

2015

Bericht zur Wirkungsorientierung 2014

gemäß § 68 (5) BHG 2013 iVm. § 7 (5)
Wirkungscontrollingverordnung

Volksanwaltschaft
UG 05



Impressum

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:

Bundeskanzleramt Österreich
Sektion III – Öffentlicher Dienst und Verwaltungsinnovation
Sektionschefin Mag.^a Angelika Flatz
Hohenstaufengasse 3, 1010 Wien

Redaktion und Gesamtumsetzung: Abteilung III/9 (Mag.^a Ursula Rosenbichler)

Grafik: lektion Grafik & Web development

Gestaltung: BKA | ARGE Grafik

Druck: AV+Astoria Druckzentrum GmbH

Wien, 2015

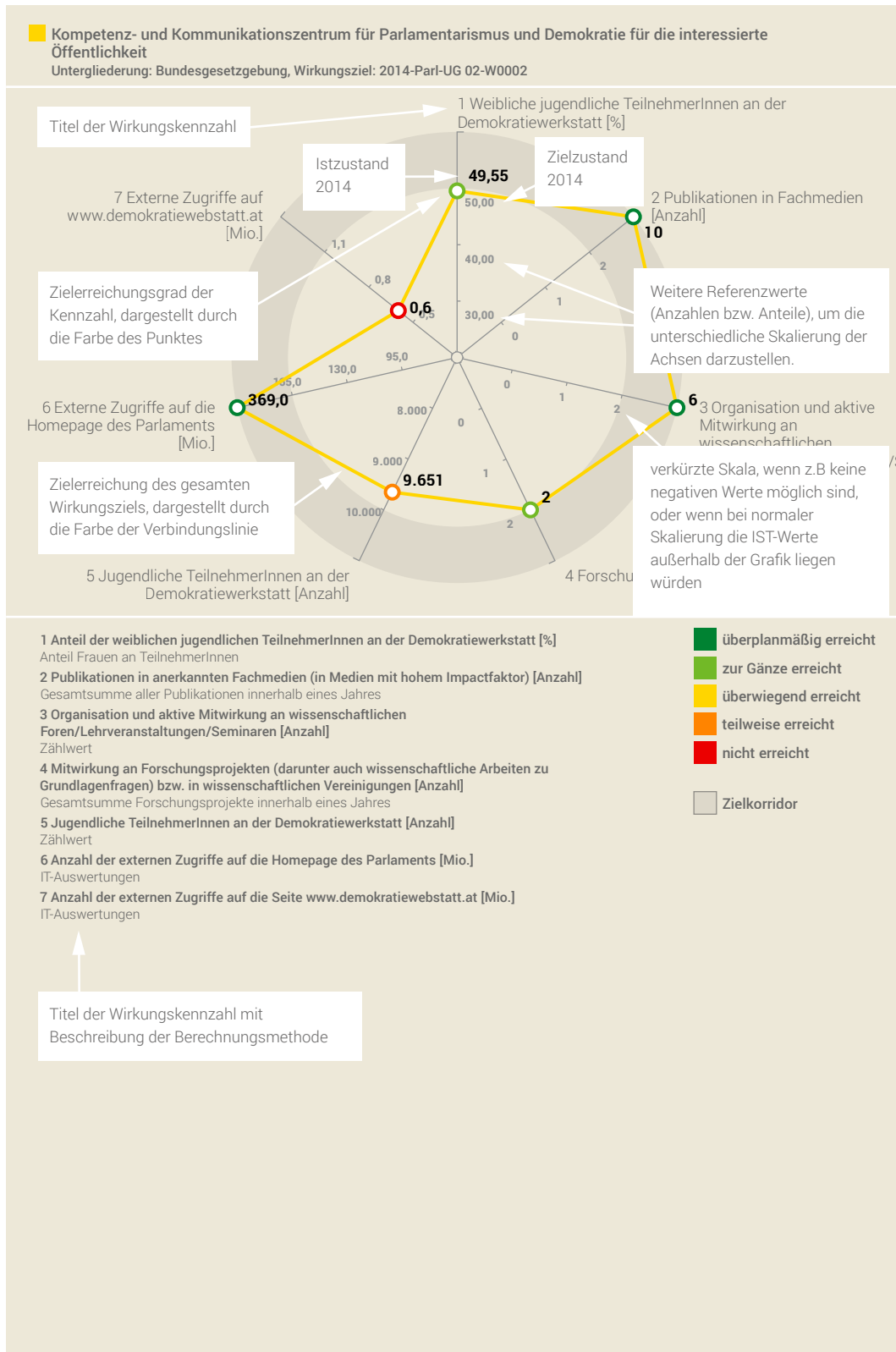
Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind vorbehalten. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Rückmeldungen:

Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an: iii9@bka.gv.at

Lesehilfe und Legende



Unterstützung / Sensibilisierung für die Bedeutung demokratischer Prozesse, sozialer Ausgewogenheit und Gleichstellung von Frauen und Männer

Untergliederung: Präsidentschaftskanzlei, Wirkungsziel: 2014-PrK-UG 01-W0002



Zielerreichung des gesamten Wirkungsziels (Darstellung bei einachsigen Charts). Diese kann von der Zielerreichung der Kennzahl (Farbe des Punktes) auch bei einachsigen Charts abweichen (aufgrund von zusätzlichen Erkenntnissen die, das Ressort in seine Beurteilung einfließen lässt).

