

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 Bürgermeister*innen 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 Lokalausgleichsvereinbarungen 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 *KVW*, 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 Barbetta 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 Gemeindenverbandes 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.