

Die Volksanwältin
La Difensora civica
La Defensuria popolare

2009



25 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft

Tätigkeitsbericht 2008



Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassende Bemerkungen	1
---	---

Allgemeines

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise.....	7
Art der Kontaktaufnahme	7
Inanspruchnahme nach Bezirken	8
Ergebnis der Akten	8
Sprechstunden, Aussprachen.....	9
Team und Büro	10
Statistische Übersicht	11

Schwerpunkte in den Bereichen der öffentlichen Verwaltung

Die Landesverwaltung.....	18
Schwerpunkt Ausbildung	18
Schwerpunkt Arbeit.....	22
Schwerpunkt Wohnen.....	24
Schwerpunkt Gesundheit	25
Anderes	26
Das Institut für den sozialen Wohnbau.....	26
Der Sanitätsbetrieb... ..	29
Allgemeine Beschwerden	29
Beschwerden über angebliche Behandlungsfehler.....	31
Die Gemeinden.....	34
Vermittlung und Mediation	34
Zahlungsaufforderungen der Gemeinden	36
Gemeindesteuer auf Immobilien	37

Bereich des Bauwesens	39
Meldeamtliche Angelegenheiten.....	41
Transparenz und Aktenzugang.....	43
Lärmbelästigung	44
Zusammenarbeit	45
Die Bezirksgemeinschaften	48
Der Staat und die peripheren Verwaltungen.....	49

Verschiedenes

Institutionelle Kontakte.....	50
Öffentlichkeitsarbeit	54

Anhang

1 Kurzbeschreibungen der Akten	45
2 Die Gemeinden mit Vereinbarung	74
3 Die Außenstellen und Sprechstunden	77
4 Der Tätigkeitsbericht an das Parlament.....	78
5 Die nationale Konferenz der Regionalen Volksanwälte	82
6 Das Europäische Ombudsmann- Institut	84
7 Das Landesgesetz Nr. 14 von 1996	85
8 Das Team der Volksanwältin	109
9 Öffentlichkeitsarbeit	110

Hinweis: Dank gebührt dem Amt für Übersetzungen und Sprachangelegenheiten der Region Trentino-Südtirol für die Übersetzungen ins Italienische, dem Übersetzungsamt des Südtiroler Landtages für die Übersetzungen ins Deutsche, dem EDV-Dienst des Südtiroler Landtages für das Formatieren und der Druckerei des Landes Südtirol für die Erstellung des Berichts.

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident,
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 2008 nach.

Rückblick

Meine Wiederbestätigung als Volksanwältin mit absoluter Mehrheit der Stimmen im Jänner dieses Jahres ist ein guter Anlass, eine kurze Bilanz über meine fünfjährige Amtszeit zu ziehen.

Durch eine vernünftige Öffentlichkeitsarbeit ist es gelungen, den **Bekanntheitsgrad** der Einrichtung zu steigern. Der neue Internetauftritt, die Möglichkeit der Online-Beschwerde, neue Broschüren und die Veröffentlichung konkreter Fälle in den Zeitungen haben der Südtiroler Bevölkerung die Volksanwaltschaft näher gebracht: Folglich sind die Fälle in dieser Zeitspanne um ca. ein Drittel – von 2.473 auf 3.178 Fälle – angestiegen. Durch eine Spezialisierung des Teams konnten die Fälle effizient und unbürokratisch bearbeitet werden.

Viel Überzeugungsarbeit war in den **Gemeinden** gefragt: In 111 von 116 Gemeinden bin ich nun auch Gemeindevolksanwältin. Die zusätzlichen 55 Vereinbarungen, die mit den Bürgermeisterinnen abgeschlossen wurden, sind eine schöne Anerkennung für die geleistete Arbeit. Die Zusammenarbeit mit dem Gemeindenverband ist gut und konstruktiv.

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit dem **Sanitätsbetrieb** und den **Sanitätsbezirken** konnte durch die monatlichen Sprechstunden in allen Krankenhäusern ausgebaut und vertieft werden. Auch die Einrichtung der Schlich-

tungsstelle für Arzthaftung, welche vom zuständigen Landesrat eingerichtet wurde, ist ein Fortschritt für die Patienten.

Mein Bestreben war es auch, die Volksanwaltschaft eng mit den **privaten Einrichtungen**, welche die Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten - wie etwa der Caritas, dem Forum Prävention, dem Verein Hands etc. - zu vernetzen. Dadurch können die Bürgerinnen und Bürger parallel zu unserer juristischen Beratung auch Hilfe für ihre persönlichen Schwierigkeiten erhalten.

Als Vizepräsidentin des **Europäischen Ombudsman Instituts (EOI)** hatte ich die Gelegenheit, vielen Kollegen aus dem In- und Ausland die Geschichte Südtirols und hauptsächlich die Südtiroler Autonomie, welche immer auf großes Interesse stößt, näher zu bringen.

Danken möchte ich dem Südtiroler Landtag für eine **Ergänzung des Volksanwaltschaftsgesetzes**. Mit Art. 5 des Landesgesetzes vom 10 Juni 2008, Nr. 4, wurde nämlich in das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, "Volksanwaltschaft der autonomen Provinz Bozen-Südtirol" ein Artikel 11-bis mit der Rubrik "Programmierung und Durchführung der Tätigkeit" eingefügt. Diese Bestimmung sieht vor, dass der Volksanwalt/die Volksanwältin innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvorschlag für das darauffolgende Jahr vorlegt. Dieser Kostenvoranschlag ist vom Landtagspräsidium zu genehmigen. In der vom Präsidium genehmigten Form wird er in den Haushaltsvoranschlag des Südtiroler Landtages für das jeweils folgende Haushaltsjahr eingebaut und in der Folge, zusammen mit dem Tätigkeitsprogramm, dem Landtag, zur endgültigen Genehmigung unterbreitet.

Bis dato musste die Südtiroler Volksanwältin für jegliche ausgabenwirksame Tätigkeit einen Antrag um Genehmigung an den Präsidenten des Südtiroler Landtages stellen. Dies zog unweigerlich hohen bürokratischen Aufwand nach sich und begrenzte gleichzeitig den Entscheidungs- und Handlungsspielraum der Volksanwältin. Die Abänderung des Verfahrens durch den neuen Artikel 11-bis gibt der Volksanwältin mehr Gewicht, verursacht dem Südtiroler Landtag keine zusätzliche Kosten und ermöglicht eine modernere, effiziente und unbürokratische Verwaltung der Volksanwaltschaft.

Im Juni 2008 feierte die Südtiroler Volksanwaltschaft ihr **25jähriges Bestehen**. Anstatt ein Fest oder eine Tagung zu organisieren, beschloss ich, ein kleines, illustriertes Handbuch „**Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden**“ herauszugeben, das den Bürgerinnen und Bürgern eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten soll. Das Büchlein ist in den drei Landessprachen erschienen und wurde an mehr als 55.000 Südtiroler Haushalte verschickt.

Einblick und Ausblick

Immer mehr Bürgerinnen und Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft, um prüfen zu lassen, ob sie Anrecht auf soziale Unterstützung haben: Sie bangen um ihren Lebensstandard und spüren, dass altbewährte politische Rezepte nicht mehr greifen, um die Wirtschaftskrise abzuwenden. Sie befürchten, dass die großen Risiken des Lebens, denen nur mit den Mitteln des Sozialstaates begegnet werden kann, wie zB Arbeitslosigkeit, Krankheit, Behinderung, Einkommensverlust im Alter etc. in Zukunft nicht mehr abgedeckt sind. In Teilen der Bevölkerung hat sich eine **diffuse Zukunftangst und Unzufriedenheit** breit gemacht.

Als Folge dieser Besorgnis äußerten viele Menschen die Ansicht, dass die **Politik nur Lug und Trug** sei und leere Versprechungen abgebe, und dass die **Verwaltung nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger** arbeite. Gar einige Bürger betrachten die öffentliche Verwaltung grundsätzlich als „Gegenspieler“. Besonders häufig war diese Haltung anzutreffen, wenn die Verwaltung Ansuchen ablehnte und Gemeinden Steuern und Gebühren einforderten. So wurde in mehreren Fällen die Ansicht geäußert, das Land und die eigene Gemeinde „wolle sich auf Kosten des Einzelnen bereichern,“. Den Landesämtern und den Gemeinden sei deshalb empfohlen, den Bürgern stärker zu verdeutlichen, dass ihre Arbeit nicht zum Selbstzweck geschieht, sondern ausschließlich im Dienst der Bürger erfolgt, und dass jeder davon profitiert, wenn Ansuchen korrekt bearbeitet und Abgaben ordnungsgemäß eingehoben werden.

Verstärkt hat sich im Berichtsjahr mein Eindruck, dass für die Zukunftsängste ein Sündenbock gesucht wird. Im Zusammenhang mit der **Zuwanderung von Bürgern aus Nicht-EU-Ländern** musste ich im Berichtsjahr leider festzustel-

len, dass die Forderung „Einheimische zuerst“ salonfähig geworden ist. Mit besorgniserregender Selbstverständlichkeit äußerten immer mehr einheimische Bürger ihre Ängste und Sorgen durch die pauschalisierte Anklage, die „Ausländer“ würden „alles bekommen“ und „Einheimische“ würden „nichts erhalten“. Auch wenn die Bürgerinnen und Bürger nachgewiesenerweise nicht im Besitz der Voraussetzungen für die Zuerkennung gewisser Sozialleistungen waren, richtete sich ihr Unmut offen gegen die Tatsache, dass ausländische Bürger mit öffentlichen Geldern unterstützt werden.

Wenn ein Zusammenleben in gegenseitigem Respekt zwischen den einheimischen und den ausländischen Bürgern gelingen soll, müssen die Politik und die Verwaltung noch viel Sensibilisierungsarbeit leisten und Ängste abbauen. Das geplante Gesetz zur Migration, in dem die Rechte und Pflichten der Migranten festgelegt werden, sollte nicht länger hinausgezögert werden. Auch eine breit angelegte Aufklärungskampagne, die der Bevölkerung Daten und Fakten über die Zuwanderung vermittelt, wäre durchaus angebracht. Meiner Meinung nach ist auch die Kirche in hohem Maße gefordert, klar zu stellen, dass die Forderung „Einheimische zuerst“ kein Kriterium für die Vergabe von Sozialleistungen sein kann. Vielmehr gilt es dem Grundsatz der Menschenwürde Genüge zu tun und der Solidarität mit bedürftigen, ehrlichen und fleißigen Menschen absoluten Vorrang zu geben.

In der Bevölkerung ist im Berichtsjahr die **Sorge um den sicheren Arbeitsplatz** gestiegen. Auch wenn die Arbeitslosigkeit in Südtirol sehr gering ist, bangen viele Bürgerinnen und Bürger um ihre Arbeitsstelle. Zudem klagen Eltern, dass ihre fleißigen und gut ausgebildeten Kinder keine sichere Arbeitsstelle finden. In Südtirol ist jeder vierte Arbeitsvertrag befristet und die neuen Formen der Beschäftigung – Zeitverträge, Projektarbeit, Leiharbeit – nehmen weiter zu. In diesem Zusammenhang können die Bemühungen der Politik, Arbeitsplätze zu erhalten, nicht hoch genug eingeschätzt werden.

Im Berichtsjahr gab es eine Vielzahl an Beschwerden über **Lärmbelästigung**. Die Nähe von Wohngebieten zu Unterhaltungslokalen, viel befahrenen Straßen und Zugstrecken wird von der Bevölkerung als unerträglich empfunden. Leider haben die meisten Bestimmungen im Bereich Lärmschutz nur programmatischen Charakter: Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen, und die Gesetze sehen auch

keine Fristen vor, innerhalb welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Ein neues, umfassendes Gesetz zum Lärmschutz sollte vom Südtiroler Landtag nicht auf die lange Bank geschoben werden.

Das Gesetz zur Pflegesicherung wurde im Berichtsjahr von allen Seiten begrüßt, aber gegen Ende hin ist eine gewisse Ernüchterung eingetreten. Viele Bürger äußerten große Zweifel, ob die finanziellen Mittel des Landes für die Pflege ihrer Angehörigen auch in Zukunft reichen werden und befürchteten zusätzliche finanzielle Belastungen. Die **alten und pflegebedürftigen Familienmitglieder**, die zu Hause gepflegt werden, stellen nach wie vor auch eine große psychische Belastung dar: Hauptsächlich die Frauen, welche ihren Beruf, die Versorgung der Kinder und die Pflege eines Familienmitgliedes zu vereinbaren versuchen, sind oft am Ende ihrer Kräfte. Die öffentliche Verwaltung sollte den Bürgern in verstärktem Maße die effektiven Kosten der Alters- oder Pflegeheime mitteilen. Auch die effektiven Kosten der Leistungen im Gesundheitsbereich sollten transparent gemacht werden, um das Kostenbewusstsein der Bürger im Gesundheitswesen zu schärfen. Das würde auch überzogene Ansprüche dämpfen und zu größerer Zufriedenheit beitragen.

Die Anstrengungen, die von der Verwaltung im Berichtsjahr unternommen wurden, um mit der neuen Informationstechnologie **Bürokratie und zeitaufwändige Verwaltungswege** abzubauen, möchte ich ausdrücklich anerkennen. So stellen etwa die Online-Ansuchen für Stipendien und auch die Möglichkeit die Autosteuer oder die Gemeindegebühren online zu zahlen, wichtige Schritte in diese Richtung dar. Mit den rund tausend digitalen Formularen im Bürgernetz und dem Ausbau der Online-Dienste wird Schritt für Schritt eine Datenauto- bahn von der Verwaltung zum Bürger hin und wieder zurück aufgebaut. Die Möglichkeit, unabhängig von Raum und Zeit und ohne jede Wartezeit Zugang zur Verwaltung zu haben, stellt für viele Bürgerinnen und Bürger eine große Erleichterung dar.

Auch der Aufbau einer Kontrollstelle, die alle Gesetze vor ihrer Genehmigung auf effektive Bürokratiekosten für Unternehmen und Bürger untersucht, ist zu befürworten. Besonders begrüße ich den Aufbau einer gemeinsamen Einkommens- und Vermögensdatenbank, auf welche die Ämter Zugriff haben, um Ansuchen für Familiengeld, Stipendien, Mietgeld und Wohnbauförderung zu

bearbeiten. Dadurch müssen die Bürger künftig nur mehr einmal ihre Einkommenssituation mitteilen, wenn sie um öffentliche Leistungen ansuchen.

Zu verbessern ist allerdings nach wie vor die **Sprache in der öffentlichen Verwaltung**. Immer wieder haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil sie den Inhalt der an sie gerichteten Schreiben gar nicht richtig verstehen konnten. Lange Schachtelsätze, schlechte Übersetzungen aus der anderen Landessprache und umständliche Formulierungen führen dazu, dass die Unsicherheit der Bürgerinnen und Bürger verstärkt wird. Die Verwaltung muss sich bewusst sein, dass ihre Tätigkeit im Dienste der Bürger geschieht. Aus diesem Grund ist das Bemühen um eine klare, bürgernahe und leicht verständliche Sprache eine wichtige Pflicht der Verwaltung.

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 im vergangenen Jahr mit uns zusammengearbeitet haben und dabei stets Entgegenkommen gezeigt haben; stellvertretend richte ich den Dank an den Präsidenten und die Vizepräsidentin des Landtages und den Landeshauptmann.

Vor allem möchte ich mich bei meinem Team bedanken, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die im Bericht erwähnten Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Bozen, 31. März 2009

Dr. Burgi Volgger



Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Im Berichtsjahr 2008 haben mehr als **3.178** Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen: Wir haben somit einen **Zuwachs von 3%** zu verzeichnen.

Wenn sich die Bürger schriftlich an uns wenden oder bei etwas schwierigeren Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden **Akten** angelegt. Insgesamt wurden im Berichtsjahr von der Volksanwaltschaft 1.129 Akten bearbeitet. Diese Zahl ergibt sich aus den neuen Akten des Berichtsjahres und den offenen Akten aus dem Vorjahr.

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

Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich. Die Beratungen machen zwei Drittel aller Fälle aus, und die Akten ein Drittel.

Art der Kontaktaufnahme

In welcher Form nahmen die Bürgerinnen und Bürger mit der Volksanwaltschaft Kontakt auf? In etwas mehr als 45% aller Fälle brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen im Erstkontakt **telefonisch** vor. In etwas mehr als 37% der Fälle bevorzugten die Bürger im Kontakt mit mir und meinem Team den **persönlichen** Erstkontakt. Die Anzahl der persönlichen Vorgespräche zeigt, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist. Gestiegen ist

im Berichtsjahr wiederum die Zahl der Bürger, welche ihre Beschwerde **schriftlich** vorbringen: Sie beträgt fast 17%. Die Zunahme in den letzten Jahren ist vermutlich auf die Möglichkeit der **Online-Beschwerde** im neuen Internetauftritt zurückzuführen, die viel und gerne in Anspruch genommen wird. Natürlich ist ein E-Mail für die Volksanwaltschaft nicht immer die beste Form der Kontaktaufnahme mit dem Bürger, der eine Beschwerde erstmals vorbringt. Oft bleiben Einzelheiten unklar und müssen noch in einem Telefongespräch oder einem persönlichen Gespräch vertieft werden. Aber der Erfolg zeigt, dass die Bürgerinnen und Bürger diese schnelle, informelle und von Ort und Zeit unabhängige Art der schriftlichen Kommunikation schätzen.

Inanspruchnahme nach Bezirken

Die Verteilung der Beschwerden nach dem Wohnsitz der Bürgerinnen und Bürger hat sich in den letzten Jahren kaum verändert. An der Spitze liegen der Bezirk Bozen und der Bezirk Eisacktal, wo sich 8 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Es folgen das Pustertal mit 7 und das Burggrafenamt und das Vinschgau mit 6 Promille. Im Mittelfeld liegen die Bezirke Salten–Schlern und Wipptal mit 5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 4 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Überetsch-Unterland zu verzeichnen. **Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr durchschnittlich 6,5 Bürger mit einer Beschwerde oder einem Anliegen an die Volksanwaltschaft.**

Ergebnis der Akten

Auch im heurigen Berichtsjahr wurden das **Ergebnis der bearbeiteten Akten und die Zufriedenheit der Bürger** genau verfolgt. Zum Großteil äußerten die Bürger ihre Zufriedenheit über die Auskünfte und das Vorgehen der Volksanwaltschaft.

73% der Akten konnten zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer erledigt werden.

Davon handelte die Behörde in der Hälfte der Fälle rechtmäßig und korrekt, und die Bürgerinnen und Bürger konnten vom korrekten Handeln der Verwaltung überzeugt werden: Dieses Ergebnis zeigt, dass die Volksanwaltschaft

wesentlich dazu beiträgt, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern.

In der anderen Hälfte der Fälle handelte die Verwaltung ursprünglich nicht rechtmäßig, akzeptierte schlussendlich aber den Rechtsstandpunkt der Volksanwaltschaft.

22% der Akten konnten leider nicht zur Zufriedenheit der Bürger erledigt werden. *Davon beharrten die Behörden in 8% der Fälle auf ihrem rechtlich zweifelhaften Standpunkt oder nutzten ihren Ermessensspielraum nicht zur Zufriedenheit des Bürgers: Das waren auch die Fälle, in denen wir eine formelle Empfehlung ausgesprochen haben.* In den restlichen 12% arbeitete die Behörde zwar korrekt, aber die Beschwerdeführer waren – aus Gründen, die wir nicht nachvollziehen können – nicht zufrieden zu stellen.

In einigen dieser Fälle war es nicht möglich, den Bürgern verständlich zu machen, dass die Volksanwältin die gesetzlichen Bestimmungen nicht ad hoc abändern kann und auch kein „öffentlicher, kostenloser Rechtsanwalt“ ist, der den Bürger vor Gericht vertreten kann. Dies führte dann dazu, dass die Ansicht der Volksanwaltschaft, dass die Behörden im jeweiligen Fall korrekt gearbeitet hätten und dass deshalb kein Anlass für eine weitere Verfolgung der Angelegenheit bestünde, nicht geteilt wurde, und der Unmut der betreffenden Bürger bestehen blieb.

5% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalausweise

Das persönliche Sprechstundengespräch, wo die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen persönlich und ohne Zeitdruck vortragen können, ist sehr beliebt.

Sprechstunden fanden täglich vormittags und nachmittags im Büro der Volksanwältin in Bozen statt.

Darüber hinaus fanden im Berichtsjahr auch an 141 Halbtagen in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: Im Krankenhaus Bozen waren es 11 Halbtage, in Brixen und Bruneck 32 Halbtage, in Sterzing 6, in Meran 32, in Schlanders 11, in den ladinischen Tälern 12 und in Neumarkt 6 Halbtage.

Da bei den Sprechstunden die Möglichkeit einer Vormerkung eingeführt wurde, ist es gelungen, die Sprechtage in den Außenstellen besser zu planen. Die Vormerkung ist zwar erwünscht, aber nicht obligatorisch, und ich möchte beto-

nen, dass im jeweiligen Sprechstundenkalender immer Freiräume für Bürgerinnen und Bürger ohne Vormerkung eingeplant werden: Alle Bürgerinnen und Bürger, die in eine Außensprechstunde kommen, werden angehört. Ohne Vormerkung ist allerdings hin und wieder mit längeren Wartezeiten zu rechnen. Die Zunahme der persönlichen Vorsprachen in den Sprechstunden zeigt, dass die Möglichkeit einer Vormerkung von der Bevölkerung sehr gut angenommen wird (Sprechstunden siehe Anhang 3).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team mit den Behörden 31 persönliche **Aussprachen** mit den Behörden, 13 Aussprachen zwischen Behörden und Beschwerdeführerinnen organisiert und 8 **Lokalaugenscheine** durchgeführt.

Team und Büro

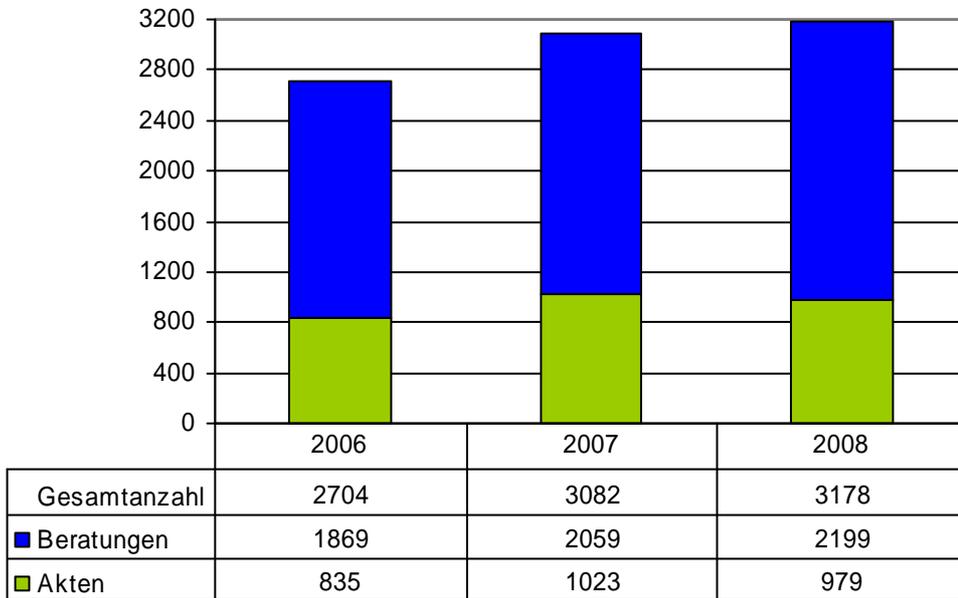
Der Stellenplan des Landtags sieht für die Unterstützung der Volksanwältin **4 Stellen für Expertinnen im Verwaltungsbereich** vor, welche mit 5 Personen (2 akademische Mitarbeiterinnen arbeiten in Teilzeit) besetzt sind. Für das **Sekretariat sieht der Stellenplan 1,5 Stellen** vor, welche mit 2 Personen (1 Sekretärin arbeitet Teilzeit) besetzt sind.

Im Oktober des Berichtsjahres absolvierte Frau Magdalena Mair, eine Schülerin der Lehranstalt für Wirtschaft und Tourismus, zu unserer vollsten Zufriedenheit ein 14tägiges Praktikum im Büro der Volksanwältin.

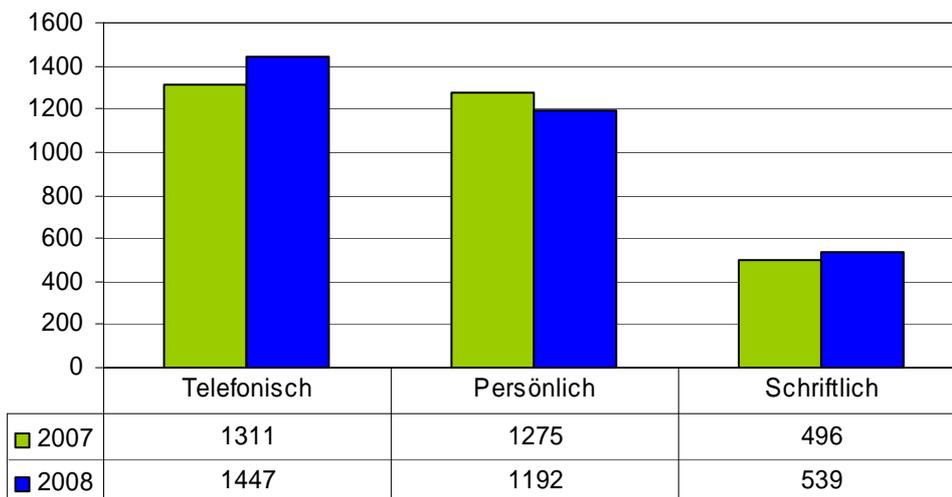
Viele Bürgerinnen und Bürger wenden sich mit ihren Anliegen zuerst telefonisch an das Büro der Volksanwältin. Deshalb kommt bei der Bewältigung der tagtäglichen Arbeit dem Sekretariat eine Schlüsselstellung zu. Es unterstützt nicht nur die Sachbearbeiter in den anhängigen Fällen, sondern ist für viele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

Auch die räumliche Situation und Ausstattung der Büros der Volksanwaltschaft haben sich im Berichtsjahr nicht geändert.

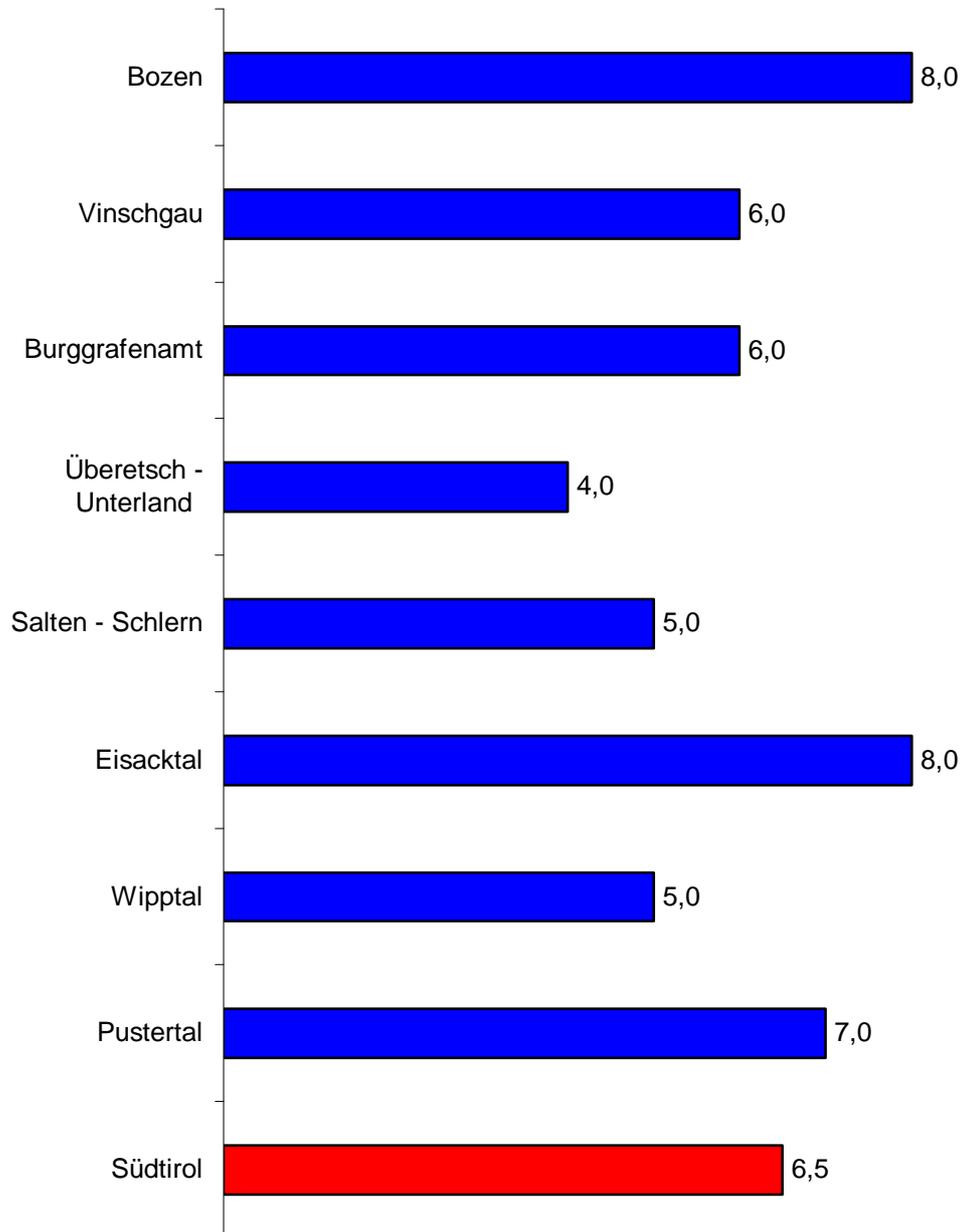
Die neuen Fälle im Vergleich



Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

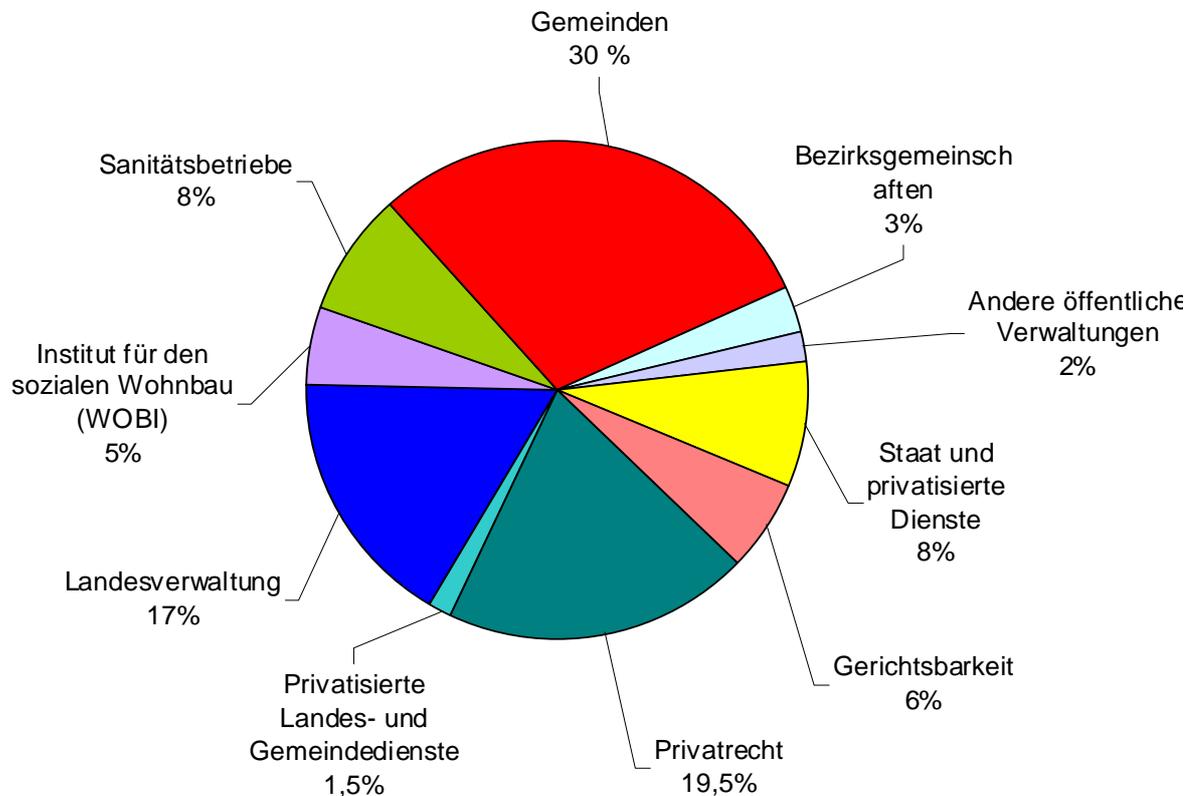


Inanspruchnahme im Verhältnis zur Einwohnerzahl aufgeteilt nach Bezirken (in Promille)



Anhand dieser graphischen Darstellung ist die Inanspruchnahme der Volksanwältin in den einzelnen Bezirken im Verhältnis zu ihrer Einwohnerzahl ersichtlich. Ca. 0,65 % (= 6,5 Promille) der Bevölkerung Südtirols haben sich somit im Berichtsjahr an die Volksanwältin gewandt.

