügig an und berücksichtigt dabei auch das Fehlen einer Garage, den Wunsch nach einem Garten, die Angst vor Einbrüchen in einer Parterrewohnung etc. Das geschieht sicher in bester Absicht, aber eine allzu extensive Auslegung und Anwendung einer klaren Bestimmung trägt nicht dazu bei, den Bürgerinnen und Bürgern den Ernst der Verpflichtungen nahe zubringen, die sie eingehen, wenn sie eine Wohnbauförderung in Anspruch nehmen.

Im Bereich der **Abteilungen Gesundheitswesen und Sozialwesen** betrafen die Beschwerden die Rückerstattung von Kosten und Spesen für ärztliche Betreuung, Zulagen, Beiträge und andere finanzielle Unterstützungen. Beklagt wurde auch, dass das Gesamteinkommen, das als Grundlage für die Ticketbefreiung gilt, nicht alljährlich der Inflation angepasst wird.

Zwei interessante Themenbereiche des Berichtsjahres betrafen die **Landesabteilung Grundbuch, Grund und Gebäudekataster**. Im ersten ging es um **angeblich fehlerhafte topographische Vermessungen**, die die Grundlage für die Aktualisierung der Grundbuchsangaben bildeten. Meist wandten sich Bürger an uns, die sich durch die Neuvermessung und Neueintragung im Katasteramt geschädigt fühlten. In allen Fällen mussten wir den Bürgern mitteilen, dass nach Ablauf der Rekursfrist und ohne die Einwilligung des Nachbarn keine Berichtigung möglich ist und nur mehr der Gerichtsweg offen steht.

Im zweiten ging es um die Frage, welche **Beglaubigungsformel eines bei einem**

österreichischen Notar abgeschlossenen Vertrages vom Grundbuchamt angenommen werden kann. Im spezifischen Fall hatte die Bürgerin einen Kaufvertrag bei einem österreichischen Notar abgeschlossen, und der Vertrag wurde vom Registeramt in Bozen anstandslos registriert. Das Grundbuchamt Bozen musste aber den Antrag um Eintragung ins Grundbuch laut vorliegendem Vertrag abweisen, weil die Beglaubigungsformel nicht vollständig war. Durch eine Entscheidung des Oberlandesgerichtes vom Mai des vergangenen Jahres 2004 wurde es zwar wieder möglich, die Unterschriften unter Privaturkunden im Ausland beglaubigen zu lassen, aber ausschließlich unter der Voraussetzung, dass die von der italienischen Rechtsordnung vorgeschriebenen Mindestanforderungen eingehalten werden. Im Fall unserer Beschwerdeführerin fehlte die ausdrückliche Erklärung, dass die Unterschrift in Anwesenheit des Notars erfolgt ist.

Die Intervention der Volksanwaltschaft bei der Abteilung Grundbuch und Kataster brachte in dieser strittigen Angelegenheit für viele Bürger Klarheit. Wir leiteten das Ergebnis auch der Verbraucherzentrale VZS weiter, welche die Bürger in dieser Angelegenheit berät. Für unsere Beschwerdeführerin konnte in dem bedauerlichen und kostspieligen Fall letztendlich auch eine gute Lösung gefunden werden. Es ist dem Einsatz der Agentur der Einnahmen zu verdanken, dass sie nicht zweimal die gesamten Registergebühren zahlen musste.

Vorbildlich war die Zusammenarbeit mit der **Abteilung Straßendienst**, insbesondere mit dem **Verwaltungsamt für Straßen**, das sich durch kompetente Beratung auszeichnete.

Auf die gute Zusammenarbeit mit der **Abteilung Arbeit** und hauptsächlich auf die **sehr gute Beratung des Arbeitsservice** bei Fragen von Nicht EU Bürgern konnten wir auch im Berichtsjahr zählen. Einige Bürgerinnen und Bürger klagten, dass sie bei der Suche nach einer angemessenen Arbeit nicht genügend unterstützt würden, andere beklagten sich über falsche bzw unzureichende Informationen einzelner Arbeitsvermittlungszentren. Der Großteil der Fälle konnte mit einem Beratungsgespräch gelöst werden.

Bemerkenswert war der Fall eines Südtirolers, der sich an die Volksanwaltschaft wandte, weil er vom Amt für sozialen Arbeitsschutz eine Verwaltungsstrafe für die verspätete Abmeldung von mehreren Arbeitnehmern erhalten hatte. Begründet wurde die Strafe mit einem informellen Computerauszug der Handelskammer, aus dem hervorging, dass er zur Zeit der Gesetzesverletzung gesetzliche Vertreterin und Bevollmächtigte

eines Unternehmens gewesen war. Der Mann verwies zwar mehrmals sowohl mündlich als auch schriftlich darauf, dass es sich dabei um einen Fehler handeln müsse, da er damals als Prokurist eingetragen war, und konnte dies auch beweisen, jedoch ohne Erfolg.

Die Handelskammer, an welche sich die Volksanwaltschaft wandte, bestätigte in diesem Zusammenhang, dass im Auszug aus der Personendatenbank ein Fehler unterlaufen war. Es wurde jedoch unterstrichen, dass dieser Auszug nur für den internen Gebrauch der Ämter zulässig ist und nicht als offizielles Dokument gelten kann. Im offiziellen und einzigen Dokument der Handelskammer schien der Bürger als Prokurist auf. Die Rechtsgrundlage für die Verhängung der Verwaltungsstrafe war somit nicht gegeben und der Bußgeldbescheid wurde annulliert.

Was das **Schulwesen im allgemeinen** anbelangt, können wir auf die Zusammenarbeit und Unterstützung der zuständigen Landesämter zählen. Die Fragen und Beschwerden der Lehrer betrafen hauptsächlich Ranglisten und Wettbewerbe, die Fragen der Eltern und Schüler hauptsächlich die Rechtmäßigkeit der Abschlussprüfungen. Bei den staatlichen Schulen war ein Verwaltungsrekurs meist unabwendbar, bei den Landesschulen gelang es der Volksanwaltschaft hingegen, in enger Zusammenarbeit mit der Abteilung Berufsbildung zwei Verwaltungsrekurse zu verhindern.

Im **Bereich der einzelnen Schulen** betrafen die Klagen hauptsächlich Disziplinarmaßnahmen, die nicht im Sinne der Schülercharta verhängt wurden. Die Hauptschwierigkeit im Schulbereich besteht darin, dass sowohl die Eltern als auch die Schüler Nachteile befürchten, wenn sie offen gegen das Verhalten von Lehrern protestieren. In einigen Fällen hat die Volksanwaltschaft mit Erfolg interveniert, ohne die Namen der Beschwerdeführer preiszugeben. Unsere Intervention wird meist mit Überraschung wahrgenommen und auch als Einmischung in innere Angelegenheiten empfunden. Es muss deshalb weiterhin Aufgabe der Volksanwaltschaft sein, sich darum zu bemühen, das Vertrauen der Schuldirektoren und Lehrer zu gewinnen.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Die Beziehungen zum Institut für den sozialen Wohnbau sind von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung geprägt. Die Bürger, die sich im Zuständigkeitsbereich des WOBI an die Volksanwaltschaft wenden, haben meist familiäre, soziale, gesundheitliche und wirtschaftliche Schwierigkeiten. Das Institut zeigte sich gegenüber sozialen

Härtefällen stets unmittelbar und ohne langwierige Überzeugungsarbeit dialogbereit und war sehr darum bemüht, **bürgerfreundliche Lösungen** für die vorgebrachten Probleme zu finden.

In einem Fall konnte das WOBI zB ein Gesuch um eine Wohnungszuweisung nicht berücksichtigen, weil die Voraussetzung, dass der Gesuchsteller fünf Jahre seinen Arbeitsplatz im Lande haben muss, nicht gegeben war. Leider hatte das Familienoberhaupt der fünfköpfigen Familie, die aus den Kriegswirren Jugoslawiens geflüchtet war, seine fünfjährige Arbeitstätigkeit bei einem Arbeitwechsel einen Monat lang unterbrochen. Da aber eine Zwangsräumung ihrer Mietwohnung bevorstand, nutzte das WOBI seinen Ermessensspielraum für den Vorzug und wendete diesen an.

Der folgende Fall ist ein Beispiel für die **schnelle und unbürokratische Zusammenarbeit im Interesse des Bürgers**. Mitte Jänner meldete sich ein Bürger bei der Volksanwaltschaft. Er war zum Zeitpunkt der Volkszählung im Ausland und hatte es verabsäumt, nach seiner Rückkehr die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung nachzuholen. Jetzt lief er Gefahr, auf die Sozialwohnung verzichten zu müssen, weil er die entsprechende Erklärung nicht abgeben konnte. Die Volksanwaltschaft riet dem Bürger, sofort einen begründeten Antrag an den Präsidenten des Landesgerichtes zu stellen und teilte dem Gericht die Dringlichkeit des Anliegens mit. Gleichzeitig erklärte das WOBI, dass der Gesuchsteller die Erklärung bis Anfang Februar, dem Datum der Wohnungsübergabe, nachreichen könne. Durch die schnelle Abwicklung der bürokratischen Schritte, gelang es dem Bürger innerhalb von 14 Tagen, die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung beim WOBI einzureichen und nach der offiziellen Schlüsselübergabe die lang ersehnte Sozialwohnung zu beziehen.

Ein Dauerthema in den großen Mietshäusern des WOBI sind Nachbarschaftsstreitigkeiten, für welche es oft keine Lösung gibt, weil sie ausschließlich privatrechtlicher Natur sind. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang das **Pilotprojekt „Friedliches Zusammenleben – Chance und Verantwortung“**, das im Auftrag der Präsidentin des WOBI ausgearbeitet und durchgeführt wurde. Es bietet die Möglichkeit der Mediation und Konfliktbegleitung im interkulturellen Wohnumfeld.

Noch schwieriger gestaltet sich eine Lösung bei Menschen mit psychischen Problemen. In einem Fall beklagte zB eine Frau, dass ihre Nachbarin Tag und Nacht einen unerträglichen Lärm verursache, grundlos in Ihrer Wohnung schreie und das Zusammenleben im Haus unmöglich mache. Obwohl das Institut diese Situation dem Zentrum für psychische Gesundheit gemeldet hat und der Schriftverkehr der Volksanwaltschaft mit den zuständigen Stellen immer umfangreicher geworden ist, konnte bis jetzt keine Lösung gefunden werden.

Was die Anliegen betrifft, die die Bürger an die Volksanwaltschaft herangetragen haben, gab es genug Fälle, in denen die **Erwartungen der Bürger an die Behörden schlichtweg überzogen** waren. Stellvertretend sei etwa die Anfrage eines Bürgers genannt, der – obschon er in einer äußerst großzügig bemessenen und in ausgezeichneter Lage befindlichen Wohnung des Wohnbauinstituts untergebracht war - auch noch Zugang zu einem zum Haus gehörenden Garten forderte, weil ihm die Terrasse der eigenen Wohnung als nicht ausreichend für seine Bedürfnisse erschien. Wie bei ähnlichen Anliegen auch, hat sich die Volksanwaltschaft in diesem Falle entschieden, den Bürger bei der Verfolgung seines Anliegens nicht zu unterstützen, weil sie es als ihre Aufgabe erachtet, dem Bürger auch die Grenzen seines Anliegens aufzuzeigen und zu erklären.

Die Sanitätsbetriebe

Erfahrungsgemäß wenden sich im Gesundheitsbereich jene Patienten an uns, welche sich bei einer unparteilichen, neutralen Einrichtung wie der Volksanwaltschaft besser beraten fühlen und Bedenken haben, ihre Beschwerden im Krankenhaus selbst einzureichen.

Im Laufe des Jahres 2005 hat die Volksanwaltschaft die **Beziehungen zu den Sanitätsbetrieben ausgebaut und verbessert**. Bereits seit einigen Jahren hält die Beauftragte für Patientenangelegenheiten monatlich in den Sanitätsbetrieben Bruneck und Brixen Sprechstunden. Im Berichtsjahr ist es gelungen, die **Sprechstunden auch auf das Krankenhaus Bozen und das Krankenhaus Meran auszudehnen**.

In den Krankenhäusern Brixen und Bruneck haben sich die Direktoren der Sanitätsbetriebe und die betroffenen Ärzte wie immer konkret für die Klärung und Lösung der Fälle eingesetzt. In den Krankenhäusern Bozen und Meran brachten die Arbeitsgruppen, die zur Klärung der Patientenbeschwerden 2004 eingeführt worden sind, gute Ergebnisse. Im Krankenhaus Bozen war die Unterstützung des Sanitätsdirektors, der sich persönlich für die Lösung der von der Volksanwaltschaft unterbreiteten Fälle stark engagiert hat, ausschlaggebend.

Bei der Volksanwaltschaft sind im Berichtsjahr 71 Patientenbeschwerden eingegangen. **42 davon waren allgemeine Patientenbeschwerden** und betrafen die Verwaltung der Sanitätsbetriebe wie zB die Anwendung des Tickets für schwere Krankheiten, die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken und die Rückerstattung für Hilfsmittel wie Hörgeräte etc. Drei Fälle davon

betrafen angeblich unkorrektes oder unhöfliches Verhalten der Ärzte oder des Pflegepersonals.

29 Beschwerden hatten einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt. In allen Fällen waren die Sanitätsbetriebe zu einer intensiven Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft bereit. Die Volksanwaltschaft organisierte mehrere Aussprachen zwischen Arzt und Patient, wobei die Ärzte sehr entgegenkommend waren.

Im Fall einer jungen Patientin, die nach einer schweren Chemotherapie eine Zahnbehandlung im Ausland begonnen hatte, ohne die entsprechende Genehmigung dafür einzuholen, reagierte der Primar eines Sanitätsbetriebes sehr verständnisvoll. Die Patientin musste zwar die ersten Rechnungen der Klinik im Ausland selbst bezahlen, konnte dann aber die Behandlung im betreffenden Krankenhaus ohne Schwierigkeiten zu Ende führen.

In vier Fällen haben die Versicherungsgesellschaften Schadensersatz für erlittene Schäden angeboten. Es handelte sich dabei um Operationen zur Anbringung von Prothesen, die schmerzhaft und schwerwiegende gesundheitliche Folgen nach sich zogen. Bei einer Patientin war nach einer Meniskusoperation aufgrund einer eingetretenen Infektion sofort eine zweite Operation notwendig. Sie wandte sich an die Volksanwaltschaft, weil sie es ungerecht fand, das Ticket für die Kontrolluntersuchungen zahlen zu müssen. Der Sanitätsbetrieb vertrat die Meinung, dass das Auftreten einer Infektion unter die unvorhersehbaren Folgen im Zusammenhang mit einem chirurgischen Eingriff falle und deshalb die Kontrolluntersuchungen zu bezahlen seien. Nach Überprüfung und Abklärung der Umstände von Seiten der Volksanwaltschaft und unter Einbeziehung des Gerichtsmediziners, hat sich die Versicherung letztendlich doch bereit erklärt, dem Patienten einen Schadenersatz auszubezahlen, welcher unter anderem die angelaufenen Kosten und die Arbeitsunfähigkeit berücksichtigte.

Die Volksanwaltschaft setzt große Hoffnungen in die **neue Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen**. Sie kann immer dann angerufen werden, wenn ein Patient glaubt, durch eine falsche Diagnose oder durch einen Behandlungsfehler geschädigt worden zu sein. Die gesetzliche Grundlage wurde von der Abteilung Gesundheit in Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft und der Ärztekammer ausgearbeitet. Die Schlichtungskommission wird von der Landesregierung bestellt und ist verwaltungsmäßig bei der Abteilung für Gesundheit angesiedelt. Sie setzt sich, wie im Tätigkeitsbericht der Volksanwaltschaft 2004 vorgeschlagen, aus einem Richter (Vorschlagsrecht des Präsidenten des Landesgerichtes), einem Arzt für Rechtsmedizin (Vorschlagsrecht der Ärzte- und Zahnärztekammer) und einem Juristen mit besonderen Kenntnissen im Schadenersatzrecht (Vorschlagsrecht der Anwaltskammer) zusammen. Die Durchfüh-

rungsverordnungen für das Verfahren vor der Schlichtungsstelle stehen zwar noch aus, aber nach ihrer Einsetzung gibt es für die Bürgerinnen im Gesundheitsbereich neben dem Gesundheitstelefon, den Bürgerbüros in den Sanitätsbetrieben und der Volksanwaltschaft eine zusätzliche Anlaufstelle,

Die Gemeinden

Die Volksanwaltschaft hat mit mehr als der Hälfte aller Gemeinden eine Vereinbarung abgeschlossen und übernimmt somit formell für mehr als 70% der Bevölkerung die Aufgabe der Gemeindevolksanwaltschaft (siehe Anhang 2). Unabhängig von einer offiziellen Vereinbarung hält die Volksanwaltschaft zu allen Gemeinden Südtirols gute Kontakte.

Es gibt Gemeinden, wo sich nicht nur die Bürger, sondern auch die Bürgermeister an uns wenden und um Vermittlung anfragen, weil sie den Vorteil einer engen Zusammenarbeit erkannt haben. Nur in Einzelfällen reagierten die Vertreter der Gemeinden zurückhaltend und misstrauisch.

Seit der Abschaffung der Gesetzmäßigkeitskontrolle der Gemeindebeschlüsse durch die Landesabteilung Örtliche Körperschaften wenden sich die Bürger mit ihren Beschwerden vermehrt an die Volksanwaltschaft. Die Abteilung örtliche Körperschaften war der Volksanwaltschaft bei der Klärung der Rechtslage in vielen Fällen eine große Hilfe.

Das Spektrum der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen Südtirols ist so vielfältig wie die Landschaft unseres Landes. Es lassen sich jedoch einige Themenbereiche ansprechen, welche wiederholt und nachdrücklich die Aufmerksamkeit der Volksanwaltschaft beansprucht haben.

Ein erheblicher Teil der Fälle, mit welchen die Volksanwaltschaft befasst wurde, fällt auch heuer in den **Bereich des Bauwesens**. Die beispielhafte Zusammenarbeit des Rechtsamts für Urbanistik mit unserem Amt und die erstellten Rechtsgutachten waren für uns eine wertvolle Hilfe, um in vielen Fällen eine bürgerfreundliche und einvernehmliche Lösung zu finden.

Es ist zu hoffen, dass die angekündigte Reform der Raumordnung systematisch, klar und umfassend sein wird. Das wäre nicht nur im Interesse der Bürgerinnen und Bürger, die einen Anspruch auf Rechtssicherheit haben, sondern auch der Gemeindeverwaltungen, die sich mit weniger Beschwerden und Rekursen auseinandersetzen müssten. Es gab mehrfach Beschwerden über die **Untätigkeit der Gemeinde** bei der

Überwachung der Bautätigkeit laut Landesraum-ordnungsgesetz. So beklagte ein Bürger, dass die Gemeinde vor 10 Jahren eine Abbruchverfügung wegen unerlaubter Bauführung seines Nachbarn erlassen hatte und sich in all diesen Jahren jedoch nichts getan hätte. Durch die Intervention der Volksanwaltschaft wurde der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt.

Andere Fälle betrafen Beschwerden, dass der Nachbar nicht in Übereinstimmung mit dem genehmigten Projekt baue und die Gemeinde nicht einschreite.

Seit die Zuständigkeit für **Enteignungsverfahren und die entsprechende Festlegung der Enteignungsentschädigung** auf die Gemeinden übergegangen ist, werden wir vermehrt mit Enteignungen befasst. Zweifel der Bürger über die Rechtmäßigkeit der angebotenen Entschädigungssumme für Enteignungen waren auch in diesem Jahr immer wieder ein Thema. Es kommt auch nicht selten vor, dass die Gemeinden erst im Zuge einer Neuvermessung entdecken, dass ein Teil des Gebäudes oder des Gartens eines Bürgers auf Gemeindegrund steht und den Bürger auffordern, den Grund zu einem von der Gemeinde geschätzten Preis zu erwerben. Im Bereich der Enteignungen und Schätzungen konnten wir stets auf die wertvolle und kompetente Zusammenarbeit des Schätzamtes des Landes zählen und – außer in einem Fall – gute Lösungen finden.

In wichtigen und strittigen Schätzungen ist es sicher von Vorteil, wenn sich die Gemeinden vorher an das Landesschätzamt wenden, das ja nach wie vor die Richtwerte für die Enteignungsentschädigungen festlegt.

Es wandten sich auch vermehrt Ausländer an die Volksanwaltschaft mit der Beschwerde, ihr Ansuchen um **Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes** würde sich endlos in die Länge ziehen und sei zudem noch mit ungesetzlichen Forderungen verbunden. So verlangte eine Gemeinde als Voraussetzung dafür, dass das Ansuchen überhaupt behandelt würde, die Bestätigung des Vermieters, dass die Ausländerin tatsächlich in der Wohnung wohnte. Eine andere wollte den Wohnsitz nicht gewähren, da der Ausländer in einer Wohnung wohnte, die angeblich zu klein war. Die Intervention der Volksanwaltschaft hatte zur Folge, dass in den genannten Fällen die Gemeinde wirklich nur kontrollierte, ob der Bürger auch in der angegebenen Wohnung wohnte, ohne ungesetzliche Voraussetzungen zu verlangen, die noch dazu von Dritten abhängig gemacht wurden.

Andere Fälle betrafen hingegen **Beschwerden über Lärmbelästigung, welche vor allem von Gastbetrieben und anderen öffentlichen Lokalen, aber auch vom**

steigenden Verkehr verursacht werden. Die vom Lärm geplagten Bürger verlangten vor allem vermehrte Kontrollen der Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen und auch Kontrollen über die Einhaltung der Sperrstunde. Beispielhaft im Sinn der lärmgeplagten Anrainer ist immer noch die Verordnung der Gemeinde Bozen. Sie sieht vor, dass die Musik in einem öffentlichen Lokal bestimmte Grenzwerte nicht überschreiten darf, dass die Türen und Fenster der Lokale ab 23.00 Uhr geschlossen sein müssen, und dass öffentliche Lokale in Wohnhäusern keine Musikanlagen einbauen dürfen.

Immer wieder Anlass zu Beschwerden geben **mangelnde Information und mangelnde Kommunikation zwischen Gemeindeverwaltung und Bürger**.

So wurde beispielsweise im Informationsblatt einer Gemeinde den Bürgern mitgeteilt, dass die Gemeinde nun endlich den Bau von Altenwohnungen in Angriff nehmen werde. Dabei wurde ausdrücklich betont, dass den Anrainern dadurch kein Schaden entstehen werde. Die Anrainer vertrauten der Gemeindeverwaltung und deshalb war die Aufregung groß, als das Ausmaß und die Höhe des Rohbaus ihre schlimmsten Vorstellungen übertrafen. Erst durch die Volksanwaltschaft erfuhren sie, dass sich die Gemeinde mit einer Ausnahmegewilligung im Sinne des Landesraumordnungsgesetzes nicht an die höchstzulässige Baumassendichte und an den Mindestgrenzabstand halten musste. Natürlich waren auch sie von der Notwendigkeit des Baus von Altenwohnungen überzeugt, aber sie fühlten sich durch die Vorgangsweise der Gemeinde nicht ernst genommen, hintertreten und waren empört, dass die Gemeindeverwalter es nicht für notwendig befunden hatten, sich mit ihnen an einen Tisch zu setzen, um gemeinsam eine weniger einschneidende Lösung zu finden.

Gute Erfahrungen haben wir mit Lokalaugenscheinen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen gemacht, die meist auf Wunsch der Gemeinden durchgeführt wurden. Sinnvoll sind Vermittlungsgespräche auch in den Fällen, wo die Gemeinde zwar formell und auf den ersten Blick für die Lösung des Anliegens zuständig ist, auf den zweiten Blick aber nicht die Gemeinde, sondern **Nachbarschaftsstreitigkeiten** eine Lösung unmöglich machen. Gemeinsam mit dem Bürgermeister, dem zuständigen Gemeindeferenten und den Nachbarn versucht die Volksanwaltschaft die verschiedenen Standpunkte zu klären, gegenseitiges Verständnis zu wecken mit dem Ziel zu vermitteln und eine gütliche Einigung zu erreichen. Voraussetzung dafür ist allerdings das klare Einverständnis aller Parteien. In einem Fall haben sich sogar mehrere Nachbarn unabhängig voneinander in der gleichen Sache an die Volksanwaltschaft gewandt. Der Konflikt zwischen den Nachbarn war

aber bereits so verhärtet, dass es Vorbehalte gab, sich mit den Nachbarn an einen Tisch zu setzen. In diesen Fällen sind die Volksanwaltschaft und auch die Gemeindevertreter machtlos.

Die Volksanwaltschaft versucht die Beschwerdeführer bei den Beratungsgesprächen dahin zu lenken, dass sie noch einmal ein konstruktives Gespräch mit der zuständigen Behörde bzw ihrer Gemeinde suchen. Deshalb war es sehr **erfreulich, dass einige Gemeinden von sich aus Verwaltungsmaßnahmen verbesserten, ohne dass eine Intervention der Volksanwaltschaft notwendig war.** In einem Fall weigerte sich beispielsweise ein getrennter Ehemann den Wohnsitz zu ändern, obwohl er seit Jahren in einem anderen Dorf lebt. Nachdem sich die ehemalige Ehefrau bei der Volksanwaltschaft informiert hatte, leitete die Gemeinde die Änderung des meldeamtlichen Wohnsitzes von Amts wegen ein, obwohl sie ursprünglich der Meinung waren, dass ein solches Vorgehen nicht möglich sei.

Hoch anzurechnen ist den Gemeinden, wenn sie Versäumnisse und Versehen unumwunden und mit **freundlicher Entschuldigung an den Bürger einräumen und aus der Welt schaffen.** In einem Fall zahlte die Gemeinde den Betrag für Stempelmarken zurück, der irrtümlich für Dokumente zur Beantragung von Beiträgen eingefordert worden war.

Der Staat und die peripheren staatlichen Verwaltungen

Wie die Zusammenarbeit mit den staatlichen Verwaltungen im Detail war, kann im Tätigkeitsbericht der Volksanwaltschaft an das Parlament nachgelesen werden (Anhang 4). Der Anstieg der Beschwerden gegenüber dem Jahr 2004 verteilt sich gleichmäßig auf alle Körperschaften. Hervorzuheben ist die enge Zusammenarbeit mit dem **Regierungskommissariat**, das ein wertvoller Gesprächspartner bei allen meldeamtlichen Fragen ist, und den **Vorsorgekörperschaften** INPDAP/NFAÖV und INPS/NISF.

Große Probleme bereiteten der Bevölkerung die Bereiche Telefon und Internet, Mobilfunk, Festnetzanschluss, Internetanschluss. Tatsache ist, dass es bei der Telecom AG keinen für die Provinz Bozen verantwortlichen Direktor gibt, und dass es für deutschsprachige Südtiroler unmöglich ist, mit dem Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung in ihrer Muttersprache zu kommunizieren. Mit einer Vereinbarung könnten von der Aufsichtsbehörde an den **Landesbeirat für Kommunikationswesen** bestimmte Befugnisse übertragen werden. Zumindest die Übertragung der Befugnisse zur Überwachung der Bereiche Telefon und Internet und zur Schlichtung von Streitfällen

zwischen den Betreibern der Telekommunikationsgesellschaften und ihren Nutzern wäre sehr sinnvoll.

V e r s c h i e d e n e s

Institutionelle Kontakte und Öffentlichkeitsarbeit

Am 13. Juli 2005 hatte ich die Gelegenheit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** meinen ersten Jahresbericht vorzustellen. Verschiedenste Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit der **Präsidentin des Landtags, den Mitgliedern des Landtags, der Südtiroler Landesregierung und dem Landeshauptmann**.

Für die Volksanwaltschaft ist ein guter Kontakt zu allen Behörden wichtig. Oft sind persönliche Gespräche mit Behördenvertretern und Beamten viel informativer und zielführender als langwierige Korrespondenzen.

Die persönlichen Kontakte zu den **Vertretern der Landesverwaltung** ergaben sich meist im Laufe einer Fallbearbeitung. Auch in mehreren Treffen wie zB mit den Leitern und Beamten der Abteilungen Gesundheit und Sozialwesen konnte die Art der Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft besprochen und geklärt werden. Anlass zum Gedankenaustausch boten auch Tagungen wie zB die Tagung über den Jugendhilfebereichsplan und die Tagung über die Pflegeversicherung

Gelegenheit zu Aussprachen hatte ich auch mit den Schulamtsleitern und ihren engsten Mitarbeitern. Kontakte mit den **Schulen** gab es im Rahmen einer von mir gehaltenen Weiterbildung für Lehrer und von Vorträgen für Maturaklassen wie zB der Handelsoberschule Meran, der Handelsoberschule Brixen und einer Klasse der Haushaltungsschule Frankenberg. Auch die Schlussveranstaltung des Landesschülerwettbewerbes „Politische Bildung“ war eine gute Gelegenheit, einigen der besten Oberschüler von Südtirol die Volksanwaltschaft nahe zu bringen.

Mit den Direktoren der **Sanitätsbetriebe Bozen und Meran** hat es immer wieder Treffen gegeben. Die Sitzungen und Veranstaltungen des Ethikkomitees boten Gelegenheit, den Erfahrungsaustausch zwischen der Volksanwaltschaft und den Ärzten zu vertiefen.

Die Treffen mit den **Bürgermeistern** ergaben sich bei Lokalaugenscheinen wie zB in Schenna und Prettau oder Algund. Zu einer Bürgerversammlung eingeladen wurde ich in Montan. Mit einem Antrittsbesuch beim neuen Präsidenten wurden gute Kontakte zum Gemeindeverband gepflegt. Was die Gemeinde Bozen anbelangt wurde ein ausführliches Gespräch mit dem Generaldirektor der Gemeinde und der Direktorin der Energie- und Umweltbetriebe SEAB geführt.

Vorträge über die Aufgaben der Volksanwaltschaft habe ich gehalten auf Einladung des KVW in Bozen, des KVW in Rabland, des Blindenapostolats in der Lichtenburg in Nals, der Kolpinggemeinschaft in Bozen, der Bezirksgruppe der Bäuerinnen im Pustertal in Dietenheim und der Gemeinderätinnen in Taufers in Münstertal. Im Lehrgang für Frauen „Engagement in der Öffentlichkeit“, der im Rahmen eines ESF Projektes organisiert worden war, hatte ich Gelegenheit, den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in unsere Tätigkeit vermitteln.

