

VOLKSANWALTSCHAFT



Aufgaben  
Zuständigkeiten  
Prüfverfahren

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit mehr als 30 Jahren die öffentliche Verwaltung in Österreich. Sie prüft, ob behördliche Entscheidungen den Gesetzen entsprechen. Diese öffentliche Kontrolle ist wichtig, denn alle Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf eine transparente und faire Verwaltung.

Die vorliegende Broschüre gibt einen Überblick über Aufgaben und Zuständigkeiten der Volksanwaltschaft. Sie beschreibt den Ablauf und die Ergebnisse von Prüfverfahren und bietet den interessierten Leserinnen und Lesern eine umfassende Darstellung der Rechtsgrundlagen.

Dr. Peter Kostelka  
Dr. Gertrude Brinek  
Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoisits

Wien, im Juli 2010

# Inhalt

|   |    |
|---|----|
| Aufgaben .....                            | 4  |
| Zuständigkeiten .....                     | 5  |
| Geschichte .....                          | 6  |
| Organisation .....                        | 7  |
| Dr. Peter Kostelka .....                  | 8  |
| Dr. Gertrude Brinek .....                 | 9  |
| Mag. <sup>a</sup> Terezija Stoisits ..... | 10 |
| Kennzahlen .....                          | 11 |
| Beschwerden .....                         | 12 |
| Prüfverfahren .....                       | 13 |
| Ergebnisse .....                          | 14 |
| Berichte .....                            | 16 |
| Rechtsgrundlagen .....                    | 17 |
| Kontakt .....                             | 27 |

# Aufgaben

Seit 1977 prüft die Volksanwaltschaft im Auftrag der Bundesverfassung die gesamte öffentliche Verwaltung in Österreich. Sie kontrolliert die **Gesetzmäßigkeit von behördlichen Entscheidungen** und überprüft mögliche Missstände in der Verwaltung. Die Volksanwaltschaft achtet nicht nur darauf, ob die Verwaltung im Rahmen der Gesetze handelt. Sie steht für einen fairen Umgang der Verwaltung mit den Bürgerinnen und Bürgern und übt die öffentliche Kontrolle im Dienste von Rechtsstaat und Demokratie aus.

Alle Menschen können sich **bei Problemen mit inländischen Behörden** an die Volksanwaltschaft wenden. Sie müssen nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen oder volljährig sein. Auch Unternehmen, Wirtschaftstreibende oder Vereine können die Volksanwaltschaft einschalten. Prüfverfahren werden eingeleitet, wenn **Verwaltungsverfahren abgeschlossen sind** oder es kein Rechtsmittel gibt, mit dem der Missstand beseitigt werden könnte.

Die Volksanwältinnen und Volksanwälte können auch **von sich aus tätig werden**, wenn sie Missstände oder Unregelmäßigkeiten vermuten. Sie können Verordnungen anfechten und Empfehlungen erteilen. Die Mitglieder arbeiten auch an der Erledigung der an den Nationalrat gerichteten Petitionen und Bürgerinitiativen mit.

Durch ihre tägliche Arbeit weiß die Volksanwaltschaft, wie sich Gesetze auf den Alltag der Menschen auswirken. Sie kontrolliert daher nicht nur den Gesetzesvollzug, sondern **zeigt den Gesetzgebern auf Bundes- und Landesebene auch problematische Gesetzesbestimmungen auf** und macht Vorschläge für Verbesserungen.

# Zuständigkeiten

Die Volksanwaltschaft kontrolliert die **gesamte öffentliche Verwaltung**, also die Behörden, Ämter und Dienststellen. Fühlen Sie sich von einer Verwaltungsbehörde nicht korrekt behandelt, können Sie sich an die Volksanwaltschaft wenden. Die Mitglieder prüfen den Fall, holen Erkundigungen ein, nehmen Akteneinsicht und verständigen die Betroffenen vom Ergebnis ihrer Überprüfung.

Alle Aufgaben, die Bundesbehörden zu erledigen haben, können Grund für eine Beschwerde bei der Volksanwaltschaft sein. Sie prüft die **unmittelbare und mittelbare Bundesverwaltung**. Diese reicht von der Finanzverwaltung über Wasserrecht bis zum Sozialversicherungswesen. Sie kontrolliert auch die **Privatwirtschaftsverwaltung**. Untersucht die Volksanwaltschaft vermutete Missstände beim Vollzug von Bundesgesetzen, gibt es auch Prüffälle außerhalb von Bundesministerien, zum Beispiel das Arbeitsmarktservice.

Sieben der neun Bundesländer haben die Volksanwaltschaft auch mit der Kontrolle der gesamten **Landes- und Gemeindeverwaltung** beauftragt. In Tirol und Vorarlberg gibt es von den Landtagen gewählte Landesvolksanwältinnen und Landesvolksanwälte. Dort behandelt die Volksanwaltschaft nur Beschwerden über die Bundesverwaltung.