Aufteilung der Fälle und Beratungen 2008 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

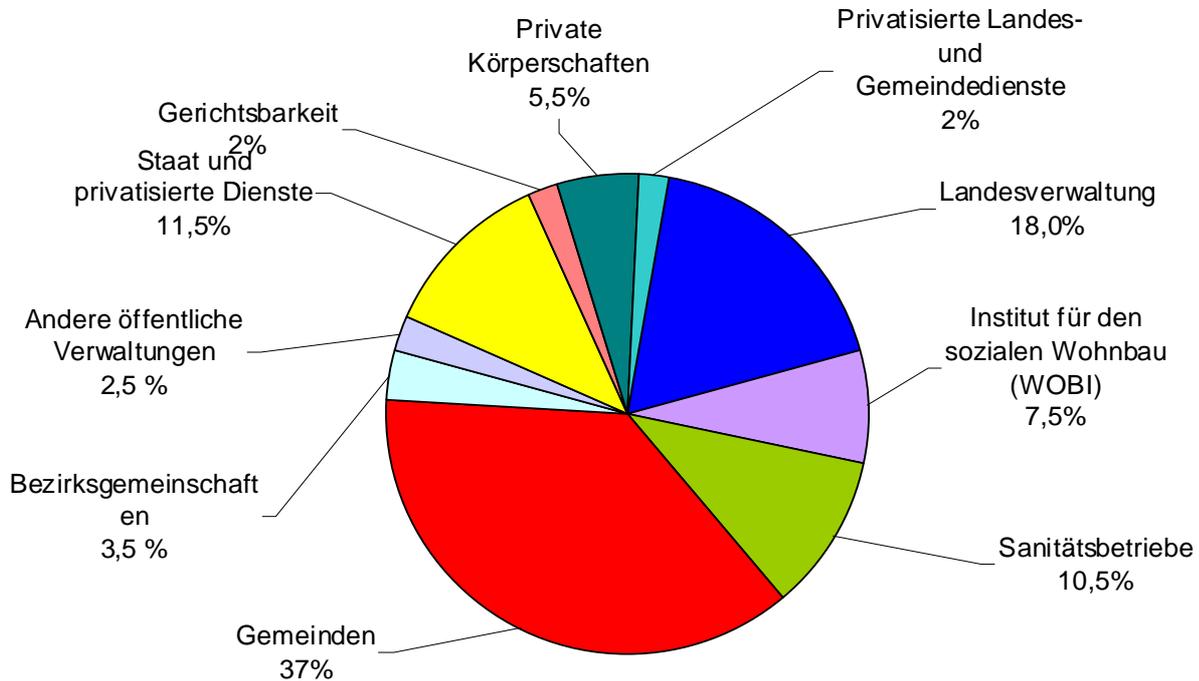


Die graphische Darstellung umfasst **Akten und Beratungen**.

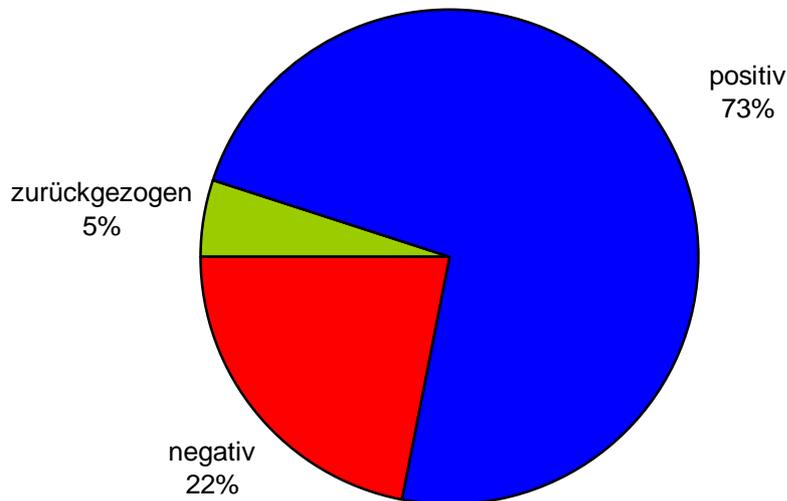
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

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 2008 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

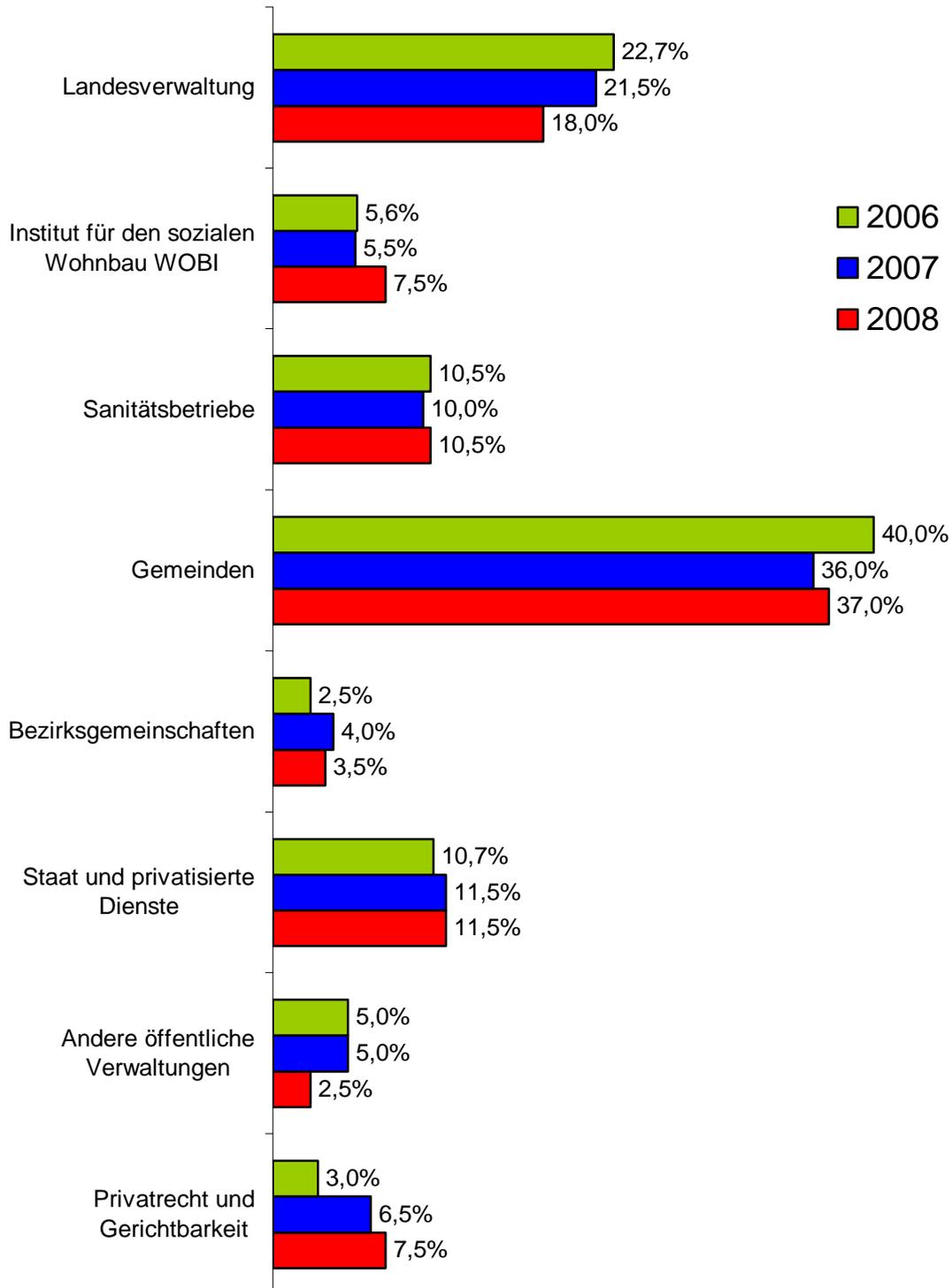


Ergebnis der erledigten Akten 2008



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 2008 nach Zuständigkeit

Landesverwaltung	2006	2007	2008
Generaldirektion	7	6	6
Abt. 01 - Präsidium	1	2	4
Abt. 02 - Zentrale Dienste	1	2	-
Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes	2	1	2
Abt. 04 - Personal	19	23	15
Abt. 05 - Finanzen und Haushalt	13	9	5
Abt. 06 - Vermögensverwaltung	1	6	7
Abt. 07 - Örtliche Körperschaften	1	2	-
Abt. 08 - Landesinstitut für Statistiken (Astat)	-	1	-
Abt. 10 - Tiefbau	1	4	2
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	3	2	-
Abt. 12 - Strassendienst	5	3	1
Abt. 13 - Denkmalpflege	1	2	3
Abt. 14 – Deutsche Kultur und Familie	-	1	1
Abt. 15 - Italienische Kultur	-	2	1
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	14	21	17
Abt. 17 - Italienisches Schulamt	3	5	4
Abt. 18 – Ladinische Kultur und ladinisches Schulamt	-	2	-
Abt. 19 - Arbeit	5	5	4
Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung	2	6	3
Abt. 21 - Italienische Berufsbildung	1	1	1
Abt. 23 - Gesundheitswesen	7	9	8
Abt. 24 - Sozialwesen	16	16	10
Abt. 25 - Wohnungsbau	12	21	17
Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz	-	-	2
Abt. 27 - Raumordnung	1	1	1
Abt. 28 - Natur und Landschaft	3	3	1
Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt	8	6	4
Abt. 30 - Wasserschutzbauten	4	3	3
Abt. 31 - Landwirtschaft	2	6	2
Abt. 32 - Forstwirtschaft	5	3	7
Abt. 33 - Land- forstwirtschaftliches Versuchswesen	-	-	-
Abt. 34 – Innovation, Forschung, Entwicklung u. Gen.	1	-	1
Abt. 35 – Handwerk, Industrie und Handel	2	1	3
Abt. 36 - Tourismus	-	-	-
Abt. 37 - Wasser und Energie	5	1	1
Abt. 38 - Mobilität	12	12	11
Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten	1	-	-
Abt. 40 – Bildungsförderung, Universität u. Forschung	7	17	10

	2006	2007	2008
Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	9	7	1
Hochschulen		9	9
Landesverwaltung gesamt	175	221	167
Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	44	56	60
Sanitätsbetriebe insgesamt	86	100	105
- Allgemeine Patientenbeschwerden	61	68	65
- Vermutete Behandlungsfehler	25	32	40
Gemeinden gesamt	323	366	370
- Stadtgemeinde Bozen	54	62	51
- Stadtgemeinde Meran	14	36	33
- Stadtgemeinde Brixen	14	16	17
- Stadtgemeinde Bruneck	8	8	14
Bezirksgemeinschaften	20	40	34
Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe	46	50	48
Staat und privatisierte Dienste	90	116	117

Die Landesverwaltung

Die Anzahl der Fälle, welche eine Beschwerde über die Landesverwaltung zum Inhalt haben, ist leicht gesunken, und die Zusammenarbeit mit den Ämtern der Landesverwaltung ist im Allgemeinen konstruktiv, offen und unbürokratisch. Hervorzuheben ist die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Landesbediensteten, welche mit der Entgegennahme und Vermittlung der eingehenden Telefonanrufe beauftragt sind.

Bemerkenswert ist, dass die Landesverwaltung hauptsächlich in Gemeindefragen zunehmend Beratungsaufgaben wahrnimmt. An dieser Stelle sei besonders die hervorragende Zusammenarbeit mit der **Abteilung Örtliche Körperschaften** und insbesondere dem **Aufsichtsamt** erwähnt. Dieses Amt hat sich in den letzten Jahren als privilegierter Ansprechpartner für die Volksanwaltschaft etabliert. Die Volksanwaltschaft konnte im Berichtsjahr auch auf die Unterstützung der **Abteilung Vermögensverwaltung** bauen und insbesondere auf die Beratung des **Enteignungsamtes und des Schätzamtes**. Eine gute Zusammenarbeit ergab sich mit der **Abteilung Wohnbau** und der **Abteilung Wasser und Energie**. Wertvoll für unsere Tätigkeit waren auch die Auskünfte und Gutachten der **Anwaltschaft des Landes**.

Die Beschwerden und Anfragen der Bürger und Bürgerinnen brachten ihre Ängste und Sorgen in Bezug auf **Ausbildung, Arbeit, Wohnen und Gesundheit** zum Ausdruck.

Im Zuständigkeitsbereich der **Abteilung Bildungsförderung, Universität und Forschung** gab es im Berichtsjahr zahlreiche Beschwerden zur Vergabe von Studienstipendien und anderen Maßnahmen der Bildungsförderung. Dies lässt sich wohl durch den Umstand erklären, dass über 13.000 Südtiroler Studierende in den Genuss einer Studienbeihilfe kommen. Die meisten Anliegen konn-

ten mit kompetenten Ansprechpartnern stets rasch und unbürokratisch geklärt werden. Nur selten war es notwendig, für den Fall eine Akte anzulegen.

Zuweilen musste ich feststellen, dass hauptsächlich die Hochschul­er die Online-Ansuchen mit einer gewissen Unbeschwertheit ausfüllten, ohne zu bedenken, welche negativen Folgen eine Falschangabe haben kann: In einigen Fällen mussten die Studierenden die erhaltenen Stipendien gemäß den geltenden Bestimmungen zurückzahlen, zum Teil wurden sie auch für die künftigen Jahre von der Studienförderung ausgeschlossen, weil sie es unterlassen hatten, Immobilienbesitz oder Einkünfte anzugeben. An dieser Stelle sei deshalb nochmals die Wichtigkeit unterstrichen, besonders darauf hinzuweisen, die Ansuchen um Fördermittel sorgfältig und gewissenhaft auszufüllen, und sich im Zweifel fachmännische Unterstützung zu holen.

Als grundsätzlich unsozial wird von der Bevölkerung die **Einkommensbesteuerung der Studienbeihilfen** empfunden: Auch im Berichtsjahr wurden immer wieder Beschwerden an uns herangetragen, dass das Amt für Schulfürsorge zwei Studienbeihilfen – die Studienbeihilfe für das abgelaufene Schuljahr und die Studienbeihilfe für das laufende Schuljahr – in einem Kalenderjahr auszahlt, und dass den Familien dadurch steuerliche Nachteile entstehen. Beispielhaft ist der folgende Fall:

Fall 750/2008

Sachverhalt

Ein Familienvater wendet sich empört an die Volksanwaltschaft, weil ihm ein Bußgeldbescheid des Steueramtes zugestellt worden war, in dem er aufgefordert wurde, fast 500 Euro Strafe zu zahlen. Angeblich hätte er in der Steuererklärung unrechtmäßig den Steuerfreibetrag für seinen zu Lasten lebenden Sohn abgezogen. Der Sohn bezieht seit Jahren eine Studienbeihilfe und ist finanziell völlig von der Familie abhängig. Allerdings sind ihm im besagten Steuerjahr – darauf habe man ihn auch beim Patronat nicht hingewiesen – zwei Studienbeihilfen für zwei verschiedene Schuljahre ausbezahlt worden.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Wir setzten uns mit der Agentur der Einnahmen in Verbindung, die uns bestätigte, dass das Einkommen des Sohnes im betreffenden Steuerjahr den Betrag von 2.841,57 überschreitet und er somit nicht mehr „als zu Lasten lebend“ gelten kann. Und da die Studienbeihilfen steuerlich den Einkommen aus selbständiger Arbeit gleichgestellt sind, schloss die Agentur der Einnahmen eine getrennte Besteuerung von sogenannten „Nachzahlungen“ von Stipendien aus.

Ergebnis

Dem Beschwerdeführer im konkreten Fall konnten wir leider nicht helfen. Die Interventionen der Volksanwaltschaft und das Bemühen des Amtsdirektors für Schulfürsorge führten aber zumindest für die Zukunft zu einer zufriedenstellenden Lösung. Es gelang der Verwaltung, die Software für die Wettbewerbsverwaltung so abzuändern, dass ab dem Jahr 2009 den Begünstigten nur mehr eine Studienbeihilfe pro Kalenderjahr ausgezahlt werden kann.

Das Grundproblem ist in diesem Zusammenhang natürlich die italienische Steuergesetzgebung, welche diese Einkommensobergrenze von 2.841,57 Euro für zu Lasten lebende Personen festgelegt und sie seit mehr als 15 Jahren nicht angehoben hat. Aber solange diese gesetzliche Regelung gilt, sind die Patronate angehalten, die Bürger darüber korrekt zu informieren und sie ausdrücklich darauf hinzuweisen.

Was die **Kindergärten, das Schul- und Berufsschulwesen** im Allgemeinen anbelangt, konnte die Volksanwaltschaft auch in diesem Berichtsjahr auf die Zusammenarbeit der zuständigen Landesämter zählen. Es gibt immer weniger Kindergärten und Schulen, welche auf die Intervention der Volksanwältin mit Überraschung reagieren. Die Anzahl der Akten ist deutlich gestiegen, und gar einige Fälle konnten durch Beratungsgespräche, informell und ohne eine Akte anzulegen, gelöst werden.

Die Fragen und Beschwerden der Lehrerinnen und Lehrer waren hauptsächlich dienstrechtlicher Natur. Die Fragen der Eltern, Schülerinnen und Schüler betrafen die Rechtmäßigkeit der Abschlussprüfungen, die Rechtmäßigkeit der Disziplinarmaßnahmen und bestimmter Erziehungsmaßnahmen.

Eltern, die sich über Mobbing und Gewalt in der Schule beklagten, leiteten wir an die Schulberater und Mediatoren der Dienststelle für Unterstützung und Beratung weiter. Der Empfehlung der Volksanwältin, die Dienststelle für Unterstützung und Beratung im Internetauftritt (www.schule.suedtirol.it) mehr in den Mittelpunkt zu stellen und auf ihre Kompetenz und Erfahrung in diesem Bereich hinzuweisen, ist teilweise Rechnung getragen worden: Der Zugang ist für die Eltern allerdings immer noch schwierig und unübersichtlich.

Ein Thema im heurigen Berichtsjahr war die angeblich unzureichende **Betreuung von Schülern mit besonderen Bedürfnissen an den Berufsschulen**: So wurde z. B. bis zum Schuljahr 2006/2007 an der Landesberufsschule für Handel und Grafik ein Grundlehrgang für Hörgeschädigte geführt. Als sich nur

mehr zwei Schüler eingeschrieben haben, wurde er aufgelöst, und die zwei gehörlosen Schüler erhielten in der Grundstufe für Druck und Medien als Ausgleich dafür mehr Integrationsstunden. Bei der Ausbildung für Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen ist es oft schwierig, eine zufriedenstellende Lösung zu finden: Auf der einen Seite stehen die Eltern mit ihrem schweren Schicksal, die sich Sorgen um die Zukunft ihrer Kinder machen, und auf der anderen Seite die Abteilung Berufsbildung, die mit ihren begrenzten Mitteln haushalten muss. Ob der Spezialisierungslehrgang für Integration an der Universität in Brixen, den immerhin 34 Lehrpersonen besuchen, das angespannte Klima zwischen Eltern und Verwaltung verbessern kann, wird die Zukunft zeigen.

Wie schon im Vorjahr, gab es auch im Berichtsjahr Beschwerden über die **Zulassungskriterien für die Einschreibung in den Kindergarten**. Hauptsächlich in der Landeshauptstadt wurden die Kriterien von den Eltern zuweilen als ungerecht empfunden. Die freie Kindergartenwahl führt in Bozen zu einer besonders kritischen Situation: die Einzugsgebiete sind groß, es gibt an bestimmten Kindergärten zu wenig Plätze, deutschsprachige Eltern schicken ihre Kinder in italienische Kindergärten und italienischsprachige Eltern schreiben ihre Kinder in deutschen Kindergärten ein. Und dann gibt es noch besonders beliebte Kindergärten mit besonders modernen pädagogischen Konzepten und besonderen Öffnungszeiten, die bei den Eltern besonders begehrt sind.

In Einzelfällen kann es deshalb dazu kommen, dass Kinder in ihrer unmittelbaren Umgebung keinen Kindergartenplatz finden und dass Geschwister nicht den gleichen Kindergarten besuchen können. Erfahrungsgemäß – und vom Gesetz ausdrücklich verlangt – hilft in diesen Fällen ein einziges Mittel: Transparenz! Je klarer und transparenter Entscheidungsprozesse von der Kindergartenleitung verdeutlicht werden, umso weniger entstehen Mutmaßungen über eine eventuelle unkorrekte Handhabung der Vorzugskriterien.

Beispielhaft ist der folgende Fall:

Fall 254/2008

Sachverhalt

Ein Mädchen wird zum regulären Einschreibetermin an deutschen Kindergärten angemeldet. Laut angewandten Vorzugskriterien wurde das Mädchen an die vierte Stelle der Warteliste gesetzt. Die Eltern fordern umgehend Zugang zu den Verwaltungsakten, um die Korrektheit der Vorgehensweise überprüfen zu können. Unverständlicherweise wird dieser Zugang nur mit erheblicher Verzögerung gewährt, wodurch bei den Eltern

der Verdacht entsteht, die zuständige Direktion möchte einen eventuellen Rekurs verhindern. Aus den Unterlagen geht nämlich hervor, dass jüngere Kinder vorangereicht worden sind.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Es handelt sich hier um ein sehr delikates Thema, nämlich die Kinderbetreuung im Vorschulalter. Tatsächlich gibt es an bestimmten, sehr begehrten Kindergärten zu wenig Plätze. Dies hat zum einen zur Folge, dass Wünsche und Bedürfnisse der Familien nicht immer zu 100% erfüllt und berücksichtigt werden können. Zum anderen werden die Kindergartendirektionen einem massiven Druck ausgesetzt, da die getroffenen Entscheidungen unweigerlich auf Kritik und Ablehnung stoßen. Familien, deren Kinder keinen geeigneten Platz in einem Kindergarten erhalten, mutmaßen häufig, dass hinter den angewandten Kriterien ungerechtfertigte Bevorzugungen anderer Kinder oder „Machenschaften“ der Direktionen stecken. Im konkreten Fall übte die Volksanwaltschaft scharfe Kritik an der Direktion, welche nur sehr zögerlich und mit erheblichem Verzug Zugang zu den Verwaltungsunterlagen gewährt hat. Nach Überprüfung erwiesen sich die Entscheidungen als gesetzeskonform.

Ergebnis

Schließlich wurde allen Eltern von Kindern auf der Warteliste die Möglichkeit geboten, ein Überstellungsgesuch einzureichen, ohne die Position auf der ursprünglichen Warteliste zu verlieren. Auf diese Weise konnte letztendlich für alle Kinder ein geeigneter Platz in einem Kindergarten gefunden werden, so auch für das Mädchen, dessen Eltern sich an die Volksanwaltschaft gewandt hatten.

Was die **Abteilung Personal** anbelangt, ist gemäß einer Abmachung zwischen dem Abteilungsdirektor und der Volksanwältin für alle Interventionen der Volksanwaltschaft eine einzige, kompetente Ansprechpartnerin zuständig. Die Zusammenarbeit mit ihr hat sich auch in diesem Jahr bewährt. Bei den Landesbediensteten hatten zahlreiche Anliegen Stellenwettbewerbe in der öffentlichen Verwaltung zum Gegenstand: Die Palette der Fragen reichte von den Zulassungsvoraussetzungen über die Zusammensetzung der Kommission und die geprüften Themen bis hin zur Verwendung der Ranglisten. Das große Interesse an diesem Thema zeigt nicht zuletzt, dass eine Arbeitsstelle im öffentlichen Dienst sehr begehrt ist und stellt der öffentlichen Hand als Arbeitgeber grundsätzlich ein gutes Zeugnis aus. In den meisten Fällen konnte die Angelegenheit ohne Aktenanlage schnell und unbürokratisch, per Telefon oder per E-Mail abgeklärt werden.

Der folgende Fall zeigt allerdings, dass hin und wieder auch die Unterstützung des Abteilungsdirektors notwendig war:

Fall Nr. 20/2008

Sachverhalt

Ein Schuldirektor richtete gemeinsam mit dem Schulwart eine schriftliche Beschwerde an die Volksanwältin und beklagte, dass die wöchentliche Arbeitszeit des Schulwartes zuerst mit 38 Wochenstunden festgelegt und dann im Nachhinein rückwirkend auf 19 Wochenstunden reduziert wurde.

Beide empfanden die kurzfristige und noch dazu rückwirkende Änderung des Arbeitsvertrages als unzumutbar. Die Schulverwaltung musste binnen kürzester Zeit die Arbeitspläne für die Mitarbeiter abändern und der Schulwart beklagte organisatorische, familiäre und nicht zuletzt auch finanzielle Probleme aufgrund der nicht termingerecht angekündigten Maßnahme.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Der zuständige Amtsdirektor war von der Rechtmäßigkeit der Maßnahme überzeugt und wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass das Personalkontingent der Schule überschritten worden war. Unglücklicherweise unterstellte er dem Direktor und dem Schulwart außerdem, sie würden im schlechten Glauben handeln, was natürlich bei den Beschwerdeführern große Empörung hervorrief. Wir versuchten die Wogen zu glätten, und da uns die rechtliche Sichtweise des Amtes in keiner Weise überzeugte, nahmen wir einen neuen Anlauf und ersuchten den Direktor der Abteilung Personal, den Sachverhalt nochmals auf seine Rechtmäßigkeit hin zu überprüfen.

Ergebnis

Der Abteilungsleiter schloss sich unserer Auffassung an, dass die Maßnahme des Amtes formalrechtlich nicht in Ordnung war. Die Kündigungsfrist ist nämlich in jedem Fall, auch im Fall einer Überschreitung des vorgesehen Personalkontingents, einzuhalten. Da keine Kündigung erfolgt war, wurde dem Schulwart angeboten, noch 2 Monate in Vollzeit zu arbeiten. Die Beschwerdeführer nahmen den Brief mit Genugtuung zur Kenntnis.

Offen ist noch der Ausgang des Falls, in welchem pensionierte Landesbedienstete beklagen, dass die Zinsen für die verzögerte Auszahlung der Abfertigung von der Abteilung Personal nicht berücksichtigt würden. In diesem Fall entstand ein **Zuständigkeitskonflikt zwischen der Landesabteilung Personal und dem NFAÖV/INPDAP**: Beide Behörden erklärten, für die Auszahlung der Verzugszinsen nicht zuständig zu sein.

Eine Lösung sollte auf jeden Fall gefunden werden: Die pensionierten Landesbediensteten, die sich an mich gewandt hatten, haben das Gefühl, dass die Auseinandersetzungen zwischen der Landesverwaltung und dem NFAÖV/INPDAP auf ihrem Rücken ausgetragen werden. Sie sind verbittert

darüber, dass sie nach 40 Jahren Arbeit im öffentlichen Dienst um ihr Recht kämpfen müssen und unter Umständen sogar gezwungen sind, ihr Recht bei Gericht einzuklagen.

Beim Thema Wohnbauförderung hat sich im Berichtsjahr in der Bevölkerung eine gewisse Unruhe breit gemacht, weil die lange angekündigte Reform des Wohnbauförderungsgesetzes verabschiedet wurde. Im Kompetenzbereich der **Abteilung Wohnungsbau** häuften sich die Beschwerden über die Voraussetzungen für die Zulassung zur Wohnbauförderung und die Klagen über die Ablehnung des Ansuchens um Wohnbauförderung.

Die Bestimmung, dass Getrennte und Geschiedene, welche infolge einer Trennung oder Scheidung die Verfügbarkeit über ihre Wohnung verlieren, um Zuweisung einer Sozialwohnung, um Wohngeld und unter bestimmten Voraussetzungen auch um Wohnbauförderung ansuchen können, hatte unmittelbar positive Auswirkungen: Die Beschwerden der so genannten "Trennungsmänner" in diesem Bereich hörten schlagartig auf. Ob die Neuerung, dass das Gesamteinkommen junger Ehepaare halbiert wird, damit sie eine höhere Wohnbauförderung bekommen, die Klagen über die so genannten "falschen AlleinerzieherInnen" eindämmen kann, muss sich erst zeigen.

Wie in den letzten Jahren, wandten sich auch heuer Empfänger einer Wohnbauförderung, die sich in finanziellen Schwierigkeiten befanden, an uns. Mein Eindruck ist, dass die Bürger sehr verschuldet sind und nach wie vor zu hohe Bankdarlehen aufnehmen. Sie verpflichten sich auch sorglos zur Einhaltung der Sozialbindungen. In der heutigen wirtschaftlich schwierigen Situation wird das in der Wohnbaureform vorgesehene Modell der Miet- Kaufwohnung meiner Meinung nach sicher ein Erfolg. Wiederholt musste ich feststellen, dass den Bürgern nicht immer bewusst ist, dass die Zuerkennung einer Wohnbauförderung erst nach der schriftlichen Gewährung feststeht und dass mündliche Auskünfte, die das Amt erteilt, lediglich einen Anhaltspunkt für die Gesuchstellung darstellen.

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 und Beschwerden gegen die Entscheidung des Landesbeirates für Sozialwesen.

Ein Beispiel dafür, dass sich die Bürger an die Gerichtsbarkeit wenden müssen, um zu ihrem Recht zu kommen, ist folgender Fall:

Fall 203/2008

Sachverhalt

Ein Bürger hat sich mit folgendem Problem an die Volksanwaltschaft gewandt: Seine Lebensgefährtin, mit welcher er auch Kinder hat, ist stationär in einer Pflegeeinrichtung untergebracht. Das zuständige Amt forderte von ihm bereits seit einiger Zeit eine beträchtliche Summe als Beitrag zu den Pflegekosten. Der Bürger erachtete diese Forderung aber als ungerecht, weil er und seine Lebensgefährtin nicht verheiratet waren, und er deshalb die Ansprüche eines Ehegatten auch nicht geltend machen kann: So hat er weder Anspruch darauf, bei Pflegeentscheidungen mitzureden, und auch keinerlei Erbansprüche im Todesfall.

Vorgangsweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat das Amt darauf hingewiesen, dass sich aus den vom Amt bemühten gesetzlichen Grundlagen keine ausdrückliche Verpflichtung zur Beitragsleistung ableiten lässt: Dies zum einen, weil aus der wörtlichen Formulierung der Bestimmung und aus dem Kontext der Regelung nicht hervorgeht, dass auch Lebensgefährten zur Beitragsleistung herangezogen werden können. Darüber hinaus stellt sich die Frage nach der Zulässigkeit einer solchen Regelung, weil die Autonome Provinz Bozen-Südtirol im Bereich des Zivilrechts keinerlei gesetzgeberische Zuständigkeit hat, und eine entsprechende Pflicht nur durch Staatsgesetz festgelegt werden könnte.

Ergebnis

Nach unserer Intervention ließ sich das Landesamt zunächst davon überzeugen, dass ein solcher Pflegekostenbeitrag vom Lebensgefährten nicht verlangt werden darf und hat darauf verzichtet. Der Betrieb für Sozialdienste hat allerdings auf seinem Standpunkt beharrt, sodass der Bürger letztlich gezwungen war, Rekurs beim Landessozialbeirat einzulegen. Dieser teilte unsere Rechtsauffassung nicht und bestand auf der Beitragspflicht des Bürgers. Zwar konnte angesichts der besonderen Umstände des Einzelfalls eine Kulanzlösung gefunden werden, sodass die Beitragsverpflichtung für den Bürger vorerst im erträglichen Maß bleibt. Für eine endgültige Lösung der Angelegenheit müsste er aber den Gerichtsweg beschreiten, was klarerweise mit hohen Kosten und Risiken verbunden ist.

Im Bereich der **Abteilung Finanzen und Haushalt** arbeitete die Volksanwaltschaft im Berichtsjahr hauptsächlich mit dem **Dienst für Kraftfahrzeugsteuer** zusammen, der beim Amt für Abgaben angesiedelt ist. Mit dem Verantwortlichen für diesen Dienst ist es gelungen, schnell und unbürokratisch die Positionen von Fahrzeugeigentümern zu klären. Dank der verbesserten Information

durch das Land konnte die Fehlerquote bei der Einzahlung der Kfz-Steuer erheblich reduziert werden. Auch die neu angebotenen Einzahlungsformen via Internet oder per Bancomat fanden großen Zuspruch

In gar einigen Fällen beschwerten sich BürgerInnen über Mahnbescheide des Automobilclubs (ACI) wegen nicht bezahlter Autosteuer. Nicht immer waren die Nachzahlungsaufforderungen unberechtigt, aber in einigen Fällen kam es zu Eingabe- und Übermittlungsfehlern durch das Amt. Wenn die Bürger den Zahlungsbeleg vorweisen konnten, wurden die Fehler rasch richtig gestellt. Die Zusammenarbeit mit dem ACI klappte gut, ausgenommen in einem Fall, der ausführlich im Bericht an das Parlament dargelegt wird (Anhang 4).

Eine gute Zusammenarbeit gab es im Berichtsjahr mit der **Abteilung Forstwirtschaft**. In mehreren Fällen haben sich Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt mit der Bitte um Überprüfung, ob die vom Landesamt verhängten Verwaltungsstrafen auch korrekt gewesen seien.

Im Kompetenzbereich der **Abteilung Mobilität** haben sich im Berichtsjahr Bürger mit Fragen und Beschwerden in den Bereichen Führerschein, Pendlerzulage, Bus- und Zuganschlüsse und nicht zuletzt Wartezeiten und Verspätungen an mich gewandt.

Das Institut für den sozialen Wohnbau WOBI

Die meisten Fragen und Zweifel der BürgerInnen im Bereich des Institutes für den sozialen Wohnbau konnten telefonisch erledigt werden. Dabei hat es sich auch bewährt, das zuständige Amt in Anwesenheit des Bürgers anzurufen: Auf diese Weise konnte zur Zufriedenheit aller ein zeitaufwändiger Schriftverkehr vermieden werden.

Schwerpunktmäßig betrafen die Beschwerden auch in diesem Berichtsjahr hauptsächlich vermeintliche Fehler bei der Berechnung der Punkte für die Eintragung in die Rangordnung. In allen Fällen war das Institut bereit, die Position des Gesuchstellers/der Gesuchstellerin einer erneuten Überprüfung zu unterziehen, und in allen Fällen zeigte sich, dass die Berechnungen des Institutes korrekt gewesen waren.

Bei den Fragen bezüglich der Rangordnung für die Zuweisung einer Wohnung hatten wir oft die schwierige Aufgabe, den Beschwerdeführern mitzuteilen, dass sie mit der erreichten Punktezahl in den nächsten Jahren keine Aussicht auf eine Institutswohnung haben werden.

Große Empörung löste bei einigen Müttern und Vätern die Tatsache aus, dass das WOBI für die Zwecke der Mietberechnung und des Wohngeldes den alleinerziehenden Antragstellern den Erhalt eines Unterhaltsbeitrages von mindestens 250 Euro monatlich pro Kind unterstellt, auch wenn im konkreten Fall kein solcher Unterhalt gezahlt wurde:

Gar einige Beschwerden gab es im Zusammenhang mit dem Antrag um Wohngeld. Bei der Bearbeitung dieser Fälle ergab sich eine enge Zusammenarbeit mit der Leiterin der WOBI - Abteilung Mietenzuschuss, der wir ausdrücklich für ihren Einsatz und ihr großes soziales Verständnis danken.

Ein langwieriger Fall, der schlussendlich doch noch zur Zufriedenheit des Bürgers gelöst werden konnte, ist z.B. folgender:

Fall Nr. 295/2008

Sachverhalt

Ein in Caserta wohnhafter Bürger wurde vom Südtiroler Einzugsdienst/ Equitalia zur Rückzahlung des Wohngelds für die Jahre 2000 und 2001 inklusive Zinsen und einer Strafe aufgefordert. Der Bürger hatte nämlich im Jahre 2001 Südtirol verlassen und dem Institut für den sozialen Wohnungsbau nicht mitgeteilt, dass er aus der gemieteten Wohnung ausgezogen war.

