

Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2018



Inhalt

1	Dank und Überblick	2
2	Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit	3
2.1	Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr	3
2.2	Verteilung auf die Direktionen u.a.	3
2.3	Personen	4
2.4	Staatsangehörigkeit	4
2.5	Auskünfte / Weiterverweisungen / Rückzug / Nichterscheinen	4
2.6	Ombudstätigkeit	4
2.7	Erledigungsart	4
2.8	Ergebnisse	4
3	Themenschwerpunkte	5
3.1	Kurzbeschreibung von Themen	5

Geschäftsbericht 2018

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 2018.

St.Gallen, März 2019

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 den Behörden und Angestellten der Verwaltung, welche der Ombudsfrau und ihren Mitarbeitenden wohlwollend, offen und gesprächsbereit begegneten. Bis auf wenige Ausnahmen besteht eine grosse Bereitschaft zur einvernehmlichen Lösung oder zur Klärung und Bereinigung einer Konfliktsituation.

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.

Im Berichtsjahr fanden Austauschtreffen mit der Vereinigung der parlamentarischen Ombudspersonen der Schweiz (VPO+) statt, dessen Präsidium von Claudia Kaufmann (Ombudsfrau Stadt Zürich) an Mirjam Graf (Ombudsfrau Stadt Bern) übergeben wurde. Beiden Genannten im Speziellen sowie meinen Kolleginnen und Kollegen möchte ich an dieser Stelle herzlich für unseren ehrlichen, wertschätzenden und kritischen Austausch danken.

Erneut musste ich feststellen, dass die Ombudsstelle nicht in den Kreis der Vernehmlassenden aufgenommen ist, wenn Änderungen im Personalrecht beabsichtigt sind. Auch bietet das Personalreglement das

Mitwirkungsrecht in Personalangelegenheiten zwar im paritätischen Sinne an, jedoch nicht der allparteilich, unabhängigen parlamentarisch gewählten Ombudsfrau. Diese Lücke zu schliessen und damit zusätzlich ein Bekenntnis zum wertschätzenden Umgang mit seinem Personal zu geben, wäre aus meiner Sicht sowohl wünschenswert als auch folgerichtig.

Eine einvernehmliche Lösung musste teilweise geduldig errungen werden, dennoch überwiegen die positiven Erlebnisse und Eindrücke.

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

Im Jahr 2018 gingen – trotz ausgeprägter Sommerflaute – insgesamt 47 Fälle ein (Vorjahr: 46 Fälle). Der grösste Teil der Arbeit entfiel dabei unverändert auf Beratungs- und Informationsdienstleistungen, die von der Ombudsstelle erbracht werden.



Daniela Ittensohn

Ombudsfrau



Gildo Da Ros

Ombudsmann-Stv.

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

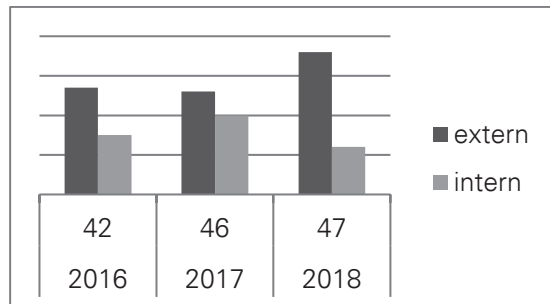
2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

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 2018 sind 47 Fälle eingegangen (Vorjahr: 46 Fälle). Mit den 5 pendenten Fällen aus dem Jahr 2017 konnten insgesamt 48 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 45). Per 31. Dezember 2018 konnten somit 4 Fälle nicht abgeschlossen werden und sind zu übertragen.

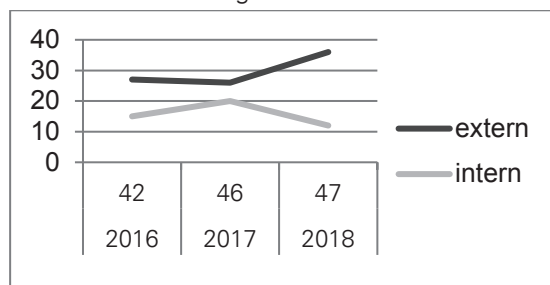
	16	17	18
Eingegangene Fälle	42	46	47
– davon extern	27	26	35
– davon intern	15	20	12
Pendenzen aus dem Vorjahr	6	4	5
erledigte Fälle	44	45	48
Pendent per 31.12.2018			4

Grafik 1: Fallzahlen



Der Anteil der externen Fälle betrug 74.5 % (36 Fälle; Vorjahr: 56.5%, 26 Fälle), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 25.5 % (12 Fälle; Vorjahr: 43.5 %, 20 Fälle).

Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

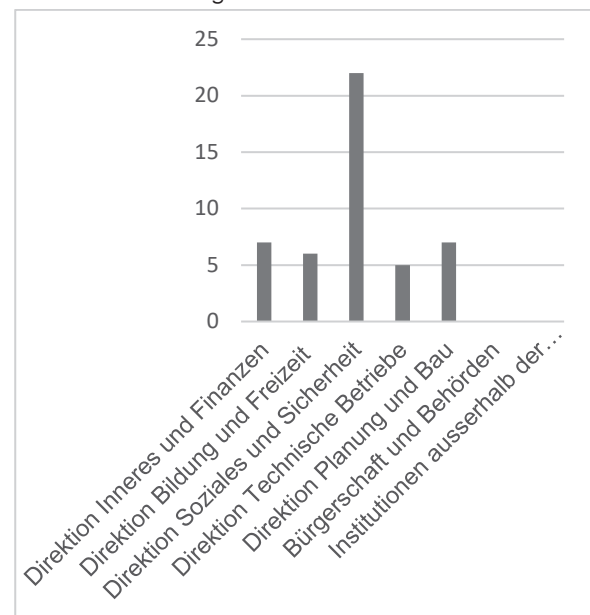


2.2 Verteilung auf die Direktionen

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

	16	17	18
Direktion Inneres und Finanzen	12	7	7
– davon Personalangelegenheiten	1	0	0
Direktion Bildung und Freizeit	6	8	6
– davon Personalangelegenheiten	5	5	5
Direktion Soziales und Sicherheit	16	23	22
– davon Personalangelegenheiten	2	10	3
Direktion Technische Betriebe	6	3	5
– davon Personalangelegenheiten	5	2	2
Direktion Planung und Bau	2	4	7
– davon Personalangelegenheiten	2	3	2
Bürgerschaft und Behörden		1	0
– davon Personalangelegenheiten		0	0
Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen		0	0

Grafik 3: Verteilung auf die Direktionen



2.3 Personen

Es wandten sich 16 Frauen und 21 Männer an die Ombudsstelle. In 10 Fällen stammte die Anfrage von einer Gruppe, einer Familie oder einem Paar.

	16	17	18
Frauen	21	19	16
Männer	20	23	21
Gruppen / Paare / Familien	1	3	10
Juristische Personen	0	0	0

2.4 Staatsangehörigkeit

Rund 90 % der anfragenden Personen waren Schweizerinnen und Schweizer. 10 % der Klientinnen und Klienten stammten somit (ursprünglich) aus dem Ausland. Sie gehören jeweils unterschiedlichen Nationen an.

	16	17	18
Staatsangehörigkeit			
– Schweiz (in Prozent)	80	80	90
– Ausland (in Prozent)	20	20	10

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. Zunehmend sind Anfragen, die sich nach der Erstkontaktaufnahme nicht mehr melden¹ oder trotz Terminvereinbarung unentschuldigt nicht erscheinen.

	16	17	18
Auskünfte / Weiterverweisungen			
– extern	112	129	93
– intern	0	3	2
Rückzug/Nichterscheinen			
– extern		4	8
– intern		1	2

¹ E-Mail unzustellbar; kein Rückruf trotz mehreren Nachrichten auf dem Anrufbeantworter oder der Mailbox.

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. Die Erfassung der E-Mails wurde 2017 neu aufgenommen: Eine Vergleichbarkeit ist noch nicht möglich.

	16	17	18
Persönliche Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	54	41	34
– mit Verwaltungsstellen	2	5	7
Augenscheine	0	1	0
Vermittlungsgespräche	2	7	7
Telefonische Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	139	110	175
– mit Verwaltungsstellen	27	20	36
E-Mail / Schreiben	0	146	278

2.7 Erledigungsart

	16	17	18
Aktennotiz, E-Mail oder Schreiben bzw. persönliche oder telefonische Bekanntgabe des Ergebnisses	44	45	48
schriftliche Empfehlung	0	0	1
mündliche Empfehlung	0	2	1

Die Empfehlungen betrafen personalrechtliche Belange.

2.8 Ergebnisse

	16	17	18
Beratung und Information	35	33	30
Vermittlung total	9	8	18
– erfolgreich	5	6	14
– teilweise erfolgreich	4	1	3
– erfolglos	0	1	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.

Die externen Fälle zeichnen sich durch eine hohe Individualität aus. Die lösungsorientierte Begleitung stösst an Grenzen, wenn die beschwerdeführende Person zu keiner Einsicht willens oder fähig ist. Es ist positiv feststellbar, dass sich einzelne Dienststellen den Anliegen von externen Beschwerdeführenden umsichtig und zeitnah annehmen. Die Anzahl der internen Fälle sank im Berichtsjahr auf Vorjahresniveau; dafür stieg die Komplexität in Verfahrensfragen, die Anforderung an verlangte Nachvollziehbarkeit und Klarheit von Auskünften und die Dynamik der internen Konflikte.

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

Themen bei externen Fällen

- Standort Strassenbeleuchtung
- Parkplatzbewirtschaftung
- Meldepflichtverletzung
- Lärmbelästigung
- Budgetberechnung
- Bearbeitungsdauer
- Probleme mit Schulbehörde
- Rolle und Aufgabe Beistandschaft
- Polizeiliche Vorladung

Themen bei internen Fällen

- Konflikt mit Vorgesetzten
- Rechtmässigkeit und Verfahren von Änderungskündigung
- Internes Bewerbungsverfahren
- Planbarkeit von Arbeitseinsätzen
- Lohnungleichheit
- Treueprämie
- Berechnung von Überstunden und Auszahlung

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