Neben den guten Beziehungen zu den Direktorinnen und Direktoren der **Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften und des Sozialbetriebes Bozen** sind auch die Kontakte zu den **privaten Einrichtungen** wichtig, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten. So fanden im Laufe des Jahres Aussprachen mit den Vertretern des Dachverbandes der Sozialverbände (Fachveranstaltung: Vorstellung Broschüre Sachwalter), des Katholischen Verbands der Werktätigen (Fachtagung Migration), der Initiative Frauen helfen Frauen, des Familienverbandes, der Familienberatung (Feierlichkeiten anlässlich des 30 jährigen Bestehens), des Südtiroler Kinderdorfes, Katholische Jungschar, Katholische Jugend, des Jugendrings, der Beratungsstelle young + direct, des Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen ASDI, der Antidiskriminierungsstelle für Einwanderer und des Beratungsdienstes für Einwanderer der Caritas und der Verbraucherzentrale Südtirol statt.

Gespräche führte ich mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände**, wie zB des Unternehmerverbandes, des Kaufleuteverbandes und des Handwerkerverbandes. Engere Kontakte gab es heuer auch mit der Südtiroler Ärzte - und Zahnärztekammer.

Einen Antrittsbesuch stattete ich dem dem neuen **Regierungskommissar** ab und verschiedene Treffen fanden auch mit seinem **Mitarbeiterstab** statt.

Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** des Oberlandesgerichts in Trient, der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgesichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten. Intensiv waren im Berichtjahr die Kontakte zu den Richtern und dem Staatsanwalt des Jugendgerichts.

Ein Anliegen war es auch, auf **nationaler und internationaler Ebene** mit anderen

Ombudsmann-Einrichtungen Kontakte zu pflegen und mit den Volksanwälten der Nachbarregionen eine Zusammenarbeit aufzubauen.

Zur Volksanwältin des Trentino Frau Dr. Donata Borgonovo Re und zum **Landesvolksanwalt von Tirol** Dr. Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

Die **Volksanwältin der Autonomen Provinz Trient** organisierte am 6. Dezember 2005 einen runden Tisch zum Thema „20 Jahre Trentiner Volksanwaltschaft“. Auf Einladung referierte ich dort zum Thema „Zukunftsaussichten der Südtiroler Volksanwaltschaft“. Die Veranstaltung war eine gute Gelegenheit die Erfahrungen der früheren Trentiner Volksanwälte kennen zu lernen, sie brachte aber auch viele neue Anregungen und Ideen für die Zukunft.

Auf staatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied der **nationalen Konferenz der regionalen Volksanwälte und der Autonomen Provinzen Trient und Bozen**, das regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 5).

Auf internationaler Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des **Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI**. Ein großer Erfolg war die internationale Konferenz von Kasan/Tatarstan von 15. – 18. Juni 2005. Gemeinsam mit dem Menschenrechtsbeauftragten der Republik von Tatarstan, einem der 89 Subjekte der Russischen Föderation, organisierte das EOI eine vielbeachtete internationale Konferenz über Toleranz und die Möglichkeiten der Vorbeugung des Ombudsmannes gegenüber ethnischen, religiösen und sozialen Spannungen.

Nach der ordentlichen Generalversammlung in Innsbruck am 21. Jänner fand in Vilnius am 24. September noch eine außerordentliche Generalversammlung statt. Geladen hatte die Volksanwaltschaft von Litauen. Die Diskussionen über die Statutenabänderung des EOI und die anschließenden Gespräche mit hochqualifizierten Kollegen brachten wichtige Kontakte, neue Erkenntnisse und gewährten interessante Einblicke in die Arbeit der Volksanwälte in Europa (siehe Anhang 6).

Auf Einladung der Schweizer Ombudsmann-Einrichtungen nahm Frau Dr. Verena Crazzolaro in meiner Vertretung an einem **Fortbildungsseminar auf Schloss Hofen** bei Bregenz teil. 15 Ombudsfrauen und Ombudsmänner aus der Schweiz und Österreich diskutierten zum Thema: „Was ist erfolgreiche Ombudstätigkeit und wie überprüfen wir Erfolg und Qualität unserer Tätigkeit“.

Mit Unterstützung der Landtagspräsidentin Veronika Stirner Brantsch organisierte die Südtiroler Volksanwaltschaft am 3. Oktober 2005 eine Tagung mit Podiumsdiskussion zum Thema „Volksanwaltschaften in Europa – Zukunftsperspektiven in Südtirol“ in Bozen (Einladung siehe Anhang 8).

Anlass dafür war die Forderung nach eigenständigen speziellen Anwaltschaften zur Wahrung der Interessen verschiedener Bevölkerungsgruppen. Ziel war es über die Grenzen zu schauen und unterschiedliche Modelle und Ansätze kennen zu lernen. Die Auswahl der Referenten bewusst breit gefächert.

Elisabeth Harasser, Kinder- und Jugendanwältin von Tirol, bezeichnete es als wichtig, dass es für Kinder und Jugendliche eine eigene, niederschwellige Anlaufstelle gebe. Egal ob man die Jugendanwaltschaft innerhalb oder außerhalb der Volksanwaltschaft ansiedle, die Aufgabenbereiche seien jedenfalls verschieden.

Laut **Barbara Soder von der Tiroler Patientenvertretung** gebe es im Patientenbereich Überschneidungen mit der Tätigkeit der Volksanwaltschaft. Wichtig sei, dass für die Betroffenen klar ist, an wen sie sich wenden können.

Peter Kostelka, Volksanwalt von Österreich und Europa-Vorsitzender des Internationalen Ombudsmann-Instituts, sah Probleme in der Trennung verschiedener Spezialanwaltschaften. Die Aufgaben seien so eindeutig nicht trennbar, außerdem sollte man die Vorteile der verschiedenen Einrichtungen gemeinsam nutzen können. Für **Francesco Milanesi, Jugendanwalt der Region Friaul Julisch Venetien**, braucht es vor allem ein staatliches Rahmengesetz, das die Aufgaben eines Jugendanwalts genauer definiert. Wichtig sei, dass er autonom arbeiten könne, aber das könne er auch innerhalb der Volksanwaltschaft; schließlich gehe es auch um eine rationelle öffentliche Verwaltung.

Eigene Sektorenanwälte schwächen die Volksanwaltschaft und unterliegen stärker dem Druck der jeweiligen Lobbys, meinte hingegen **Giorgio Morales, Volksanwalt der Region Toskana und Mitglied der italienischen Volksanwältikonferenz**. Der Schutz der Minderjährigen gehört laut Gesetz bereits zu den Aufgaben eines Volksanwalts.

Auch **Markus Kaegi, Ombudsmann des Kantons Zürich und Präsident des Europäischen Ombudsmann-Instituts**, äußerte sich gegen die Einrichtung von Sektorenanwaltschaften. Ein Ombudsmann vertritt einen Jugendlichen in einem konkreten Fall; die Vertretung von Gruppeninteressen sei Sache der Politik und der Verbände.

Die gut besuchte Tagung wurde von zahlreichen Interessierten verfolgt und es entwickelte sich eine interessante und lebhaft Diskussion.

Kurzbeschreibungen der Akten

Landesverwaltung

Generaldirektion

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
123	Es wird beanstandet, dass das Gesetz über die Tourismusabgabe für die zweite Wohnung übertrieben ist weil bereits höhere Gemeindegebühren entrichtet werden - Information
130	Eine Bürgerin beklagt einen Schaden, weil die Null-quote beim Bau eines Rondells seitens der Provinz erhöht wurde
162	Der Bürger behauptet, dass öffentliche Ausschreibungen unrechtmäßig erfolgt sind
497	Der Bürger beanstandet die Verzugszinsen eines geschuldeten Betrags
672	Rekurs gegen die Streichung aus der definitiven Rangliste des ordentlichen Wettbewerbs
794	Rekurs gegen die Abweisung des Erneuerungsgesuches der Wasserableitung

Abt. 01 - Präsidium

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
821	Eine in Auftrag gegebene Übersetzung wird angeblich nicht bezahlt

Abt. 02 - Zentrale Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
720	Fordert Schadensersatz für die Beschädigung der Wasserleitung durch einen Baum

Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
544	Rekurs gegen die Bauführung des Nachbarn
66	Es wird die widerrechtliche Bauführung des Nachbarn beklagt

Abt. 04 - Personal

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
50	Es gab ein Disziplinarverfahren - wie soll er sich nun verhalten?
11	Auskunft über die Auslegung eines Arbeitsvertrages
25	Warum wird der Schaden am Pkw, welcher aus Arbeitsgründen benutzt wurde, nicht ersetzt?
165	Fragen in Bezug auf die Rechtmäßigkeit der Einstufung der Kindergärtnerinnen in die 8. Funktionsebene
160	Fragen im Zusammenhang einer Streichung aus der Rangordnung
210	Kindergärtnerinnen mit Hochschulabschluss fordern die Einstufung in die 8. Funktionsebene
439	Zweifel über eine Klausel im Arbeitsvertrag
449	Wieso wurde er zu einem Auswahlverfahren für einen Sekretariatsassistenten nicht eingeladen?
456	Eine Lehrerin beklagt in der Rangordnung benachteiligt geworden zu sein - Rekurs
383	Einwand gegen den Ausschluss von der Rangordnung als Kindergartenassistentin

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
265	Berücksichtigt die Rangordnung der Kindergärtnerinnen genügend das Gesetz über die Betreuung, die soziale Integration und die Rechte der Behinderten?
304	Eine Bedienstete ersucht die Umwandlung der Teilzeitstelle in eine Vollzeitstelle
364	Wird die Behindertenbetreuerin die ihr zustehende Stelle erhalten?
534	Welche Behörde ist für die Bezahlung der auf die Abfertigung angereiften Zinsen zuständig?
535	Welche Behörde ist für die Bezahlung der auf die Abfertigung angereiften Zinsen zuständig?
536	Gegen einen Bediensteten wurde ein Disziplinarverfahren eingeleitet - welche sind die Folgen?
559	Eine Stelle wird als befristet ausgeschrieben, dann in unbefristet umgewandelt, ohne die Bewerber zu informieren
572	Aufsichtsbeschwerde gegen den Ausschluss von einer Rangordnung
716	Aufgrund des hohen Arbeitspensums wird ein Teil der Abfertigung mit Verzögerungen ausgezahlt
748	Wann bekommt sie die ihr zugesicherte Planstelle?
680	Studierende in berufsbegleitender Ausbildung werden anscheinend benachteiligt
818	Aufgrund des hohen Arbeitspensums wird ein Teil der Abfertigung mit Verzögerungen ausgezahlt
801	Fragen betreffend die Zweckmäßigkeit der Auswahlkriterien bei einem Lehrerwettbewerb
771	Eine Frau mit finanziellen Schwierigkeiten fragt sich warum ihr Ansuchen um eine Nebenbeschäftigung abgelehnt wurde

Abt. 05 - Finanzen und Haushalt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
694	Antrag um Annullierung des Feststellungsbescheides für die nicht bezahlte Kraftfahrzeugsteuer wegen einer vom Gesetz vorgesehenen Steuerbefreiung
578	Die alte Frau hat die Zahlungsaufforderung für die Autosteuer des Bruders erhalten, der vor Jahren gestorben ist
506	Einem Bürger ist nicht klar wieso er Feststellungsbescheide für die verspätete Bezahlung der Kraftfahrzeugsteuer erhalten hat
342	Die Bürgerin möchte wissen, ob sie den Betrag in Raten zurückzahlen kann und, ob sie auf diese Weise höhere Zinsen zu entrichten hat
349	Warum sind die Feststellungsbescheide der Kraftfahrzeugsteuer jedes Jahr falsch?
302	Ungerechtfertigte Mahnung wegen angeblich unbezahlter Kraftfahrzeugsteuer
183	Es wird beanstandet, dass die Fahrzeugsteuer mit zusätzlichen Kosten zu entrichten ist
151	Warum ist es nicht möglich die Kraftfahrzeug - Steuer auf das neue Fahrzeug zu übertragen?

Abt. 06 - Vermögensverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
336	Gibt die Enteignung und darauffolgende Zuweisung Grund zur Annahme, dass Spekulationen der Anlass waren?

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
237	Es wird der Schätzwert für den Kauf eines Hauses in Landeseigentum angezweifelt
450	Fragen in Zusammenhang mit der vom Land gewährte Vertragsdauer für einen Pachtvertrag
626	Vor über 20 Jahren wurde ein Fehler bei der Enteignung seines Grundes begangen. Kann dieser noch berichtigt werden?
768	Das Durchfahrtsrecht auf einer alten Landesstrasse wird nicht gewährt
Abt. 10 - Tiefbau	
Akte Nr.	Beschreibung des Falles
621	Wer ist für den Abbruch einer vom Straßenamt aufgestellten Mauer zuständig?
563	Fragen in Bezug auf die Pflicht zur Auskunftserteilung seitens der öffentlichen Verwaltung
426	Fragen in Zusammenhang mit der Einstufung in der Gehaltsebene
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	
Akte Nr.	Beschreibung des Falles
475	Im genehmigten Projekt gibt es angeblich keine Spur von der Lagerhalle, welche vor ca. fünf Jahren errichtet wurde
Abt. 12 - Strassendienst	
Akte Nr.	Beschreibung des Falles
703	Ein Haus wird mit rechtmäßiger Baukonzession zu nahe an der Landesstraße gebaut. Wer haftet für zukünftige Schäden?
706	Eine Trinkwasserleitung, welche unterhalb der Landesstraße verläuft, ist defekt. Probleme bei der Sanierung
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	
Akte Nr.	Beschreibung des Falles
721	Fragen im Zusammenhang mit der Erstellung der Lehrerranglisten durch das Schulamt
754	Beklagt, dass das Recht auf Akteneinsicht verwehrt wird
679	Der Schuldirektor fällt angeblich keine Entscheidung
527	Die Beschwerdeführer beklagen die unzureichende Vergütung der Prüfungstätigkeit, welche sie im Rahmen der Oberschulabschlussprüfungen geleistet haben.
468	Die Ungleichbehandlung zweier Lehrergruppen wird beanstandet
462	Der Lehrauftrag wird ihm nächstes Jahr nicht erneuert wegen "Unvereinbarkeit mit dem schulischen Umfeld".
432	Es wird beanstandet, dass die Tochter durchgefallen ist: nur in einem Fach ist sie ungenügend sonst hat sie sehr gute Noten gehabt
436	Die Einführung der 5-Tage-Woche sei für einige Schüler zu streng, beklagt eine Mutter
405	Darf eine öffentliche Schule während des Schuljahres die Lernfortschritte der Schüler einer Privatschule überprüfen?
411	Die Rechtsmittelbelehrung ist nicht klar angeführt worden

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
384	Es wird ein Formfehler bei der praktischen Prüfung eines öffentlichen Wettbewerbes beklagt
381	An welche Kriterien ist die staatliche Schule bei der Prüfung von Privatschülern gebunden?
365	Die sanitären Kosten sind noch nicht rückerstattet worden

Abt. 17 - Italienisches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
58	Die Arbeitssituation ist dermassen unerträglich, dass die notwendigen Dienste und Leistungen nicht mehr gewährleistet werden können
686	Der Stützlehrerin wird die Stelle nicht mehr zugewiesen, im Gegensatz zu dem, was in ähnlichen Fällen auf nationaler Ebene geschieht

Abt. 18 - Ladinisches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
370	Die Schule weigert sich angeblich der Versicherung den Unfall des Schülers zu melden

Abt. 19 - Arbeit

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
399	Infolge der Konsequenzen eines Autounfalles findet der junge Mann angeblich keine Arbeit mehr und niemand würde ihm weiter helfen
358	Kann ein Verein, der Kinder mit sozialen Problemen betreut, einen Ausländer anstellen?
305	Die Verwaltungsstrafe ist nicht gerechtfertigt, beklagt ein Bürger
309	Die ehemalige Bedienstete einer Firma beklagt zur Bezahlung einer Verwaltungsstrafe aufgefordert worden zu sein, obwohl sie mit der Sache nichts zu tun hat
272	Der Bürger fühlt sich in seiner Suche nach einer angemessenen Arbeit nicht genügend unterstützt
56	Hat ein Brasilianer mit dem bestehenden Arbeitsvertrag eine Chance in Südtirol zu arbeiten?
71	Das Arbeitsamt bemüht sich anscheinend nicht um eine angemessene Arbeit
191	Rückvergütung von Krankengeld
682	Schwierigkeiten bei der Suche nach einer angemessenen Arbeit
740	Fragen bezüglich der Beschäftigungsmöglichkeiten einer Nicht-EU-Bürgerin
802	Eine Frau beklagt nicht ausreichend informiert worden zu sein

Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
787	Angebliche Unregelmäßigkeiten bei der Meisterprüfung
636	Eine Zugangsvoraussetzung zu einer Schule ist angeblich nicht rechtzeitig mitgeteilt worden
382	Die Verwaltungsnormen von abkommandiertem Lehrpersonal sind nicht klar

Landesverwaltung

Abt. 23 - Gesundheitswesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
36	Der Bürger besteht auf eine Antwort auf seine Eingabe
40	Die Rückerstattung der Kosten für den stationären Aufenthalt in einer Privatklinik würde sich endlos in die Länge ziehen
179	Der Bürger möchte Rekurs gegen eine Verwaltungsakte einlegen
225	Sie haben die Frist versäumt, Unterlagen für einen Beitrag zu übermitteln. Was nun?
229	Die Bürgerin ist der Meinung, dass sowohl die Ärzte als auch die Funktionäre des Gesundheitswesens sie verfolgen
133	Wer ein Einkommen besitzt, welches die vom Gesetz festgesetzte Grenze nur gering überschreitet, hat kein Anrecht auf den Beitrag: Das ist aber, nach Meinung der betroffenen Person, nicht richtig
277	Der Bürgerin wird die Betreuungszulage verwehrt, da angeblich die Voraussetzungen nicht gegeben sind
285	Angeblich hat niemand die Patientin über die Modalitäten der Rückerstattung der Spesen für die ärztliche Betreuung korrekt informiert
335	Die Restzahlung eines gewährten Landesbeitrages wird zurückgehalten.
676	Fragen betreffend die Anerkennung der geleisteten Berufstätigkeit als Ausbildungspraktikum im Gesundheitsbereich
567	Es wird beklagt, dass das Gesamteinkommen, das als Grundlage für das Anrecht auf die Ticketbefreiung dient, nicht alljährlich entsprechend der Inflation angepasst wird
845	Aus welchem Grund werden dem Mädchen mit schweren Behinderungen die zahnärztlichen Kuren in einem öffentlichen Krankenhaus außerhalb der Provinz verweigert?

Abt. 24 - Sozialwesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
849	Die alleinstehende Mutter erhebt Einspruch gegen die Kürzung der finanziellen Unterstützung
805	Fragen betreffend die Aufklärungstätigkeit des Arbeitsvermittlungszentrums über die Mobilitätszulage
570	Der Bürger behauptet zu Unrecht eine Zulage nicht erhalten zu haben
591	Fragen im Zusammenhang mit dem Anspruch auf staatliches Mutterschaftsgeld
627	Die Ausbezahlung der Invaliditätsrenten an nicht ansässige Personen erfolgt nicht automatisch und ist alles andere als einfach
550	Aus welchem Grund hat der Rentner kein Anrecht auf die Erhöhung seiner Rente, die sehr niedrig ist?
683	Ist der Widerruf der freiwilligen Beitragsleistung rechtmäßig?
260	Anfrage um Dokumente zwecks eines eventuellen Rekurses
409	Es wird die Aussetzung der Rentenversicherung für die regionale Altersrente wegen Überschreitung der erlaubten Arbeitszeit beklagt
46	Fragen in Zusammenhang mit der Eintreibung von Rückständen für Begleitungsgeld für Vollinvaliden
88	Hat der Bürger kein Anrecht auf eine finanzielle Unterstützung aufgrund seines schwerwiegenden gesundheitlichen Zustandes?

Landesverwaltung

Abt. 25 - Wohnungsbau

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
53	Fragen im Zusammenhang mit der Landesbindung im Bereich Wohnbauförderung
54	Kann man die Bindung auf die Wohnung definitiv auflösen?
28	Durch einen Todesfall entsteht die Pflicht auf Rückerstattung der Förderung, da die Erbin die für die Förderung notwendigen Bedingungen nicht erfüllt
144	Ablehnung des Antrages um Veräußerung der geförderten Wohnung an das Institut für den sozialen Wohnbau
164	Schwierigkeiten im Zusammenhang der Übernahme einer geförderten Wohnung
169	Ist der Widerruf der Wohnbauförderung endgültig?
176	Ein Bürger muss in eine andere Gemeinde ziehen - kann er den geförderten Betrag auf die neue Wohnung überschreiben?
177	Widerruf der Wohnbauförderung, weil ein Dokument fehlte - Rekurs
454	Beklagt aufgrund unzureichender Information einen beträchtlichen finanziellen Schaden erlitten zu haben
464	Der Landesbeitrag wird nach einer Kontrolle zurückgefordert
354	Rekurs gegen die Ablehnung der Wohnbauförderung
732	Klärungen über die Gewährung der Wohnbauförderung
734	Ein Mieter einer konventionierten Wohnung beklagt, dass der Vermieter einen höheren Preis als den Landesmietzins verlangt
723	Fragen im Zusammenhang mit der Gewährung einer Wohnbauförderung
622	Fragen im Zusammenhang mit der Bewertung des Einkommenslage im Hinblick auf das Recht auf eine Wohnbauförderung
601	Rekurs an die Landesüberwachungskommission für den geförderten Wohnbau gegen eine Entscheidung des Institutes für den geförderten Wohnbau
584	Welche Bestimmungen im urbanistischen Bereich werden für die Gewährung von Beiträgen angewandt?
766	Klärung betreffend die Höhe eines für die Wiedergewinnung einer Wohnung genehmigten Beitrages

Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
847	Fallen die Merkmale der Garagetüre in den Zuständigkeitsbereich des Landesamtes?
640	Es wird ersucht um Einhaltung der vom Amt für Brandverhütung vorgesehenen Vorschriften
227	Aufgrund einer Verfügung darf er seinen Parkplatz nicht mehr benutzen - Entschädigung?

Abt. 28 - Natur und Landschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
172	Fragen in Zusammenhang mit der Eintragung in der Liste der Sachverständigen für Raumordnung und Landschaftsschutz
458	Die Abholzung des kranken Baumes wird nicht genehmigt. Wer übernimmt die Verantwortung, wenn etwas passiert?
401	Dadurch, dass die Strasse zur Hofstelle nicht genehmigt wird, ist jegliche Sanierung des Gebäudes unmöglich. Der Hof droht einzustürzen

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
657	Der Antrag um Erhöhung der Part-time Arbeit von 50% auf 75% wird abgelehnt
681	Ist die Ablehnung der Prämie für die Bewirtschaftung von Magerwiesen rechtmäßig?

Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt und Arbeitsschutz

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
767	Fragen in Zusammenhang mit der Verhängung einer Verwaltungsstrafe wegen unerlaubter Ablagerung von Abfall
782	Es wird beklagt, dass die Verordnung zum Abbruch des Daches aus Asbest nicht durchgeführt worden ist
688	Ein Bürger beklagt die Verhängung einer Verwaltungsstrafe ohne ausreichende Beweise
699	Ein Aspestdach soll entfernt werden
600	Der von einer Wasserpumpe verursachte Lärm überschreitet die Grenzwerte und verursacht Luftverschmutzung
452	Die Wasserpumpen für die Beregnung sind zu laut und stören die Nachtruhe
322	Der Bürger beklagt, dass er das Ergebnis der Messungen der Gasemissionen noch nicht erhalten hat
331	Die Gemeindeverwaltung hält sich angeblich nicht an die Pflicht der Trinkwasserversorgung
43	Ein neu errichtetes Kondominium im Dorfzentrum ist nicht an die öffentliche Kanalisation angeschlossen

Abt. 31 - Landwirtschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
816	Es wird der Widerruf einer Prämie für Grünland beanstandet
846	Eine alleinstehende Bürgerin fühlt sich bei dem Bau des Zufahrtsweges seitens eines Bodenverbesserungskonsortiums übergangen
855	Die schwer kranke, alleinstehende Mutter sollte einen Beitrag rückerstatten
613	Welche rechtlichen Möglichkeiten bieten sich noch für die Beschwerdeführerin?
585	Fragen im Zusammenhang mit bäuerlichen Nutzungsrechten
16	Die Landwirtschaftsprämie steht ihr angeblich nur in reduziertem Masse zu: ein Wiederrufungsverfahren ist eingeleitet. Zu Recht?
303	Miteigentumsanteile bei einer Interessenschaft sind strittig

Abt. 32 - Forstwirtschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
300	War die Ablehnung des Beitrages rechtmäßig?
472	Der Anforderung, in einige Gesetzesunterlagen Einsicht zu nehmen, wird angeblich nicht stattgegeben
495	Antrag um Aktenzugang betreffend die vom Direktor verfügte Versetzung
230	Anfrage um Informationen über die Dekrete in Sachen Jagdgenehmigungen
505	Fragen in Zusammenhang mit einer Verwaltungsstrafe für Weide im Wald ohne Ermächtigung
644	Die Einzahlungsmodalitäten für die Pilzesammlung sind alles andere als klar

Landesverwaltung

Abt. 33 - Land- und forstwirtschaftliches Versuchswesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
287	Warum fließt nicht mehr so viel Wasser wie ursprünglich aus der Quelle?

Abt. 35 - Handwerk

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
345	Gibt es für Südtiroler Lehrlinge welche in Nordtirol arbeiten eine Förderung?
556	Aus welchem Grund wurde ihm die versprochene Finanzierung nicht gewährt?

Abt. 36 - Tourismus, Handel und Dienstleistungen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
282	Wie werden die Zeiten des Ausverkaufs im Falle einer Geschäftsschließung geregelt ?

Abt. 37 - Wasser und Energie

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
289	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
478	Kann man den Lauf des Wassers ableiten und somit den Nachbarn ohne Wasser lassen?
447	Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der öffentlichen Gewässer
461	Probleme bezüglich Wasserrechte rund um den Völser Weiher
194	Fragen im Zusammenhang mit der Zustellung der Rechnung betreffend die Wasserzinse für die Wasserableitung von Tränkwasser für Tiere
104	Ist der Einspruch des Bürgermeisters ohne Beschluss des Gemeindeausschusses rechtmäßig?
654	Sein Ansuchen um Benutzung der hauseigenen Quelle wurde - aus ihm unverständlichen Gründen - abgelehnt

Abt. 38 - Verkehr- und Transportwesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
653	Fragen in Zusammenhang mit der Suspendierung eines Führerscheins
742	Eine Person mit Behinderung beklagt fehlende Rampen für die Besteigung des Vinschgerzuges
555	Rekurs gegen die Forderung der Revision des Führerscheines
551	Aufgrund eines Unfalles muss eine Bürgerin die Führerscheinprüfung nochmals machen - Rekurs
540	Fragen im Zusammenhang mit der Aufsichtsbeschwerde gegen die Verordnung einer Revisionsprüfung des Führerscheins
612	Er erhält wiederholte Mahnungen für verspätete Einzahlungen.
126	Wurde für das Führerscheinduplikat zuviel verrechnet?
211	Fühlt sich von den ständigen Kontrollen seitens der ärztlichen Kommission für die Fahrtauglichkeit verfolgt
86	Zweifelt das Amt an der Authentizität seines Führerscheines?
414	Müssen sich die Konzessionäre für die Revision der Fahrzeuge an die Zweisprachigkeitspflicht halten?

Landesverwaltung - Bezirksgemeinschaften

Abt. 40 - Schulfürsorge und Berufsberatung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
827	Ein Schüler wurde in der Schule verletzt. Beahlt die Versicherung nicht den gesamten Schaden?
614	Fragen im Zusammenhang mit der Gewährung eines Studienstipendiums
528	Die Kriterien für die Vergabe von Studienstipendien berücksichtigen nicht, bei der Berechnung der Bemessungsgrundlage, die gezahlten NISF-Beiträge
700	Die Studienbeihilfe wird zurückverlangt, weil angeblich die steuerliche Position nicht korrekt angegeben wurde
403	Der Bürger beklagt erst drei Jahre nach Gewährung des Studienstipendiums die Aufforderung zur Rückgabe erhalten zu haben
494	Ist es möglich in einem Studentenheim kostenlos oder zumindest zu einem vergünstigten Preis untergebracht zu werden?
290	Fragen im Zusammenhang mit der Ablehnung des Antrages um Gewährung einer Studienbeihilfe
240	Wurde er vom zuständigen Amt nicht zur rechten Zeit informiert?
338	Die alleinerziehende Mutter von fünf Kindern ist nicht im Stande den Beitrag - auf welchen sie angeblich kein Anrecht hatte - rückzuerstatten

Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
3	Auf ihre Anfrage zur Klärung der Änderung der Katastralwerte wird nicht geantwortet
32	Innerhalb welcher Frist hat die Eintragung in das Grundbuch zu erfolgen?
195	Ist es rechtmäßig, dass ein Wohnrecht nicht in das Grundbuch eingetragen wird?
192	Aufgrund welcher Rechtstitel wurde die Grundbucheintragung durchgeführt?
174	Müssen die Katasterwerte persönlich mitgeteilt werden?
181	Fragen in Zusammenhang mit einer Grundbucheintragung
128	Ein Grund der laut Grundbuch dem Bürger gehört wird zur Versteigerung freigegeben
153	Katastermappen stimmen nicht mit dem Grundbuch überein
135	Die Beglaubigungsformel eines bei einem österreichischen Notar abgeschlossenen Vertrages wird nicht vom Grundbuchamt angenommen
314	Der Teilungsplan berücksichtigt die Eigentumsgrenzen nicht
328	Wurde die Grundbucheintragung verfahrensgerecht gemacht?
437	Gibt es die Möglichkeit im Grundbuchsdekret die Namen der Verstorbenen zu löschen?
758	Der Antrag um Richtigstellung der Katastersituation bleibt ohne Antwort

Bezirksgemeinschaften

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
829	Eine Rechnung für einen Klinikaufenthalt des verstorbenen Bruders wird zugestellt
807	Nur ein Sohn müsste sich an den Unterhaltskosten des alten Vaters im Altersheim beteiligen und das wird als ungerecht empfunden
784	Die Schwester des verstorbenen Mannes wird aufgefordert, dessen Schuld zu bezahlen: wo bleiben aber dessen Frau und Kinder?