Das Institut hatte den Bürger daraufhin zweimal mittels Einschreibebrief aufgefordert, die Bestätigungen für die in diesen Jahren bezahlte Miete vorzulegen. Da die Einschreibebriefe nicht als unzustellbar zurückgeschickt worden waren, ging das Institut davon aus, dass der Empfänger diese erhalten habe. Der Bürger bestritt dies jedoch vehement.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Wir rieten dem Bürger, sich an das Postamt in Caserta zu wenden. Das Verzeichnis der eingetroffenen Einschreibebriefe reichte aber nicht so lange zurück, was uns der zuständige Direktor in einem Schreiben auch bestätigte.

Da man das Schicksal der genannten Schreiben nicht mehr zurückverfolgen konnte und es zudem sehr nahe liegend war, dass die Briefe auf dem Weg von Bozen nach Caserta verloren gegangen waren, ersuchten wir das Institut für den sozialen Wohnungsbau, die Zahlungsaufforderung im Selbstschutzwege zu annullieren.

Ergebnis

Das Wohnbaukomitee stimmte unserem Antrag zu und gab dem Bürger die Möglichkeit, die angeforderten Bestätigungen über die bezahlte Miete nachträglich vorzulegen.

Im Berichtsjahr gab es auch Fälle, wo das WOBI Ansuchen um Wohngeld mit der Begründung ablehnen musste, dass es sich bei der besetzten Wohnung um eine Dienstwohnung in einer Produktionszone handelt für welche vom Gesetz kein Mietzuschuss vorgesehen ist. Hauptsächlich Studenten und Ausländer hatten nichts ahnend einen Mietvertrag unterschrieben und danach die böse Überraschung erlebt. Hier sind die Gemeinden gefordert, vermehrt Kontrollen über die rechtmäßige Vermietung der Dienstwohnungen durchzuführen. Ein Thema war im Berichtsjahr auch die Anpassung des Mietzinses im Falle einer verschlechterten Einkommenssituation des Mieters. Da der Mietzins nicht unverzüglich der neuen wirtschaftlichen Lage der Mieter angepasst wird, sind diese infolge des verminderten Einkommens oft nicht mehr in der Lage den Mietzins zu zahlen.

Wie jedes Jahr gab es Beschwerden von WOBI-Mietern über das Verhalten der Mitbewohner und die nachbarschaftlichen Verhältnisse. Leider werden auch hin und wieder „normale“ Kondominiumsstreitigkeiten auf dem Rücken des WOBI ausgetragen. In diesen Fällen wurden Gespräche geführt, zuweilen Verwarnungen ausgesprochen, aber schlussendlich konnten viele Klagen zufrieden stellend gelöst werden.

Es gab auch Fälle in denen Bewohner von Institutswohnungen über sehr hohe Nebenspesen klagten. Diese waren in der Regel auf einen sehr hohen Wasser- oder Stromverbrauch zurückzuführen. Sobald auf einen sparsamen Verbrauch geachtet wurde, sanken die Spesen dementsprechend.

Der Sanitätsbetrieb

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

Die Zusammenarbeit mit den Gesundheitsbezirken hat sich im Jahr 2008 bewährt. Durch die **monatlichen Sprechstunden** der von mir beauftragten Expertin für Patienten Anliegen in den Krankenhäusern Bozen, Meran, Brixen und Bruneck konnten die Kontakte zu den Patienten und den Ärzten vertieft werden.

Bei der Volksanwaltschaft sind im Berichtsjahr **105 Patientenbeschwerden** eingegangen. **65 davon waren allgemeine Beschwerden**. In diesen Bereich fallen jene Angelegenheiten, welche die Verwaltung des Sanitätswesens zum Inhalt haben, wie z.B. der folgende Fall.

Fall 241/2008

Sachverhalt

Ein Patient musste sich einer kleinen Operation unterziehen und entschied sich bei der Aufnahme ins Krankenhaus für ein so genanntes Sonderzimmer in der Meinung, dass es sich dabei um ein Einzelzimmer mit Bad und eigenem Fernseher handeln würde. Die Kosten dafür beliefen sich auf 155 Euro pro Tag. Er unterschrieb das entsprechende Formular und wurde daraufhin in einem Zweibettzimmer ohne Bad mit einem anderen Patienten untergebracht, welcher keinen Aufschlag für das Sonderzimmer bezahlte. Daraufhin beschwerte sich der Patient bei der Direktion und betonte, dass der hohe Preis des Sonderzimmers durch keine außergewöhnliche Behandlung zu rechtfertigen war. Die Direktion hielt dagegen, dass sich die Patienten mit dem Sonderzimmeraufschlag den behandelnden Arzt auswählen könnten, und dass die Besuchszeiten in den Sonderzimmern länger seien. Weiters wies die Direktion darauf hin, dass der Patient zum Zeitpunkt der Aufnahme ein Formular unterzeichnet hatte, aus dem der Preis des Sonderzimmers klar hervorging.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft überprüfte das Formular und stellte fest, dass im Formblatt für die Aufnahme in ein Sonderzimmer zwar der Preis und die gesetzlichen Bestimmungen angeführt waren, dass aber jeder klare Hinweis auf die Eigenschaften eines Sonderzimmerzuschlags fehlte. In einem Schreiben an die Verwaltung vertraten wir die Meinung, dass die Information für den Bürger lückenhaft und unvollständig gewesen sei und forderten die Direktion auf, die Rechnung zu stornieren und im Formblatt alle Merkmale eines Sonderzimmers klar anzuführen, um in Zukunft solche Missverständnisse zu vermeiden.

Ergebnis

Der Gesundheitsbezirk ist unserer Forderung nachgekommen.

Eben so wie in den letzten Jahren gab es bei den allgemeinen Patientenbeschwerden folgende Schwerpunkte: die Anwendung der Kostenbeteiligung für ärztliche Leistungen, die Ticketbefreiung, der Wechsel des Basisarztes, die Bestimmungen für die Zuweisung von finanziellen Leistungen und die Rückerstattung der Kosten für medizinische Behandlungen im Ausland oder in Privatkliniken.

Mit Bezug auf die Gesundheitsverwaltung wurden im Berichtsjahr einige Fälle behandelt, welche die **Wahl des Basisarztes** betrafen und dank der Zusammenarbeitsbereitschaft des Gesundheitsbezirks Bozen positiv gelöst werden konnten. Insbesondere wollten einige ältere Patienten einen Basisarzt wählen, der seine Praxis in unmittelbarer Nähe ihres Wohnortes hatte, jedoch einem anderen Gesundheitssprengel angehörte. Die Grenze zwischen den beiden Sprengeln verlief nämlich ganz in der Nähe der Straße, in der die betreffende Arztpraxis lag. Vom Gesichtspunkt der Verwaltung aus war die Frage eigentlich äußerst klar: die Patienten können in der Regel nur einen Arzt des eigenen Sprengels wählen. In Anbetracht der besonderen Situation sowie der Tatsache, dass die meisten Antragsteller relativ alt waren und den Arzt nicht nur aufgrund der Bequemlichkeit und der niedrigeren Entfernung, sondern auch des besonderen Vertrauens wählen mochten, hat der Gesundheitsbezirk diese Wahl genehmigt.

Ziemlich viele Fälle im Sanitätsbereich hatten im Berichtsjahr die **Anerkennung des Invaliditätsgrades** zum Inhalt. Die Antragsteller können oft nicht nachvollziehen, aus welchem Grund ihnen zur Gewährung der Invaliditätsrente der erforderliche Invaliditätsgrad nicht zugesprochen wird. Es handelt sich dabei oft um schwerwiegende Fälle, in denen die betreffenden Personen an unheilbaren Krankheiten leiden. Die Volksanwaltschaft überprüft jeden einzelnen Fall und bespricht diesen mit den Ärzten der Ärztekommision.

Patienten, die sich aufgrund schwerer Erkrankungen bestimmten Behandlungen, wie zB einer Chemotherapie oder Bestrahlungen unterziehen müssen, kann der Status eines Zivilinvaliden zuerkannt werden. Wenn sich der allgemeine Gesundheitszustand des Patienten dann derart bessert, dass die Voraussetzungen zur Gewährung der Invaliditätsrente nicht mehr bestehen, war es meist sehr schwierig den Patienten zu erklären, dass die Zivilinvalidität ausschließlich aus Gesundheitsgründen gewährt wird und keine finanzielle oder soziale Unterstützung darstellt. Dafür sind andere Maßnahmen vorgesehen.

Ein anderes großes Thema war im Berichtsjahr die **Gewährung des Begleitgeldes**. Auch hier ist es schwierig, den Antragstellern zu verdeutlichen, aus welchen Gründen im konkreten Fall das Begleitgeld nicht gewährt wird. Auch wenn wir versuchen, den Bürgern die Vorgangsweise und die Kriterien der Ärztekommision zu verdeutlichen, sind sie enttäuscht, dass die Ärztekommision den gesamten Gesundheitszustand des Patienten – motorische Fähigkeiten, Orientierung in Zeit und Raum, psychophysischer Zustand etc. – und nicht die einzelne Erkrankung berücksichtigt.

Anspruchsvoll waren die Beschwerden, welche den Führerscheinenzug zum Inhalt haben. In allen Fällen lieferten die zuständigen Ärzte und Beamten schnell und zuverlässig die nötigen Informationen. Die Bürger teilen jedoch sehr selten die Entscheidungen der ärztlichen Kommission.

40 Beschwerden hatten einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt.

Diese Fälle sind vielschichtig und langwierig. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass bei angeblichen Behandlungsfehlern das Ziel der Volksanwaltschaft darin besteht, eine außergerichtliche Lösung zwischen Patienten und Sanitätsbetrieb zu finden.

Auch die **Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen** strebt eine außergerichtliche Lösung an, und ihre Inanspruchnahme ist für die Bürger kostenlos. Im Berichtsjahr hat sie 36 Fälle abgewickelt und sich ausschließlich mit Arzthaftungsfragen im engeren Sinn befasst. Diejenigen Fälle, in denen sich eine eindeutige Arzthaftung abzeichnet, leiten wir an die Schlichtungsstelle weiter und konzentrieren uns auf die Fälle, welche die allgemeine Haftung des Sanitätsbetriebes oder die Haftung des Pflegepersonals betreffen. Die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle klappte bislang gut.

Die Gesundheitsbezirke Meran, Brixen und Bruneck arbeiten im Bereich der Beschwerden, die einen angeblichen Behandlungsfehler zum Inhalt haben, optimal mit der Volksanwaltschaft zusammen. Ein besonderer Dank geht an die Gesundheitskoordinatoren von Bruneck und Meran und an den Verwaltungsdirektor von Meran für ihr persönliches Engagement zugunsten der Patienten, sowie an den ärztlichen Leiter des Krankenhauses Innichen und dessen Ärzte, welche zu den Fragen der Patienten umgehend und ausführlich Stellung genommen haben.

Die **Beziehungen der Volksanwaltschaft zu den Versicherungen** wurden weiterhin ausgebaut. Im Zuge der jeweiligen Fallbearbeitungen hat die Beauftragte für Patienten Anliegen im Auftrag der Patienten auch alle Kontakte mit den Versicherungen übernommen und die Verhandlungen über die Schadenersatzsumme geführt. Dadurch konnten den Patienten viele Unannehmlichkeiten erspart werden, die von überlangen Wartezeiten über die Festsetzung und Auszahlung der Schadenssumme bis zu Sprachschwierigkeiten im Umgang mit den meist italienischen Versicherungen reichen.

Es sei hier angemerkt, dass einige der Personen, welche sich wegen eines angeblichen Behandlungsfehlers an die Volksanwaltschaft wenden, hohe Schadenersatzansprüche haben. In manchen Fällen war der Anspruch der Schadensforderung im Vergleich zum Ausmaß des eingetretenen Schadens unverhältnismäßig hoch. Diese Fälle hinterlassen ein unangenehmes Gefühl und einen schalen Nachgeschmack: Man gewinnt dabei den Eindruck, dass die geforderten Schadenssummen nicht nur zur Wiedergutmachung des tatsächlich eingetretenen Schadens dienen sollten, sondern vielmehr als Entschädigung für unglückliche Lebensumstände oder gar als eine willkommene Möglichkeit zur Steigerung des Einkommens angesehen werden.

Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Ein Patient unterzieht sich einer Krampfaderoperation. Während der Operation wird der Wadenbeinnerv zum Teil verletzt und der Patient kann den Fuß nicht mehr heben und beugen. Erst nach einigen Monaten, in denen er sich auf eigene Kosten einer Physiotherapie unterzogen hat, verbessert sich die Situation allmählich, bis er wieder im Stande ist, den Fuß zu bewegen.

Die Versicherung hat u. a. die dauernde Invalidität sowie das Nichtvermögensschaden anerkannt und einen Schadenersatz in Höhe von ca. 40.000. Euro angeboten. Der Patient hat jedoch das Angebot zurückgewiesen, weil er es für nicht angemessen hielt, und er hat beschlossen, den Gerichtsweg zu beschreiten.

In 3 Fällen hat die Volksanwaltschaft im Laufe des Jahres 2008 **rechtsmedizinische Gutachten** erstellen lassen. Wenn der Gutachter die Meinung vertreten hat, dass der Gesundheitsbezirk für das Eintreten einer negativen Folge oder für einen medizinischen Fehler verantwortlich war, hat die Volksanwaltschaft bei der jeweiligen Versicherung interveniert und die **Forderung nach einem Schadenersatz** gestellt.

Insgesamt haben die Versicherungen den Patienten in 4 Fällen Schadenersatz für insgesamt 139.269,97 Euro ausbezahlt. Die zuerkannten Beträge beliefen sich auf Beträge zwischen 14.900,00 und 68.199,97 Euro.

Folgendes Beispiel beschreibt einen Fall, der von der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen abgelehnt wurde, weil sich die Haftungsfrage nicht nur auf den Arzt beschränken ließ. Mit Hilfe der Volksanwaltschaft hat die Patientin trotzdem einen Schadenersatz erhalten.

Fall 80/2008

Sachverhalt

Während einer chemotherapeutischen Behandlung verursachte das Medikament eine Nekrotisierung der Haut im Beinbereich. Die junge Patientin litt über Monate unter starken Schmerzen, und die Bewegung und die Kraft des Beines waren stark eingeschränkt. Daraufhin musste sie sich einer plastisch-chirurgischen Operation unterziehen. Die junge Frau wandte sich an die Volksanwaltschaft, um einen Schadenersatz zu erhalten. Wir schlugen vor, den Fall der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen vorzubringen: Unser Büro hätte sie dabei unterstützt. Die Schlichtungsstelle überprüfte den Fall, lehnte ihn jedoch mit der Begründung ab, dass die Chemotherapie von einer Krankenschwester verabreicht wurde und deswegen nicht als ärztliche Leistung anzusehen war. Aus diesem Grund wurde die Schadensforderung abgelehnt.

Daraufhin haben wir beschlossen, den Fall selbst weiter zu verfolgen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft:

Die Volksanwaltschaft hat sich an den Direktor des Gesundheitsbezirkes gewandt und betont, dass die chemotherapeutische Behandlung auf jeden Fall unter ärztlicher Aufsicht erfolgt ist. Daraufhin konnten wir den Gesundheitsbezirk überzeugen, den Fall der Versicherung zu melden.

Ergebnis

Die Versicherung hat den Fall überprüft und die Patientin zu einer Visite eingeladen. Der Kausalzusammenhang zwischen dem beklagten Vorfall und dem Schaden war offensichtlich, und deshalb hat die Versicherung von sich aus einen Schadenersatz von 18.000 Euro angeboten.

Beim nächsten Fall hat sich die Versicherung erst nach einem rechtsmedizinischen Gutachten bereit erklärt, einen Schadenersatz zu zahlen:

Fall 76/2007

Sachverhalt

Eine Patientin wurde infolge eines Unfalles in der Ersten Hilfe des Krankenhauses untersucht: Dabei wurden auch Röntgenbilder des Thorax gemacht. Aufgrund eines Schattens auf der Lunge empfahl der Radiologe in seinem Befund eine weitere CT-Untersuchung. Dieser Empfehlung wurde leider nicht Folge geleistet. Zwei Jahre später wurde im Rahmen einer arbeitsmedizinischen Visite erneut eine Röntgenuntersuchung im Thoraxbereich durchgeführt und dabei wurde ein Lungenkarzinom diagnostiziert. Die Patientin wandte sich an die Volksanwaltschaft mit der Frage, ob der Schatten, welcher bereits vor zwei Jahren auf den Röntgenbildern sichtbar war, ein erstes Anzeichen des Karzinoms gewesen sein könnte. Sie hatte den Verdacht, dass ihre Krankheit schon früher hätte behandelt werden können.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat einen Gerichtsmediziner beauftragt, den Fall zu überprüfen und die Fragen der Patientin zu klären. Die Kosten des Gutachtens beliefen sich auf 490 Euro. Laut dem Gutachter war der Schatten auf dem Röntgenbild ein ernst zu nehmender Hinweis; weiters hätte der Anweisung des Radiologen auf eine CT unbedingt nachgekommen werden müssen. Aufgrund dieses Gutachtens hat die Volksanwaltschaft mit der Versicherung Kontakt aufgenommen, um das Recht der Patientin auf Schadenersatz geltend zu machen.

Ergebnis

Die Versicherung hat ein Angebot als Schadenersatz (69.000 Euro) unterbreitet, welches die Nachkommen der Patientin, welche in der Zwischenzeit gestorben war, angenommen haben.

Die Volksanwaltschaft hat auch im Berichtsjahr **Aussprachen zwischen Ärzten, Patienten und Familienangehörigen** organisiert. Dass diese Aussprachen erfolgreich verlaufen sind, ist dem großen menschlichen Engagement der Expertin für Patientenangelegenheiten zuzuschreiben.

Die Gemeinden

Im Berichtsjahr gelang es mir, weitere sechs Gemeinden zu überzeugen, eine **Vereinbarung mit der Volksanwaltschaft** abzuschließen, und zwar Altrei, Jenesien, Martell, Graun im Vinschgau, Karneid und Auer. Folglich kann ich nun in 111 von 116 Gemeinden Südtirols die Aufgabe der Gemeindevolksan-

wältin wahrnehmen. Für eine Konvention gewinnen muss ich noch Lajen, Mals, Niederdorf, Taufers im Münstertal und Tisens (siehe Anhang 2).

Wie in den letzten Jahren habe ich mich auch im Berichtsjahr um eine konstruktive Zusammenarbeit mit den einzelnen Gemeinden des Landes bemüht. Die Aufgabe und Arbeitsweise der Volksanwaltschaft wurden in Aussprachen, Treffen und Vorträgen sowohl den BürgerInnen als auch den einzelnen Gemeindeverwaltungen verständlich gemacht.

Gerade die Beschwerden der Bürger über die Gemeindeverwaltung haben meist auch eine **persönliche Komponente**: Verwandtschaft, Nachbarschaft und Mitgliedschaft im selben Verein erleichtern zwar zumeist die Kontaktaufnahme und Kommunikation zwischen Bürgern und Gemeindevertretern, sind aber nicht selten hinderlich, wenn etwa abschlägige Verwaltungsakte getroffen werden müssen. Sehr schnell werden solche Maßnahmen dann als persönliche Ablehnung empfunden, und es bedurfte unsererseits viel menschlichen Geschicks, damit zwischen Bürger und Verwaltung wieder auf sachlicher Ebene verhandelt werden konnte.

Mit **Lokalausgleichsvereinbarungen, persönlichen Aussprachen vor Ort und Vermittlungsgesprächen** haben wir auch in diesem Berichtsjahr gute Erfahrungen gemacht. Oft können Aussprachen mit der Volksanwältin verfahrenere Situationen, wo sich die Positionen zwischen Beschwerdeführer und Gemeinde verhärten haben und eine sachliche Kommunikation nicht mehr möglich ist, lösen. Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Fall 787/2007

Sachverhalt

Seit vielen Jahren schon stellt eine Familie ihr Privatgrundstück am Rande einer Dorfstraße – welches die Familie normalerweise selbst als Autoabstellplatz nützt - der Dorfgemeinschaft für öffentliche Veranstaltungen unentgeltlich und freiwillig zur Verfügung. Seit einiger Zeit wurde nun aber von Seiten der zuständigen Gemeindepolizei die Ansicht vertreten, die Familie müsse ihr Grundstück für die besagten Veranstaltungen zur Verfügung stellen. Deshalb müsse das Grundstück auch schon am Tag vor den Veranstaltungen geräumt werden. Als es die Familie eines Tages nicht rechtzeitig geschafft hatte, besagte Grundfläche vor einer Veranstaltung zu räumen, hat ihr die Gemeindepolizei eine Strafe wegen Falschparkens ausgestellt. Außerdem erwähnte man der Familie gegenüber, dass ihr Grundstück auch enteignet werden könne, wenn sie sich nicht „kooperativ“ zeigte. Die Familie hat sich daraufhin an die Volksanwält-

schaft gewandt mit der Bitte zu prüfen, ob die Forderungen der Gemeinde berechtigt sind.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat einerseits versucht, der Gemeinde klarzumachen, dass ihr Vorgehen nicht einwandfrei ist. Zu diesem Zweck wurde auch ein unabhängiges Rechtsgutachten eingeholt. Darüber hinaus war es der Volksanwaltschaft aber auch ein Anliegen, der Gemeinde zu verdeutlichen, dass die Großzügigkeit und Bereitschaft der Bürger, ihr Eigentum dem Dorfleben bei zahlreichen Gelegenheiten zur Verfügung zu stellen, keine Selbstverständlichkeit ist und deshalb für sich allein bereits gewürdigt werden muss.

Ergebnis

In einer Aussprache gelang es uns, die Gemeinde von unserer Position zu überzeugen. Sie anerkannte, dass es den Bürgern selbst überlassen sein soll, inwieweit sie ihr Eigentum der Allgemeinheit zur Verfügung stellen.

Einige Gemeinden haben sogar **von sich aus** die **Initiative** ergriffen und sich in Fällen, in denen die Kommunikation zwischen Bürger und Gemeinde sehr schwierig geworden war, an die Volksanwältin gewandt. Der folgende Fall ist ein gutes Beispiel für eine erfolgreiche Mediation:

Fall 652/2007

Sachverhalt

In einer Gemeinde war schon seit längerem ein beliebter Spazierweg nicht mehr vollständig begehbar, zum Leidwesen der Einheimischen und Gäste dieses Dorfes. Der Spazierweg führte nämlich über das Grundstück eines Bürgers, der schon seit Jahrzehnten gemäß einer Vereinbarung seinen Grund für diesen Weg unentgeltlich zur Verfügung gestellt hatte. Nun sollte die Gemeinde sich verpflichten, im Gegenzug für die unentgeltliche Nutzung des Wanderweges auch die Haftung für eventuelle Schäden aus dem Betreiben dieses Weges zu übernehmen, was die Gemeinde allerdings ablehnte. Der Bürger hat nach mehreren erfolglosen Versuchen, sich mit der Gemeinde zu einigen, schließlich sein Grundstück abgesperrt, auch weil dieses Teilstückes des Weges als Steinschlag gefährdet galt und folglich Sicherungsarbeiten notwendig gewesen wären. Der Bürgermeister der Gemeinde hat daraufhin die Einschaltung der Volksanwältin als Vermittlerin vorgeschlagen, und der Bürger war damit einverstanden.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

In mehreren Treffen mit Bürgermeister, Bürger und Gemeindeferenten wurden die Anliegen von Bürger und Gemeindeverwaltung besprochen. Ängste auf beiden Seiten konnten beruhigt und wesentliche rechtliche Fragen geklärt werden. Gemeinsam

wurde eine Vereinbarung ausgearbeitet, in der die jeweiligen Rechte und Pflichten der Parteien schriftlich festgehalten wurden.

Ergebnis:

Der Bürger und die Gemeinde haben die Vereinbarung unterzeichnet, und schon nach kurzer Zeit konnte der beliebte Spazierweg wieder vollständig begangen werden.

Wie auch in den Vorjahren ist ein Anstieg der Fälle mit den Gemeindeverwaltungen zu verzeichnen. Die Hauptanliegen der Bürger gegenüber den Gemeinden kreisten um die Bereiche Bauen und Wohnen, meldeamtliche Angelegenheiten, öffentliche Infrastrukturen wie Straßen und Wasserleitungen und nicht zuletzt die Gemeindeimmobiliensteuer ICI und Verkehrsstrafen.

Ein Trend scheint sich dabei abzuzeichnen: **Immer häufiger hinterfragen und beanstanden die BürgerInnen die Zahlungsaufforderungen der Gemeinden**, auch wenn es um sehr geringe Beträge geht. Es handelt sich dabei um die Bereiche Wasser- und Energielieferung, Müllabfuhr, Strafbescheide für Verkehrsvergehen sowie Gemeindeimmobiliensteuer. Ein Beispiel dafür ist der folgende Fall:

Fall 249/2008

Sachverhalt

Eine Bürgerin wandte sich mit der Frage an uns, ob die Zahlungsaufforderung der Gemeinde, einen Beitrag für die von der Gemeinde durchgeführte Schneeräumung des Zufahrtsweges, der zu ihrem Hause führt, berechtigt sei.

Klärung und Intervention

Wir haben daraufhin die Gemeinde ersucht, uns eine Begründung für die Zahlungsaufforderung zu liefern. Die Gemeinde teilte uns mit, dass die besagte Grundparzelle im Gemeindebauleitplan nicht als Gemeindestraße ausgewiesen und auch nicht im Verzeichnis des ländlichen Straßennetzes eingetragen ist. Zudem werde der Weg im Winter nur als privater Zufahrtsweg zum Ferienhaus der Bürgerin verwendet.

Da der besagte Weg im Grundbuch als Straße und öffentliches Gut im Eigentum der Gemeinde eingetragen ist, teilten wir der Gemeinde mit, dass sie für die Instandhaltung und somit auch für die Schneeräumung aufzukommen hat, wobei sie nicht berechtigt ist, einen Beitrag von der Bürgerin zu verlangen.

Ergebnis

Da die Gemeinde auf ihrem Standpunkt beharrte, haben wir versucht, unsere Position durch ein Gutachten der Abteilung für örtliche Körperschaften zu untermauern. Das Rechtsgutachten bestätigte unsere Rechtsauffassung, wonach die Gemeinde für die Instandhaltung und somit auch für die Schneeräumung des Gemeindeweges aufzu-

kommen hat, da der Weg zum öffentlichen Gut der Gemeinde zählt. Eine zwingende Beteiligung der privaten Benützerin dieses Weges ist demnach rechtlich nicht vertretbar. Wir ersuchten deshalb die Gemeinde, die der Bürgerin zugestellte Rechnung im Selbstschutzwege aufzuheben und die Kosten für die Instandhaltung und somit auch die Schneeräumung für die betreffende Grundparzelle zu übernehmen.

Die **Gemeindesteuer auf Immobilien (GIS)** ist jedes Jahr ein großes Thema. Im Berichtsjahr forderten einzelne Gemeinden Bürger zur Zahlung der GIS auf, obwohl sie noch nicht Eigentümer des von der Gemeinde zugewiesenen Baugrundes waren. Diese Gemeinden hatten in der GIS-Verordnung festgelegt, dass auch eine provisorische Grundzuweisung zur Zahlung der GIS verpflichtet. Die Volksanwaltschaft wies in allen Fällen auf die Ungleichbehandlung gegenüber Bürgern anderer Gemeinden hin und vertrat die Ansicht, dass die GIS erst ab dem Datum der definitiven Zuweisung ins Eigentum zu entrichten ist. Deshalb sprachen wir die Empfehlung aus, die GIS-Verordnung in diese Richtung abzuändern.

Der folgende Fall zeigt, wie eine Gemeinde den Zorn eines Bürgers hervorrufen kann und die negativen Vorurteile, welche der Bürger nicht selten gegenüber der Gemeindeverwaltung hat, bestätigen kann.

Fall 536/2008

Sachverhalt

Ein Bürger besorgt sich bei der Gemeinde eine Informationsschrift über die Zahlungsmodalitäten für die Gemeindeimmobiliensteuer. Er befolgt gewissenhaft die darin enthaltenen Angaben und überweist den geschuldeten Betrag. Jahre später erhält er einen Strafbescheid der Gemeinde. Diese wirft dem Bürger vor, eine bestimmte Mitteilung über die Zahlung unterlassen zu haben. Der Bürger wendet sich daraufhin an das zuständige Amt und wird dort, laut seinen Aussagen, recht unhöflich und forsch behandelt. Daraufhin sucht er verärgert die Volksanwaltschaft auf, um Gerechtigkeit in seiner Angelegenheit zu erlangen.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat umgehend mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen, um die Sachlage zu überprüfen. Dabei stellt sich heraus, dass der Bürger den geschuldeten Betrag tatsächlich termingerecht und korrekt überwiesen hat. Eine durchaus zweifelhafte Formulierung in der Informationsschrift hat ihn zur fälschlichen Auffassung bewogen, keine weitere Mitteilung an die Gemeinde richten zu müssen.

Bei der Überprüfung der Gesetzeslage stellte sich außerdem heraus, dass diese Mitteilungspflicht kurze Zeit später durch ein Gesetz abgeschafft worden war. Dadurch ergab sich die paradoxe Situation, dass ein Bürger zwar korrekt und termingerecht einen Steuerbetrag bei der Gemeinde eingezahlt hat, jedoch die formelle Mitteilung über diese Zahlung der Gemeinde gegenüber unterlassen hat. Die Gemeinde beharrte aufgrund dieses formellen Fehlers darauf, den Bürger zu bestrafen, auch wenn das Gesetz diese Pflicht des Bürgers zur formellen Mitteilung zu einem späteren Zeitpunkt abgeschafft hat.

Die Kontakte zwischen Gemeindeverwaltung und Volksanwaltschaft waren spannungsgeladen, weil alle rechtlichen und verfahrenstechnischen Argumente der Volksanwaltschaft (z.B. die Gewährleistungen aus der Charta des Steuerpflichtigen und die Garantien aus dem gesetzesvertretenden Dekret vom 18. Dez. 1997, Nr. 472) zunächst schlichtweg ignoriert wurden.

Ergebnis

Mehrere Monate nach meinem letzten Brief traf endlich die Antwort des Bürgermeisters ein, dass die Maßnahme archiviert wird.

Ein Problem, das ich schon im Jahr 2007 gelöst wähnte, tauchte im Berichtsjahr unerwartet wieder auf, nämlich die **Gemeindeimmobilien-Besteuerung bei Unterbringung des Steuerpflichtigen im Altersheim:**

Fall 288/2008

Sachlage

Die Tochter einer älteren Frau wandte sich an die Volksanwaltschaft und beklagte eine ungerechte, für sie nicht nachvollziehbare Behandlung seitens der Stadtgemeinde hinsichtlich der Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer: Die Mutter musste aufgrund ihres Gesundheitszustandes im Altersheim untergebracht werden. Nachdem bei einer Unterbringung in das Altersheim der meldeamtliche Wohnsitz von Amts wegen ins Altersheim verlegt wird, verlangte die Gemeinde bei der Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer für ihre Wohnung den Hebesatz für die Zweitwohnung.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwältin wies die Stadtgemeinde darauf hin, dass sie bereits 2007 beim Gemeindenverband interveniert hat, damit bestimmte Personen – Senioren und Menschen mit Behinderung, geschiedene und getrennte Ehepartner – die Begünstigungen bzw. die Befreiung für die Hauptwohnung in Anspruch nehmen können. Diesem Ersuchen ist der Gemeindenverband mit einem Rundschreiben nachgekommen und hat alle Gemeinden aufgefordert, die Gemeindeverordnung dahingehend zu ergänzen, dass in diesen Fällen die Begünstigungen für die Hauptwohnung zur Anwendung kommen. Die Volksanwältin richtete auch eine formelle Empfehlung an die

Stadtgemeinde, ihre Verordnung über die Gemeindeimmobiliensteuer an das Rundschreiben des Gemeindenverbandes anzupassen. Eine telefonische Umfrage der Volksanwaltschaft ergab zudem, dass alle großen Gemeinden (Bozen, Meran, Brixen, Leifers etc.) ihre Verordnung über die GIS abgeändert hatten, und folglich die Altersheimbewohner für ihre Wohnung die Befreiung der GIS in Anspruch nehmen konnten.

Ergebnis

Die betreffende Stadtgemeinde beharrte dennoch auf ihrer Position, nämlich dass sie noch keine konkrete Antwort geben könne und damit beschäftigt sei, verschiedene Möglichkeiten der Befreiungen und Erleichterungen zu erörtern. Schlussendlich schob die Gemeinde die Entscheidung so lange hinaus, bis sich die Betroffenen schließlich gezwungen sahen, sich an die Medien zu wenden. Schade.

Die meisten Probleme der Bürger mit den Gemeinden betrafen den **Bereich des Bauwesens**. Viele Bürger wünschen sich im Bereich der Urbanistik von uns eine Überprüfung, ob die Vorgangsweise der Gemeinde in Bezug auf das Raumordnungsgesetz rechtlich korrekt ist. Manche wenden sich schon im Vorfeld einer anstehenden Entscheidung der Gemeinde an uns, um zu erfahren, ob die Verfahrensweise der Gemeinde rechtmäßig ist. Es besteht dabei das Bedürfnis, von einer neutralen Stelle Informationen über die herrschende Gesetzeslage einzuholen. Typische Fragen sind: „Wenn der Nachbar nicht laut genehmigten Projekt baut, muss die Gemeinde nicht von Amts wegen tätig werden? Habe ich eine Möglichkeit, sofort etwas dagegen zu unternehmen? Wenn der Bau schon steht, welche Möglichkeiten habe ich dann? Was passiert, wenn einer Abbruchsverfügung nicht Folge geleistet wird und die Gemeinde auch nicht tätig wird?“

Schwierig wird die Situation oft, wenn es zu einer **Überschneidung mit privatrechtlichen Interessen** kommt: Wenn sich Streitende Familienmitglieder an die Gemeinde wenden und fordern, gegen mutmaßliche Bauvergehen ihrer – nicht selten verwandten - Nachbarn vorzugehen, neigen viele Gemeinden dazu, die anstehende urbanistische Entscheidung auf die lange Bank zu schieben, um nicht in Familienstreitigkeiten hineingezogen zu werden und mögliche gerichtliche Klagen zu vermeiden. Dies hat dann meist zur Folge, dass sich die Fronten noch mehr verhärten und der Gemeindeverwaltung Untätigkeit vorgeworfen wird. Es ist dann unsere Aufgabe, einerseits von der Gemeinde eine urbanistische Entscheidung zu fordern und andererseits dem Bürger die Grenzen der Interventionsmöglichkeiten der Gemeinde zu verdeutlichen.

