

ALLGEMEINES

Die Anzahl der Fälle und unsere Arbeitsweise

Im Berichtsjahr 2009 haben **3.194** Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde oder ein Anliegen an die Volksanwaltschaft herangetragen: Die Anzahl der Fälle hat sich also im Vergleich zum Vorjahr gefestigt.

Wenn sich die Bürger schriftlich an uns wenden und bei 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 1.022 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 registrierte **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, die Akten ein Drittel.

Art der Kontaktaufnahme

In 48% aller Fälle brachten die Bürgerinnen und Bürger ihre Beschwerden und Anliegen im Erstkontakt **telefonisch** vor. In 36% der Fälle bevorzugten die Bürger im Kontakt mit mir und meinem Team den **persönlichen** Erstkontakt. Die 1147 persönlichen Vorsprachen zeigen, dass die Sprechstunden gut besucht sind, und dass den Bürgerinnen und Bürgern der persönliche Kontakt wichtig ist. Die Zahl der **schriftlichen Beschwerden** beträgt 16%. Die **Online-Beschwerde** im Internetauftritt wird viel und gerne in Anspruch genommen. 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 9 bzw. 8,5 Bürger je tausend Einwohner an die Volksanwaltschaft gewandt haben. Es folgen das Pustertal mit 7 und das Burggrafenamt und das Vinschgau mit 5 Promille. Im Mittelfeld liegen die Bezirke Wipptal und Überetsch-Unterland mit 4,5 Promille. Am wenigsten Beschwerden – 4 Bürger je 1000 Einwohner – hatte die Volksanwaltschaft im Bezirk Salten Schlern zu verzeichnen. **Von 1000 Einwohnern Südtirols wandten sich im Berichtsjahr durchschnittlich mehr als 6 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.

79% 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.

18% 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 10% 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.

3% der als Akten angelegten Beschwerden wurden zurückgezogen.

Sprechstunden, Aussprachen mit Behörden und Lokalaugenscheine

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 140 Halbtagen in regelmäßigen Abständen **Sprechstunden in den Außenstellen** statt: in den Außenstellen in Brixen, Bruneck, und Meran waren es jeweils 22 Halbtage, in Sterzing 6, in Schlanders 11, in den ladinischen Tälern 12 und in Neumarkt 6 Halbtage. Im Krankenhaus Bozen waren es 11 Halbtage, im Krankenhaus Brixen 8 und im Krankenhaus Meran und Bruneck jeweils 10 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 zwingend, und ich möchte betonen, 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. (Sprechstunden siehe Anhang 2).

Im Berichtsjahr wurden von mir und meinem Team 30 persönliche **Aussprachen** mit den Behörden, 8 Aussprachen zwischen Behörden und Beschwerdeführerinnen organisiert und 4 **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.

