

VOLKSANWALTSCHAFT



So arbeitet die Volksanwaltschaft

Eine Leicht Lesen Broschüre der Volksanwaltschaft



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Aufgaben	4
Zuständigkeit	5
Organisation	6
Beschwerden.....	7
Prüf-Verfahren	9
Ergebnisse.....	10
Berichte	12
Kontakt	13
Oft gestellte Fragen	16
Wörterbuch.....	23
Impressum.....	26

Achtung!

Die unterstrichenen Wörter werden in einem eigenen Wörterbuch-Teil dieser Broschüre erklärt.

Wenn Sie eines dieser Wörter nicht verstehen, schauen Sie einfach im Wörterbuch nach. Sie finden es ab Seite 23.

Dieser Bericht ist in leicht verständlicher Sprache geschrieben, damit ihn alle Menschen leichter lesen und verstehen können.

Einleitung

Liebe Leserin,
Lieber Leser!

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als 30 Jahren die öffentliche Verwaltung in Österreich.

Sie überprüft, ob die Behörden sich an alle Gesetze halten oder ob in der öffentlichen Verwaltung irgendetwas nicht in Ordnung ist.

Wenn Sie ein Problem mit einem Amt haben, hilft Ihnen die Volksanwaltschaft gerne weiter.

Wir wollen, dass alle Menschen von der Verwaltung fair und gerecht behandelt werden.

Diese Broschüre erklärt Ihnen, wie die Volksanwaltschaft arbeitet, wie Sie die Volksanwältin oder den Volksanwalt erreichen und was genau passiert, wenn die Volksanwaltschaft eine Behörde prüft.

Wir freuen uns, dass Sie sich für unsere Arbeit interessieren und hoffen, dass die Broschüre Ihre Fragen beantwortet.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft heißen:

Peter Kostelka
Gertrude Brinek
Terezija Stoitsits

Aufgaben

In der Bundes-Verfassung steht, dass die öffentliche Verwaltung in Österreich geprüft werden muss.

Das sind alle Behörden, Ämter und Dienststellen. Zur öffentlichen Verwaltung gehören zum Beispiel auch Ministerien, Bezirkshauptmannschaften und Sozialämter. Seit dem Jahr 1977 prüft die Volksanwaltschaft die öffentliche Verwaltung in Österreich.

Sie überprüft, ob die Entscheidungen von Behörden den Gesetzen entsprechen oder ob in der öffentlichen Verwaltung irgendetwas nicht in Ordnung ist.

Die Volksanwaltschaft achtet auch darauf, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung alle Bürgerinnen und Bürger fair behandeln.

Wenn Sie Probleme mit den österreichischen Behörden haben, können Sie mit der Volksanwaltschaft sprechen. Sie können sich auch an die Volksanwaltschaft wenden, wenn Sie nicht die österreichische Staatsbürgerschaft haben. Sie können mit Ihrem Problem auch zur Volksanwaltschaft kommen, wenn Sie nicht volljährig sind. Es können sich auch Firmen oder Vereine an die Volksanwaltschaft wenden.

Wenn die Volksanwaltschaft glaubt, dass etwas in der Verwaltung nicht in Ordnung ist, macht sie eine genaue Prüfung. Sie schaut sich alle Unterlagen an und fragt die Behörde, warum sie sich so verhalten hat.

Es muss aber nicht unbedingt sein, dass sich jemand bei der Volksanwaltschaft über eine Behörde beschwert.

Die Volksanwältinnen und Volksanwälte können auch von sich aus ein Prüf-Verfahren beginnen, wenn sie Probleme in der Verwaltung vermuten.

Die Volksanwaltschaft weiß, was Gesetze für den Alltag der Menschen bedeuten, weil sie täglich damit zu tun hat.

Sie achtet darauf, dass die Verwaltung die Gesetze beachtet. Sie weist aber auch darauf hin, wenn ein Gesetz nicht gut ist und macht dem Parlament Vorschläge für Verbesserungen.

Zuständigkeit

Die Volksanwaltschaft kontrolliert die gesamte öffentliche Verwaltung.