**Nicht zuständig** ist die Volksanwaltschaft für Rechtsfragen und Streitigkeiten, die sich zwischen Privatpersonen oder Privatpersonen und Unternehmen ergeben. So kann die Volksanwaltschaft bei Problemen mit Firmen oder Banken nicht helfen. Auch die unabhängige Rechtsprechung unterliegt nicht der Prüfzuständigkeit der Volksanwaltschaft. Die Volksanwaltschaft kann auch niemanden anwaltlich vertreten.

# Geschichte

Bereits in den Jahren nach Ende des Zweiten Weltkrieges forderten einzelne Politiker immer wieder die Einführung eines „Ombudsmannes“. Meist dienten dabei die skandinavischen Länder als Vorbild. Das erste Mal konkret angekündigt wurde das neue Kontrollorgan 1970 in der Regierungserklärung von Bundeskanzler Kreisky.

Der Entwurf für eine Novelle der Bundesverfassung sah im Februar 1971 die Schaffung einer neuen „Bundesverwaltungsanwaltschaft“ vor. Das öffentliche Interesse war so groß, dass die Österreichische Staatsdruckerei mehr als 13.000 Exemplare kostenlos an interessierte Bürgerinnen und Bürger verteilte. Der Entwurf löst eine intensive Debatte aus. Die darauf folgende Regierungsvorlage beinhaltete zwar schon die Bezeichnung „Volksanwaltschaft“, wurde aber nie Gesetz, da sich die politischen Parteien nicht auf die Zahl der Mitglieder einigen konnten.

Die Regierung unternahm 1975 wieder einen neuen Anlauf und im **Februar 1977** stimmten alle Abgeordneten des Nationalrates dem neuen Bundesgesetz über die Volksanwaltschaft zu. Die **gesetzliche Grundlage war allerdings auf sechs Jahre befristet**. Die ersten drei Volksanwälte Robert Weisz, Franz Bauer und Gustav Zeillinger begannen am 1. Juli 1977 ihre Arbeit. Zunächst war die Volksanwaltschaft im Wiener Stadtzentrum untergebracht. Im Jänner 1983 übersiedelte sie schließlich in die Singerstraße.

Vier Jahre nach Gründung der Volksanwaltschaft hatte die Institution ihre Bewährungsprobe erfolgreich bestanden. Im **Juli 1981** wurde das Bundesverfassungsgesetz geändert und die Bestimmungen über die Volksanwaltschaft **fix in die österreichische Bundesverfassung aufgenommen**.

# Organisation

Die Volksanwaltschaft besteht aus **drei Mitgliedern**, die **kollegial** zusammenarbeiten. Sie werden für sechs Jahre vom Nationalrat gewählt und können einmal wiedergewählt werden. Vor der Wahl haben die drei stärksten Parlamentsparteien das Recht, jeweils ein Mitglied vorzuschlagen. Dieses Mitwirkungsrecht der Parteien führt aber zu keinerlei Abhängigkeit gegenüber einer bestimmten politischen Gruppierung.

Die Mitglieder der Volksanwaltschaft sind bei Ausübung ihrer Tätigkeit **unabhängig**. Sie können nicht abgewählt, abberufen oder ihres Amtes enthoben werden. Die Volksanwältinnen und Volksanwälte werden von der Bundespräsidentin oder dem Bundespräsidenten angelobt. Der **Vorsitz** in der Volksanwaltschaft wechselt jedes Jahr Ende Juni. Der oder die Vorsitzende leitet die Verwaltung des Hauses; alle wichtigen Angelegenheiten werden aber gemeinsam beraten und beschlossen.

Zu Beginn ihrer Funktionsperiode vereinbaren die Mitglieder der Volksanwaltschaft eine **Geschäftsverteilung**. Dabei übernimmt jede Volksanwältin und jeder Volksanwalt einen bestimmten Geschäftsbereich und ist damit für fixe Verwaltungsbereiche verantwortlich. Mehr als 30 erfahrene Juristinnen und Juristen unterstützen die Mitglieder bei ihrer Kontrolltätigkeit. Neben der Verwaltung betreuen auch der Auskunftsdienst und die Sekretariate der Volksanwältinnen und Volksanwälte die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Die Volksanwaltschaft ist seit September 2009 auch Sitz des Generalsekretariates des **International Ombudsman Institute (I.O.I.)**, der einzigen globalen Interessenvertretung von unabhängigen Ombudsmann-Einrichtungen.

# Dr. Peter Kostelka

Volksanwalt Dr. Peter Kostelka wurde am 1. Mai 1946 in Bleiberg (Kärnten) geboren. Er absolvierte seine gesamte Schulausbildung in Klagenfurt und schloss anschließend das Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Wien ab. Zwei Jahre war er Universitätsassistent am Institut für Staats- und Verwaltungsrecht der Universität Wien.

1990 war Peter Kostelka Mitglied des Bundesrates, von 1990 bis 1994 Staatssekretär im Bundeskanzleramt und von 1994 bis 2001 Abgeordneter zum **Nationalrat**. Unter anderem war er auch Vize-Präsident des "Österreich-Konvents". Seit **1. Juli 2001** ist Kostelka Volksanwalt und engagiert sich seit 2004 auch im International Ombudsman Institute (I.O.I.), zunächst als Vorsitzender der europäischen Region und seit Juni 2009 als dessen Generalsekretär.