Meine Erfahrung ist: Je klarer und konsequenter eine Gemeindeverwaltung gegen Bauvergehen vorgeht, desto größer ist ihr Ansehen. Drückt sie da und dort ein Auge zu, kann das eine Zeit lang gut gehen, führt aber früher oder später unweigerlich dazu, dass sich die Nachbarn gegenseitig anzeigen, vor Gericht ziehen und die Gemeindeverwaltung – zu Recht - kritisiert wird.

Am 1. August 2007 ist das neue Südtiroler **Landesraumordnungsgesetz** in Kraft getreten. Wesentliche Bereiche der Urbanistik in unserem Land haben jene Neuordnung erfahren, die in den verschiedenen Fachkommissionen und Interessenverbänden lange Zeit diskutiert und vorbereitet wurde. Die Neuerungen, hauptsächlich im Bereich der Vertragsurbanistik, haben sich nicht immer bewährt. Beinahe noch stärker als die Bürger klagen die Beamten, dass das Gesetz im Aufbau nicht organisch und zu wenig klar sei, und dass es einerseits zu viele Einzelfälle regelt und andererseits zu viele Interpretationsmöglichkeiten offen lässt.

Der Art. 105 (Rekurs seitens des Bürgers), dessen ersatzlose Streichung durch meine Intervention beim zuständigen Landesrat vermieden werden konnte, ist für die Bürgerinnen und Bürger nach wie vor eine große Hilfe. Will sich ein Bürger nämlich gegen eine Baukonzession, die seiner Ansicht nach den Raumordnungsbestimmungen widerspricht bzw. gegen eine widerrechtliche Bauführung wehren, hat er die Möglichkeit, bei der Landesregierung Einspruch zu erheben und die Angelegenheit im Wege einer Aufsichtsbeschwerde von einer zweiten Instanz neu prüfen zu lassen. Dadurch kann oftmals ein langwieriges und kostspieliges Verfahren vor dem Verwaltungsgericht verhindert werden.

Immer wieder Anlass zu Beschwerden geben **mangelnde Information** und mangelnde Kommunikation zwischen Gemeindeverwaltung und Bürger. In ihrem Informationsrecht beschnitten fühlen sich die Bürger, wenn sie von den Gemeinden vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Häufig kamen Bürger in die Sprechstunde und berichteten aufgebracht von Bauvorhaben des Nachbarn, von welchen sie erst erfahren hatten, als die Bagger bereits aufgefahren sind. Tatsache ist, dass nur wenige Bürger regelmäßig die Amtstafeln der Gemeinde studieren und hierdurch über die Bauvorhaben in ihrer Umgebung informiert werden. Lobenswerterweise veröffentlichen mittlerweile viele Gemeinden die Bauvorhaben in den Gemeindeblättern, sodass es für die Bürger

einfacher wird, über die Bautätigkeit in ihrem unmittelbaren Umfeld Bescheid zu wissen. Auch über die Möglichkeit, per E-Mail über Akten zur Raumplanung auf dem Laufenden gehalten zu werden, zeigten sich gar einige Bürger erfreut.

Im Bereich der **meldeamtlichen Angelegenheiten** wandten sich wiederholt vor allem ausländische Staatsbürger an die Volksanwaltschaft mit der Klage, dass die Gemeinde – es handelt sich im Wesentlichen stets um dieselben Gemeinden – ihr Ansuchen um meldeamtlichen Wohnsitz abgewiesen hatte. Die Begründungen für die Ablehnungen gehen von „der Bürger hat nur einen befristeten Arbeitsvertrag“, bis hin zu „die Wohnung ist nicht angemessen“. Allesamt Begründungen, die im Staatsgesetz keinen Niederschlag finden. Da die Gemeinde schon von mehreren Seiten auf die Gesetzeslage aufmerksam gemacht wurde und trotzdem an ihrer Vorgangsweise festhält, vermute ich, dass diese Verzögerungstaktik gewollt ist. Sollen so wenig Ausländer wie möglich in der besagten Gemeinde ansässig werden? Beispielhaft hierfür folgender Fall:

Fall 645 /2008

Sachverhalt

Der ausländische Staatsbürger hatte bei der Gemeinde um die Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes angesucht. Nach mehreren Kontrollen der Gemeindepolizei, bei denen der Bürger immer angetroffen worden war, wies die Gemeinde den Antrag mit der Begründung ab, dass die Wohnung nicht angemessen sei.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Der Verantwortliche des Meldeamtes, den die Volksanwaltschaft telefonisch kontaktierte, begründete die Ablehnung damit, dass man dadurch indirekt Druck auf den Vermieter der Wohnung ausüben wolle. Die Wohnung entspräche nämlich nicht den baurechtlichen Bestimmungen und sei auch viel zu klein für eine mehrköpfige Familie. Diese Begründung veranlasste die Volksanwaltschaft zu einem Schreiben an den Bürgermeister mit dem Verweis auf die staatlichen meldeamtlichen Bestimmungen, welche festlegen, dass die einzige Voraussetzung für die Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes der Aufenthalt ist, unabhängig von der Beschaffenheit der Wohnung.

Ergebnis

Die Gemeinde hat letztendlich die Ablehnung des Gesuches im Selbstschutzwege aufgehoben und dem Bürger den meldeamtlichen Wohnsitz gewährt.

Im Berichtsjahr beschäftigte sich die Volksanwaltschaft auch mit der Frage, aufgrund welcher Parameter die Angemessenheit einer Wohnung bemessen wird, damit sie für die Zwecke der **Familienzusammenführung von Nicht-EU-Bürgern** ausreicht. In diesem Zusammenhang wurde folgender Fall an mich herangetragen:

Fall 800/2008 von Amtswegen 546/2008

Sachverhalt

Eine Bürgerin hat sich an die Volksanwaltschaft gewandt und vorgebracht, dass das Gesetz verlangt, dass Nicht-EU-Bürger, die ihre Familie nach Italien holen wollen, nachweisen müssen, dass sie über eine Wohnung verfügen, die eine Mindestgröße haben muss. Das Staatsgesetz legt allerdings nicht selbst fest, wie groß diese Wohnung sein muss, sondern verweist auf die lokalen Bestimmungen für den geförderten Wohnbau. Diese Bestimmung wurde von den involvierten Ämtern allerdings unterschiedlich ausgelegt: Einige erachteten eine Wohnung schon dann als ausreichend, wenn sie gemäß Wohnbauförderungsgesetz nicht als „überfüllt“ anzusehen war. Andere verlangten dagegen, dass die Wohnung als „angemessen“ gemäß den Kriterien des Wohnbaugesetzes gelten musste. Je nach Größe der Familie führen diese unterschiedlichen Kriterien zu abweichenden Ergebnissen: So reicht nach dem „Überfüllungskriterium“ für eine vierköpfige Familie schon eine Wohnung mit 58qm aus, wohingegen nach dem „Angemessenheitskriterium“ für dieselbe Familie 73qm Wohnfläche verlangt werden. In Zusammenarbeit mit einer Beratungsstelle für Einwanderungsfragen wollte die Volksanwaltschaft deshalb klären, welcher der beiden Parameter anzuwenden ist.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat ein Gutachten der Staatsadvokatur zu dieser Frage eingeholt. Die Staatsadvokatur ist – wie die Volksanwaltschaft auch – der Ansicht, dass der Verweis im Staatsgesetz das „Überfüllungskriterium“ meint und nicht das „Angemessenheitskriterium“.

Ergebnis

Die zuständigen Verwaltungsbehörden schlossen sich der Rechtsauffassung der Staatsadvokatur und der Volksanwaltschaft an und wenden seit einiger Zeit nun das „Überfüllungskriterium“ an.

Eine Vielzahl an Beschwerden erreichte uns in den Bereichen **Transparenz der Verwaltung und Aktenzugang**. Es zeigte sich, dass gerade in kleineren Körperschaften wie Gemeinden und Fraktionsverwaltungen die Geheimhaltung vielfach immer noch als Grundsatz und Transparenz als die Ausnahme betrachtet wird anstatt umgekehrt. Nicht selten verschanzten sich die betroffenen

Behörden hinter dem Datenschutz, zuweilen sogar dann, wenn die verlangten Dokumente allgemeine Verwaltungsakte waren!

Es gab Fälle, in denen der Bürger ein persönliches und konkretes Interesse auf Aktenzugang vorweisen konnte, die Einsichtnahme aber mit der Begründung abgewiesen wurde, dass es sich um verwaltungsinterne Schriftstücke handeln würde. Es bedurfte in diesen Fällen oft langwieriger Überzeugungsarbeit, bis die Verwaltungen sich bereit erklärten, die Unterlagen nicht nur der Volksanwaltschaft auszuhändigen, sondern auch den Anträgen der Bürger auf Aktenzugang unmittelbar Folge zu leisten.

Eine solche Handhabung geschah wiederholt bei öffentlichen Stellenwettbewerben: Der Zugang zu den Unterlagen der vorgereichten Bewerber stellt nämlich für die nachgereichten Wettbewerbsteilnehmer ein wichtiges Mittel dar, um die Korrektheit der Verfahrenshandlungen zu überprüfen und ihre Chancen in einem eventuellen gerichtlichen Rekurs auszuloten.

Es ist folglich unter bestimmten Umständen Pflicht der Verwaltung, nicht nur Einsicht in die Wettbewerbsunterlagen zu gewähren, vielmehr schreibt das Gesetz auch ausdrücklich das Recht des Teilnehmers fest, Kopien der Unterlagen zu erhalten. Das Verhalten einer Verwaltung, welche diesem Anspruch nur zögernd und mit Verspätung nachkommt, beschneidet de facto die Rekursmöglichkeiten der Bürger. Da für die Anfechtung eines Wettbewerbes gesetzliche Fristen vorgeschrieben sind, und da in den allermeisten Fällen der Vergleich mit den Arbeiten und Bewerbungsunterlagen der anderen Kandidaten unerlässlich ist, kann eine Verzögerung bei der Aushändigung der Arbeiten schwerwiegende Folgen haben.

Zahlreiche Beschwerden betrafen auch im Berichtsjahr wieder die **Lärmbelästigung**, welche vor allem von Unterhaltungslokalen in Wohngebieten oder von verkehrsreichen Straßen verursacht wird. Auch der Lärm von landwirtschaftlichen Betrieben war für einige Bürger unerträglich.

Die von Lärm geplagten Bürger verlangten zusätzliche Kontrollen über die Einhaltung der Sperrstunden durch die Polizei und über die Einhaltung der Lärmschutzbestimmungen durch das Amt für Luft und Lärm.

Das größte Problem ist in diesem Zusammenhang, dass viele Bestimmungen im Bereich Lärmschutz nur programmatischen Charakter haben. Der gesetzliche Rahmen bietet den Bürgerinnen bislang keine direkten und genau definierten Schutzmaßnahmen. Auch sehen die Gesetze keine Fristen vor, innerhalb

welcher die öffentlichen Verwaltungen oder Betreibergesellschaften aktiv werden müssten. Zu begrüßen ist in diesem Zusammenhang das Vorhaben des Südtiroler Landtages, in absehbarer Zeit ein neues, zeitgemäßes Lärmschutzgesetz zu verabschieden.

Hinsichtlich der konkreten Lärmschutzmaßnahmen ist insbesondere der Bau weiterer Lärmschutzwände entlang der vielbefahrenen Verkehrswege, allen voran entlang der Brennerbahnlinie, zu begrüßen.

Folgender Fall ist beispielhaft für die Beschwerden der Bürger über Lärmbelästigung:

Fall 553/2008

Sachlage

Der Hausverwalter eines Mehrfamilienhauses, in welchem sich auch ein öffentliches Lokal befand, wandte sich an uns und schilderte die Verzweiflung der Hausbewohner, die sich Nacht für Nacht um ihre wohlverdiente Ruhe gebracht sahen. Angeblich hielt der Wirt die Öffnungszeiten des Lokals nicht ein, was zur Folge hatte, dass im Biergarten bis in die frühen Morgenstunden gefeiert wurde und kein Hausbewohner ein Auge zu tun konnte.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Wir wandten uns an das zuständige Amt der Gemeinde und brachten in Erfahrung, dass dem Amt bereits zwei Polizeiprotokolle vorlagen, in denen festgehalten wurde, dass sich der Betreiber nicht an die Öffnungszeiten hielt. Außerdem war dem Lokalbetreiber bereits eine schriftliche Verwarnung zugestellt worden.

Da die Gemeindeverordnung vorsieht, dass das Lokal nach dreimaliger Übertretung der vorgeschriebenen Öffnungszeiten eine bestimmte Zeit lang geschlossen werden kann, forderten wir die zuständigen Behörden auf, das Lokal genau im Auge zu behalten.

Ergebnis

Nach der dritten Übertretung wurde der Betrieb eine Woche lang eingestellt und der Betreiber musste eine hohe Verwaltungsstrafe zahlen. Natürlich ist das Lärmproblem bis heute nicht ganz gelöst, aber die Klagen der Nachbarn werden seitdem ernst genommen.

Wohl durch die wärmeren Temperaturen der letzten Jahre bedingt, haben sich im Berichtsjahr mehrere Bürger an die Volksanwaltschaft gewandt, weil ihnen behördlich auferlegt worden war, **Steinschlagsicherungsarbeiten** an ihren Grundstücken durchzuführen. In mehreren Fällen hat sich nach einer Überprü-

fung der Rechtslage herausgestellt, dass die Durchführung der Arbeiten, die bekannterweise zumeist sehr kostenintensiv sind, nicht den Bürgern oblag.

Abschließend ist zu sagen, dass viele Gemeinden gut mit der Volksanwaltschaft zusammen arbeiten. Unter **guter Zusammenarbeit** verstehe ich, dass die Gemeinden ernsthaft eine Lösung im Interesse des Bürgers suchen und sich aktiv dafür einsetzen.

Ein Beispiel dafür sind die folgenden zwei Fälle:

Fall 375/2008

Sachverhalt

Der Betreiber eines „Würstelstands“ beklagt sich, dass ein kleiner nahegelegener Parkplatz vom Eigentümer eines benachbarten Geschäftes als Privatparkplatz ausgewiesen worden ist, obwohl der Parkplatz seines Wissens nach der Gemeinde gehört. Der Eigentümer des Geschäftes hat sogar entsprechende Hinweisschilder angebracht. Der Betreiber des „Würstelstands“ fordert, dass die Situation geklärt wird und dass der korrekte, gesetzeskonforme Zustand wieder hergestellt wird.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft hat durch Nachforschungen in Erfahrung gebracht, dass eigentlich das Land Eigentümer der besagten Parzelle ist, die allerdings von der Gemeinde verwaltet wird. Die Volksanwaltschaft hat die Gemeinde auf die Eigentumsverhältnisse aufmerksam gemacht und auf die Tatsache, dass eine Privatperson diese Grundparzelle besetzt hatte. Weiters haben wir die Gemeinde aufgefordert, den korrekten Zustand wiederherzustellen.

Ergebnis

Die Gemeindepolizei hat einen Lokalaugenschein durchgeführt und die widerrechtlichen Schilder entfernt, wodurch der Parkplatz wieder der Allgemeinheit zur Verfügung steht.

Fall 247/2008

Sachverhalt

Ein Bürger wendet sich erbost an die Volksanwaltschaft, da ihm seit Jahren wiederholt der Zugang zu seiner Grundparzelle durch parkende Autos der Anrainer versperrt wird. Dieser Umstand stellt für den Betroffenen eine große Belastung dar, die er nicht mehr zu erdulden gewillt ist. Der Zugang zum Grund und Wohnhaus des Bürgers steht im Eigentum der Gemeinde, weshalb der Bürger um die Eintragung eines Durchgangs- und Durchfahrtsrechtes auf der G.p. bei der Gemeinde angesucht hatte. Auf dieses Ansuchen erhielt er aber niemals eine Antwort.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft

Aus rechtlicher Sicht kann öffentliches Gut der Gemeinde nicht mit dinglichen Rechten belastet werden. Trotzdem muss aber jedem der freie Zugang zum eigenen Haus und Grund garantiert werden. Die Volksanwaltschaft hat umgehend mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen: Den Gemeindeverwaltern war die Sachlage bestens bekannt, und auch der Umstand des durch Autos versperrten Zuganges wurde bestätigt.

In den folgenden Monaten wurden verschiedene Lösungsansätze durchdiskutiert. Es wurde unter anderem geprüft, ob ein Zugang zur eingeschlossenen Grundparzelle mittels einer Konzession gewährt werden kann. Durch die Zahlung einer entsprechenden Jahresgebühr erwirbt der Konzessionsinhaber nämlich das Recht zur ausschließlichen Benützung des Weges. Es stellte sich jedoch heraus, dass eine Benützung dieses Weges auch für andere Anrainer unerlässlich ist.

Die Lage wurde nicht besser. Im Gegenteil, der genervte Bürger wurde weiterhin an der Ein- und Ausfahrt zu seinem Haus gehindert.

Ergebnis

Auf eine Empfehlung der Volksanwaltschaft hin ist die Gemeindeverwaltung schließlich bereit, eine formelle Aufforderung an die Anrainer zu stellen, wonach das Parken auf dem öffentlichen Grund dringend zu unterlassen sei. Diese erste konkrete Maßnahme zeigte nur begrenzte Wirkung: Das Problem konnte auf diese Weise immer noch nicht behoben werden.

Schlussendlich ließ sich die Gemeinde von der Volksanwaltschaft überzeugen, Verkehrsschilder anzubringen, welche den ungehinderten Zugang des Bürgers zu seinem Haus sicherstellen. Sollte die Zufahrt wiederum durch parkende Autos verhindert werden, kann der Bürger in Zukunft nun umgehend die Gemeindepolizei verständigen, welche aufgrund der entsprechenden Verkehrsschilder den Abschleppdienst einschalten kann.

Somit konnte nach Jahren einer mittlerweile untragbar gewordenen Situation ein Ende bereitet werden. Dies war auch deshalb möglich, weil die Gemeinde Verständnis für die Bedürfnisse des einzelnen Bürgers gezeigt hat und tatsächlich an einer Lösung seines Anliegens interessiert war.

Einige wenige Gemeinden arbeiten zwar nach außen hin mit der Volksanwaltschaft zusammen, hinterfragen im Grunde aber nicht die eigene Handlungsweise, und ein echtes Überlegen, ob eine andere, bürgerfreundlichere Lösung in Frage kommen könnte, findet nicht statt. Diese oberflächliche und **passive Zusammenarbeit** zeigt sich, wenn die Gemeinden Stellungnahmen oder die erforderliche Maßnahmen übermäßig hinauszögern und wenn sie auf unser Ersuchen um Stellungnahme zwar pünktlich antworten, aber nur, um den eigenen Standpunkt unbegründet zu behaupten. Durch fehlende Transparenz im Verwaltungshandeln, das Bestehen auf Lösungen „weil es immer schon so

gehandhabt wurde“, mangelnde Anpassung und Flexibilität gegenüber neuen Situationen werden natürlich das Misstrauen und das Gefühl der Ohnmacht des Bürgers gegenüber der öffentlichen Verwaltung bestärkt.

Um die Zusammenarbeit mit der Gemeinde Meran zu verbessern, wurde zwischen dem Bürgermeister und der Volksanwältin vereinbart, dass für alle Interventionen der Volksanwaltschaft ein einziger Ansprechpartner zuständig ist. Dieser hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die zuständigen Gemeindegremien die Interventionsschreiben der Volksanwaltschaft beantworten. Unzureichend ist auf alle Fälle noch die Zusammenarbeit mit dem Amt für Abgaben der Gemeinde Meran.

Bezirksgemeinschaften

Die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten und dem Betrieb für Soziale Dienste in Bozen funktionierte gut und ermöglichte die Klärung und Lösung vieler Fragen und Probleme, mit denen sich die BürgerInnen, an die Volksanwaltschaft gewandt haben.

Bei der Mehrheit der Fälle ging es um Klärung von Fragen bezüglich der **Gewährung des Lebensminimums**. Es ist für viele Bürger nur schwer nachvollziehbar, dass sie, um das Lebensminimum zu erhalten, eng mit den Sozialassistenten zusammenarbeiten müssen, dass sie Aufschluss über ihre Bankguthaben geben und schriftliche Bestätigungen über ihren Einsatz zur Suche einer Arbeitsstelle vorweisen müssen. Alle Antragsteller empfinden dies als Angriff auf ihre persönliche Würde, und viele von ihnen leben in der Angst, dass sie nicht genug schriftliche Ablehnungen der Arbeitsgesuche vorlegen können und demzufolge die Gewährung des Beitrags ausgesetzt wird: Durch die Aussetzung des Lebensminimums geraten die Bürger und Bürgerinnen oft in große finanzielle Schwierigkeiten und an den Rand des sozialen Abgrundes.

Andere Fälle betrafen dagegen die **Aufforderung zur Bezahlung der Altersheimkosten** für die Unterbringung der nahen Familienangehörigen im Altersheim. Viele Bürger sind noch der Meinung, dass diese Kosten gänzlich die öffentliche Hand übernehmen müsste, weil sie ja Steuern bezahlen. Zum Teil ergriffen sogar die Bezirksgemeinschaften selbst die Initiative und schickten

Bürger zu uns, damit ihnen erklärt und bestätigt werden kann, dass sie, im Rahmen ihres Einkommens sehr wohl einen Beitrag zu den Unterbringungskosten für Familienangehörige leisten müssen.

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 (siehe Anhang 4). Danken möchte ich an dieser Stelle auch der **Staatsadvokatur**, die in mehreren Fällen ein wertvoller rechtlicher Ratgeber für unsere Tätigkeit war.

Institutionelle Kontakte

Am 8. Mai 2008 hatte ich die Möglichkeit, dem **Fraktionssprecherkollegium des Landtags** meinen vierten Jahresbericht vorzustellen. Verschiedenste Einladungen und Besuche boten immer wieder Gelegenheit zu persönlichen Kontakten und Aussprachen mit dem **Landtagspräsidenten und der Vizepräsidentin 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 aufschlussreicher 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 Direktoren und Beamten der Abteilung Wohnbau, der Abteilung Raumordnung, der Abteilung Vermögen, der Abteilung Örtliche Körperschaften, der Abteilung Sozialwesen, des Präsidiums und des Schulamtes konnte die Art der Zusammenarbeit besprochen werden. Eine gute und interessante Gelegenheit zur Kontaktpflege bot die Tagung der Abteilung Arbeit "Schlichten statt richten – zehn Jahre Schlichtungen von Arbeitsstreitfällen".

Die Art der Zusammenarbeit zwischen der Volksanwaltschaft und dem **Sanitätsbetrieb** konnte im Berichtsjahr in zwei Aussprachen mit den Verantwortlichen des Sanitätsbezirkes Bozen besprochen und geklärt werden.

Am 26. Juni 2008 wurde der **Bürgerrat für das Gesundheitswesen**, dessen Mitglied ich bin, zum ersten Mal einberufen: Anlass dazu waren die geplante Streichung des Krankenhaustickets im Rahmen des Maßnahmenpakets zur Stärkung der Kaufkraft. Der Bürgerrat sprach sich mit großer Mehrheit für die Abschaffung aus.

Am 19. November 2008 referierte meine beauftragte Mitarbeiterin für Patientenangelegenheiten, Frau Dr. Tiziana DeVilla, auf der Tagung des Sanitätsbetriebes

“**Riskmanagement im Gesundheitswesen**“ über die Anliegen der Patienten, welche sich an die Volksanwaltschaft wenden.

Hervorzuheben ist die gute Zusammenarbeit mit dem **Gemeindenverband**. Die Einladung zum Gemeindetag in Klausen am 17. Mai 2008 bot die Gelegenheit, bei einigen Bürgermeistern letzte Zweifel am Vorteil einer Konvention mit der Volksanwältin auszuräumen.

Im Berichtsjahr hatte ich die Gelegenheit, die Einrichtung und die Aufgaben der Volksanwältin im **Gemeinderat von Lana** (Konvention seit 1999) und im **Gemeinderat von Gais** (Konvention seit 1997) vorzustellen. Auf Einladung des Präsidenten stellte ich am 22. Mai des Berichtsjahres meinen Tätigkeitsbericht dem **Gemeinderat von Meran** vor.

Andere Treffen mit **Bürgermeistern** ergaben sich beim Abschluss der Vereinbarungen, bei Lokalausweisverfahren und Aussprachen, wie etwa mit dem Bürgermeister von Dorf Tirol, von Burgstall, vom Ritten, von Karneid, von Brixen, von Eppan, von Lana und von Meran.

Neben den guten Beziehungen zum Direktor des **Sozialbetriebes Bozen** wurden im Berichtsjahr die Beziehungen zum Direktor der **Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Pustertal** und der Direktorin der **Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Vinschgau** vertieft. Auch die Kontakte zu den **privaten Einrichtungen**, welche Bürger in schwierigen Lebenssituationen begleiten, sind wichtig. So fanden im Laufe des Jahres folgende Aussprachen statt: mit den Vertretern des Beratungsdienstes für Einwanderer der *Caritas*, des *Dachverbandes der Sozialverbände*, des Katholischen Verbands der Werktätigen *KVV*, des *Forum Prävention*, des Vereins *La strada-der Weg*, des Zentrum für Beistand getrennter und geschiedener Personen *ASDI*, der Beratungsstelle *young & direct*, der Initiative *Frauen helfen Frauen*, des *Südtiroler Kinderdorfes*, und der *Verbraucherzentrale Südtirol*.

Kontakte zum *Beirat für Chancengleichheit* ergaben sich bei Fortbildungsveranstaltungen. Ein Austausch mit dem Verein *Initiative für mehr Demokratie* ergab sich bei Fragen in Bezug auf Volksbegehren.

Gespräche führte ich auch mit den Vertretern verschiedenster **Berufsverbände**. Gute Kontakte gab es mit der *Südtiroler Rechtsanwaltskammer* und der *Südtiroler Ärztekammer*.

Was die **staatlichen Fürsorgeinstitute** anbelangt, kam es im Berichtsjahr zu jeweils einen Erfahrungsaustausch mit dem Direktor des NISF-INPS und der Direktorin des NFAÖV-INPDAP.

Bei einer Aussprache mit dem Geschäftsführer der **Equitalia Alto Adige-Südtirol SpA**, Dr. Andrea Foglietti, wurde vereinbart, dass Frau Dr. Federica Mastrolia als Ansprechpartnerin der Equitalia für alle Belange der Volksanwaltschaft fungieren soll.

Die Verbindungen zum **Regierungskommissar** und seinem Mitarbeiterstab wurden über die alljährlichen Einladungen in den Herzogspalast gehalten.

Die Einladungen zur **Eröffnung des Gerichtsjahres** der Rechtssprechungssektion des Rechnungshofes in Bozen und des Verwaltungsgerichtes Bozen waren eine gute Gelegenheit zur informellen Kontaktpflege und haben einen guten Einblick in die jeweilige Tätigkeit geboten.

Vorträge über die Aufgaben der Volksanwältin habe ich – neben den Vorträgen in den verschiedenen Gemeinderäten – auch auf Einladung der Zonta Frauen in Brixen, der Zonta Frauen in Bozen und des Rotary Clubs in Meran gehalten.

Im *Lehrgang „Mit Engagement das öffentliche und das politische Geschehen mitgestalten – Weiterbildung für tatkräftige und motivierte Frauen in Schlüsselpositionen“*, der im Rahmen eines ESF Projektes in Goldrain organisiert wurde, hatte ich im September des Berichtsjahres Gelegenheit, den politisch engagierten Teilnehmerinnen einen Einblick in meine Tätigkeit zu geben.

Auch die Kontakte mit den **Schulen** wurden im Rahmen der von mir gehaltenen Vorträge für Oberschüler gepflegt. Auf Einladung der Schule für Sozialberufe „Hannah Arendt“ stellte ich gemeinsam mit Frau Dr. Tiziana DeVilla, der von mir beauftragten Mitarbeiterin für Pateintenanliegen, die Tätigkeit der Volksanwaltschaft im Gesundheitsbereich vor.

An der Lehranstalt für Wirtschaft und Tourismus „Robert Gasteiner“ stand ich einen Vormittag lang 250 Schülern der vierten und fünften Klassen Rede und Antwort.

Mein 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 Volks-

anwältin des Trentino Donata Borgonovo Re und zum Landesvolksanwalt von Tirol Josef Hauser bestehen ausgezeichnete Kontakte.

Auf staatlicher Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied der **nationalen Konferenz der regionalen Volksanwälte und der Autonomen Provinzen Trient und Bozen (CNDC)**, das regelmäßige Arbeitstreffen in Rom veranstaltet (siehe Anhang 5). Das große Thema der Treffen war auch in diesem Berichtsjahr der im Parlament aufliegende Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes. Italien ist nämlich das einzige Land der Europäischen Union, in dem keine nationale Ombudsmann-Einrichtung vorgesehen ist, sondern 16 Regionen Italiens und viele Gemeinden lokale Einrichtungen geschaffen haben. Unbegreiflich in diesem Zusammenhang ist, dass alle Länder, welche der EU beitreten möchten, als unabdingbares Beitrittskriterium die Einrichtung eines Volksanwaltes vorweisen müssen. Und ausgerechnet Italien, das ja ein Gründungsmitglied der Europäischen Gemeinschaft ist, weigert sich, dieser Vorgabe nachzukommen.

Im August 2008 beschloss die Region Friaul-Julisch Venetien, zur Eindämmung der öffentlichen Ausgaben, die regionale Volksanwaltschaft abzuschaffen. Das Vorgehen rief in Ombudsmannkreisen ungläubiges Staunen aus und wurde von allen italienischen Volksanwälten, vom Europäischen Ombudsman und vom Präsidenten des Europäischen Ombudsmann Instituts (EOI) scharf kritisiert. Zurzeit gibt es dazu Anfragen im italienischen Parlament.

Der **Volksanwalt von Mailand** Alessandro Barbeta lud am 24. November zur internationalen Tagung **“European Metropolises for Ombuds-network - Le metropoli europee per la rete della Difesa civica“** in seine Stadt. Hauptziel war es, die Ergebnisse einer Studie des IIR (Istituto di ricerca della Regione Lombardia) vorzustellen, welche die Arbeit der Volksanwälte in 13 europäischen Großstädten untersucht. Der europäische Bürgerbeauftragte Nikoforos Diamandouros, der Vizepräsident des International Ombudsman Institut (IOI-Europe) Rafael Ribó y Massó und der Präsident des Europäischen Ombudsman Instituts (EOI) Ullrich Galle bildeten den internationalen Rahmen, innerhalb dessen die Volksanwälte von Birmingham, von Antwerpen, von Rotterdam und von Barcelona Einblick in ihre Tätigkeit gewährten und auf die besonderen Schwierigkeiten, welche die Verwaltung einer Millionenstadt mit sich bringt, eingingen.

Auf internationaler Ebene ist die Südtiroler Volksanwaltschaft Mitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI (siehe Anhang 6).

Als **Vizepräsidentin des EOI** nahm ich an allen Vorstandssitzungen, welche im Berichtsjahr in Innsbruck stattfanden, teil.

Vom 2. – 4. November 2008 lud der **Europäische Bürgerbeauftragte zum sechsten Seminar der regionalen Ombudsleute** und Petitionsausschüsse der EU-Mitgliedsstaaten nach **Berlin**. Der Vorsitzende des Abgeordnetenhauses von Berlin, Ralf Hillenberg, sorgte dafür, dass Ombudsleute aus ganz Europa in einem angenehmen Rahmen über ihre Rolle im System des nationalen und europäischen Rechtsschutzes diskutieren konnten. Hauptthema war die Bearbeitung von Beschwerden besonders verletzlicher Menschen: Patienten, ältere Leute und Einwanderer.

Auf Initiative des serbischen Volksanwaltes der Autonomen Provinz Vojvodina von Novi Sad fand vom 6. – 7. November in **Novi Sad eine Tagung zum Thema „Independence and integrity of ombud institutions“** statt. Geladen waren u.a. Volksanwälte aus Serbien, der Slowakei, Ungarn und Griechenland. Mit meinem Referat über die Südtiroler Volksanwaltschaft *“The Italian Model of a Regional Ombudsman-Institution – The Experience of Bolzano-South Tyrol“* konnte ich den Anwesenden nicht nur unsere Arbeitsweise veranschaulichen, sondern auch die Geschichte unserer Landesautonomie nahe bringen.

Öffentlichkeitsarbeit

Ein großes Anliegen war mir auch in diesem Berichtsjahr - neben meiner **Vortragstätigkeit** in den Gemeinden und in den Schulen - eine vernünftige und zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit. Die Volksanwaltschaft kann ihre institutionelle Aufgabe nur dann effizient wahrnehmen, wenn sie bekannt ist, und wenn die Bürgerinnen und Bürger über die Aufgaben und Zuständigkeit der Volksanwältin Bescheid wissen. Der *RAI Sender Bozen* lud mich im Berichtsjahr zu einem Beraterradio ein, im *Teleradio Vinschgau* durfte ich aus dem Alltag des Büros der Volksanwältin berichten, und in der *TV Ladina* konnte ich in der Sendung „Paladina“ den ladinischen Mitbürgern die „Defenüda civica“ auf Grödnerisch näherbringen.

Der 25. Geburtstag der Südtiroler Volksanwaltschaft war ein guter Anlass, ein **kleines Handbuch „Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden“ herauszugeben**. Es sollte den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, allgemein verständlichen Sprache eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten. Die Broschüre, die auf Deutsch, Italienisch und Ladinisch erhältlich ist, wurde von Hanspeter Demetz illustriert und mit der *Monatszeitschrift „Das Land Südtirol“ vom Juni an mehr als 52.000 Haushalte verschickt*. Die ladinische Ausgabe wurde als Beiheft mit der „Usc di Ladins“, welche eine Auflage von über 4000 Stück hat, versandt.

Mit Beschluss des Gemeinderates von Kaltern wurden die Texte und Cartoons der Jubiläumsbroschüre 10 Wochen hindurch auch im „*Überetscher Gemeindeblatt*“ und im „*Notiziario Comunale*“ abgedruckt.

Die Broschüre liegt im Büro der Volksanwaltschaft, in den Außenstellen, in den Gemeinden, Bezirksgemeinschaften und Krankenhäusern auf und kann unter www.volksanwaltschaft.bz.it angefordert werden (siehe Anhang 8).

