

2017

Bericht zur Wirkungsorientierung 2016

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

Volksanwaltschaft
UG 05



Daten ebenfalls verfügbar unter
www.wirkungsmonitoring.gv.at

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. (FH) Stefan Kranabetter)

Grafik: lektion Grafik & Web development

Fotonachweis: BKA / Regina Aigner (Cover); BKA / Hans Hofer (Seite 3);

Bohmann Verlag / Richard Tanzer (Seite 7)

Gestaltung: BKA Design & Grafik / Florin Buttinger

Druck: AV+Astoria Druckzentrum GmbH

Wien, Oktober 2017

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. Rechrausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtssprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Rückmeldungen:

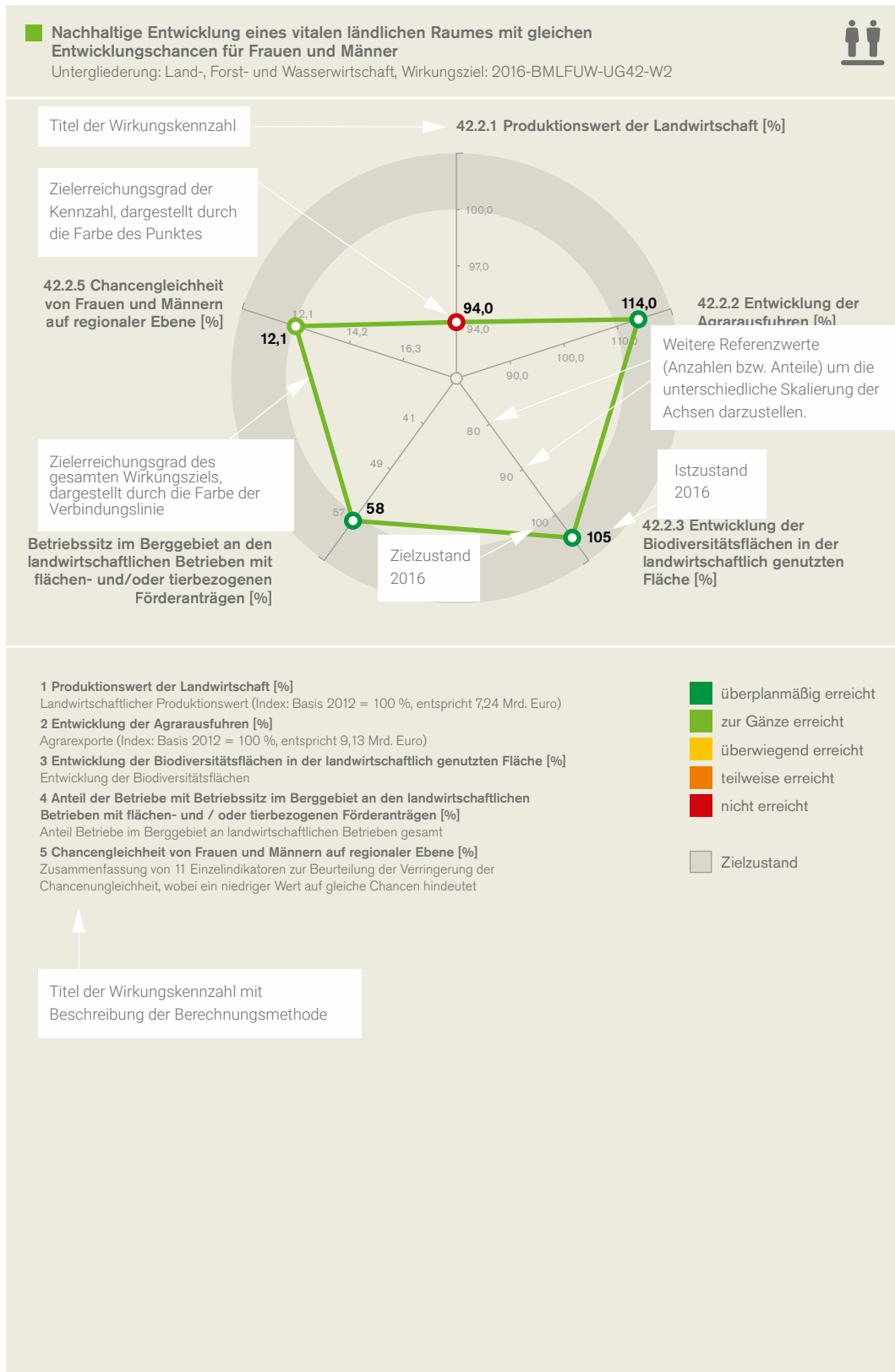
Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an: iii9@bka.gv.at

Bestellservice des Bundeskanzleramtes:

1010 Wien, Ballhausplatz 2
Telefon: +43 1 53 115-202613
Fax: +43 1 53 109-202613
E-Mail: broschuerenversand@bka.gv.at
Internet: www.bundeskanzleramt.at/publikationen