Bezirksgemeinschaften - Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
775	Der Kriegspension wird ihre Entschädigungsnatur abgestritten
830	Die allein erziehende Mutter kann für die Kosten der Zahnspange ihrer kleinen Tochter nicht aufkommen
831	Ist er nicht als Zivildinvalid von der Bezahlung eines Beitrages für den Heimpflegedienst befreit?
642	Welche Entschädigung steht ihm für die Auferledigung einer Dienstbarkeit zu?
678	Fragen in Bezug auf die Beitragsverpflichtung für die Betreuung eines Minderjährigen durch den Betrieb für Sozialdienste
674	Sie wird zur Bezahlung des Tagessatzes für die Unterbringung ihres Bruders im Altersheim aufgefordert, obwohl sie vorher davon befreit wurde
666	Die alleinstehende Mutter muss den ganzen Tag lang arbeiten und kann nicht bei ihrer Tochter bleiben: gibt es eine Alternative?
514	Die Rückzahlung von geliehenem Geld an die falsche Stelle zieht eine Klage mit sich;
533	Besteht die Möglichkeit, dass die Miete von der Sozialhilfe abgedeckt wird - fragt eine Frau mit finanziellen Schwierigkeiten
623	Durch die wiederholten Jahresverträge wird die unbefristete Arbeitsstelle umgangen
440	Müssen die Töchter für den Aufenthalt des Vaters im Altersheim beisteuern?
448	Die verzweifelte Situation eines Mannes wird der zuständigen Sozialarbeiterin gemeldet
453	Ein Ausländer der operiert werden muss findet keine vorübergehende Bleibe
491	Die Einstufung in der höheren Funktionsebene bedingt ein niedrigeres Gehalt
420	Besteht die Möglichkeit für eine Hilfskrankenpflegerin im Altersheim zu arbeiten?
388	Die junge allein erziehende Mutter hat ein niedriges Gehalt, jedoch angeblich zu hoch, um Anrecht auf die Sozialhilfe zu haben
348	Der Bürger sieht nicht ein, warum für die Behandlung seines Antrages auf das Lebensminimum weitere Unterlagen erforderlich sind
351	Es wird beanstandet, dass eine Versetzung von Krankenpflegern verfügt wurde ohne eine schriftliche Mitteilung
264	Infolge einer Schenkung ist die Beteiligung an den Spesen des Altersheimes für die Oma beträchtlich gestiegen
280	Ist es rechtens, dass sie sich an die Bezahlung des Unterkunftsbeitrages der Mutter beteiligen muss?
134	Ist die Streichung des sozialen Mindesteinkommens rechtmäßig?
74	Sind die Kinder verpflichtet, sich an die Kosten für das Altersheim der Mutter zu beteiligen?
65	Warum wird das Mindesteinkommen mit der Arbeitslosenunterstützung zusammengelegt?

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
67	Ist die Ablehnung eines Antrages auf Erteilung der Baukonzession für die Errichtung einer Grenzmauer rechtmäßig?
68	Durch die Bauführung des Nachbarn wurden Schäden bei der Kanalisierung verursacht. Die Gemeinde fordert sie und nicht den Nachbarn auf, die Schäden zu beheben

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
69	Ein in Aussicht gestellter Grundtausch wird anscheinend grundlos in die Länge gezogen
57	Ist öffentlicher Grund ersessbar?
44	Ein Strafbescheid wird zugestellt, gegen den vor dem Friedensrichter rekuriert werden muß
45	Seit Jahren wird vergeblich gefordert, dass ein Hinweisschild auf der Landesstrasse angebracht wird, welches den Weg zum Unternehmen weist
38	Wird die Abbruchsverfügung für das vom Nachbar widerrechtlich aufgestellte Gartenhaus endlich erlassen?
52	Ist die Aufenthaltsgenehmigung Voraussetzung für die Gewährung des Wohnsitzes eines deutschen Staatsbürgers?
49	Ist es möglich einen Pflanzenzaun zur Abgrenzung vom Spielplatz zu pflanzen?
75	Bauleitplanänderung wird angeblich ungerechtfertigterweise erschwert
76	Die Wasserleitung wurde bei der Pistenpräparierung durchtrennt: die Tiere auf der Weide bekommen kein Wasser
73	Die Zufahrt zu seinem Haus wird ihm verwehrt
79	Zweifel bezüglich von der Gemeinde verlangten Entfernung von seinem Haus zur Gemeindestraße
80	Es wird die Rechtmäßigkeit eines Übertretungsprotokolles beanstandet
81	Ist es korrekt, dass die Wasserzähler auf eigene Kosten ausgetauscht werden müssen?
87	Der Bau von vier Parkplätzen scheint aus wenig nachvollziehbaren Argumenten verweigert zu werden
89	Wird die Gemeindesteuer auf Liegenschaften auch auf leere Räumlichkeiten angewandt?
90	Es gibt noch Unklarheiten bei der Gewährung einer Lizenz
91	Besteht ein Rechtsanspruch auf die Rückerstattung der Geldbuße für die nachträgliche Erteilung der Baukonzession?
93	Nach nunmehr 40 Jahren ist die Ablöse des enteigneten Grundes und dessen grundbücherliche Durchführung immer noch nicht erfolgt
94	Der Staub den vor allem die Skibusse aufwirbeln ist unzumutbar
95	Beklagt dass die angebotene Entschädigung für eine Enteignung nicht dem Standard entspricht
99	Trotz Bewilligung der örtlichen Höfekommission genehmigt die Gemeinde das Projekt nicht
100	Die, in einer Kooperative zugewiesenen und unter öffentlichen Plätzen gebauten Garagen erhalten keine Parkpickerlen
30	Fordern die Ablösung des Grundes seitens der Gemeinde
31	Eine Baukonzession wurde erlassen ohne einen der Miteigentümer zu informieren
37	Beklagen dass sie nicht über die extrem hohen Kosten für die Legung der Regenwasserleitung informiert wurden
34	Es wird beanstandet, dass das Essen im Altersheim knapp und einfach ist
35	Unklarheiten bei den Ausmessungen ihres Grundes
29	Beklagt seiner Meinung nach unverhältnismäßig hohe Erschließungskosten
24	Dem Ansuchen um Verschiebung der bestehenden Einfahrt wird nur unter einer Bedingung, die dem Bürger zu kostspielig ist, stattgegeben

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
15	Die Gemeinde schlägt der Bürgerin einen Kompromiss vor, welcher für sie nur Nachteile zur Folge hat
18	Ist der Bau eines Dachgeschosses urbanistisch möglich?
12	Infolge eines Rohrbruches der Trinkwasserleitung sind Schäden entstanden: wer zahlt?
4	Fragen in Zusammenhang mit der Berechnung der Tausendstel für die Zuweisung von gefördertem Baugrund
1	Die Baukonzession wird nicht erteilt, weil das grundbücherlich eingetragenen Oberflächenrecht für 3 Jahre als Eigentumsnachweis nicht ausreicht
2	Ist der Bau baurechtlich in Ordnung?
127	Eingabe gegen die Verlängerung der Buschenschanklizenz wegen nächtlicher Ruhestörung
129	Wer ist für die Park- und Zufahrtsregelung in der Wohnzone zuständig?
124	Das Parkpickerle für das Auto des Sohnes wird ihm nicht gewährt
121	Die Zuständigkeit für den Erlass der sanitären Genehmigung ist von der Gemeinde auf das Land übergegangen. Das Fehlen der notwendigen gesetzlichen Bestimmungen dazu blockiert das Verfahren
105	Die Gemeinde gewährt dem Ausländer die Wohnsitzbescheinigung nicht, da er keine Aufenthaltsgenehmigung hat
102	Das Parkplatzpickerle für das 2. Auto wird verweigert.
103	Die Gemeinde kommt einem Menschen mit Behinderungen in seiner Suche nach einer angemessenen Wohnung angeblich nicht entgegen
112	Wird der Abriss des Holzschuppens tatsächlich gefordert?
114	Wird das Kruzifix, welches seine Verwandte vor etlichen Jahren entlang der Straße angebracht haben, am Ende der Bauarbeiten wieder an seine ursprüngliche Stelle verlegt?
117	Antrag um Anbringung eines Wasserhahnes und -zählers
137	Geht die Baukommission gesetzmäßig vor?
141	Ist das Ansuchen um Grundzuweisung im gefördertem Wohnbau zu Recht abgelehnt worden?
142	Eine Strafe wird termingerecht beglichen aber dennoch wird die Zustellungsgebühr verlangt
143	Ist die Aufenthaltssteuer legitim?
152	Ist die Berechnung der Vertragsgebühren von Seite der Gemeinde rechters?
146	Es ist unzumutbar, dass die Kuhglocken den ganzen Tag über läuten
148	Es besteht die Gefahr, dass ein Fußweg stark befahrbar wird
168	Die Gemeinde beantwortet seinen Antrag nicht
166	Ist es rechtmäßig, dass ein geförderter Grund nun als Grünfläche für die Erweiterungszone gilt?
163	Die neue Parkplatzregelung nimmt keine Rücksicht auf Personen, welche unter der Woche in der Stadt leben, aber den Wohnsitz in einer anderen Gemeinde haben
161	Das zugestellte Enteignungsdekret enthält einen materiellen Fehler

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
154	Die Geräusche, die von einem Wirtshaus verursacht werden sind unerträglich und stören die Nachtruhe
178	Fordert, dass die Gemeinde endlich die Grenze zwischen seinem und dem Gemeindegrund zieht
182	Es ist der Bau eines Gehsteiges vorgesehen und ein Gasthaus verliert einen Teil des Parkplatzes
184	Ist eine Aufenthaltssteuer legitim?
175	Für die Konzession zur Integrierung eines Bienenstandes in eine Heuschupfe verlangt die Gemeinde ein grundbücherliches Durchfahrtsrecht
193	Es wird beanstandet, dass die Gemeinde zu Unrecht das Ansuchen um Baukonzession ablehnt
197	Es wird die Störung der Nachtruhe seitens eines Pubs beklagt
198	Es wird die Ablehnung eines Umwidmungsantrages von Wald in landwirtschaftlichem Grün beanstandet
200	Die Rangordnung der Spielkioske auf dem Luna Park wird beanstandet
201	Antrag um Schadenersatz wegen eines Sturzes neben einer Baustelle, die zu wenig beschildert wurde
216	Die Gemeinde weigert sich, einen öffentlichen Saal zur Abhaltung eines Diskussionsabends zum Thema Verkehr zur Verfügung zu stellen
217	Die Streichung aus dem Meldeamtregister hat ungeahnte Folgen
218	Das neu errichtete Gebäude ist so hoch, dass der Nachbar kein Tageslicht mehr hat
206	Ein Hydrant ist zu und mit einer Plombe versehen. Was passiert, wenn man ihn benutzen muss?
207	Ist die Rechnung der Gemeinde über die Erschließungskosten rechtmäßig?
202	der Sitz des Kindergartens ist unzureichend und benötigt seit Jahren eine Sondergenehmigung seitens des Sanitätsbetriebes
203	Fühlt sich von der Gemeinde im Stich gelassen
205	Die geplante Skibrücke bedroht anscheinend die Existenz eines geschlossenen Hofes
231	Warum wird der, mit der Gemeinde vereinbarte Grundablösepreis, nicht mehr bezahlt?
233	Ersucht um einen Lokalausweis zur Klärung eines Grundverkaufes der Gemeinde im öffentlichen Grün
224	Das Abwasser rinnt in den Fluss. Ist er zur Bezahlung der Abwassergebühren verpflichtet?
219	Die Vergehen für Geschwindigkeitsüberschreitung werden ausschließlich schriftlich mitgeteilt
278	Warum wird ein Strassenspiegel, der zu mehr Sicherheit für die Verkehrsteilnehmer beitragen würde, nicht angebracht?
283	Fragen im Zusammenhang mit einem Enteignungsverfahren
284	Die getroffenen Maßnahmen zur Lösung der Probleme, welche durch das öffentliche Lokal verursacht werden, sind nicht eingehalten worden
269	Er hat den Zonenfarbschein und die Versicherung nicht ordnungsgemäss am Auto sichtbar angebracht und erleidet dafür eine drakonische Strafe

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
275	Die Mutter muß aufgrund ihrer Behinderung die Innentüren des Wohnhauses vergrößern; das Institut für den sozialen Wohnbau scheint nicht zu reagieren
276	Der Besitzer tolleriert nicht mehr den Durchgang auf seinem Grundstück. Erlaubt die Gemeinde die Anbringung von Schildern?
291	Die Anrainerin versteht nicht wieso die Gemeinde einen Zaun entlang der Gemeindestraße baut, da sie enger wird
292	Warum werden dem Bürger die Hälfte der Kosten für die Instandhaltung des Gemeindeweges angelastet?
286	Es wird die Lärmbelästigung durch eine Bäckerei beklagt
293	Der Parkplatz vor dem benachbarten Hotel versperrt ihm die Sicht
294	Rekurs gegen das Ergebnis des Wettbewerbes
296	Der Hinweis auf die Rekursmöglichkeiten erscheint dem Bürger wenig klar
266	Ersucht um ein Rechtsgutachten zu einem urbanistischen Problem
267	Eine Frau beklagt auf dem Arbeitsplatz aufgrund ihrer Schwangerschaft benachteiligt zu sein
263	Die zahlreichen Anfragen des Gemeinderatsmitglieds werden nicht beantwortet
261	Fordert die Entschädigung für den enteigneten Grund
262	Wann führt die Gemeinde die in Aussicht gestellten Arbeiten durch?
259	Die Höhe der ICI Steuer wird nicht akzeptiert
257	Es wird die Höhe des Kindergartentarifes beanstandet
253	Die Lastwagen welche zum Steinbruch fahren verursachen extrem viel Staub
254	Die Berechnungen für die Kosten des Aufenthaltes der Mutter im Altersheim scheinen den später tatsächlich verrechneten nicht zu entsprechen.
242	Rekurs gegen die unwesentliche Änderung des Durchführungsplanes einer Erweiterungszone
245	Welche Möglichkeiten gibt es, die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung abzuändern?
248	Wird der Eiskunstlaufverein gegenüber anderen Sportvereinen von der Führung der städtischen Eishalle diskriminiert?
251	Rekurs gegen die Entscheidung der Prüfungskommission
352	Ist das negative Gutachten der Friedhofskommission rechters?
355	Die Erschließungsspesen sind stark gestiegen im Vergleich zum ursprünglich mitgeteilten Betrag
359	Der für die Zuweisung eines Grundes im Gewerbegebiet verlangte Preis ist strittig
362	Die Sprachgruppenzugehörigkeit des Kandidaten zu den Gemeindewahlen stellt ein Hindernis zu seiner Wahl als Gemeindereferent dar?
363	Die Frau hat angeblich keine Schuld am Unfall, jedoch wurden ihr zwei Punkte vom Führerschein entzogen
346	Der Nachbar verlagert den weggeräumten Mist wieder an die ursprüngliche verbotene Stelle
343	Die Baukonzession für den Bau einer Garage nicht mehr auffindbar
340	Die Verordnung des Bürgermeisters betreffend die Öffnung eines Lokals wird nach kurzer Zeit abgeändert und das bedeutet wieder Lärmbelästigung

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
341	Die Gemeinde will die Parkplätze des Geschäftes in öffentlichen Parkplatz umwidmen
334	Das Projekt wird von der Gemeindebaukommission gut geheissen, stößt aber auf Widerstand der Anrainer
337	Die anagrafische Eintragung eines ausländischen Kindes ist von genauen staatlichen Normen geregelt
329	Beanstandung eines Bescheides der Gemeindeimmobiliensteuer
333	Bei der Berechnung der Punktezah für die Rangordnung für die Zuweisung von gefördertem Baugrund hat die Gemeinde einen Fehler begangen
321	Das Photo einer Person ist ohne deren Einverständnis für eine Wahlkampagne verwendet worden
323	Wer muss die Friedhofssteuer bezahlen?
320	Der Ausländer will seinen Zivilstand ändern, da dieser nicht richtig sei
316	Der Familienbogen enthält einen deutlichen Fehler, welcher jedoch nicht einfach richtigzustellen ist
310	Der Bürger wird anscheinend zur Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer für einen Grund aufgefordert, der in diesem Ausmaße nicht existiert
311	Wird eine Verkehrsverlegung in der Industriezone in Aussicht gestellt?
308	Ist die Gemeinde verpflichtet auch den Inhaber eines Viehweiderechtes über die Grundenteignung zu informieren?
393	Ist die Gemeindeimmobiliensteuer geschuldet, wenn das Gebäude umgebaut wird?
394	Aus welchem Grund erstattet die Gemeinde nur die Hälfte der zu viel einbezahlten Gemeindeimmobiliensteuer zurück?
371	Hat er Anrecht auf eine Entschädigung für den Kubaturverlust infolge einer Enteignung?
366	Das Kriegsdenkmal wurde vom Friedhof entfernt und die Gemeinde ist nicht bereit es zu ersetzen
368	Besteht die Möglichkeit der Sanierung der neu errichteten Schupfe?
374	Fragen im Zusammenhang mit der Gemeindeliegenschaftssteuer
376	Der Bürger beanstandet die Bewohnbarkeitserklärung der Gemeinde zu Gunsten eines Mitbewohners des Kondominiums
377	Fragen im Zusammenhang mit der Veräußerung eines Gemeindegrundes
419	Im Zuge eines von der Gemeinde verordneten Abbruches baggert der Nachbar auch einen Teil seines Grundes weg
418	Die Anrainer fordern Maßnahmen zur Beruhigung des Verkehrslärms
427	Das Geschrei und der Lärm der Kunden eines öffentlichen Lokals sind nunmehr unerträglich
400	Seit Jahren sucht sie vergeblich um eine Sozialwohnung an
412	Ein Kanalisationsschaden bewirkt immer wieder die Überschwemmung des Grundstückes
493	Die Rückerstattung der Sekreteriatsspesen wird verweigert
480	Mit dem geplanten, angrenzenden Gebäude sind die Anrainer in keiner Weise einverstanden

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
481	Ein Parkplatz wird umgewidmet aber keine Alternativmöglichkeit gewährt
482	Hat es bei der Berechnung des Reihenhauses eine Fehlkalkulation gegeben?
483	Mit dem geplanten, angrenzenden Gebäude sind die Anrainer in keiner Weise einverstanden
485	Es wird beklagt, dass widerrechtlich auf Gemeindegrund gebaut wurde
473	Beklagt unerträgliche Straßenlärmbelästigung und fordert Kontrollen
474	Die Bürgerin soll angeblich die Parzelle, die sie ankaufen will, nochmals messen lassen: Aus welchem Grund?
465	Ein Ansuchen an den Bürgermeister bleibt angeblich unbeantwortet
466	Es wird eine Parkgebühr für Camper eingefordert, die höher ist als jene, die vom Strassenverkehrskodex vorgesehen ist
467	Wurde die Versteigerung korrekt durchgeführt?
470	Der Zugang zu den Unterlagen wird angeblich nicht gewährt
451	Ein Fahrzeug ist seit Jahren am gleichen Ort abgestellt. Es wird untersucht, ob es Probleme gibt
460	Bedarf es für die Errichtung einer Holzwand an der Grenze der Zustimmung des Nachbarn?
441	Fordern eine höhere Abgrenzung des Spielfeldes, da die Bälle immer wieder in den angrenzenden Garten fallen
443	Fordert die Entschädigung für den enteigneten Grund
446	Ist die Aufhebung des Steuerfreibetrages der Gemeindeimmobiliensteuer für seine Garage rechtmäßig?
438	Die verwendeten Formulare versetzen den Bürger in Angst
433	Ist die Strafe wegen Verletzung der Straßenverkehrsordnung rechtmäßig?
624	Der Bürger fühlt sich durch eine nachträgliche Bauleitplanänderung benachteiligt. Was kann er dagegen tun?
625	Die Gemeinde berechnet das Wasser, das der Bürger von der Interessentschaft bezieht, als Abwasser
615	Warum geht ein bereits genehmigtes Projekt nicht weiter?
617	Wie weit kann die Gemeinde zurückgreifen, um die Grundbesetzungsgebühr einzufordern?
618	Eine Anfrage an den Bürgermeister bleibt unbeantwortet
610	Die Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes wird in die Länge gezogen
598	An der Tür der Bar gibt es keine Angabe zum verpflichtenden Ruhetag: eine Geldstrafe wird daraufhin verhängt
599	Das Ansuchen um Erlass der Baukonzession bleibt unbeantwortet: gilt das Ansuchen als angenommen oder abgelehnt?
603	Der Antrag um Baukonzession wird vertagt, weil das geplante Gebäude unter Ensembleschutz fällt, wofür das Land zuständig ist
583	Der getrennte Mann scheint immer noch auf dem Familienbogen der ehemaligen Ehefrau auf und will sich nicht davon streichen lassen
589	Die Gemeinde besetzt einen Teil seines Grundes und umgekehrt. Sie ist aber zu einem Grundtausch nicht bereit, sondern verlangt für die Ablöse einen hohen Betrag

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
590	Fragen im Zusammenhang mit der Anwendung einer neuen Bestimmung
593	Fragen im Zusammenhang mit Schäden, die ein Baum unter Naturschutz anrichtet
595	Die Fussgängerzone soll bis vor die Haustür reichen
596	Die provisorische Betriebserlaubnis ist verfallen; die Bar wird geschlossen und eine hohe Verwaltungsstrafe verhängt
597	Es wird Lärmbelästigung beklagt infolge der lauten Musik eines Lokals im Freien
569	Patienten mit psychischen Krankheiten, welche seit Jahren in Einrichtungen außerhalb der Provinz untergebracht sind, haben den Wohnsitz in Südtirol und die damit verbundenen Begünstigungen verloren
568	Die Gemeinde verlangt angeblich eine Stempelmarke für die Ausstellung des Dokuments, auch wenn sie nicht unerlässlich ist
566	Fragen betreffend die Anwendung der Gesetze zum Datenschutz
577	Der Beschwerdeführer kann seine Arbeitstätigkeit aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr fortführen
581	Ist die Ablehnung der Veröffentlichung der Beschlüsse im Internet rechters?
575	Die Bürgerin hinterfragt die Grundstücksschätzung der Gemeinde
576	Schwierigkeiten bei der Ausstellung einer Gemeindekonzession
537	Die Rechnung betreffend die Bestattungsspesen wird der Schwester anstatt den Söhnen und den Töchtern übermittelt
541	Fragen im Zusammenhang mit einem Berichtigungsbescheid betreffend nicht bezahlte Liegenschaftssteuer
545	Infolge einer Neuvermessung hat die Gemeinde festgestellt, dass ein Teil des Grundstückes auf öffentlichem Grund steht. Ist es möglich, Gemeindegrund zu ersitzen?
546	Die Ausfahrt in die Hauptstraße wird von den Marktständchen erschwert und ist gefährlich
548	Eine psychisch Kranke verliert das Anrecht auf die Leistungen für Zivilinvaliden infolge der Aberkennung des Wohnsitzes
549	Die Bürgerin äußert Fragen in Bezug auf die Friedhofsordnung
554	Fragen betreffend künftige Bauleitplanänderungen der Gemeinde
564	Die Gemeinde beanstandet nach vierzig Jahren, dass die Garage widerrechtlich gebaut wurde
560	Welches Amt ist für die Bezahlung des Mutterschaftsgeldes zuständig?
557	Hat der Bürger Anrecht auf eine Kopie des in seiner Angelegenheit verfassten Rechtsgutachtens?
516	Ein Bürger beklagt, jahrelang ungerechtfertigt die Abwassergebühr bezahlt zu haben
529	Gibt es ein Landesgesetz, welches Ruhezeiten in Kondominien vorsieht?
503	Fragen über die Anwendung der Müllabfuhrsteuer
498	Eine geplante Erschließungsstraße wird beanstandet
507	Es wird beanstandet, dass die Aufforderung, die Gemeindeliegenschaftssteuer zu zahlen, nicht rechtmäßig ist
508	Fragen im Zusammenhang mit der meldeamtlichen Familienzusammensetzung von zusammenlebenden Personen

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
509	Es wird die Störung der Nachtruhe infolge der späten Öffnungszeiten der öffentlichen Betriebe beklagt
510	Es wird unzureichende Information bezüglich eines Antrags um Wohnsitzwechsel beklagt
512	Antrag um Übernahme einer Privatstraße an die Gemeinde
664	Aus welchem Grund wurden die Randsteine vor ihrem Haus ohne Vorankündigung erhöht?
670	Der von der Gemeinde verlangte Mietzins wird, im Verhältnis zu den Bedingungen, unter welchen die Familie die Wohnung besetzt, als zu hoch betrachtet
675	Der Bürger protestiert gegen die Schließung einer Straße für den öffentlichen Verkehr
677	Probleme mit der Gemeindeverwaltung bezüglich einer Zufahrtsstraße
685	Die von der Gemeinde vermieteten Wohnungen können noch immer nicht bezogen werden
695	Ist die Ausstellung des Parkausweises für die farbigen Zonen nur bei Vorhandensein des Wohnsitzes möglich?
697	Wie kann der Bürger eine Gemeindewohnung bekommen?
690	Es wird beanstandet, dass durch die Vorgangsweise der Gemeinde der Betreiberin eines öffentlichen Betriebes ein großer Schaden entstanden ist
691	Besteht eine Möglichkeit, dass die Leitplanken bis zu ihrem Haus errichtet werden?
693	Die von der Gemeinde verfügten Arbeiten zur Ableitung von Regenwasser sind vom Nachbarn noch nicht gemacht worden
643	Eine Familie beklagt großen Schaden infolge des Baues eines öffentlichen Gebäudes
646	Ein geförderter Baugrund wird ohne eine entsprechende Zufahrt zugewiesen
638	Es wird die Ablehnung eines Antrages um Rückerstattung von Müllentsorgungsgebühren für eine Sporthalle beklagt
630	Fordert das Recht auf Akteneinsicht
651	Wurde die entsprechende Verordnung für die Einhebung der Abwassergebühr erlassen?
652	Gibt es eine Alternativlösung für die Verlegung der Mistlege?
648	Ist die Abwassergebühr rechtmäßig?
649	Ist die Umwandlung von einem 240 Quadratmeter betragenden Baugrund in landwirtschaftlichen Grund ohne allzu hohe Kosten möglich?
658	Die Emissionen der chemischen Reinigung, welche sich unterhalb der Wohnung des Bürgers befindet, sind unerträglich
656	Die Gemeinde beantwortet nicht den Antrag des Bürgers um die Rückerstattung des eingezahlten Betrages
661	Kann die Gemeinde Erschließungsspesen einfordern, bevor der Grund überhaupt ausgewiesen wird?
663	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
757	Die Gemeinde gibt auf den Antrag um Überweisung der zustehenden Entschädigung keine Antwort

Gemeinden

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
760	Die Geräusche, die von einem Wirtshaus verursacht werden, sind unerträglich und stören die Nachtruhe
762	Fragen betreffend das ordnungsgemäße Vorgehen der Gemeinde bei der Errichtung eines E-Werkes
753	Der Nachbar baut anscheinend nicht laut genehmigten Projekt
752	Eingabe gegen die Einleitung des Verfahrens zum Abbruch einer Grenzmauer
750	Bei der Sanierung der Straße wird ihr Haus in Mitleidenschaft gezogen
746	Ist die Aufforderung zur Übernahme der Unterhaltskosten für ihre Tante gerechtfertigt?
747	Wer muss für die Altersheimkosten der Mutter aufkommen?
743	Wartet seit Jahren auf eine Entschädigung für den enteigneten Grund
738	Fragen bezüglich der Berechnung der Baukostenabgabe
739	Der Bürger hat nie beantragt, den Wohnsitz in diese Gemeinde zu verlegen: aus welchem Grund wird dann seine Anwesenheit überprüft?
731	Ist die Vergabe einer Stelle als Wärter rechtmäßig erfolgt?
701	Fordert Klarheit über die Vorgangsweise bei der Zuweisung einer Wohnung
698	Einer Gemeindeverordnung wird angeblich nicht Folge geleistet
702	Können sich die Anrainer gegen eine Gemeindeverordnung wehren?
710	Die Lärmbelästigung durch einen Ventilator ist unerträglich
713	Bezweifelt die Berechtigung für die Forderung einer Unterschrift
722	Fragen in Zusammenhang mit den Bestattungsmodalitäten auf dem Bozner Friedhof
725	Ist der getrennte, außer Haus lebende Ehepartner verpflichtet, die Hälfte der Gemeindeimmobiliensteuer zu bezahlen?
726	Das angrenzende Gebäude vermindert erheblich den Lichteinfall
728	Die Bürgerin beanstandet, dass 5 Kanalschächte, die öffentlichen Charakter haben, ausschließlich auf ihrem Grund gebaut werden
715	Eine Abbruchverfügung existiert nur auf dem Papier
832	Müssen für die Entscheidung erforderliche Unterlagen 8 Tage vor Beschluss des Gemeinderates hinterlegt werden?
833	In einer Gemeindefwohnung wird ein Heizkessel fehlerhaft installiert. Wer kommt für die erhöhten Kosten auf?
835	Es gibt 3 Abbruchverfügungen, welchen nie Folge geleistet wurde
842	Ein Aufruf an den neugewählten Bürgermeister
841	Es wird beklagt, dass der Einwand nicht vollständig behandelt wurde
854	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
848	Das Parkverbot in der Privatstraße hat für die Anrainer wenig Sinn und bringt sie zudem in große Schwierigkeiten
851	Sind die Stadtwerke auch für die Heizung der gemeindeeigenen Gebäude zuständig?
852	Die Schließung der Zufahrt bedroht die Existenz eines Getränkegroßhandels
853	Liegt wirklich eine Verletzung der Straßenverkehrsordnung vor?