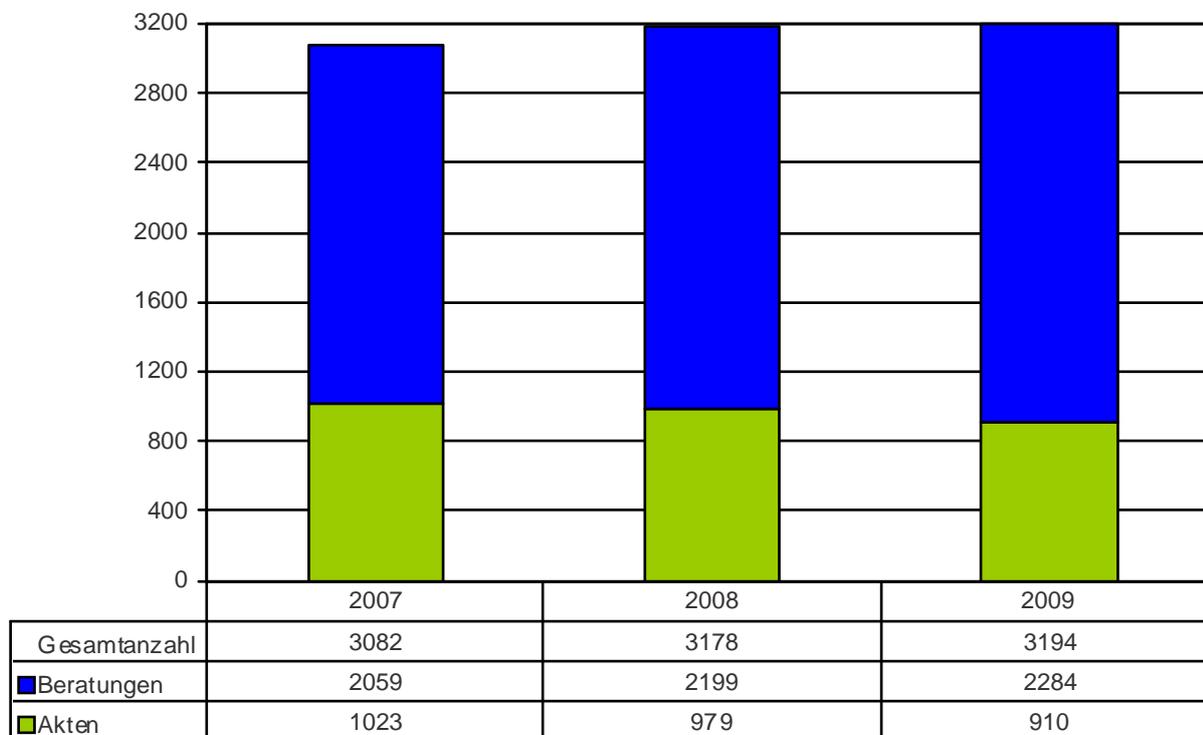
Im Berichtsjahr gab es in der Besetzung des Expertenteams einige Änderungen. Nachdem Frau Dr. Julia Dorfmann den staatlichen Richterwettbewerb bestanden hatte, trat sie Ende April aus dem öffentlichen Dienst aus. Die freie Teilzeitstelle zu 50% wurde im Juli von Frau Dr. Katja Stanzel besetzt, welche einen Sonderurlaub wegen Schwangerschaft beanspruchte. Für die Zeit des Sonderurlaubes wurde schließlich Anfang August Frau Dr. Elisabeth Parteli aufgenommen.

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 Sachbearbeiterinnen 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. (Die Mitarbeiterinnen der Volksanwältin siehe Anhang 7)

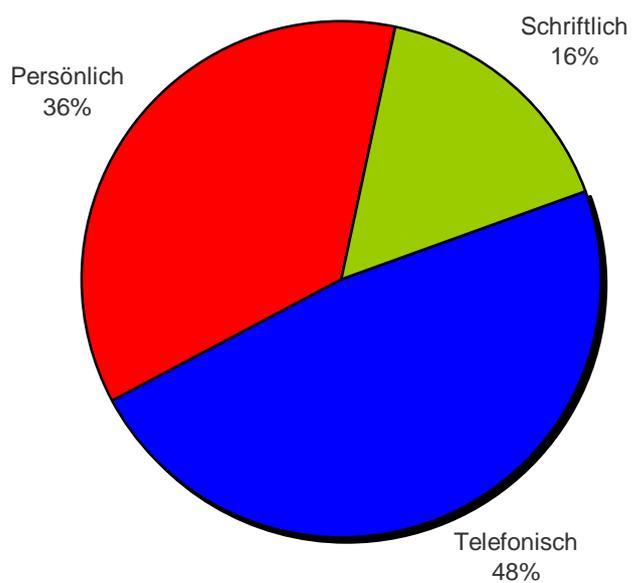
Die räumliche Situation und die Ausstattung der Büros der Volksanwaltschaft haben sich im Berichtsjahr nicht geändert.