ISBN: 978-3-903097-14-8

Lesehilfe und Legende



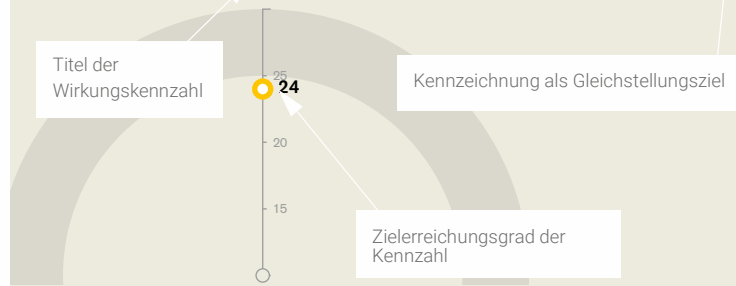
■ Anhebung des Frauenanteils in Aufsichtsräten von BMF Unternehmensbeteiligungen

Untergliederung: Bundesvermögen, Wirkungsziel: 2016-BMF-UG45-W3



Zielerreichungsgrad 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).

45.3.1 Frauenanteil in den Aufsichtsgremien von BMF Unternehmensbeteiligungen [%]



erinnen in den Aufsichtsgremien von Unternehmen, die dem
Beteiligungsmangement des BMF unterliegen und an denen der Bund mit zumindest 50 %
beteiligt ist [%]

Anzahl der Bundesvertreterinnen in den Aufsichtsgremien (Abfrage)

- überplanmäßig erreicht
- zur Gänze erreicht
- überwiegend erreicht
- teilweise erreicht
- nicht erreicht

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

Zielzustand

Volksanwaltschaft

UG 05 Volksanwaltschaft

Legende Zielerreichungsgrade

überplanmäßig erreicht

zur Gänze erreicht

überwiegend erreicht

teilweise erreicht

nicht erreicht

keine Bewertung verfügbar

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 2016

https://service.bmf.gv.at/BUDGET/Budgets/2016/bfg/Bundesfinanzgesetz_2016.pdf

Strategiebericht 2016 – 2019

https://www.bmf.gv.at/budget/das-budget/Strategiebericht_2016-2019.pdf?5te3qx

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2016 Präventive Menschenrechtskontrolle

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/elqga/PB40pr%C3%A4ventiv.pdf>

Bericht der Volksanwaltschaft an den Nationalrat und an den Bundesrat 2016 Kontrolle der öffentlichen Verwaltung

<http://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/1i6fp/PB40nachpr%C3%BCfend.pdf>

Narrative Gesamtbeurteilung der Wirkungsziele der Untergliederung

Eine detaillierte Darstellung der Wirkungsziele 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.

Um die Erreichung des Wirkungszieles zu konkretisieren, wurde folgende Berechnungsmethode definiert: Aus der Anzahl aller Prüfverfahren in einem Kalenderjahr wird der Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden ausgewertet und im Verhältnis zu von Männern und sonstigen Personen (z. B. juristischen Personen, Vereinen, Bürgerinitiativen, ...) eingebrachten Beschwerden dargestellt. Da bei den zahlreichen telefonischen Eingaben, insbesondere im Asylverfahren, das Geschlecht nicht immer feststellbar war und damit die Statistik verfälscht

worden wäre, wurde die ursprünglich vorgesehene Berechnung verfeinert und auf Prüfverfahren abgestellt. Im Jahr 2016 wurden bei den eingeleiteten Prüfverfahren 30 % Frauen als Beschwerdeführerinnen und 60 % männliche Beschwerdeführer registriert. 10 % wurden von sonstigen Personen eingebracht.

Mit ein Grund für das Überwiegen der männlichen Beschwerdeführer liegt darin, dass rund ein Drittel aller Prüfverfahren in der Bundesverwaltung auf den Bereich der inneren Sicherheit fallen. Auffällig ist, dass die Prüfverfahren in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr stark gestiegen sind (2.130 Fälle gegenüber 1.496 im Jahr 2015). Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf die hohe Anzahl asylrechtlicher Beschwerden. Das Ziel, eine Annäherung an eine ausgewogene, gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern zu erreichen, wurde daher knapp verfehlt.

WZ 2: Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich.

Das International Ombudsman Institut (IOI), das seinen Sitz in der Volksanwaltschaft hat, betreut weltweit unabhängige Ombudseinrichtungen aus über 100 Ländern. Es sieht seine Hauptaufgabe in der weltweiten Förderung und Entwicklung des Ombudsman-Konzeptes sowie in der Unterstützung und Vernetzung von Ombudseinrichtungen weltweit. Neben dem Ausbau von Trainingsangeboten für IOI Mitglieder und der Entwicklung von Kooperationsabkommen mit Partnerorganisationen, waren zwei Zielsetzungen für das IOI im Jahr 2016 von besonderer Bedeutung: 1. die Unterstützung von Ombudslenten, die ihr Mandat unter besonders schwierigen Umständen ausüben, und 2. die IOI Weltkonferenz, im November in Bangkok. Das Ergebnis der umfangreichen Bemühungen führte dazu, dass das IOI Ende 2016 weltweit 181 unabhängige Ombudsman-Einrichtungen aus über 90 Ländern in den Regionen Afrika, Asien, Australasien und Pazifik, Europa, Karibik und Lateinamerika sowie Nordamerika vernetzte. 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 IOI hatte zu Jahresende 181 Mitglieder, womit das Ziel überplanmäßig erreicht wurde.