Gemeinden - Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
779	Die Gemeinde gibt keine schriftliche Antwort auf die Einwände des Bürgers
772	Er möchte ein entweihetes Kirchlein zu akzeptablen Bedingungen erwerben
773	Fragen betreffend die Rechtmäßigkeit der Bautätigkeit in einer Zone, die besonderen Sicherheitsvorschriften unterliegt
763	In der Rangordnung ist jemand vorangereiht, der angeblich Falscherklärungen abgegeben hat
781	Die angebotene Wohnung wird als nicht angemessen betrachtet
785	Die Nullquote für einen Hausbau wurde angeblich falsch festgesetzt
795	Wann wird die Durchfahrtservitut im Grundbuch vermerkt?
789	Dem Antrag der Bürgerin um Änderung des Wohnsitzes wird nicht stattgegeben, aber sie erhält keinen negativen Bescheid von der Gemeinde
791	Der Nachbar hat widerrechtlich Müll eingegraben und den Grenzabstand nicht eingehalten
806	Der Antrag um Verlegung des Wohnsitzes wird abgewiesen
809	Ist die Ablehnung des Antrages um Ausstellung der Baukonzession baurechtlich in Ordnung?
810	Antrag um Befreiung von der Verordnung über die Verkehrseinschränkung
811	Antrag um Befreiung von der Verordnung über die Verkehrseinschränkung
799	Ist es rechtmäßig, dass die Gemeinde die Vaterschaft nicht offiziell anerkennt?
828	Ist die Enteignungsentschädigung nicht zu gering?
826	Das öffentliche Lokal organisiert musikalische Veranstaltungen im Freien, welche für die Anrainer unerträglich sind
825	Der Antrag um einen öffentlichen Beitrag scheint nicht behandelt zu werden
814	Warum wird die Bürgerin zur Entfernung des Zaunes aufgefordert, den sie nicht aufgestellt hat?
819	Wer hat veranlasst, dass seine Möbel aus der Gemeindewohnung entfernt wurden?
820	Der Straßenkünstler verwendet angeblich recht zweideutigen Humor, welcher für Minderjährige ungeeignet scheint

Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
798	Es werden einige Unregelmäßigkeiten bei der Verwaltung eines Kondominiums beklagt
790	Fragen in Zusammenhang mit dem Ansuchen um Zuweisung einer Institutswohnung
834	Aus welchem Grund wurde der Mietenbeitrag verringert?
727	Es wird die Ablehnung des Ansuchen um Tausch einer Wohnung beklagt
709	Rekurs gegen die Ablehnung des Antrages, die Mutter in die Institutswohnung aufnehmen zu dürfen
744	Findet den Ausschluss vom Mietenbeitrag ungerechtfertigt
637	Ist der Erwerb einer Institutswohnung möglich?
500	Es wird um Ermächtigung angesucht, weiterhin die Tochter in der Volkswohnung aufnehmen zu dürfen, weil sie keine Wohnung gefunden hat

Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
530	Da sie kein Fahrzeug besitzt, wurde einer alten Frau der Schlüssel zum großen Eingangstor entzogen. Wer öffnet, wenn der Krankenwagen kommen muss?
517	Der Mangel einer geeigneten Wohnung, wo auch die Kinder richtig versorgt werden können, bringt eine Familie in große Schwierigkeiten
561	Es wird beanstandet, dass die Kondominiumversammlung, die zum zweiten Mal einberufen wird, nicht an einem darauffolgenden Tag beschließt
573	Antrag um Tausch einer Volkswohnung
602	Fragen in Zusammenhang mit der Erstellung der Rangordnung
616	Die Bürgerin beklagt Mängel an einer Wohnung des Wohnbauinstitutes
442	Ein Verwalter beklagt, dass sich die Kinder des Hauses nicht korrekt benehmen
469	Die Berechnung für den Mietzuschuss scheint nicht korrekt zu sein
408	Eine Mieterin kann die Miete nicht mehr bezahlen. Was tun?
421	Unklarheiten bei einer Wasserabrechnung
379	In unmittelbarer Nähe der Wohnung der jungen Mutter gibt es eine große Antenne, welche ihr Sorgen für ihre Gesundheit bereitet
369	Die Miete ist fast doppelt so hoch wie ursprünglich mitgeteilt
319	Die Mieterin ersucht um eine Sozialwohnung in der Nähe des Sprengels, in welchem sie betreut wird
318	Durch eine unkorrekte Auskunft einer Beamtin wird eine Bürgerin angeblich aus der Liste des Wohnbauinstitutes gestrichen
327	Der Lärm der Nachbarn ist unerträglich
326	Rekurs gegen die Ablehnung des Ansuchens um Zuweisung einer Wohnung
344	Der alte Mann hängt an seinem kleinen Garten sehr, dieser soll nun aber leider verlegt werden
360	Fragen in Bezug auf einen Wohnungstausch
244	Infolge einer schwerwiegenden Krankheit ist die junge Frau auf die Hilfe von anderen Personen angewiesen und kann nicht mehr allein leben: die Nachbarn hätten dies jedoch angezeigt
238	Warum genügt die Selbsterklärung über die Zugehörigkeit der Sprachgruppe nicht?
295	Fragen im Zusammenhang mit der Gewährung des Mietenzuschusses
271	Die junge Frau wird angeblich immer nur mit Versprechungen vertröstet, sie hat aber bis jetzt noch keine Sozialwohnung erhalten
221	Abgelehnte Wohnungsbeihilfe
232	Das Benehmen der Frau, welche im unteren Stockwerk wohnt, ist für die Nachbarn unerträglich
196	Eine Mieterin des Institutes möchte, dass etwas unternommen wird, um die Tauben fernzuhalten
157	Drei Familien sind gegen die Errichtung des Aufzuges, weil dieser ihre Wohnungen beeinträchtigen würde
158	Fragen im Zusammenhang der Zuweisung einer Sozialwohnung
138	Ist die Erhöhung der Miete gerechtfertigt ?
119	Das Arbeitsverhältnis wird aus Gesundheitsgründen gekündigt; dadurch fällt er aus der Rangliste des Wohnbauinstitutes

Institut für den sozialen Wohnbau des Landes Südtirol - Privat

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
5	Die Wohnung weist angeblich relevante hygienische Missstände auf
14	Die Anträge um detaillierte Angabe der Spesen sind ohne Antwort geblieben
23	Muss er auf die Zuweisung der Sozialwohnung verzichten, wenn er die Sprachgruppenerklärung nicht nachreichen kann?
39	Die Miete des Wohnbauinstitutes wird nicht beglichen. Ein Gerichtsverfahren ist unausweichlich
64	Gibt es Chancen, dass seiner Mitbewohnerin, mit der er Schwierigkeiten hat, eine andere Wohnung zugewiesen wird?

Privat

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
77	Bei der Höfebewässerung können die beteiligten Parteien keine Einigung finden
6	Fragen im Zusammenhang mit einer Erbschaftsverzichtserklärung
120	Die Bürgerin will das Verschwinden eines Haustieres anzeigen
111	Es werden Ansprüche auf die Wohnung ihres verstorbenen Ehemannes gemacht
273	Die Versicherungsgesellschaft weigert sich mit fadenscheinigen Argumenten, für 2 Spitalsaufenthalte die Kosten rückzuerstatten.
258	Das neben dem Wohnhaus errichtete Schwimmbad verursacht einen unerträglichen Lärm
372	Hat der Bürger als Vormund die Pflicht, den Fruchtgenuß einzuklagen?
375	Vom angrenzenden Golfplatz landen versehentlich ständig Bälle im angrenzenden Grundstück
479	Die Ausübung des anfänglichen Durchfahrtsrechtes wird zu einer Eigentumsstörung
476	Eine unklare, unkorrekte Situation muss saniert werden
477	Das Praktikum der Studentin ist nicht korrekt gelaufen
605	Wird der Standzuweisungsvertrag korrekt angewandt?
571	Fragen betreffend die Regelung der Ehescheidung im internationalen Privatrecht
594	Fragen in Zusammenhang mit dem Betreten des Grundstückes
582	Gilt der Kassazettel als Beweis der Bezahlung?
553	Der Verband weigert sich angeblich, der jungen Frau die Unterlagen für die Vorbereitung der Steuererklärung auszuhändigen
647	Wie kann man ein Mädchen, dessen Vater vor kurzem gestorben ist, rechtlich am besten schützen?
665	Können Bäume in einer Bannzone gepflanzt werden?
708	Eine immens hohe Honorarnote wird ihr zugestellt, obwohl keinerlei Leistung erbracht wurde
717	Ein Rentner im fortgeschrittenen Alter ist nicht mehr imstande, das Hausdarlehen zurückzuerstatten: was nun?
840	Die Interpretation eines Kondominiumsprotokolles wird gefordert
839	Es wird beanstandet, dass das Formular für die Unfallmeldung die Adresse der Seilbahn nicht enthält

Sanitätsbetriebe

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
838	Beim Sanitätsbetrieb scheint nicht der aktuelle Wohnsitz der Patientin auf: wird sie im Falle einer Richtigstellung dieser Angabe einen neuen Basisarzt bekommen?
836	Obwohl die Diagnose der schwerwiegenden Krankheit vor dem stationären Aufenthalt gestellt wurde, bekommt der Patient die Zahlungsaufforderung für das Ticket
783	Der Patient hat es vorgezogen, sich in einem anderen Krankenhaus außerhalb der Provinz behandeln zu lassen, da es hier Unsicherheiten in der medizinischen Behandlung gab
770	Fordert das Recht auf Akteneinsicht
780	Aus welchem Grund wird der Tagessatz für die Mutter nicht mehr gewährt?
800	Ein Patient klagt über die angebliche Inkompetenz der Ärzte bei der Diagnostizierung einer psychischen Krankheit
803	Der Patient beantragt die Rückerstattung der Kosten für die Medikamente
817	Wurde sie umfassend über die Kosten des Klinikaufenthaltes informiert?
824	Die ärztliche Kommission hat angeblich den jungen Patienten unfreundlich behandelt
823	Die Fußoperationen hätten schwerwiegende Folgen mit sich gebracht
724	Die Patientin beklagt, dass ihr Antrag, eine erforderliche Rehabilitationskur in einer privaten Klinik zu bekommen, abgelehnt worden ist
705	Es gibt angeblich keine geeigneten Einrichtungen im Lande, welche den psychischen Patienten aufnehmen können
730	Obwohl die Patientin angibt, die Einladung zu einer kostenlosen Untersuchung erhalten zu haben, wird sie im nachhinein zur Beteiligung an den Kosten aufgefordert
759	Die alte Patientin hat schwerwiegende Folgen nach der Hüftoperation erleiden müssen
755	In der medizinischen Behandlung des betagten Patienten gab es angeblich mehrere Missstände
673	Der Antrag zur Beibehaltung des ursprünglichen Basisarztes ist abgelehnt worden: und nun?
692	Wie sind die Sanierungsarbeiten für die Trinkwasserleitung durchzuführen?
696	Die unhöfliche Behandlung im Krankenhaus ärgert ihn
635	Ist die Chemotherapie korrekt durchgeführt worden?
542	Das angeblich unkorrekte Benehmen einer Hebamme hätte Aufregung sowie beachtliche Folgen für den gesundheitlichen Zustand der jungen Mutter verursacht
515	Der Patient klagt über schwerwiegende Folgen nach einer Knieoperation
519	Die junge Patientin klagt über sehr starke Schmerzen und Teillähmung infolge einer Operation an der rechten Hand
520	Der Antrag um Rückerstattung der medizinischen Kosten wird unverständlicherweise abgelehnt
524	Der schwerwiegende gesundheitliche Zustand eines Patienten ist angeblich nicht anerkannt und berücksichtigt worden

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
525	Die Beschwerdeführerin beklagt die Verletzung der Bestimmungen zum Datenschutz und widersprüchliche Auskunftserteilung durch den Sanitätsbetrieb
501	Die Patientin, welche eine schwerwiegende Krankheit gehabt hat, fühlt sich von den Rehabilitationsdiensten vernachlässigt
565	Die Bürgerin beklagt, dass die Rückerstattung der zahnärztlichen Spesen immer noch nicht erfolgt ist
604	Er möchte, dass die Mutter aus der Langzeiteinrichtung wieder in die eigene Wohnung überführt wird
611	Die Tochter einer Patientin vermutet, dass der chirurgische Eingriff nicht kunstgerecht durchgeführt wurde und somit fatale Folgen ausgelöst hat
606	Es ist angeblich sehr schwierig, einen Termin über die einheitliche Vormerkungsstelle zu bekommen
492	Das Krankenhaus hat die Familienangehörigen über den stationären Aufenthalt der Patientin mit großer Verspätung benachrichtigt
490	Der große Betrieb behält Menschen mit Behinderung angeblich nicht die gesetzlich vorgeschriebene Anzahl an Stellen vor
496	Ist die Rückerstattung der Fahrtspesen ins Ausland, wo der Sohn in einem Krankenhaus stationär aufgenommen wurde, vorgesehen?
463	Sind die medizinischen Untersuchungen zur Feststellung einer seltenen Krankheit ticketbefreit?
457	Der Patient ist angeblich nicht korrekt behandelt worden, und die Familie musste ihn in eine Privatklinik im Ausland einliefern lassen: wer übernimmt nun die Kosten?
378	Obwohl der Basisarzt den Aufenthalt in einer Einrichtung im Ausland verschrieben hat, wird dieser nicht rückerstattet
397	Aus welchem Grund werden die Kosten für den elektrischen Rollstuhl und das Zubehör nicht zur Gänze übernommen?
392	Hat ein Ausländer Anrecht auf eine Rehabilitationskur?
390	Der Patient beklagt, dass ein angeblich banaler chirurgischer Eingriff schwerwiegende Folgen hervorgerufen hat
385	Die ältere Patientin beklagt sich über die langen Wartezeiten für eine Fachuntersuchung und über die Unfreundlichkeit eines Arztes
417	Hat die junge, schwer kranke Frau nicht Anrecht auf eine fixe Stelle im Rahmen der geschützten Kategorien?
416	Muss der junge Patient für jede Kontrollvisite das Ticket bezahlen?
430	Eine Augenoperation hat angeblich schwerwiegende Folgen hinterlassen
425	Die Ticketbefreiung für die schwerwiegende Krankheit gilt erst ab der Eintragung am Schalter: die Patientin muss das Ticket für die Bestrahlung selbst bezahlen
398	Die Patienten hören mit den digitalen Hörgeräten besser, aber die Kosten werden nicht übernommen
239	Der Führerschein wurde vor einigen Jahren entzogen und der Bürger beklagt sich, dass er sich ständig Untersuchungen unterziehen muss, ohne dass er den Führerschein erhält
249	Kann die Ticketbefreiung rückwirkend sein?
250	Bei der Bezahlung des Tickets wird die Patientin informiert, dass sie aus der Liste der versicherten Patienten mit der Begründung "verstorben" gestrichen worden ist

Sanitätsbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
274	Ist es möglich, einen weiteren Zyklus an Chemotherapie in der ausländischen Klinik zu bekommen, um die Kontinuität der medizinischen Behandlung zu gewährleisten?
270	Wie kommt man zu der Rehabilitationsterapie?
281	Aufgrund der Bestrahlung hat der Patient schwerwiegende Folgen erlitten und nun muss er die erforderliche, medizinische Behandlung im Ausland selbst bezahlen
298	Ein Mädchen hat sich mit einer liegen gelassenen Spritze gestochen
288	Gibt es schon konkrete Projekte für die in Aussicht gestellte Tiefgarage?
353	Musste das Organ des Kleinkindes unbedingt entfernt werden?
347	Der alte Mann hat seinen Wohnsitz ins Ausland verlegt und hat kein Anrecht mehr auf die kostenlose, medizinische Betreuung in Italien: was nun?
313	Der junge Patient wird angeblich vom Wohnheim verwiesen und bekommt kein Sozialgeld mehr
131	Das Verhalten einer Ärztin wird als unakzeptabel empfunden
139	Der Patient beanstandet die Entscheidung und das Protokoll der ärztlichen Kommission
145	Unterscheiden sich die Regeln für die Ticketbefreiung von Region zu Region?
186	Trotz der Vielzahl von Fachuntersuchungen kann kein Arzt die Ursache ihrer Schmerzen feststellen
187	Die Rechnung der ärztlichen Visite wird nicht rückvergütet, da der Arzt kein Facharzt ist
188	Der kleine Patient kann die Rehabilitationstherapie, welche so gut gewirkt hatte, nicht mehr fortsetzen
171	Aus welchem Grund ist die schwere Schnittwunde an der Hand nicht sofort, sondern erst nach vier Tagen operiert worden?
235	Die akuten, schweren Symptome einer Krankheit sind angeblich nicht erkannt worden
213	Die Gesundheitsprobleme des Arbeitnehmers sind angeblich nicht ernst genommen worden
214	Infolge einer Entzündung nach der ersten Operation musste der Patient nochmals operiert werden: aus welchem Grund muss er das Ticket für die Kontrollvisiten und den stationären Aufenthalt bezahlen?
27	Klärungen über die Änderung des Wohnsitzes von Amts wegen
98	Aus welchem Grund muss der Verein für die Kosten einspringen, wenn ein Landesbeschluss vorsieht, dass die Sanitätsbetriebe für die Ferienaufenthalte die Ärzte zur Verfügung stellen müssen?
96	Ein einziger Kinderarzt ist für das ganze Tal zuständig und dies bewirkt angeblich Unmut
48	Die Rückvergütung für eine, in einer privaten Klinik durchgeführte Operation, scheint der Patientin zu gering
51	Ist es üblich, dass der Vorschuss auf die Abfertigung erst nach einem Jahr ab Genehmigung ausbezahlt wird?

Selbstverwaltungen - Sonderbetriebe

Selbstverwaltungen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
215	Der Student beanstandet das Zulassungsverfahren zum Studiengang
268	Fragen betreffend das Personalausleseverfahren bei der Universität in Bozen
641	Der Antrag um Kauf von Fraktionsgrund bleibt ohne Antwort

Sonderbetriebe

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
813	Eine angeblich falsche Rechnung wird zugestellt
774	In einem Wohnhaus wird die 2. Wasserleitung ohne das Einverständnis der Hausbesitzerin verlegt
792	Auf ihre mehrfachen Schreiben folgt angeblich keine Antwort seitens der Behörde
837	Trotz mitgeteilter Änderung des Wohnsitzes wird weiterhin die Abfallsteuer berechnet
843	Die Stadtwerke Meran haben einen Fehler beim Zähler festgestellt, aber das zuviel berechnete Wasser wird nur teilweise rückerstattet
850	Es scheint, dass Busfahrer während der Fahrt wiederholt mit dem Handy telefonieren
751	Die Stromkosten sind viel höher als die in Aussicht gestellten
712	Befürchtet die Enteignung ihres Grundes, wenn sie auf den angebotenen Tausch nicht eingeht
241	Die in Rechnung gestellte Müllentsorgungsgebühr steht in keinem Verhältnis zum produzierten Müll
325	Die Anwendung der Müllabfuhrsteuer für ältere Menschen ist geändert worden, ohne jedoch die Betroffenen davon zu benachrichtigen
324	Für ein Schönheitszentrum müßte der Müllentsorgungstarif für eine reduzierte Fläche berechnet werden
361	Die ältere Frau muss die Müllabfuhrsteuer auch für den Sohn bezahlen, welcher seit Jahren de facto nicht mehr bei ihr wohnt
422	Die Rückkehr der Tochter in das elterliche Haus bewirkt den Verlust der Tarifiereduzierung beider Eltern
391	Ein sehr unkorrektes Benehmen wird beanstandet
396	Ist die Errichtung einer provisorischen Stromleitung rechtmäßig?
208	Zuerst wird ihm ein Guthaben ausbezahlt, dann wird der gesamte Betrag samt Zinsen wieder zurückgefordert
170	Die Rückfahrt von 2 Schulklassen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln wird nicht gewährt
199	Es wurde der Stromtarif für Nicht-Ansässige verrechnet: Die Bürgerin ist sicher, dass sie die Wohnsitzbescheinigung abgegeben hat
149	Der zentrale Wasserzähler, der jetzt ausgetauscht wurde, hatte eine Fehlerquote von 10 %. Die Stadtwerke haben nur Rückvergütungen für ein Jahr vorgenommen.
159	Es wird beanstandet, dass der Müllentsorgungstarif zweimal berechnet wird
155	Die Fahrkarten für Abonnierte bei der SASA sind nicht leserlich und es kann nicht überprüft werden, ob die Stempelung angenommen wurde
21	Die betagte Frau klagt, sich durch einen Sturz aus dem Bus verletzt zu haben, sie kann dies jedoch nicht nachweisen

Sonderbetriebe - Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
10	Eine mit der Eintreibung von Forderungen beauftragte Gesellschaft stellt einem Verstorbenen eine Zahlungsaufforderung für ausständige Müllentsorgungsgebühren zu

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
9	Das NISF hat das Ansuchen um Kaufleuteversicherung abgelehnt mit der Begründung, dass die Tätigkeit der Führung von Sporthallen nicht erfasst wird: 2 Jahre später erfolgt die rückwirkende Eintragung
7	Ist es für eine EU-Bürgerin möglich, eine Doppelstaatsbürgerschaft zu haben?
8	Ist der Lateinunterricht mit Prüfungen für das Geschichtsstudium in Italien bindend?
13	Ein Strafbescheid wird zugestellt, aber das Auto wurde vor Jahren bereits verkauft
17	Ein Arbeitsunfall, welcher sich vor vielen Jahren ereignet hatte, ist nie anerkannt worden
19	4 Vertagungen im Verfahren vor dem Friedensrichter. Ist es möglich zu intervenieren?
20	Er ist seit Jahren in Pension und bekommt erst jetzt eine Zahlungsaufforderung vom INPDAP
22	Bei der letzten Volkszählung war ein Bürger in Indien, so konnte er die Sprachgruppenerklärung nicht machen: neues Ansuchen an das Landesgericht
33	Eine Eingabe bleibt ohne Antwort
41	Trotz schriftlicher Zusage, dass ein Antrag um Berichtigung der Kataster gestellt wird, ist nichts erfolgt
42	Information über die Ernennung eines Sachwalters
62	Die alte Frau muss angeblich einen ziemlich hohen Betrag von ihrer Rente rückerstatten
55	Er wurde anlässlich der Volkszählung vom Meldeamtsregister gestrichen - Rekurs
59	Die angebliche Strahlenbelastung veranlasst den Bürger, ein Gerät zu kaufen, dessen Preis er rückerstattet haben möchte
60	Verzögerungen bei der Behandlung eines Antrages um Rückvergütung von nicht gebührend bezahlten Steuern
61	Der Führerschein wurde wegen Trunkenheit am Steuer entzogen und die Strafe ist dermaßen hoch, dass der Bürger sie nicht begleichen kann
97	Es wird beanstandet, dass die Übertretung für Parkverbot widerrechtlich ist
101	Ist das Schlichtungsverfahren bei der Post für die Nichtzustellung eines Laptops möglich?
92	Die Ausbezahlung der Abfertigung wird von einem Monat auf den nächsten verschoben
72	10 Jahre lang wurden ihr irrtümlicherweise 100 Euro zuviel an Pension ausbezahlt. Nun muss sie alles zurückbezahlen - Ratenzahlung?
70	Ist die Aufforderung zur Bezahlung der Kraftfahrzeugsteuer rechters?
78	Es wird beanstandet, dass der Widerruf der Invalidenrente für eine berufsbedingte Krankheit nicht gerechtfertigt ist
82	Kein Strafbescheid wurde zugestellt oder formalisiert. Muß der Bürger dennoch zahlen?
83	Für die Pensionsberechnung werden Arbeitszeiten im Ausland nicht angerechnet
84	Sie wird bei einem Wettbewerb ausgeschlossen aufgrund ihres Studentitels

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
85	Eine Falscherklärung führt zu einem kostspieligen Gerichtsverfahren, das die Existenz der Bürgerin bedroht
156	Beschwerde über Mobbing am Arbeitsplatz
167	Die Ausbezahlung der Abfertigung zieht sich in die Länge
140	Der Rekurs beim Präfekten kann nicht angenommen werden, weil die Begründung fehlt
132	Fordert das Recht auf Akteneinsicht
118	Möchte die Telefonständer auf seinem Grund entfernen lassen
122	Der nicht erfolgte Eigentumswechsel bewirkt, dass die Strafen der neuen Besitzer dem alten Eigentümer angelastet werden
110	Das Stromkraftwerk liefert ihm keine kontinuierliche Stromzufuhr
116	Wie wurde die Anzahl der Tage für den Entzug des Führerscheines berechnet?
115	Kann der Patient wieder nach Hause zurückkehren, wenn der Pflichtaufenthalt in der Wohngemeinschaft abgelaufen ist?
106	Wurde der Mobilitätsgeldempfänger vom NIFS falsch informiert?
107	Wie kann der Abzug der Führerscheinpunkte nach dem Verfassungsurteil Nr. 27/05 verhindert werden?
108	Das INAIL anerkennt die durch einen Arbeitsunfall verursachte Invalidität nicht an
189	Kann eine Ratenzahlung erwirkt werden?
190	Infolge eines Missverständnisses ändert die Telecom Italia AG die Vertragsbedingungen ab, mit finanziellen Folgen für die Abbonierte
173	Die Familie müsste einen höheren Mehrwertsteuersatz auf ihre Wohnung bezahlen, sie hat jedoch kein Geld dafür
185	Fragen im Zusammenhang mit der Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung
180	Ist die verzögerte Zuweisung des definitiven Baugrundes der Grund dafür, dass vom Bürger nun mehr Registergebühren verlangt werden?
204	Die Altersrente wurde ihm gekürzt, und er versteht nicht warum
212	Auskunft bezüglich der Zustellung eines Ermittlungs- und Vorhaltungsprotokoll für eine Straftat
228	Er wird angeblich fälschlicherweise zu einer Nachzahlung aufgefordert
222	Warum sind die Zeiten für die Registrierung eines Vertrages so lange?
220	Eine Bürgerin riskiert, zweimal die Registergebühren zu zahlen, weil die Beglaubigungsformel eines Notaraktes nicht vollständig ist
226	Sie ist nach Ablauf des befristeten Arbeitsvertrages im Krankenstand - Arbeitslosenunterstützung?
387	Die Steuerzahlkarte wird zugestellt, obwohl der Zahlungstermin bereits verjährt ist
389	Es wird nicht auf die Klärung infolge der vom ACI beanstandeten verspäteten Zahlung der Fahrzeugsteuer eingegangen
380	Wie lange müssen Unterlagen über erhaltene Zahlungen aufbewahrt werden?
373	Sie ist seit einigen Jahren bereits in Pension, hat aber noch nie die Abfertigung erhalten

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
367	Hat die Verwaltungsstrafe wegen Trunkenheit in der Öffentlichkeit strafrechtliche Folgen?
415	Die Fahrzeuge, die auf den Straßenschacht fahren, verursachen die Störung der Nachtruhe
423	Gilt die Zuerkennung der individuellen Alterseinstufung auch für die Landesangestellten?
429	Die Bürgerin hat eine Verwaltungsstrafe aus Neapel bekommen, aber zu jenem Zeitpunkt befand sie sich nicht dort
428	Es wird beanstandet, dass die Steuerzahlkarte betreffend angeblich nicht bezahlte Beiträge nie zugestellt wurde
404	Aus welchem Grund wurde ihr die Invalidenrente gekürzt?
406	Es wird die Bezahlung von Beiträgen angefordert, welche sich auf das Jahr 1987 beziehen
407	Es wird mangelnde Information seitens eines durch den kostenlosen Rechtsbeistand erhaltenen Rechtsanwaltes beklagt
410	Wird der im Ausland geleistete Dienst für die Rente anerkannt?
413	Der Prozentsatz für die anerkannte Invalidität wird ohne eine ärztliches Visite um ein Vielfaches herabgesetzt
459	Dem Antrag, die Kleinkinder in die Aufenthaltskarte einzutragen, wird nicht stattgegeben
445	Die Zahlungsaufforderung enthält keinerlei Angaben über den Zahlungsgrund
444	Die von der Telecom beauftragte Firma führt bestimmte Arbeiten zur Verlegung der Telefonmasten nicht aus
434	Der Antrag um Verlegung eines Telefonmastens, der die Bauarbeiten eines Hauses stört, ist unbeantwortet geblieben
431	Die Wohnung ist unbewohnbar und aus diesem Grund wird die Aufenthaltsgenehmigung der Ausländerin nicht erneuert
435	Eine unerklärliche Zahlungsaufforderung wird zugestellt
484	Eine Strafzustellung ist angeblich nie eingetroffen
488	Es wird die Zahlungsaufforderung von Versicherungsbeiträgen, die längst verjährt sein sollten, beklagt
356	Ist es möglich die Aufenthaltsgenehmigung zu verlängern?
357	Ein ISDN-Anschluss ist für seine Arbeit unerlässlich
339	Ein Carabinieri, der die Übertretung festgestellt hat, hat die Bestimmungen über den Gebrauch der Sprache nicht berücksichtigt
317	Gibt es eine Möglichkeit, die Strafe für die nicht bezahlte Autosteuer zu reduzieren?
332	Sie hat die Altersgrenze zur Erlangung der Pension erreicht, ausbezahlt wird ihr aber angeblich noch nichts
315	Der Bürger beklagt, über die für ihn nachteilige Gesetzesänderung nicht informiert geworden zu sein
312	Wann wird das ihr zustehende Guthaben ausbezahlt?
307	Die Kraftfahrzeugsteuer wurde zweimal bezahlt

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
306	Die Geschäftsinhaberin hat die Formulare zur Bezahlung der Pensionsbeiträge nicht erhalten und nun muss sie einen hohen Betrag samt Interessen bezahlen
243	Es wird beanstandet, dass infolge eines Formfehlers des Kraftfahrzeugregisters die Übertragung des Eigentums nicht erfolgt ist
247	Es wird beanstandet, dass die Begründung der Verzögerungen bei der Auszahlung der Abfertigung seitens des INPDAP für jene, die dem Laborfonds beigetreten sind, nicht klar sind
246	Zahlungsaufforderung der Kraftfahrzeugsteuer eines nach Marokko exportierten Fahrzeuges
255	Fragen in Bezug auf die Berechnung der Pension
256	Ersucht um Antwort auf sein Schreiben
297	Die Rechnung der Telecom hat einen zu hohen Betrag im Verhältnis zur effektiven Nutzung
299	Der ältere, alleinstehende Mann will nicht wahrhaben, dass das gerichtliche Verfahren nun seit Jahren abgeschlossen ist
279	Ist die von der Agentur der Einnahmen ausgestellte Strafe rechters?
707	Es wird die Annullierung des Antrages um Telefonanschluss beanstandet
729	Mit dem Verlust des Wohnsitzes geht der Verlust des Wahlrechtes einher. Eine Annahme des Rekurses käme in jedem Fall zu spät.
714	Eine Eingabe bleibt unbeantwortet
718	Warum ist das Arbeitslosengeld im Vergleich zu den Vorjahren so niedrig ?
761	Antrag um Überweisung eines bereits bezahlten Beitrages
733	Wie wird eine Vertragsbestimmung in der Autonomen Provinz Bozen angewandt?
735	Beklagt Verzögerungen bei der Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung
736	Antrag um Überprüfung der Vorgangsweise der Gemeinde bei der Behandlung der Anträge um Wohnsitzgewährung
737	Rekurs gegen die Streichung aus dem Meldeamtsregister
745	Kann die Psychologin im Widerspruch zum Dekret der Jugendrichterin entscheiden?
741	Aus welchem Grund wird der Studentitel von Krankenpflegern nicht anerkannt?
639	Fragen im Zusammenhang mit der Anerkennung eines Studentitels
645	Die Empfänger eines Landesdarlehens müssten eine viel höhere Registersteuer bezahlen als in der Vergangenheit
631	Der Bürger wartet seit Jahren auf die Bezahlung eines ziemlich hohen Betrages
632	Beklagt einen Fehler bei der Stromberechnung
634	Es wird ersucht, bei der Quästur zu überprüfen, ob die Aufenthaltsgenehmigung eines Nicht-EU-Bürgers gültig ist
650	Wer hat die Löschung seines Sohnes aus der Bauernversicherung beantragt?
662	Für die Betreuung des Sohnes, der Vollinvalide ist, werden der Mutter Ferientage abgezogen. Ist dies rechtmäßig?
655	Eine Eingabe bleibt trotz Nachfrage ohne Antwort
684	Die Rückforderung einer großen Summe lässt eine alleinstehende Frau verzweifeln