Statistische Übersicht

Die neuen Fälle im Vergleich

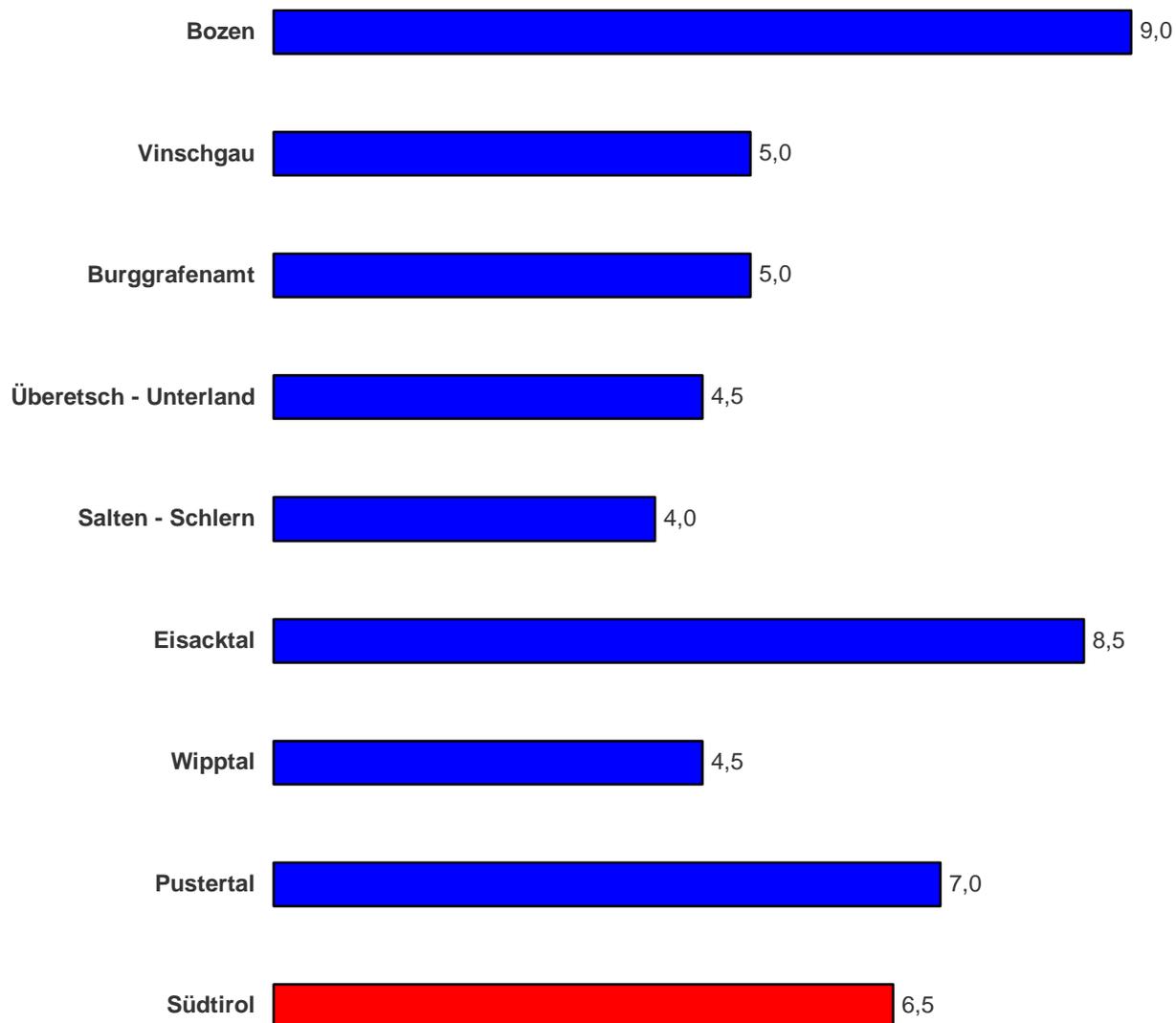


Darstellung der Art der Kontaktaufnahme