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.

Seit Juli 2012 hat die Volksanwaltschaft den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Gemeinsam mit sechs Expertenkommissionen kontrolliert die Volksanwaltschaft öffentliche und private Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt sind. Dazu zählen nicht nur jene Einrichtungen, die man üblicherweise mit »Orten der Freiheitsentziehung« in Verbindung bringt, wie Justizanstalten und Polizeianhaltezentren, sondern auch Alten- und Pflegeheime und psychiatrische Abteilungen. Darüber hinaus kontrolliert die Volksanwaltschaft Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch präventiv zu verhindern. Die Kommissionen führten im Berichtsjahr insgesamt 522 Kontrollen durch. Rund 90 % der Kontrollen entfielen auf den Besuch von Einrichtungen, in denen Menschen angehalten werden. 76-mal wurden Einrichtungen für Menschen mit Behinderung überprüft und 43 Mal wurden Polizei-

einsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 8 % der Kontrollen waren angekündigt. Bei 83 % der Kontrollen sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Die Volksanwaltschaft prüft diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und setzt sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Viele festgestellte Missstände und Gefährdungen konnten dadurch bereits beseitigt werden. Ergebnis dieser Prüftätigkeit sind aber auch zahlreiche Empfehlungen der Volksanwaltschaft, die menschenrechtliche Standards in den Einrichtungen gewährleisten sollen. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

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

Die Akzeptanz der Arbeit der Volksanwaltschaft in der Bevölkerung ist hoch, dies belegen die Beschwerdezahlen deutlich. Maßgeblich dabei ist, dass man die Volksanwaltschaft sehr einfach und formlos kontaktieren kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Die Homepage der Volksanwaltschaft bietet ein einfaches Beschwerdeformular an. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden persönlich entgegen. 2016 kontaktierten 8.060 Personen den Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch. In Summe umfasste die gesamte Korrespondenz 36.037 Schriftstücke, 16.537 Briefe und E-Mails umfasste die gesamte Korrespondenz mit den Behörden. Die Sprechtage der Mitglieder der Volksanwaltschaft in den Bundesländern werden ebenfalls gerne in Anspruch genommen. Das Angebot wurde daher im Jahr 2016 noch weiter ausgebaut. Im Rahmen von 275 Sprechtagen (gegenüber 243 im Jahr 2015) nutzten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit einer Volksanwältin oder einem Volksanwalt zu besprechen. Das gesetzte Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

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.