Staat und privatisierte Dienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
667	Antrag um Breitbandanschluss, um Telefonlinien - besonders ADSL - anschließen zu können
671	Rekurs gegen die Verweigerung des Antrages um Wohnsitzwechsel
668	Kann die Rente dem Gehalt der Arbeitnehmer angepasst werden?
669	Es ist nicht mehr klar, wieviel der Bürger dem Institut noch schuldig ist
607	Die vom Benutzer angeforderte Aufstellung der Telecom besteht aus leeren Blättern. Der Benutzer wird aufgefordert, die Rechnungen zu zahlen, ohne Klärung des Missstandes
609	Die NIFS-Berechnung wird angezweifelt
620	Der Arbeitgeber ist aufgrund einer Mitteilung über einen Arbeitsunfall sehr verunsichert
629	Der Arbeitnehmer hat eine hohe Verwaltungsstrafe erhalten, weil das Betriebsauto nicht versichert war
574	Eine Rentenangelegenheit wird durch die fehlende Kommunikation zwischen Behörden hinausgezögert
580	Fragen im Zusammenhang mit der Ausbezahlung des Familiengeldes
588	Innerhalb welcher Frist muss das Regierungskommissariat über ihren Rekurs gegen eine Verwaltungsstrafe entscheiden?
586	Rekurs gegen die Verweigerung des Antrages um Wohnsitzwechsel
587	Hat sie Chancen bei einem Rekurs gegen den ihr zugestellten Feststellungsbescheid?
592	Die Telefonleitungen funktionieren nicht mehr
502	Die Post wird im Sommer nicht mehr zugestellt, zum Nachteil der Dorfbewohner
504	Es wird beanstandet, dass die Antwort des NISF nicht klar genug ist
522	Trotz Meldung bei der Telecom funktioniert das Telefon nicht gut
521	Das Telefon bleibt stumm trotz Meldung bei der Telecom
518	Antrag um Breitbandanschluss um Telefonlinien besonders ADSL anschließen zu können
543	Fragen im Zusammenhang mit der Zustellung von Wahlunterlagen im Ausland, welche nur in italienischer Sprache abgefasst sind
547	Recht auf Zugang zu den Verwaltungsunterlagen im Rahmen eines öffentlichen Wettbewerbs
539	Fehlende Auszahlung einer Rate der Rente an die Erben
532	Ist die Zahlungsaufforderung rechtmäßig?
552	Warum werden ihm die Krankentage nicht vergütet?
562	Aufgrund von unkorrekten Informationen hat die junge Mutter kein Anrecht mehr auf das Mutterschaftsgeld
558	Aufgrund welcher Norm wird der Mietenzuschuss als Einkommen für die Festlegung der Hinterbliebenenrente betrachtet?
844	Ist die Frühpensionierung möglich?
796	Frage, ob die von der Südtiroler Einzugsdienste AG zugestellte Zahlungsaufforderung rechtmäßig ist
786	Bekommt keine Antwort auf seine Anfrage

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
788	Fragen betreffend den Gebrauch der deutschen Sprache im öffentlichen Dienst
776	Fragen betreffend die ordnungsgemäße Zustellung von Steuerzahlkarten
769	Fragen betreffend die Einstufung bei der Pensionierung eines Beamten der Finanzpolizei
764	Fragen betreffend die Höhe der geschuldeten Rente
765	Dem Antrag um Umstellung von einer ISDN-Linie auf eine ASDL-Linie folgt keine Antwort
815	Kann eine Schuld bei der Landesverwaltung durch Erbschaftsverzicht getilgt werden?
804	Verzögerung bei der Behandlung des Rekurses seitens des NFAÖV-Überwachungskomitees
812	Fragen bezüglich der Versicherungsposition im landwirtschaftlichen Bereich
808	Eingabe gegen die Unterbrechung des Dienstes für Gaszufuhr

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
797	Es wird die Zahlung der Müllentsorgungsgebühr für eine Wohnung, die in Rom ist und die nicht im Eigentum der Interessierten ist, verlangt
793	Es wird ein Dienst von Tele 2 Italia S.p.A. aktiviert, der nie beantragt wurde
523	Trotz Zusicherung wird die Kautions für die Lieferung von Gas nicht rückerstattet
499	Die Stadtpolizei von Rom verhängt eine Verwaltungsstrafe, allerdings war das Fahrzeug nie in Rom
513	Die Anwendung einer gesetzlichen Bestimmung ist angeblich in der selben Region nicht immer identisch
511	Trotz durchgeführter Zahlung wird nochmals eine Aufforderung an die Bürgerin zugestellt
628	Ersucht um Entfernung der Elektrokabine von seinem Grund
619	Gibt es in Südtirol eine Einrichtung, welche unentgeltlich rechtsmedizinische Gutachten erstellt?
608	Welche Schritte sind notwendig, um einen Betrieb in Südtirol zu eröffnen?
659	Es ist angeblich ein gravierender Fehler bei der orthopädischen Behandlung unterlaufen
756	Die Stadtpolizei von Rom verhängt eine Verwaltungsstrafe, allerdings war das Fahrzeug nie in Rom
719	Fragen betreffend die Möglichkeit des Arbeitnehmers, die Versetzung in den Ruhestand von Amts wegen aufzuschieben
711	Kann ein Gastbetrieb den Anschank von Leitungswasser verweigern?
704	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
252	Sie erhält eine Strafe für das nicht-Bezahlen der Autobahnmaut; sie war aber nie an besagtem Ort
301	Eine Mitarbeiterin beanstandet, dass ihr in letzter Zeit keine Aufträge für die Betreuung seitens des mobilen Hilfsdienstes erteilt werden
350	Fragen in Bezug auf die Prozesskostenhilfe
489	Die Patientin beklagt das unkorrekte Benehmen des Arztes
471	Der Teilnehmerin an der Prüfung wird angeblich die Einsicht in die Prüfungsunterlagen verweigert

Verschiedenes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
424	Es wird ihm ein Strafbescheid zugestellt aus einer Ortschaft, in der er nie gewesen ist
386	Die Steuerzahlkarte betreffend eine Verwaltungsstrafe für die Verletzung der Straßenverkehrsordnung wurde zweimal ausgestellt
395	Verzögerung bei der Anerkennung eines in Deutschland erworbenen Studientitels
234	Der Landeskader soll die Unfallrechnung bezahlen, da der Snowboarder während des Rennens nicht versichert wurde
109	Die Begrenzung der Zugangsvoraussetzungen für eine Funktionsebene bringt Enttäuschungen mit sich
113	Die Zahlung der Strafe erfolgt am 61. Tag, und für den letzten Tag verrechnet die Gemeinde eine Strafe
63	Unterschiedliche Auslegung der Tarifordnung für Sicherheitskoordinatoren
47	Eine Kopie der Arbeitsgenehmigung wird der Ausländerin unverständlicherweise verweigert

Die Gemeinden mit Vereinbarung

Gemeinde	Gemeinderatsbeschuß
1. Margreid	Nr. 5 vom 27.02.95
2. Kurtinig	Nr. 19 vom 29.03.95
3. Sexten	Nr. 10 vom 03.04.95
4. Terenten	Nr. 14 vom 10.04.95
5. Villanders	Nr. 10 vom 11.04.95
6. Schlanders	Nr. 27 vom 29.08.95
7. Kaltern	Nr. 63 vom 18.09.95
8. Vahrn	Nr. 47 vom 11.10.95
9. Barbian	Nr. 43 vom 12.10.95
10. Truden	Nr. 55 vom 18.10.95
11. Natz-Schabs	Nr. 85 vom 25.10.95
12. Eppan	Nr. 99 vom 30.11.95
13. Ritten	Nr. 76 vom 19.12.95
14. Sarntal	Nr. 81 vom 20.12.95
15. Latsch	Nr. 4 vom 26.02.96
16. Villnöß	Nr. 12 vom 28.02.96
17. Wolkenstein	Nr. 17 vom 28.03.96
18. Branzoll	Nr. 41 vom 23.04.96
19. St. Ulrich	Nr. 36 vom 24.04.96
20. St. Christina	Nr. 13 vom 06.05.96
21. Laas	Nr. 62 vom 07.08.96
22. Tramin	Nr. 62 vom 04.09.96
23. Kurtatsch	Nr. 55 vom 26.09.96
24. Leifers	Nr. 81 vom 30.09.96
25. Welschnofen	Nr. 53 vom 10.10.96
26. Rasen-Antholz	Nr. 51 vom 28.11.96
27. Welsberg	Nr. 4 vom 30.01.97
28. Sand in Taufers	Nr. 12 vom 27.02.97
29. Neumarkt	Nr. 21 vom 26.03.97

Gemeinde	Gemeinderatsbeschuß
30. Mölten	Nr. 13 vom 14.04.97
31. Percha	Nr. 20 vom 12.06.97
32. Ahrntal	Nr. 38 vom 24.06.97
33. Kastelruth	Nr. 49 vom 25.06.97
34. Innichen	Nr. 35 vom 30.06.97
35. Feldthurns	Nr. 32 vom 31.07.97
36. Kiens	Nr. 24 vom 28.08.97
37. Gais	Nr. 56 vom 28.11.97
38. Freienfeld	Nr. 8 vom 27.02.98
39. Prettau	Nr. 13 vom 18.03.98
40. Ulten	Nr. 19 vom 27.04.98
41. Klausen	Nr. 46 vom 23.06.98
42. Dorf Tirol	Nr. 22 vom 27.07.98
43. Meran	Nr. 111 vom 15.09.98
44. Stilfs	Nr. 16 vom 31.03.99
45. Prags	Nr. 16 vom 10.05.99
46. Lana	Nr. 23 vom 29.07.99
47. Schenna	Nr. 46 vom 30.11.99
48. Schluderns	Nr. 45 vom 30.11.99
49. Terlan	Nr. 48 vom 30.11.99
50. Unsere Ib. Frau im Walde-St. Felix	Nr. 1 vom 11.04.01
51. Laurein	Nr. 13 vom 01.06.01
52. Bozen	Nr. 51 vom 16.05.01
53. St. Martin in Thurn	Nr. 196 vom 04.09.02
54. Abtei	Nr. 56 vom 23.09.03
55. Nals	Nr. 54 vom 12.11.03
56. Prad am Stilfser Joch	Nr. 16 vom 04.11.03
57. Montan	Nr. 2 vom 29.03.04
58. Bruneck	Nr. 21 vom 05.05.04
59. Gsies	Nr. 27 vom 30.11.04

Die Außenstellen und Sprechstunden 2005

In Bozen

Lauben 22 – 3. Stock

- von Montag bis Freitag von 9.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 16.30 Uhr
- Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

In den Außenstellen

Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

➤ in **Brixen**

- im Gebäude der Landesämter in der „Villa Adele“, Bahnhofstraße 18
am ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
- im Krankenhaus, Dantestraße 51
am ersten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Bruneck**

- im Rathaus, Rathausplatz 1
am ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
- im Krankenhaus, Spitalstraße 11
am zweiten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Meran**

- im Gebäude der Landesämter, Sandplatz 10
am zweiten und vierten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **Schlanders**

- im Haus der Bezirksgemeinschaft, Hauptstraße 134
am zweiten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **Sterzing**

- in der Außenstelle des Landwirtschaftsinspektorates, Bahnhofstraße 2
am ersten Donnerstag jeden zweiten Monat von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **St. Ulrich/Gröden**

- im Gemeindehaus, Romstraße 2
am ersten Donnerstag jeden zweiten Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

➤ in **St. Martin in Thurn**

- im Gemeindehaus, Dorf 100
am zweiten Freitag jeden zweiten Monat von 14.30 bis 16.00 Uhr

➤ in **Neumarkt**

- im Sitz der Bezirksgemeinschaft, Laubengasse 26
am vierten Montag jeden zweiten Monat von 9.00 bis 11.30 Uhr

TÄTIGKEITSBERICHT 2005 DER VOLKSANWÄLTIN DER AUTONOMEN PROVINZ BOZEN ARTIKEL 16 DES GESETZES NR. 127/97

Sehr geehrter Herr Präsident des Senats,
Sehr geehrter Herr Präsident der Abgeordnetenkommer,

bis zur Errichtung einer gesamtstaatlichen Volksanwaltschaft führen die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127 (Bassanini-Gesetz bis) ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit sie in ihre territoriale Zuständigkeit fallen. Die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen übermitteln den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkommer einen Bericht über ihre im Vorjahr ausgeübte Tätigkeit.

Im Jahr 2005 war die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern – unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen oder um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen handelte – insgesamt gut.

Die Zusammenarbeit mit dem **Regierungskommissariat** war wie immer ausgezeichnet. Viele Angelegenheiten wurden bereits beim ersten Telefongespräch geklärt. Der Regierungskommissar ist vor allem in Bezug auf meldeamtliche Fragen ein wertvoller Ansprechpartner der Volksanwaltschaft. Einige der behandelten Fälle betrafen Rekurse, die beim Regierungskommissariat wegen abgewiesener Anträge um Zuweisung des Wohnsitzes eingelegt wurden. Das Regierungskommissariat überwacht nämlich die Tätigkeit aller Gemeindeverwaltungen und kontrolliert, ob die meldeamtlichen Bestimmungen korrekt angewandt werden.

Im Bezugsjahr informierte der Beratungsdienst für Zuwanderer die Volksanwaltschaft über eine Mitteilung an das Regierungskommissariat, der zufolge eine

Gemeinde bei der meldeamtlichen Eintragung von Ausländern diskriminierend vorgegangen sei. Das Regierungskommissariat hatte bereits in der Vergangenheit die systematische Weigerung einiger Gemeinden beanstandet, die meldeamtliche Eintragung von ausländischen Staatsbürgern vorzunehmen. Im Jahr 2005 war dies – im Gegensatz zu den vergangenen Jahren – die einzige derartige Beanstandung.

Zwei Fälle betrafen den Zugang zu den Akten eines öffentlichen Wettbewerbs und ein Gesuch um Einsichtnahme in historische Unterlagen aus Studiengründen. Auch 2005 wurde die Volksanwaltschaft mit Rekursen befasst, die beim Regierungskommissariat in Bezug auf Übertretungen der Straßenverkehrsordnung eingelegt worden waren.

Vorzüglich ist die Zusammenarbeit mit den **peripheren Ämtern der Landesagentur der Einnahmen** und mit der am 7. September 2001 errichteten **Garantiestelle für die Steuerpflichtigen für die autonome Provinz Bozen**.

2005 gab es eine Beschwerde über die langen Wartezeiten bei Steuerrückzahlungen. Auf das Schreiben der Volksanwaltschaft wurde umgehend reagiert und mitgeteilt, dass die Rückvergütung inzwischen vorgenommen wurde.

Ein weiterer Fall betraf eine irrtümlich zugestellte Zahlungsaufforderung betreffend die Kraftfahrzeugssteuer. Einige Tage nach Intervention der Volksanwaltschaft teilte die Agentur der Einnahmen letzterer mit, dass sie die Zahlungsaufforderung – im Selbstschutzwege – annulliert habe.

In diesem Zusammenhang möchte ich darauf hinweisen, dass die Mitarbeiter der Agentur der Einnahmen prompt und präzise auf die Anfragen der Volksanwaltschaft reagieren. Dies gilt vor allem für die eher komplizierten Fälle, bei denen die Volksanwaltschaft sich zwecks Interpretation einiger Steuergesetze an die Agentur der Einnahmen, Zweigstelle Bozen, gewandt hat. Die

Antworten derselben haben sich als sehr nützlich erwiesen und waren der Volksanwaltschaft eine große Hilfe.

Schließlich sei noch ein Fall erwähnt, in dem die Agentur der Einnahmen eine Lösung gefunden hat, so dass die Registergebühren für einen Vertrag beträchtlich herabgesetzt wurden. Die betreffende Person sollte die Registergebühr für einen bereits registrierten Vertrag ein zweites Mal bezahlen. Im Grundbuchamt war ihr nämlich mitgeteilt worden, dass die Beglaubigungsformel eines österreichischen Notars nicht akzeptiert werden kann. Dieser hatte nicht ausdrücklich angegeben, dass der Vertrag in seiner Anwesenheit unterzeichnet worden war. Die „Abteilung Grundbuch und Kataster“ bestätigte der Volksanwaltschaft, dass das Oberlandesgericht besagte Erklärung als Grundvoraussetzung erachtet hatte, weshalb das zuständige Grundbuchamt über keinen Ermessensspielraum verfügte, um der betreffenden Person entgegen zu kommen. Die Agentur der Einnahmen kam jedoch zum Schluss, dass die Registergebühr nicht ein zweites Mal bezahlt werden musste.

Die Zusammenarbeit mit dem **Nationalinstitut für soziale Fürsorge (NISF-INPS)** war ausgezeichnet: sowohl in Bezug auf die Art der Intervention, die teilweise informell erfolgte, als auch bezüglich der Informationen, die stets unverzüglich geliefert wurden. Die Mitarbeiter des Instituts sind äußerst entgegenkommend, auch in jenen Ämtern und Bereichen, in denen man erst seit kurzem oder jedenfalls noch nicht lange mit der Volksanwaltschaft zusammenarbeitet. Die meisten Fälle betrafen Fragen über Rentenbeiträge,

Arbeitslosengelder und von den Betrieben bezahlte Versicherungsbeiträge. Zahlreiche dem NISF unterbreitete Fälle konnten geklärt und gelöst werden.

Ein interessanter Fall behängt allerdings noch bei der Volksanwaltschaft, bis die Informationen des Arbeitsministeriums einlangen, die das NISF angefordert hat.

Eine Rentnerin hatte die Frage aufgeworfen, ob die Auslegung des NISF rechtmäßig sei, wonach der vom Wohnbauinstitut ausbezahlte Mietenbeitrag (Wohngeld) als Teil des Einkommens gewertet werden könne. In ihrem Schreiben wies die Rentnerin darauf hin, dass ihr das NISF seit Beginn des Jahres die Hinterbliebenenrente nicht mehr zur Gänze ausbezahlt, da sie das Wohngeld bezieht.

Ich möchte festhalten, dass das Wohngeld als Beitrag zur Bezahlung der Miete zu betrachten ist, welches das Wohnbauinstitut jenen Mietern von Privatwohnungen gewährt, welche die von Artikel 91 des Landesgesetzes vom 17. Dezember 1998, Nr. 13 vorgesehenen Voraussetzungen erfüllen. Die von der Volksanwaltschaft dazu befragte Agentur der Einnahmen hat unsere Interpretation bestätigt und ein detailliertes Gutachten vorgelegt, in dem es wie folgt heißt: „Das Wohngeld ist nicht Teil des Gesamteinkommens der Begünstigten, welches für die Berechnung der Einkommenssteuer für physische Personen herangezogen wird.“

Als die Volksanwaltschaft daraufhin das NISF ersuchte, den Fall unter Berücksichtigung obiger Interpretation erneut zu prüfen, verwies dieses auf ein Rundschreiben seiner Zentrale, welches Folgendes besagt: „Nicht als Einkommen gelten die Finanzbeihilfen, welche die Gemeinden und andere Körperschaften den Senioren ausbezahlen und die deren ureigensten Bedürfnisse betreffen, falls keinerlei Kontinuität gegeben ist.“

Das NISF vertritt also die Ansicht, dass es sich beim Wohngeld um eine kontinuierliche Leistung handelt. Es teilte weiters mit, dass es diesbezüglich im Jahr

2000 ein – niemals eingelangtes – Gutachten des Arbeitsministeriums angefordert habe, da es sich bewusst war, dass diese Interpretation durch die Reduzierung der Hinterbliebenenrente einen Mechanismus in Gang setzen würde, der den Nutzen des Beitrags (Wohngeld) des Wohnbauinstituts zunichte macht. Die Volksanwaltschaft hat nun beim Arbeitsministerium die Erteilung des erwähnten Gutachtens angemahnt.

Auch bei dem **Nationalen Fürsorgeinstitut für Angestellte der öffentlichen Verwaltung (NFAÖV-INPDAP)** ist man sehr freundlich und effizient. Die Direktorin des Instituts war sehr bemüht und stets bereit, die nötigen Informationen – auch per E-Mail – zu erteilen. Die Beschwerden und Anfragen betrafen vorwiegend Klärungen über die Versicherungsbeiträge.

Die Zusammenarbeit mit dem **Nationalinstitut für die Versicherung gegen Arbeitsunfälle (INAIL)** war ebenfalls ausgezeichnet, das Entgegenkommen gegenüber der Volksanwaltschaft stets vorhanden. In einem Fall musste geklärt werden, wie die Zahlungen infolge einer gesetzeswidrigen Einstellung eines Nicht-EU-Bürgers zu erfolgen hatten.

Einige Beschwerden betrafen **außerregionale Körperschaften und Ämter sowie Zentralverwaltungen**.

Ein eigenartiger Fall wurde der Volksanwaltschaft von den Erben einer verstorbenen Person unterbreitet und betraf die Zustellung von Steuerbescheiden seitens der **Gemeinde Rom** wegen angeblicher unterlassener Zahlung der Müllabfuhrgebühr in Zusammenhang mit einer Wohnung im Eigentum des Verstorbenen. Den ahnungslosen Erben war nicht bekannt, dass der Verstorbene jemals eine Wohnung in Rom besessen hätte. Nach einigen erfolglosen Versuchen, die Angelegenheit zu klären, wandten sich die Erben an die Volksanwaltschaft. Auf Antrag unsererseits und im Auftrag der Betroffenen führte das Außenamt des Landes Südtirol in Rom Nachforschungen bei den zuständigen Ämtern durch. Diese haben bestätigt, dass es keinerlei Eintrag auf den Namen des Verstorbenen gibt und dass es sich höchstwahrscheinlich um einen Übertragungsfehler gehandelt hat. Daraufhin wurden die Annullierung der Zahlungsaufforderungen und die Archivierung der Akte beantragt.

Weiters wurde die Volksanwaltschaft mit zwei Zustellungen von Strafbescheiden seitens der Gemeinde Rom wegen Verletzung der Straßenverkehrsordnung befasst, wobei es sich um zwei PKW handelte, die sich zum betreffenden Zeitpunkt nicht in Rom befanden. In beiden Fällen wurde innerhalb der vorgeschriebenen Zeit Rekurs eingelegt, auf den keine Reaktion erfolgte, wohl aber erhielten die Betroffenen eine Zahlungsaufforderung seitens des Konzessionärs des Steuereinhebungsdienstes für die Provinz Bozen.

Das **Außenamt des Landes Südtirol in Rom** hat sich auch in diesen beiden Fällen als äußerst wertvoll für die Volksanwaltschaft erwiesen, da es bei den zuständigen Körperschaften für eine umgehende Klärung der Angelegenheit gesorgt hat. Beide Male handelte es sich um ein Versehen des zuständigen Beamten der Gemeindepolizei, weshalb die Akten archiviert wurden.

Insgesamt gut – abgesehen von seltenen Ausnahmen – ist auch die Zusammenarbeit mit den **Körperschaften, die einen öffentlichen Dienst versehen**, obwohl es sich um Aktiengesellschaften handelt: wie z. B. Italienische Post, Staatsbahnen, Metropolis (Gesellschaft für die Aufwertung und Verwaltung der Immobilien der Staatsbahnen), ENEL usw.

Auch 2005 war die Anzahl der Akten, die wegen einer Beschwerde gegen die **Telecom AG** angelegt wurden, verhältnismäßig hoch. Die bei der Volksanwaltschaft eingegangenen Beschwerden stammten nicht nur von einzelnen Bürgern, sondern auch von so manchen Betrieben.

In einigen Fällen handelte es sich um Anträge auf Verlegung von Telefonmasten, die Bauarbeiten behinderten; andere Male ging es um defekte Leitungen und um Probleme mit den Telefonrechnungen.

Eine Eingabe erfolgte wegen einer nicht durchführbaren Aktivierung von ADSL, da einige Südtiroler Gemeinden diesbezüglich noch nicht abgedeckt sind. In einem spezifischen Fall wurden infolge der Intervention der Volksanwaltschaft die Arbeiten zum Ausbau des Telefonnetzes in Angriff genommen, die für einen Anschluss nötig waren. Ein anderes Mal hingegen teilte die Telecom AG mit, dass der Ausbau des Telefonnetzes kurzfristig leider noch nicht geplant ist.

Die Telecom AG hat sich konstruktiv für eine Lösung der von der Volksanwaltschaft an sie herangetragenen Probleme eingesetzt, welche vorwiegend zur Zufriedenheit aller gelöst werden konnten. Dank der Kontakte inner- und außerhalb des Landes können die Beschwerden mittels elektronischer Post weitergeleitet werden, dasselbe gilt für die entsprechenden Antworten. In den meisten Fällen handelt es sich um Akten, die bereits von den zuständigen Beamten der peripheren Stellen bearbeitet wurden, welche nur mehr auf die Finanzierung der entsprechen-

den Maßnahmen warten. Die Entscheidungen werden auf gesamtstaatlicher Ebene getroffen.

Einige Anlassfälle betrafen die Staatsbahnen **Trenitalia**. In einem Fall wartet die Volksanwaltschaft noch auf ein Antwortschreiben. In einem anderen Fall hat die **Metropolis AG** als Konzessionär einiger öffentlicher Dienste im Namen der Staatsbahnen beim Gebäudekataster in Bozen noch keinen Antrag auf Umschreibung des Gebäudes gestellt, obwohl sie dies der Volksanwaltschaft schriftlich zugesagt hatte.

Was die **Italienische Post** anbelangt, so lassen die Antworten nicht mehr so lange auf sich warten wie in den vergangenen Jahren; man ist sichtlich bemüht, bürgernäher zu werden, soweit dies im Rahmen der Zuständigkeiten möglich ist, die in Südtirol verblieben sind. Auch die Italienische Post hat das gleiche Schicksal ereilt wie die Großbetriebe, die sich den Grundsätzen der Rationalisierung und Reorganisation beugen mussten, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Die für die Provinz Bozen zuständige Postverwaltung hat jedenfalls versucht, jene Maßnahmen in die Tat umzusetzen, die angesichts der soeben geschilderten Umstände noch im Bereich des Möglichen lagen. Dies trifft für die Austragung der Post in den Berggebieten zu, wo sie nicht mehr – wie in der Vergangenheit – jedem nach Hause gebracht werden kann, sondern zentral verteilt werden muss. Die lokale Postverwaltung hat aufgrund der Ratschläge und Empfehlungen vieler Bürger einige bereits getroffene Entscheidungen revidiert.

Die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Justiz**, die nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen, war wie gewohnt gut. Die Kontakte mit den entsprechenden Ämtern erfolgen zumeist auf informelle Art und Weise.

Die Volksanwaltschaft spielt hier insofern eine wichtige Rolle, als sie die Bürger mit Informationen versorgt, so z.B. über die Möglichkeit, die Ernennung eines Sachwalters zu beantragen oder hinsichtlich der Erklärung über die Sprachgruppenzugehörigkeit. Andere Informationen sind spezifischer und betreffen beispielsweise einzelne bei den verschiedenen Ämtern behängende Akten. Abschließend möchte ich auf eine in die Zuständigkeit des Jugendgerichts fallende Angelegenheit hinweisen, bei welchem sich der Jugendrichter gegenüber der Volksanwaltschaft sehr gesprächsbereit und aufgeschlossen gezeigt hat und sämtliche Informationen zwecks Aufklärung des Falles geliefert hat.

Abschließende Bemerkungen

Im Jahr 2005 wurden von der Volksanwaltschaft 146 Akten angelegt. Während die Anzahl in den vorangegangenen vier Jahren kaum variierte, ist im Jahr 2005 eine eindeutige Zunahme zu verzeichnen. Diese Zunahme der Beschwerden im Vergleich zu 2004 ist gleichmäßig auf alle Körperschaften verteilt. Die einzige Ausnahme bildet aus den bereits erwähnten Gründen die Italienische Post.

Abschließend kann ich sagen, dass die Beziehungen mit den peripheren Verwaltungen des Staates und mit den privatisierten Körperschaften insgesamt von einer guten und konstruktiven Zusammenarbeit und von großer Zuvorkommenheit geprägt waren. Dies hat zu bemerkenswerten Ergebnissen geführt, die unter Einhaltung des Grundsatzes der Gesetzmäßigkeit, der guten Verwaltung und der Unparteilichkeit erzielt wurden.

Bozen, 6. März 2006

Die Volksanwältin
der autonomen Provinz Bozen
Dr. Burgi Volgger

Die nationale Konferenz der Regionalen Volksanwälte

Schon im Jahr 1975 wurde der erste Volksanwalt in Italien für die Region Toscana ernannt. In der Folge sind es bis heute 16 Regionen bzw. Autonome Provinzen, die über einen Volksanwalt verfügen.

In Kalabrien, Molise, Apulien und Sizilien wurde noch nie ein Volksanwalt ernannt, in Umbrien ist das Amt seit 1995 unbesetzt. In Sizilien gibt es kein Regionalgesetz, das die Einrichtung des Volks-anwaltes vorsieht.

1994 wurde die sogenannte "Conferenza nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" ins Leben gerufen, die Konferenz der Regionalen Volksanwälte, die den Zweck hat, den Kontakt der Volksanwälte untereinander zu fördern und die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger gemeinsam und auf allen Ebenen weiterzubringen und internationale Kontakte zu pflegen.