Alle Bürgerinnen und Bürger, die Probleme mit den österreichischen Behörden haben, können mit der Volksanwaltschaft sprechen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft überprüfen jeden Fall ganz genau. Danach verständigen sie die Betroffenen und erklären ihnen, was bei der Überprüfung herausgekommen ist.

Alle Aufgaben der österreichischen Behörden können Grund für eine Beschwerde sein. Deshalb prüft die Volksanwaltschaft sehr viele verschiedene Bereiche. In Österreich gibt es 9 Bundesländer. In 7 Bundesländern prüft die Volksanwaltschaft auch die Landesverwaltung und die Gemeindeverwaltung. In Tirol und in Vorarlberg gibt es eigene Landes-Volksanwälte. In diesen beiden Bundesländern prüft die Volksanwaltschaft nur Beschwerden über die Bundes-Verwaltung.

Die Volksanwaltschaft ist nicht zuständig,
wenn es um Streitigkeiten
zwischen Privatpersonen geht.
Sie ist auch nicht zuständig,
wenn es um Streitigkeiten
zwischen Privatpersonen und Firmen geht.

Deshalb kann Ihnen die Volksanwaltschaft nicht helfen,
wenn Sie Probleme mit einer Bank oder einer Firma haben.

Die Volksanwaltschaft ist auch nicht zuständig,
wenn ein Gericht ein Urteil fällt,
weil das Gericht in Österreich völlig unabhängig arbeitet.
Das Gericht nimmt von niemandem Weisungen an.
Die Volksanwaltschaft kann auch niemanden
als Anwältin oder Anwalt vertreten.

Organisation

Es gibt insgesamt 3 Volksanwältinnen und Volksanwälte.
Das sind die Mitglieder der Volksanwaltschaft.
Diese 3 Mitglieder werden vom Nationalrat gewählt.
Sie können 6 Jahre lang arbeiten
und dann noch einmal wieder gewählt werden.
Danach können sie nicht mehr
in der Volksanwaltschaft arbeiten.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft sind unabhängig.
Sie können nicht abgewählt oder abberufen werden.
Niemand kann sie entlassen.

Die Volksanwältinnen und Volksanwälte
werden vom Bundespräsidenten angelobt.
Jedes Jahr übernimmt ein anderes Mitglied der Volksanwaltschaft
den Vorsitz über die Volksanwaltschaft.
Das geschieht immer Ende Juni.

Wer den Vorsitz hat,
kümmert sich um alle besonders wichtigen Dinge
in der Volksanwaltschaft.

Nachdem die Mitglieder der Volksanwaltschaft
gewählt worden sind,
verteilen sie ihre Aufgaben.
Jede Volksanwältin und jeder Volksanwalt
kümmert sich um ein bestimmtes Fachgebiet
und ist fix dafür verantwortlich.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft
werden bei ihrer Arbeit
von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt.
Diese haben viel Erfahrung
und kennen sich sehr gut mit den Gesetzen aus.

Beschwerden

Die Volksanwaltschaft hilft allen Menschen in Österreich,
die Probleme mit der öffentlichen Verwaltung haben.
Es ist egal, wie alt Sie sind, wo Sie wohnen und
welche Staatsbürgerschaft Sie haben.
Sie können sich auch an die Volksanwaltschaft wenden,
wenn Sie minderjährig sind,
keine Österreicherin oder kein Österreicher sind
oder nicht in Österreich wohnen.

Eine Beschwerde ist jederzeit möglich.
Sie brauchen dazu kein Formular.
Sie können einfach einen Brief schreiben, anrufen
oder zu einem Sprechtag der Volksanwaltschaft kommen.
Da können Sie der Volksanwältin oder dem Volksanwalt
Ihr Problem gleich selbst erzählen.
Jede Beschwerde ist kostenlos.
Sie müssen nichts bezahlen.

Sie können zur Volksanwaltschaft kommen, wenn

- Sie direkt ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung haben oder wenn Sie sich für jemanden beschweren möchten, für den Sie verantwortlich sind,
- ein Verfahren abgeschlossen ist oder wenn Sie in einem Verfahren keine weiteren Möglichkeiten mehr haben.