Volksanwalt Dr. Peter Kostelka ist auf Bundesebene unter anderem zuständig für **Soziales**. Dazu zählen die Kranken-, Pensions- und Unfallversicherung sowie Behindertenangelegenheiten und die Arbeitsmarktverwaltung. Auch die Bereiche **Jugend und Familie, Landesverteidigung, Bahn, Post und Gesundheit** fallen in seinen Aufgabenbereich. Auf Landesebene werden von ihm die Sozial- und Gesundheitsverwaltung, die Jugendwohlfahrt, der Tierschutz und das Veterinärwesen geprüft.



# Dr. Gertrude Brinek

Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek wurde am 4. Februar 1952 in Hollabrunn (Niederösterreich) geboren. Sie absolvierte ihre Ausbildung unter anderem an der Pädagogischen Akademie des Bundes und der Universität Wien. Dort schloss sie das Studium der Pädagogik, Psychologie und Kunstgeschichte mit dem Doktorat ab. Nach zehnjähriger Lehrtätigkeit an Wiener Volks- und Hauptschulen verlagerte Brinek ihren beruflichen Schwerpunkt 1983 an die Universität Wien, wo sie zuletzt eine Assistenzprofessur am Institut für Bildungswissenschaften innehatte.

Von 1988 bis 1990 und von 1994 bis 2008 war Gertrude Brinek Abgeordnete zum **Nationalrat** mit einem Schwerpunkt in der Wissenschaftspolitik. Am **14. Juli 2008** wurde Brinek vom Bundespräsidenten als Volksanwältin angelobt.

Auf Bundesebene ist Volksanwältin Brinek für **Steuern, Gebühren, Abgaben, die Justizverwaltung und Staatsanwaltschaften** zuständig. Auf Landesebene prüft sie die **Gemeindeverwaltungen und alle kommunalen Angelegenheiten** (Raumordnung, Baurecht, Wohn- und Siedlungswesen, Landes- und Gemeindestraßen) sowie die Friedhofsverwaltung und kommunale oder städtische Verkehrsbetriebe.

# Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoitsits

Volksanwältin Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoitsits wurde am 14. November 1958 in Stinatz/Stinjaki (Burgenland) geboren. Sie absolvierte ihre Schulausbildung im Burgenland und studierte Rechtswissenschaften an der Universität Wien. Anschließend war sie Referatsleiterin im Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Sport.

Ihre politische Laufbahn begann Stoitsits 1990 als Abgeordnete zum **Nationalrat**, dem sie ohne Unterbrechung bis 2007 angehörte. Die Schwerpunkte ihrer Arbeit lagen in den Bereichen Justiz-, Minderheiten-, Migrations- und Menschenrechte. Sie leitete acht Jahre lang den parlamentarischen Menschenrechtsausschuss, war Mitglied der parlamentarischen Versammlung des Europarates und gehörte dem „Österreich-Konvent“ an.

Darüber hinaus ist Stoitsits Mitglied im Kuratorium des Nationalfonds der Republik Österreich für Opfer des Nationalsozialismus und Vizepräsidentin der Österreichischen Liga für Menschenrechte. Seit 1. Juli 2007 ist Mag.<sup>a</sup> Terezija Stoitsits Volksanwältin.

Auf Bundesebene ist sie zuständig für Inneres (Polizei, Fremden- und Asylrecht), Umwelt, Land- und Forstwirtschaft, Gewerbe und Betriebsanlagen, Autobahnen und Schnellstraßen, Schulen, Universitäten, Kunst und Kultur. Auf Landesebene werden von ihr Straßenverkehr, Staatsbürgerschaft, Abgaben und Förderungen, Kindergärten, Naturschutz und Agrarangelegenheiten geprüft.

# Kennzahlen

Rund **15.000 Menschen** wenden sich jedes Jahr mit ihren Anliegen und Problemen an die Volksanwaltschaft. 2009 fühlten sich davon knapp 10.000 Personen konkret von einer Behörde schlecht behandelt oder unzureichend informiert. Bei **60 Prozent** aller Beschwerden leitete die Volksanwaltschaft ein **formelles Prüfverfahren** ein. Bei rund 4.000 Beschwerden konnte die Volksanwaltschaft keinen Missstand feststellen, die Betroffenen aber über die Rechtslage informieren und rechtliche Auskünfte erteilen. Dies traf auch in den knapp über 4.500 Fällen zu, in denen die Volksanwaltschaft nicht zuständig war.

Im **Sozialbereich** gibt es traditionell die meisten Beschwerden. Auch im **Justizbereich** besteht ein anhaltend hohes Interesse der Menschen an Aufklärung durch die Volksanwaltschaft, obwohl die unabhängige Rechtsprechung (Urteile, Beschlüsse) von der Prüftätigkeit ausgenommen ist. Die Fallzahlen im **Innenressort** sind ebenfalls seit Jahren kontinuierlich hoch.