Der Sitz ist in Rom und den Vorsitz führt zur Zeit die Volksanwältin von Aosta Dr. Maria Grazia Vacchina. Mitglieder sind:

Region Abruzzen

 **NICOLA SISTI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- numero verde 800238180
 0862/23194
 difensorecivico@regione.abruzzo.it
 www.regione.abruzzo.it

Region Aostatal

 **MARIA GRAZIA VACCHINA**
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
 www.consiglio.regione.vda.it

Region Basilikata

 **SILVANO MICELE**
 Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza
 0971/274564
 0971/330960
 difensorecivico@regione.basilicata.it
 www.regione.basilicata.it/consiglio/difensorecivico

Region Emilia Romagna

 **ANTONIO MARTINO**
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/6396382 - numero verde 800515505
 051/6396383
 difciv1@regione.emilia-romagna.it
 www.regione.emilia-romagna.it

Region Friaul Julisch-Venetien

 **CATERINA DOLCHER**
 Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste
 040/364130 - 040/3773316
 040/3773197
 difensore.civico.ts@regione.fvg.it
 www.regione.fvg.it

Region Kampanien

 **VINCENZO LUCARIELLO**
 Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli
 081/7783800
 081/7783837
 lucariello@consiglio.regione.campania.it
 www.consiglio.regione.campania.it

Region Latium

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via del Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59606656 - 06/59602014
 numero verde 800866155
 06/65932024
 difensore.civico@regione.lazio.it
 www.regione.lazio.it

Region Lombardei

 **DONATO GIORDANO**
 Piazza Fidia, 1 - 20159 Milano
 02/6081267 - 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
 www.consiglio.regione.lombardia.it/difensore

Region Piemont

 **FRANCESCO INCANDELA**
 Piazza Solferino 22 - 10121 Torino
 011/5757387 - 011/5757389
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
 www.consiglioregionale.piemonte.it

Region Toskana

 **GIORGIO MORALES**
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
 numero verde 800018488
 055/210230
 difensore.civico@consiglio.regione.toscana.it
 www.consiglio.regione.toscana.it

Autonome Provinz Bozen

 **BURGI VOLGGER**
 Lauben 22 - 39100 Bozen
 0471/301155
 0471/981229
 post@volksanwaltschaft.bz.it
 www.volksanwaltschaft.bz.it

Region Ligurien

 **ANNAMARIA FAGANELLI**
 Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 - numero verde 800807067
 010/540877
 difensore.civico@regione.liguria.it
 www.regione.liguria.it

Region Marken

 **GIUSEPPE COLLI**
 Corso Stamira 49 - 60122 Ancona
 071/2298483 - 071/2298256
 071/2298264 - 071/2298298
 difensore.civico@regione.marche.it
 www.regione.marche.it

Region Sardinien

 **FRANCESCO SERRA**
 Via Roma 25 - 09125 Cagliari
 070/660434 - 070/660435 - numero verde 800060160
 070/673003

Region Venetien

 **VITTORIO BOTTOLI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30175 Venezia Mestre
 041/2383200 - 041/2383201
 numero verde 800294000
 041/5042372
 difciv@consiglio.regione.veneto.it

Autonome Provinz Trient

 **DONATA BORGONOVO RE**
 Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - numero verde 800851026
 0461/238989
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it



Willkommen auf der Homepage des
Europäischen Ombudsmann-Institut

A-6020 Innsbruck - Tirol/Austria - Salurnerstraße 4/8
 Tel: ++43 512 566 910 - Fax: ++43 512 575 971
 E-Mail: eoit@tirol.com - <http://www.tirol.com/eoit>

					
Deutsch	English	Français	Italiano	Russia	Espanöl

Das Europäische Ombudsmann-Institut

Das Europäische Ombudsmann-Institut ist ein Verein nach österreichischem Recht und hat seinen Sitz in Innsbruck, Tirol. Der Verein wurde 1988 gegründet.

Präsident: Markus KÄGI, Ombudsmann des Kantons Zürich, Schweiz

Heute gehören dem Europäischen Ombudsmann-Institut soviel wie alle europäischen Ombudsmann Einrichtungen an: aus Bosnien und Herzegowina, Deutschland, Finnland, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Jugoslawien, Kasachstan, Kirgisien, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Österreich Rumänien, Russische Föderation, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slovenien, Spanien, Tschechien, Ungarn und nicht zuletzt ist auch der Bürgerbeauftragte der EU Mitglied des Instituts.

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.

Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 "Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol"

Artikel 1 (Errichtung)

1. Die Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
2. Die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin regelt dieses Gesetz.

Artikel 2 (Aufgaben der Volksanwaltschaft)

1. Aufgabe der Volksanwaltschaft ist es, auf formlosen Antrag der Betroffenen oder von Amts wegen dafür zu sorgen, daß Angelegenheiten oder Verfahren, die von der Landesverwaltung oder von ihr beauftragten Körperschaften in die Wege geleitet worden sind, verfahrensgerecht und pünktlich erledigt bzw. abgewickelt werden.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindegemeinschaften Vereinbarungen abschließen, um dieses Amt zu übernehmen, wie in Artikel 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1 vorgesehen. Der Volksanwalt/die Volksanwältin macht den Landeshauptmann, die Bürgermeister sowie die Präsidenten der Bezirksgemeinschaften auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.
- 2-bis. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann einen Pauschalbeitrag festlegen, den die Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung laut Absatz 2 abgeschlossen wurde, dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.⁽¹⁾
3. Zwecks wirksamer Wahrnehmung seiner/ihrer Aufgaben, die er/sie auch durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten wahrnimmt, kann der Volksanwalt/die Volksanwältin einzelne ihm/ihr zugewiesene Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen gemäß Artikel 15 des Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33, den Umwelt- und Naturschutz sowie die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreffen.
4. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat das Recht, Gutachten in Auftrag zu geben.
5. Der Volksanwalt/die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

Artikel 3 (Vorgangsweise bei Interventionen)

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einem Landesamt oder einer in Artikel 2 genannten Körperschaft anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich, wobei im letzteren Fall ein Vermerk zu verfassen ist, über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin verständigt die zuständige Verwaltung und ersucht den/die für den Dienst verantwortlichen Beamten/Beamtin, die Angelegenheit innerhalb von 5 Tagen mit ihm/ihr zusammen zu überprüfen. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin und der verantwortliche Beamte/die verantwortliche Beamtin legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlaß gegeben hat, bereinigt werden kann.
3. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann das zuständige Amt die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.
4. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit bei dem zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, der Volksanwaltschaft die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

5. Der Landesvolksanwalt/die Landesvolksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Mißstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann er/sie sich der Dienste des Südtiroler Außenamtes in Rom bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.
6. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

Artikel 4 (Auskunftsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin kann beim Leiter des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung oder einer Körperschaft gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/Ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

Artikel 5 (Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, dem er/sie Vorschläge beizufügen hat, wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Generaldirektoren der Sanitätseinheiten sowie an alle, die darum ansuchen, zu übermitteln.

Artikel 6 (Wahl und Ernennung)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin wird vom Landtag gewählt und vom Präsidenten/der Präsidentin des Landtages ernannt; die Wahl erfolgt in geheimer Abstimmung bei einer Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten im ersten und zweiten Wahlgang. Beim dritten Wahlgang genügt die absolute Mehrheit der Abgeordneten.
2. Der Volksanwalt/die Volksanwältin muß besondere Kenntnisse und Erfahrung in den Bereichen Recht und Verwaltung haben.

Artikel 7 (Unvereinbarkeit)

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit denen
- a.) eines Mitgliedes des Europaparlamentes, eines Parlamentsmitgliedes, eines Regionalratsmitgliedes, eines Landtagsabgeordneten, eines Bürgermeisters, eines Mitgliedes des Gemeindevausschusses sowie eines Gemeinderatsmitgliedes;
 - b.) eines Richters beim Rechnungshof, der für die Überprüfung der Akten der Landesverwaltung zuständig ist, oder eines Verwalters einer öffentlichen Körperschaft oder Anstalt oder eines öffentlichen Betriebes;
 - c.) eines Verwalters einer Körperschaft oder eines Unternehmens mit Beteiligung der öffentlichen Hand oder eines Inhabers, Verwalters oder Leiters eines Unternehmens, einer Körperschaft oder einer Anstalt, die mit den Verwaltungen gemäß Artikel 2 Bau-, Liefer- oder Dienstleistungsverträge abgeschlossen haben oder die aus irgendeinem Grund von denselben Beihilfen erhalten.
2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar.
3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Regionalrats-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens sechs Monate vor dem entsprechenden Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen; bei vorzeitiger Auflösung des Landtages oder Regionalrates, des Parlamentes oder des Europaparlamentes hat der Volksanwalt/die Volksanwältin, falls er/sie zu kandidieren beabsichtigt, innerhalb von sieben Tagen ab Erlaß des Dekretes über die Auflösung sein/ihr Amt niederzulegen. Im Falle einer Kandidatur darf er/sie Fakten, die dem Amtsgeheimnis unterliegen, nicht für Werbezwecke verwenden. Der zum Volksanwalt/die zur Volksanwältin

Berufene darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden oder Körperschaften ausüben.

Artikel 8 (Amtsdauer - Widerruf und Bestimmung über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der des Landtages, der ihn/sie gewählt hat; der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr.
2. Die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Landtages auf Beschluß des Landtages hin widerrufen werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluß muß in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Abgeordneten gefaßt werden.
3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Landtagspräsident/die Landtagspräsidentin die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin auf die Tagesordnung der nächsten Landtagssitzung zu setzen.
4. Der Präsident/die Präsidentin des Landtages hat den Nachfolger/die Nachfolgerin innerhalb von 30 Tagen nach der Wahl zu ernennen.

Artikel 9 (Pflichten des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin ist verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen ab seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären,
 - a.) daß keine Gründe der Unvereinbarkeit gemäß Artikel 7 vorliegen bzw. solche nicht mehr gegeben sind,
 - b.) daß er/sie die Steuererklärung über alle seine/ihre Einkünfte abgegeben hat.
2. Wird festgestellt, daß die Erklärungen gemäß Absatz 1 nicht oder nicht wahrheitsgetreu abgegeben worden sind, so widerruft der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages die Ernennung des Volksanwaltes/der Volksanwältin und setzt den Landtag davon in Kenntnis.

Artikel 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

1. Dem Volksanwalt/der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Amtsentschädigung zu, wie sie für die Regionalratsabgeordneten der Region Trentino-Südtirol vorgesehen ist; die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Abgeordneten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.
2. Der Südtiroler Landtag kann zugunsten des Volksanwaltes/der Volksanwältin eine auf die Dauer seines/ihrer Mandats beschränkte Haftpflichtversicherungspolizze abschließen.

Artikel 11. (Personal)

1. Zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm vom Südtiroler Landtag zugewiesen wird. Er/sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.
2. Die Organe der Landesverwaltung sowie jene der Bezirksgemeinschaften und der Gemeinden stellen ihm/ihr die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage, für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

Artikel 12 (Personal - Übergangsbestimmung)

1. Das im Stellenplan eingestufte Personal der Südtiroler Landesverwaltung, das bei Inkrafttreten dieses Gesetzes dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zugewiesen ist, wird mit seiner Zustimmung in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführt. Es wird mit Wirkung ab Tag des Inkrafttretens dieses Gesetzes unter Beachtung der Bestimmungen der Personalordnung des Südtiroler Landtages in das Berufsbild eingestuft, das aufgrund der tatsächlich ausgeübten Tätigkeiten dem Berufsbild entspricht oder ähnlich ist, in welches es bei der Landesverwaltung eingestuft ist. Im Zuge der Überführung wird der vorher

bei der Landesverwaltung geleistete oder von dieser anerkannte Dienst in jeder Hinsicht anerkannt.

2. Dem in den allgemeinen Stellenplan des Südtiroler Landtages überführten Personal wird bei der Einstufung mittels Zuerkennung von Klassen und Vorrückungen auf jeden Fall eine Besoldung gewährleistet, die dem bezogenen Gehalt entspricht oder unmittelbar höher ist als dieses.

3. Der allgemeine Stellenplan des Südtiroler Landtages ist in den einzelnen Funktionsebenen um soviel Stellen erweitert, als Personal im Sinne der Bestimmungen von Absatz 1 und 2 überführt und eingestuft wird. Die damit verbundene Neufestlegung des allgemeinen Stellenplanes des Landtages erfolgt mit Dekret des Landtagspräsidenten/der Landtagspräsidentin.

4. Der allgemeine Stellenplan des Personals des Landes wird um drei Stellen von 3.239 auf 3.236 Stellen reduziert.

Artikel 13 (Finanzbestimmung)

1. Die Ausgaben für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 26. April 1980, Nr. 8.

Artikel 14 (Änderungen des Haushaltes 1996) - *omissis*

Artikel 15 (Schlußbestimmung)

1. Das Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15 ist aufgehoben.

Dieses Gesetz ist im Amtsblatt der Region kundzumachen. Jeder, dem es obliegt, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und für seine Befolgung zu sorgen.

(1) Absatz 2-bis wurde eingefügt durch Artikel 4 des L.G. vom 30. Jänner 1997, Nr. 1.

Einladung

Die Forderung nach eigenständigen speziellen Anwaltschaften zur Wahrung der Interessen verschiedener Bevölkerungsgruppen hat eine Grundsatzdiskussion über die Zukunft der Südtiroler Volksanwaltschaft angeregt.

Wir laden Sie herzlich ein zur
Tagung mit Podiumsdiskussion

Volksanwaltschaften in Europa – Zukunftsperspektiven für Südtirol

in Bozen, am Montag, **3. Oktober 2005**
im Innenhof des Landhauses 1
von **8.30 bis 12.30 Uhr**

Die Auswahl der eingeladenen Experten ist bewusst breit gefächert, um unterschiedliche Modelle und Ansätze kennen zu lernen.

Invito

La richiesta di istituire delle difese civiche specifiche finalizzate a tutelare gli interessi di diversi settori della popolazione ha dato adito a una discussione di fondo sul futuro della Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano.

La invitiamo cordialmente a partecipare al
Convegno con tavola rotonda su

Difese civiche in Europa - quale futuro per la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano?

che si terrà a Bolzano lunedì, **3 ottobre 2005**
nel cortile interno del palazzo della Provincia 1
dalle **ore 8.30 alle ore 12.30**

Gli esperti sono stati scelti tenendo conto della necessità di offrire un ampio ventaglio di modelli e impostazioni.

Dr. Markus Kaegi

Ombudsmann des Kanton Zürich, Präsident des EOI (Europäisches Ombudsmann Institut)

Dr. Peter Kostelka

Volksanwalt von Österreich, Europa-Vorsitzender des IOI (International Ombudsman Institut)

Dott. Giorgio Morales

Difensore civico della Toscana, membro della Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

Mag. Elisabeth Harasser

Kinder- und Jugendanwältin von Tirol

Dott. Francesco Milanese

Pubblico Tutore dei Minori del Friuli Venezia Giulia

Mag. Barbara Soder

Patientenvertretung von Tirol

Da die Teilnehmerzahl begrenzt ist, ersuchen wir Sie höflichst, Ihre Teilnahme oder die Ihres Stellvertreters / Ihrer Stellvertreterin bis zum 26. September zu bestätigen.

(E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it oder Tel. 0471 30 11 55)
Simultanübersetzung vorhanden.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen.

Präsidentin Dr. Veronika Stirner Brantsch

Volksanwältin Dr. Burgi Volgger

Dato che il numero dei partecipanti è limitato, La preghiamo gentilmente di voler confermare la Sua partecipazione / la partecipazione del Suo/della Sua rappresentante entro il 26 settembre p.v.

(e-mail: posta@difesacivica.bz.it oppure tel. 0471 30 11 55)
Traduzione simultanea.

In attesa di incontrarLa, La salutiamo cordialmente.

Presidente dott.ssa Veronika Stirner Brantsch

Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger






Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft

Volksanwältin Dr. Burgi Volgger

Oktober 2005

Inhaltsverzeichnis

1 Ziele	1
2 Ausgangslage	3
2.1 Anlass für die Erstellung des Zukunftsprofils	3
2.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen	3
2.3 Gegenwärtige Struktur und Tätigkeit der Volksanwaltschaft	5
2.4 Forderungen an die künftige Volksanwaltschaft	7
3 Grundsätzliche Überlegungen zur Volksanwaltschaft	10
3.1 Aufgaben und Möglichkeiten der Ombudsmann-Einrichtung	10
3.2 Organisation und Struktur von Ombudsmann-Einrichtungen	12
3.3 Aufgaben und Struktur einer Kinder- und Jugendanwaltschaft in Südtirol	14
3.4 Internationale Empfehlungen zur Kinder- und Jugendanwaltschaft	16
3.5 Rechtslage in Italien und in Südtirol	18
4 Grundarchitektur der künftigen Volksanwaltschaft	20
4.1 Lösung: Wahrnehmung aller Anliegen der Bürger in einer gemeinsamen Struktur mit spezialisierten Bereichen	20
4.2 Das „Haus der Volksanwaltschaft“	22
4.3 Der Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen	24
4.4 Der Bereich Patientenanwaltschaft	25
4.5 Der Bereich Kinder- und Jugendanwaltschaft	26
4.5 Graphische Darstellung des Hauses der Volksanwaltschaft	28
Anhang 1: Anlaufstellen für Kinder und Jugendliche in Südtirol	29
Anhang 2: Abgrenzung der Volksanwaltschaft zu anderen Einrichtungen im Bereich der Kinder- und Jugendanliegen	31
Zusammenfassung	35

1. Ziele

Die Volksanwaltschaft soll die **Förderung und den Schutz der Rechte** und Interessen **aller Bürger** im öffentlichen Bereich gewähren.

Um dieser Aufgabe weiterhin gerecht werden zu können, soll eine **Spezialisierung ermöglicht** werden und gleichzeitig eine **Zersplitterung der Rechtsschutzeinrichtung „Volksanwaltschaft“ vermieden** werden.

Die Bürger sollen sich mit ihren Anliegen an **eine Anlaufstelle** wenden können, die mit angemessenen Mitteln sowohl den herkömmlichen Aufgaben einer Ombudsmann-Einrichtung nachkommt als auch auf die besonderen Anliegen und Bedürfnisse einzelner Bevölkerungsgruppen einzugehen imstande ist.

Mit einer unbürokratischen und unmittelbaren Zugangsmöglichkeit für alle Anliegen im öffentlichen Bereich soll größtmögliche **Bürger Nähe** gewährleistet werden.

Die öffentliche Verwaltung soll **einen** eindeutig identifizierten Ansprechpartner haben, welcher die Aufgaben und Befugnisse der Volksanwaltschaft wahrnimmt.

Um der Komplexität vieler Anliegen der Bürger angemessen zu begegnen, sollen in der Volksanwaltschaft spezialisierte **Teilbereiche** eingerichtet und für bestimmte Bürgeranliegen **spezielle Ansprechpersonen** eingesetzt werden.

Gleichzeitig empfiehlt die häufig beobachtete Vielschichtigkeit der Anliegen im öffentlichen Bereich eine **umfassende und ganzheitliche Wahrnehmung der Anliegen und eine Bündelung der verfügbaren Ressourcen**.

Förderung und Schutz der Rechte aller Bürger im öffentlichen Bereich

Eine Anlaufstelle für den Bürger

Unbürokratisch und bürger-nah

Ein Ansprechpartner für die Verwaltung

Spezialisierung in Teilbereichen

Umfassende ganzheitliche Wahrnehmung der Anliegen

<p>Vermeidung parallelen Tätigwerdens</p> <p>Subsidiaritätsprinzip</p> <p>Wirtschaftlichkeit</p> <p>Nachhaltigkeit</p> <p>Klare Trennung zwischen Aufgaben der Volksanwaltschaft und Lobbying</p>	<p>Bei der Neuordnung soll darauf geachtet werden, dass die Tätigkeitsbereiche bereits bestehender öffentlicher und privater Ämter und Einrichtungen nicht überlagert werden und dass das Subsidiaritätsprinzip gewahrt wird.</p> <p>Auch sollen vorhandene Ressourcen in die zu schaffenden Einrichtungen optimal integriert werden, um dem Grundsatz der Wirtschaftlichkeit gerecht zu werden.</p> <p>Durch eine flexible Struktur soll bei der Neuordnung schließlich auch künftigen Entwicklungen - so etwa den demographischen und sozialen Veränderungen - Rechnung getragen werden können, um damit dem Grundsatz der Nachhaltigkeit Genüge zu tun.</p> <p>Die Autorität der Volksanwaltschaft als Rechtsschutzeinrichtung und Vermittlungsinstanz zwischen Bürger und Verwaltung muss erhalten bleiben, und deshalb muss ihre Tätigkeit klar abgegrenzt werden gegenüber der Interessensvertretungs- und Lobbyarbeit.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Ausgangslage

2.1 Anlass für die Erstellung des Zukunftsprofils

Die **Diskussion um die Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft** hat eine grundsätzliche Diskussion über die Zukunft der Volksanwaltschaft angeregt.

Verschiedenste Bevölkerungsgruppen melden **Interesse für eigene Volksanwaltschaften** an und fordern eine individuelle fachliche Betreuung.

In unregelmäßigen Abständen werden im Landtag **Gesetzentwürfe** zu den verschiedensten Fachanwaltschaften eingereicht (vgl. etwa den Landesgesetzentwurf Nr. 5/03, eingebracht von der Union für Südtirol und den Landesgesetzentwurf Nr. 26/04, eingebracht von der Alleanza Nazionale).

Das **Koalitionsprogramm** für die XIII. Legislaturperiode sieht Folgendes vor:

„Es ist nicht von der Hand zu weisen, dass die Kinder und Jugendlichen zunehmend und immer früher mit neuen Herausforderungen konfrontiert werden, neue Chancen erleben, aber auch neuen Risiken ausgesetzt werden. Als Institution, welche den jungen Menschen in der Bewältigung ihres immer schwieriger werdenden Alltags unter die Arme greift, wird deshalb die Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft angestrebt.“

2.2 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Anders als in anderen europäischen Ländern gibt es in Italien **keine nationale Ombudsmann-Einrichtung**. Vielmehr haben sechzehn Regionen **lokale Einrichtungen** geschaffen, deren Aufgabe es ist, zwischen den Bürgern und der öffentlichen

Diskussion um die Errichtung einer Kinder – und Jugendanwaltschaft

Forderungen aus der Bevölkerung

Gesetzentwürfe

Koalitionsprogramm

Keine nationale Ombudsmann-Einrichtung in Italien

LG 14/1996: Errichtung der VA	Verwaltung zu vermitteln. Die Volksanwaltschaft der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol in ihrer gegenwärtigen Struktur wurde mit Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14 errichtet.
Aufgaben der Volksanwaltschaft:	
Beschwerdeprüfung	
Information	Gemäß Art. 2 des L.G. 14/1996 hat die Volksanwaltschaft die Aufgabe der Beschwerdeprüfung und auf Antrag der Betroffenen oder von Amts wegen dafür zu sorgen, dass Angelegenheiten oder Verfahren, die von der Landesverwaltung oder von ihr beauftragten Körperschaften in die Wege geleitet worden sind, verfahrensgerecht und pünktlich erledigt bzw. abgewickelt werden. Zu diesem Zweck kann die Volksanwältin ¹ mit Gebietskörperschaften Vereinbarungen abschließen.
Beratung	
Vermittlung	
Patientenanliegen	Art. 2 sieht darüber hinaus vor, dass die Volksanwältin zwecks wirksamer Wahrnehmung ihrer Aufgaben, die sie auch durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten wahrnimmt, einzelne ihr zugewiesene Bedienstete mit spezifischen Anliegen betrauen kann, die das Sanitäts- und Gesundheitswesen, den Umwelt- und Naturschutz sowie die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreffen.
Umweltanliegen	
Kinder- Jugendanliegen	
Personal	Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben arbeitet die Volksanwältin vollkommen frei und unabhängig. Art. 11 des L.G. 14/1996 sieht vor, dass die Volksanwältin zur Bewältigung ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch nimmt, das ihr vom Südtiroler Landtag zugewiesen wird. Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Hinsichtlich der Befugnisse, die der Volksanwaltschaft verliehen

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden im vorliegenden Konzept anstatt der geschlechtergerechten Formulierungen vorwiegend nur die weiblichen Formen verwendet, wobei die männlichen Formen selbstverständlich jeweils mitgemeint sind.

sind, bestimmt Art. 4 des L.G. 14/1996 zunächst, dass die Volksanwältin beim Leiter des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung oder Körperschaft mündlich oder schriftlich Kopie von solchen Unterlagen anfordern kann, die sie für die Durchführung ihrer Aufgaben für nützlich hält und dass sie **in alle die Angelegenheiten betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen** kann.

Die Möglichkeit, **Gutachten** in Auftrag zu geben, ist von Art. 2 des L.G. 14/1996 vorgesehen. Dieselbe Bestimmung räumt der Volksanwältin auch das Recht ein, den betroffenen Verwaltungen gegenüber **Handlungsempfehlungen** auszusprechen.

Art. 5 des L.G. 14/1996 sieht die jährliche Abfassung eines **Tätigkeitsberichtes** vor, welcher dem Südtiroler Landtag vorgelegt wird. Der Tätigkeitsbericht enthält überdies Vorschläge, wie die Verwaltungstätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung gewährleistet werden kann.

Das **Landesgesetz vom 18. August 1988, Nr. 33** weist der Volksanwältin in Art. 15 die Befugnis zu, im Falle von Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Funktionsstörungen im Rahmen des **Landesgesundheitsdienstes/der Sanitätseinheiten** auf schriftlichen Antrag des Anspruchsberechtigten tätig zu werden.

2.3 Gegenwärtige Struktur und Tätigkeit der Volksanwaltschaft

Die **Büros** der Volksanwaltschaft befinden sich in Bozen im Laubenhaus Nr. 22 im 3. Stock.

Der Stellenplan des Landtages sieht für die Unterstützung der Volksanwältin gegenwärtig **4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich** vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit) besetzt sind.

Befugnisse

Volles Akteneinsichtsrecht und Zugang zu Unterlagen der Verwaltung

Gutachten

Handlungsempfehlungen

Tätigkeitsbericht

Befugnis gegenüber den Sanitätsbetrieben

Räumlichkeiten und Personal

Anzahl der Anliegen	<p>Für das Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet Teilzeit) besetzt sind. Die Volksanwaltschaft umfasst neben der Volksanwältin gegenwärtig demnach 5,5 Stellen.</p>
Vorbringen der Anliegen	<p>Die Volksanwaltschaft hat im Jahr 2004 2.547 neue Fälle registriert. Zu 807 Fällen, mithin einem runden Drittel, wurden Akten angelegt, während 1.740 Fälle informell - also ohne Aktenanlage - erledigt wurden.</p>
Bearbeitung der Anliegen	<p>Die Beschwerden werden zum überwiegenden Teil persönlich an die Volksanwaltschaft herangetragen: Über 60% der Beschwerden wurden in einem persönlichen Sprechstundengespräch vorgetragen, etwa 30% wendeten sich telefonisch an die Volksanwaltschaft und circa 15% trugen ihr Anliegen schriftlich vor.</p>
Patientenbeauftragte	<p>Die Bearbeitung der vorgebrachten Anliegen und Beschwerden erfolgt unter der Leitung der Volksanwältin. Strategie und Vorgangsweise werden von ihr gemeinsam mit dem Volksanwaltschaftsteam festgelegt.</p>
Sprechstunden	<p>Für den Bereich der Patientenanliegen hat die Volksanwältin die ihr gemäß Art. 2 Abs. 3 des L.G. 14/1996 zustehende Befugnis wahrgenommen und eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft – Frau Dr. Tiziana De Villa - mit der Behandlung der Beschwerden betraut. Aufgrund ihrer Fachkompetenz hält sie alle Sprechstunden in den Krankenhäusern.</p> <p>Sprechstunden hält die Volksanwaltschaft gegenwärtig täglich in Bozen. Darüber hinaus finden an ca. 90 Arbeitstagen und in regelmäßigen Abständen Sprechstunden in folgenden Außenstellen statt: Brixen, Bruneck, Meran, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich/Gröden, St. Martin in Thurn, Neumarkt.</p>

2.4 Forderungen an die künftige Volksanwaltschaft

In den zahlreichen Gesprächen, die in den vergangenen Monaten mit den Interessenvertretern, den Vertretern öffentlicher und privater Einrichtungen und Ämter wie auch mit den politisch Verantwortlichen geführt wurden, äußerten die Gesprächspartner eine Reihe von Forderungen, die eine künftige Volksanwaltschaft erfüllen sollte.

Grundtenor der Gespräche war, dass die Volksanwaltschaft auch künftig als **starke, einheitliche Einrichtung** arbeiten soll. Den Bürgern soll ein **funktionierender** und **einfach zugänglicher** Dienst angeboten werden, welchen diese auch weiterhin **kostenlos** beanspruchen können.

Zahlreiche Gesprächspartner haben die Ansicht vertreten, alle Anliegen der Bürger im Rahmen einer **gemeinsamen Einrichtung** wahrzunehmen, die jedoch **Spezialbereiche aufweisen soll**.

Dies zum Einen um den Bürgern ein Pilgern von Anwaltschaft zu Anwaltschaft zu ersparen. Darüber hinaus ließe die Vielschichtigkeit zahlreicher Anliegen eine exakte Zuordnung der Beschwerde zu einer der Anwaltschaften unter Ausschluss der anderen Anwaltschaften häufig unmöglich und zuweilen kontraproduktiv erscheinen.

Man war sich größtenteils einig in der Frage, dass für bestimmte Arten von Bürgeranliegen eine **gesonderte Behandlung** durchaus gerechtfertigt und notwendig erscheint.

Als Begründung hierfür wurde angeführt, dass in einigen Bereichen der Volksanwaltschaft neben den juristischen Kenntnissen auch **Kenntnisse anderer Fachrichtungen** unabdingbar wären: Dies gilt beispielsweise für den Bereich der Patientenangelegenheiten, deren bestmögliche Behandlung von einem gewissen Maß an medizinischer Fachkompetenz nicht absehen

Forderungen:

starke, unabhängige VA
bürgerfreundlich

Gemeinsame Einrichtung mit
Spezialbereichen

Gesonderte Behandlung einiger Anliegen:

Patientenanliegen	<p>kann.</p> <p>Gleichzeitig wurde die Meinung vertreten, dass eine gesonderte Behandlung der Anliegen mit einer ausdrücklich benannten Ansprechperson den Dienst nach außen hin sichtbarer machen und damit die Akzeptanz der Einrichtung positiv beeinflussen könnte.</p> <p>In den Gesprächen hat sich herausgestellt, dass die Patientenanliegen von der Volksanwaltschaft zur Zufriedenheit abgedeckt werden. Zum einen weil es in der Volksanwaltschaft schon eine Beauftragte für Patientenanliegen gibt, zum anderen weil die Kommunikation zwischen Volksanwaltschaft und Sanitätsbetrieben laufend verbessert wird. Die Sprechstunden der Volksanwaltschaft, die in enger Zusammenarbeit mit den Bürgerbüros in den Krankenhäusern von Brixen und Bruneck durchgeführt wurden, werden heuer auch auf die Krankenhäuser von Bozen und Meran ausgedehnt. Um den Patientenschutz zu gewährleisten, werden eine enge Zusammenarbeit und eine gute Kommunikation zwischen Gesundheitstelefon, Bürgerbüros und Volksanwaltschaft angestrebt. Die geplante Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen wird den Patientenschutz angemessen abrunden.</p>
Umweltanliegen	<p>Obwohl für den Bereich der Umweltanliegen bislang noch keine eigene Beauftragte benannt wurde, werden auch diese Anliegen von der Volksanwaltschaft umfassend betreut. Als Beispiele hierfür seien Fälle von Lärmbelästigung und Ruhestörung oder auch einzelne Bauangelegenheiten genannt.</p>
Anliegen der Senioren	<p>Auch die besonderen Anliegen der Senioren werden von der Volksanwaltschaft gegenwärtig bereits betreut: Über das bestehende Angebot hinaus haben Vertreter der Senioren in einem Brief an die Landtagsabgeordneten den Wunsch geäußert, sich mit ihren Anliegen an eine ausgewiesene Ansprechperson in der Volksanwaltschaft wenden zu können.</p>
Anliegen der Menschen mit Behinderung	<p>Die Menschen mit Behinderung werden in erster Linie vom</p>

Dachverband für Sozialverbände betreut: Diese Interessensvertretung bietet den Menschen mit Behinderung einen so umfassenden und qualifizierten Dienst, dass sich die Tätigkeit der Volksanwaltschaft in diesem Bereich auf jene Einzelfälle konzentriert, in welchen der Interessensverband Grenzen erkennt.