Wenn Sie ein Problem mit einer Behörde haben, können Sie sich bei der Volksanwaltschaft beschweren.

In ihrer Beschwerde sollten bestimmte Informationen stehen:

- **Wer beschwert sich?**
Schreiben Sie in die Beschwerde den Namen der Person, die sich beschwert.
Wenn Sie eine Vollmacht für eine andere Person haben, legen Sie sie bitte dazu.
- **Um welche Behörde geht es?**
Schreiben Sie in die Beschwerde, mit welcher Behörde es Probleme gibt.
- **Was ist das Problem?**
Schreiben Sie in die Beschwerde, worum es genau geht.
Wenn Sie Unterlagen haben, die für Ihr Problem wichtig sind, schicken Sie bitte Kopien mit.
Dann kann Ihr Problem schneller erledigt werden.

Die Volksanwaltschaft passt gut auf Ihre Unterlagen auf. Außer den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die für Ihren Fall zuständig sind, darf sie niemand lesen.

Wenn die Volksanwältinnen und Volksanwälte glauben, dass es in der öffentlichen Verwaltung ein Problem gibt, können sie auch ohne Beschwerde ein Prüf-Verfahren beginnen.

Nicht immer wird eine Prüfung gemacht. Manchmal ist die Volksanwaltschaft für ein bestimmtes Problem nicht zuständig. Dann versucht sie aber trotzdem zu helfen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sagen Ihnen, was Sie bei diesem Problem vielleicht doch noch machen können.

Prüf-Verfahren

Wenn die Volksanwaltschaft vermutet, dass es in der öffentlichen Verwaltung ein Problem gibt, macht sie eine Prüfung. Diese Prüfung nennt sich Prüf-Verfahren.

Bei diesem Prüf-Verfahren werden die schriftlichen Aufzeichnungen der betroffenen Behörde überprüft. Dann wird die Behörde befragt, was sie zu diesem Problem zu sagen hat. Sie muss aber innerhalb einer bestimmten Zeit antworten.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Behörden müssen der Volksanwaltschaft Auskunft geben. Es gibt hier kein Amtsgeheimnis.

Die Volksanwaltschaft kann bei einem Prüf-Verfahren selbst Beweise sammeln,

- sie darf Zeuginnen und Zeugen befragen,
- sie darf Urkunden überprüfen
- und sie darf Sachverständige beauftragen. Sachverständige sind Personen, die sich mit einer bestimmten Sache sehr gut auskennen.

Die Volksanwaltschaft trifft sich regelmäßig mit den Behörden, die sie prüft. Dadurch kann die Volksanwaltschaft bei Gesprächen wichtige Informationen bekommen.

Die Volksanwaltschaft will den Menschen möglichst schnell helfen. Daher muss die Verwaltung alle Fragen innerhalb einer bestimmten Zeit beantworten.

Manche Probleme sind sehr kompliziert. Dann müssen oft sehr viele Akten geprüft werden. Das kann längere Zeit dauern. Wenn ein Prüf-Verfahren lange dauert, informiert die Volksanwaltschaft die betroffenen Personen immer wieder, was es in ihrem Prüf-Verfahren Neues gibt.

Die Volksanwaltschaft achtet darauf, dass die Verwaltung die Gesetze beachtet. Sie schreibt den Behörden aber nicht vor, wie sie eine bestimmte Sache zu erledigen haben. Aber die Volksanwaltschaft achtet darauf, dass die Verwaltung alle Menschen gleich behandelt. Jeder muss verstehen können, warum eine Behörde in einem bestimmten Fall so und nicht anders entschieden hat.

Ergebnisse

Wenn die Volksanwaltschaft eine Beschwerde fertig geprüft hat, erklärt sie den Betroffenen genau das Ergebnis.

Bei Prüf-Verfahren gibt es unterschiedliche Ergebnisse:

Manchmal kommt bei dem Prüf-Verfahren heraus, dass die Behörde keinen Fehler gemacht hat.