Der Internetauftritt www.volksanwaltschaft.bz.it ist ein Erfolg. Die benutzerfreundliche Homepage enthält alle wichtigen Informationen über meine Arbeit und die Arbeit meines Teams, den Ort und die Zeit der Sprechstunden. **Die Möglichkeit der Online-Beschwerde** wurde auch in diesem Berichtsjahr viel und gerne in Anspruch genommen und hatte zur Folge, dass die schriftlich vorgebrachten Beschwerden wieder gestiegen sind (siehe Anhang 8).

Im Berichtsjahr 2008 fanden 7.222 Aufrufe durch 4.453 Personen statt. Gegenwärtig ist der Internetauftritt mit den Stadtgemeinden Bozen, Meran und Bruneck, Brixen und Sterzing verlinkt. Im kommenden Jahr soll er mit Hilfe des Gemeindeverbandes mit allen Gemeinde- Webseiten verlinkt werden.

Die Veröffentlichung konkreter Fälle sollen Einblick in die Tätigkeit der Volksanwaltschaft geben:

Auch im Berichtsjahr 2008 hat die Tageszeitung „Dolomiten“ an jedem zweiten und vierten Samstag im Monat die Rubrik **“Ein Fall für die Volksanwaltschaft“** veröffentlicht. Die Leserinnen und Leser konnten ihr Anliegen und ihre Beschwerde an die Volksanwaltschaft richten, und meine Mitarbeiterinnen und ich gingen dann jeweils – selbstverständlich unter Wahrung absoluter Diskretion – auf einen besonders interessanten Fall ein. Die Veröffentlichung der konkreten Fälle wurde nun auch auf die Tageszeitung „Alto Adige“ ausge-

dehnt, welche nun jeden 1. Samstag im Monat unter der Rubrik **“Il Difensore civico risponde“** einen unserer Fälle ausführlich behandelt (siehe Anhang 8).

Auf Initiative des IOI-Europe und der österreichischen Volksanwaltschaft ist 2008 ein wertvolles **Nachschlagewerk für alle Volksanwälte** und alle Interessierten des Ombudsmanwesens erschienen. Die Studie **„Europäische Ombudsman-Institutionen“** enthält die Ergebnisse eines Forschungsprojekts zwischen September 2005 und Oktober 2007, das an der *Universtät Wien unter der Leitung von Univ-Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer* durchgeführt wurde. Die rechtsvergleichende Untersuchung enthält wissenschaftlich fundierte Informationen über parlamentarische Ombudsman-Institutionen in 49 europäischen Staaten. Es ist auch in der englischsprachigen Ausgabe erhältlich. Die Südtiroler Volksanwaltschaft hat sich an diesem Projekt beteiligt und wird in diesem Buch exemplarisch für das Ombudsmanwesen in Italien dargestellt.

Kurzbeschreibungen der wichtigsten Akten

Landesverwaltung

Generaldirektion

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
601	Der Bürger bemüht sich seit sechs Jahren darum, dass vor seinem Haus Lärmschutzwände errichtet werden
574	Eine Anfrage bleibt anscheinend unbeantwortet
729	Es wird die mangelnde Antwort auf eine Eingabe beklagt
488	Es werden Maßnahmen zur Reduzierung von Luft- und Wasserverschmutzung beantragt
967	Es wird eine Ungleichbehandlung der Familienberatungsstellen beanstandet
816	Der Bürger fordert eine Antwort auf seine Eingabe

Abt. 01 - Präsidium

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
446	Wird das freiwillige soziale Jahr auch bei einer Abwesenheit aus Krankheitsgründen von mehr als 30 Tagen anerkannt?
779	Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Finanzierung eines Entwicklungsprojektes
282	Es wird die Ablehnung des Ansuchens um Schadenersatz beklagt
147	Steht ihm ein Schadenersatz für den von einem Hirsch verursachten Unfall zu?

Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
224	Rekurs gegen eine angebliche widerrechtliche Bauführung des Nachbarn
212	Rekurs wegen einer widerrechtlichen Bauführung

Abt. 04 - Personal

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
788	Kindergärtnerinnen mit Hochschulabschluß fordern die Einstufung in die 8. Funktionsebene
211	Die Bürgerin ist mit dem Protokoll der Ärztekommision nicht einverstanden
48	Wann wird ihrem Ansuchen um Ausbezahlung eines Kredites stattgegeben?
908	Sicherung des Rechtes auf Bildung und Entwicklung für Menschen mit Behinderung
20	Einer Bediensteten werden die Arbeitsstunden rückwirkend gekürzt
335	Der Verlust der Eignung als Folge einer Kündigung wird als ungerecht empfunden
263	Beanstandet, dass sie die mündliche Prüfung nicht bestanden hat weil der Vater

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
	einen schweren Unfall erlitt und fragt, ob sie die Prüfung wiederholen kann
235	Ein Bediensteter des Kindergartens beklagt Mobbing seitens seiner Kolleginnen
773	Eine Person fühlt sich vom zuständigen Amt unkorrekt behandelt
492	Werden einer Bediensteten unrechtmäßig fünf Gehaltsvorrückungen verweigert?
395	Der Bürger empfindet sich ungerecht behandelt.
532	Es wird beklagt, dass die zustehenden Verzugszinsen auf die Abfertigung nicht ausbezahlt werden
990	Es wird beanstandet, dass die ausgeübte Tätigkeit einer höheren Funktionsebene entspricht und nicht demensprechend vergütet wird
1019	Aus welchem Grund wird eine Person mit hohem Invaliditätsgrad nicht endlich angestellt?
675	Warum kann dem Beamten seine Arbeitserfahrung bei einer anderen Verwaltung nicht für die Zwecke des Gehaltes anerkannt werden?

Abt. 05 - Finanzen und Haushalt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
906	Ist die Zahlung der Kraftfahrzeugsteuer für den Zeitraum, wo das Auto verschrottet wurde, rechtmäßig?
406	Obwohl die Kraftfahrzeugsteuer bezahlt wurde, erhält sie einen Zahlungsbescheid
120	Fragen im Zusammenhang mit der Zahlung der Landesumschreibungssteuer
900	Ist die Zahlungsaufforderung für die Kraftfahrzeugsteuer rechtmäßig?
549	Werden die Verzugszinsen zu hoch berechnet?

Abt. 06 - Vermögensverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
601	Beschwert sich, dass sich kein Amt für die Bearbeitung seines Antrages für zuständig erklärt
865	Es wird beanstandet, dass Grund im Eigentum des Landes besetzt wird
464	Gibt die Enteignung und darauffolgende Zuweisung Grund zur Annahme, dass Spekulationen der Anlass waren?
832	Ist die entrichtete Grundbesetzungsgebühr angemessen?
599	Ist die von Amts wegen verfügte Vermessung eines Grundstückes rechtmäßig?
561	Fragen betreffend die Konzession einer Dienstwohnung
1011	Die Bürgerin ist mit dem vom Land festgelegten Verkaufspreis nicht einverstanden

Landesverwaltung

Abt. 10 - Tiefbau

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
966	Probleme bezüglich der Arbeitseinteilung
140	Hat die Landesbedienstete Anrecht auf bezahlte Freistellung für die Absolvierung eines Forschungsdoctorates?

Abt. 12 - Strassendienst

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
509	Wie lassen sich die Unterschiede im Gehalt zweier öffentlicher Bediensteter erklären?

Abt. 13 - Denkmalpflege

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
126	Es wird beanstandet, dass eine Vorschrift zu streng sei
175	Eine Entscheidung der Abteilung Denkmalpflege wird beanstandet
623	Der Beurteilungsbericht einer Führungskraft soll nicht fristgerecht übermittelt worden sein

Abt. 14 - Deutsche Kultur und Familie

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
893	Findet die vertikale Mobilität Anwendung?

Abt. 15 - Italienische Kultur

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
958	Kann die Kautionsrückerstattung werden?

Abt. 16 - Deutsches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
835	Eine Lehrerin beklagt Opfer von Mobbing in der Schule zu sein
220	Kann der Förderunterricht an der Oberschule in den Lehrstuhl eingebaut werden?
246	Die Lehrerin fühlt sich von ihrem Vorgesetzten unkorrekt behandelt
254	Ist der Ausschluss aus dem Kindergarten rechtmäßig?
899	Fragen betreffend die Anerkennung eines im Ausland erworbenen Studientitels
924	Eine Kindergärtnerin beklagt, dass eine weitere Zusammenarbeit mit ihrer Kollegin aus pädagogischen Gründen nicht mehr tragbar ist
680	Die Lehrerin beklagt, dass sie vom Direktor gemobbt wird

Landesverwaltung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
117	Eine Lehrerin, welche sich beim Schulausflug verletzt hat, informiert sich über ihre Rechte
345	Fragen betreffend die Auslegung einer Rechtsbestimmung
355	Auf welchen rechtlichen Grundlagen fußen die internen Ranglisten der Stammrollenlehrer?
760	Welche Kriterien regeln die Anstellung der Englischlehrer in den Schulen?
257	Die Anfrage, das Dienstalder und die Ferien für den Zeitraum des Wartestandes anerkannt zu bekommen, wird abgelehnt
267	Die Kindergärtnerinnen beklagen große Schwierigkeiten im Umgang mit einer Kollegin
834	Fragen zu einem Rundschreiben des Schulamtsleiters

Abt. 17 - Italienisches Schulamt

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
739	Es wird die ungleiche Behandlung hinsichtlich der Beauftragung von Überstunden beklagt
428	Eine Bedienstete äußert Zweifel bezüglich der Rechtmäßigkeit eines Abzuges ihres Gehaltes
486	Fragen in Zusammenhang mit der Erstellung einer Rangordnung
839	Die Entscheidung bezüglich des Ansuchens um außerordentlichen Wartestand wird in die Länge gezogen

Abt. 19 - Arbeit

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
909	Rekurs gegen den Verlust seines Status als Arbeitsloser
1021	Der Bürger beklagt, nicht alle verlangten Unterlagen erhalten zu haben
563	Die Sicherheitsprüfungen der Anlagen sind angeblich zu streng
407	Was ist die Begründung für die Nichterteilung der Arbeitsgenehmigung, fragt ein Nicht EU-Bürger?

Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
733	Der gehörlose, junge Mann erhält angeblich nicht genügend Stützunterricht

Abt. 21 - Italienische Berufsbildung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
592	Wurde die Bewertung der Prüfung korrekt vorgenommen?

Landesverwaltung

Abt. 23 - Gesundheitswesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
59	Ist für die Rückerstattung der Kosten der Privatklinik die Verschreibung des eigenen Basisarztes unerlässlich?
78	Fragen in Zusammenhang mit der Rückerstattung der Spesen
611	Fragen in Zusammenhang mit den Pflichtimpfungen
810	Die Bürgerin beklagt, keine genaue Antworten auf ihre Frage zu bekommen
421	Aufgrund der angeblich unkorrekten ärztlichen Verschreibung des Basisarztes wurde die Rückerstattung der Spesen verweigert
462	Warum gibt es keinen Beitrag für die absolut notwendige behindertengerechte Anpassung der Wohnung?
838	Angeblich wird die Bezahlung einer Tutorentätigkeit zu Unrecht verweigert
467	Der Bürger beklagt sich, dass er für eine medizinische Leistung Ticket bezahlen muss

Abt. 24 - Sozialwesen

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
894	Ist der Betrag der Rückvergütung korrekt berechnet?
435	Steht der Bürgerin eine regionale Altersrente zu?
745	Fragen im Zusammenhang mit der Feststellung der Zivildisqualifikation
489	Der Rekurs zur Überprüfung der Pflegeeinstufung ist angeblich noch nicht behandelt worden, obwohl er vor Monaten eingereicht wurde
163	Wieso wird der Antrag um Zuschuss zur Rentenabsicherung nicht angenommen?
557	Warum erhält der Bürger keine Bestätigung über die von Seiten der öffentlichen Verwaltung erhaltenen Fördergelder?
758	Warum erhält nicht sie die Post des Bruders, für welchen sie die Vormundschaft innehat?
197	Wie wird die Kostenbeteiligung für die Unterbringung älterer Menschen in Altenheime berechnet?
181	Antrag um Klärung hinsichtlich des Widerrufs der Gewährung des Familiengeldes
36	Ist die Aufforderung um Rückzahlung des Familiengeldes rechtmäßig?

Abt. 25 - Wohnungsbau

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
985	Die Familie muss die Wohnung verkaufen, wenn sie nicht den Schenkungsbeitrag bekommt
4	Die Anwendung des Transparenzgesetzes wird gefordert
25	Kann die Landesüberwachungskommission ein Mietverhältnis im Sanierungsweg genehmigen?
183	Ohne das Dokument - für dessen Ausstellung angeblich einige Wochen erforderlich sind - kann die neue Wohnung nicht angekauft werden

Landesverwaltung

- 84 Die Bürgerin hat die geförderte Wohnung im gutem Glauben vermietet, ohne die Ermächtigung des Landes einzuholen - Folgen?
- 522 Fragen betreffend konventionierte Wohnungen
- 531 Rekurs gegen die Reduzierung des Wohnbaudarlehens
- 539 Aufgrund der schweren Erkrankung ihres Mannes hat die Frau weniger als 120 Tage im Jahr gearbeitet. Erhält sie trotzdem die Wohnbauförderung?
- 786 Ein Bürger protestiert gegen die Aufforderung zur Bezahlung einer Verwaltungssanktion
- 365 Die Voraussetzungen für den Erhalt einer Landesförderung sind angeblich ungerecht
- 396 Das Ansuchen wird aus nicht nachvollziehbaren Gründen abgelehnt
- 879 Kann die Sozialbindung auf den Beherbergungsbetrieb angemerkt werden?
- 917 Muss der gesamte Beitrag zurückgezahlt werden, um die 20-jährige Bindung zu löschen?
- 622 Zwei deutsche Staatsbürger wollen klären, ob die Anmietung einer konventionierten Wohnung möglich ist
- 687 Muss der Förderungsbetrag tatsächlich rückerstattet werden?
- 403 Rekurs gegen die Verminderung des Mietenzuschusses
- 377 Fragen betreffend die Gewährung eines Beitrages für den geförderten Wohnbau

Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz

Akte Nr. Beschreibung des Falles

- 450 Die Wekstatt befand das Fahrzeug der Feuerwehr als geeignet und jetzt muss es nocheinmal geprüft werden
- 118 Gibt es eine Möglichkeit etwas gegen den Bußgeldbescheid zu unternehmen?

Abt. 27 - Raumordnung

Akte Nr. Beschreibung des Falles

- 55 Den Bürgern würden angeblich nicht alle Informationen gegeben

Abt. 28 - Natur und Landschaft

Akte Nr. Beschreibung des Falles

- 30 Die Abänderung des Landschaftsplanes wird abgelehnt

Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt

Akte Nr. Beschreibung des Falles

- 597 Der Lärm der Kühlanlage ist für die Nachbarn nicht länger zu ertragen
- 454 Werden die Grenzwerte für Luftverschmutzung überschritten?
- 762 Hat der Bürger das Recht, zusätzlich zu den schriftlich dargelegten Gegenäußerungen auch mündlich angehört zu werden?

Landesverwaltung

313 Wer ist für die Lärmmessungen zuständig?

Abt. 30 - Wasserschutzbauten

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
1000	Ist der Verkauf des Grundstückes durch die öffentliche Verwaltung gültig und wirksam?
413	Sind die Auflagen für die Übernahme einer Brücke von einem Privaten erfüllbar?
443	Angeblich werden durch den Bau einer Sporteinrichtung Fischereirechte beeinträchtigt

Abt. 31 - Landwirtschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
904	Beschwerden über Änderungen in der Weinbergrolle
621	Wurden die Grundparzellen tatsächlich richtig in das Verzeichnis aufgenommen?

Abt. 32 - Forstwirtschaft

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
527	Ist die Verwaltungsstrafe rechtmäßig?
44	Eine Frau beklagt, dass sie seit Jahren keine Antwort auf ihr Ansuchen erhalten hat
720	Rekurs geben eine Verwaltungsstrafe wegen unerlaubten Fahrens auf einem gesperrten Weg
911	Ist die verhängte Verwaltungsstrafe berechtigt?
389	Ist das Landesgesetz verfassungskonform?
324	Es wird beanstandet, dass die verhängte Strafe nicht gerechtfertigt sei
656	Anscheinend wird die angeforderte Dokumentation nur mit großer Verspätung ausgehändigt

Abt. 34 - Innovation, Forschung, Entwicklung und Genossenschaften

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
833	Wurde der Beitrag zu Recht verwehrt?

Abt. 35 - Handwerk, Industrie und Handel

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
278	Es werden Verzögerungen beim Erlass einer Konzession beklagt
453	Es wird beklagt, dass Dienstwohnungen in Produktionszonen zu Wohnzwecken vermietet werden
576	Die Bürgerin beklagt das schlechte Deutsch der Verwaltung

Landesverwaltung

Abt. 37 - Wasser und Energie

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
586	Klärungsbedarf beim Bau eines E-Werkes

Abt. 38 - Mobilität

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
504	Der Führerschein wird nur für begrenzte Zeit wiederbestätigt
646	Der Bürger beklagt Verzögerungen bei der Behandlung seines Antrages um Ausbezahlung der Pendlerzulage
1009	Antrag der Pendler, eine bessere Zugverbindung mit den Autobussen herzustellen
835	Der Bürger beklagt nicht informiert worden zu sein, dass er den Führerschein neu machen muss
842	Die Suspendierung des Führerscheins ist angeblich ungerechtfertigt
778	Aus welchem Grund wird eine außerordentliche Hauptuntersuchung des Autos und die Bezahlung der damit verbundenen Gebühr gefordert?
683	Fragen über die kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel seitens der Senioren über 70 Jahre
783	Die lange Wartezeit zwischen Ankunft des Schulbusses und Anfang des Schulunterrichtes gibt Anlass zu unangenehmen Vorfällen
253	Welche Konsequenzen hat ein teilweise angenommener Rekurs?
562	Kann die gestrichene Busverbindung wieder eingeführt werden?
127	Angeblich erkennt das Amt den Sachwalter nicht als gesetzlichen Vertreter an

Abt. 40 - Bildungsförderung, Universität und Forschung

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
837	Das Studienstipendium wird abgelehnt, da es der Studentin nicht möglich war eine Bestätigung der Uni beizulegen
244	Aufgrund eines Fehlers in der Berechnung der Studienbeihilfe muss die Studentin einen hohen Geldbetrag zurückerstatten: Ratenzahlung?
343	Eine Studentin beschwert sich, dass ihr Antrag um Studienstipendium nicht angenommen wurde
688	Die Lehrer beklagen, dass es für ihr Fach nahezu unmöglich ist, die Lehrbefähigung zu erhalten
194	Das Ansuchen um ein außerordentliches Studienstipendium wird angeblich ungerechterweise abgelehnt
42	Wieso bekommt sie kein Stipendium für einen Master?
22	Sind die Informationen für die Beitragsvergabe tatsächlich erforderlich?
216	Fragen betreffend die Kürzung der Studienbeihilfe
2	Fragen betreffend das Studienstipendium

Landesverwaltung - WOBI

- 750 Das Studienstipendiums zweier Jahre wird in einem Jahr ausbezahlt und hat steuerlichen Nachteile für die Betroffenen

Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 19 Wurde die steuerrechtliche Klassifizierung der Garage korrekt vorgenommen?

WOBI-Institut für den sozialen Wohnbau**Akte Nr. Beschreibung des Falles**

- 463 Warum bekommt der Bürger keine Sozialwohnung?
- 907 Fragen im Zusammenhang mit der Gewährung des Mietzinses
- 397 Die Nachbarn betreten anscheinend ohne ihre Erlaubnis ihren Garten und verursachen laufend Schäden
- 448 Die Verwaltung antwortet angeblich nicht auf den Antrag des Bürgers
- 674 Welche sind die Voraussetzungen für die Gewährung von Sozialwohnungen?
- 690 Fragen betreffend die Zuweisung einer Wohnung außerhalb der Rangordnung
- 701 Es wird als ungerecht empfunden, dass zwecks Berechnung des Mietzinses ein Einkommen berücksichtigt wird, das nicht bezogen wurde
- 709 Die Mieterin ersucht in der bisherigen Wohnung bleiben zu dürfen
- 768 Fragen betreffend die Instandhaltung eines Kondominiums
- 770 Der Ablehnungsbescheid wird niemals schriftlich zugestellt
- 763 Ist die Berechnung der sozialen Miete korrekt, fragt eine Bürgerin?
- 831 Dem Bürger ist unverständlich wie es zu diesem hohen Mietenrückstand kommt
- 374 Eine falsche Eigenerklärung hat schlimme Folgen
- 383 Der Zugang zu den Verwaltungsakten wird angeblich nicht gewährt
- 323 Antrag um Akteneinsicht in die Arbeiten der Teilnehmer eines öffentlichen Wettbewerbs
- 308 Ist die Solidarhaftung für die Verwaltungsstrafe rechters?
- 295 Der Bürger bestreitet die Rechtmäßigkeit der Aufforderung zur Rückzahlung des gewährten Mietbeitrages
- 239 Eine Mieterin beklagt, die Aufforderung zur Bezahlung der Miete nicht erhalten zu haben
- 658 Ist die Aufforderung zur Herstellung der Wohnung in den ursprünglichen Zustand korrekt?
- 636 Ab welchem Zeitpunkt erfolgt die Neuberechnung der Miete?
- 524 Der Bürger beklagt eine ausnehmend hohe Rechnung für die Nebenspesen erhalten zu haben
- 182 Fragen betreffend die Besetzung einer Institutswohnung
- 659 Aufgrund der fehlenden Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung wird das Anrecht auf eine bereits zugesprochene Wohnung wieder rückgängig gemacht
- 771 Aufgrund finanzieller Probleme kann die Person vorläufig die Miete nicht bezahlen

WOBI

- 31 Wann wird das Gebäude in das Programm für außerordentliche Instandhaltungsmaßnahmen aufgenommen?
- 76 Fragen betreffend die Ausschreibung eines öffentlichen Wettbewerbs
- 1022 Eine Familie gerät in finanzielle Not, da aufgrund eines geänderten Beschlusses der Mietzuschuss nicht weiter gewährt wird
- 879 Die Anfrage, das Protokoll der Kondominiumssitzung zu erhalten, ist unbeantwortet geblieben
- 910 Die Berechnung für die Steuerfreibeträge scheint fehlerhaft
- 912 Ist die Landesüberwachungskommission zuständig für die Behandlung eines Rekurses gegen die Ablehnung eines Antrages seitens des WOBI?
- 632 Man beklagt sich, dass eine Verwaltungsstrafe nicht gerechtfertigt sei
- 209 Der Bürger beklagt noch immer keine Antwort auf sein Ansuchen um Mietenreduzierung erhalten zu haben
- 218 Es wird beanstandet, dass Equitalia Zahlungsaufforderungen übermittelt, ohne dass er vorher eine Mitteilung vom WOBI erhalten hat
- 581 Bei der Berechnung des Mietbeitrages ist angeblich der Unterhalt für das Kleinkind falsch berechnet worden
- 525 Obwohl sein Bruder ausgezogen ist, muss der Bürger noch die gleich hohe Miete bezahlen
- 572 Wann wird die Kautions für die Sozialwohnung rückerstattet?
- 624 Eine Frau mit Herzproblemen ersucht um baldige Inbetriebnahme des Aufzuges
- 799 Ein Bewohnerin einer Institutswohnung beklagt sich über die Feuchtigkeit in der Wohnung
- 74 Fragen betreffend das Ansuchen um Wohnungswechsel
- 114 Hat der Sohn die Voraussetzungen eine Institutswohnung zu bekommen?
- 133 Eine Familie welche unter einer prekärer Wohnsituation leidet möchte wissen, wie die Chancen auf eine Sozialwohnung stehen
- 134 Wird das Einkommen des Ehemannes für die Gewährung des Mietzuschusses berücksichtigt, wenn dieser seit Jahren im Ausland wohnt?
- 164 Der Mietzins trägt der veränderten Einkommenslage nicht Rechnung
- 155 Es wird eine schwierige Wohnsituation gemeldet
- 7 Welche Möglichkeit hat die Familie eine WOBI Wohnung in den nächsten fünf Jahren zu bekommen?
- 1001 Die Bürgerin beklagt, ungerechtfertigterweise beschuldigt zu werden, die Mietenordnung verletzt zu haben
- 972 Aufgrund finanzieller Sorgen sieht sich die Frau außerstande die noch ausständige Miete zu bezahlen
- 742 Warum reicht eine Eigenerklärung über die Sprachgruppenzugehörigkeit für die Gewährung des Mietbeitrages nicht aus?
- 302 Es wird beanstandet, dass er Beträge für den Mietzuschuss zurück zahlen muss, obwohl er beweisen kann, dass er den Mietzins gezahlt hat

WOBI - Sanitätsbetrieb

- 290 Es wird beanstandet, dass kein Mietenbeitrag gewährt wird, weil es sich um eine Dienstwohnung in einer Produktionszone handelt
- 393 Es wird beanstandet, dass kein Mietenbeitrag gewährt wird, weil es sich um eine Dienstwohnung in einer Produktionszone handelt
- 370 Fragen betreffend das Ansuchen um Zuweisung einer Institutswohnung
- 376 Der Mieter verlangt eine genaue Erklärung über die angelasteten Spesen
- 689 Die Eigenerklärung ist fehlerhaft. Der Ausschluß aus der Rangordnung ist die Konsequenz
- 672 Die Lärmbelästigung durch den Nachbarn ist unerträglich
- 442 Der Mieter hat die geforderten Bestätigungen der bezahlten Miete zu spät abgegeben - Folgen?
- 443 Eine Familie in schwerer finanzieller Not ersucht um die Gewährung des Mietzuschusses im ursprünglichen Ausmaß
- 425 Ist der Erwerb einer Wohnung rechtmäßig?
- 427 Die Lärmbelästigung durch die Anrainer ist unerträglich
- 408 Klage über die Ablehnung des Ansuchens um Neufestsetzung des Mietzinses

Sanitätsbetrieb

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
909	Aus welchem Grund muss der deutsche Bürger den stationären Aufenthalt im Krankenhaus bezahlen, wenn er ordnungsgemäß als Arbeitnehmer angestellt worden war?
432	Aufgrund einer Operation wird ein Närv lädiert
481	Eine Ohroperation hätte zur kompletten Taubheit geführt
821	Aus welchem Grund wird die Ermächtigung für die Kontrollvisite im Ausland nicht gewährt?
843	Aus welchem Grund ist die Parkgenehmigung für eine Person mit Behinderungen widerrufen worden?
868	An welche Behörde müssen die Abwesenheiten von zu Hause während des Krankenstandes gemeldet werden?
876	Die Armfraktur ist angeblich nicht korrekt behandelt worden
385	Welche Kriterien werden für die Gewährung der Invaliditätszulage angewandt?
387	Ist eine Schadenersatzforderung nach vielen Jahren noch möglich?
441	Beschwerde über einen angeblich demütigenden psychologischen Test bei der Ärztekommision
411	Fragen in Zusammenhang mit einer Schadenersatzforderung
298	Aufgrund eines kleinen Verstosses ist eine hohe Verwaltungsstrafe auferlegt worden
368	Die Patientin will das Ticket für die Erste-Hilfe-Leistung nicht bezahlen, da es sich ihrer Meinung nach nicht um eine Untersuchung gehandelt hatte

Sanitätsbetrieb

- 328 Die Eltern fordern zusätzliche Informationen über die Pflichtimpfungen
- 273 Aus welchem Grund bekommt die betagte Patientin die dringend benötigte Rehabilitationstherapie nicht mehr?
- 275 Die mangelnde Organisation einer Abteilung und die Verschiebung einer Operation werden beanstandet
- 241 Die Patientin ist der Meinung, dass das Zimmer in welchem sie stationär aufgenommen wurde, die Voraussetzungen der Spezialzimmer nicht erfüllte
- 806 Die betagte Person kann die in der Krankengeschichte enthaltene Bezeichnung nicht akzeptieren
- 828 Der Zugang zu den Wettbewerbsunterlagen wird gefordert
- 822 Nach der Operation ist ein unangenehmes Gefühl am Fuß zurückgeblieben
- 719 Es ist nicht nachvollziehbar, dass für die Teilerstattung der Visite bei einem Privatarzt die Verschreibung des Basisarztes erforderlich ist
- 714 Die Operation hat angeblich schwerwiegende Folgen mit sich gebracht, welche der Patient allein bewältigen musste
- 713 Fragen betreffend eine provisorische Fahrgenehmigung
- 836 Bestimmungen über die Rückvergütung der Kosten von im Ausland erbrachten Leistungen
- 474 Fragen in Zusammenhang mit den Pflichtimpfungen
- 483 Die Gründe, welche zur Ablehnung der Anerkennung der Zivilinvalidität geführt haben, sind nicht bekannt
- 163 Eine angeblich nicht korrekt durchgeführte Operation hätte schwerwiegende Folgen mit sich gebracht
- 1016 Aus welchem Grund wird die eigene Blutgruppe telefonisch nicht mitgeteilt?
- 1002 Der Bürger beklagt die Oberflächlichkeit bei der Visite der Ärztekommision
- 589 Bei der Einsetzung eines Katheters in die Vene ist angeblich ein Organ verletzt worden: steht der Patientin ein Schadenersatz zu?
- 957 Die Eltern beklagen sich, dass aufgrund des Mangels an Kinderbasisärzten ihre Kinder ins Krankenhaus gebracht werden müssen und dass dafür das Ticket bezahlt werden muss
- 962 Ein Bediensteter, welcher kündigt, hat weiterhin auf seine Stelle Anrecht?
- 978 Werden die Begründungen der betagten Patientin für die Auswahl des Basisarztes angenommen?
- 66 Der Sozialsprengel lehnt das Ansuchen auf das Lebensminimum ab
- 761 Waren die ersten Zeichen der schweren Krankheit in dem Befund von vor zwei Jahren nicht zu erkennen?
- 186 Er wird von der Teilnahme am öffentlichen Wettbewerb ausgeschlossen. Zu Unrecht?
- 148 Die mehrfachen Brüche sind angeblich nicht diagnostiziert worden

Sanitätsbetrieb

- 130 Wer übernimmt die Folgen für die angeblich nicht korrekte post-operative Behandlung: Die Versicherung der Schule oder jene des Krankenhauses
- 124 Eine vor vielen Jahren erfolgte chirurgische Operation hat angeblich schwerwiegende Folgen hinterlassen
- 677 Das Fehlverhalten in der medizinischen Behandlung hätte schwerwiegende Folgen verursacht
- 99 Eine Reihe von dramatischen Vorfällen haben zur Nierentransplantation geführt
- 56 Die Fraktur ist angeblich nicht diagnostiziert worden, und dies hätte die Genesung des Patienten wesentlich verzögert
- 80 Das Medikament ist in das Gewebe eingedrungen und hat schwerwiegende Folgen verursacht
- 28 Besteht eine Möglichkeit den Schaden ersetzt zu bekommen?
- 542 Die Gründe, die zum Tode der Patientin geführt haben, sind noch nicht bekannt
- 594 Kann die Bedienstete einer anderen Einheit zugeteilt werden, welche ihrer geminderten Arbeitsfähigkeit besser entspricht?
- 616 Der Bürger beklagt einen Behandlungsfehler
- 225 Ein junger Patient beschwert sich gegen das unfreundliche Benehmen einiger Ärzte
- 204 Darf die Haaruntersuchung angefordert werden?
- 534 Die Gründe, welche die ärztliche Kommission dazu bewogen haben, die Gemeindebedienstete für arbeitsstauglich einzustufen, sind nicht nachvollziehbar
- 535 Kann gegen die Entscheidung der Ärztekommmission, welche den Invaliditätsgrad feststellt, rekuriert werden?
- 550 Die ältere Patientin ist angeblich nicht fachgerecht behandelt worden
- 537 Die Operation zur Teilrekonstruktion ist nicht gelungen und hat angeblich schwerwiegende Folgen mit sich gebracht
- 230 Die Anwesenheit eines Glasscherbes im Oberarm ist erst mit Verspätung festgestellt und entfernt worden
- 953 Der Armbruch ist angeblich nicht korrekt behandelt worden und der kleine Patient muss ein zweites Mal operiert werden
- 954 Kann die Einengung des Nervus radialis durch den chirurgischen Eingriff verursacht worden sein?
- 945 Der Patient beklagt sich über die Folgen einer Handoperation
- 996 Obwohl der Patient zweimal operiert worden ist, ist angeblich eine weitere Operation notwendig
- 961 Wo kann die Patientin eine Klärung über den Vorfall erhalten?
- 969 Eltern beanstanden die Pflichtimpfungen
- 564 Die Familienangehörigen kommen mit den schwerwiegenden psychischen Problemen des Sohnes nicht mehr zurecht
- 544 Wie kann der kleinen Patientin geholfen werden, die an Leukämie leidet?
- 545 Fragen betreffend das Verfahren für die Kostenübernahme für im Ausland

Sanitätsbetrieb

- verschriebene Medikamente
- 231 Da die Sehekraft nicht korrekt gemessen wurde hat der Patient monatelang falsche Sehbrille getragen
- 604 Die Arbeit in der geschützten Werkstatt ist anscheinend nicht ausreichend prämiert worden
- 577 Fragen in Zusammenhang mit der Korrektheit einer medizinischen Behandlung
- 500 Aus welchem Grund wird die Genehmigung zum Ankauf eines Motors für den Rollstuhl verweigert?
- 824 Fragen in Zusammenhang mit dem Tod eines alten Patienten
- 198 Der schwerwiegende gesundheitliche Zustand der Patientin ist angeblich nicht diagnostiziert und die Patientin ist vom Krankenhaus entlassen worden
- 135 Die Ablehnung der Rückerstattung der Spesen für die Behandlung in der Privatklinik ist nicht nachvollziehbar
- 150 Wer ermächtigt den Transport des Patienten mit dem Weissen Kreuz ins Krankenhaus im Ausland?
- 68 Die Venenoperation hat angeblich langwierige Komplikationen mit sich gezogen
- 69 Ist die Rückerstattung der Fahrt- und Autobahnkosten für die ärztlichen Kontrollvisiten im Ausland vorgesehen?
- 95 Fragen in Zusammenhang mit der Organisation eines Dienstes innerhalb des Krankenhauses
- 88 Eine schwerwiegende Krankheit ist angeblich mit Verspätung diagnostiziert worden
- 37 Wäre die Amputation des Kleinfingers früher durchgeführt worden, wären die Konsequenzen nicht so schwerwiegend gewesen, behauptet die Patientin
- 151 Informationen über die Wartezeiten für der Erhalt der Krankengeschichte
- 167 Der ticketbefreite Patient, erhält eine Zahlungsaufforderung
- 169 Aus welchem Grund muss man so lange auf die Rückerstattung der Kosten im gesundheitlichen Bereich warten?
- 778 Fragen in Zusammenhang mit den Pflichtimpfungen
- 11 Fragen in Zusammenhang mit den Pflichtimpfungen
- 15 Aus welchem Grund können die Patienten den Basisarzt, dessen Praxis sich in ihrer unmittelbaren Nähe befindet, nicht wählen, nur weil er einem anderen Sprengel gehört?
- 16 Wie ist die ärztliche Kommission zur Feststellung der Zivilinvalidität zusammengesetzt?
- 1 Aus welchem Grund werden manche klinische Befunde nicht gleich in beider Sprachen abgefasst?
- 664 Waren die verschriebenen Medikamente zur Behandlung der Krankheit geeignet?
- 309 Die Gründe für die erneute Anforderung von spezifischen Fachuntersuchungen sind nicht nachvollziehbar