Titel der Wirkungskennzahl

1 Veranstaltungen (Sensibilisierung Demokratie & Gleichstellung) [Anzahl]

32
28
21
10

Kennzeichnung als Gleichstellungsziel

Zielerreichungsgrad der Kennzahl, dargestellt durch die Farbe des Punktes

1 Begegnungsveranstaltungen des Bundespräsidenten in der Präsidentschaftskanzlei (SchülerInnentag, SeniorInnentag, Tag der offenen Tür etc.) und öffentliche Termine (Reden etc.) [Anzahl]

Erfassung der Anzahl der einschlägigen Veranstaltungen und öffentlichen Termine

überplanmäßig erreicht

zur Gänze erreicht

überwiegend erreicht

teilweise erreicht

nicht erreicht

Zielkorridor

Legende zur farblichen Darstellung der Zielerreichung einzelner Kennzahlen und des gesamten Wirkungsziels

Volksanwaltschaft

UG 05 Volksanwaltschaft

Leitbild der Untergliederung

Die Volksanwaltschaft – Ihr Recht auf gute Verwaltung. Die Volksanwaltschaft kontrolliert die öffentliche Verwaltung in Österreich, denn alle Bürgerinnen und Bürger haben ein Anrecht auf eine transparente und faire Verwaltung. Die Volksanwaltschaft ist mit den von ihr eingesetzten Kommissionen nationaler Mechanismus zur Verhütung von Folter.

Weiterführende Hinweise

Bundesfinanzgesetz 2014

https://service.bmf.gv.at/BUDGET/Budgets/2014_2015/bfg2014/Bundesfinanzgesetz_2014.pdf

Strategiebericht 2014–2017

https://www.bmf.gv.at/budget/das-budget/Strategiebericht_2014-2017.pdf?4jwmn9

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2014 Band 1 Kontrolle öffentliche Verwaltung

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/a58g2/Parlamentsbericht%202014%20Band%20I.pdf>

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2014 Band 2 Präventive Menschenrechtskontrolle

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/b5cgi/Parlamentsbericht%202014%20Band%20II.pdf>

Narrative Gesamtbeurteilung der Wirkungsziele der Untergliederung

Die Wirkungsziele der Volksanwaltschaft konnten teilweise überplanmäßig, großteils zur Gänze und teilweise überwiegend erreicht werden.

Eine detaillierte Darstellung der Ziele der Volksanwaltschaft und der Bemühungen zur Erreichung dieser findet sich in den nachfolgenden Seiten.

Überblicksartig wird zu den einzelnen Wirkungszielen festgehalten:

WZ 1: Die Volksanwaltschaft hat grundsätzlich keine Steuerungsmöglichkeit der Beschwerdegründe und der beschwerdeführenden Menschen. Dessen ungeachtet bemüht sich die Volksanwaltschaft insbesondere in Fällen, denen eine übergeordnete Bedeutung zukommt – also über den Einzelfall hinausgehende Wirkung besitzen – eine Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen.

Im Jahr 2014 erhielt die VA insgesamt 19.648 Beschwerden. Das bedeutet, dass bei der VA im Schnitt rund 84 Eingaben pro Arbeitstag einlangen. Die Anzahl der Beschwerdefälle ist nach wie vor sehr hoch und gegenüber dem Jahr 2013 sogar um 2,1 % gestiegen.

Die VA möchte Frauen darin stärken, sich bei Gewalt, Diskriminierung und jeglicher Verletzung ihrer Rechte an Rechtsschutzeinrichtungen wie die VA zu wenden und ihre Rechte einzufordern. Sie hat daher als Wirkungsziel formuliert, dass sich die Anzahl der Beschwerdeführerinnen jener der Beschwerdeführer angleichen soll. Umfangreiche Bemühungen der Volksanwaltschaft führten dazu, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht wurde – im Jahr 2014 konnte die Differenz zwischen Frauen und Männern, die an die Volksanwaltschaft schrieben, reduziert werden.

WZ 2: Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich.

In der Volksanwaltschaft wurden 2014 zahlreichen Aktivitäten im internationalen Bereich gesetzt. Von Schulungen und Fortbildungsangeboten für IOI Mitglieder, Kooperationen u. a. mit der Weltbank, bis hin zu zahlreichen bilateralen Kontakten wurde ein breites Spektrum genutzt, um die unabhängige Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich zu intensivieren – Details können dem Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2014, Band 1, Seite 23 ff. entnommen werden. Das IOI, das seinen Sitz seit 2009 in der VA hat, vernetzt mittlerweile weltweit rund 170 unabhängige Ombudsman-Einrichtungen aus über 90 Ländern in den Regionen Afrika, Asien, Australasien und Pazifik, Europa, Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika. Die Kriterien für eine Mitgliedschaft im IOI werden in den Statuten geregelt und sind vor allem geprägt von der Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten dem Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip und effektiver Demokratie. Die Mitgliedschaft ist u. a. auch abhängig von der budgetären Ausstattung der jeweiligen Ombudsman-Einrichtung.

Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

WZ 3: Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus zur Verhinderung jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch in allen Situationen der Freiheitsentziehung (z. B. Strafhaft, Psychiatrie) im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) vom 18. Dezember 2002 und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) im Einklang mit internationalen Standards.

Zur Erfüllung des verfassungsgesetzlichen Auftrages, die Menschenrechte zu schützen und zu fördern, setzte die VA mit Juli 2012 sechs Kommissionen mit insgesamt 48 nebenberuflich tätigen Mitgliedern ein. Die Kommissionen hatten im Jahr 2014 insgesamt 428 Einsätze. Sie besuchten Orte der Anhaltung (z. B. Justizanstalten, Polizeianhaltezentren etc.), Behinderteneinrichtungen und beobachteten polizeiliche Zwangsakte. Aufgrund der umfangreichen Prüfung im Einzelfall basierend auf dem Grundsatz »Qualität vor Quantität« wurde der angestrebte Zielzustand von 500 Besuchen überwiegend erreicht.

WZ 4: Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie des formlosen, kostenlosen und einfachen Zugangs in die Volksanwaltschaft.

Der Erfolg der VA lässt sich unter anderem daran messen, wie hoch ihre Akzeptanz in der Bevölkerung ist. Die 2014 erreichten Zahlen belegen eindrucksvoll, dass sich sehr viele Bürgerinnen und Bürger an die VA wenden, wenn sie sich von der Verwaltung nicht fair behandelt fühlen. Eine maßgebliche Rolle spielt dabei, dass die VA sehr einfach und formlos kontaktiert werden kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar. Die Aufnahme von persönlichen und/oder telefonischen Vorsprachen erfolgt mit dem Ziel die betroffenen Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 47 Tagen über das Ergebnis der Überprüfung durch die Volksanwaltschaft zu informieren. Der Istzustand im Jahr 2013 betrug 7.850 persönliche und/oder telefonische Kontakte, im Jahr 2014 waren es 9.102! Die Bilanz 2014 zeigt auf, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht werden konnte.

Wirkungsziel Nr. 1

Die Volksanwaltschaft hat grundsätzlich keine Steuerungsmöglichkeit der Beschwerdegründe und der beschwerdeführenden Menschen. Dessen ungeachtet bemüht sich die Volksanwaltschaft insbesondere in Fällen, denen eine übergeordnete Bedeutung zukommt – also über den Einzelfall hinausgehende Wirkung besitzen – eine Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen.

Umfeld des Wirkungsziels

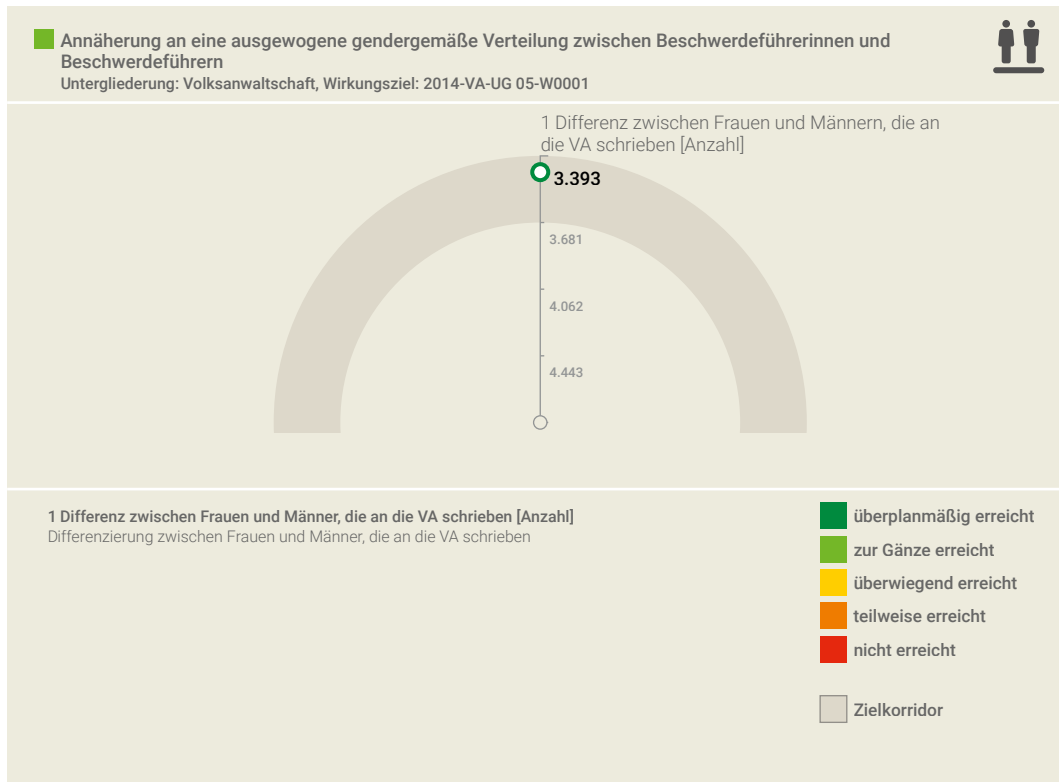
Im Jahr 2014 erhielt die VA insgesamt 19.648 Beschwerden. Das bedeutet, dass bei der VA im Schnitt rund 84 Eingaben pro Arbeitstag einlangen. Die Anzahl der Beschwerdefälle ist nach wie vor sehr hoch und gegenüber dem Jahr 2013 sogar um 2,1 % gestiegen. In 9.473 Fällen – das sind rund 48 % der Beschwerden – leitete die VA ein formelles Prüfverfahren ein. Bei 6.096 weiteren Beschwerden gab es entweder keine hinreichenden Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung oder die Verfahren vor einer Behörde waren noch nicht abgeschlossen. Die VA konnte jedoch in diesen Fällen über die Rechtslage informieren und Auskünfte erteilen.

