

Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2020



Inhalt

1	Vorbemerkungen und Überblick	3
2	Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit	5
2.1	Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr	5
2.2	Verteilung auf die Direktionen u. a.	5
2.3	Auskünfte / Weiterverweisungen / Rückzug	6
2.4	Ombudstätigkeit	6
2.5	Erledigungsart	6
2.6	Ergebnisse	6
3	Themenschwerpunkte	7
3.1	Kurzbeschreibung von Themen	7

Geschäftsbericht 2020

Gestützt auf Art. 16 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsperson erstattet die Ombudsperson dem Stadtparlament der Stadt St.Gallen Bericht über die Tätigkeit im Jahr 2020.

St.Gallen im März 2021

Georg Kramer, Ombudsperson

1 Vorbemerkungen und Überblick

Am 19. Mai 2020 wurde der Schreibende vom Stadtparlament als Nachfolger von Frau Daniela Ittensohn als Ombudsperson gewählt. Am 26. Mai 2020 fand unter der Leitung der aGPK-Präsidentin Evelyne Angehrn die Amtsübergabe in den Räumlichkeiten der Ombudsstelle statt.

Die bisherige Amtsinhaberin hat der Ombudsperson eine tadellos organisierte Amtsstelle mit nur wenigen pendenten Fällen hinterlassen. Es konnte in der Folge eine reibungslose Amtsübernahme stattfinden.

Ein besonderer Dank gilt an dieser Stelle Frau Ruth Niedermann, Mitarbeiterin Administration, die den Schreibenden bei der Einarbeitung in die administrativen Abläufe der Ombudstätigkeit tatkräftig unterstützt hat. Dem stellvertretenden Ombudsmann, Herrn Gildo Da Ros, sei an dieser Stelle für die gute Zusammenarbeit und die Vertretung während der Abwesenheiten des Schreibenden gedankt.

Nach einem – möglicherweise lockdown-bedingten – ruhigen Jahresbeginn (acht Eingänge von 1.1.2020 bis 31.5.2020) konnte von Beginn der Amtstätigkeit weg eine rege Nachfrage nach den Dienstleistungen der Ombudsstelle festgestellt werden.

Neben der unmittelbaren operativen Arbeit im Zusammenhang mit Anliegen und Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern und der fachlichen und administrativen Einarbeitung ging es dem Schreibenden in den ersten Monaten seiner Amtszeit auch darum, sich mit der Verwaltung und den einzelnen Verwaltungszweigen und Dienststellen der Stadt vertraut zu machen und sich einen ersten Überblick über die Verwaltungstätigkeit der Stadt St.Gallen zu verschaffen.

Ein direkter Kontakt und eine gute Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Leitungspersonen der Stadtverwaltung ist dem Schreibenden ein grosses Anliegen und erscheint auch für die angestrebte pragmatische Lösungssuche in Konfliktfällen unabdingbar. Im Berichtsjahr wurden mit mehreren Vertreterinnen und Vertretern städtischer Dienststellen Gespräche geführt. Es ist vorgesehen, diese Vernetzungsarbeit in den nächsten Monaten fortzusetzen.

Die bisherigen sehr konstruktiven und wohlwollenden Gespräche haben gezeigt, dass die Ombudsstelle in der städtischen Verwaltung gut verankert ist und ihre Arbeit geschätzt wird.

Bereits die ersten Monate seit der Amtsübernahme haben die enorme Vielschichtigkeit und grosse Bandbreite der Tätigkeit als Ombudsperson zu Tage gebracht. Es kann aufgrund der bis heute eingegangenen Anfragen festgestellt werden, dass die Institution der Ombudsstelle im Gefüge der staatlichen Streiterledigungsmechanismen einen wichtigen Platz einnimmt und eine zweckmässige Ergänzung zu diesen darstellt.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass es von den ratsuchenden Personen sehr geschätzt wird, dass eine verwaltungsexterne, unabhängige Stelle existiert, an welche in niederschwelliger Form und streng vertraulich Beschwerden und Beanstandungen adressiert werden können.

Je nach Konstellation versucht der Schreibende bei Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern bzw. von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt St.Gallen beratend, begleitend oder vermittelnd tätig zu werden. Mit dem Einverständnis der gesuchstellenden Personen wird – je nach Konfliktkonstellation und sofern dies zielführend erscheint – nach Möglichkeit versucht, die Konfliktparteien an einen Tisch zu bringen.

Die bisherige Erfahrung hat gezeigt, dass das gemeinsame Gespräch der Konfliktparteien auf Augenhöhe, die Diskussion der gegensätzlichen Positionen und das «Gehörtwerden» der gesuchstellenden Personen zu guten Ergebnissen führen kann.

Der Schreibende ist überzeugt, dass der daraus resultierende Mehraufwand für die involvierten Personen und Verwaltungsstellen aber auch für die städtische Verwaltung insgesamt einen Mehrwert bringen kann. Dabei geht es nicht nur um die offensichtliche Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten, sondern generell um den Versuch, einen Beitrag zur Konfliktkultur und zu mehr Bürgernähe in der Verwaltung zu leisten.