Sanitätsbetrieb - Gemeinden

- 279 Im Zuge einer medizinischen Behandlung wurden dem Patienten Verbrennungen 2° und 3° Grades zugefügt
- 666 Warum erhält eine ehemalige Krebspatientin keine Ticketbefreiung mehr?
- 667 Der Ehemann ist ticketbefreit, seine zu Lasten lebende Frau jedoch nicht
- 384 Gleich nach der Sterilization ist die junge Frau schwanger geworden
- 716 Das lebensnotwendige Medikament wird angeblich aus nicht nachvollziehbaren Gründen verweigert
- 855 Aus welchem Grund werden die Kosten für eine Operation in einer Privatklinik nicht zur Gänze übernommen?
- 766 Die Pflichtimpfung wird beanstandet
- 692 Die Arbeitsunfähigkeitsrente ist widerrufen worden und das Invalidengeld gewährt: darf die betreffende Person also wieder arbeiten?
- 293 Kann einer Person mit schwerwiegenden Gesundheits- und Arbeitsproblemen geholfen werden?
- 315 Die Frau eines Patienten fordert die Anbringung des Namens ihres Mannes am Eingang des Krankenzimmers
- 255 Ein Arzt hätte eine schwerwiegende Krankheit diagnostiziert, ohne über den erforderlichen definitiven Befund zu verfügen: der Patient war sehr erschreckt
- 230 Der Kaiserschnitt wäre mit großer Verspätung durchgeführt worden und hätte dem Neugeborenen Schäden zugefügt
- 444 Die Zustellung eines Briefes ist anscheinend nicht korrekt erfolgt
- 875 Beantragung von Formularen für die Gesundheitsversicherung im Ausland
- 890 Informationen in Zusammenhang mit den Pflichtimpfungen
- 896 Die regelmäßigen Blutabnahmen werden angeblich aus finanziellen Gründen nicht mehr verschrieben
- 479 Beschwerde gegen die Ablehnung des Antrages um Rückvergütung der Kosten für das Medikament
- 484 Welche Bestimmungen regeln die Anwendung des Tickets im Gesundheitsbereich?
- 866 Der Bürger beklagt, dass er vom Arzt der Ersten Hilfe nicht untersucht wurde und dass er dazu noch die Rechnung bezahlen muss
- 349 Beschwerde gegen die Ablehnung der Rückerstattung der Spesen

Gemeinden

- | Akte Nr. | Beschreibung des Falles |
|-----------------|--|
| 811 | Der Bürger ist mit dem Ergebnis des Wettbewerbes nicht einverstanden - Rekurs? |
| 854 | Fragen betreffend die Anwendung einer Disziplinarstrafe |
| 919 | Fragen betreffend den Nachweis von Parkplätzen seitens eines Gasthauses |
| 886 | Probleme mit der Schneeräumung |
| 887 | Kann die Gemeinde die Strafe verhängen? |

Gemeinden

- 892 Fragen zum Meldeamtsgesetz
- 416 Ist die Aufforderung zur Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer rechtens?
- 392 Stehen die ausgeführten Arbeiten im Widerspruch zum genehmigten Projekt?
- 394 Muss ein Durchfahrtsrecht entschädigt werden?
- 402 Eine Vereinbarung wird anscheinend nicht eingehalten
- 424 Das Abwassernetz ist anscheinend defekt - Maßnahmen?
- 434 Kann der Nachbar die Durchfahrt auf seiner Straße zum einmaligen Holztransport verweigern?
- 452 Ist die Gemeindeimmobiliensteuer tatsächlich geschuldet?
- 371 Es wird beanstandet, dass ein Schreiben nicht beantwortet wird
- 400 Der Bürger bestreitet die Rechtmäßigkeit der verrechneten Abfallgebühren
- 401 Das Tosen eines Brunnens wird als unerträgliche Lärmbelästigung empfunden
- 410 Fragen bezüglich einer Verwaltungsstrafe wegen Verletzung der Straßenverkehrsordnung
- 482 Ist es möglich Volkswohnungen zu erwerben, die sie seit Jahren gemietet haben?
- 468 Die Bürgerin möchte eine Auskunft über eine Vereinbarung welche in den 70er Jahren abgeschlossen wurde
- 473 Die Versicherung der Gemeinde ersetzt nur den Verkehrswert des Fahrzeuges
- 475 Warum wird die Wohnsitzverlegung nicht gewährt?
- 457 Es wird beklagt, dass die Gemeinde keine Entscheidung betreffend die Zweckbestimmung eines Teils einer Grundparzelle trifft
- 440 Es wird die fehlende Begründung einer Verwaltungsmaßnahme beklagt
- 718 Was unternimmt die Gemeinde gegen die anscheinend unrechtmäßige Bauführung des Nachbarn?
- 702 Die Bürgerin ersucht um Rückerstattung einer Verwaltungsstrafe, welche sie zweimal bezahlt hatte
- 703 Ein Verein wartet seit Monaten auf eine Antwort auf sein Ansuchen zur Benutzung eines Grundes
- 704 Bürger beklagen, dass in ihrer Wohnanlage zwei Häuser nicht gebaut werden
- 754 Es wird beanstandet, dass eine Eingabe unbeantwortet bleibt
- 744 Ist die I.C.I. Verordnung der Gemeinde rechtmässig?
- 751 Der Bürger beklagt, dass beim Teeren der Gemeindestraße seine Gartenmauer beschädigt worden ist
- 725 Das errichtete Gebäude steht im Widerspruch zu den ursprünglichen Plänen, und es wurde zudem teilweise auf dem Grund des Nachbarn errichtet
- 734 Eine Hauseigentümerin beklagt, dass die Gemeinde ihren Mietern den Wohnsitz zu Unrecht nicht gewährt
- 787 Der Bürger beklagt für einen Vordruck von einem Amt zum anderen geschickt zu werden

Gemeinden

- 788 Es wird um Verbesserungen in einem Stadtviertel ersucht um gewisse Unannehmlichkeiten zu vermeiden
- 789 Fragen betreffend die Abhaltung des Marktes seitens der Gemeinde
- 780 Die Bürger wehren sich gegen die Pflicht die organischen Abfälle ausschließlich mit Hilfe einer Biomülltonne zu trennen
- 728 Warum werden ein Jahr nach Gewährung des anagrafischen Wohnsitzes neuerdings Kontrollen durchgeführt?
- 827 Wer muss die Kosten für die Zufahrtsstrasse tragen?
- 353 Warum wird sein Ansuchen um Aussiedlung der Hofstelle nicht behandelt, fragt ein Bürger?
- 765 Es bestehen Unklarheiten bezüglich einer Grundstücksgrenze
- 771 Kann man bei den Sitzungen der Baukommission anwesend sein?
- 772 Es wird die Löschung vom Einwohnerregister beklagt
- 346 Fragen betreffend die Begünstigungen bei der Zahlung der Liegenschaftssteuer im Falle von Nutzungsleihe an Verwandte
- 735 Die Bürgerin empfindet das Vorgehen der Gemeinde als Schikane
- 838 Warum wurden zwei Grenzzäune an der gemeinsamen Grenze genehmigt?
- 845 Ist die Aufforderung, die Aufenthaltssteuer zu zahlen rechtmäßig?
- 311 Ist die Zahlungsaufforderung der Müllentsorgungsgebühr für einen nicht beanspruchten Dienst berechtigt?
- 327 Kann der Aktenzugang zu Recht verweigert werden?
- 337 Antrag um Schadenersatz und um Entrichtung der Grundbesetzungsgebühr
- 344 Es wird beanstandet, dass einige Schreiben unbeantwortet geblieben sind
- 280 Es werden Verzögerungen bei der Behandlung eines Antrages beklagt
- 314 Es wird beklagt, dass die Marktordnung für den Wanderhandel nicht umgesetzt wird
- 320 Der Bürger beanstandet, dass ihm zuviel Grund enteignet wurde
- 321 Der Lärm und die Unannehmlichkeiten des Festes, welches jedes Jahr organisiert wird, sind nicht länger zu ertragen
- 326 Ist der von der Gemeinde angeordnete Abbruch des Balkons rechtmäßig?
- 210 Ist die Aufforderung zur Nachzahlung der Gemeindeimmobiliensteuer korrekt?
- 250 Die versprochene Grundablöse wird angeblich nicht ausbezahlt
- 251 Fragen in Zusammenhang mit der Verlegung des Wohnsitzes ins Ausland
- 274 Die Wasserzufuhr zum Wohnhaus funktioniert nicht
- 265 Ist die Vorgangsweise der Gemeinde rechtmäßig?
- 266 Können die gewünschten Daten eingefordert werden?
- 363 Rekurs gegen die verweigerte Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes

Gemeinden

- 272 Darf die Gemeinde das Grundstück einfach enteignen?
- 369 Eine Entscheidung der Gemeinde wird nicht begründet und auch die Rechtsmittelbelehrung wird nicht angegeben
- 378 Abänderungsvorschlag zum Bauleitplan wird angeblich zu Unrecht abgelehnt
- 386 Warum wird die in Aussicht gestellte Lizenz immer noch nicht erteilt?
- 670 Das Verfahren für die Änderung des meldeamtlichen Wohnsitzes zieht sich offenbar in die Länge
- 336 Was kann man tun, um die eigene Berufsehre zu verteidigen?
- 338 Fragen betreffend die Kubatur eines geschlossenen Hofes
- 354 Die Anfrage um Informationen über eine Akte bleibt unbeantwortet
- 694 Die Eigentumsverhältnisse der Nachbarn sind nicht klar
- 696 Fragen betreffend den Nachweis von Parkplätzen seitens eines Gasthauses
- 252 Rekurs gegen die Rangordnung eines öffentlichen Wettbewerbes
- 287 Dem Bürger wird die Akteneinsicht verweigert
- 288 Ist die Berechnung der Steuer korrekt?
- 291 Ein Strafbescheid einer auswärtigen Ortschaft wird zugestellt
- 490 Nach welcher Zeit darf man ein Grab entfernen?
- 456 Ist die Schätzung des Grundstückes angemessen?
- 46 Angeblich erfolgt der Verkauf von mit Nutzungsrechten behafteten Gemeindegrund im Privatinteresse
- 295 Der Bürger will eine genaue Aufstellung der Erschließungskosten
- 335 Ein Bürger fordert die Entfernung des Umsetzers der Telecom
- 334 Die Gemeinde würde die Anträge des Bürgers nicht beantworten
- 453 Der Bürger fordert die Wartung des Zufahrtsweges zu seinem Haus
- 876 Es wird beanstandet, dass ein Gebäude zum Teil nicht gemäß Projekt gebaut wurde
- 881 Der Bau vom Eigenheim in der Wohnbauzone ist durch den archeologischen Fund erschwert
- 561 Anscheinend missachtet die Gemeinde systematisch die Bestimmungen, die den Ablauf der Gemeinderatssitzungen regeln
- 971 Sind die Anschlussgebühren tatsächlich geschuldet?
- 973 Angeblich wurde der Grundtauschvertrag mit der Gemeinde nicht durchgeführt
- 977 Es wird beanstandet, dass die Gemeinde ein Verwaltungsverfahren hinauszögert
- 922 Obwohl die Bürgerin den Wettbewerb gewonnen hat, wurde ihr noch keine Stelle zugewiesen
- 956 Kann die Gemeinde das illegale Verhalten unterbinden?
- 898 Beklagt das anscheinend arrogante Verhalten eines Stadtpolizisten

Gemeinden

- 900 Die Nachbarn behindern die Durchfahrt auf einer öffentlichen Straße
- 999 Fragen betreffend die Pflicht zur Zahlung der Gemeindeimmobiliensteuer
- 1010 Die Gemeinde handelt angeblich nicht im Interesse aller Bürger
- 654 Die Erben der verstorbenen Person sind angeblich nicht im Stande, die Schulden zu bezahlen
- 21 Ist die Zahlungsaufforderung von rückständigen Heizungsspesen rechtmäßig?
- 29 Lärmbelästigung durch das neue Fernheizwerk
- 621 Wird die in der Baukonzession vorgesehene Bedingung eingehalten?
- 1025 Die Zahlungsaufforderung der Gemeindimmobiliensteuer wird beanstandet
- 12 Ist die Baukonzession verfallen?
- 13 Wer muss die Kosten für die Verlegung des Strommastens übernehmen?
- 14 Der versprochene Grundtausch zieht sich in die Länge
- 1015 Der Bürger beklagt illegale Müllablagerung
- 986 Die Abrechnung der Erschließungsspesen ist nicht klar
- 987 Die Sportler beklagen, dass sie den Sportplatz nur sporadisch benützen können
- 988 Die Bürgerin beklagt die Rußemissionen des angrenzenden Pizzabetriebes
- 994 Wann wird die Marktordnung für den Wanderhandel genehmigt?
- 1008 Obwohl die Bürgerin unzählige Male auf das Bauvergehen des Nachbarn aufmerksam gemacht hat, schreitet die Gemeind nicht ein
- 769 Bürgerinnen fordern einen Kinderspielplatz und Verkehrsberuhigung
- 34 Die Bürgerin beklagt Verzögerungen beim Bauen in der Erweiterungszone
- 35 Ist die Strafe tatsächlich gerechtfertigt?
- 40 Einspruch gegen das vom Nachbarn eingereichte Bauprojekt
- 67 Es wird die widerrechtliche Errichtung eines Eingangstores beklagt
- 75 Dem Ansuchen um Erwerb von Gemeindegrund wird nicht stattgegeben
- 50 Ein Verfahren zieht sich offenbar in die Länge
- 82 Ist die Gemeinde haftbar für den Sturz einer Frau am Gehsteig?
- 83 Eine Baugenehmigung in Lignano wird nicht erteilt
- 691 Die Anrainer einer Diskothek beklagen sich über den Lärm in den Nachtstunden
- 188 Die Bürgerin fordert Maßnahmen, damit das Wasser längs der Gemeindestraße nicht ihren Grund überschwemmt
- 139 Die Berechnung der Erschließungsbeiträge wird angezweifelt
- 202 Wird die Baugenehmigung erteilt?
- 774 Der Bürger beklagt, dass der Nachbar nicht laut genehmigten Projekt baut

Gemeinden

- 122 Muss sie für die Bezahlung der noch ausstehenden Miete ihres verstorbenen Cousins aufkommen?
- 123 Wer kann die Unterschriftenbeglaubigung für die Präsentation von Wahllisten vornehmen?
- 125 Der Bürger beklagt Verzögerungen bei der Verlegung des Wohnsitzes
- 141 Da der Nachbar das defekte Kanalisationsrohr nicht austauscht, sind in dem darunterliegenden Haus Schäden entstanden
- 132 Die Bürgerin beklagt, dass ihr Wohnsitz gestrichen wurde, ohne dass sie anscheinend darüber in Kenntnis gesetzt wurde
- 149 Der Bürger empfindet die Forderung zur Nachzahlung der Gemeindeimmobiliensteuer als unkorrekt
- 156 Wurde die Baugenehmigung zu Recht erteilt?
- 157 Es wird die widerrechtliche Bauführung des Nachbarn beklagt
- 165 Der vom Nachbarn verstreute Mist verursacht anscheinend einen unerträglichen Geruch
- 172 Der Bürger ersucht um Überprüfung der Bauführung seines Nachbarn
- 178 Die Gemeindeverwaltung wird als nicht transparent empfunden
- 185 Fragen zur Ersitzung von Demanialgrund
- 72 Es werden Bauvergehen beklagt
- 73 Fragen betreffend die Abzäunung eines Grundstückes
- 100 Warum wird die Abtretung des Grundstückes nur unter der Voraussetzung gewährt, dass der Nachbar ein Durchgangsrecht erhält?
- 107 Der Präsident einer Tanzschule beklagt, dass die Sportanlage nicht mehr im ursprünglichen Ausmaß benutzt werden kann
- 115 Ist die Aufenthaltsabgabe auch dann geschuldet, wenn sich der Bürger ganzjährig und nicht zu touristischen Zwecken in einem Haus aufhält?
- 41 Ein öffentlich zugänglicher Weg wird versperrt
- 51 Es wird beanstandet, dass Menschen und Tiere durch das Schweinwerferlicht der Diskothek gestört werden
- 58 Ist der öffentliche Wettbewerb korrekt verlaufen?
- 57 Fragen betreffend die Rechtmäßigkeit einer Verwaltungsstrafe
- 105 Der Weg zu einer öffentlichen Wasserquelle wird anscheinend vom Nachbarn versperrt
- 739 Die Garagen werden der Gemeindeimmobiliensteuer unterworfen, obwohl sie zur Erstwohnung gehören
- 741 Anrainer beklagen, dass durch die Diskothek ihre Nachtruhe und Gesundheit arg in Mitleidenschaft gezogen wird
- 498 Wer trägt Schuld daran, dass die Bürgerin zum Wettbewerbsverfahren nicht zugelassen wurde?
- 502 Es wird beklagt, dass keine Antwort auf eine Eingabe folgt

Gemeinden

- 158 Entspricht die angebotene Entschädigung für die Enteignung seines Grundes den Schätzwerten des Landes?
- 187 Auf einem Antrag hat er bis heute keine Antwort erhalten
- 170 Ist die Forderung zur nachträglichen Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer korrekt?
- 179 Werden beim Kamin des Nachbarn die vom Gesetz vorgesehenen Abstände eingehalten?
- 644 Ist die eingeforderte Müllgebühr tatsächlich geschuldet?
- 645 Die Gewährung des anagrafischen Wohnsitzes wird aus nicht gesetzlich vorgesehenen Gründen verweigert
- 647 Das Ansuchen um Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes wird aus nicht nachvollziehbaren Gründen abgelehnt
- 652 Fragen betreffend eine Bauleitplanänderung
- 608 Ein neues Gesetz tritt in Kraft, die alten Formulare sind nicht mehr gültig und die neuen liegen noch nicht auf.
- 526 Wie hoch ist die Tarifbeteiligung der Tochter für den Altersheimaufenthalt der Eltern?
- 528 Braucht es tatsächlich die Erklärung über die unentgeltliche Nutzungsleihe für die Befreiung von der Gemeindeimmobiliensteuer
- 541 Es wird die Störung der Nachtruhe infolge der Öffnungszeiten eines Lokals beklagt
- 543 Es wird beklagt, dass ein Gemeindeweg nicht instand gehalten wird
- 548 Rekurs gegen die Ablehnung des Ansuchens um Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes
- 617 Es ist nicht klar, aus welchem Grund der junge Mann den Familiennamen des Adoptivvaters nicht behalten darf
- 508 Ist die geforderte Gemeindeimmobiliensteuer tatsächlich geschuldet?
- 560 Aufgrund der Lärmbelästigung des angrenzenden Gastlokals fühlt sich die Bürgerin in ihrer Nachtruhe gestört
- 517 Die Reduzierung der Öffnungszeiten bringt einen Betrieb in arge finanzielle Schwierigkeiten
- 519 Trotz Strafanzeige und Mitteilung an die Gemeinde werden die angeblich widerrechtlichen Arbeiten des Nachbarn nicht eingestellt
- 520 Die Kanalisierung wird durch seinen Grund verlegt, aber er wurde nicht einmal gefragt, beklagt der Bürger
- 540 Sind die angedrohten Verwaltungsstrafen rechtmäßig?
- 630 Verzögerungen bei der Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes
- 631 Es werden Verzögerungen bei der Durchführung eines Wettbewerbs beklagt

Gemeinden

- 619 Die geplante Umfahrungsstraße entzieht der Familie die Lebensgrundlage
- 217 Die Anreiner versperren angeblich den Zugang zum eigenen Haus, wobei die Zufahrt auf Gemeindegrund liegt
- 227 Wann wird die in Aussicht gestellte Ablöse seines Grundes in die Tat umgesetzt?
- 233 Ist die fachlich-medizinische Pflege im Altenheim ausreichend?
- 600 Beschwerd sich über Lärm-und Staubemissionen, die von der Straße kommen
- 588 Beschwerd sich, dass die Trasse, wo die Stromleitung geplant ist neben seinem Haus erfolgt
- 591 Die Bürgerin beklagt, dass aufgrund eines unklaren Parkverbotschildes 11 Fahrzeuge abgeschleppt wurden
- 661 Fragen betreffend die Möglichkeit, bereits eingereichte Unterlagen von einer Behörde zur anderen Behörde weiter zu leiten
- 662 Wurde die Baukonzession für den Bau einer Überdachung ausgestellt?
- 655 Die Baukostenabgabe wird erst 4 Jahre nach Erteilung der Benutzungsgenehmigung gefordert
- 678 Trotz einer großen Infrastrukturanierung kommt es in einem Privathaus immer wieder zu Überschwemmungen
- 236 Ist die Umwidmung von einem Wanderweg in eine öffentliche Zufahrt rechtmäßig erfolgt, will ein Bürger wissen?
- 249 Ist es rechtmäßig, dass für die Schneeräumung auf einem Gemeindeweg die Bezahlung eines Beitrages verlangt wird?
- 546 Es wird beanstandet, dass Instandhaltungsarbeiten nicht durchgeführt werden
- 757 Führt die Gemeinde die anlässlich eines Lokalausweises vereinbarten Maßnahmen durch?
- 783 Fragen hinsichtlich der Änderung des Landesraumordnungsgesetzes
- 631 Die Gemeinde weigert sich, die Instandhaltung einer Brücke zu übernehmen
- 323 Die Lärmbelästigung durch das nahe Gastlokal ist unerträglich
- 265 Die Gemeinde ist noch nicht für Schäden aufgekommen, die dem Bürger durch die Bautätigkeit entstanden sind
- 255 Erben wollen Pachtvertrag mit der Gemeinde kündigen oder die Ablöse des Grundstücks
- 224 Die laute Musik des Pub unter ihrer Wohnung lässt eine Familie verzweifeln
- 102 Die Gemeinde verlangt von der Bürgerin den Einbau eines Treppenliftes
- 142 Die Gemeinde hat dem Nachbar anscheinend widerrechtlich eine Baukonzession ausgestellt
- 558 War die Errichtung der Holzhütte illegal?

Gemeinden

- 943 Ist die Berechnung für den Spesenbeitrag für das Altersheim korrekt?
- 921 Ist die nachträgliche Aufforderung zur Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer korrekt?
- 902 Der Bürger beklagte eine untransparente Vorgehensweise bei der Ausweisung des Fahrradweges
- 952 Der farbige Aufkleber für das Auto wurde der Bürgerin nicht zugestellt
- 974 Der Bürger beklagt Verzögerungen bei einer Grundbucheintragung
- 895 Die Nachbarswohnung wird anscheinend entgegen dem genehmigten Projekt umgebaut
- 897 Fragen betreffend den Antrag um Löschung des Wohnsitzes
- 919 Ist der Wasserzins korrekt berechnet?
- 920 Die Zufahrt zur Wohnbauzone wird angeblich durch die zum Teil auf Gemeindegrund gebaute Mauer erschwert
- 927 Die Gemeinde gewährt von Amts wegen die Verlegung des Wohnsitzes in eine andere Region, ohne die betroffene Bürgerin zu informieren
- 878 Warum wird die Frau zur Bezahlung der Miete der Wohnung des verstorbenen Cousins aufgefordert?
- 223 Durch die laute Musik in einem Pub werden die Nachbarn um ihre Nachtruhe gebracht
- 593 Eine Bürgerin ersucht die Gemeinde für die kaputten Fenster in der Gemeindewohnung aufzukommen
- 959 Eine Betonmischanlage bereitet den Anrainern unzumutbare Zustände
- 968 Weil das Gesprächsklima zwischen Bürger und Gemeinde so gespannt ist, bleibt die Suche nach Lösungen für das baurechtliche Problem erfolglos
- 970 Angeblich wird ein Bau ohne Baukonzession errichtet
- 975 Wie erfolgte die Streichung aus der definitiven Rangordnung?
- 981 Muss die Rechnung der Gemeinde beglichen werden?
- 982 Die Bürgerin klagt über die Nachzahlungen der Gemeindeimmobiliensteuer vor Weihnachten
- 983 Die Bürgerin klagt über die Nachzahlungen der Gemeindeimmobiliensteuer vor Weihnachten
- 992 Unklarheiten bezüglich der Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer
- 1005 Bedarf es der Zustimmung der Miteigentümer für die Errichtung einer Dachgaube?
- 1006 Die Gemeindewohnung in der das ältere Paar wohnt, wird abgerissen - angemessene Alternative?

Gemeinden

- 1007 Die Bürgerin ersucht um eine Antwort auf ihre Eingabe
- 625 Die Gemeinde will angeblich für die genutzten Güter nicht die Verantwortung für eventuelle Schäden übernehmen
- 9 Es wird die mangelnde Transparenz bei einem Enteignungsverfahren seitens der Gemeinde beanstandet
- 23 Der öffentliche Platz der Hunden vorbehalten ist, ist nur 50 m von ihrem Haus entfernt
- 24 Der Bürger hat auf sein Schreiben keine Antwort erhalten
- 1013 Bleibt die Bindung auf die Wohnung aufrecht?
- 1020 Der Bürger verlangt eine Antwort auf seine Eingabe
- 633 Das große Geschäftsschild versteckt angeblich die Sicht von den Wohnungen aus
- 797 Die Bürgerin beklagt auf ihre Eingabe keine Antwort erhalten zu haben
- 205 Fragen betreffend den Bau von privaten Parkplätzen
- 206 Der Antrag um Schadenersatz wurde angeblich nicht beantwortet
- 128 Der Bürger ersucht um Aufklärung bezüglich des Bauvorhabens seines Nachbarn
- 121 Es wird der Ausschluss von der Schulmensa beklagt
- 142 Kommt die Gemeindeverwaltung ihren Pflichten nach?
- 161 Aus welchem Grund wurde der meldeamtliche Wohnsitz des Bürgers gestrichen?
- 162 Innerhalb welchen Zeitraumes wird der meldeamtliche Wohnsitz von Amts wegen in das Altersheim verlegt?
- 168 Ein Teil seiner Dokumente sind in der Gemeinde nicht mehr auffindbar: was nun?
- 495 Warum wird von der Gemeinde ein Mindestverbrauch an Trinkwasser in Rechnung gestellt?
- 529 Ist die solidarische Haftung für die Verwaltungsstrafe rechtmäßig?
- 530 Werden die Bestimmungen zu den öffentlichen Ausschreibungen umgangen?
- 515 Beim Bau des Nachbarhauses wurden anscheinend die urbanistischen Bestimmungen verletzt
- 516 Fragen betreffend die Regelung der Fahrgenehmigungen auf der Seiser Alm
- 521 Nach 18 Jahren erhält der Bürger die Abbruchsverfügung, da seine Veranda nicht dem genehmigten Projekt entspricht
- 523 Die Errichtung einer Wohnbauzone wird in die Länge gezogen
- 192 Der Bürger beklagt die Nichteinhaltung des Wiedergewinnungsplanes bei der Errichtung eines Gemeindehauses
- 201 Die Anrainer protestieren gegen die Ausweisung einer Erweiterungszone

Gemeinden

- 810 Ein Wanderweg wurde ausgewiesen, ohne angeblich den Eigentümer des Grundes davon in Kenntnis zu setzen
- 552 Die Umwidmung des Grundes durch die Gemeinde scheint auf eine Privatperson zugeschnitten zu sein
- 499 Es werden Verzögerungen bei der Zahlung der Abfertigung beklagt
- 501 Die Einführung einer weiteren, zusätzlichen Buslinie wird gefordert
- 505 Warum wurde die Baukonzession letztendlich doch nicht ausgestellt?
- 864 Die Bautätigkeit des Nachbarn ist angeblich rechtswidrig
- 514 Die Zufahrt zu einem Wohnhaus an der Staatsstraße wird beanstandet
- 569 Das Ansuchen des Bürgers um einen Trinkwasseranschluss bleibt unbeantwortet
- 606 Einer Abbruchsverfügung wird nicht Folge geleistet und die Gemeinde unternimmt anscheinend nichts
- 607 Information betreffend arbeitsrechtliche Fragen
- 229 Entspricht der Bau des Gehsteiges der Planung?
- 585 Fragen betreffend die Bindung auf einem geförderten Wohnhaus
- 568 Der Behindertenparkplatz ist nicht mit der gesetzlich vorgeschriebenen Beschilderung ausgewiesen
- 553 Es wird die Störung der Nachtruhe beklagt, weil der öffentliche Betrieb vor der erlaubten Zeit öffnet
- 538 Anstatt einer Wohnung wurde angeblich das gesamte Haus konventioniert
- 598 Wieso hat die Gemeinde nicht die Zustimmung des Miteigentümers für einen Umbau verlangt?
- 752 Probleme bei der Fragestellung für eine Volksbefragung
- 17 Die ICI Gebühr wird angeblich zu Unrecht eingetrieben
- 667 Die Gemeinde will ein Grundstück enteignen und verletzt dabei anscheinend die einschlägigen Bestimmungen
- 650 Es wird die Verletzung des Rechtes auf den Gebrauch der Muttersprache seitens der Gemeinde beklagt
- 657 Der Bürger bestreitet, dass er den Müll illegal gelagert hat
- 767 Die Anrainer fordern die Schließung der Disko in ihrer Wohnzone
- 138 Der Bau des Wohnhauses wird andauernd unterbrochen aufgrund von externen Ursachen
- 153 Aus welchem Grund wurde sein Bauprojekt wiederum abgelehnt, fragt der Bürger?
- 159 Antrag um Schadenersatz wegen eines Sturzes, da sich ein Stein von der Mauer gelöst hat

Gemeinden

- 87 Eine Privatstraße wurde angeblich gegen den Willen der Gemeinde geteert.
- 94 Wann werden die Versprechen der Gemeinde gehalten?
- 96 Der Bau eines Hauses in der Wohnbauzone wird durch einen archeologischen Fund erschwert
- 101 Ist die Gemeindeimmobiliensteuer tatsächlich geschuldet?
- 104 Der Nachbar hat ohne Genehmigung eine Mauer errichtet und die Gemeinde reagiert anscheinend nicht
- 802 Kann der Handymast verlegt werden?
- 60 Es werden Verzögerungen infolge der Sanierung einer urbanistischen Situation beanstandet
- 61 Angeblich ist die Wasserversorgung ist nicht gewährleistet
- 71 Ist für das Gartenhäuschen eine Baukonzession notwendig?
- 52 Es wird beanstandet, dass der Nachbarn die Durchfahrt auf Gemeindegrund verweigert und die Gemeinde nicht interveniert
- 53 Kann die Verwaltungsstrafe annulliert werden?
- 47 Kann gegen den geplanten Parkplatz etwas unternommen werden?
- 102 Muss die gemeinsame Wohnung verkauft werden, damit die Kosten für die Unterbringung des Bruders im Altersheim gedeckt werden?
- 103 Welche Behörde ist für die Behandlung seines Rekurses zuständig?
- 86 Es wird beanstandet, dass die Aufforderung zur Bezahlung von Abwassergebühren nicht gerechtfertigt sei
- 93 Fragen betreffend den Zeitraum für die Berechnung des Mietzinses
- 62 Die Bezahlung der Gemeindeimmobiliensteuer für eine angebliche Zweitwohnung wird verweigert
- 33 Die Gemeinde verlangt die Verlegung der Trinkwasserleitung - wer trägt die Kosten?
- 787 Ist die Verwaltungsstrafe rechtmäßig?
- 215 Die Vergabe der Lizenz für den Verkauf von Pizza zieht sich in die Länge
- 659 Fragen betreffend die Verlängerung eines befristeten Arbeitsvertrages
- 207 Es wird beklagt, dass eine Eingabe ohne Antwort geblieben ist
- 649 Ist die Bürgerin verpflichtet, für den Antrag zur Ausstellung eines Familienbogens den Grund anzugeben?
- 641 Es wird die Abänderung der Trasse der Aufstiegsanlage beanstandet
- 643 È giustificata la richiesta di pagare l'ICI su una baita e sul fienile?
- 261 Das Land und die Gemeinde sind sich uneins bezüglich einer Regelung zur

Gemeinden

- Vermietung von gemeindeeigenen Wohnungen und der Bürger hat das Nachsehen
- 681 Es werden Verzögerungen bei der Zahlung der Abfertigung beklagt
- 682 Fragen betreffend die Zuweisung einer geförderten Hauses, das sich noch im Bau befindet
- 660 Ist die Aufenthaltsabgabe in dieser Höhe geschuldet?
- 633 Ist es korrekt, wenn die Baukostenabgaben erst nach Ausstellung der Benutzungsgenehmigung verlangt werden?
- 237 Das Grundstück ist wesentlich kleiner als im Vertrag enthalten: was kann man nun tun?
- 340 Informationen über die Übertretungen gegen die Straßenverkehrsordnung
- 317 Die Bauabnahme der Infrastrukturanlagen ist nach Jahren noch nicht erfolgt
- 325 Wie kann man einer älteren arbeitslosen Person helfen?
- 332 Ist die verhängte Strafe für die Verzögerung beim Anschluss an die öffentliche Kanalisierung gerechtfertigt?
- 333 Information betreffend die Unvereinbarkeit eines Gemeinderatsmitgliedes
- 364 Fragen bezüglich der Pflanzung von Bäumen nahe der Grundstücksgrenze
- 366 Die Gemeinde verfügt die Räumung der Tische vor der Bar
- 269 Der Lärm der angrenzenden Strassensicherung ist für einen Gastbetrieb unzumutbar
- 223 Das Ansuchen um Einschreibung in den Kindergarten wird nicht angenommen
- 245 Es wird beklagt, dass das Recht zur Akteneinsicht nur zum Teil gewährt wird
- 283 Fragen betreffend die Nutzung von Gewässer
- 286 Eine Gemeinde verweigert den Zugang zu den Verwaltungsunterlagen
- 306 Die Bürger protestieren gegen die Bauführung des Nachbarn und die Gemeinde bleibt anscheinend untätig
- 307 Warum erhält der Bürger von der Verwaltung keine Antwort auf seine Eingabe?
- 791 Es wird beklagt, dass keine Antwort auf eine Eingabe folgt
- 792 Die Gemeinde besteht auf die Bezahlung einer Verwaltungsstrafe und dies sei nicht gesetzeskonform, behaupten die Mitglieder einer Genossenschaft
- 793 Darf die Gemeinde bei Nichtbesetzung einer konventionierten Wohnung einen geeigneten Mieter ausfindig machen?
- 825 Darf Werbematerial auf den Windschutzscheiben der Autos geheftet werden?
- 840 Wurde bei der Ausschreibung eines öffentlichen Wettbewerbs der ethnische Proporz berücksichtigt?