Die Tatsache, dass sehr viele Frauen davor zurückschrecken, bei Verletzung ihrer Rechte Anzeige zu erstatten, zeigt sich nicht nur bei derart massiven Vorfällen wie Gewalterfahrungen. Auch bei anderen Fällen von Diskriminierungen, die etwa der Verweigerung von Leistungen durch Behörden, scheuen Frauen oft davor, sich an Beschwerdestellen zu wenden. Dies zeigt sich auch in den Beschwerdezahlen der VA. Die VA möchte Frauen darin stärken, sich bei Gewalt, Diskriminierung und jeglicher Verletzung ihrer Rechte an Rechtsschutzeinrichtungen wie die VA zu wenden und ihre Rechte einzufordern. Sie hat daher als Wirkungsziel formuliert, dass sich die Anzahl der Beschwerdeführerinnen jener der Beschwerdeführer angleichen soll.



www.wirkungsmonitoring.gv.at/2014-VA-UG-05-W0001.html

Ergebnis der Evaluierung



Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Um die Erreichung der angestrebten Wirkung beurteilen zu können, wurde eine Messgröße definiert, die sich folgendermaßen berechnet: Im Jahr 2013 schrieben 17.307 Menschen an die Volksanwaltschaft, davon waren 6.115 Frauen, 9.796 Männer und 1.396 Personengruppen (Vereine, Interessensgemeinschaften...). Es schrieben daher um 3.681 weniger Frauen als Männer an die Volksanwaltschaft. Das Ziel 2014 war es diese Messgröße zu verringern. Erreicht werden sollte dies vor allem über die Öffentlichkeitsarbeit der Volksanwaltschaft. Eine wesentliche Säule der Öffentlichkeitsarbeit bildet der Auftritt im Internet. Themenschwerpunkte, die auch im www forciert behandelt werden, sollten verstärkt Frauen ansprechen und in Folge zu einem vermehrten Beschwerdeaufkommen von Frauen führen. Das Online-Service der VA wurde daher 2014 mit einem kompletten Website-Relaunch weiter gestärkt. Ein eigenes Digital-Team wurde eingerichtet, das für den zielgruppengerechten und benutzerfreundlichen Internetauftritt sorgt. Weiters hat die VA in Kooperation mit dem Bundesministerium für Bildung und Frauen den Umstand thematisiert, dass sich in der VA mehr Männer als Frauen beschwerten. Dabei wurden Hypothesen diskutiert und Fakten interpretiert. In einer abschließenden Diskussion wurden geschlechtsspezifische Haltungen identifiziert und weitere Arbeitsschritte erwogen. Am 24.11.2014, am Vortag des Tages gegen Gewalt an Frauen, startete Volksanwältin Dr. Gertrude Brinek einen Frauendialog. Bei den Frauendialogen soll mit Frauen-Netzwerkerinnen darüber diskutiert werden, wie die VA dieses Wirkungsziel für die tatsächliche Gleichstellung zwischen Frauen und Männern erreichen und was sie künftig noch besser machen kann, um Frauen zu ihren Rechten zu verhelfen. An der ersten Veranstaltung im Rahmen dieser Dialogreihe nahmen über 80 Vertreterinnen von NGOs, Frauenhäusern, Frauenverbänden, Frauenberatungsstellen sowie der Justiz und der Politik teil. Diskutiert wurden unterschiedliche Faktoren, die Frauen daran hindern, sich an Behörden zu wenden, wie z. B. Arbeitsüberlastung durch Beruf und Kinderbetreuung oder das ökonomische Ungleichgewicht

zwischen Frauen und Männern. Auch sehe das Rollenbild der Frau noch immer nicht vor, sich selbstbewusst ihre Rechte zu holen, so die Meinung vieler Diskussionsteilnehmerinnen. Die VA hofft, mit dieser Veranstaltung, die nur die erste von mehreren geplanten Frauendialogen war, einen Beitrag zur Sensibilisierung für Frauenrechte zu leisten und Frauen darin zu stärken, selbstbewusst ihre Rechte wahrzunehmen. Im Jahr 2014 schrieben 15.830 Menschen an die Volksanwaltschaft, davon waren 5.513 Frauen, 9.906 Männer und 1.410 Personengruppen (Vereine, Interessensgemeinschaften...). Es schrieben daher um 3.393 weniger Frauen als Männer an die Volksanwaltschaft. Das Ziel 2014, die Messgröße von 2013 (3.681) zu verringern, wurde daher erreicht.