Hinsichtlich der besonderen **Anliegen von Einwanderern** haben einige Einrichtungen und Dienste, die in diesem Bereich tätig sind, den Wunsch nach einer engeren Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft geäußert.

Allgemein waren die Interessenvertreter der Auffassung, dass eine Aufwertung und spezialisierte Behandlung der einzelnen Bürgeranliegen eine gute Lösung sei. Anderer Meinung war der Südtiroler Jugendring. Dies kommt auch im Konzept zur Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft vom März 2005 zum Ausdruck, in dem die Aufgaben und Befugnisse aufgelistet sind, welche eine **Kinder- und Jugendanwaltschaft** nach Auffassung der Arbeitsgruppe wahrzunehmen habe.

Grundsätzlich einig waren sich die Gesprächspartner, dass folgende **Ziele** wesentlich sind:

- effiziente und unmittelbare Behandlung der Bürgeranliegen,
- größtmögliche Bürgerfreundlichkeit,
- einfache Zugänglichkeit,
- optimale Verwendung vorhandener Ressourcen,
- zügige Umsetzbarkeit,
- kostengünstige Umsetzung.

Einwanderer

Anliegen der Kinder und Jugendlichen

Ziele

3. Grundsätzliche Überlegungen zur Volksanwaltschaft

<p>Kontrolle der Verwaltung</p> <p>Recht und Billigkeit</p> <p>Verbesserung der Beziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürger</p> <p>Stärkung der Menschenrechte</p> <p>Mittler zwischen Bürger und Hoheitsträger</p> <p>Allparteilicher Dritter</p> <p>Rolle außerhalb der Staatsgewalten</p>	<h4>3.1 Aufgaben und Möglichkeiten der Ombudsmann-Einrichtung</h4> <p>Lässt man den Blick über die europäische Realität schweifen, so wird deutlich, dass Hauptaufgabe von Ombudsmann-Einrichtungen die Kontrolle der Verwaltung ist.</p> <p>Die Aufgabe erschöpft sich nicht in der Rechtmäßigkeitskontrolle, sondern sie umfasst auch Aspekte der Billigkeit. Mit anderen Worten kontrolliert eine Ombudsmann-Einrichtung nicht nur ob die Verwaltung getan hat, was sie aufgrund des Gesetzes tun muss, sondern auch, ob sie für den Bürger all das getan hat, was sie aufgrund des Gesetzes tun kann.</p> <p>Durch diese Kontrolle soll die Verbesserung der Beziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürger erreicht werden.</p> <p>Darüber hinaus umfasst das Amtsverständnis der Ombudsmann-Einrichtungen mittlerweile die Bereitstellung von Diensten in den Bereichen Schutz und Förderung der Menschenrechte und Vorbeugung einer Verletzung derselben.</p> <p>Der Ombudsmann ist Mittler zwischen Bürger und Hoheitsträger. Die Stellung ist idealerweise die eines allparteilichen Dritten, der als Maxime die volle Verwirklichung der Grundrechte der Bürger in seinem Aufgabenbereich anstrebt.</p> <p>Der Ombudsmann ist als Einrichtung keiner der drei Staatsgewalten zuzuordnen: Er verfügt weder über die Durchgriffsmittel der rechtsprechenden Gewalt, noch stehen ihm die Beratung und Verabschiedung von Gesetzen zu. Schließlich ist die Ombudsmann-Einrichtung auch nicht als Organ der Verwaltung anzusehen, da diese in ihrer Eigenschaft als Träger</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

hoheitlicher Gewalt grundsätzlich einer der Adressaten der Tätigkeit des Ombudsmannes ist.

Der Ombudsmann ist grundsätzlich **für jedermann zuständig**, der **rechtlich oder tatsächlich** an der Überprüfung und Klärung eines bestimmten Sachverhalts interessiert ist. Der Ombudsmann ist Ansprechpartner **für konkrete Anliegen** von **bestimmten** Kindern und Jugendlichen, Senioren, Behinderten, Einwanderern und allen anderen, solange es um die Klärung eines bestimmten Sachverhalts geht. Seine Aufgabe ist es jedoch **nicht**, im Interesse einer bestimmten Klientengruppe **zu politisieren**.

Die Rolle der Ombudsmann-Einrichtung darf also nicht mit den Aufgaben einer **Interessenvertretung im vorpolitischen Feld** vermischt werden. Eine solche vertritt auftragsgemäß die Interessen einer Partei und ist somit stets parteiisch. So sind etwa der Dachverband für Sozialbetriebe, der Dachverband für Natur- und Umweltschutz oder auch die Gleichstellungsräтин der Provinz solche Interessensvertreter bzw. -verbände, denen die Aufgabe zukommt, direkt oder indirekt auf Entscheidungen in Politik und Wirtschaft **Einfluss zu nehmen**, die Gesellschaft für die Anliegen ihrer Interessengruppe zu **sensibilisieren** und **Öffentlichkeitsarbeit** nach innen und nach außen zu betreiben.

Demgegenüber erfordern die Grundsätze der Unabhängigkeit des Ombudsmann und dessen Aufgabe als Mittler **absolute politische Zurückhaltung**.

Der Ombudsmann ist auch kein „Superlöser“ für wahrgenommene Beratungs- und Betreuungsmängel: Er soll nicht die Defizite bestehender Strukturen auffangen und handelnd an die Stelle der unzureichend funktionierenden Struktur treten. Vielmehr soll sich der Ombudsmann darauf beschränken, bei wahrgenommener unzureichender Aufgabenerfüllung einer Einrichtung **mit den geeigneten Mitteln auf das Nichtfunktionieren dieser Struktur hinzuweisen und auf eine bessere Aufgabenerfüllung derselben hinzuwirken**.

Für alle Bürger zuständig

Rolle klar abgegrenzt von den Interessenvertretungen im vorpolitischen Feld

Der Ombudsmann - kein „Superlöser“!

Hinweisen auf nicht funktionierende Einrichtungen

Hinwirken auf besseres Funktionieren

Subsidiäres Tätigwerden

In Anlehnung an das **Subsidiaritätsprinzip** soll die Ombudsmann-Stelle als öffentliche Einrichtung **erst dann tätig werden, wenn andere Institutionen des öffentlichen Lebens ihren Aufgaben nicht oder nur unzureichend nachkommen.**

Dies vorausgeschickt, ist der Frage nachzugehen, in welchem **Rahmen** die Anforderungen, die an eine Ombudsmann-Einrichtung gestellt werden, am besten bewältigt werden können.

3.2 Organisation und Struktur von Ombudsmann-Einrichtungen

Generelle oder spezielle Ombudsmann-Stellen?

Ein Blick auf die Situation in den übrigen europäischen Ländern zeigt, dass die Organisation der Ombudsmann-Tätigkeit nicht einheitlich gehandhabt wird. Während es in einigen Ländern grundsätzlich nur eine Ombudsmann-Einrichtung gibt, die für alle Arten von Anliegen der Bürger im öffentlichen Bereich zuständig ist, haben sich in einigen Ländern eine Vielzahl von Ombudsmann-Einrichtungen etabliert, die jeweils nur für eine bestimmte Art von Anliegen zuständig sind.

So ist beispielsweise in **Griechenland** die „Abteilung für die Rechte des Kindes“ integraler Bestandteil der allgemeinen Ombudsmann-Einrichtung. Ähnlich verhält es sich in **Portugal**, wo die „Defensorias del nino y el adolescente“ Einrichtungen innerhalb der allgemeinen Ombudsmann-Einrichtung sind.

In den verschiedenen Kantonen der **Schweiz** gibt es grundsätzlich nur eine offizielle Ombuds-Stelle und einen Amtsinhaber. Für fachspezifische Anliegen werden in dieser Ombuds-Stelle Experten eingesetzt.

Anders verhält es sich in **Österreich**, wo es neben den parlamentarisch gewählten Volksanwälten noch

Patientenvertretungen, Kinder- und Jugendanwälte, Tierschutzanwälte, Umweltschutzanwälte, Heimanwälte und mehr dergleichen gibt, die allerdings von der Regierung ernannt werden. Kritisch zu den verschiedenen Anwaltschaften im **Bundesland Tirol** hat sich erst kürzlich der Tiroler Landeshauptmann *Herwig van Staa* bei der Eröffnung des österreichischen Anwaltstages in Innsbruck am 7. Oktober 2005 geäußert: „ *Ich habe nicht die Bedeutung dieser Anwaltschaften in Frage gestellt, sondern die Frage aufgeworfen, wohin diese Entwicklung führt. Durch diese Vielzahl an verschiedenen Anwaltschaften wird auch bei den Rat suchenden Bürgerinnen und Bürgern oft Verwirrung gestiftet. Die Menschen wissen teilweise nicht mehr, wohin sie sich mit ihren Anliegen wenden sollen. Deshalb schlage ich vor, diese Anwaltschaften – soweit rechtlich möglich – räumlich oder organisatorisch in einer zentralen Bürgerrechtsberatungsstelle zusammenzufassen.* “

Hilfreich sind in diesem Zusammenhang ebenfalls die **Grundsätze**, die der **Kongress der Gemeinden und Regionen Europas**, ein beratendes Organ des Europarats, zur Rolle der Ombudsmänner in der Verteidigung der Rechte des Bürgers, aufgestellt hat.²

Der Kongress fordert wörtlich:

„Die Institution von nach Sachgebieten (Gesundheit, Telekommunikation usw) oder nach zu beschützenden Gruppen (Behinderte, sozial Benachteiligte, Minderjährige, Einwanderer, Minderheiten usw) spezialisierten Vermittlern stellt keine Alternative zum Vermittler mit generellen Kompetenzen dar. Grundsätzlich spricht nichts gegen eine zusätzliche Beschäftigung solcher spezialisierter Vermittler. Es sollte jedoch ein übermäßiges Wuchern vermieden werden, da es das Funktionieren eines allgemeinen Systems zum Schutz der Menschenrechte behindern könnte.“

Die internationalen Vorgaben

- Spezialisierte Ombudsmänner sind keine Alternative zum Ombudsmann mit genereller Kompetenz
- Übermäßiges Wuchern der Einrichtungen ist grundsätzlich hinderlich

² Entschließung des Kongresses der Gemeinden und Regionen Europas Nr. 80/1999 betreffend die Rolle der Vermittler/Ombudsmänner in der Verteidigung der Rechte des Bürgers.

3.3 Aufgaben und Struktur einer Kinder- und Jugendanwaltschaft in Südtirol

In diesem Kontext scheint es zweckmäßig, auch auf die **Diskussion rund um die Einrichtung einer Anwaltschaft für Kinder- und Jugendanliegen** einzugehen.

In den zahlreichen Gesprächen, die in den vergangenen Monaten mit den Vertretern der öffentlichen und privaten Einrichtungen, die die Anliegen von Kindern und Jugendlichen wahrnehmen, geführt wurden, ist deutlich geworden, dass es in Südtirol bereits eine große Anzahl von Kinder- und Jugendeinrichtungen und –beratungsstellen gibt. Diese haben die Aufgabe, **Kinder und Jugendliche aber auch Erziehungsberechtigte, Lehrkräfte, interessierte Bürger etc. zu beraten.**

So hat beispielsweise das Landesamt für Jugendarbeit unter anderem die Aufgabe in Zusammenhang mit Anliegen der Jugend und der Jugendarbeit zu beraten und zu informieren. Hervorgehoben seien auch die unzähligen privaten Einrichtungen, die – zT mit Unterstützung der öffentlichen Hand – Beratung und Information in den verschiedenen Bereichen der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen geben und welche zum Gutteil niederschwellig erreichbar sind (zB die anonyme Informations- und Beratungsstelle „Young+Direct“, die Informationsstelle „JugendINFOgiovani“, der Dienst „Il Germoglio“, die Familienberatungsstellen etc).

Ähnliches gilt für die **Beratung der Landesregierung** in Fragen, die Jugendliche betreffen, für die **Abgabe von Stellungnahmen zu Maßnahmen des Landes im Jugendbereich** und für die **Beratung bei der Ausarbeitung von Gesetzentwürfen.**

Für alle drei Sprachgruppen gibt es eigene **Landesjugendbeiräte**, die die genannten Aufgaben wahrnehmen sollen.

Auch das **Lobbying für die Rechte von Kindern und Jugendlichen**, verstanden als Tätigkeit im politischen und vorpolitischen Raum, sollte in erster Linie von den privaten Interessenvertretungen in Südtirol (Vereine, Verbände, Dachorganisationen) betrieben werden.

Es ist beispielsweise erklärte Aufgabe des Südtiroler Jugendringes, die Interessen der Jugend und ihrer Gemeinschaften in der Öffentlichkeit, insbesondere bei den Volksvertreter/innen und den Behörden zu vertreten.

Bestehende Einrichtungen für die Wahrnehmung der Kinderrechte
Siehe auch Anhang 1

- Information, Beratung
- Beratung der Landesregierung
- Abgabe von Stellungnahmen
- Beratung bei Gesetzgebung
- Lobbying

Für eine umfassende **Darstellung der Anlaufstellen und Einrichtungen für Kinder und Jugendliche** in Südtirol wird auf den Anhang 1 des vorliegenden Konzepts verwiesen.

Das Ziel der Schaffung der geplanten Einrichtung kann nicht sein, die Aufgaben und Tätigkeiten, die bereits von anderen Institutionen wahrgenommen werden, einer neuen Stelle zuzuweisen und damit den Tätigkeitsbereich etablierter öffentlicher und privater Stellen auszuhöhlen.

In der **Übersicht im Anhang 2** werden die Aufgaben und Befugnisse der Volksanwaltschaft im Bereich der Anliegen von Kindern und Jugendlichen klar abgegrenzt von jenen, die andere Einrichtungen und Ämter haben.

In Südtirol ist die Volksanwaltschaft per Gesetz beauftragt, den Schutz der Rechte des Kindes zu gewährleisten. Wegen ungenügender finanzieller und personeller Ausstattung und aufgrund der persönlichen Überzeugung des früheren Amtsinhabers werden diese Aufgaben gegenwärtig allerdings nicht im erforderlichen Maße erfüllt. Die Rede ist hierbei von einer **Einrichtung, an die sich Kinder, Jugendliche, Erziehungsberechtigte, Lehrkräfte, interessierte Bürger etc. stets wenden können, wenn die zuständigen Einrichtungen ihrer Aufgabe nicht oder nur unzureichend nachkommen.**

Die Kinder- und Jugendanwaltschaft soll in erster Linie Beschwerden im Bereich der Rechte und Interessen der Kinder entgegennehmen und behandeln. Ausgehend vom Einzelfall, soll die Kinder- und Jugendanwaltschaft auf Antrag der Betroffenen hin oder von Amts wegen auf Mängel oder Missstände in der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen in Südtirol hinweisen und auf deren Beseitigung hinarbeiten. Damit ist die Tätigkeit der Kinder- und Jugendanwaltschaft **subsidiär** zur Tätigkeit der

Anlaufstellen für Kinder und Jugendliche
Übersicht in Anhang 1

Keine Aushöhlung des Tätigkeitsbereiches anderer Einrichtungen

Abgrenzung der Aufgaben der Volksanwaltschaft und Aufgaben anderer Einrichtungen und Ämter
Übersicht in Anhang 2

Kinder- und Jugendanwaltschaft als Einrichtung für den Schutz der Rechte des Kindes

Subsidiäres Tätigwerden

**Unabhängigkeit der
Einrichtung von**

- Regierung
- öffentlicher Verwaltung
- Politik
- Interessenvertretungen
- privaten Einrichtungen und Diensten

Empfehlungen des UN-
Kinderrechtsausschusses

übrigen Einrichtungen, die sich rund um die Förderung der Rechte und Interessen der Kinder und Jugendlichen engagieren: Und genau dieser Umstand weist die Kinder- und Jugendanwaltschaft auch als echte Ombudsmann-Einrichtung im dargestellten Sinn aus.

3.4 Internationale Empfehlungen zur Kinder- und Jugendanwaltschaft

Was bedeutet nun die Forderung, eine Kinder- und Jugendanwaltschaft müsse unabhängig sein?

Gemäß den sog. „Grundsätzen von Paris“³, auf welche der UN-Kinderrechtsausschuss in seiner Allgemeinen Bemerkung (*general comment*) vom 15. November 2002 zur Kinderrechtskonvention⁴ verweist, soll diese Unabhängigkeit zunächst gegenüber der **Regierung** gegeben sein. Wünschenswert scheint darüber hinaus auch eine Unabhängigkeit gegenüber der **Politik**, der **öffentlichen Verwaltung**, den **Interessenvertretungen** und auch gegenüber den **privaten Einrichtungen und Diensten**, die für die Anliegen der Bürger tätig sind.

Demgegenüber mutet die Forderung, eine *spezielle* Ombuds-Stelle sollte unabhängig sein von der *allgemeinen* Ombuds-Stelle doch etwas seltsam an.

Hinzuweisen ist auf die **Empfehlungen** des **UN-Ausschuss für die Rechte des Kindes** in seiner Abschließenden Bemerkung (*concluding observations*) zum Staatenbericht Italiens in Bezug auf die Umsetzung der Kinderrechtskonvention: Darin spricht sich das Komitee ausdrücklich für die Schaffung einer nationalen unabhängigen Ombudsmann-Einrichtung für die Anliegen von Kindern und Jugendlichen aus, und zwar nach Möglichkeit **als Teil**

³ Vgl. die Resolution der Generalversammlung der Vereinten Nationen Nr. 48/134 vom 20. Dezember 1993.

⁴ Vgl. Pkt. 6 und 7 der Allgemeinen Bemerkung Nr. 2 vom 15. November 2002 des UN-Ausschusses für die Rechte des Kindes über die Rolle der unabhängigen nationalen Menschenrechtsschutzeinrichtungen im Bereich der Förderung und des Schutzes der Rechte der Kinder.

**einer nationalen unabhängigen Menschenrechtsschutz-
einrichtung!**⁵

In seiner Allgemeinen Bemerkung fordert der Kinderrechtsausschuss überdies, dass bei beschränkten Ressourcen besondere Aufmerksamkeit darauf gelegt werden muss, dass die **vorhandenen Ressourcen so wirksam wie nur möglich für die Förderung und den Schutz der Grundrechte aller Menschen und damit auch der Kinder und Jugendlichen** genutzt werden und dass in diesem Kontext die Entwicklung einer **möglichst breit angelegten Einrichtung für den Grundrechtsschutz, die auch Kinder erfasst**, die beste Möglichkeit darstellt. Eine solche breit angelegte Einrichtung sollte in ihrer Struktur entweder einen ausgewiesenen „Kommissar“ mit spezieller Zuständigkeit für Kinderanliegen aufweisen oder eine eigene Abteilung oder Stelle, die für Kinderrechte verantwortlich ist.

Das **European Network of Ombudspersons für Children (ENOC)** unterstreicht,⁶ dass Kinderrechts-Ombudsstellen entweder durch Schaffung einer separaten unabhängigen Menschenrechtsschutzeinrichtung für Kinder oder aber als integraler Bestandteil einer generellen Ombuds-Stelle geschaffen werden können.

Auch der **Kongress der Gemeinden und Regionen Europas** hat in seiner Entschließung Nr. 80/1999 zur Rolle der Ombudsmänner⁷ vorgeschlagen zu prüfen, inwieweit die Aufgabe der Verteidigung und Förderung der Rechte des Kindes zweckmäßigerweise den Ombuds-Stellen überantwortet werden kann, welche sodann mit dem dafür zuständigen Personal und den entsprechenden Mitteln auszustatten wären.

- Kinder-Ombudsmann als Teil einer nationalen unabhängigen Menschenrechtsschutzeinrichtung
- Wirksame Nutzung der Ressourcen
- Kinderanliegen in einer breiten Einrichtung

Eigene Abteilung für Kinderrechte

Stellungnahme des ENOC

Empfehlungen des Kongresses der Gemeinden und Regionen Europas

⁵ Vgl. Pkt. 14 und 15 der abschließenden Bemerkungen vom 18. März 2003 des UN-Ausschusses für die Rechte des Kindes zum 2. Staatenbericht Italiens zur Umsetzung des UN-Übereinkommens über die Rechte des Kindes.

⁶ Vgl. European Network of Ombudsmen for Children, What sort of independent office for children can be established?, online unter <http://www.ombudsnet.org>.

⁷ Vgl. oben, Fußnote 2.

Tätigkeit der Kinder- und Jugendanwaltschaft im Privatbereich und in Gerichtsverfahren rechtlich nicht möglich

Gesetzentwurf zum „Garante dei minori“ im Senat

Damit ist offensichtlich, dass es sehr wohl den Zielen der Kinderrechtskonvention dienlich ist, wenn die Anliegen von Kindern und Jugendlichen im Rahmen einer Struktur wahrgenommen werden, die sich darüber hinaus auch mit den Anliegen anderer Bevölkerungsgruppen befasst.

Dies gilt umso eher wenn man bedenkt, dass eine Südtiroler Einrichtung für die Kinder- und Jugendanliegen angesichts der überschaubaren Größe des Landes und der Vielzahl an vorhandenen Einrichtungen zwangsläufig eine **bescheiden dimensionierte Struktur** sein wird.

3.5 Rechtslage in Italien und in Südtirol

Präzisiert werden soll auch noch das **Tätigkeitsfeld einer Beschwerdestelle für Kinder- und Jugendanliegen in Italien:**

Wiederholt wurde vorgebracht, ein Kinder- und Jugendanwalt sollte nicht nur im Bereich der öffentlichen Verwaltung, sondern wie in Österreich auch im Bereich des Privatrechts tätig werden.

Dies widerspricht jedoch den Grundprinzipien der italienischen Rechtsordnung, welche die Familie vor äußeren Eingriffen weitgehend schützt und solche grundsätzlich den Jugendgerichten bzw. den Sozialdiensten vorbehält.

Gleiches gilt für die Forderung, dass der Kinder- und Jugendanwalt sich in gerichtliche Zivil- oder Strafverfahren einschalten soll, um die Interessen und Rechte des Kindes zu vertreten. **Bis zur Verabschiedung des dem Senat vorliegenden staatlichen Gesetzentwurfes zum Schutzbeauftragten für Minderjährige „Garante dei minori nazionale e Garanti regionali“ ist keine Prozessvertretung und kein Eingriff in die Beziehungen zwischen Eltern und Kind für einen Kinder- und Jugendanwalt möglich.**

Der Tätigkeitsbereich, in dem eine Südtiroler Ombudsmann-Stelle die Anliegen von Kindern und Jugendlichen betreuen kann, deckt sich unter diesen Gesichtspunkten mit jenem, die das Landesgesetz 14/1996 für die Volksanwaltschaft vorsieht.

Eine Einrichtung innerhalb der Südtiroler Volksanwaltschaft könnte sich in ihrer Tätigkeit überdies auf die **Konventionen** stützen, die die Volksanwaltschaft in den vergangenen Jahren mit Gemeinden, Region und anderen Lokalkörperschaften abgeschlossen hat.

Eine Einrichtung, die außerhalb der Volksanwaltschaft angesiedelt ist, müsste demgegenüber zunächst vermutlich mit den **Gemeinden neue Übereinkommen** abschließen, was angesichts der Zuständigkeit der Gemeinden für die Führung der Kindergärten und die Grundausstattung der Schulen unumgänglich sein dürfte.

Tätigwerden im Rahmen bestehender Konventionen mit den Gemeinden

4. Grundarchitektur der künftigen Volksanwaltschaft

4.1 Lösung: Bearbeitung aller Anliegen der Bürger in einer gemeinsamen Struktur mit spezialisierten Bereichen

Es gilt nun eine **Lösung** zu finden, die sowohl der besonderen Notwendigkeit **einiger Anliegen nach Spezialisierung** (z.B. besondere Fachkenntnisse, besondere Zugangsmöglichkeiten) als auch der Forderung nach einer **einheitlichen, ganzheitlichen und bürgerfreundlichen Bearbeitung der Anliegen** gerecht wird.

Zusätzliche Kriterien bei der Lösungssuche müssen die **Vermeidung des parallelen Tätigwerdens** verschiedener Einrichtungen, die **Wirtschaftlichkeit** und nicht zuletzt die **Nachhaltigkeit der Lösung** sein.

Im Sinne der **Bürgerfreundlichkeit** ist es wichtig, dass es **eine Adresse** und **eine Telefonnummer/ e-mail-Adresse** gibt, unter welcher für alle Bürger eine Ansprechperson für ihr Anliegen erreichbar ist: Der Bürger soll sich nicht fragen müssen, ob sein Anliegen nun ein Kinder- und Jugendanliegen ist, ein Patientenanliegen, ein Umweltsachvergehen etc. Er soll dagegen wissen, dass es eine Adresse gibt, an welcher er **jedes Anliegen im öffentlichen** Bereich vorbringen kann.

Die **ganzheitliche Bearbeitung** der Bürgeranliegen setzt voraus, dass in der Struktur **Experten aus verschiedensten Fachbereichen** vorhanden sind, die auch imstande sind, der Vielschichtigkeit und Komplexität zahlreicher Anliegen Rechnung zu tragen. So ist dem Problem eines Kindes, welches im Schulunterricht eine Verletzung erlitten hat und welches im Krankenhaus unangemessen betreut worden ist, sowohl mit

Lösung: Einheitliche Wahrnehmung der Anliegen mit spezialisierter Beratung

Bürgerfreundlichkeit

Ganzheitliche Bearbeitung der Bürgeranliegen

Sicherung der Kompetenz in den verschiedenen Fachbereichen

juristischem als auch mit medizinischem und pädagogischem Fachwissen zu begegnen.

Ähnliche Erwägungen gelten für das Ziel der **Vermeidung des parallelen Tätigwerdens mehrerer Strukturen**: Wenn die Behandlung der Anliegen der Kinder und Jugendlichen oder jene der Patienten nicht mit der Behandlung der allgemeinen Bürgeranliegen abgestimmt wird, läuft man Gefahr, dass mitunter mehrere Strukturen gleichzeitig ihre Ressourcen für die Verfolgung desselben Zwecks einsetzen und dass andere Anliegen deshalb weniger intensiv betreut werden können.

Um dem Ziel der **Wirtschaftlichkeit der Lösung** Rechnung zu tragen, ist es unumgänglich, die bereits vorhandenen Ressourcen optimal in die zu konzipierende Struktur zu integrieren: Der Tatsache, dass eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft bereits seit mehreren Jahren die Anliegen von Patienten betreut und dass der Volksanwältin somit bereits eine Expertin im Patientenbereich zur Verfügung steht ist ebenso Rechnung zu tragen wie dem Umstand, dass die Volksanwaltschaft bereits über ein **Team von Expertinnen im Rechts- und Verwaltungsbereich** verfügt.

Auch die **Nachhaltigkeit der Lösung** ist sicherzustellen: Die Struktur der Einrichtung muss Gewähr dafür bieten, dass auch die **künftigen gesellschaftlichen Entwicklungen** in der Tätigkeit der Einrichtung berücksichtigt werden können. Als Beispiel seien der zu erwartende Anstieg des Anteils der Senioren oder der Einwanderer an der Gesamtgesellschaft und die hieraus folgende Zunahme der Anliegen dieser Personengruppen genannt. Um auf die sich ändernde Bedürfnissituation angemessen reagieren zu können ist es notwendig, dass die Struktur flexibel ausgestaltet ist, d.h. dass ohne großen Aufwand und ohne Verzögerung Experten eingesetzt werden können, die sich mit den betreffenden Anliegen befassen.

Kein paralleles Tätigwerden,
keine Doppelgleisigkeit

Wirtschaftlichkeit

Nachhaltigkeit

Haus der Volksanwaltschaft:

- Bereiche der allgemeinen Bürgeranliegen
- Bereich Patienten-anwaltschaft
- Bereich Kinder- und Jugendanwaltschaft
- Bei Bedarf weitere spezialisierte Bereiche

Anlaufstelle für alle Bürger

4.2 Das „Haus der Volksanwaltschaft“

Geplant ist die Schaffung eines „**Hauses der Volksanwaltschaft**“, welches neben dem Bereich der **allgemeinen Bürgeranliegen** auch **spezialisierte Bereiche** für die **Patientenanliegen** und die **Anliegen von Kindern und Jugendlichen** beherbergt.

Grundanliegen des „**Hauses der Volksanwaltschaft**“ ist der Schutz und die Förderung der Rechte und Interessen aller Bürger im öffentlichen Bereich.

Das „Haus der Volksanwaltschaft“ beherbergt als Struktur zunächst den **Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen**. In dieser Funktion betreut die Volksanwaltschaft Bürger und Einrichtungen, welche sich in ihren Rechten und Interessen gegenüber der öffentlichen Verwaltung verletzt fühlen oder welche eine Auskunft über die Tätigkeit der öffentlichen Verwaltung wünschen.

Darüber hinaus ist im Haus der Volksanwaltschaft der Bereich **Patientenanwaltschaft** untergebracht, welcher mit der Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen von Personen, die in Südtirol Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens in Anspruch nehmen oder aufgrund ihres Gesundheitszustandes solcher Leistungen bedürfen, betraut ist.

Das Haus der Volksanwaltschaft beherbergt schließlich auch den Bereich **Kinder- und Jugendanwaltschaft**. Diese hat den Auftrag, die Rechte von Kindern und Jugendlichen, wie sie in zahlreichen völkerrechtlichen Übereinkommen, allen voran die Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes vom 20. November 1989, festgeschrieben sind, im öffentlichen Bereich zu schützen und zu fördern.

Bei Bedarf können im Haus der Volksanwaltschaft **weitere spezielle Bereiche** ausgewiesen werden, in deren Rahmen besondere Anliegen einzelner Bevölkerungsgruppen bearbeitet werden.

An das „Haus der Volksanwaltschaft“ können sich alle Bürger und

Einrichtungen wenden, die in den erwähnten Bereichen Anliegen und Beschwerden vortragen möchten.

Die **Gesamtverantwortung und Koordination** des „Hauses der Volksanwaltschaft“, auch gegenüber dem Landtag, obliegen der Volksanwältin. In dieser Funktion stimmt sie gemäß einer **Geschäftsordnung**, die vom Landtagspräsidium genehmigt wird, die Tätigkeiten der Fachbereiche untereinander ab, fördert die Kommunikation zwischen denselben und sorgt für die Erreichung der gesetzten Ziele.