Gemeinden

- 849 Fragen in Zusammenhang mit zwei Verwaltungsstrafen im Rahmen der Straßenverkehrsordnung
- 801 Der Ablehnungsgrund für das Gesuch wurde nicht genannt
- 808 Der Brief des Bürgers ist unbeantwortet geblieben
- 817 Warum werden zusätzlich zur Verwaltungsstrafe 9 Euro Postspesen verrechnet?
- 823 Warum wird für die Ausstellung des Familienbogens eine Stempelmarke verlangt?
- 685 Fragen betreffend die Bestimmungen für Produktionszonen
- 693 Es wird beklagt, dass der Zugang zur Bar anlässlich bestimmter Fußballspiele rechtswidrigerweise abgesperrt wird
- 698 Fragen betreffend die Höhe eines Studienstipendiums
- 699 Fragen betreffend die Beglaubigung einer Erklärung
- 708 Der Bürger beklagt die Streichung des Wohnsitzes aus dem Einwohnermelderegister
- 300 Der Bürger will zu gleichen Bedingungen wie andere Mitstreiter den Gemeindegrund erwerben
- 310 Kann der Mann ausfindig gemacht werden?
- 322 Was sehen die Bestimmungen, welche den Nachnamen der Kinder regeln, vor?
- 341 Ist die Errichtung des Dachgeschosses rechters?
- 348 Fragen betreffend die Unvereinbarkeit eines Gemeinderatsmitgliedes
- 673 Ist die Forderung der Aufenthaltssteuer rechtmäßig?
- 738 Ist die Aufenthaltssteuer tatsächlich geschuldet?
- 710 Wem gehört das Gewässer?
- 350 Anscheinend will sich die Gemeinde nicht mehr an eine Vereinbarung bezüglich einer Zufahrt halten
- 724 Wurden die Strafbescheide korrekt berechnet?
- 785 Informationen in Zusammenhang mit den konventionierten Wohnungen
- 802 Ist die Errichtung eines Kaufhauses im denkmalgeschützten Gebäude rechters?
- 747 Es werden Verzögerungen bei der Behandlung eines Ansuchens um Löschung einer Bindung auf einer Wohnung beklagt
- 748 Fragen betreffend die Löschung der Bindung einer konventionierten Wohnung
- 755 Es wird beklagt, dass auf eine Eingabe keine Antwort folgt

Gemeinden

- 756 Allgemeine Informationen über die Rekursmöglichkeiten bei öffentlichen Wettbewerben
- 898 Die Gemeinde verlangt angeblich eine Bankgarantie für die Aufnahme in die Rangordnung für die Zuweisung von gefördertem Baugrund
- 398 Die Suche nach einem freien Platz im Altersheim für eine ältere, kranke Person ist sehr schwierig
- 373 Der Bürger protestiert gegen die geplante Abänderung einer Erweiterungszone
- 375 Fragen in Bezug auf Parkmöglichkeiten für die Kunden eines Würstelstandes
- 882 Gilt eine Wohnung auch ohne separaten Eingang als Zweitwohnung?
- 414 Muss eine Abbruchverfügung vom Bürgermeister erlassen werden?
- 419 Besteht die Möglichkeit einer Aufsichtsbeschwerde?
- 455 Es wird beanstandet, dass die Grenzmauer nur zum Teil errichtet wurde
- 460 Das Verhalten des Bürgers, das mit einer Verwaltungsstrafe sanktioniert wird, geht auf höhere Gewalt zurück
- 461 Welches sind die Kriterien für die Einrichtung eines Behindertenparkplatzes?
- 445 Für die Ausstellung eines Familienbogens wurde angeblich eine Stempelmarke verlangt, obwohl dies vom Gesetz nicht vorgesehen ist - Rückerstattung?
- 405 Es wird beklagt, dass ein Antrag ohne Antwort geblieben ist
- 431 Ein Leserbrief wird als beleidigend empfunden
- 477 Kann der ICI Freibetrag für die Frau angewandt werden?
- 469 Der Nachbar hält anscheinend eine Vereinbarung, welche anlässlich eines Lokalausweises getroffen wurde, nicht ein
- 485 Wer muss die Hangsicherungsarbeiten bezahlen?
- 493 Durch die Bauarbeiten des Nachbarn wurde ihr Haus in Mitleidenschaft gezogen
- 420 Es wird beanstandet, dass der Aktenzugang scheinbar verweigert wurde
- 423 Die Rechtmäßigkeit des Bauvorhabens des Nachbarn wird bezweifelt
- 478 Es wird beanstandet, dass die Gemeinde einen Grund, den die Fraktion vor zwei Jahren verkauft hat, als öffentlichen Spielplatz ausweisen will
- 437 Die Asphaltierung der Gemeindestraße wurde nicht kunstgerecht vorgenommen
- 331 Die Gemeindeverwaltung hält sich angeblich nicht an die Pflicht der Trinkwasserversorgung
- 476 Beanstandung einer Verwaltungsstrafe
- 6 Die Bürgerin beklagt fehlende Zweisprachigkeit
- 27 Ein Wasserschaden wird behoben und die Kosten werden in Rechnung gestellt, ohne den Bürger vorher zu informieren

Bezirksgemeinschaften

Bezirksgemeinschaften

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
438	Überschreitet der Sozialdienst seine Zuständigkeiten?
818	Wurde bei der Ausschreibung eines öffentlichen Wettbewerbs der ethnische Proporz berücksichtigt?
865	Informationen in Zusammenhang mit dem Pflegegeld
732	Informationen über die Rückerstattung eines Beitrages
657	Die vom Altenheim angeforderte Anzahlung scheint zu hoch
70	Die Begründung für die Ablehnung der Kostenbeteiligung ist nicht klar
145	Der Bürger glaubt, dass ihm die Sozialleistung zu Unrecht verweigert wird
759	Der Bürger, der einen Teil seiner Ersparnisse nicht angegeben hat, möchte wissen, wie hoch der Betrag ist, den er nachzahlen muss
567	Eine Frau fühlt sich mit ihrer Pflegetochter überfordert
576	Eine Frau beklagt Probleme mit dem Sozialassistenten zu haben
590	Fragen in Zusammenhang mit der Aufforderung, den Tagessatz für den Altersheim zu zahlen
537	Die Aufforderung zur Rückzahlung eines Betrages ist für den Bürger nicht nachvollziehbar
129	Fragen betreffend den Hauspflegedienst
624	Angeblich wird der Müll rechtswidrig gelagert
989	Fordert eine Antwort auf seine Eingabe
203	Warum weigert sich die Verwaltung, den Vorgaben einer anderen Verwaltungsbehörde Folge zu leisten?
193	Die Verwaltung verweigert ihr angeblich eine Erhöhung der Arbeitsstunden
98	Aus welchem Grund ist der soziale Beitrag eingestellt worden?
64	Informationen über die Berechnung des Tagessatzes des Altenheimes
1023	Was tun, wenn man mit dem Sozialassistenten nicht klar kommt?
942	Aus welchem Grund wird die Invaliditätszulage in der Berechnung des Tagessatzes des Altenheimes mitberechnet?
947	Die junge Mutter kann die Transportspesen ihrer kleinen Tochter in eine geschützte Werkstatt nicht bezahlen
677	Eine getrennte Mutter wünscht eine besondere Besuchsregelung für das gemeinsame Kind
304	Es wird die Misshandlung eines Jugendlichen vermutet
226	Wer kommt für die Unterbringung ihres behinderten Bruders in einer öffentlichen Einrichtung auf, fragt eine Frau?
228	Eine Frau fordert mehr Rückendeckung der Bezirksgemeinschaft, damit sie ihre Tochter regelmäßig besuchen darf

Bezirksgemeinschaften - Staat

- 289 Klagen über die Handlungsweise des Sozialdienstes
- 753 Hat der Bürger Anrecht auf das Mindesteinkommen?
- 752 Wieso wurde die finanzielle Sozialhilfe im Monat August gekürzt?
- 712 Fragen in Bezug auf die Höhe des Tagessatzes für die Unterbringung im Altersheim
- 451 Nach einem Zimmerbrand wurden angeblich alle persönlichen Wertsachen der Frau entsorgt
- 459 Die Meldung an die Sozialdienste über die angebliche Untauglichkeit des Elternpaares ist nicht nachvollziehbar
- 417 Eine Frau beklagt, von den Bediensteten des Sozialsprengels unfreundlich behandelt zu werden
- 774 Welches sind die Pflichten des Beschenkten bei der Mitbeteiligung an der Zahlung für Leistungen der Sozialdienste

Staat und privatisierte Staatsdienste

Akte Nr.	Beschreibung des Falles
804	Wurde der geschuldete Betrag zu spät eingezahlt?
805	Wurde die Zustellung im Ausland korrekt durchgeführt?
844	Es ist nicht verständlich wieso die monatlichen Rentenbeträge gekürzt wurden
853	Fragen betreffend die Rentenabzüge
861	Infolge der verspäteten Zustellung einer Mitteilung mittels Postel sind angeblich Spesen entstanden
862	Es wird beanstandet, dass das Recht, eine Mitteilung in der eigenen Muttersprache zu erhalten, verletzt wurde
449	Fragen im Zusammenhang mit der Zahlung von Versicherungsbeiträgen
415	Eine unglaublich hohe Verwaltungsstrafe wird zugestellt
418	Ist die Aufforderung zur Bezahlung von Sozialversicherungsbeiträgen seines vor vielen Jahren verstorbenen Bruders verjährt?
388	Fragen in Zusammenhang mit der Autosteuer
379	Die Antwort auf den Rekurs des Bürgers zieht sich unverhältnismäßig in die Länge
380	Welche Konsequenzen hat ein Gerichtsverfahren im Ausland?
926	Es wird beklagt, dass der direkte Einfuhr von Medikamente aus dem Ausland nicht gewährt wird
918	Es werden Verzögerungen bei der Ausstellung eines Eintrittsvisums nach Italien für die Familienzusammenführung
281	Fragen betreffend eine beim Kraftfahrzeugregisteramt behängende Akte
259	Fragen zum Gebrauch der zwei Landessprachen
264	Wann wird die Körperschaft, Eigentümerin der Lokale, endlich den Schaden, welcher im Laufe von Bauarbeiten entstanden ist, beseitigen?

Staat

- 362 Die Spesen für einen Telefonanschluss werden beanstandet
- 319 Der Arbeitsunfall gilt als abgeschlossen, obwohl der Arbeiter immer noch krankgeschrieben ist
- 351 Sind die berechneten Verzugszinsen berechtigt?
- 761 Ist die Ablehnung der Zahlung des Familiengeldes rechtmäßig?
- 764 Ein Bürger der die Mindestrente erhält ersucht um Ratenzahlung
- 807 Wurde die Gewinnsumme korrekt aufgeteilt?
- 812 Ist es zulässig, dass private Rundfunksender Werbung auf Flächen machen, die von der Gemeinde für Wahlzwecke zur Verfügung gestellt werden?
- 480 Der Bürgerin wurden die Prüfungstermine für den Stellenwettbewerb nicht mitgeteilt
- 466 Die Arbeitslage bei der Postverwaltung ist nicht klar und die Bürgerin erhält keine Informationen
- 797 Der Bürger hat von der Mailänder Stadtpolizei eine Verwaltungsstrafe erhalten, obwohl er sagt, nicht dort gewesen zu sein
- 404 Abschlussdiplome sind angeblich in römischen Ministerien verloren gegangen
- 138 Es werden Verzögerungen bei der Behandlung des Rekurses seitens des Landeskomitees beklagt
- 932 Es wird beanstandet, dass 14 Versicherungstage nicht anerkannt werden
- 875 Es wird die mangelnde Information beklagt
- 8 Ein Fahrgast ersucht um Rückerstattung des zuviel bezahlten Fahrpreises
- 1017 Fragen betreffend die Möglichkeit eine Waffe zu erwerben
- 653 Beanstandet, dass sie die Rechnung nie erhalten hat und so wurde die Stromzufuhr unterbrochen
- 1024 Es wird beanstandet, dass nicht genaue Information bezüglich der Fahrzeiten und Kosten der Fahrkarten erteilt werden
- 154 Ist der Antrag um Rückvergütung von Familiengeld rechtmäßig?
- 131 Welche Schritte sind zur Anerkennung der Berufskrankheit nötig?
- 116 Es wird die Verspätung beschwert, mit welchem ein Antrag um Zusammenlegung von Versicherungszeiten behandelt wurde
- 65 Fragen betreffend die Zahlung der Gebühr für die Registrierung eines Mietvertrages
- 81 Es wird beklagt, dass die ablehnende Antwort des Antrages um Gewährung der zustehenden Vergütungen wegen Asbestaussetzung am Arbeitsplatz nicht ausreichend begründet ist
- 97 Sind die Verträge zu Gunsten des Bürgers formuliert?
- 18 Wurden die Rentenabzüge korrekt berechnet?
- 43 Verstößt der Transport von Kindern mit diesem Fahrzeug tatsächlich gegen die Straßenverkehrsordnung?

Staat

- 90 Wer ist in diesem speziellen Fall zur Bezahlung der Pensionsbeiträge verpflichtet?
- 180 Der Teilnehmerin an einem öffentlichen Wettbewerb ist angeblich das Fehlen eines wichtigen Dokuments nicht mitgeteilt worden
- 852 Fragen betreffend das Recht um Gewährung einer Entschädigung
- 503 Der Bürger möchte wissen, ob er als Erbe eines Kriegsflüchtlings Anrecht auf einen Schadenersatz hat
- 653 Obwohl die Bürgerin die Stempelsteuer termingerecht überwiesen hat, wird sie nochmals zur Bezahlung aufgefordert
- 603 Die Bürgerin wartet seit 7 Monaten auf eine Antwort auf ihre Eingabe
- 587 Die Pakete aus dem Fernost sind angeblich nie zugestellt und dem Adressaten wieder zurück geschickt worden
- 518 Ist der Steuerrückbehalt tatsächlich korrekt?
- 579 Die Ausländerin wartet auf die Mitteilung über den Arbeitsunfall und die Ausbezahlung der entsprechenden Zulage
- 580 Aus welchem Grund werden die Spesen der ärztlichen Behandlungen nicht rückerstattet?
- 234 Fragen betreffend die Zahlung von Versicherungsbeiträgen
- 593 Ist die Pension korrekt berechnet worden?
- 602 Ist die Verwaltungsstrafe korrekt?
- 609 Klage über die mangelhafte Zustellung der Briefe
- 610 Der Bürger beklagt sich über die nicht erfolgte Zustellung der Briefe
- 551 Es werden Verzögerungen bei der Reparatur einer telefonischen Linie, die infolge eines Blitzes lahmgelegt wurde
- 573 Das Arbeitslosengeld ist immer noch nicht ausbezahlt worden
- 565 Es wird beanstandet, dass das Recht, eine Mitteilung in der eigenen Muttersprache zu erhalten, verletzt wurde
- 497 Es werden Verzögerungen bei der Zahlung von Vergütungen beklagt
- 822 Es wird beanstandet, dass die hängenden Telefonleitungen die landwirtschaftliche Tätigkeit beeinträchtigen
- 433 Es wird beanstandet, dass eine zurückbehaltene Summe nicht rückerstattet wird
- 175 Warum hat das Inail seinen Fall abgeschlossen, fragt ein Bürger?
- 926 Die Ausbezahlung eines Guthabens zieht sich in die Länge
- 935 Klagen über die Steuerzahlkarten der Equitalia
- 1004 Innerhalb welcher Frist wird der biologische Schaden infolge eines Arbeitsunfalles anerkannt?
- 63 Wieso hat sich plötzlich die RAI-Abonnement-Gebühr verdoppelt?
- 176 Ein afghanischer Staatsbürger beklagt Verzögerungen bei der Gewährung der Aufenthaltsgenehmigung

Staat

- 184 Es wird beklagt, dass scheinbar zu viel bezahlte Rentenbeträge zurück gefordert werden
- 189 Ein Verfahren zieht sich unverhältnismäßig in die Länge
- 54 Der mit Einschreiben verschickte Brief ist nicht mehr auffindbar
- 45 Die Bürger beklagen die Androhung von unrechtmäßigen Verwaltungsstrafen
- 119 Der Führerschein wird entzogen und der Bürger weiss nicht, was nun geschieht
- 137 Es wird beanstandet, dass es keine deutschen Formulare gibt
- 26 Wer trägt die Kosten für die Verschiebung der Telefonmasten auf seinem Grund?
- 113 Der Bürger wartet seit nahezu 10 Jahren auf die Behandlung seines Ansuchens
- 199 Die Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung ist erst in 18 Monaten gültig. Am öffentliche Wettbewerb kann deshalb nicht teilgenommen werden.
- 200 Fragen betreffend die Zahlung von Steuern
- 626 Welches ist die Berechnungsgrundlage für die geschuldete Registersteuer?
- 578 Fragen betreffend die Zahlungsaufforderung für eine Schuld des verstorebenen Bruders
- 613 Hätte das Amt der Bürgerin vorab mitteilen müssen, dass das Ansuchen unvollständig ist?
- 620 Nach welchen Kriterien wird das begünstigte Darlehen gewährt?
- 208 Der Bürger verlangt, dass ein Gewerkschaftsabzug auf seiner Pension gestrichen wird
- 214 Es wird beanstandet, dass das Modell CUD nicht vollständig ist
- 494 Eine Familie in einer finanziellen Notlage ersucht um eine günstigere Ratenzahlung
- 513 Warum bleibt das Arbeitslosengeld schon seit Monaten aus?
- 213 Aus welchem Grund ist der Kostenvoranschlag binnen weniger Monate um 800 Euro gestiegen?
- 222 Kann die Verwaltungsstrafe ratenweise bezahlt werden, fragt die Bürgerin, welche sich in finanziellen Schwierigkeiten befindet
- 262 Klagen über einen Fehler bei der Umschreibung einer Telefonnummer und über Verzögerungen bei der Richtigstellung
- 668 Es ist angeblich nicht möglich, den Vertrag für den fixen Telefon zu kündigen
- 238 Fragen im Zusammenhang mit der Zahlung von Versicherungsbeiträgen
- 247 Fragen betreffend die Zahlung des Arbeitslosengeldes
- 248 Es wird die mangelnde Anerkennung des Rechtes auf den Gebrauch der Muttersprache beklagt
- 299 Bei der Sprachgruppenerhebung erklärt sie sich als deutsch und italienisch. Dies hat negative Auswirkungen auf die Beitragsvergabe
- 270 Sie müsste sich dringend mit dem NISF telefonisch in Verbindung setzen, aber die Telefonzentrale leitet die Telefonate nicht weiter

Staat

- 271 Fragen betreffend eine Hinterbliebenenrente
- 347 Fragen betreffend das Recht eine Steuerbegünstigung zu beanspruchen
- 824 Informationen in Zusammenhang mit der Aufteilung der Gewinnsumme
- 268 Bereits ausbezahlte Pensionsbeträge werden vom Amt zurückverlang
- 316 Aus welchem Grund wird der Bürgerin das Krankengeld gestrichen?
- 429 Gibt es zweisprachige Formulare für die Steuerbezahlung?
- 470 Ein getrennter Vater fragt ob er das Recht auf Einsicht in die Steuererklärung des Sohnes hat um zu wissen, ob dieser finanziell unabhängig ist
- 472 Der Entzug des Waffenscheins wird als ungerechtfertigt empfunden
- 436 Ist für die Rückerstattung der Beiträge eine Ratenzahlung möglich?
- 723 Sind die Beträge tatsächlich geschuldet?
- 794 Der betagte Pensionist erhält zunächst die Hinterbliebenenrente, dann wird diese aber wieder gestrichen
- 784 Rekurs gegen die Streichung der Krankheitszulage
- 856 Es werden Verzögerungen bei der Zahlung der Abfertigung beklagt
- 867 Es werden Verzögerungen bei einem Telefonanschluss beklagt
- 357 Der Bürger beklagt sich über die langen Bearbeitungszeiten der Quästur
- 358 Kann man einen Antrag eingeschrieben mit Rückantwort über die Post auch telematisch einreichen?
- 359 Er hat Schwierigkeiten, in die Mobilitätsliste aufgenommen zu werden
- 471 Fragen betreffend die Unbedenklichkeitserklärung zu einer Familienzusammenführung
- 645 Die Empfänger eines Landesdarlehens müssten eine viel höhere Registersteuer bezahlen als in der Vergangenheit

Die Gemeinden mit Vereinbarung

Gemeinde	Gemeinderatsbeschluss
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
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 lb. 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
60. Pfitsch	Nr. 6 vom 26.01.2006
61. Pfatten	Nr. 7 vom 26.01.2006
62. Glurns	Nr. 4 vom 30.01.2006
63. Proveis	Nr. 7 vom 31.01.2006
64. Andrian	Nr. 5 vom 09.02.2006
65. Hafling	Nr. 7 vom 22.02.2006
66. Gargazon	Nr. 7 vom 09.03.2006
67. Ratschings	Nr. 11 vom 10.03.2006
68. Völs am Schlern	Nr. 13 vom 14.03.2006
69. Lüsen	Nr. 16 vom 15.03.2006
70. Sterzing	Nr. 10 vom 29.03.2006
71. Toblach	Nr. 12 vom 30.03.2006
72. Olang	Nr. 18 vom 06.04.2006
73. St. Leonhard in Passeier	Nr. 15 vom 06.04.2006
74. Vöran	Nr. 11 vom 06.04.2006
75. Tiers	Nr. 17 vom 07.04.2006

76. St. Lorenzen	Nr. 13 vom 11.04.2006
77. Moos in Passeier	Nr. 17 vom 11.04.2006
78. Burgstall	Nr. 11 vom 21.04.2006
79. Rodeneck	Nr. 15 vom 02.05.2006
80. Naturns	Nr. 31 vom 08.05.2006
81. Vintl	Nr. 11 vom 18.05.2006
82. Marling	Nr. 18 vom 26.05.2006
83. Corvara	Nr. 24 vom 29.05.2006
84. Franzensfeste	Nr. 16 vom 06.06.2006
85. Algund	Nr. 16 vom 08.06.2006
86. Schnals	Nr. 16 vom 13.06.2006
87. Brenner	Nr. 25 vom 13.06.2006
88. Deutschnofen	Nr. 48 vom 19.06.2006
89. St. Pankraz	Nr. 20 vom 19.06.2006
90. Waidbruck	Nr. 14 vom 22.06.2006
91. Plaus	Nr. 21 vom 24.07.2006
92. Aldein	Nr. 34 vom 22.08.2006
93. Partschins	Nr. 28 vom 26.09.2006
94. St. Martin in Passeier	Nr. 35 vom 27.09.2006
95. Brixen	Nr. 87 vom 27.09.2006
96. Gemeinde Wengen La Val	Nr. 48 vom 06.11.2006
97. Gemeinde Enneberg Mareo	Nr. 2 vom 06.11.2006
98. Riffian	Nr. 37 vom 13.12.2006
99. Kuens	Nr. 20 vom 19.12.2006
100. Mühlwald	Nr. 7 vom 23.02.2007
101. Mühlbach	Nr. 3 vom 27.02.2007
102. Tschermes	Nr. 17 vom 25.06.2007
103. Pfalzen	Nr. 14 vom 28.06.2007
104. Kastelbell/Tschars	Nr. 32 vom 08.11.2007
105. Salurn	Nr. 58 vom 19.12.2007
106. Altrei	Nr. 12 vom 11.08.2008
107. Jenesien	Nr. 25 vom 10.09.2008
108. Martell	Nr. 20 vom 20.10.2008
109. Graun im Vinschgau	Nr. 31 vom 19.11.2008
110. Karneid	Nr. 1 vom 28.01.2009
111. Auer	Nr. 4 vom 28.01.2009

Es fehlen noch: Lajen, Mals, Niederdorf, Taufers im Münstertal, Tisens

Die Außenstellen und Sprechstunden

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
- im *Krankenhaus*, Lorenz-Böhler-Straße 5
jeden dritten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr

In den Außenstellen

Informationen und Voranmeldungen unter Tel. 0471-301155

- in **Brixen**
 - im Gebäude der Landesämter in der „Villa Adele“, Bahnhofstraße 18
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
 - im *Krankenhaus*, Dantestraße 51
jeden ersten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Bruneck**
 - im Rathaus, Rathausplatz 1
jeden ersten und dritten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
 - im *Krankenhaus*, Spitalstraße 11
jeden zweiten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Meran**
 - im Gebäude der Landesämter, Sandplatz 10
jeden zweiten und vierten Mittwoch im Monat jeweils von 9.30 bis 11.30 Uhr
 - im *Krankenhaus*, G.-Rossini-Straße 7
jeden vierten Montag im Monat von 9.30 bis 11.30 Uhr
- in **Schlanders**
 - im Haus der Bezirksgemeinschaft, Hauptstraße 134
jeden zweiten Mittwoch im Monat jeweils von 14.30 bis 16.00 Uhr
- in **Sterzing**
 - in der Außenstelle des Landwirtschaftsinspektorates, Bahnhofstraße 2
am vierten Freitag 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 2008 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 Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwalts üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen übermitteln den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkommer jährlich einen Bericht über ihre im Vorjahr durchgeführte Tätigkeit. Diesem Auftrag komme ich mit dem folgenden Bericht über das Jahr 2008 nach.

Die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern kann im Allgemeinen als gut bezeichnet werden, unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen Staatsverwaltung, um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen handelt oder um Aktiengesellschaften, die einen öffentlichen Dienst versehen. Insgesamt haben sich die Beamten, mit denen wir in Verbindung getreten sind, soweit irgendwie möglich, entgegenkommend und stets bereit gezeigt, den Bedürfnissen der Bürger Rechnung zu tragen.

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war ein wichtiger Ansprechpartner bei meldeamtlichen Fragen von Immigranten, und die Zusammenarbeit war durchaus konstruktiv.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**: Sie war im Berichtsjahr für die Volksanwaltschaft ein wichtiger Ansprechpartner für die unterschiedlichsten juristischen Fragen.

Der größte Teil der Beschwerden betraf die **Sozialversicherungsinstitute NISF-INPS und NFAÖV-INPDAP**. Die Bearbeitung der Akten dauerte meistens sehr lang, weil die Fälle sehr komplex waren und weil die Außenstellen von NISF-INPS und NFAÖV-

INPDAP bei den zentralen Ämtern weitere Informationen anfordern und entsprechende Antworten abwarten mussten.

NISF-INPS

Die meisten Akten betrafen Fragen zur Zuerkennung der Rente. Zahlreich waren auch die Fragen über die Beitragssituation der Betriebe. Immer wieder wandten sich die rechtmäßigen Erben eines verstorbenen Unternehmers an die Volksanwaltschaft, weil sie zur Zahlung noch nicht bezahlter Sozialabgaben aufgefordert worden waren.

In einem Fall wurden uns Verzögerungen bei der Rückerstattung unrechtmäßig erhaltener Beträge gemeldet. Der entsprechende Antrag war bereits seit langer Zeit in der Zentrale des NIFS-INPS unbearbeitet geblieben. Dank der Intervention der Außenstelle des NIFS-INPS konnte die entsprechende Rückzahlung an den Begünstigten angeordnet werden.

NFAÖV-INPDAP

Es wurden uns einige Fälle gemeldet, in denen das INPDAP die Rentner zur Rückerstattung unrechtmäßig bezogener Rentenbeträge aufgefordert hatte. Da es sich um ziemlich hohe Beträge handelte, sahen sich die Rentner gezwungen, die Maßnahmen vor dem Rechnungshof anzufechten. Die Aufforderung zur Rückerstattung kam für die Betroffenen völlig überraschend. Sollte sich der Rechnungshof zu Gunsten der öffentlichen Verwaltung aussprechen, könnte es für die Rentner durchaus schwierig sein, der Anordnung nachzukommen: Häufig verfügen die Begünstigten nämlich nicht mehr über die Geldbeträge, die sie im guten Glauben bezogen haben.

Einige Beschwerden betrafen die Tatsache, dass im Internet keine deutschsprachigen Vordrucke abrufbar waren, um die vom Institut angebotenen Dienste anzufordern, Reklamationen und Ratschläge vorzubringen, verschiedene Dienste zu beurteilen u.Ä. Das NFAÖV-INPDAP teilte uns mit, dass besagte Formulare nur am Sitz der Verwaltung aufliegen. Es bleibt zu hoffen, dass die Vordrucke demnächst auch im Internet abrufbar sein werden.

Agentur der Einnahmen

Zahlreiche Bürger wandten sich an uns mit der Bitte um Erklärungen zu verschiedenen Steuern und Gebühren. Dank der guten Zusammenarbeit mit der Agentur der Einnahmen konnten die gewünschten Informationen weitergegeben werden.

Ein Bürger wollte von der Volksanwaltschaft wissen, ob die Formblätter für die telematische Übermittlung und jene für die Branchenstudien auch in deutscher Sprache und nicht nur in italienischer Sprache vorhanden seien. Der Bürger befürchtete nämlich Verständnisfehler beim Ausfüllen des Formblattes, weshalb er Vordrucke in seiner Muttersprache verwenden wollte.

In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass die Formblätter im Internet in verschiedenen Sprachen, darunter auch in deutscher Sprache, zur Verfügung stehen, und zwar unter dem Menüpunkt „modulistica in versione multilingue“.

Gar einige Beschwerden betrafen die **Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes** wie Telecom AG, Italienische Post AG, Equitalia Alto Adige – Südtirol AG, ENEL, ACI, Staatsbahnen u. a.

Die auf lokaler Ebene zuständigen Beamten haben sich bemüht, Lösungen für die Beschwerden der Bürger zu finden. Die aus wirtschaftlichen Gründen beschlossene Zusammenlegung der Direktionen oder die Verlegung bestimmter Kompetenzen in andere Regionen führt allerdings dazu, dass sich in einigen Fällen die Bearbeitung der Akten in die Länge zieht.

Telecom AG

Zahlreiche Beschwerden betrafen die Verzögerungen bei der Wiederherstellung der Telefonlinie nach Beschädigungen und bei Neuanschlüssen.

Italienische Post AG

Was die Italienische Post AG betrifft, so wurden uns Verspätungen bei der Zustellung der Post und in einigen Fällen sogar die gänzlich unterlassene Zustellung einiger Briefe gemeldet. Dieses Problem besteht nach wie vor. Das Land hat nun der Zentralregierung vorgeschlagen, die Zuständigkeiten für die Einsammlung und Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, um den Dienst zu verbessern und auf diese Weise den Bürgern entgegenzukommen.

Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Verschiedene Bürger und Bürgerinnen, denen Steuerzahlkarten oder Mitteilungen über die verwaltungsmäßige Sperre des Wagens seitens des Einhebungsdienstes für die Provinz Bozen, Equitalia Alto Adige – Südtirol AG, zugestellt wurden, haben sich an uns gewandt und um Informationen zu ihrer Schuldenlage und zur Möglichkeit einer Ratenzahlung gebeten. In diesen Fällen wurden uns die nötigen Informationen prompt geliefert, nicht zuletzt dank der guten Kontakte und der ausgezeichneten Zusammenarbeit mit Equitalia, welche durch ein Treffen zwischen der Volksanwältin und dem lokalen Geschäftsführer von Equitalia noch verbessert werden konnte.

ACI

Insgesamt war die Zusammenarbeit mit dem ACI gut, außer im unten beschriebenen Fall, dessen Lösung für die Volksanwaltschaft sehr mühsam und auch zeitaufwändig war, und der davon zeugt, dass es dieser Einrichtung zuweilen noch an Bürgernähe mangelt.

Fall 120/2008

Ist es korrekt, zweimal die Abgaben für die Eintragung in das öffentliche Automobilregister (PRA) einzufordern?

Sachverhalt

Frau Bianchi hatte von Herrn Rossi einen Gebrauchtwagen gekauft. Die Umschreibung war ordnungsgemäß im Kfz-Schein (Autobüchlein) vermerkt: die notarielle Umschreibung in das öffentliche Automobilregister (PRA) sowie die Bezahlung der Umschreibungssteuer für die Registrierung beim PRA war eingetragen.

Durch Zufall erfuhr Frau Bianchi viele Jahre später, dass der Einhebungsdienst „Equitalia“ bereits vor etwa fünf Jahren für ihren Pkw die verwaltungsmäßige Sperre des Wagens (fermo amministrativo) verfügt hatte. Diese Sperre bezog sich auf den vorherigen Eigentümer des Wagens, da das Fahrzeug beim PRA immer noch auf Herrn Rossi eingetragen war.

Besorgt wandte sich Frau Bianchi an den ACI, der kurz und bündig mitteilte, dass der Umschreibungsantrag als „abgewiesen“ aufscheint und dass zur Aufhebung der Sperre erneut die Landesumschreibungssteuer bezahlt werden müsse, so, als ob es sich um eine neue Umschreibung handeln würde.

Auf den Einwand von Frau Bianchi hin, niemals über diese Abweisung informiert worden zu sein, erklärte der ACI, dass er alle Umschreibungsanträge innerhalb von drei Monaten abschliesse, und nicht verpflichtet sei, die Eigentümer über den Ausgang des Antrags zu benachrichtigen. Außerdem sei die Frist abgelaufen, um für die Rückerstattung der Umschreibungssteuer anzusuchen.

Frau Bianchi wandte sich daraufhin empört an die Volksanwaltschaft und ersuchte um Hilfe und Unterstützung.

