

Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2019



Inhalt

1	Dank 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	Personen	6
2.4	Staatsangehörigkeit	6
2.5	Auskünfte/Weiterverweisungen/Rückzug/Nichterscheinen	6
2.6	Ombudstätigkeit	6
2.7	Erledigungsart	6
2.8	Ergebnisse	6
3	Themenschwerpunkte	7
3.1	Kurzbeschreibung von Themen	7

Geschäftsbericht 2019

Gestützt auf Art. 16 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsperson erstattet die Ombudsfrau dem Stadtparlament der Stadt St.Gallen Bericht über die Tätigkeit im Jahr 2019.

St.Gallen, Februar 2020

Daniela Ittensohn, Ombudsfrau

1 Dank und Überblick

Ein Dank gebührt den ratsuchenden Personen, die sich im Berichtsjahr an die Ombudsstelle der Stadt St.Gallen gewandt und uns damit ihr Vertrauen entgegengebracht haben, das ehrt uns.

Mein Dank geht ebenso an Ruth Niedermann, Mitarbeiterin Administration, und an den Stellvertretenden Ombudsmann. Beide agieren mit grossem Engagement. Mit ihrem Einsatz ist die Ombudsstelle in der Lage, den vielfältigen Anliegen so rasch wie notwendig zu begegnen.

Mein Dank gebührt auch denjenigen Behörden und Angestellten der Verwaltung, welche der Ombudsfrau und ihren Mitarbeitenden wohlwollend, offen und gesprächsbereit begegneten.

Im Berichtsjahr fanden Austausch- und Weiterbildungstreffen mit der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) statt. Zudem fand die all zwei Jahre stattfindende zweitägige Retraite mit den Stellvertretungen sowie dem Volksanwalt Vorarlberg, der Volksanwältin Tirol und der Volksanwältin Südtirol statt. Die Teilnehmenden haben sich in Workshops mit dem Thema «Gute Verwaltungsführung: Menschen – Aufgaben – Strukturen – Prozesse» auseinandergesetzt. Der Europäische Kodex für gute Verwaltungspraxis» setzt generell zu verwendende Massstäbe für staatliches Handeln und enthält Aussagen, welche auch andernorts Haltung und Arbeit von Ombudsstellen/Volksanwaltschaften prägen.

Auszug Kodex

Integrität

Der Beamte lässt sich stets von einem Gefühl des Anstands leiten. Sein Verhalten hält jederzeit einer gründlichen öffentlichen Kontrolle stand. Dieser Verpflichtung ist durch blosses Handeln nach dem Gesetz nicht genüge getan.

Objektivität

Der Beamte ist unparteiisch und aufgeschlossen, hält sich an Tatsachen und ist gewillt, unterschiedliche Standpunkte zu hören. Er ist bereit, Fehler anzuerkennen und zu korrigieren.

Einen spannenden Einblick in die EU-Verwaltungspraxis bot Dr. Peter Bonnor, Referatsleiter für Prozessmanagement bei der Europäischen Ombudsstelle mit seinem Referat «Gute Verwaltungsführung im Lichte der Praxis der EU-Ombudspersonen».

Die Ombudsstelle hatte verschiedene Kontakte, welche der Vernetzung und der Öffentlichkeitsarbeit dienten. So fand ein Austausch mit der Stadträtin und den Dienststellenleitenden der Direktion Soziales und Sicherheit an ihrer DL-Klausur und mit dem Präsidenten des Personalverbandes der Stadt St.Gallen statt.

Spannend war auch die interdisziplinäre Fachtagung «Kinderrechte», welche vom Verein Kinderrechte Ostschweiz in Zusammenarbeit mit der FHS St.Gallen organisiert war. Die juristischen Ausführungen von Prof. Martina Caroni, Universität Luzern, zum Diskriminierungsverbot/-schutz von Kindern in Verfahren zeigte ungenutztes Potential auf. Anregend veranschaulichte eine Schulklasse ihre Sichtweise auf das Thema «Mitsprache von Kindern».

Unter dem Titel «Rot und Schwarz ärgern?» konnte die Ombudsstelle einen kleinen Beitrag in der Quartierzeitung Südost platzieren um die Bevölkerung auf das Angebot der Ombudsstelle aufmerksam zu machen.

Der effektive Beschäftigungsumfang der Ombudsfrau belief sich unverändert auf 30%. Der Beschäftigungsumfang der Mitarbeiterin Administration beträgt vereinbarungsgemäss 20%.