Dann sagt man,
dass die Beschwerde nicht berechtigt ist.

Dann ist es besonders wichtig,
dass Missverständnisse aufgeklärt werden.
Die Volksanwaltschaft erklärt dann
den betroffenen Personen die Gesetze,
damit sie sich in Zukunft besser auskennen.

Manchmal gibt es den Grund für die Beschwerde nicht mehr,
weil die Probleme schon beseitigt worden sind.
Wenn die Volksanwaltschaft mit einem Prüf-Verfahren beginnt,
korrigieren Behörden ihre Fehler oft sehr schnell.
Wenn die betroffene Person ihr Recht bekommen hat,
beendet die Volksanwaltschaft das Prüf-Verfahren.

Manchmal hat die Behörde wirklich einen Fehler gemacht.
Dann sagt man,
dass eine Beschwerde berechtigt ist.
Die Volksanwaltschaft hat dann verschiedene Möglichkeiten:

Sie redet mit der Behörde,
damit diese ihren Fehler korrigiert.
Leider gibt es auch Entscheidungen,
die nicht rückgängig gemacht werden können.
In so einem Fall kann man ein Verfahren
nicht noch einmal von vorne beginnen.

Wenn eine Behörde einen besonders
schweren Fehler gemacht hat,
stellt das die Volksanwaltschaft offiziell fest.
Sie sagt der Behörde,
wie sie sich in diesem Fall
richtig verhalten muss.
Sie sagt der Behörde auch,
wie sie solche Fehler in Zukunft vermeiden kann.

Die Behörde hat 8 Wochen Zeit,
damit sie den Fehler beheben kann.
Wenn die Behörde glaubt,
dass sie keinen Fehler gemacht hat,
muss sie erklären, warum sie das glaubt.

Die Volksanwaltschaft will,
dass die Gesetze überall richtig angewendet werden.
Sie bekämpft Probleme und Fehler,
die bei verschiedenen Behörden auftreten.

Dafür ist es wichtig,
dass die Volksanwaltschaft mit Personen spricht,
die wichtige Entscheidungen treffen können.
Das sind zum Beispiel Ministerinnen und Minister
oder die Landeshauptleute der Bundesländer.

Berichte

In der Bundes-Verfassung steht,
dass die Volksanwaltschaft einmal im Jahr
einen genauen Bericht schreiben muss.
Diesen Bericht bekommt das Parlament.
Die Volksanwältinnen und Volksanwälte
besprechen den Bericht auch in einer Sitzung
mit dem Parlament.

In dem Bericht steht,
welche Prüf-Verfahren es gegeben hat.
In dem Bericht steht auch,
welche Gesetze nicht gut genug sind.
Die Abgeordneten des Parlaments
können diese Gesetze dann ändern.

Die Volksanwaltschaft prüft auch in 7 Bundesländern
die Verwaltung des Bundeslandes und der Gemeinden.
Dort schreibt die Volksanwaltschaft
auch regelmäßig einen Bericht.
Ausnahmen sind Tirol und Vorarlberg.
Dort gibt es eigene Landes-Volksanwälte.

Die Volksanwaltschaft hat auch eine
eigene Internet-Seite.

Die Adresse ist:

<http://volksanwaltschaft.gv.at/>

Dort erklärt sie genau, wie sie arbeitet.

Es gibt auch eine Fernsehsendung im ORF,
in der die Volksanwaltschaft
ihre Arbeit vorstellt.

Die Sendung heißt „Bürgeranwalt“.

Sie ist jeden Samstag um halb sechs Uhr abends.

Kontakt

Wenn Sie sich über eine Behörde beschweren wollen
oder eine Auskunft brauchen,
können Sie sich an die Volksanwaltschaft wenden.
Das ist telefonisch, schriftlich und persönlich möglich.

Kontakt:

Volksanwaltschaft
Singerstraße 17
1015 Wien
Postfach 20

Die kostenlose Telefonnummer lautet:

0800 - 223 223

Dort können Sie von Montag bis Freitag
von 8:00 bis 16:00 Uhr anrufen.