Insgesamt konnten 2009 über **6.700 Fälle** abgeschlossen werden, die entweder 2008 oder 2009 an die Volksanwaltschaft herangetragen worden waren. Die Mitglieder stellten in **15 Prozent der eingeleiteten Prüfverfahren** einen Missstand fest.

Die Volksanwaltschaft steht mit den Betroffenen in engem Kontakt, um ihnen zu ihrem Recht zu verhelfen: Rund 13.000 Briefe und E-Mails erreichen die Volksanwaltschaft jedes Jahr, 8.000 Personen wenden sich an den Auskunftsdienst. Mehr als 1.000 persönliche Gespräche mit Mitgliedern finden im Rahmen von **Sprechtagen** statt. Insgesamt bedarf es jährlich bis zu 23.000 Schriftstücken, um Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen.

# Beschwerden

Die Volksanwaltschaft steht Menschen **unabhängig von Alter, Nationalität oder Wohnsitz** zur Seite, wenn sie einen Missstand in der österreichischen Verwaltung vermuten. Eine Beschwerde ist jederzeit formlos möglich und mit **keinerlei Kosten** verbunden. Alle können sich an die Volksanwaltschaft wenden, wenn:

- sie von einem Missstand in der Verwaltung direkt betroffen sind oder sich im Namen anderer Menschen beschweren möchten, für die sie Sorge tragen,
- ein Verfahren abgeschlossen ist bzw. kein Rechtsmittel mehr zur Verfügung steht, um diesen Missstand zu beseitigen.

Jede Beschwerde sollte Informationen darüber **beinhalten, wer** sich beschwert bzw. in wessen Namen sich der oder die Betroffene an die Volksanwaltschaft wendet. Weiters sollte klar hervorgehen, **welche Behörde** von der Beschwerde betroffen ist und **aus welchem Grund**. In die Akten der Volksanwaltschaft kann niemand Einsicht nehmen.

Wenn die Volksanwältinnen und Volksanwälte einen Missstand vermuten, können sie auch **von Amts wegen**, also ohne eine konkrete Beschwerde, **tätig werden**. Bei Prüfverfahren stellt die Volksanwaltschaft manchmal Missstände fest, die über den Einzelfall hinausreichen. Auch dann kann eine amtswegige Kontrolle notwendig werden.

Beschwerden führen aber nicht immer zur Einleitung eines offiziellen Prüfverfahrens. Wenn die Volksanwaltschaft für die Behandlung einer Beschwerde nicht oder noch nicht zuständig ist, geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter allgemeine Auskünfte.

# Prüfverfahren

Die Volksanwaltschaft leitet **formelle Prüfverfahren** ein, wenn sie einen Missstand in der Verwaltung vermutet. Sie verschafft sich anhand der vorhandenen Unterlagen einen Überblick, konfrontiert die betroffene Behörde mit der Beschwerde und fordert eine Stellungnahme innerhalb einer gewissen Frist ein.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bundes, der Länder und der Gemeinden müssen der Volksanwaltschaft die benötigten Auskünfte erteilen und können sich **nicht auf die Amtsverschwiegenheit berufen**. Die Volksanwaltschaft kann im Prüfverfahren selbst Beweise einholen. Sie hat das Recht, Zeuginnen und Zeugen einzuvernehmen, Einsicht in Urkunden zu verlangen und Sachverständige zu bestellen. Die Volksanwaltschaft trifft sich regelmäßig mit den Behörden, die sie prüft. So können die Volksanwältinnen und Volksanwälte in Gesprächen mit den Mitgliedern der Bundesregierung Sachverhalte zu laufenden Prüfverfahren klären.

Die Volksanwältinnen und Volksanwälte setzen **für behördliche Stellungnahmen immer eine Frist**, damit das Prüfverfahren möglichst zügig abgeschlossen werden kann. Manche Beschwerden sind sehr komplex; unter Umständen müssen umfangreiche Akten und Dokumente gesichtet und geprüft werden. Die Volksanwaltschaft hält die Betroffenen auf dem Laufenden und informiert über Fortschritte sowie Ergebnisse in Prüfverfahren.

Die Volksanwaltschaft achtet darauf, dass die Behörden Rechtsvorschriften korrekt anwenden. Es ist nicht ihre Aufgabe, ein bestimmtes persönliches Interesse durchzusetzen. Sie interveniert daher nicht für bestimmte Erledigungen, sondern fordert **faïres und transparentes Behördenhandeln** ein.

# Ergebnisse

Alle Betroffenen werden von den Volksanwältinnen und Volksanwälten **schriftlich und detailliert über das Ergebnis der Kontrolle informiert**. Prüfverfahren der Volksanwaltschaft können zu unterschiedlichen Ergebnissen führen.

Manchmal ist die Beschwerde nicht berechtigt, da die betroffene Behörde auf Basis der geltenden Gesetze richtig gehandelt hat. Gerade in diesen Fällen ist es wichtig, eventuelle Missverständnisse auszuräumen und den Betroffenen die Rechtslage zu erläutern.