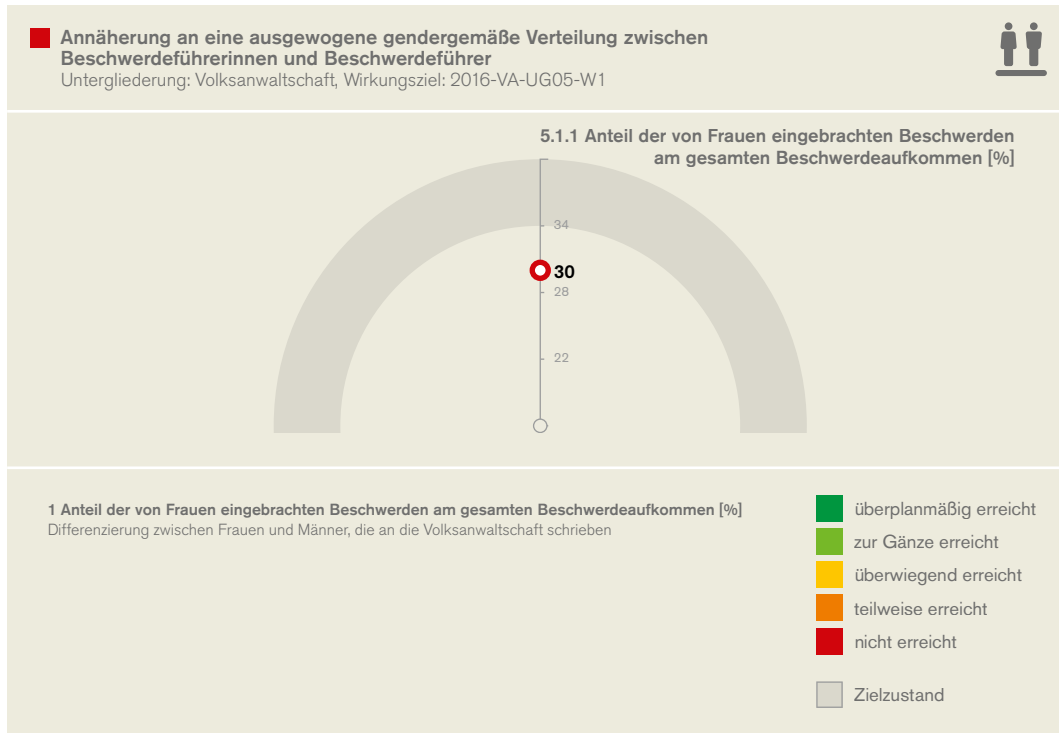
Umfeld des Wirkungsziels

2016 wandten sich 18.492 Menschen mit einem Anliegen an die Volksanwaltschaft. Das bedeutet, dass bei der Volksanwaltschaft durchschnittlich 74 Beschwerden pro Arbeitstag einlangten. Bei rund der Hälfte aller Beschwerden (9.268) leitete die Volksanwaltschaft ein formelles Prüfverfahren ein. Weitere 4.951 Beschwerden fielen zwar in die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft, mangels hinreichender Anhaltspunkte für einen Missstand in der Verwaltung wurden jedoch keine Prüfverfahren eingeleitet. Die Volksanwaltschaft konnte in diesen Fällen mit Informationen zur Rechtslage und allgemeinen Auskünften Unterstützung bieten. Bei 4.273 Vorbringen ging es um Fragen außerhalb des Prüfauftrags der Volksanwaltschaft. Auch in diesen Fällen versuchte die Volksanwaltschaft mit Informationen weiterzuhelfen.



<https://wirkungsmonitoring.gv.at/2016-VA-UG-05-W0001.html>

Ergebnis der Evaluierung



Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.1.1 Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden am gesamten Beschwerdeaufkommen [%]

Frauen dürften oftmals davor zurückscheuen, sich bei erlittenem Unrecht und erlebter Diskriminierung zur Wehr zu setzen und an Beschwerdestellen zu wenden. So lassen sich die Beschwerdezahlen der Volksanwaltschaft interpretieren: Etwa ein Drittel weniger Frauen als Männer wenden sich an die Volksanwaltschaft. Die Volksanwaltschaft wird weiter intensiv versuchen, dem entgegenzuwirken.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Um die Erreichung des Wirkungsziels zu konkretisieren, wurde folgende Berechnungsmethode definiert: Aus der Anzahl aller Prüfverfahren in einem Kalenderjahr wird der Anteil der von Frauen eingebrachten Beschwerden ausgewertet und im Verhältnis zu von Männern und sonstigen Personen (z. B. juristischen Personen, Vereinen, Bürgerinitiativen, ...) eingebrachten Beschwerden dargestellt. Da bei den zahlreichen telefonischen Eingaben, insbesondere im Asylverfahren, das Geschlecht nicht immer feststellbar war und damit die Statistik verfälscht worden wäre, wurde die ursprünglich vorgesehene Berechnung verfeinert und auf Prüfverfahren abgestellt. Im Jahr 2016 wurden bei den eingeleiteten Prüfverfahren 30 % Frauen als Beschwerdeführerinnen und 60 % männliche Beschwerdeführer registriert. 10 % wurden von sonstigen Personen eingebracht.

Mit ein Grund für das Überwiegen der männlichen Beschwerdeführer liegt darin, dass rund ein Drittel aller Prüfverfahren in der Bundesverwaltung auf den Bereich der inneren Sicherheit fallen. Auffällig ist, dass die Prüfverfahren in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr stark gestiegen sind (2.130 Fälle gegenüber 1.496 im Jahr 2015). Zurückzuführen ist diese Entwicklung auf die hohe Anzahl asylrechtlicher Beschwerden.

Das Ziel wurde daher knapp verfehlt.

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.

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.

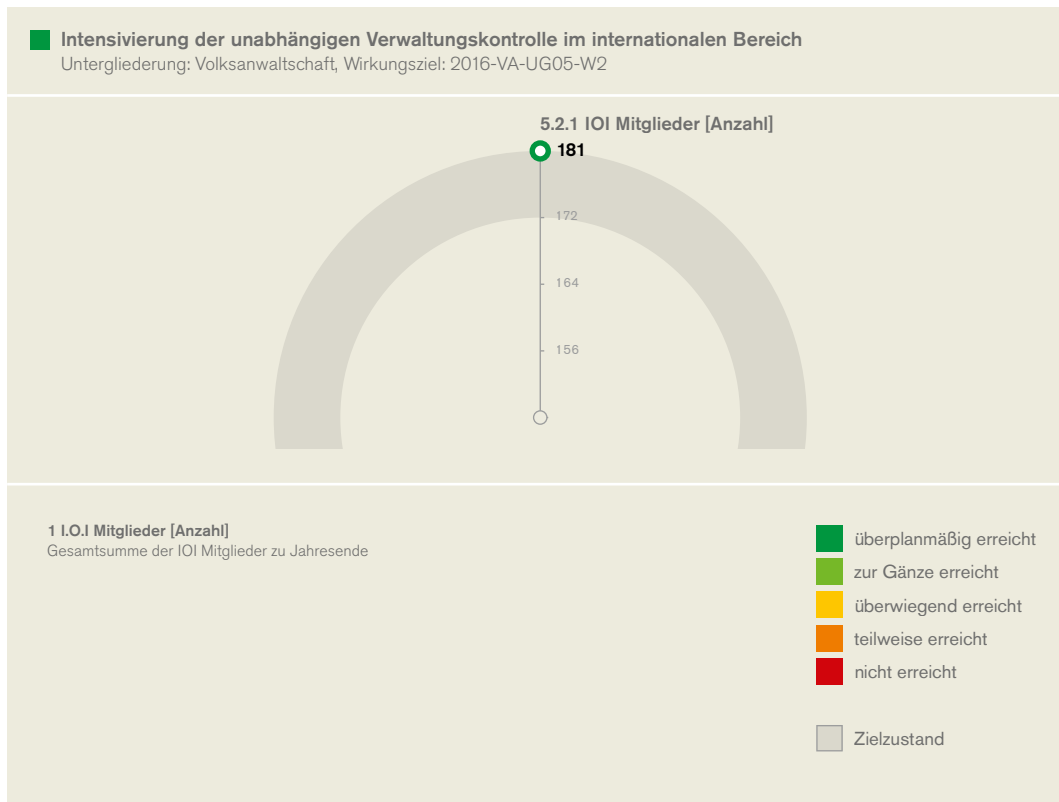
Die Mitglieder sind verpflichtet, einen jährlichen Beitrag in einer Höhe zu bezahlen, die von der Generalversammlung in angemessenen Abständen auf der Grundlage einer Empfehlung oder einer Festlegung des Vorstands festgelegt wird.