Am Wochenende und an den Feiertagen
ist die Volksanwaltschaft geschlossen.

Fax: (0)1 - 515 05 - 150

E-Mail: post@volksanw.gv.at

Wenn Sie sich bei der Volksanwaltschaft beschweren wollen, sagen Sie uns bitte dazu:

- **Wer beschwert sich?**
Schreiben Sie in die Beschwerde den Namen der Person, die sich beschwert.
Wenn Sie eine Vollmacht für eine andere Person haben, legen Sie sie bitte dazu.
- **Um welche Behörde geht es?**
Schreiben Sie in die Beschwerde, mit welcher Behörde es Probleme gibt.
- **Was ist das Problem?**
Schreiben Sie in die Beschwerde, worum es genau geht.

Wenn Sie Unterlagen haben, die für Ihr Problem wichtig sind, schicken Sie bitte Kopien mit. Dann kann Ihr Problem schneller erledigt werden.

Ihre Beschwerde kostet nichts. Wenn Sie der Volksanwaltschaft einen Brief schreiben, müssen Sie auch kein Geld oder Briefmarken beilegen. Antwortbriefe bezahlt die Volksanwaltschaft.

Sie können Ihre Unterlagen selbstverständlich auch persönlich abgeben.

Die Volksanwaltschaft befindet sich in Wien in der Singerstraße 17. Das ist mitten im Zentrum Wiens in der Nähe vom Stephansdom. Sie können die Volksanwaltschaft von der U-Bahnstation Stephansplatz in wenigen Minuten erreichen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr gerne um Ihre Beschwerde.

An Feiertagen und am Wochenende hat die Volksanwaltschaft geschlossen.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt mit der Volksanwältin oder dem Volksanwalt besprechen.

Dafür gibt es eigene Sprechtage.

Machen Sie aber bitte unbedingt vorher einen Termin aus!

Sprechtage gibt es regelmäßig

- in der Volksanwaltschaft in Wien
- in den Landeshauptstädten
- bei Bezirkshauptmannschaften
- in den Magistraten großer Städte

Die Termine für die Sprechtage finden Sie auf der Internet-Seite www.volksanwaltschaft.gv.at, auf Amtstafeln und in der Zeitung.

Sie können aber auch bei der Volksanwaltschaft anrufen und fragen, wann der nächste Sprechtag stattfindet.

Oft gestellte Fragen

Wer kann sich bei der Volksanwaltschaft beschweren?

- Die Volksanwaltschaft hilft allen Menschen, die ein Problem mit einer österreichischen Behörde haben. Sie können sich auch an die Volksanwaltschaft wenden, wenn Sie nicht die österreichische Staatsbürgerschaft haben.
- Manchmal haben auch junge Menschen Probleme mit einer Behörde. Deshalb müssen Sie nicht volljährig sein, wenn Sie sich an die Volksanwaltschaft wenden wollen.
- Es können auch Firmen oder Vereine Probleme mit einer Behörde haben. Auch sie können sich an die Volksanwaltschaft wenden.

Worüber kann man sich bei der Volksanwaltschaft beschweren?

- Sie können sich jederzeit bei der Volksanwaltschaft beschweren, wenn Sie glauben, dass Sie von einer Behörde ungerecht behandelt werden. Zum Beispiel, wenn es Probleme mit Ihrem Pflegegeld gibt. Oder wenn ein Gerichtsverfahren sehr lange dauert.
- Die Volksanwaltschaft kontrolliert in ganz Österreich die gesamte Verwaltung. Das sind alle Behörden, Ämter und Dienststellen, auf Bundesebene, in den Bundesländern und in allen Städten und Gemeinden.
- Eine Ausnahme gibt es aber: In Österreich gibt es 9 Bundesländer. In zwei Bundesländern, in Tirol und in Vorarlberg, gibt es eigene Landes-Volksanwälte. Sie kümmern sich um alle Beschwerden über die Landesverwaltung und die Gemeindeverwaltung. Dort prüft die Volksanwaltschaft nur Beschwerden über die Bundes-Verwaltung.