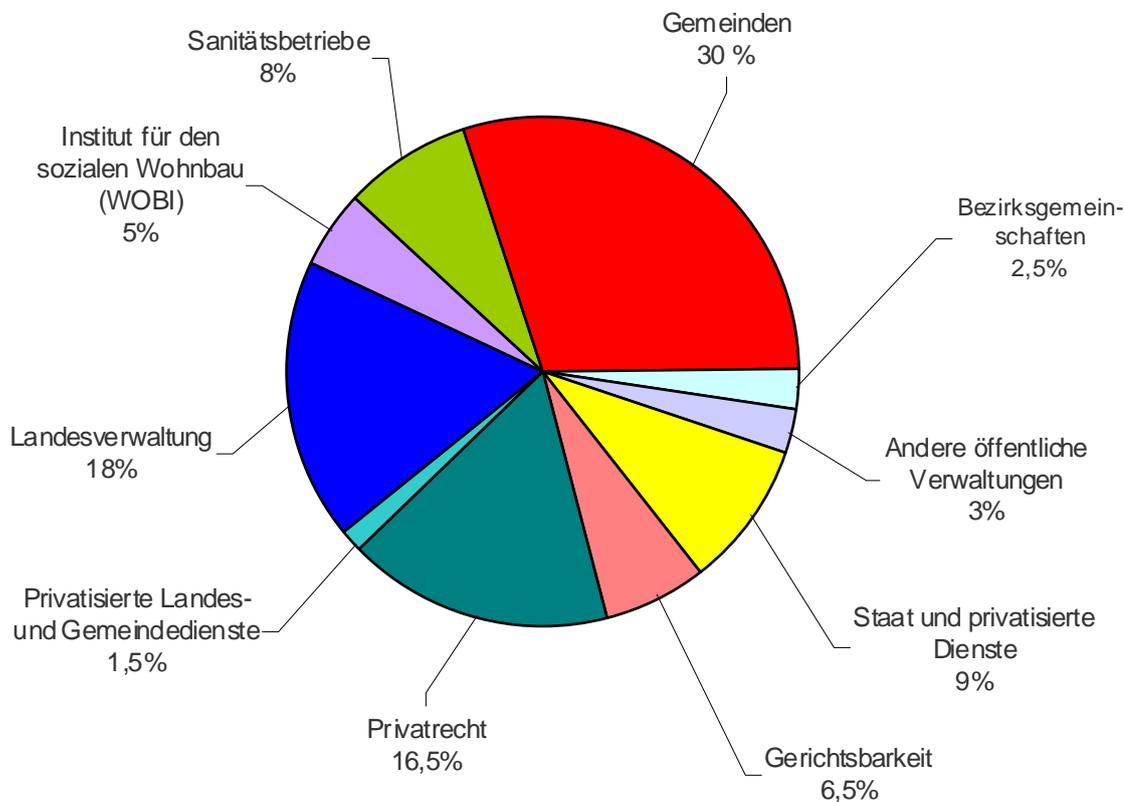


Telefonisch	Persönlich	Schriftlich
1.530	1.147	517

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.