Überdies wurde die Berechnung in der VA verfeinert und auf Prüfverfahren abgestellt, weil bei den zahlreichen telefonischen Eingaben, insbesondere im Asylverfahren, das Geschlecht nicht immer feststellbar ist und damit die Statistik verfälscht werden würde. So gab es im Jahr 2013 in Summe 8003 Prüfverfahren – davon waren 2.707 Beschwerdeführerinnen (entspricht 33,8 %) und 4.653 Beschwerdeführer (entspricht 58,1 %) und 643 sonstige (z.B. Personengruppen). Im Jahr 2014 gab es in Summe 9.874 Prüfverfahren – davon waren 3.348 Beschwerdeführerinnen (entspricht 33,9 %) und 5.770 Beschwerdeführer (entspricht 58,4 %) und 756 sonstige (z.B. Personengruppen).

Wirkungsziel Nr. 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich.

Umfeld des Wirkungsziels

Das International Ombudsman Institute (IOI) unterstützt seine Mitglieder auf verschiedene Weise. Es fördert die Errichtung und Entwicklung von Ombudsmaneinrichtungen, wo es noch keine gibt, finanziert Forschung, bietet Ausbildung, unterstützt den Informationsaustausch, sorgt für den Austausch von Erfahrungen und steht in ständigem Dialog mit wichtigen internationalen Organisationen und Interessengruppen.

In Ausübung seiner Rolle ist das IOI bestrebt, zwei Hauptziele in Einklang zu bringen, die seiner Zielsetzung und seiner Tätigkeit zugrunde liegen. Das erste Ziel ist Inklusivität. Das Institut erkennt die Vielfältigkeit der Ombudsman-Einrichtungen an, die wiederum die Verschiedenheit der Länder und Regionen widerspiegelt, in denen die jeweiligen Ombudsman-Einrichtungen tätig sind. Es entstehen auch verschiedene Rechts- und Rechenschaftsmodelle, die für Ombudsman-Einrichtungen Geltung haben und auf bestimmten verfassungsmäßigen Ordnungen und Kulturen beruhen können. Das IOI möchte, dass diese Vielfalt durch seine Mitglieder zum Ausdruck kommt. Das zweite Ziel des IOI ist der Schutz von Werten und die Sicherung der zentralen Werte Unabhängigkeit, Objektivität und Gerechtigkeit, die jeder Ombudsman-Einrichtung und deren Tätigkeit zugrunde liegen.

Das IOI möchte auch sicherstellen, dass seine Mitglieder zwei wesentliche Arten von Einrichtungen repräsentieren – jene Einrichtungen, die die zentralen Kriterien bereits in vollem Umfang erfüllen und jene Einrichtungen, die zwar noch nicht alle zentralen Kriterien erfüllen, sich den Zielen und Vorhaben des IOI aber verpflichtet fühlen und bestrebt sind, sämtlichen Anforderungen gerecht zu werden.



www.wirkungsmonitoring.gv.at/2014-VA-UG-05-W0002.html

Das IOI erkennt in vollem Maße an, wie wichtig die Entwicklung von Kriterien für die Mitgliedschaft ist, die die Errichtung von neuen Ombudsman-Einrichtungen unterstützen, wo es noch keine gibt. Ebenso ist das IOI bestrebt, jene Einrichtungen zu bestärken, die die zentralen Kriterien zwar noch nicht erfüllen, diese aber als Instrument sehen, um die uneingeschränkte Verwirklichung der zentralen Grundsätze zu erreichen.