In anderen Fällen ist der Grund für die Beschwerde entfallen oder wurde beseitigt. Manchmal reagieren Behörden sehr schnell und korrigieren ihren Fehler, sobald die Volksanwaltschaft ein Prüfverfahren einleitet. Die Überprüfung wird eingestellt, wenn die Bürgerin oder der Bürger zu ihrem oder seinem Recht gekommen ist.

Ergibt das Prüfverfahren, dass die **Beschwerde berechtigt** ist, können die Volksanwältinnen und Volksanwälte unterschiedliche Maßnahmen ergreifen:

- Die Volksanwaltschaft wirkt auf die betroffene Behörde ein, damit diese ihren **Fehler korrigiert**. Einige Entscheidungen der Verwaltung können leider nicht mehr rückgängig gemacht werden. Manchmal ist eine Wiederaufnahme des Verfahrens nicht möglich.
- Kommt die Volksanwaltschaft zum Ergebnis, dass eine **Verordnung** erlassen wurde, die dem Gesetz nicht entspricht, kann sie deren **Aufhebung** beim Verfassungsgerichtshof beantragen.

- Hat die Verwaltung einen schweren Fehler gemacht, beschließen die Mitglieder der Volksanwaltschaft im Kollegium eine **formelle Missstandsfeststellung**. Sie empfehlen dabei auch, wie die Behörde im vorliegenden Fall korrekt zu handeln hat und so in Zukunft gleich gelagerte Fehler vermeiden kann. Die Behörde hat acht Wochen Zeit, diese Empfehlung umzusetzen oder zu argumentieren, warum sie der Auffassung der Volksanwaltschaft nicht folgt.
- Stellt die Volksanwaltschaft eine **überlange Dauer eines Verfahrens** vor Gericht oder vor dem Asylgerichtshof fest, kann sie einen gerichtlichen Fristsetzungsantrag stellen, die Verfahrenshandlung zügig zu setzen.

Die Volksanwaltschaft möchte Fehler in der Gesetzesanwendung nachhaltig bekämpfen. Ihre Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sind daher die Spitzen der Verwaltung, zum Beispiel die **Mitglieder der Bundesregierung** oder die **Landeshauptleute**. Diese haben eine Aufsichtspflicht und können Weisungen erteilen.

# Berichte

Die Bundesverfassung sieht vor, dass die Volksanwaltschaft **einmal im Jahr dem Parlament** einen umfassenden Jahresbericht vorlegt. Er stellt für die Abgeordneten die **Schwerpunkte der Prüftätigkeit** in den einzelnen Bundesministerien dar und enthält die Vorschläge der Volksanwaltschaft zu notwendigen Gesetzesänderungen (sog. legislative Anregungen). Einige Forderungen sind der Volksanwaltschaft schon seit Jahren ein dringendes Anliegen.

Schwächen beim **Schutz der Grundrechte** werden ausführlich behandelt. Der Gesetzgeber hat aufgrund des Jahresberichtes und der darauf folgenden Debatte in Nationalrat und Bundesrat die Möglichkeit, Konsequenzen zu ziehen. So können die Abgeordneten aufgrund der Kritik der Volksanwaltschaft zum Beispiel ein Gesetz ändern und damit eine problematische Rechtslage beseitigen.

In sieben Bundesländern prüft die Volksanwaltschaft nicht nur die tägliche Arbeit all jener Behörden, die Bundesgesetze vollziehen, sondern auch die gesamte Landes- und Gemeindeverwaltung. Mit Ausnahme von Tirol und Vorarlberg präsentiert sie daher **auch den Landtagen** regelmäßig die Ergebnisse ihrer Prüftätigkeit.

Neben den offiziellen Berichten an den Nationalrat und den Bundesrat sowie die Landtage informiert die Volksanwaltschaft die Öffentlichkeit laufend über ihre Tätigkeit. Die Website der Volksanwaltschaft verzeichnet über 1,4 Millionen Zugriffe pro Jahr. Wöchentlich sehen bis zu 420.000 Menschen die **ORF-Sendung „Bürgeranwalt“**, in der die Mitglieder der Volksanwaltschaft besonders plakative Prüffälle vorstellen.



# Rechtsgrundlagen

Die Einrichtung der Volksanwaltschaft und ihre rechtliche Stellung wird in den Artikeln 148a bis 148j des Bundes-Verfassungsgesetzes (B-VG) und im Bundesgesetz über die Volksanwaltschaft (Volksanwaltschaftsgesetz 1982 – VolksanwG) geregelt.

## Bundes-Verfassungsgesetz

### Volksanwaltschaft

#### Art. 148a

(1) Jedermann kann sich bei der Volksanwaltschaft wegen behaupteter Missstände in der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten beschweren, sofern er von diesen Missständen betroffen ist und soweit ihm ein Rechtsmittel nicht oder nicht mehr zur Verfügung steht. Jede solche Beschwerde ist von der Volksanwaltschaft zu prüfen. Dem Beschwerdeführer sind das Ergebnis der Prüfung sowie die allenfalls getroffenen Veranlassungen mitzuteilen.