Im Jahr 2019 gingen – trotz ausgeprägter Sommerflaute – insgesamt 50 Fälle ein (Vorjahr: 47 Fälle). Der grössere Teil der Arbeit entfiel dabei unverändert auf Beratungs- und Informationsdienstleistungen, die von der Ombudsstelle erbracht werden.

Der Auftrag der Ombudstätigkeit besteht darin, auf Gesuch hin das Handeln der Verwaltung auf seine Rechtmässigkeit und Angemessenheit zu überprüfen und sich für Lösungen einzusetzen, welche die berechtigten Anliegen aller Beteiligten

berücksichtigen. Dabei ist es ein grosser Vorteil und Charakteristika der Ombudstätigkeit, dass die spezifische Vorgehensweise von der Ombudsperson mit der ratsuchenden Person bestimmt wird. Die Ombudsstelle ist an keine Verfahrensvorgaben gebunden. Das flexible, auf den Einzelfall ausrichtbare Verfahren kann Wesentliches zu einer angemessenen Bearbeitung beitragen.



Daniela Ittensohn
Ombudsfrau



Gildo Da Ros
Ombudsmann-Stv.

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

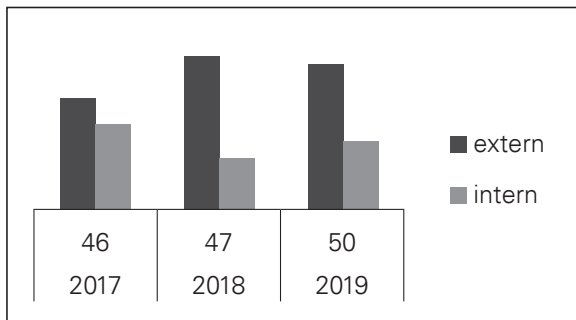
2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

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

Im Jahr 2019 sind 50 Fälle eingegangen (Vorjahr: 47 Fälle). Mit den 4 pendenten Fällen aus dem Jahr 2018 konnten insgesamt 52 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 48). Per 31. Dezember 2019 konnten somit 2 Fälle nicht abgeschlossen werden und sind zu übertragen.

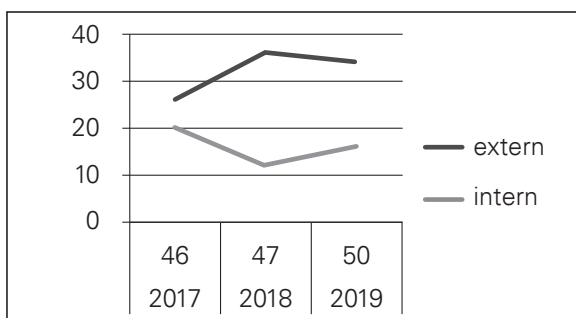
	17	18	19
Eingegangene Fälle	46	47	50
– davon extern	26	35	34
– davon intern	20	12	16
Pendenzen aus dem Vorjahr	4	5	4
erledigte Fälle	45	48	52
Pendent per 31.12.2019			2

Grafik 1: Fallzahlen



Der Anteil der externen Fälle betrug 68% (Vorjahr: 74.5%), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 32% (Vorjahr: 25.5%).

Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

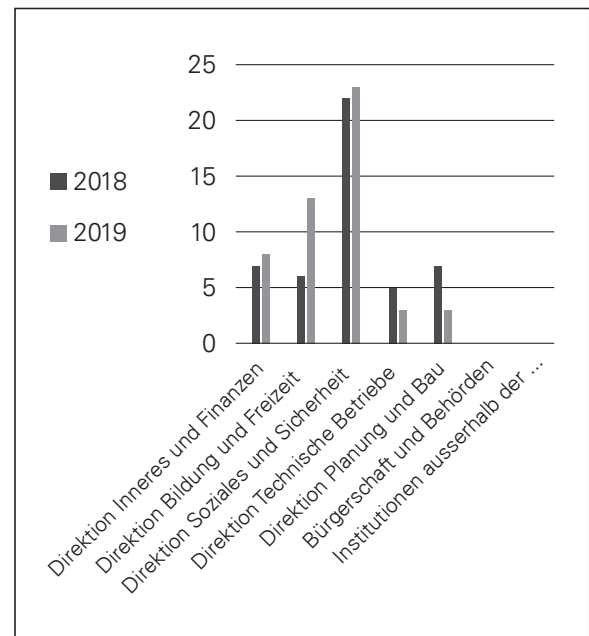


2.2 Verteilung auf die Direktionen

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

	17	18	19
Direktion Inneres und Finanzen	7	7	8
– davon Personalangelegenheiten	0	0	1
Direktion Bildung und Freizeit	8	6	13
– davon Personalangelegenheiten	5	5	8
Direktion Soziales und Sicherheit	23	22	23
– davon Personalangelegenheiten	10	3	4
Direktion Technische Betriebe	3	5	3
– davon Personalangelegenheiten	2	2	2
Direktion Planung und Bau	4	7	3
– davon Personalangelegenheiten	3	2	1
Bürgerschaft und Behörden	1	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 Personen

Es wandten sich 24 Frauen und 23 Männer an die Ombudsstelle. In 2 Fällen stammte die Anfrage von einer Gruppe, einer Familie oder einem Paar sowie eine Anfrage einer juristischen Person.

	17	18	19
Frauen	19	16	24
Männer	23	21	23
Gruppen/Paare/Familien	3	10	2
Juristische Personen	0	0	1

2.4 Staatsangehörigkeit

Rund 80% der anfragenden Personen waren Schweizerinnen und Schweizer. 20% der Klientinnen und Klienten stammten somit (ursprünglich) aus dem Ausland. Sie gehören jeweils unterschiedlichen Nationen an.

	17	18	19
Staatsangehörigkeit			
– Schweiz (in Prozent)	80	90	80
– Ausland (in Prozent)	20	10	20

2.5 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 spezialisierte, zuständige Stellen verwiesen wurden.

	17	18	19
Auskünfte/Weiterverweisungen			
– extern	129	93	121
– intern	3	2	6
Rückzug/Nichterscheinen			
– extern	4	8	1
– intern	1	2	1

2.6 Ombudstätigkeit

Die nachfolgenden Angaben geben Aufschluss darüber, welche Tätigkeiten die Arbeit der Ombudsstelle überwiegend ausmachen.

Die Kommunikation erfolgt heutzutage – wenn nicht persönlich oder telefonisch – fast ausschliesslich via E-Mail.

	17	18	19
Persönliche Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	41	34	39
– mit Verwaltungsstellen	5	7	6
Augenscheine	1	0	1
Vermittlungsgespräche	7	7	7
Telefonische Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	110	175	158
– mit Verwaltungsstellen	20	36	18
E-Mail / Schreiben	146	278	226

2.7 Erledigungsart

	17	18	19
Aktennotiz, E-Mail oder Schreiben bzw. persönliche oder telefonische Bekanntgabe des Ergebnisses	45	48	52
schriftliche Empfehlung	0	1	1
mündliche Empfehlung	2	1	0

Die Empfehlung bezog sich auf ein Informationsbedürfnis.

2.8 Ergebnisse

	17	18	19
Beratung und Information	33	30	26
Vermittlung total	8	18	12
– erfolgreich	6	14	9
– teilweise erfolgreich	1	3	1
– erfolglos	1	1	2
Beschwerde abgelehnt			11

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.

Die externen Fälle zeichnen sich durch eine hohe Individualität aus. Die Anzahl der internen Fälle stieg im Berichtsjahr leicht an.

Nachfolgend in Stichworten eine Auswahl an Themen, welche an die Ombudsstelle herangetragen wurden:

Themen bei externen Fällen

- Steuerschulden
- Betreuungshandlung vor Weihnachten
- Parken / Zubringer / Busse
- Losverfahren Fladen
- Androhung fristlose Kündigung Mietverhältnis
- Herabsetzende Äusserungen
- Rückzahlungsverpflichtung
- Einstellung Sozialhilfe
- Transportkosten Schulweg
- Alimentenbevorschussung
- Rechtliches Gehör
- Akteneinsicht
- Verhältnismässigkeit

Themen bei internen Fällen

- Konflikt und Unstimmigkeiten mit Vorgesetzten
- Rechtmässigkeit und Verfahren von Kündigung
- Arbeitszeiterfassung
- Auszahlung Gleitzeitsaldo
- Organisationsfragen
- Planbarkeit von Arbeitseinsätzen
- Lohnungleichheit
- Pausen
- Pensenplanung

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