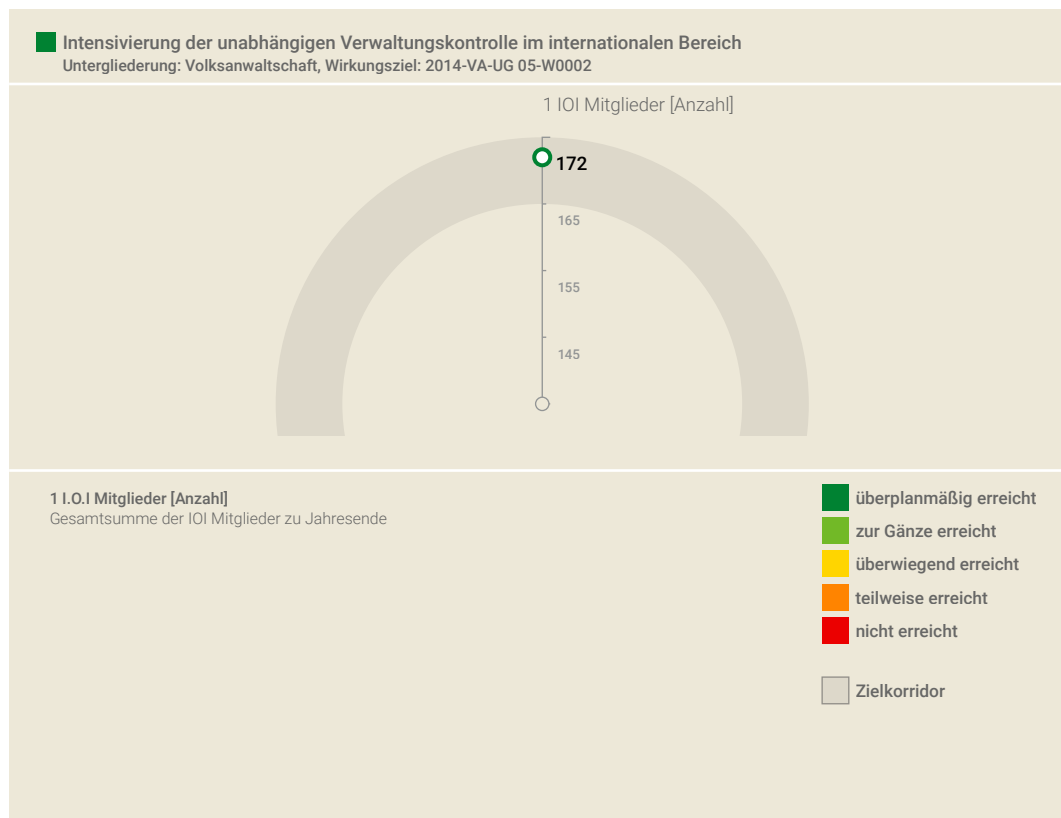
Jede Institution, Einrichtung und natürliche Person, die die folgenden Zielsetzungen und Grundsätze unterstützt, kann Mitglied des IOI werden: Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten; Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip; effektive Demokratie; Verwaltungs- und Verfahrensgerechtigkeit bei öffentlich-rechtlichen Einrichtungen; Verbesserung öffentlicher Dienste; offene und rechenschaftspflichtige Regierung und Zugang zum Recht für alle.

Die Mitglieder sind verpflichtet, einen jährlichen Beitrag in einer Höhe zu bezahlen, die von der Generalversammlung in angemessenen Abständen auf der Grundlage einer Empfehlung oder einer Festlegung des Vorstands festgelegt wird.

Die Generalversammlung des IOI hat am 13. November 2012 die »Wellington Deklaration« verabschiedet. Mit dieser wird signalisiert, dass auch in budgetär knappen Zeiten Bürgerrechte aufrechterhalten werden müssen.

Der Vorstand des International Ombudsman Institute (IOI) schloss zahlreiche Projekte ab, die im Lauf des IOI-Mitgliedsjahres 2013/2014 ihre Umsetzung gefunden hatten, und initiierte neue Vorhaben für das nächste Mitgliedsjahr.

Ergebnis der Evaluierung



Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

In der Volksanwaltschaft wurden 2014 zahlreichen Aktivitäten im internationalen Bereich gesetzt. Von Schulungen und Fortbildungsangeboten für IOI Mitglieder, Kooperationen u. a. mit der Weltbank, bis hin zu zahlreichen bilateralen Kontakten wurde ein breites Spektrum genutzt, um die unabhängige Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich zu intensivieren – Details können dem Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2014, Band 1 (Kontrolle öffentliche Verwaltung), Seite 23 ff. entnommen werden. Ende Oktober 2014 fand die jährliche Sitzung des IOI Vorstandes in Wien statt und Generalsekretär Volksanwalt Dr. Kräuter empfing rund 30 Gäste aus allen Erdteilen in der Volksanwaltschaft. Das IOI, das seinen Sitz seit 2009 in der VA hat, vernetzt mittlerweile weltweit rund 170 unabhängige Ombudsman-Einrichtungen aus über 90 Ländern in den Regionen Afrika, Asien, Australasien und Pazifik, Europa, Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika. Die Kriterien für eine Mitgliedschaft im IOI werden in den Statuten geregelt und sind vor allem geprägt von der Achtung von Menschenrechten und Grundfreiheiten dem Bekenntnis zum Rechtsstaatsprinzip und effektiver Demokratie. Die Mitgliedschaft ist u. a. auch abhängig von der budgetären Ausstattung der jeweiligen Ombudsman-Einrichtung. Im Zuge der Wien-Sitzung wurden 12 Ombudsman-Institutionen als neue Mitglieder im IOI aufgenommen. Insgesamt ist seit der Einrichtung des Generalsekretariats des IOI in Wien im Jahr 2009 ein Anstieg von 41 % bei der Mitgliederanzahl zu verzeichnen. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

Wirkungsziel Nr. 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus zur Verhinderung jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch in allen Situationen der Freiheitsentziehung (z. B. Strafhaft, Psychiatrie) im Rahmen des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) vom 18. Dezember 2002 und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) im Einklang mit internationalen Standards.