(2) Die Volksanwaltschaft ist berechtigt, von ihr vermutete Missstände in der Verwaltung des Bundes einschließlich dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten von Amts wegen zu prüfen.

(3) Unbeschadet des Abs. 1 kann sich jedermann wegen behaupteter Säumnis eines Gerichtes mit der Vornahme einer Verfahrenshandlung bei der Volksanwaltschaft beschweren, sofern er davon betroffen ist. Abs. 2 gilt sinngemäß.

(4) Der Volksanwaltschaft obliegt ferner die Mitwirkung an der Erledigung der an den Nationalrat gerichteten Petitionen und Bürgerinitiativen. Näheres

bestimmt das Bundesgesetz über die Geschäftsordnung des Nationalrates.

(5) Die Volksanwaltschaft ist in Ausübung ihres Amtes unabhängig.

### **Art. 148b**

(1) Alle Organe des Bundes, der Länder und der Gemeinden haben die Volksanwaltschaft bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Amtsverschwiegenheit besteht nicht gegenüber der Volksanwaltschaft.

(2) Die Volksanwaltschaft unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das die Volksanwaltschaft in Erfüllung ihrer Aufgaben herantreten ist. Bei der Erstattung der Berichte an den Nationalrat ist die Volksanwaltschaft zur Wahrung der Amtsverschwiegenheit aber nur insoweit verpflichtet, als dies im Interesse der Parteien oder der nationalen Sicherheit geboten ist.

### **Art. 148c**

Die Volksanwaltschaft kann den mit den obersten Verwaltungsgeschäften des Bundes betrauten Organen Empfehlungen für die in einem bestimmten Fall oder aus Anlass eines bestimmten Falles zu treffenden Maßnahmen erteilen. In Angelegenheiten der Selbstverwaltung oder der Verwaltung durch weisungsfreie Behörden kann die Volksanwaltschaft dem zuständigen Organ der Selbstverwaltung oder der weisungsfreien Behörde Empfehlungen erteilen; derartige Empfehlungen sind auch dem obersten Verwaltungsorgan des Bundes zur Kenntnis zu bringen. Das betreffende Organ hat binnen einer

bundesgesetzlich zu bestimmenden Frist entweder diesen Empfehlungen zu entsprechen und dies der Volksanwaltschaft mitzuteilen oder schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht entsprochen wurde. Die Volksanwaltschaft kann in einem bestimmten Fall oder aus Anlass eines bestimmten Falles einen auf die Beseitigung der Säumnis eines Gerichtes (Art. 148a Abs. 3) gerichteten Fristsetzungsantrag stellen sowie Maßnahmen der Dienstaufsicht anregen.

#### **Art. 148d**

Die Volksanwaltschaft hat dem Nationalrat und dem Bundesrat jährlich über ihre Tätigkeit zu berichten. Die Mitglieder der Volksanwaltschaft haben das Recht, an den Verhandlungen über die Berichte der Volksanwaltschaft im Nationalrat und im Bundesrat sowie in deren Ausschüssen (Unterausschüssen) teilzunehmen und auf ihr Verlangen jedes Mal gehört zu werden. Dieses Recht steht den Mitgliedern der Volksanwaltschaft auch hinsichtlich der Verhandlungen über die die Volksanwaltschaft betreffenden Kapitel des Entwurfes des Bundesfinanzgesetzes im Nationalrat und in seinen Ausschüssen (Unterausschüssen) zu. Näheres bestimmen das Bundesgesetz über die Geschäftsordnung des Nationalrates und die Geschäftsordnung des Bundesrates.

#### **Art. 148e**

Auf Antrag der Volksanwaltschaft erkennt der Verfassungsgerichtshof über Gesetzwidrigkeit von Verordnungen einer Bundesbehörde.

#### **Art. 148f**

Entstehen zwischen der Volksanwaltschaft und der Bundesregierung oder einem Bundesminister Meinungsverschiedenheiten über die Auslegung der ge-

setzlichen Bestimmungen, die die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft regeln, so entscheidet auf Antrag der Bundesregierung oder der Volksanwaltschaft der Verfassungsgerichtshof in nicht öffentlicher Verhandlung.

### Art. 148g

(1) Die Volksanwaltschaft hat ihren Sitz in Wien. Sie besteht aus drei Mitgliedern, von denen jeweils eines den Vorsitz ausübt. Die Funktionsperiode beträgt sechs Jahre. Eine mehr als einmalige Wiederwahl der Mitglieder der Volksanwaltschaft ist unzulässig.

(2) Die Mitglieder der Volksanwaltschaft werden vom Nationalrat auf Grund eines Gesamtvorschlages des Hauptausschusses gewählt. Der Hauptausschuss erstellt seinen Gesamtvorschlag bei Anwesenheit von mindestens der Hälfte seiner Mitglieder, wobei die drei mandatsstärksten Parteien des Nationalrates das Recht haben, je ein Mitglied für diesen Gesamtvorschlag namhaft zu machen. Die Mitglieder der Volksanwaltschaft leisten vor Antritt ihres Amtes dem Bundespräsidenten die Angelobung.