Es hat sich gezeigt, dass sich auch vermeintliche «Bagatellfälle» bei den Betroffenen sehr belastend auswirken können. Insbesondere in Konfliktsituationen mit hoher Emotionalisierung erachtet es die Ombudsperson als wichtigen Teil ihrer Aufgabe, möglichst im persönlichen Gespräch mit den Betroffenen auf eine Deeskalation hinzuwirken.

Im Berichtsjahr hat sich die die Ombudsstelle bei insgesamt 38 Anfragen als zuständig erklärt. Davon waren per Ende 2020 noch vier Fälle pendent. In Bezug auf 104 Anfragen musste sich die Ombudsstelle teils nach entsprechenden Nachprüfungen als unzuständig erklären. In aller Regel wird auch in solchen Fällen versucht, den ratsuchenden Bürgerinnen und Bürgern eine erste rechtliche Orientierung und Hinweise zu den für ihr Anliegen zuständigen Stellen zu geben.

Die Anfragen, für welche sich die Ombudsstelle zuständig erklären konnte, unterteilen sich in verwaltungsinterne, personalrechtliche Angelegenheiten und verwaltungsexterne Angelegenheiten. Dabei hat sich gezeigt, dass der erforderliche zeitliche Aufwand für die Behandlung der Gesuche je nach Konstellation sehr unterschiedlich ist.

Im Berichtsraum sind insbesondere fünf Fälle zu erwähnen, die einen überproportionalen Aufwand für Korrespondenz, persönliche und telefonische Gespräche, Beratung und Vermittlungsgespräche mit sich gebracht haben. Zwei dieser Fälle betreffen personalrechtliche Angelegenheiten.

Der vereinbarte Beschäftigungsumfang der Ombudsperson von 30 Prozent wurde nicht überschritten. Der Ombudsmann-Stv. arbeitete während 11.5 Stunden für die Ombudsstelle. Der Beschäftigungsumfang der Mitarbeiterin Administration betrug vereinbarungsgemäss 20 Prozent.



Georg Kramer
Ombudsmann



Gildo Da Ros
Ombudsmann-Stv.

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

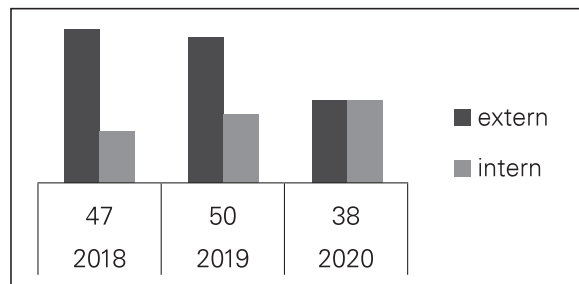
2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

Ausgehend vom Aufgabenbereich der Ombudsstelle lassen sich unverändert externe Fälle, die das Verhältnis zwischen Privaten und der städtischen Verwaltung betreffen, und interne Fälle (Personalangelegenheiten) unterscheiden.

Im Jahr 2020 hat sich die Ombudsstelle in 38 Fällen für zuständig erklärt (Vorjahr: 50 Fälle). Mit den zwei pendenten Fällen aus dem Jahr 2019 konnten insgesamt 36 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 52). Per 31. Dezember 2020 konnten somit vier Fälle nicht abgeschlossen werden und sind auf das nächste Berichtsjahr zu übertragen.

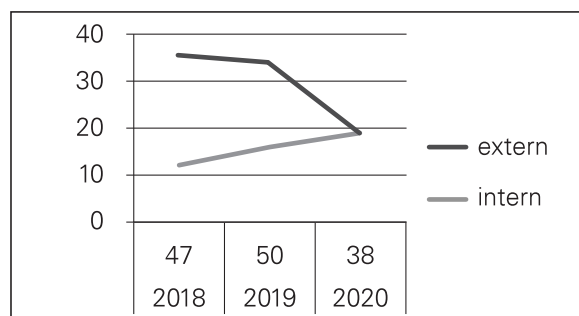
	18	19	20
Eingegangene Fälle	47	50	38
– davon extern	35	34	19
– davon intern	12	16	19
Pendenzen aus dem Vorjahr	5	4	2
erledigte Fälle	48	52	36
Pendent per 31.12.2020			4

Grafik 1: Fallzahlen



Der Anteil der externen Fälle betrug 50% (Vorjahr: 68%), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich ebenfalls auf 50% (Vorjahr: 32%).

Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

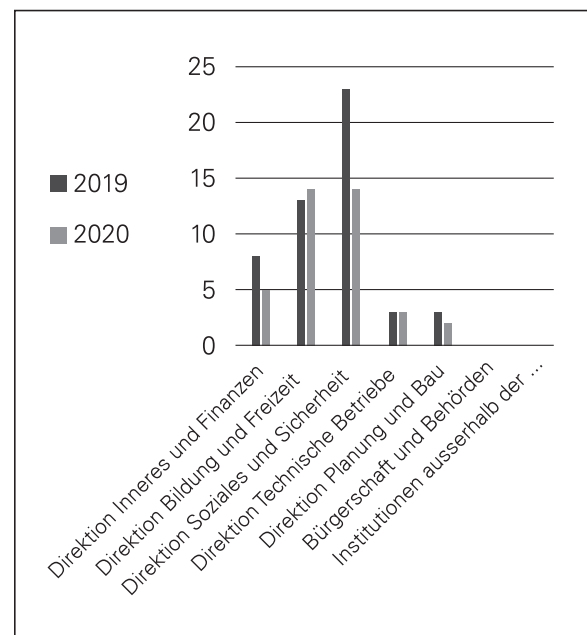


2.2 Verteilung auf die Direktionen

Die neu eingegangenen Fälle verteilen sich wie folgt auf die Direktionen:

	18	19	20
Direktion Inneres und Finanzen	7	8	5
– davon Personalangelegenheiten	0	1	0
Direktion Bildung und Freizeit	6	13	14
– davon Personalangelegenheiten	5	8	12
Direktion Soziales und Sicherheit	22	23	14
– davon Personalangelegenheiten	3	4	3
Direktion Technische Betriebe	5	3	3
– davon Personalangelegenheiten	2	2	1
Direktion Planung und Bau	7	3	2
– davon Personalangelegenheiten	2	1	1
Bürgerschaft und Behörden	0	0	0
– davon Personalangelegenheiten	0	0	0
Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen	0	0	0

Grafik 3: Verteilung auf die Direktionen



2.3 Auskünfte / Weiterverweisungen /

Rückzug / Nichterscheinen

Unter den Auskünften sind Anliegen zu verstehen, welche die Eröffnung eines Falles nicht rechtfertigen. Weiterverweisungen sind Anfragen, welche erst auf unsere Zuständigkeiten hin überprüft und wenn immer möglich an andere, zuständige Stellen verwiesen wurden.

	18	19	20
Auskünfte / Weiterverweisungen			
– extern	93	121	100
– intern	2	6	4
Rückzug			
– extern	8	1	0
– intern	2	1	0

2.4 Ombudstätigkeit

Die nachfolgenden Zahlen geben Auskunft über stattgefundene persönliche Besprechungen und Sitzungen mit den Parteien.

	18	19	20
Persönliche Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	34	39	19
– mit Verwaltungsstellen	7	6	11
Augenscheine	0	1	1
Vermittlungsgespräche	7	7	11

2.5 Erledigungsart

	18	19	20
Aktennotiz, E-Mail oder Schreiben bzw. persönliche oder telefonische Bekanntgabe des Ergebnisses	48	52	36
schriftliche Empfehlung	1	1	0
mündliche Empfehlung	1	0	0

2.6 Ergebnisse

	18	19	20
Beratung und Information	30	26	24
Vermittlung total	18	12	11
– erfolgreich	14	9	5
– teilweise erfolgreich	3	1	3
– erfolglos	1	2	3
Beschwerde abgelehnt	0	11	1

3 Themenschwerpunkte

3.1 Kurzbeschreibung von Themen

Mit Rücksicht auf die Interessen der involvierten Personen und insbesondere zur Wahrung ihrer Anonymität wird im Geschäftsbericht grundsätzlich auf die detaillierte Schilderung einzelner Fälle verzichtet.

Themen bei externen Fällen

- Konflikt mit Berufsbeistand/Berufsbeiständin
- Rückerstattung von Sozialhilfeschulden
- Haftung des Berufsbeistandes/Berufsbeiständin
- Übertritt in Oberstufe/Zuteilungsverfahren «Flade»
- Schulweg/Übernahme Transportkosten
- Berechnung Sozialhilfe
- Corona: Reduktion Kurskosten
- Baubewilligung
- Vorwürfe gegen Mitarbeitende der Stadtpolizei
- Steuerschulden/Steuererlass
- Verantwortlichkeit für Unfallfolgen

Themen bei internen Fällen

- Konflikt mit Vorgesetzten
- Rechtmässigkeit und Verfahren bei Kündigungsandrohung
- Corona: Annahmeverzug bei Homeoffice
- Corona: Arbeitsmittel für Homeoffice
- Mobbing / Konflikt am Arbeitsplatz
- Lohneinstufung
- Rückerstattung von Weiterbildungskosten
- Arbeitszeugnis

Stadt St.Gallen
Ombudsstelle

Schmiedgasse 33
Postfach 1518
CH-9001 St.Gallen
Telefon +41 71 224 52 74
ombudsstelle@stadt.sg.ch
www.ombudsstelle.stadt.sg.ch