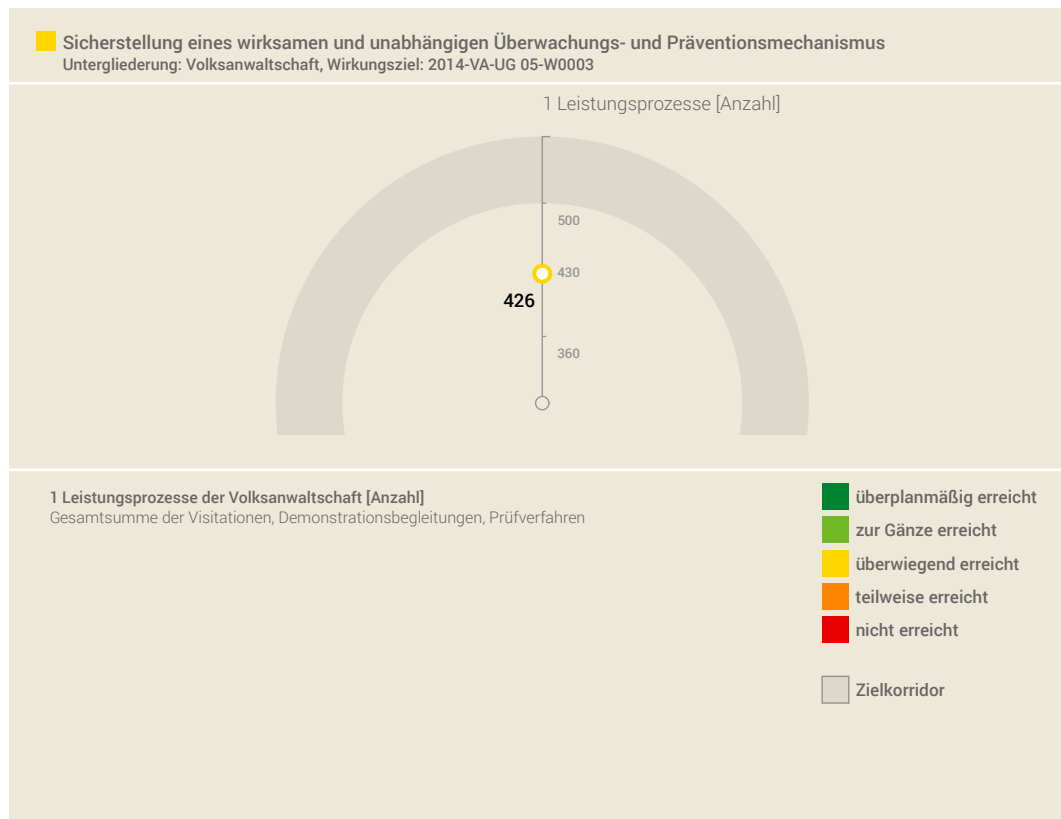
Umfeld des Wirkungsziels

Zur Erfüllung des verfassungsgesetzlichen Auftrages, die Menschenrechte zu schützen und zu fördern, setzte die VA mit Juli 2012 sechs Kommissionen mit insgesamt 48 nebenberuflich tätigen Mitgliedern ein. Der Nationale Präventionsmechanismus hat zur Besorgung seiner Aufgaben entsprechend dem OPCAT-Durchführungsgesetz die von ihm eingesetzten und multidisziplinär zusammengesetzten Kommissionen zu betrauen. Im Bedarfsfall können die regionalen Kommissionen Expertinnen und Experten aus anderen Fachgebieten beiziehen, soweit ein Kommissionsmitglied einer anderen Kommission dafür nicht zur Verfügung steht. Die Kommissionen sind nach regionalen Gesichtspunkten organisiert. Sie bestehen 2014 aus jeweils sieben Mitgliedern und einer Kommissionsleiterin bzw. einem Kommissionsleiter.



www.wirkungsmonitoring.gv.at/2014-VA-UG-05-W0003.html

Ergebnis der Evaluierung



Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Die Kommissionen hatten im Jahr 2014 insgesamt 428 Einsätze. Sie besuchten Orte der Anhaltung im Sinne des OPCAT-Mandats, Behinderteneinrichtungen nach der UN-BRK und beobachteten polizeiliche Zwangsakte. In 366 Fällen waren die Besuche und Beobachtungen unangekündigt, in 62 Fällen angekündigt. Die Durchführung unangekündigter Besuche ist daher die Regel. Die Tätigkeit der VA ist in sehr hohem Ausmaße davon geprägt, dass sie nicht (nur) Beanstandungen ausspricht, sondern intensiv lösungsorientiert arbeitet.

In der Regel schließt die VA daher die Verfahren, die sich an die Übermittlung von Kommissionsprotokollen anschließen, erst nach längerer Zeit, oft erst im darauffolgenden Jahr, endgültig ab. 2014 beanstandete die VA in 272 Fällen die menschenrechtliche Situation. Da die Kommissionen im Zuge ihrer Besuche regelmäßig mehrere Kritikpunkte aufgreifen, sprach die VA zahlreiche Empfehlungen aus. Die VA befasst sowohl bei Systemfragen als auch bei einrichtungsspezifischen Mängeln die zuständigen Ministerien bzw. Aufsichtsbehörden, gelegentlich auch die Einrichtungen selbst. Daneben arbeitet die VA auch in ministeriellen Arbeitsgruppen oder Arbeitsgruppen mit Bundesländern mit.

Aufgrund der umfangreichen Prüfung im Einzelfall, basierend auf dem Grundsatz »Qualität vor Quantität«, wurde der angestrebte Zielzustand überwiegend erreicht.