(3) Der Vorsitz in der Volksanwaltschaft wechselt jährlich zwischen den Mitgliedern in der Reihenfolge der Mandatsstärke der die Mitglieder namhaft machenden Parteien. Diese Reihenfolge wird während der Funktionsperiode der Volksanwaltschaft unverändert beibehalten.

(4) Im Falle des vorzeitigen Ausscheidens eines Mitgliedes der Volksanwaltschaft hat jene im Nationalrat vertretene Partei, die dieses Mitglied namhaft gemacht hat, ein neues Mitglied namhaft zu machen. Die Neuwahl für den Rest der Funktionsperiode ist gemäß Abs. 2 durchzuführen.

(5) Die Mitglieder der Volksanwaltschaft müssen zum Nationalrat wählbar sein; sie dürfen während ihrer Amtstätigkeit weder der Bundesregierung noch einer Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören und keinen anderen Beruf ausüben.

#### Art. 148h

(1) Die Beamten der Volksanwaltschaft ernennt auf Vorschlag und unter Gegenzeichnung des Vorsitzenden der Volksanwaltschaft der Bundespräsident; das Gleiche gilt für die Verleihung von Amtstiteln. Der Bundespräsident kann jedoch den Vorsitzenden der Volksanwaltschaft ermächtigen, Beamte bestimmter Kategorien zu ernennen. Die Hilfskräfte ernennt der Vorsitzende der Volksanwaltschaft. Der Vorsitzende der Volksanwaltschaft ist insoweit oberstes Verwaltungsorgan und übt diese Befugnisse allein aus.

(2) Die Diensthöhe des Bundes gegenüber den bei der Volksanwaltschaft Bediensteten wird vom Vorsitzenden der Volksanwaltschaft ausgeübt.

(3) Die Volksanwaltschaft gibt sich eine Geschäftsordnung sowie eine Geschäftsverteilung, in der zu bestimmen ist, welche Aufgaben von den Mitgliedern der Volksanwaltschaft selbstständig wahrzunehmen sind. Die Beschlussfassung über die Geschäftsordnung und die Geschäftsverteilung erfordert Einstimmigkeit der Mitglieder der Volksanwaltschaft.

#### Art. 148i

(1) Durch Landesverfassungsgesetz können die Länder die Volksanwaltschaft auch für den Bereich der Verwaltung des betreffenden Landes für zuständig erklären. In diesem Falle sind die Art. 148e und 148f sinngemäß anzuwenden.

(2) Schaffen die Länder für den Bereich der Landesverwaltung Einrichtungen mit gleichartigen Aufgaben wie die Volksanwaltschaft, so kann durch Landesverfassungsgesetz eine den Art. 148e und 148f entsprechende Regelung getroffen werden.

**Art. 148j**

Nähere Bestimmungen zur Ausführung dieses Hauptstückes sind bundesgesetzlich zu treffen.

# Bundesgesetz über die

## Volksanwaltschaft

(Volksanwaltschaftsgesetz 1982 - VolksanwG)

### I. Abschnitt

#### Organisation der Volksanwaltschaft

##### §1

(1) Zur kollegialen Beschlussfassung der Volksanwaltschaft ist die Anwesenheit aller Mitglieder erforderlich. Regelungen in der Geschäftsordnung über die Vertretung eines Mitgliedes der Volksanwaltschaft in Angelegenheiten, die der kollegialen Beschlussfassung bedürfen, sind zulässig. Die Beschlüsse werden, so weit verfassungsgesetzlich nicht anders bestimmt ist, mit Stimmenmehrheit gefasst; Stimmenthaltung ist nicht zulässig.

(2) Der kollegialen Beschlussfassung der Volksanwaltschaft unterliegen die ihr entsprechend der Geschäftsordnung oder der Geschäftsverteilung vorbehaltenen Angelegenheiten, jedenfalls aber die Geschäftsordnung und die Geschäftsverteilung selbst, sowie die Beschlussfassung über Berichte an den Nationalrat und über die Anrufung des Verfassungsgerichtshofes in den Fällen der Art. 148e und 148f BVG.

(3) Die wechselseitige Vertretung der Mitglieder der Volksanwaltschaft in der Wahrnehmung der zur selbstständigen Behandlung übertragenen Aufgaben im Fall vorübergehender Verhinderung und dauernder Erledigung des Amtes wird durch die Geschäftsordnung der Volksanwaltschaft geregelt.

(4) Außer den Bezügen sind die Mitglieder der Volksanwaltschaft einem Staatssekretär, der mit der Besorgung bestimmter Aufgaben betraut ist, gleichgestellt.

## §2

Scheidet ein Mitglied der Volksanwaltschaft vorzeitig aus dem Amt, so hat der Vorsitzende dies unverzüglich dem Präsidenten des Nationalrates anzuzeigen.