- Meistens macht die Volksanwaltschaft eine Prüfung, weil jemand eine Beschwerde über eine Behörde hat. Die Volksanwältinnen und Volksanwälte können aber auch von sich aus eine Prüfung machen, wenn sie Probleme in der öffentlichen Verwaltung vermuten.
- Die Volksanwaltschaft gibt die Informationen, die sie von betroffenen Personen bekommt, nicht an andere weiter. Die Volksanwaltschaft überprüft jeden Fall ganz genau. Danach verständigt sie die betroffenen Personen und erklärt ihnen, was bei der Überprüfung herausgekommen ist.

Worüber kann man sich bei der Volksanwaltschaft NICHT beschweren?

- Die Volksanwaltschaft hilft Menschen, die sich über österreichische Behörden beschweren wollen. Wenn Sie ein Problem mit Behörden im Ausland haben, kann Ihnen die Volksanwaltschaft leider nicht helfen.
- Die Volksanwaltschaft ist nicht zuständig, wenn es Probleme zwischen Menschen und Firmen gibt. Die Volksanwaltschaft ist auch nicht zuständig, wenn es Probleme zwischen verschiedenen Firmen gibt.

Wenn sich zum Beispiel 2 Firmen bei einem Vertrag nicht einig sind, kann die Volksanwaltschaft nicht helfen. Die Volksanwaltschaft kann auch nicht helfen, wenn sich eine Privatperson über das schlechte Service einer Firma beschwert.
- Die Volksanwaltschaft ist nicht zuständig, wenn sich zwei Privatpersonen streiten. Die Volksanwaltschaft hat ja den Auftrag, die österreichische Verwaltung zu kontrollieren.

Sie kann nur aktiv werden,
wenn es um eine Beschwerde über
eine Behörde, ein Amt oder eine Dienststelle geht.

- Richterinnen und Richter in Österreich sind ganz unabhängig.
Niemand kann ihnen vorschreiben, wie sie entscheiden sollen.
Deshalb kann die Volksanwaltschaft keine Gerichtsurteile aufheben oder ändern.
- Die Volksanwaltschaft wird immer Rat und Auskunft geben.
Sie kann aber niemanden als Anwältin oder Anwalt vertreten.

Gibt es eine Frist für die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft?

Nein, für Ihre Beschwerde gibt es keine Frist.
Auch wenn Ihr Problem mit einer Behörde
schon länger zurück liegt,
können Sie jederzeit
damit zur Volksanwaltschaft kommen.

Wie kann ich mich am einfachsten bei der Volksanwaltschaft beschweren?

Sie können sich jederzeit
telefonisch, schriftlich und persönlich
beschweren.

- Sie können die Volksanwaltschaft anrufen.
Es gibt eine kostenlose Telefon-Nummer: 0800 - 223 223.
- Sie können ein Fax schicken: (01) 515 05-150.
- Sie können ein E-Mail an post@volksanw.gv.at schicken.
- Die Volksanwaltschaft hat eine Internet-Seite.
Dort gibt es ein eigenes Formular für Beschwerden.
Dieses Formular finden Sie,
wenn Sie hier klicken: [Beschwerdeformular](#)

- Sie können der Volksanwaltschaft einen Brief schreiben.
Die Adresse ist:
Volksanwaltschaft
1015 Wien
Postfach 20
- Sie können Ihre Unterlagen selbstverständlich auch persönlich abgeben.
Die Volksanwaltschaft befindet sich in Wien in der Singerstraße 17.
Das ist mitten im Zentrum Wiens in der Nähe vom Stephansdom.
Sie können die Volksanwaltschaft von der U-Bahnstation Stephansplatz in wenigen Minuten erreichen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich von Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr gerne um Ihre Beschwerde.
An Feiertagen und am Wochenende hat die Volksanwaltschaft geschlossen.

Welche Informationen sollte die Beschwerde enthalten?

Für Ihre Beschwerde müssen Sie keine komplizierten Formulare ausfüllen.