Vorgehensweise der Volksanwaltschaft. Überprüfung und Klarstellung

Unsere Überprüfungen ergaben Folgendes: Frau Bianchi hatte den Umschreibungsantrag gestellt, die Umschreibungssteuer eingezahlt, und der eingezahlte Betrag wurde korrekt eingehoben. Da aber der Vorname des Verkäufers falsch angegeben war – „Giuseppe“ statt „Giuseppino“ – wurde der Antrag abgewiesen. Frau Bianchi wurde mündlich aufgefordert, eine Ergänzung des Antrags einzureichen und beim Notar im Kaufvertrag eine Richtigstellung des Vornamens des Verkäufers von „Giuseppe“ auf „Giuseppino“ vorzunehmen. Frau Bianchi kam dieser Aufforderung nach und war überzeugt, damit alle erforderlichen Auflagen erfüllt zu haben. Aufgrund eines Missverständnisses legte sie dem ACI die schriftliche Ergänzung des Antrags nicht mehr vor. Nach drei Monaten schloss der ACI die Akte Bianchi ab und hielt es nicht für notwen-

dig, Frau Bianchi zu informieren, dass ihr Umschreibungsantrag endgültig abgelehnt worden war.

Die Volksanwaltschaft organisierte ein Treffen mit den Verantwortlichen des ACI und der betroffenen Bürgerin. Bei dieser Aussprache kam der ACI der Bürgerin in keiner Weise entgegen, er wollte die Angelegenheit erneut überprüfen und beim Landesamt für Abgaben ein Gutachten beantragen.

Daraufhin hat sich die Volksanwaltschaft mit dem Amt für Abgaben in Verbindung gesetzt und darauf hingewiesen, dass Frau Bianchi im guten Glauben gehandelt hat: Sie hat beim Notar den Namen des Verkäufers im Kaufvertrag richtig gestellt, die Kfz-Steuer immer pünktlich bezahlt, und in all diesen Jahren hat keine Behörde jemals die Ordnungsmäßigkeit der vorgelegten Autopapiere beanstandet.

Ergebnis

Das Amt für Abgaben überprüfte die Angelegenheit und trug der Argumentation der Volksanwaltschaft schließlich Rechnung: das Fahrzeug konnte auf den Namen von Frau Bianchi umgeschrieben werden, ohne dass diese die Landesumschreibungssteuer, wie ursprünglich vom ACI verlangt, noch einmal bezahlen musste.

Wie in den vergangenen Jahren war auch im Jahr 2008 die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **Verteidigung, öffentliche Sicherheit und Justiz** von großem Entgegenkommen geprägt, vor allem wenn man bedenkt, dass diese Ämter ja nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen. Es war möglich, gar einige Fälle zusammen mit der Quästur, den Carabinieri, der Staatspolizei, der Staatsadvokatur und der Gerichtsbehörde völlig informell zu klären und einer Lösung zuzuführen.

Ministerien

Einige Beschwerden betrafen bei den verschiedenen Ministerien in Rom behängende Akten. In diesen Fällen dauerte das Verfahren trotz unserer Intervention ziemlich lange, außer in einem Fall, in dem Verzögerungen bei der Ausstellung eines Einreisevisums für Italien zwecks Familienzusammenführung beklagt wurden. Nach einer informellen Nachfrage seitens der Volksanwaltschaft konnte das dringend benötigte Visum ausgestellt werden. Einige Fälle konnten mit Hilfe des Außenamtes des Landes Südtirol in Rom geklärt werden.

Abschließende Bemerkungen

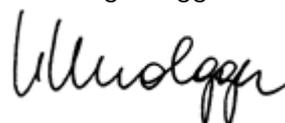
Im Jahr 2008 wurden 117 Akten angelegt, die in die oben genannten Bereiche fallen. Im Vergleich zum Jahr 2007 ist zu sagen, dass die Akten betreffend die Telecom auf die Hälfte zurückgegangen sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass der Landesbeirat für Kommunikationswesen nun auch für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Telefonanbietern und Benutzern zuständig ist. Angestiegen ist hingegen die Anzahl der angelegten Akten betreffend die Italienische Post.

	2006	2007	2008
Agentur für Einnahmen	7	12	12
Regierungs- kommissariat	7	3	6
INAIL	3	4	6
INPDAP	6	14	11
NISF	17	31	35
Polizei	9	9	7
Telecom Italia	8	16	8
Equitalia	2	4	7
Italienische Post	1	2	8
Andere Körperschaften (Ministerien, ENEL, ACI, Staatsbahnen u.a.)	30	21	17
Insgesamt	90	116	117

Bozen, 31. März 2009

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 wurde in 16 Regionen bzw. Autonome Provinzen ein Volksanwalt eingerichtet. 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 Volksanwaltes vorsieht.

1994 wurde die sogenannte "Conferenza nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano" (CNDC) 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 zurzeit der Volksanwalt der Region Lombardei Donato Giordani.

Das große Thema der Treffen war in diesem Berichtsjahr der im Parlament aufliegende Gesetzesvorschlag zur Einführung eines nationalen Volksanwaltes und die Abschaffung des Volksanwaltes der Region Friaul-Julisch Venetien im August 2008. Das Vorgehen rief in Ombudsmannkreisen ungläubiges Staunen aus und wurde vom Europäischen Ombudsman und vom Präsidenten des Europäischen Ombudsmann Instituts (EOI) scharf kritisiert.

Region Abruzzen

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

Region Aostatal

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

Region Basilikata

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

Region Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**
 Viale Aldo Moro 44 - 40123 Bologna
 051/6396382 - grüne Nummer 800515505
 051/6396383
 difciv@regione.emilia-romagna.it
 www.regione.emilia-romagna.it

Region Friaul Julisch-Venetien

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

Region Kampanien

 **VINCENZO LUCARIELLO**
 Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli
 081/7783111
 081/7783837
 lucariello@consiglio.regione.campania.it
 www.consiglio.regione.campania.it

Region Latium

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via del Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
 grüne Nummer 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@regione.lazio.it
 www.regione.lazio.it

Region Lombardei

 **DONATO GIORDANO**
 Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 10124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
 www.consiglio.regione.lombardia.it

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
 grüne Nummer 800018488
 055/210230
 difensorecivico@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 - grüne Nummer 800807067
 010/540877
 difensore.civico@regione.liguria.it
 www.regione.liguria.it

Region Marken

 **SAMUELE ANIMALI**
 Corso Stamina 49 - 60100 Ancona
 071/2298483
 071/2298264 - 071/2298298
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.regione.marche.it

Region Sardinien

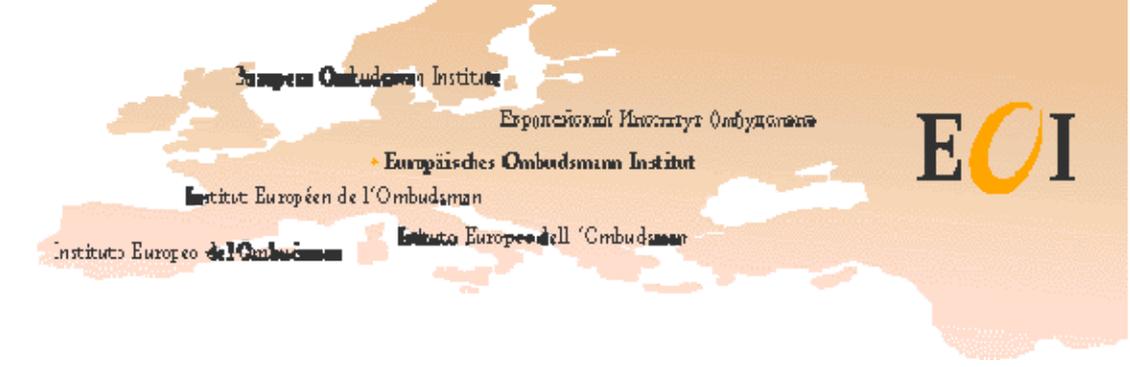
 **DOTT. NIZZERO**
 Via Roma 7 - 09125 Cagliari
 070/66004334 oder 167060160
 070/673003
 difensorecivico@consiglio.regione.sardegna.it
 www.consiglio.regione.sardegna.it

Region Venetien

 **VITTORIO BOTTOLI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
 grüne Nummer 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Autonome Provinz Trient

 **DONATA BORGONOVO RE**
 Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - grüne Nummer 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
  Español

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: Ullrich Galle, Bürgerbeauftragter des Landes Rheinland-Pfalz, Deutschland

Vizepräsident: Felix Dünser, Landesvolksanwalt von Vorarlberg, Österreich

Vizepräsidentin: Burgi Volgger, Südtiroler Volksanwältin

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 und die Ombudsmann-Idee zu fördern und zu verbreiten.

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 Gemeindekonsortien 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 Gemeindeausschusses 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 11/bis. (Programmierung und Durchführung der Tätigkeit)

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Landtagspräsidium einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.

(2) Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Landtages.

(3) Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Landtagspräsident, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten, der unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages. 3)

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.

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

3) Art. 11/bis wurde eingefügt durch Art. 5 Absatz 1 des L.G. vom 10. Juni 2008, Nr. 4.

Das Team der Volksanwältin

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 **Claudia Walzi**, Maturabschluss, mehrjährige Erfahrung im öffentlichen Verwaltungsbereich, In- und Auslandserfahrung im Bereich Tourismus, seit Mai 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

Frau **Dr. Verena Crazzolara**, 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.

Der Internetauftritt



Die Volksanwaltschaft
der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol

italiano | ladin

Home

Aufgaben

Zuständigkeit

Ansprechpartner

Beschwerde online

Sprechstunden

Information

Rechtsgrundlagen

Links

Volksanwaltschaft
Laubengasse 22
39100 Bozen
Tel. 0471 301 155
Fax 0471 981 229
post@volksanwaltschaft.bz.it

Information und Beratung

09.00 - 12.00 Uhr
15.00 - 16.30 Uhr

Aktuelles

- » Sprechstunden
- » Pressemitteilungen
- » Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen
- » Leitfaden im Umgang mit Behörden

Rubrik

- » Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Herzlich Willkommen!

Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung.

Sie wird in Ihrer Tätigkeit durch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt, die das Team der Volksanwaltschaft bilden.



Die Aufgaben der Volksanwaltschaft sind im Wesentlichen die der Beschwerdeprüfung, Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten zwischen den Bürgern und Bürgerinnen auf der einen Seite und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen.

Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein. Um diesen Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig.

Impressum

Südtiroler Landtag

Landesbeirat für Kommunikationswesen

Südtiroler Bürgernetz

Sitemap

Ein Fall für die Volksanwaltschaft
Il Difensore civico risponde

Dolomiten

Ein Fall für die Volksanwaltschaft
Betrifft: KEIN GELD FÜR DEN RECHTSANWALT?

» Mein 19-jähriger Sohn hat vor einigen Monaten einem Mädchen nach einem Streit eine SMS mit einigen dummen Schimpfwörtern geschickt. Sie hat ihn deswegen angezeigt, und jetzt wurde ein Strafverfahren gegen ihn eingeleitet. Im Schreiben der Staatsanwaltschaft steht, dass er einen Anwaltverteidiger bekommen hat. Wir möchten jetzt wissen: Wer bezahlt diesen Anwalt? Müssen oder sollen wir bei diesem Anwalt bleiben, oder können wir auch jemand anderen wählen? Kann vielleicht die Volksanwältin, die ja kostenlos ist, meinen Sohn in diesem Verfahren vertreten? Er ist nämlich noch in Ausbildung, und als alleinerziehende Mutter kann ich mir keine großen Ausgaben leisten.

Es stimmt zwar, dass die Volksanwältin die Bürger kostenlos berät. Allerdings ist Ihre Aufgabe die Vermittlung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung. Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein und kontrolliert, ob das Vorgehen der Behörde im Einzelfall rechtmäßig und angemessen war. Die Volksanwältin ist aber kein Rechtsanwalt und kann die Bürger vor Gericht auch nicht vertreten. Für die Verteidigung im Strafverfahren benötigt Ihr Sohn aber notwendigerweise einen Rechtsanwalt. Er kann sich hierfür der Dienste des Anwaltverteidigers, welcher ihm zugeteilt wurde, bedienen. Genauso gut kann er sich aber an jeden anderen Rechtsanwalt wenden und diesen zu seinem Vertrauensverteidiger bestellen. Für Ihre Dienste müssen nämlich sowohl der Anwalt als auch der Vertrauensverteidiger bezahlt werden. Wenn Ihr jährliches steuerbares Familieneinkommen unterhalb einer bestimmten Schwelle liegt – in Ihrem Fall dürften dies rund 10.000 Euro sein –, hat Ihr Sohn Anspruch auf Rechtsbeistand auf Kosten des Staates. Dies bedeutet, dass der Staat unter anderem die Kosten für den Rechtsanwalt übernimmt.

Das Verzeichnis jener Rechtsanwälte, die sich zu diesem Dienst bereit erklärt haben, führt die Rechtsanwaltskammer. Weitere Auskünfte über die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des kostenlosen Rechtsbeistandes im Strafverfahren erteilt dann der jeweilige Rechtsanwalt.

Im Schreiben der Staatsanwaltschaft dürften überdies zusätzliche Informationen über die Verteidigungsrechte Ihres Sohnes aufgeführt sein. Wir empfehlen Ihrem Sohn jedenfalls, sich umgehend für einen Rechtsanwalt zu entscheiden, damit dieser ausreichend Zeit für die Vorbereitung der Verteidigung hat.

Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verkürrt? Machen Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen?
Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war.
Schreiben Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Laubengasse 22, 39100 Bozen, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage www.volksanwaltschaft.bz.it

Ein Artikel der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft.

ALTO ADIGE 12

**IL DIFENSORE CIVICO
RISPONDE**

Il lavoro di mediazione

**Se il quartiere
e la giunta
si scontrano**

di **Burgi Volgger**

Come accade nel rapporto privato, anche nel dialogo tra cittadini ed enti o uffici pubblici una parola di dialogo e un atteggiamento accogliente può aprire nuove e preziose questioni, di per sé facilmente risolvibili. A volte, infatti, non è tanto qualcosa che l'amministrazione pubblica in non lo è auspicabile, le rassicurazioni dei cittadini, quanto una carenza di informazioni da parte dell'ente pubblico che li fa sentire ignorati o danneggiati. Anche in questi casi, in virtù della buona volontà e dell'intervento con approcci giusti, colloqui personali ed incontri di mediazione.

È quanto è successo in seguito al problema di cui si parla in questi giorni: la responsabilità e i doveri del gestore di un edificio, che si sono recati dalla Difensore civico Burgi Volgger per segnalare la mancanza di infrastrutture nei loro quartieri. Nella foto: il sindaco di Bolzano, L'oriano, in visita al cantiere di un nuovo edificio, in attesa di essere realizzato. In alto: il sindaco di Bolzano, L'oriano, in visita al cantiere di un nuovo edificio, in attesa di essere realizzato.

Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione? Potete rivolgervi alla Difensore civico, in via Partici 22 a Bolzano. L'orario di lavoro è venerdì, 9-12 e 15-16.30 (tel. 0471 301155). È anche possibile compilare un apposito formulario su www.difensorecivico.bz.it.



Die Wiege des Volksanwaltes oder Ombudsman, wie er in Skandinavien genannt wird, ist Schweden. Ombudsman bedeutet auf Schwedisch Vertrauensperson. Die Einrichtung des Volksanwaltes hat heute weltweit große Bedeutung und ist auch in Südtirol ein Garant für eine moderne, effiziente und bürgerfreundliche Verwaltung. Seit Anbeginn arbeitet die Landesverwaltung deshalb eng mit der Volksanwaltschaft zusammen, um den rat- und hilfesuchenden Bürgern eine möglichst unkomplizierte Hilfestellung zu geben. Ich wünsche mir auch für die Zukunft diese fruchtbringende Kooperation und danke Volksanwältin Dr. Burgi Volgger und ihrem Team für das Miteinander zum Wohle unserer Bürgerinnen und Bürger!

Dr. Luis Durnwalder
Landeshauptmann



Als Bürger haben wir heute täglich mit der öffentlichen Verwaltung zu tun, vor allem in einem Land mit weitreichender Autonomie. Die Volksanwaltschaft, die unsere Rechte gegenüber Ämtern und Institutionen verteidigt, ist eine Säule dieser Autonomie. Nicht von ungefähr wurde sie in vielen europäischen Ländern nach dem Ende des 2. Weltkrieges eingerichtet, um die Demokratie zu stärken. Die vielen Anliegen, die bei der Volksanwaltschaft vorgebracht werden, zeigen uns, wo die Leute der Schuh drückt. Es wird zunehmend schwierig, mit dem Einkommen auszukommen. Als Anlaufstelle für die Bürger hilft die Volksanwaltschaft der Politik, auf die Bedürfnisse der Bevölkerung besser einzugehen und die richtigen Entscheidungen zu treffen. Alles Gute, Volksanwaltschaft!

Dr. Riccardo dello Sbarba
Lantagspräsident



Chronologie

- 1983**
Einführung der Volksanwaltschaft mit Landesgesetz vom 9. Juni 1983, Nr. 15
- 1985**
Einsetzung des ersten Südtiroler Volksanwaltes Dr. Heinold Steger
- 1988**
Erweiterung der Befugnisse der Volksanwaltschaft im Sanitätsbereich mit Art. 15 des Landesgesetzes vom 18. August 1988, Nr. 33
- 1996**
Neues Volksanwaltschaftsgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14



Die Volksanwaltschaft trägt wesentlich dazu bei, die Beziehung zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger sprechen vor, und ich kann immer wieder mit Freude feststellen, dass die Volksanwaltschaft bei der Bevölkerung Vertrauen genießt und bei den Behörden auf breite Akzeptanz stößt.

Deshalb ist der 25. Geburtstag ein guter Anlass, das kleine Handbuch "Ihr gutes Recht im Umgang mit Behörden" herauszugeben. Es soll den Bürgerinnen und Bürgern in einer klaren, einfachen und allgemein verständlichen Sprache eine Hilfe im Umgang mit der öffentlichen Verwaltung anbieten. Mein Dank gilt allen, die zum Erfolg der Südtiroler Volksanwaltschaft beigetragen haben, insbesondere meinen Vorgängern, Dr. Heinold Steger und Dr. Werner Palla.

Dr. Burgi Volgger
Volksanwältin



Beratung und Höflichkeit

Bürger, Kunden und Könige

Beamte sollen hilfreich und höflich sein. Soweit Ihr Fall in ihren Aufgabenbereich fällt, haben sie Sie zu beraten und darüber aufzuklären, welche Lösung möglich ist und wie dabei verfahren wird. Korrektheit und Höflichkeit gehören dabei auch zu den Dienstpflichten.

Öffentliche Ämter sind Dienstleistungsunternehmen, sie bieten einen Dienst, für den Sie bereits (Steuern) bezahlt haben. Darum haben Sie Anrecht auf ordentliche Behandlung und gute Beratung, in Wort und Schrift, E-Mail und Telefongespräch.

Klartext statt Ausreden – die Antwort sollte möglichst genau und vollständig sein.

Damit die Auskunft für Sie brauchbar ist, muss sie auch verständlich sein – Deutsch, nicht Fachchinesisch!





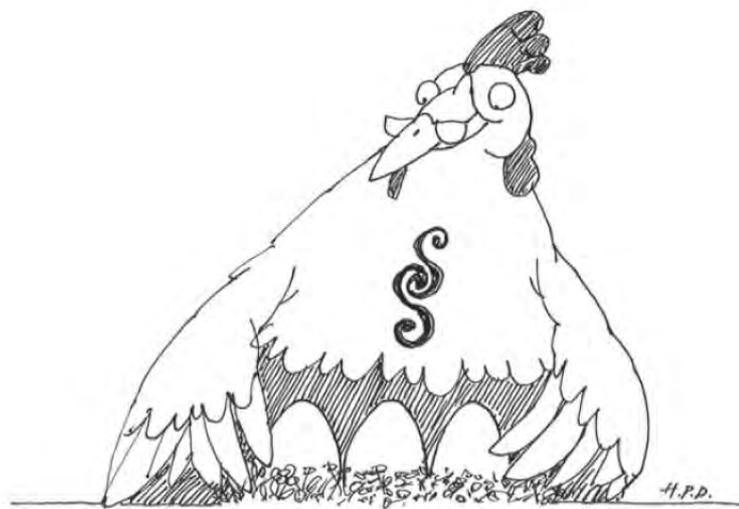
Gebrauch der Muttersprache

„Man spricht Deutsch“

Sie haben bei allen Behörden in Südtirol das Recht, eine Antwort in Ihrer Sprache zu bekommen: Deutsch, Italienisch und in den ladinischen Tälern auch Ladinisch.

Der Beamte/die Beamtin muss Sie in der Sprache ansprechen oder anschreiben, mit der Sie an ihn/sie herantreten. Mit einem „Grüß Gott“ oder „Buongiorno“ oder „Bun dé“ gleich bei Kontaktaufnahme tun Sie Ihren Wunsch unbürokratisch und höflich zugleich kund.

Ist es die Behörde, die zuerst Kontakt aufnimmt, dann muss sie wenigstens versuchen, Ihre Muttersprache zu erraten, etwa anhand Ihres Vor- oder Schreibnamens.

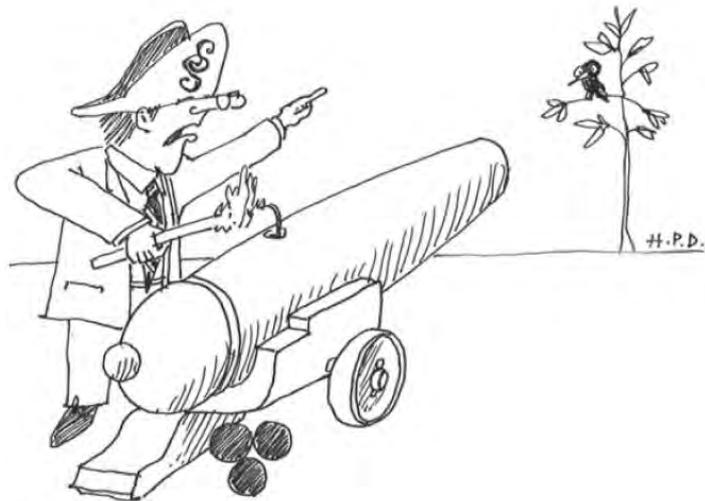


Gleichbehandlung

Keine Unterschiede

Gleiches muss gleich behandelt werden. Wendet die Behörde bei zwei gleich gelagerten Fällen unterschiedliche Maßnahmen an, dann muss sie dafür auch einen triftigen Grund haben. Und ihn nennen können. Andererseits weiß die Behörde auch, dass sie Ungleiches nicht über den gleichen Kamm scheren darf – nichts wäre ungerechter.

Es gibt Dinge in Ihrem Leben, die die Behörde normalerweise nichts angehen und die sie auf keinen Fall gegen Sie verwenden darf. Kein Mensch darf wegen seiner Nationalität, seines Geschlechts, seiner Sprache, Rasse, Hautfarbe, seiner ethnischen oder sozialen Herkunft, seiner Religion, seiner politischen Einstellung, seiner sexuellen Ausrichtung, seines Alters oder einer Behinderung anders behandelt werden als die anderen.

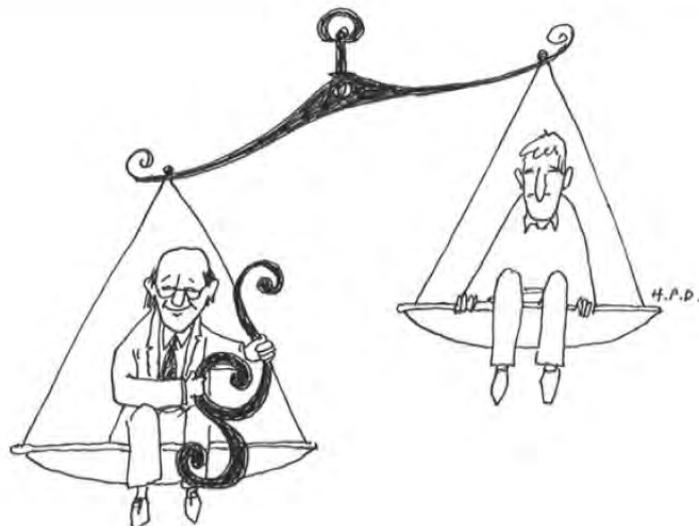


Verhältnismäßigkeit

Angemessene Maßnahmen

Was die Behörde tut, muss „passen“, darf nicht zu viel und nicht zu wenig sein. Sie muss genau jene Maßnahme ergreifen, die geeignet ist, um das gesteckte Ziel zu erreichen, weder einen Schuss vor den Bug noch einen über das Ziel hinaus. Um ein Verkehrsschild aufzustellen muss nicht ein ganzer Acker enteignet werden.

Behördliche Maßnahmen bedeuten nämlich für die Bürger oft Einschränkungen und Belastungen, und diese müssen zu den Vorteilen für die Allgemeinheit in einem angemessenen Verhältnis stehen. Es gehört zu den Aufgaben der Verwaltung, Vor- und Nachteile ihrer Maßnahmen gegeneinander abzuwägen.





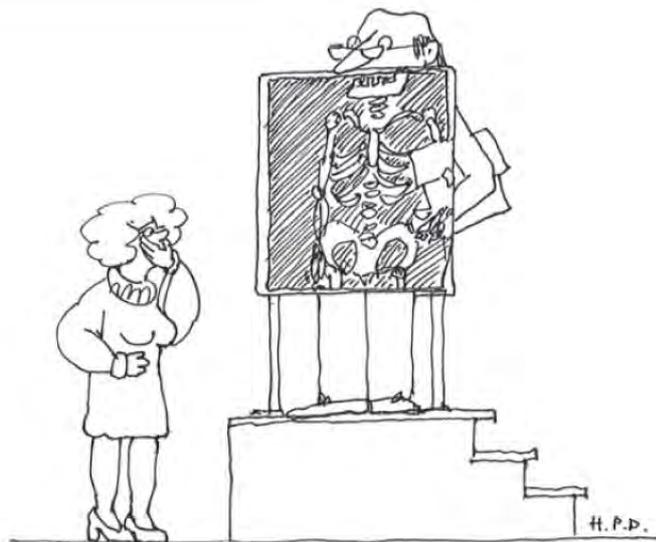
Kein Missbrauch von Befugnissen, Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

Objektiv und unabhängig

Alle Beamten haben ihre Befugnisse ausschließlich für jene Zwecke, für die sie ihnen verliehen wurden. Etwas anderes dürfen sie damit nicht tun – weder für sich noch für andere.

Sie müssen unparteiisch und unabhängig vorgehen und dürfen niemanden bevorzugen, aus keinem Grund.

Beamte dürfen persönliche oder familiäre Interessen haben, aber nicht im Dienst! Sie dürfen dort, wo sie oder ihre Angehörigen ein Interesse haben, nicht entscheiden oder mitentscheiden. Sie dürfen sich auch nicht von politischem Druck beeinflussen lassen.



Transparenz und Aktenzugang

Keine Geheimnisse

Die Verwaltung hat vor Ihnen keine Geheimniskrämerei zu betreiben. Sie haben ein Recht zu wissen, wie lange Ihr Verfahren dauern wird, wer es betreut und nach welchen Kriterien die Entscheidung getroffen wird.

Wenn Sie es wollen, muss Ihnen die Behörde die Akten zeigen, die Sie betreffen. Von dieser Regel darf es nur wenige Ausnahmen geben, und dafür braucht es einen triftigen Grund.

Sie dürfen die Unterlagen nicht nur sehen, Sie können auch eine Kopie verlangen.

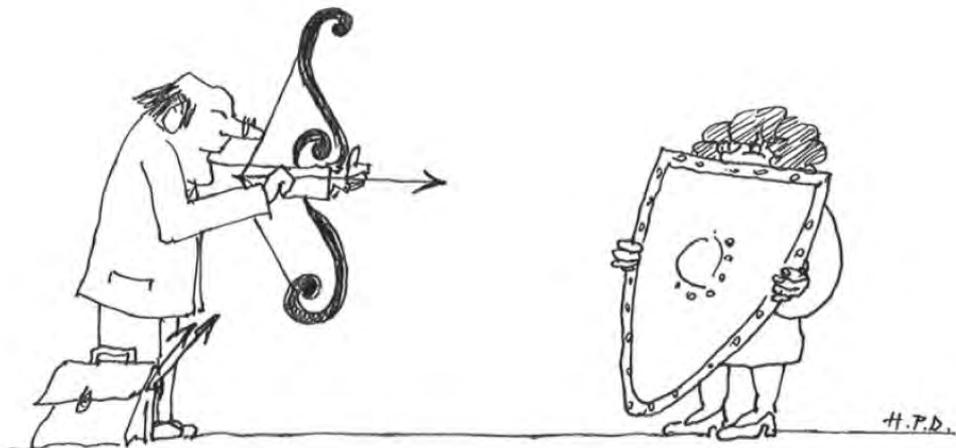


Rechtmäßigkeit und Vertrauensschutz

Verfahrensregeln und gängige Praxis

Auch Beamte müssen Gesetze einhalten, gerade, wenn sie mit Ihnen zu tun haben. Das Verfahren, mit dem Ihr Fall behandelt wird, und das Ergebnis müssen mit den einschlägigen Rechtsvorschriften übereinstimmen.

Abgesehen von den Vorschriften ist auch die bisherige Praxis eine Regel, von der nicht ohne Grund abgegangen werden sollte. Wenn ein bestimmter Fall bisher immer so und so behandelt wurde, dann sollte auch morgen nicht anders verfahren werden, als Sie es sich erwarten: Ein Amt ist nicht dazu da, Ihnen Überraschungen zu bereiten.





Verfahrensrechte

Recht auf Selbstverteidigung

Leitet die Behörde Ihnen gegenüber ein Verfahren ein – etwa ein Kontrollverfahren oder um Ihnen ein Recht zu entziehen –, dann muss sie Ihnen das vorher mitteilen. Sie muss Ihnen auch sagen, wer im Amt für das Verfahren zuständig ist.

So haben Sie die Möglichkeit, der Behörde Stellungnahmen und Unterlagen zur Angelegenheit vorzulegen, die sie berücksichtigen muss.

Jede Maßnahme einer Behörde muss begründet sein, und die Gründe müssen Ihnen mitgeteilt werden. Ob und wie eine Berufung dagegen möglich ist, muss Ihnen ebenfalls mitgeteilt werden.



Datenschutz und Schweigepflicht

Amtsgeheimnisse

Die Behörde braucht nicht alles zu wissen. Die Informationen, die sie zur Bearbeitung Ihres Falles braucht, und jene, die das Gesetz verlangt, müssen ihr genügen. Die Beamten müssen mit Ihren Daten sorgsam umgehen, dürfen sie nur für den vorgesehenen Zweck verwenden und nicht unbefugt weitergeben.

Die Beamten unterliegen der Schweigepflicht. Was sie über Sie wissen, dürfen sie weder ihren Bekannten noch der Presse verraten, auch nicht anderen Behörden und Beamten, die mit Ihrem Fall nichts zu tun haben.



Die Volksanwaltschaft

Die Volksanwältin ist eine vom Südtiroler Landtag gewählte Mittlerin zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung.

Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein.

Um diesem Auftrag gerecht zu werden, arbeitet sie frei und unabhängig und wird in ihrer Tätigkeit durch ein Team qualifizierter Mitarbeiterinnen unterstützt.

Die Volksanwältin ist zuständig für

Verwaltung des Landes

Die Volksanwaltschaft überprüft die Beschwerden, welche die Landesverwaltung betreffen und kann die Tätigkeit aller Ämter und Dienststellen der Landesverwaltung überprüfen.

Dazu gehören auch die vom Land beauftragten Körperschaften wie z.B. das Südtiroler Wohnbauinstitut WOBI. Zuständig ist die Volksanwaltschaft auch für die Beschwerdeprüfung, Beratung und Vermittlung in Fragen, die das Gesundheitswesen und den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

Sanitätsbetrieb

Die Volksanwaltschaft prüft die Beschwerden von Patienten, die mit den Leistungen des öffentlichen Gesundheitswesens nicht zufrieden sind und informiert sie über ihre Rechte und Pflichten.

Gemeinden

Die Volksanwältin übernimmt in den meisten Gemeinden des Landes auch die Aufgabe der Gemeindevolksanwältin und kann aufgrund von Vereinbarungen die Verwaltungstätigkeit der Gemeinden überprüfen.

Verwaltung des Staates

Die Volksanwaltschaft ist auch beauftragt die Tätigkeit der Staatsverwaltung zu überprüfen, sofern diese in Südtirol erfolgt wie z.B. die Tätigkeit des Nationalinstitutes für soziale Fürsorge NISF/INPS und des Nationalen Fürsorgeinstitutes für Angestellte in der öffentlichen Verwaltung NFAÖV/INPDAP.



25 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft

Kontakt

Sie erreichen die Volksanwältin persönlich, telefonisch oder schriftlich unter:

Volksanwältin
Laubengasse 22
39100 Bozen

Telefon: 0471 30 11 55
Fax: 0471 98 12 29

E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it
Infos: www.volksanwaltschaft.bz.it

Neben den täglichen Sprechstunden in Bozen hält die Volksanwältin regelmäßig Sprechstunden in Brixen, Bruneck, Meran, Neumarkt, Schlanders, Sterzing, St. Ulrich in Gröden und St. Martin in Thurn.

Sprechstunden werden außerdem in den Krankenhäusern von Bozen, Brixen, Bruneck und Meran angeboten.

Informationen über die genauen Sprechtermine erhalten Sie unter den neben angeführten Kontaktadressen.

Weitere Informationen und unser online-Beschwerdeformular finden sie unter www.volksanwaltschaft.bz.it



25 Jahre Südtiroler Volksanwaltschaft



Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Die Broschüre kann unter
www.volksanwaltschaft.bz.it angefordert werden

© 2008

Herausgeber:
Südtiroler Landtag
Bozen, Crispistr. 6, 39100 Bozen

Idee und Gestaltung:
Volksanwältin und Team
Presseamt Südtiroler Landtag

Übersetzung:
Übersetzungsamt der Region Trentino Südtirol
Institut ladin "Micurà de Rü"

Illustration:
Hanspeter Demetz

Grafik:
Hermann Battisti

1. Auflage, Juni 2008

Druckerei:
Karo Druck

Der Nachdruck von Texten und Bildern –
auch auszugsweise – ist nur mit Angabe der
Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.



Volksanwaltschaft des Landes Südtirol
Lauben 22, 39100 Bozen
Tel. 0471 30 11 55, Fax 0471 98 12 29
post@volksanwaltschaft.bz.it
www.volksanwaltschaft.bz.it

Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano
Via Portici 22, 39100 Bolzano
Tel. 0471 30 11 55, Fax 0471 98 12 29
posta@difesacivica.bz.it
www.difesacivica.bz.it