## §3

Jedes Mitglied der Volksanwaltschaft, dessen Auffassung über den Inhalt eines an den Nationalrat gerichteten Berichtes nicht die Mehrheit gefunden hat, ist befugt, insoweit dem Bericht einen Minderheitsbericht anzuschließen.

## §4

(1) Die Geschäftsordnung kann bestimmen, dass regelmäßig wiederkehrende und der Vorbereitung der zu treffenden Maßnahmen dienende Erledigungen namens der Volksanwaltschaft von der Kanzlei vorzunehmen sind.

(2) Geschäftsordnung und Geschäftsverteilung der Volksanwaltschaft sind im Bundesgesetzblatt kundzumachen.



## II. Abschnitt Verfahren vor der Volksanwaltschaft

### §5

Im Verfahren vor der Volksanwaltschaft sind die §§ 6, 7, 10, 13, 14, 16, 18 Abs. 1, Abs. 3 zweiter und dritter Satz und Abs. 4 bis 6, 21, 22, 32, 33, 45 Abs. 1 und 2, 46 bis 51, 52, 53, 54, 55 AVG und das Zustellgesetz, BGBl. Nr. 200/1982, sinngemäß anzuwenden.

### §6

Die mit den obersten Verwaltungsgeschäften des Bundes betrauten Organe sind verpflichtet, innerhalb einer Frist von acht Wochen den an sie gerichteten Empfehlungen der Volksanwaltschaft zu entsprechen und dies der Volksanwaltschaft mitzuteilen oder schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht entsprochen wurde. Auf begründetes Ersuchen kann die Volksanwaltschaft diese Frist verlängern. Der Beschwerdeführer ist von der Mitteilung in Kenntnis zu setzen.

### §7

Insoweit bei Behörden und Dienststellen Anbringen in einer anderen als der deutschen Sprache zulässig sind, können auch Anbringen bei der Volksanwaltschaft in dieser Sprache eingebracht werden.

### §8

Hält die Volksanwaltschaft Erhebungen zur Ermittlung des einer Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhaltes für erforderlich, so trägt der Bund die dafür entstandenen Kosten.

## §9

Eingaben an die Volksanwaltschaft und alle sonstigen Schriften, die zur Verwendung in einem Verfahren bei der Volksanwaltschaft ausgestellt werden, sind von den Stempelgebühren befreit.

## III. Abschnitt Schlussbestimmungen

## §10

Soweit in diesem Bundesgesetz auf Bestimmungen anderer Bundesgesetze verwiesen wird, sind diese in ihrer jeweils geltenden Fassung anzuwenden.

## §11

Mit der Vollziehung dieses Bundesgesetzes ist hinsichtlich des § 9 der Bundesminister für Finanzen, im übrigen der Bundeskanzler betraut.

## §12

Der Titel und § 5 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 158/1998 treten mit 1. Jänner 1999 in Kraft.

# Kontakt

Sie möchten sich über eine Behörde beschweren oder benötigen eine Auskunft? Die Volksanwaltschaft ist telefonisch, schriftlich und persönlich erreichbar.

## Volksanwaltschaft

1015 Wien, Postfach 20

Kostenlose Service-Nummer: **0800/223 223**

Tel.: +43 / (0)1 / 515 05-0

Fax: +43 / (0)1 / 515 05-190

E-Mail: [post@volksanw.gv.at](mailto:post@volksanw.gv.at)

Bitte geben Sie immer an, **wer** sich an die Volksanwaltschaft wendet bzw. in wessen Namen dies geschieht, über **welche Behörde** Sie sich beschweren und **aus welchem Grund**. Für eine rasche Bearbeitung Ihres Anliegens ist es hilfreich, wenn Sie vorhandene Unterlagen in Kopie beilegen. Für Ihre Beschwerde fallen **keine Gebühren oder Kosten** für das Rückporto an.

Natürlich können Sie Ihre Unterlagen auch persönlich abgeben. Die Volksanwaltschaft befindet sich im Zentrum Wiens und ist von der U-Bahn-Station Stephansplatz in wenigen Minuten erreichbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich **werktags von 8.00 bis 16.00 Uhr** gerne um Ihr Anliegen.

Beschwerden können bei **Sprechtagen** auch direkt mit einem Mitglied der Volksanwaltschaft besprochen werden. Bitte haben Sie Verständnis, dass dafür ein Termin vereinbart werden muss. Sprechstage finden regelmäßig in der Volksanwaltschaft in Wien, in den Landeshauptstädten und in Bezirkshauptmannschaften oder Magistraten großer Städte statt. Amtstafeln, regionale Medien und unsere Webseite [www.volksanw.gv.at](http://www.volksanw.gv.at) informieren über die nächsten Termine.

# Impressum

Volksanwaltschaft  
Singerstraße 17  
Postfach 20, 1015 Wien

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

<http://www.volksanw.gv.at>  
[post@volksanw.gv.at](mailto:post@volksanw.gv.at)

Kostenlose Servicenummer:  
**0800 223 223**

Wien, im Juli 2010