Damit sich die Volksanwaltschaft aber möglichst rasch mit Ihrem Problem beschäftigen kann, geben Sie bitte immer folgende Informationen an:

- **Wer beschwert sich?**
Schreiben Sie in die Beschwerde den Namen der Person, die sich beschwert.
Wenn Sie sich für eine andere Person beschweren, sollten Sie auch den Namen dieser Person angeben.
- **Um welche Behörde geht es?**
Schreiben Sie in die Beschwerde, mit welcher Behörde es Probleme gibt.

- **Was ist das Problem?**
Schreiben Sie in die Beschwerde,
worum es genau geht.
- Wenn Sie Unterlagen haben,
die für Ihr Problem wichtig sind,
schicken Sie bitte Kopien mit.
Dann kann Ihr Problem
schneller erledigt werden.

Das können zum Beispiel Geschäftszahlen,
Sozialversicherungsnummern,
Schreiben an die betreffende Behörde oder
Briefe von der Behörde an Sie sein.

Selbstverständlich gibt die Volksanwaltschaft
Ihre Informationen nicht an andere weiter.

Wie lange dauert die Bearbeitung der Beschwerde?

- Viele Menschen, die sich mit einem Problem
an die Volksanwaltschaft wenden,
haben dieses Problem schon lange.
Die Volksanwaltschaft bemüht sich daher sehr,
dass Ihr Problem rasch gelöst wird.
- Die Behörde, über die Sie sich beschweren,
muss die Möglichkeit haben,
ihre Sicht der Dinge darzustellen und
die Fragen der Volksanwaltschaft zu beantworten.
Dafür gibt es aber eine Frist.
Eine Behörde kann sich also nicht
beliebig viel Zeit lassen.
Dadurch kann das Prüf-Verfahren rasch erledigt werden.
- Manche Probleme sind sehr kompliziert.
Dann müssen sehr viele Akten geprüft werden.
Das kann längere Zeit dauern.

Wenn ein Prüf-Verfahren lange dauert,
informiert die Volksanwaltschaft
Sie immer wieder,
was es in Ihrem Prüf-Verfahren Neues gibt.

- Sie können sicher sein,
dass Ihnen die Volksanwaltschaft
ganz genau in einem Brief mitteilt,
wie Ihr Prüf-Verfahren ausgegangen ist.

Kostet die Beschwerde bei der Volksanwaltschaft etwas?

- Nein, eine Beschwerde bei der Volksanwaltschaft
ist immer kostenlos.
Alle Menschen sollen sich
an die Volksanwaltschaft wenden können,
wenn sie ein Problem haben.
Das soll auch für Menschen möglich sein,
die nicht viel Geld haben.
Sie müssen also keine Gebühren zahlen.
Auch die Sprechtage der Volksanwaltschaft
kosten nichts.
- Wenn Sie der Volksanwaltschaft einen Brief schreiben,
müssen Sie auch kein Geld oder Briefmarken beilegen,
damit Ihnen die Volksanwaltschaft antwortet.
Antwortbriefe bezahlt die Volksanwaltschaft.
- Es gibt auch eine kostenlose Telefonnummer: 0800 - 223 223

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft
kümmern sich werktags von 8.00 bis 16.00 Uhr
gerne um Ihre Beschwerde.

Wie kann man sich für einen Sprechtag anmelden?

Es gibt in ganz Österreich pro Jahr
über 200 Sprechtage der Volksanwaltschaft.
Dann können Sie Ihr Problem direkt mit
der Volksanwältin oder dem Volksanwalt
persönlich besprechen.

Sprechtage gibt es regelmäßig

- in der Volksanwaltschaft in Wien
- in den Landeshauptstädten
- bei Bezirkshauptmannschaften
- in den Magistraten großer Städte

Informieren Sie sich
über die nächsten Sprechtage in Ihrer Nähe.
Auf der Internet-Seite der Volksanwaltschaft sehen Sie,
wann der nächste Sprechtag
bei Ihnen in der Nähe stattfindet.
Sie können aber auch
bei der Volksanwaltschaft anrufen und fragen,
wann der nächste Sprechtag stattfindet.
Machen Sie aber bitte unbedingt einen Termin aus!

Nur so gibt es sicher genug Zeit
für das persönliche Gespräch.