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.



<https://wirkungsmonitoring.gv.at/2016-VA-UG-05-W0002.html>

Ergebnis der Evaluierung



Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.2.1 I.O.I Mitglieder [Anzahl]

Im Jahr 2009, als das IOI seinen Sitz an die Volksanwaltschaft nach Wien verlegte, gab es 122 Mitgliederorganisationen. Ende 2016 waren es aufgrund der umfangreichen Bemühungen 181. Das Ziel wurde überplanmäßig erreicht.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Das IOI, das seinen Sitz in der Volksanwaltschaft hat, betreut weltweit unabhängige Ombudseinrichtungen aus über 100 Ländern. Es sieht seine Hauptaufgabe in der weltweiten Förderung und Entwicklung des Ombudsman-Konzeptes sowie in der Unterstützung und Vernetzung von Ombudseinrichtungen weltweit.

Neben dem Ausbau von Trainingsangeboten für IOI Mitglieder und der Entwicklung von Kooperationsabkommen mit Partnerorganisationen waren zwei Zielsetzungen für das IOI im Jahr 2016 von besonderer Bedeutung: 1. die Unterstützung von Ombudsleuten, die ihr Mandat unter besonders schwierigen Umständen ausüben, und 2. die IOI Weltkonferenz im November in Bangkok. Berichte über Ombudsleute, die in der Ausübung ihres unabhängigen Amtes starkem Druck oder sogar konkreten Bedrohungen ausgesetzt sind, nehmen zu. Als einzige, globale Organisation für die Förderung von Ombudseinrichtungen nimmt das IOI diese alarmierende Entwicklung sehr ernst und unterstützt seine Mitglieder in jeder möglichen Form. In enger Zusammenarbeit mit dem Ombudsman von Polen, wurde ein Aktionskatalog mit Richtlinien zur Unterstützung von »Ombudsman under threat« entwickelt. Festgelegt wurde dabei, welche Schritte und Aktionen das IOI – in enger Absprache mit der betroffenen Einrichtung – setzen kann, um die Unabhängigkeit und freie Handlungsfähigkeit der Institution einzufordern und zu stärken.

Ein weiterer Schwerpunkt im Jahr 2016 war die Vorbereitung und Durchführung der IOI Weltkonferenz in Bangkok, Thailand. Die IOI Weltkonferenz findet alle vier Jahre statt und wurde 2016 erstmals in der asiatischen Region veranstaltet; als Gastgeber fungierte das Büro des Ombudsmans von Thailand. Die Weltkonferenz stand unter dem Motto »Evolution des Ombudsman-Konzepts«. Neben der jährlichen IOI Vorstandssitzung traf im Vorfeld der Konferenz auch die alle vier Jahre tagende IOI Generalversammlung zusammen. Die an der Generalversammlung teilnehmenden Mitgliedsinstitutionen beschlossen einstimmig die Bangkok Deklaration, die zur Stärkung der Unabhängigkeit von Ombudsinstitutionen beitragen und den Schutz und die Förderung von Menschenrechten ins Zentrum der Aufgaben dieser Einrichtungen bringen soll.

Im Bereich der Fortbildung konnte 2016 mit Hilfe des IOI ein Training über systemische Prüfverfahren in Japan angeboten werden. Erstmals fand im Juni 2016 ein spanischsprachiges Training statt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von lateinamerikanischen Ombudseinrichtungen erhielten so die Möglichkeit, in Argentinien an einem mehrtägigen Workshop über die Beschwerde und Prüftätigkeit teilzunehmen. Auch der NPM-Schwerpunkt wurde 2016 mit einem Folgetraining in Vilnius (Litauen) weiter ausgebaut.

All diese Maßnahmen waren mit ein Grund dafür, dass Ende 2016 das IOI seine Mitgliederanzahl auf 181 Mitglieder erhöhen konnte. 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.