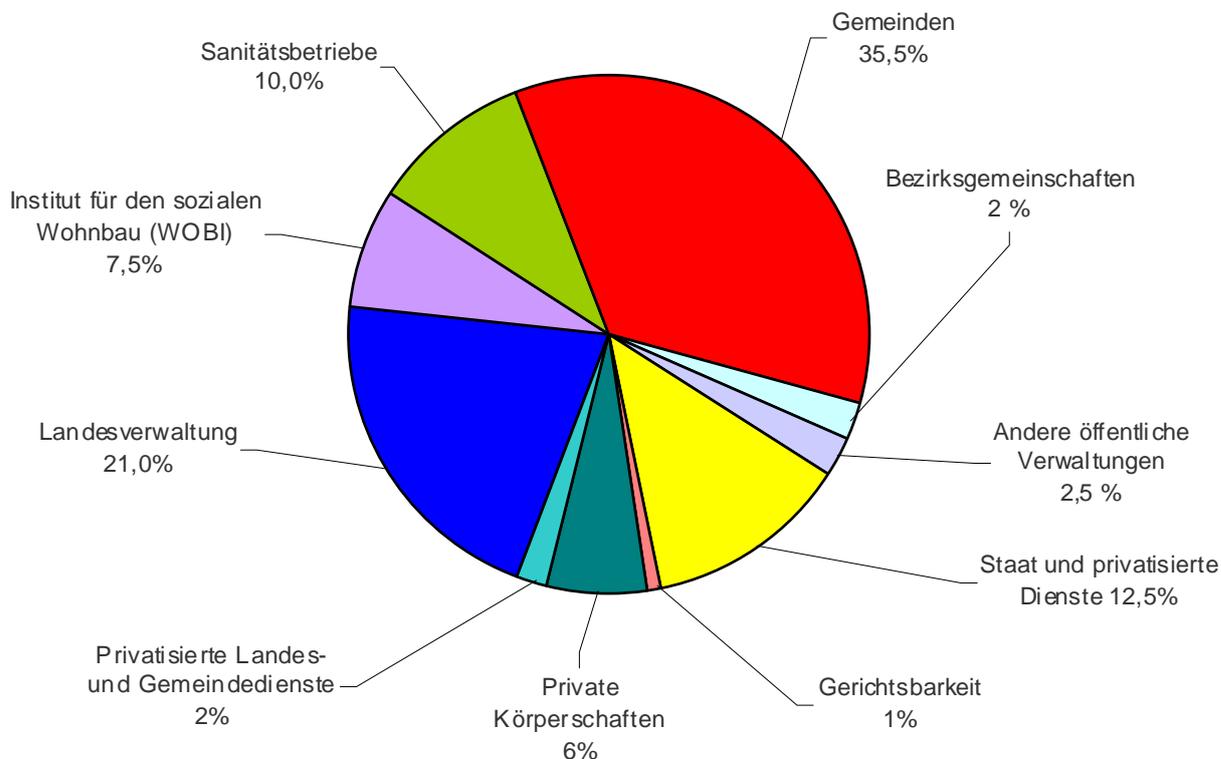
Aufteilung der Fälle und Beratungen 2009 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung

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

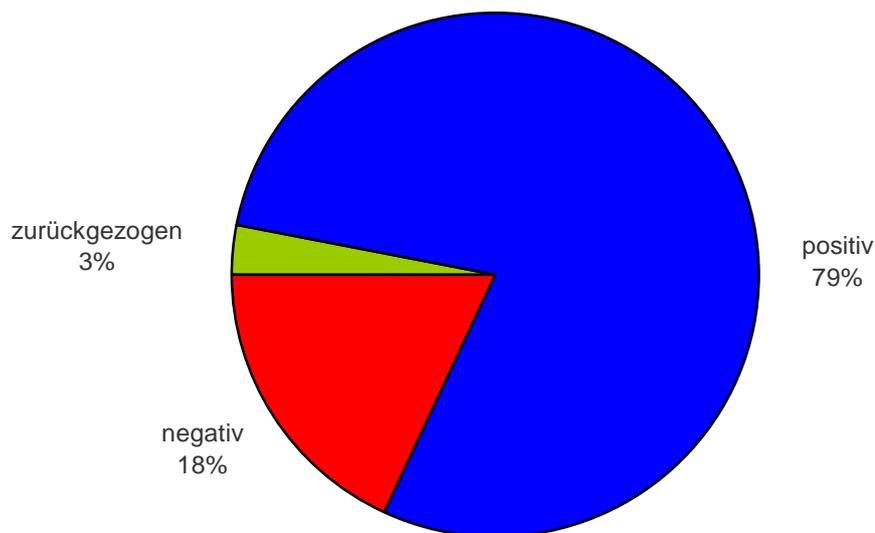
Akten werden angelegt, wenn sich Bürger schriftlich an uns wenden oder bei Fällen, wo ein Schriftverkehr zwischen Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist.