Wirkungsziel Nr. 4

Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft sowie des formlosen, kostenlosen und einfachen Zugangs in die Volksanwaltschaft.

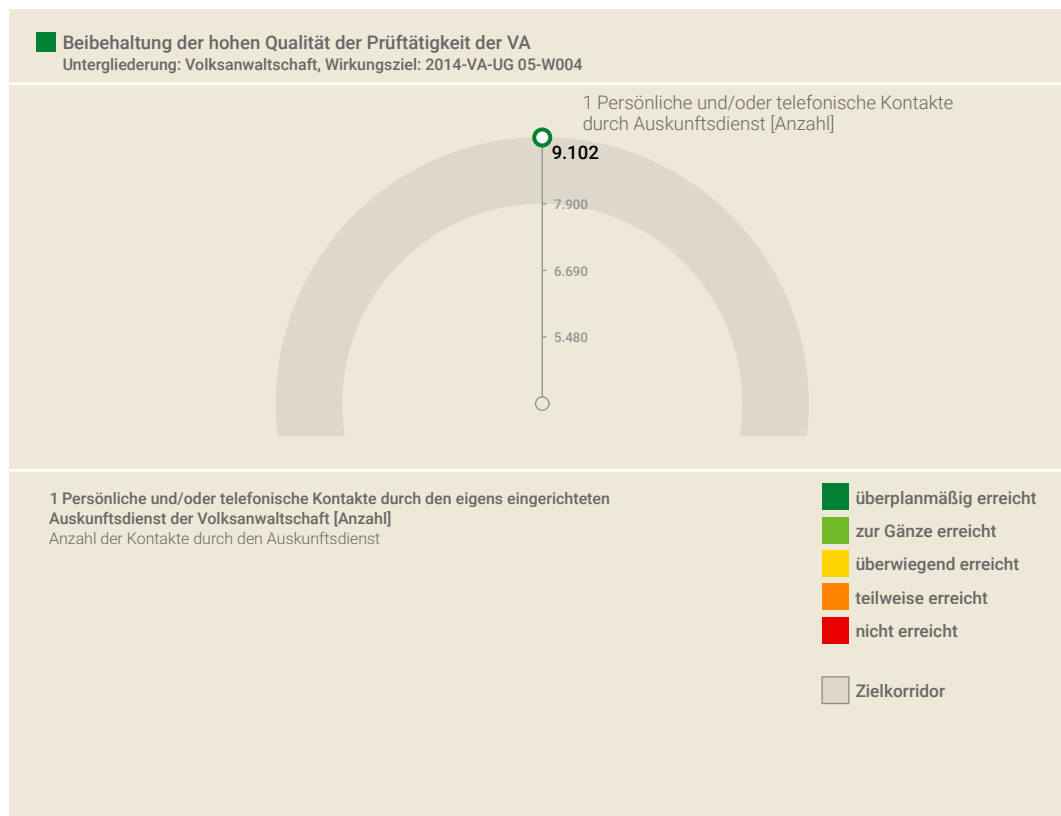


www.wirkungsmonitoring.gv.at/2014-VA-UG-05-W0004.html

Umfeld des Wirkungsziels

Die VA kontrolliert seit 38 Jahren im Auftrag der Bundesverfassung die öffentliche Verwaltung in Österreich. Jede hoheitliche Verwaltungstätigkeit, die dem Bund zuzurechnen ist sowie dessen Tätigkeit als Träger von Privatrechten unterliegen somit der Missstandskontrolle der VA. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die VA wenden, sofern alle Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Die VA ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und den Betroffenen das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Die VA kann bei vermuteten Missständen von sich aus tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten.

Ergebnis der Evaluierung



Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Der Erfolg der VA lässt sich unter anderem daran messen, wie hoch ihre Akzeptanz in der Bevölkerung ist. Die 2014 erreichten Zahlen belegen eindrucksvoll, dass sich sehr viele Bürgerinnen und Bürger an die VA wenden, wenn sie sich von der Verwaltung nicht fair behandelt fühlen. Eine maßgebliche Rolle spielt dabei, dass die VA sehr einfach und formlos kontaktiert werden kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar. Die Bilanz 2014 zeigt auf, dass das gesetzte Ziel zur Gänze erreicht werden konnte.

Volksanwaltschaft

UG 05 Volksanwaltschaft

Wirkungsziele und Globalbudgetmaßnahmen
Tabellarische Darstellung der Zielerreichung

Legende Zielerreichungsgrade

überplanmäßig erreicht

zur Gänze erreicht

überwiegend erreicht

teilweise erreicht

nicht erreicht

keine Bewertung verfügbar

Wirkungsziele

Wirkungsziel 1

Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern

Wirkungsziel 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

Wirkungsziel 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus

Wirkungsziel 4

Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der VA

Maßnahmen

Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft		
WZ 1	Verstärkte, insbes. auf Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit	Homepage
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des Internationalen Ombudsmann	Erhöhung der Anzahl der IOI Mitgliederanzahl auf 165 bis Ende 2014.
WZ 3	Einrichtung von Kommissionen zur Vorortprüfungen und Darstellung der Ergebnisse in den Berichten an die allgemeinen Vertretungskörper.	Leistungsprozesse
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst