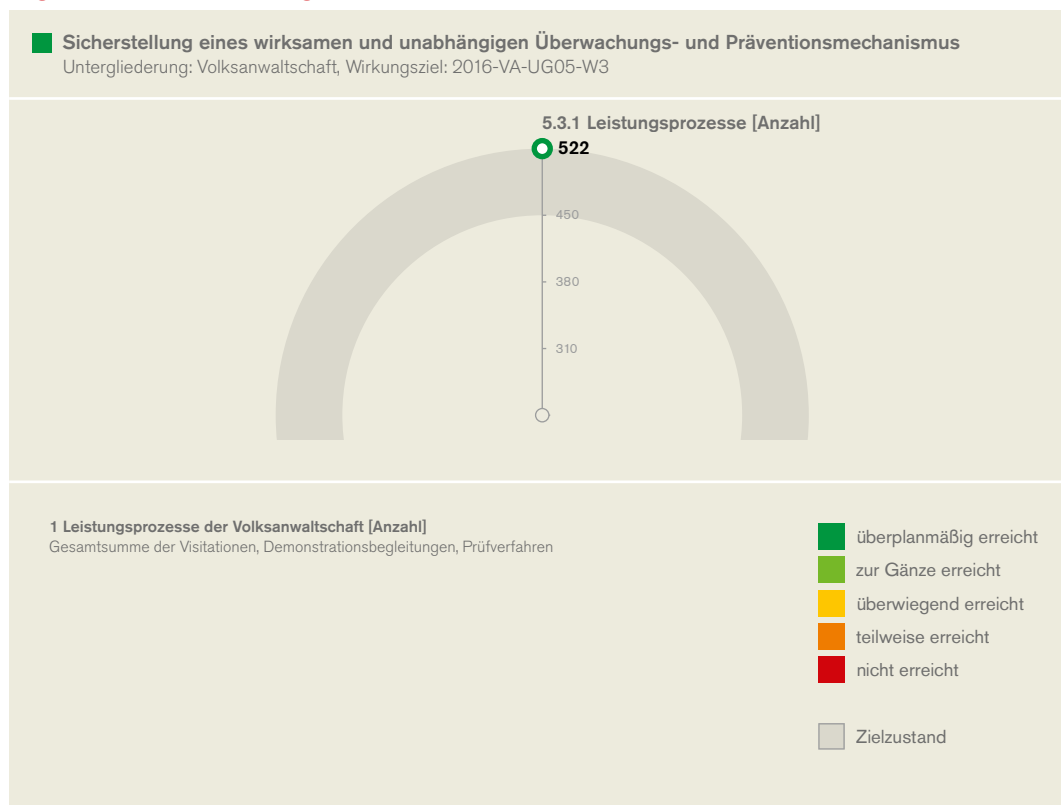
Umfeld des Wirkungsziels

Seit Juli 2012 hat die Volksanwaltschaft den verfassungsgesetzlichen Auftrag, die Einhaltung von Menschenrechten zu schützen und zu fördern. Gemeinsam mit sechs Expertenkommissionen kontrolliert die Volksanwaltschaft öffentliche und private Einrichtungen, in denen Menschen in ihrer Freiheit beschränkt sind. Dazu zählen nicht nur jene Einrichtungen, die man üblicherweise mit »Orten der Freiheitsentziehung« in Verbindung bringt, wie Justizanstalten und Polizeianhaltezentren, sondern auch Alten- und Pflegeheime und psychiatrische Abteilungen. Darüber hinaus kontrolliert die Volksanwaltschaft Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch präventiv zu verhindern. Auch die Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive wird von der Volksanwaltschaft und den Kommissionen beobachtet, insbesondere bei Abschiebungen und Demonstrationen. Grundlage für dieses umfassende Mandat sind zwei UN-Menschenrechtsabkommen, zu deren Umsetzung sich Österreich verpflichtet hat: Das Fakultativprotokoll zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) und die UN-Behindertenrechtskonvention. Mit der Durchführung der Kontrollen hat die Volksanwaltschaft die von ihr eingesetzten Kommissionen zu betrauen. Die Kommissionen sind multidisziplinär zusammengesetzt und nach regionalen Gesichtspunkten organisiert.



<https://wirkungsmonitoring.gv.at/2016-VA-UG-05-W0003.html>

Ergebnis der Evaluierung



Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.3.1 Leistungsprozesse der Volksanwaltschaft [Anzahl]

2016 fanden 522 Kommissionseinsätze statt. Entsprechend dem Auftrag, bundesweit flächendeckend die Kontrollen durchzuführen, erfolgte die Mehrzahl von Erstbesuchen in sogenannten »less traditional places of detention« (Psychiatrien, Krankenanstalten, Alten- und Pflegeheime, Kinder- und Jugendeinrichtungen). Bei diesen zahlenmäßigen meisten Einrichtungstypen musste der Nationale Präventionsmechanismus (NPM) bei der Besuchsplanung eine Vorauswahl erstmals zu kontrollierender Einrichtungen treffen und die Notwendigkeit von Folgebesuchen in einer Einrichtung aus Kapazitätsgründen abwägen. Die klassischen Anhalteorte (Justizanstalten, Polizeiinspektionen, polizeiliche Anhaltezentren) konnten hingegen vielfach wiederholt besucht werden.

Nachdem bereits 2015 verbindlich geklärt werden konnte, dass der NPM im Rahmen des Mandats auch Flugabschiebungen überprüfen darf, begleiteten Mitglieder der Kommission erstmals eine Abschiebung.

Die Wirksamkeit des NPM hängt aber nicht zuletzt auch von dessen Akzeptanz bei den Einrichtungen und deren verantwortlichen Rechtsträgern ab. Die zuständigen Behörden und Dienststellen, aber auch die Leitungen privater Einrichtungen kommen ihrer Verpflichtung zu einem konstruktiven Dialog mit dem NPM (Art. 22 OPCAT) im Regelfall bereitwillig nach. Vertiefend wurde die Umsetzung vom NPM geforderter Maßnahmen in gemeinsamen Arbeitsgruppen behandelt.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Die Kommissionen führten im Jahr 2016 insgesamt 522 Kontrollen durch. Rund 90 % der Kontrollen entfielen auf den Besuch von Einrichtungen, in denen Menschen angehalten werden. 76 Mal wurden Einrichtungen für Menschen mit Behinderung überprüft und 43 Mal wurden Polizeieinsätze begleitet. Die Kontrollen erfolgten in der Regel unangekündigt, um einen möglichst unverfälschten Eindruck zu erhalten. Lediglich 8 % der Kontrollen waren angekündigt. Bei 83 % der Kontrollen sahen sich die Kommissionen veranlasst, die menschenrechtliche Situation zu beanstanden. Die Volksanwaltschaft prüft diese Fälle auf Grundlage der Wahrnehmungen der Kommissionen und setzt sich mit den zuständigen Ministerien und Aufsichtsbehörden in Verbindung, um auf Verbesserungen hinzuwirken. Viele festgestellte Missstände und Gefährdungen konnten dadurch bereits beseitigt werden. Ergebnis dieser Prüftätigkeit sind aber auch zahlreiche Empfehlungen der Volksanwaltschaft, die menschenrechtliche Standards in den Einrichtungen gewährleisten sollen. Das Wirkungsziel wurde überplanmäßig erreicht.

Wirkungsziel Nr. 4

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

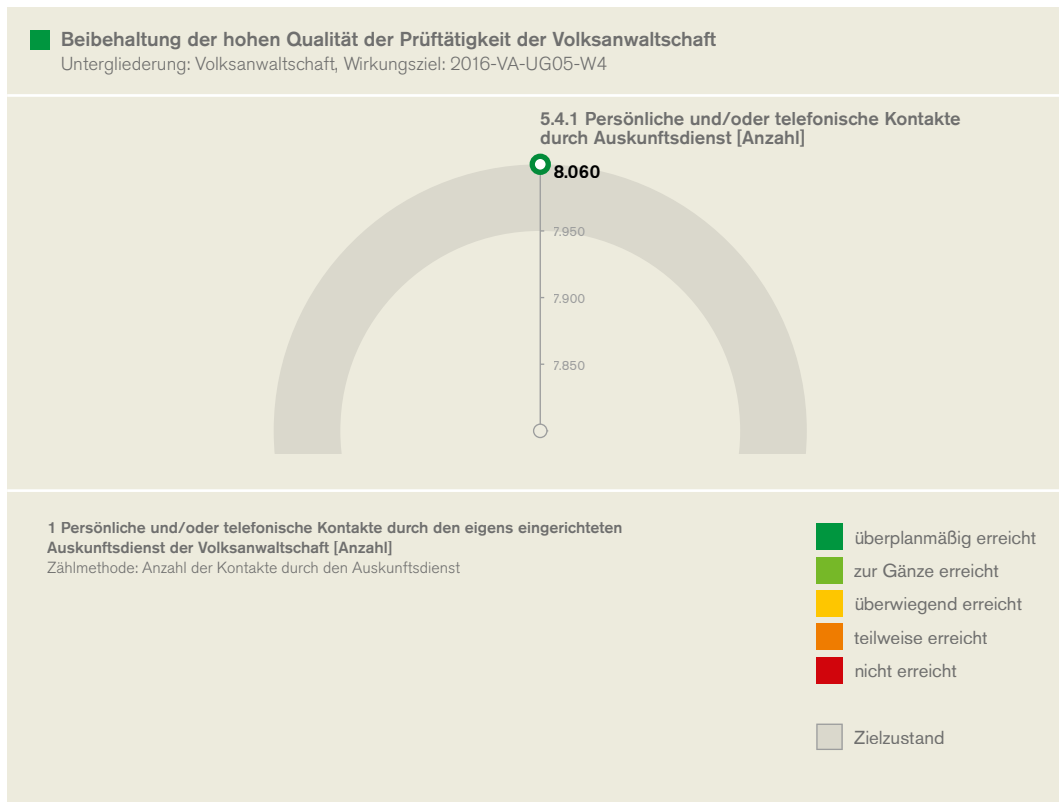
Umfeld des Wirkungsziels

Die Volksanwaltschaft kontrolliert seit 1977 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 Volksanwaltschaft. Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstands in der Verwaltung an die Volksanwaltschaft wenden, sofern alle Rechtsmittel ausgeschöpft sind. Die Volksanwaltschaft ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und den Betroffenen das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Die Volksanwaltschaft kann bei vermuteten Missständen von sich aus tätig werden und ein amtswegiges Prüfverfahren einleiten.



<https://wirkungsmonitoring.gv.at/2016-VA-UG-05-W0004.html>

Ergebnis der Evaluierung



Erläuterungen zur Kennzahlenentwicklung

05.4.1 Persönliche und/oder telefonische Kontakte durch den eigens eingerichteten Auskunftsdienst der Volksanwaltschaft [Anzahl]

Insgesamt hat sich die Anzahl der Beschwerden gegenüber dem Vorjahr erhöht, womit sich der über die Jahre beobachtbare Trend fortsetzt. Ein möglicher Grund für die Zunahme von Beschwerden kann darin liegen, dass die – nicht nur in Österreich feststellbaren – gesellschaftlichen Entwicklungen immer komplexere Anforderungen an die staatliche Verwaltung stellen. Bis zu einem gewissen Grad spiegeln die Beschwerden auch Trends in der gesellschaftlichen Entwicklung wider: Nach wie vor sind sozialrechtliche Themen wie die Mindestsicherung, das Pflegegeld oder die Pension häufiger Inhalt von Beanstandungen und pendeln sich auf hohem Niveau ein. Dies kann als Indiz für wirtschaftlich schwierige Zeiten gewertet werden, in denen der öffentliche Spardruck zunehmend zulasten der Hilfsbedürftigen geht und die Zuerkennung von berechtigten Sozialleistungen erkämpft werden muss. Wie bereits in den letzten drei Jahren betreffen allerdings die meisten Beschwerden asylrechtliche Verfahren, die zweifellos auf hohe Flüchtlingszahlen zurückzuführen sind, aber auch auf unzureichende Maßnahmen bei den zuständigen Behörden. Das Wirkungsziel wurde sogar überplanmäßig erreicht.

Narrative Gesamtbeurteilung des Wirkungsziels

Die Akzeptanz der Arbeit der Volksanwaltschaft in der Bevölkerung ist hoch, dies belegen die Beschwerdezahlen deutlich. Maßgeblich dabei ist, dass man die Volksanwaltschaft sehr einfach und formlos kontaktieren kann. Beschwerden können persönlich, telefonisch oder schriftlich eingebracht werden. Die Homepage bietet ein einfaches Beschwerdeformular an. Der Auskunftsdienst ist für alle Hilfesuchenden unter einer kostenlosen Servicenummer erreichbar und nimmt auch Beschwerden persönlich entgegen. 2016 kontaktierten 8.060 Personen den

Auskunftsdienst persönlich oder telefonisch. In Summe umfasste die die gesamte Korrespondenz 36.037 Schriftstücke, 16.537 Briefe und E-Mails mit den Behörden. Die Sprechstage der Mitglieder der Volksanwaltschaft in den Bundesländern werden ebenfalls gerne in Anspruch genommen. Das Angebot wurde daher im Jahr 2016 noch weiter ausgebaut. Im Rahmen von 275 Sprechtagen (gegenüber 243 im Jahr 2015) nutzten die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, ihr Anliegen persönlich mit einer Volksanwältin oder einem Volksanwalt zu besprechen. Das gesetzte Ziel wurde sogar überplanmäßig erreicht.

Wirkungsziele

(UG 05) Wirkungsziel 1

Annäherung an eine ausgewogene gendergemäße Verteilung zwischen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern

(UG 05) Wirkungsziel 2

Intensivierung der unabhängigen Verwaltungskontrolle im internationalen Bereich

(UG 05) Wirkungsziel 3

Sicherstellung eines wirksamen und unabhängigen Überwachungs- und Präventionsmechanismus

(UG 05) Wirkungsziel 4

Beibehaltung der hohen Qualität der Prüftätigkeit der Volksanwaltschaft

Maßnahmen

Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
Globalbudget 05.01 Volksanwaltschaft		
WZ 4	Anzahl der Kontakte durch den eingerichteten Auskunftsdienst	Eingeleitete Prüfverfahren
		Persönliche oder telefonische Kontakte durch den Auskunftsdienst
		Vorträge/Führungen für Besuchergruppen
WZ 2	Bereitstellung von verständlichen und relevanten Informationen und Schulungen als Generalsekretariat des IOI	Erhöhung der Anzahl der IOI Mitgliederanzahl
WZ 3	Einrichtung von Kommissionen zur Vorortprüfungen und Darstellung der Ergebnisse in den Berichten an die allgemeinen Vertretungskörper.	Kommissionen, die qualitativ hochwertige Leistungsprozesse (Visitationen, Demonstrationbegleitungen, Prüfverfahren) durchführen.

Beitrag zu Wirkungsziel/en	Wie werden die Wirkungsziele verfolgt? Maßnahmen:	Kennzahl / Meilenstein
WZ 1	Verstärkte, insbes. auf Genderaspekt abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit	Adaptierung der Homepage auch für Angelegenheiten des Nationalen Präventionsmechanismus (NPM)