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.

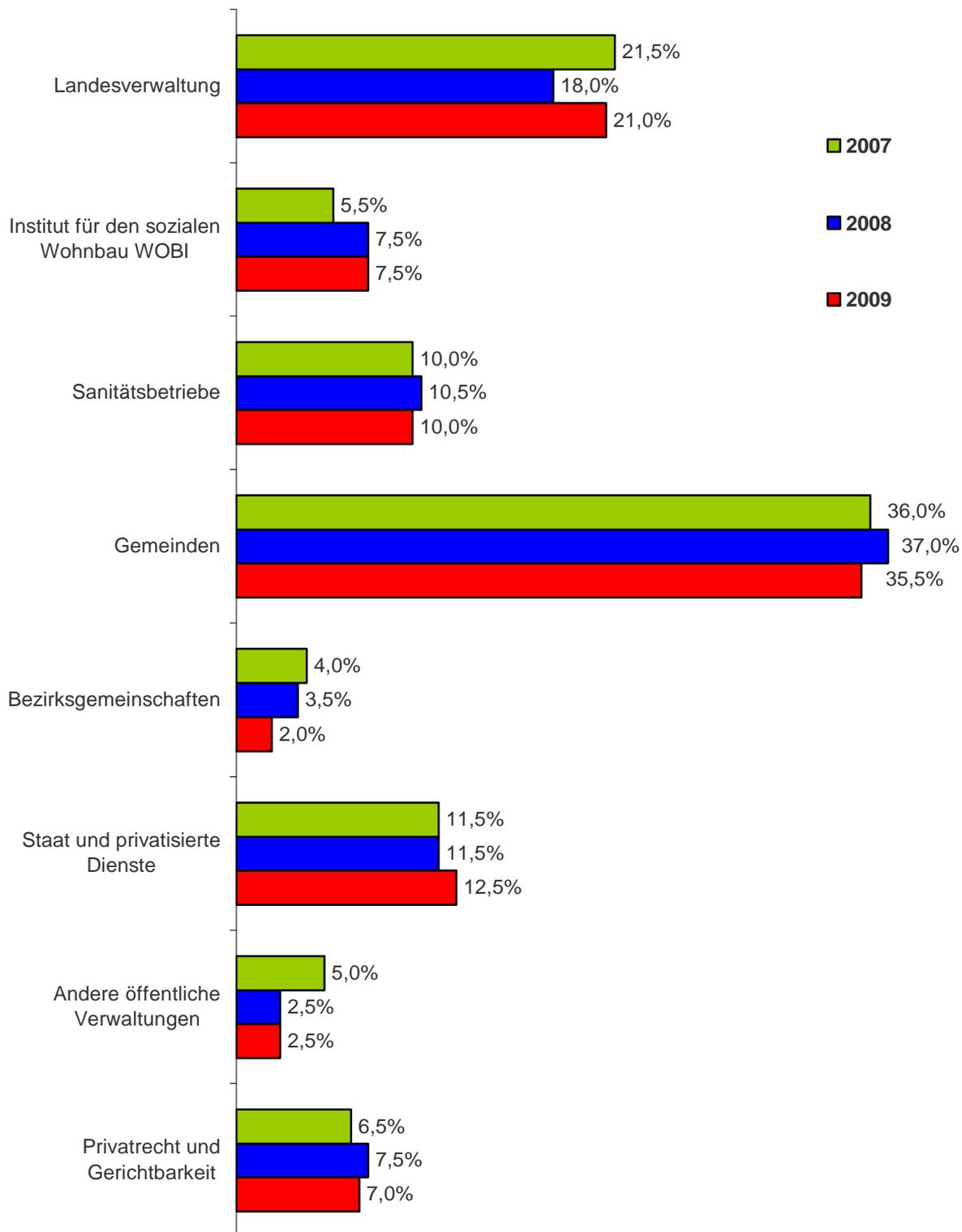
Aufteilung der Akten 2009 auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung



Ergebnis der erledigten Akten 2009



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 neuen Akten nach Zuständigkeit

Landesverwaltung	2007	2008	2009
Generaldirektion	6	6	6
Abt. 01 - Präsidium	2	4	2
Abt. 02 - Zentrale Dienste	2	-	1
Abt. 03 - Anwaltschaft des Landes	1	2	-
Abt. 04 - Personal	23	15	5
Abt. 05 - Finanzen und Haushalt	9	5	5
Abt. 06 - Vermögensverwaltung	6	7	5
Abt. 07 - Örtliche Körperschaften	2	-	-
Abt. 08 - Landesinstitut für Statistiken (ASTAT)	1	-	-
Abt. 09 - Informationstechnik	-	-	-
Abt. 10 - Tiefbau	4	2	2
Abt. 11 - Hochbau und technischer Dienst	2	-	1
Abt. 12 - Straßendienst	3	1	4
Abt. 13 - Denkmalpflege	2	3	5
Abt. 14 - Deutsche Kultur	1	1	-
Abt. 15 - Italienische Kultur	2	1	-
Abt. 16 - Deutsches Schulamt	21	17	15
Abt. 17 - Italienisches Schulamt	5	4	1
Abt. 18 - Ladinische Kultur und ladinisches Schulamt	2	-	-
Abt. 19 - Arbeit	5	4	8
Abt. 20 - Deutsche und ladinische Berufsbildung	6	3	5
Abt. 21 - Italienische Berufsbildung	1	1	2
Abt. 22 - Land-, forst- und hauswirtschaftliche Berufsbildung	-	-	-
Abt. 23 - Gesundheitswesen	9	8	3
Abt. 24 - Familie und Sozialwesen	16	10	13
Abt. 25 - Wohnungsbau	21	17	21
Abt. 26 - Brand- und Zivilschutz	-	2	2
Abt. 27 - Raumordnung	1	1	2
Abt. 28 - Natur und Landschaft	3	1	4
Abt. 29 - Landesagentur für Umwelt	6	4	5
Abt. 30 - Wasserschutzbauten	3	3	1
Abt. 31 - Landwirtschaft	6	2	6
Abt. 32 - Forstwirtschaft	3	7	7
Abt. 33 - Land- und forstwirtschaftliches Versuchswesen	-	-	-
Abt. 34 - Innovation, Forschung, Entwicklung und Genossenschaften	-	1	-
Abt. 35 - Handwerk, Industrie und Handel	1	3	2
Abt. 36 - Tourismus	-	-	2

Landesverwaltung	2007	2008	2009
Abt. 37 - Wasser und Energie	1	1	10
Abt. 38 - Mobilität	12	11	16
Abt. 39 - Europa-Angelegenheiten	-	-	2
Abt. 40 - Bildungsförderung, Universität u. Forschung	17	10	19
Hochschulen	9	9	2
Abt. 41 - Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster	7	1	1
Abt. 42 - Museen	-	-	-
Gesamt	221	167	185

Institut für den sozialen Wohnbau WOBI	2007	2008	2009
Gesamt	56	60	68

Sanitätsbetriebe	2007	2008	2009
Allgemeine Patientenbeschwerden	68	65	62
Vermutete Behandlungsfehler	32	40	31
Gesamt	100	105	93

Gemeinden	2007	2008	2009
Stadtgemeinde Bozen	62	51	44
Stadtgemeinde Meran	36	33	13
Stadtgemeinde Brixen	16	17	13
Stadtgemeinde Bruneck	8	14	8
Restliche Gemeinden	244	255	248
Gesamt	366	370	326

Bezirksgemeinschaften	2007	2008	2009
Gesamt	40	34	18

Andere öffentliche Verwaltungen Selbstverwaltungen Sonderbetriebe	2007	2008	2009
Gesamt	50	48	42

Staat und privatisierte Dienste	2007	2008	2009
Gesamt	116	117	114