Das Haus der Volksanwaltschaft verfügt über ein **gemeinsames Sekretariat**, welches die Aufgaben des Vorzimmers für den Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen, für die Patientenanliegen, für jene der Kinder- und Jugendlichen und auch für andere Anliegen wahrnimmt.

Die Expertinnen der einzelnen Bereiche stellen ihr Wissen auch in den Dienst der jeweils anderen Bereiche des Hauses der Volksanwaltschaft, um eine bestmögliche Behandlung der Anliegen zu gewährleisten.

Die Volksanwältin legt dem Südtiroler Landtag jährlich einen **Tätigkeitsbericht** vor, in welchem sie die wahrgenommenen Aufgaben für alle Bereiche und Einrichtungen des Hauses der Volksanwaltschaft zusammengefasst darstellt und Vorschläge für eine wirksamere Tätigkeit der verschiedenen Verwaltungen äußert.

Um die im Gesetz vorgesehenen Tätigkeiten effizient ausüben zu können, legt die Volksanwaltschaft dem Landtagspräsidium jährlich einen **Tätigkeitsplan** samt entsprechendem Kostenvorschlag vor, der nach Genehmigung Bestandteil des Haushaltsvoranschlages ist.

Koordination

Geschäftsordnung

Gemeinsames Sekretariat

Synergien zwischen den Bereichen

Tätigkeitsbericht

Tätigkeitsplan mit Kostenvorschlag

Ziele	<p>4.3 Der Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen</p> <p>Der Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen verfolgt als Ziel den Schutz und die Förderung der Rechte und Interessen der Bürger gegenüber der öffentlichen Verwaltung.</p>
Dienste	<p>Im Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen bietet die Volksanwaltschaft im Tätigkeitsbereich der öffentlichen Verwaltung folgende Dienste an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden sowie Information über das Ergebnis der Prüfung; • Aufzeigen von Mängeln im Einzelfall und Hinwirken auf deren Beseitigung; • Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten der Bürger.
Beauftragung einzelner Expertinnen mit spezifischen Anliegen	<p>Um die genannten Aufgaben in einzelnen Bereichen wirksam wahrnehmen zu können, kann die Volksanwältin einzelne Expertinnen schwerpunktmäßig mit spezifischen Anliegen betrauen. Dies könnte besonders für die Anliegen von Senioren, die Anliegen im Umweltbereich, die Anliegen von Menschen mit Behinderung und auch die Anliegen von Einwanderern gelten.</p>
Personal	<p>Zurzeit wird die Volksanwältin bei der Bewältigung dieser Aufgaben von 3 Expertinnen im Verwaltungsbereich unterstützt. Diesen gegenüber hat die Volksanwältin Leitungs- und Weisungsrecht. Die Sekretariatstätigkeit im Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen wird vom gemeinsamen Sekretariat des Hauses der Volksanwaltschaft wahrgenommen.</p>
Sprechstunden	<p>Neben den täglichen Sprechstunden in den Büros in Bozen werden für den Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen regelmäßig Sprech-tage in folgenden Außenstellen veranstaltet: Brixen, Bruneck, Meran, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich/Gröden, St. Martin in Thurn und Neumarkt.</p>

4.4 Der Bereich Patienten-anwaltschaft

Ziel der Patienten-anwaltschaft ist die Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen der Bürger, die in Südtirol Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens in Anspruch nehmen oder aufgrund ihres Gesundheitszustandes solcher Leistungen bedürfen.

Die Patienten-anwaltschaft bietet **im Rahmen des Gesundheitswesens** folgende **Dienste** an:

- Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden sowie Information über das Ergebnis der Prüfung;
- Ausgehend vom Einzelfall Aufzeigen von Mängeln oder Missständen und Hinwirken auf deren Beseitigung;
- Erteilung von Auskünften im Zusammenhang mit den Rechten und Pflichten der Patienten.

Mit der Behandlung der Patienten-anliegen ist in der Volksanwaltschaft bereits seit mehreren Jahren **eine Expertin** als **Beauftragte für Patienten-anliegen** tätig.

Die Patienten-anwaltschaft ist auch räumlich im Haus der Volksanwaltschaft angesiedelt.

Neben den täglichen **Sprechstunden** in den Büros in Bozen hält die Beauftragte für Patienten-anliegen in den Krankenhäusern Brixen und Bruneck Sprechstunden. Noch innerhalb des Jahres 2005 sollen auch in den Krankenhäusern Meran und Bozen Sprechstunden angeboten werden.

Die geplante Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen wird den Patientenschutz angemessen abrunden.

Der **Tätigkeitsbericht der Patienten-anwaltschaft** ist Bestandteil des Tätigkeitsberichts, den die Volksanwältin dem Landtag jährlich vorlegt.

Ziele

Dienste

Beauftragte für Patienten-anliegen

Sprechstunden

Tätigkeitsbericht

Ziele	<h2>4.5 Der Bereich Kinder- und Jugendanwaltschaft</h2> <p>Die Kinder- und Jugendanwaltschaft verfolgt das Ziel, die Rechte von Kindern und Jugendlichen, wie sie in zahlreichen völkerrechtlichen Übereinkommen, allen voran die Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes vom 20. November 1989, festgeschrieben sind, im öffentlichen Bereich (Schulen, Sozialdienste, Heime etc.) zu schützen und zu fördern.</p>
Dienste	<p>Die Kinder- und Jugendanwaltschaft bietet folgende Dienste an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung zwischen Kindern / Jugendlichen / Eltern / Erziehungsberechtigten einerseits und der öffentlichen Verwaltung (Schulen, Heime, Sozialdienste etc.) andererseits; • Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden im Bereich der Anliegen von Kindern und Jugendlichen sowie Information über das Ergebnis der Prüfung; • Ausgehend vom konkreten Einzelfall das Aufzeigen von Mängeln oder Missständen in Bereichen der Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen und Hinwirken auf deren Beseitigung durch den Tätigkeitsbericht; • Information und Beratung aller Bürger, Vereine und Einrichtungen im Bereich der Anliegen von Kindern und Jugendlichen.
Beauftragte für Kinder- und Jugendanliegen	<p>Für die Bearbeitung der Anliegen von Kindern und Jugendlichen soll eine spezialisierte Fachkraft in der Volksanwaltschaft beauftragt werden. Sie verfügt im Bereich der Anliegen von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der vom Landtagspräsidium genehmigten Geschäftsordnung über Gestaltungsautonomie, ist aber der Volksanwältin dienstrechtlich zugeordnet.</p>
Bestellung	<p>Die Bestellung dieser Verantwortlichen soll auf Zeit durch ein öffentliches Auswahlverfahren erfolgen. Die Beauftragung kann vom Volksanwalt verlängert werden. Die Besonderheit der Bestellung und die zeitliche Beschränkung sollen garantieren, dass die sich ständig verändernden Bedürfnisse im Kinder- und Jugendbereich</p>

auch langfristig und angemessen wahrgenommen werden können.
Der Wettbewerbskommission gehören der Volksanwalt als Vorsitzender, der Generalsekretär des Südtiroler Landtages und ein Experte aus dem Kinder- und Jugendbereich an.

In der konkreten Aufbauphase bedarf es somit einer Expertin im Kinder- und Jugendbereich und der Verstärkung des gemeinsamen Sekretariates.

Die **Sekretariatstätigkeit** wird vom gemeinsamen Sekretariat des Hauses der Volksanwaltschaft wahrgenommen.

Auch **räumlich** ist der Bereich Kinder- und Jugendanwaltschaft im Haus der Volksanwaltschaft angesiedelt.

Die **Sprechstunden** in den Büros in Bozen und auch außerhalb werden in jugendgerechter Form abgehalten.

Der Tätigkeitsbericht des Bereichs Kinder- und Jugendanwaltschaft ist Bestandteil des Tätigkeitsberichts, den die Volksanwältin dem Landtag jährlich vorlegt.

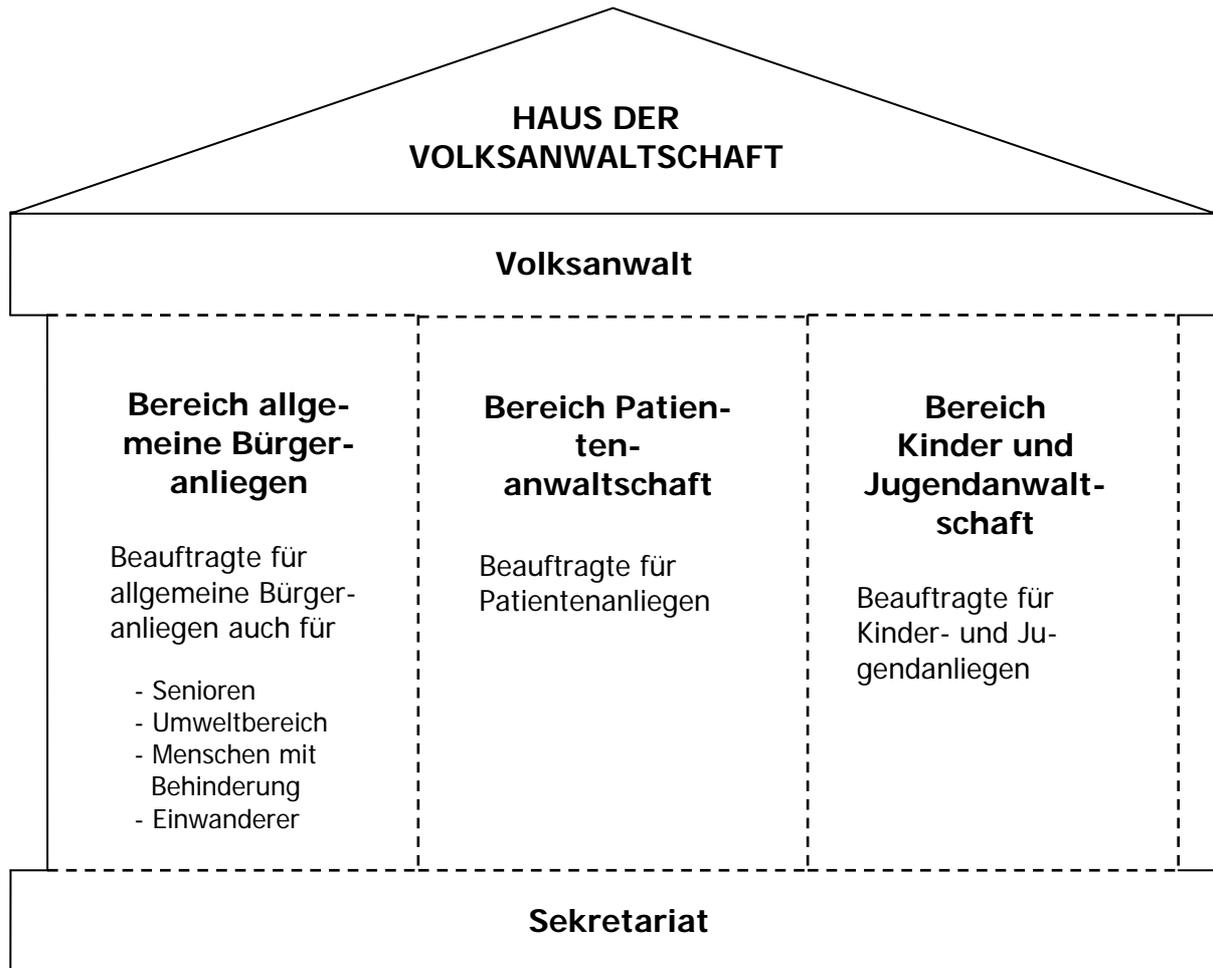
Konkrete Umsetzung

Strukturen

Sprechstunden

Tätigkeitsbericht

4.6 Graphische Darstellung des Hauses der Volksanwaltschaft



Anhang 1

Einrichtungen und Anlaufstellen für Kinder und Jugendliche in Südtirol

Landesämter

- Ämter für Jugendarbeit
- Amt für Familie, Frau und Jugend
- Ämter für Berufsbildung

Kindergarten und Schule: Dienststelle für Integration, Beratung und Gesundheitserziehung

Beratung, Hilfestellung, Information für SchülerInnen, Eltern, LehrerInnen, Kindergärtnerinnen, DirektorInnen bei behinderungsspezifischen Fragestellungen, bei Lern- und Verhaltensschwierigkeiten sowie bei allgemeinen Problemen (Verwahrlosung, Verhaltensauffälligkeiten, Fremdunterbringung)

Sozialdienste der Bezirksgemeinschaften

Information, Begleitung, Beratung, Schutz und Wohl der Minderjährigen in schwierigen Lebenssituationen; Betreuung der Minderjährigen und deren Familien

Psychologischer Dienst der Sanitätsbetriebe

Psychologische Dienstleistungen für Kinder und Jugendliche im Bereich Diagnostik von Entwicklungs-, Verhaltens- und Lernauffälligkeiten

Young+Direct: Information und psychosoziale Beratung für Kids und Jugendliche in schwierigen Lebenslagen und Krisensituationen; Referats-, Präventions-, Projekt- und Vernetzungsarbeit

Familienberatungsstellen

Einzelberatung und Therapie für Kinder und Jugendliche bei sozialen, psychologischen, gynäkologischen, rechtlichen und sexuellen Fragen

Familienmediation (ASDI)

Für Familien bei Trennung der Eltern, damit die Trennung auf die bestmögliche Art und Weise passiert

Sozialpädagogische Einrichtungen für Minderjährige (von privaten Trägern in Konvention mit den Bezirksgemeinschaften geführt):

- Wohngemeinschaften (Kinderdorf, Liebeswerk, La Strada - der Weg , Vinzenzheim Schlanders),
- familienähnliche Einrichtungen (SOS-Kinderdorf, Gemeinschaft Murialdo)
- Betreutes Wohnen (La Strada-der Weg, Villa Winter, SOS-Kinderdorf)
- Landeskleinkinderheim

Weitere Einrichtungen: Telefonhilfe – Telefono Amico, Caritas Telefonseelsorge, Amt für Minderjährige – Abteilung Kriminalpolizei/Quästur, Zentrum für psychische Gesundheit, Dienst für Abhängigkeitserkrankungen, Frauenhäuser, Verein Freundschaft und Solidarität (Meran), Selbsthilfegruppen

Lobbyarbeit und außerschulische Jugendarbeit

Jugendverbände und -vereine, Jugenddienste, Jugendzentren und –treffs; Familienverband
Freizeitgestaltung; Betreuung; Weitervermittlung; politische Lobbyarbeit

Jugendgericht

Wird auf Antrag des Staatsanwaltes beim Jugendgericht tätig; ergreift Maßnahmen zum Schutz von Minderjährigen (Entfernung des Kindes/des Täters aus Familie; Verschreiben von psychol. Betreuung, Hausaufgabenbetreuung)

Bei Straftaten von Jugendlichen (14-18) eigener Prozess + eigener Sozialdienst.

Sozialdienst Justizministerium ussm

Staatsanwalt beim Jugendgericht

Leitung der Voruntersuchungen und Anklageerhebung im Strafverfahren gegen Minderjährige (14-18 Jahren). Untersuchung von Not- bzw. Missbrauchsituation von Minderjährigen (0-18 Jahren) in Hinblick auf Beantragung von geeigneten Maßnahmen beim Jugendgericht bei Verletzung des elterlichen Erziehungsauftrages

Täter-Opfer-Ausgleich im Jugendstrafbereich

Geführt über eine Konvention von „La Strada-der Weg“

Volksanwaltschaft

Beratung und Vermittlung für alle Bürger, die Probleme mit öffentlichen Behörden haben. Themen von Jugendlichen: Schule, Schülertransport, Verkehrsfragen und –delikte, Sozialdienste

Die Angaben über die Aufgaben der verschiedenen Einrichtungen wurden einem Schaubild entnommen, das der SJR erstellt und im Herbst 2004 aktualisiert hat.

Anhang 2

In der folgenden **Übersicht** werden anhand des **Konzepts zur Errichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft vom März 2005** die Aufgaben und Befugnisse der Volksanwaltschaft klar abgegrenzt von jenen, die andere Einrichtungen und Ämter haben.

	Volksanwaltschaft	Andere Einrichtungen und Ämter
<p>Aufgaben der Kinder- und Jugendanwaltschaft</p> <p>Auf der Basis der UN- Kinderrechtskonvention und mit dem Ziel, die Lebensbedingungen von Kindern und Jugendlichen zu verbessern sind die Aufgaben der Kinder- und Jugendanwaltschaft:</p> <p>a) der Einsatz für eine kinder- und jugendfreundliche Gesellschaft und für die Achtung der Rechte des Kindes und des Jugendlichen,</p> <p>b) die Vermittlung bei Konflikten zwischen Kindern, Jugendlichen und deren Eltern bzw. Erziehungsberechtigten einerseits und öffentlichen Verwaltungen und Diensten andererseits,</p> <p>c) die Sensibilisierung und Information der Gesellschaft für und über die Anliegen von Kindern und Jugendlichen,</p> <p>d) das Aufzeigen von Verletzungen der Rechte von Kindern und Jugendlichen auf allen Ebenen von Institutionen, Behörden und Verwaltungen und</p> <p>e) die Förderung der Vernetzung zwischen öffentlichen und/oder privaten Diensten mit dem Ziel der verbesserten Orientierung an den Bedürfnissen von Kindern und Jugendlichen.</p>	<p>Hauptaufgabe der Volksanwaltschaft – zwischen Bürger und Verwaltung ist die Volksanwaltschaft Vermittlungsinstanz</p> <p>Volksanwaltschaft sekundär – in Bezug auf die Funktion der Volksanwaltschaft</p> <p>Im Einzelfall Aufgabe der Volksanwaltschaft der Sozialdienste, des Jugendgerichts</p> <p>nein</p>	<p>Aufgabe aller Institutionen, die sich mit Kindern und Jugendlichen befassen und der Politik</p> <p>Grundlage und Hauptaufgabe der Interessensvertretung</p> <p>Im allgemeinen Aufgabe der Interessensvertretung</p> <p>Verwaltung: alle Ämter und alle öffentlichen Einrichtungen</p>
<p>Befugnisse bzw. Vorgangsweisen der Intervention der Kinder- und Jugendanwaltschaft</p> <p>Die Aufgaben der Kinder- und Jugendanwaltschaft werden bewältigt durch:</p>		

<p>a) durch die Führung einer ständigen Beobachtungsstelle, die die Situation der Kinder und Jugendlichen in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen (Studien, Forschungsarbeiten und Erhebungen) stellt,</p>	<p>nein</p>	<p>Amt für Familie Frau und Jugend</p>
<p>b) die jährliche Vorlage eines umfassenden Jugendberichtes, in dem die Leistungen und Defizite der kinder- und jugendorientierten Maßnahmen der öffentlichen Verwaltungen kritisch dargestellt und entsprechende Verbesserungsvorschläge gemacht werden,</p>	<p>nein</p>	<p>Ämter für Jugendarbeit</p>
<p>c) durch die Sensibilisierung der öffentlichen Meinung für die Rechte von Kindern und Jugendlichen und für entsprechende Kinder- und Jugendschutzmaßnahmen,</p>	<p>Volksanwaltschaft sekundär – in Bezug auf die Funktion der Volksanwaltschaft</p>	<p>Hauptaufgabe der Interessensvertretung</p>
<p>d) durch die Vermittlung in Konfliktsituationen, die sich aus unterschiedlich interpretierten Rechten und Pflichten von Kindern und Jugendlichen in der Beanspruchung von Leistungen der öffentlichen Verwaltungen ergeben,</p>	<p>Hauptaufgabe der Volksanwaltschaft</p>	
<p>e) die Beratung und Hilfestellung für Kinder und Jugendliche in rechtlichen Fragen bzw. durch Vermittlung in entsprechenden Konfliktsituationen zwischen diesen und deren Eltern oder Erziehungsberechtigten,</p>	<p>Volksanwaltschaft sekundär – in Bezug auf die Funktion der Volksanwaltschaft</p>	<p>Beratungsstellen</p>
<p>f) durch die Begutachtung von Landesgesetzentwürfen und Verordnungen, die Kinder, Jugendliche, Familien und die Erziehungstätigkeit im Allgemeinen betreffen,</p>	<p>nein</p>	<p>Landesjugendbeiräte</p>
<p>g) durch Aufsichtsbeschwerden gegen Verwaltungsakte des Landes,</p>		<p>die Betroffenen selbst</p>
<p>h) durch die Übermittlung von Sachverhaltsdarstellungen an die zuständigen Behörden,</p>	<p>Volksanwaltschaft</p>	<p>Interessensvertretung - sekundär</p>
<p>i) durch eine institutionalisierte Vernetzungsarbeit,</p>	<p>nein</p>	<p>Verwaltung – Aufgabe der Ämter</p>

<p>j) durch eine transparente und vielschichtige Informationstätigkeit über die eigene Arbeit bzw. über die Entwicklungen im Bereich der Kinder- und Jugendrechte.</p> <p>Akteneinsicht bei der Landesverwaltung und bei den Gemeinden ist wie bei der Volksanwaltschaft zu gewährleisten.</p>	<p>Volksanwaltschaft– in Bezug auf die Funktion der Volksanwaltschaft</p> <p>Wichtigste ausschließliche Befugnis der Volksanwaltschaft</p>	<p>Hauptaufgabe der Interessensvertretung und Aufgabe der Verwaltung</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Zusammenfassung – Zukunftsprofil der Südtiroler Volksanwaltschaft

Grundsätzliche Überlegungen zur Volksanwaltschaft

Aufgaben, Tätigkeit und Struktur von Ombudsmann-Einrichtungen

Der Ombudsmann ist **Mittler zwischen Bürger und Hoheitsträger** und hat die Stellung eines **allparteilichen Dritten** inne. **Hauptaufgabe einer Ombudsmann-Einrichtung** ist die begleitende Kontrolle der Verwaltung. Dadurch soll eine Verbesserung der Beziehungen zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürger wie auch die Stärkung der Menschenrechte erreicht werden. Stellt der Ombudsmann das **unzureichende Funktionieren einer Einrichtung** fest, so soll er – in Anlehnung an das **Subsidiaritätsprinzip** - auf eine bessere Aufgabenerfüllung hinwirken. Die Rolle der Ombudsmann-Einrichtungen darf nicht mit den Aufgaben einer **politischen Interessenvertretung** vermischt werden. Die Interessenvertreter nehmen auftragsgemäß die Interessen einer Partei wahr und sind somit stets **parteiisch**. Ihre Aufgabe ist es, direkt oder indirekt auf Entscheidungen in Politik und Wirtschaft Einfluss zu nehmen, die Gesellschaft für die Anliegen ihrer Interessengruppe zu sensibilisieren und eine breite Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Demgegenüber erfordern die Grundsätze der Unabhängigkeit des Ombudsmannes und dessen Aufgabe als Mittler absolute politische Zurückhaltung.

Ombuds-Stellen können ihre **Tätigkeit entweder auf einzelne Sachbereiche beschränken** oder für alle Arten von Anliegen der Bürger im öffentlichen Bereich zuständig sein. Internationale Gremien weisen jedoch darauf hin, dass spezialisierte Ombuds-Stellen keine Alternative zum **Ombudsmann mit genereller Kompetenz** darstellen und warnen vor einem übermäßigen Wuchern der Einrichtungen (Entschließung Gemeinden und Regionen Europas Nr. 80/1999).

Die Überlegungen zur Einrichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft

Mit Blick auf die Forderung nach **Einrichtung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft** ist zunächst festzustellen, dass es in Südtirol bereits eine große Anzahl von **Einrichtungen und Beratungsstellen im Kinder- und Jugendbereich** gibt (siehe **Anhang 1**). Es gilt nun zu vermeiden, dass die Aufgaben dieser etablierten öffentlichen und privaten Einrichtungen durch die Schaffung einer Kinder- und Jugendanwaltschaft einer neuen Stelle zugewiesen werden bzw. dass der **Tätigkeitsbereich der bestehenden Einrichtungen** ausgehöhlt wird (siehe **Anhang 2**).

In Südtirol können sich per Gesetz Kinder, Jugendliche, Erziehungsberechtigte, Vereine und Interessensverbände an die **Rechtsschutzeinrichtung Volksanwaltschaft** wenden, wenn Minderjährige im konkreten Fall im öffentlichen Bereich (Schulen, Sanitätsbetriebe, Sozialdienste, Heime etc.) diskriminiert, ignoriert oder unangemessen behandelt werden.

Bis zur Verabschiedung des dem Senat vorliegenden **staatlichen Gesetzentwurfes zum Schutzbeauftragten für Minderjährige „Garante dei minori“** ist kein Eingriff in die Beziehungen zwischen Eltern und Kind und keine Prozessvertretung für Minderjährige möglich. Solche Eingriffe würden den Grundprinzipien der italienischen Rechtsordnung widersprechen, welche die Familie vor äußeren Eingriffen weitgehend schützt und diese grundsätzlich den Jugendgerichten bzw. den Sozialdiensten vorbehält.

Gemäß den **internationalen Empfehlungen** muss eine Kinderrechtseinrichtung unabhängig sein, und zwar von der Regierung, von der öffentlichen Verwaltung, von Politik, von den verschiedenen Interessenvertretern und auch von den privaten Einrichtungen und Diensten.

Der **UN-Kinderrechtsausschuss** hat Italien zur Schaffung einer Kinder-Ombudsstelle aufgefordert, und zwar als **Teil einer unabhängigen Menschenrechtsschutzeinrichtung**. Angesichts beschränkter finanzieller Ressourcen empfiehlt der Ausschuss für die Etablierung überdies die **wirksame Nutzung der Ressourcen** und die Schaffung einer möglichst breit angelegten Einrichtung, welche in einer eigenen Abteilung Kinderanliegen wahrnimmt.

Grundarchitektur der künftigen Volksanwaltschaft

Lösung: Bearbeitung aller Anliegen der Bürger in einer gemeinsamen Struktur mit spezialisierten Bereichen

Ziel ist die einheitliche, ganzheitliche und bürgerfreundliche Wahrnehmung der Anliegen, die der Notwendigkeit einzelner Sachbereiche nach Spezialisierung Rechnung trägt. Eine solche **Spezialisierung** ist gegenwärtig vor allem in Bezug auf die **Anliegen der Patienten** und auf die **Anliegen der Kinder** angezeigt.

Das parallele Tätigwerden mehrerer Strukturen soll vermieden werden; für alle Bürger soll es eine **einheitliche Anlaufstelle** geben um Beschwerden im öffentlichen Bereich vorzubringen. Hierbei sind die besonderen **Zugangsbedürfnisse** einzelner Bevölkerungsgruppen (z.B. Kinder, Patienten, ältere Menschen) ausreichend zu berücksichtigen.

Um der **Vielschichtigkeit und Komplexität zahlreicher Anliegen** angemessen Rechnung zu tragen und damit wiederum die Kompetenz der Struktur zu sichern, ist es notwendig, Expertenwissen in einer einzigen Einrichtung zu bündeln.

Die **Wirtschaftlichkeit der Lösung** soll durch optimale Integration der vorhandenen materiellen und personellen Ressourcen gewährleistet werden. Der **Grundsatz der Nachhaltigkeit** verlangt überdies, dass die Struktur flexibel ausgestaltet wird, um beispielsweise der künftigen demographischen Entwicklung Rechnung tragen zu können.

Es soll ein „**Haus der Volksanwaltschaft**“ eingerichtet werden, welches neben dem **Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen** auch **spezialisierte Bereiche** für **Patientenanliegen** und **Anliegen von Kindern und Jugendlichen** beherbergt und beim Auftreten neuer Erfordernisse flexibel ist.

Im Bereich der allgemeinen Bürgeranliegen betreut die Volksanwaltschaft Bürger und Einrichtungen, welche sich in ihren Rechten und Interessen gegenüber der öffentlichen Verwaltung verletzt fühlen oder welche eine Auskunft über die Tätigkeit der öffentlichen Verwaltung wünschen.

Zurzeit wird die Volksanwältin bei der Bewältigung dieser Aufgaben von **drei Expertinnen im Verwaltungsbereich** unterstützt. Einzelne Expertinnen können von der Volksanwältin mit **spezifischen Angelegenheiten** betraut werden, so etwa für die Anliegen von **Senioren**, die Anliegen im **Umweltbereich**, die Anliegen von **Menschen mit Behinderung** oder auch die **Anliegen von Einwanderern**.

Der Bereich Patienten-anwaltschaft ist mit der Wahrung und Sicherung der Rechte und Interessen von Personen, die in Südtirol Leistungen auf dem Gebiet des Gesundheitswesens in Anspruch nehmen, befasst. Mit der Behandlung der Patienten-anliegen ist in der Volksanwaltschaft bereits seit mehreren Jahren **eine Beauftragte für Patienten-anliegen** betraut, die alle Sprechstunden in den Krankenhäuser hält.

Der Bereich Kinder- und Jugendanwaltschaft verfolgt das Ziel, die Rechte von Kindern und Jugendlichen, wie sie in zahlreichen völkerrechtlichen Übereinkommen, allen voran die Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte des Kindes von 1989, festgeschrieben sind, im öffentlichen Bereich zu schützen und zu fördern.

Für die Bearbeitung der Anliegen von Kindern und Jugendlichen soll eine **spezialisierte Fachkraft in der Volksanwaltschaft** beauftragt werden. Sie verfügt im Bereich der Anliegen von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Geschäftsordnung über **Gestaltungsautonomie**, ist dienstrechtlich aber der Volksanwältin zugeordnet. Die Bestellung der Beauftragten für Kinder- und Jugendanliegen soll auf Zeit durch ein öffentliches Auswahlverfahren erfolgen.

Um in die konkrete Aufbauphase überzugehen, bedarf es somit einer Expertin im Kinder- und Jugendbereich und der Verstärkung des gemeinsamen Sekretariates.

Im Sinne der bereits angesprochenen Nachhaltigkeit und Flexibilität können bei Bedarf im Haus der Volksanwaltschaft **weitere spezielle Bereiche** ausgewiesen werden, in deren Rahmen besondere Anliegen einzelner Bevölkerungsgruppen bearbeitet werden.

Die **Gesamtverantwortung und Koordination des Hauses der Volksanwaltschaft**, auch gegenüber dem Landtag, obliegen der Volksanwältin. In dieser Funktion stimmt sie gemäß einer **Geschäftsordnung**, die vom Landtagspräsidium genehmigt wird, die Tätigkeiten der Fachbereiche untereinander ab, fördert die Kommunikation zwischen denselben und sorgt für die Erreichung der gesetzten Ziele.

Das Haus der Volksanwaltschaft verfügt über ein **gemeinsames Sekretariat**.

Die **Expertinnen** der einzelnen Bereiche stellen Ihre Erfahrung und ihr Wissen auch in den Dienst der jeweils anderen Bereiche des Hauses der Volksanwaltschaft, um eine bestmögliche Behandlung der Anliegen zu gewährleisten.