Wörterbuch

Amtsgeheimnis

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden dürfen Informationen, die sie bekommen, nicht an andere Personen weitergeben. Dafür gibt es auch Ausnahmen. Zum Beispiel gilt das Amtsgeheimnis nicht, wenn die Volksanwaltschaft Auskünfte haben will.

Anwältin, Anwalt

Eine Anwältin oder ein Anwalt ist eine Person, die sich sehr gut mit den Gesetzen auskennt. Diese Person vertritt Menschen vor Gericht oder berät sie bei Fragen zu den Gesetzen.

Behörde

Behörden sind dafür zuständig, dass bestimmte Aufgaben des Staates, der Bundesländer und der Gemeinden erledigt werden. In Behörden arbeiten Beamtinnen und Beamte. Es gibt viele verschiedene Behörden. Zum Beispiel die Ministerien oder das Finanz-Amt oder das Gemeinde-Amt.

Bundesländer

Österreich besteht aus 9 Bundesländern:
Wien, Niederösterreich, Oberösterreich,
Salzburg, Steiermark, Burgenland,
Kärnten, Tirol, Vorarlberg.

Alle Bundesländer zusammen bilden den Staat Österreich. Jedes Bundesland hat eine eigene Landesregierung und auch eigene Behörden. Aber alles was die Landesregierungen machen, muss mit der österreichischen Bundes-Verfassung zusammen passen.

Bundes-Verfassung

In der Bundes-Verfassung stehen die besonders wichtigen Gesetze in einem Staat. In der österreichischen Verfassung steht zum Beispiel, dass Österreich eine Demokratie ist. In der Verfassung steht auch, welche Rechte alle Bürgerinnen und Bürger haben.

Bundes-Verwaltung

Manche Dinge sind in ganz Österreich gleich. Die Bundes-Verwaltung kümmert sich dann darum, dass es überall gleich abläuft. Die Bundes-Verwaltung ist zum Beispiel für die Kranken-Versicherung zuständig.

Gesetz

Gesetze sind Regeln, die ein Staat macht. Alle Menschen, die sich in diesem Staat aufhalten, müssen sich an diese Regeln halten. Zum Beispiel gelten die österreichischen Gesetze für alle Menschen, die sich in Österreich aufhalten. Wenn man die Gesetze nicht befolgt, kann man bestraft werden.

Nationalrat

Der Nationalrat beschließt Gesetze für ganz Österreich.
Im Nationalrat in Österreich gibt es 183 Abgeordnete.
Sie machen Gesetze und vertreten ihre Wählerinnen und Wähler.
Alle 5 Jahre gibt es eine Wahl.
Bei der Wahl wählen
die Österreicherinnen und Österreicher,
wer in den Nationalrat kommen soll.

Öffentliche Verwaltung

Das sind alle Behörden, Ämter und Dienststellen,
die das öffentliche Leben in Österreich betreuen.
Zur öffentlichen Verwaltung gehören zum Beispiel auch
Ministerien, Bezirkshauptmannschaften und Sozialämter.

Parlament

Das österreichische Parlament
besteht aus dem Nationalrat und dem Bundesrat.

Der Nationalrat macht die Gesetze,
die für ganz Österreich gelten.
Diese Gesetze heißen Bundes-Gesetze.

Im Bundesrat sitzen Vertreterinnen und Vertreter
aus allen österreichischen Bundesländern.
Der Bundesrat darf allein keine Gesetze machen,
aber Gesetze ablehnen oder aufschieben.

Impressum

Volksanwaltschaft
Singerstraße 17
Postfach 20
A-1015 Wien

Telefon:

+43 (0)1 51505-0
Fax +43 (0)1 51505-190

Internet:

www.volksanwaltschaft.gv.at

E-Mail:

post@volksanwaltschaft.gv.at

Kostenlose Service-Telefonnummer: 0800 223 223

Gestaltung:

capito

E-Mail: office@capito.eu

Internet: www.capito.eu

Übersetzt und überprüft nach dem capito-Qualitätsstandard.

Wien, im Dezember 2011