

Ombudsstelle Stadt St.Gallen

/ Geschäftsbericht 2021



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	Erledigung	6
3	Themenschwerpunkte	7
3.1	Kurzbeschreibung von Themen	7

Geschäftsbericht 2021

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 2021.

St.Gallen im April 2022

Georg Kramer, Ombudsperson

1 Vorbemerkungen und Überblick

Sehr geehrter Präsident,
sehr geehrter Herr Vizepräsident,
geschätzte Stadtparlamentarierinnen und Stadt-
parlamentarier

Anlässlich der Sitzung des Stadtparlaments vom 12. Januar 2021 wurden mein Stellvertreter Gildo Da Ros und ich für die Amtszeit 2021 bis 2024 wiedergewählt. Ich bedanke mich an dieser Stelle nochmals ausdrücklich für das uns damit entgegengebrachte Vertrauen und es freut mich, Ihnen hiermit meinen zweiten Bericht über die Tätigkeit der Ombudsstelle der Stadt St.Gallen übergeben zu können.

Im Vergleich zum Vorberichtsjaahr war ein signifikanter Anstieg der Beschwerdefälle und Anfragen auf ein Rekordniveau von 60 Fällen festzustellen. Über die Gründe des Anstiegs und ob und inwiefern die COVID-19-Situation zur Erhöhung der Fallzahlen beigetragen hat, lassen sich keine verlässlichen Aussagen treffen. Bemerkenswert ist, dass nur eine relativ kleine Zahl von Fällen sachlich in einem direkten Zusammenhang mit der COVID-19-Situation gestanden ist. Es ist davon auszugehen, dass in sachlicher Hinsicht die Corona-Beratungsstelle der Stadt St.Gallen den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt St.Gallen und kantonale Beratungskanäle wertvolle Unterstützung und Orientierungshilfe geboten haben.

Trotz der pandemiebedingten Einschränkungen konnte die Ombudsstelle ihren Betrieb durchgehend aufrecht erhalten. Aufgrund der geltenden Massnahmen fanden die Kontakte im Berichtsjahr mehrheitlich telefonisch oder auf dem Korrespondenzweg statt. Es wurden aber auch durchgehend persönliche Besprechungen angeboten und nachgefragt.

Die Anfragen und Beschwerden, mit denen sich die Ombudsstelle beschäftigte, waren auch im Berichtsjahr thematisch äusserst breit gefächert. Statistisch auffällig ist der Trend zu einer Zunahme von personalrechtlichen Anfragen und Beschwerden.

Eine besondere Häufung von Beschwerden in einem bestimmten Teilbereich des Verwaltungshandelns, welche auf strukturelle Defizite und Mängel in diesem Bereich hindeuten könnten, war nicht feststellbar.

Auch im Berichtsjahr konnte die Ombudsstelle mehrere, teils komplexe und heikle Streitfälle einer einvernehmlichen Lösung oder teilweisen Lösung zuführen. In diesem Zusammenhang möchte ich mich für die sehr konstruktive Haltung der beteiligten Dienststellen und involvierten Bürgerinnen und Bürger bedanken. Ich konnte im Berichtsjahr immer wieder erleben, dass Positionen durch die beteiligten Parteien selbstkritisch hinterfragt wurden und lösungsorientiert nach Wegen gesucht wurde, um Konflikte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten pragmatisch beizulegen.

Nicht immer kommt es zu Vermittlungen. Es kommt regelmässig vor, dass Klientinnen und Klienten explizit mit dem Wunsch an die Ombudsperson gelangen, dass die betroffene Amtsstelle oder die vorgesetzte Stelle nicht über den Gang an die Ombudsstelle informiert werden. In solchen Fällen beschränkt sich die Aufgabe auf eine rechtliche Beratung und – insbesondere bei personalrechtlichen Beschwerden im Zusammenhang mit Konflikten am Arbeitsplatz – auf ein «Coaching» der Klientinnen und Klienten im Hintergrund. Auch kommt es häufig vor, dass die Ombudsstelle auf Anfragen und Beschwerden nicht eintreten kann, z. B. weil bereits gerichtliche Entscheidungen vorliegen, die Angelegenheit nicht die Tätigkeit der städtischen Behörden, sondern kantonale Behörden oder Bundesbehörden betrifft oder weil Anfragen Angelegenheiten des Zivilrechts betreffen.

Zur nachfolgenden Statistik der Ombudstätigkeit gilt es vorab zu bemerken, dass die Zahl der Anfragen nach unserer Einschätzung kaum Aussagekraft über die Qualität der Arbeit oder des Arbeitsklimas einzelner Direktionen oder Dienststellen hat. Es wäre ein Fehlschluss, den Jahresbericht der Ombudsstelle als Gradmesser der Arbeitsqualität und der Mitarbeiterzufriedenheit betrachten zu wollen. Dafür sind die Motive und Hintergründe für einen Gang an die Ombudsstelle zu heterogen und die Anzahl der Fälle zu gering, um die Qualität der Tätigkeit der städtischen Behörden generell oder im Einzelnen repräsentativ abbilden zu können. Gemessen an der Einwohnerzahl der Stadt St.Gallen erscheint die absolute Anzahl der Beschwerden im Vergleich zu anderen parlamentarischen Ombudsstellen in der Schweiz weiterhin als relativ gering.

Aufgrund des wesentlichen Anstiegs der Beschwerdefälle ist die Ombudsstelle im Berichtsjahr an ihre Kapazitätsgrenze gestossen, zumal der erforderliche Aufwand bei einzelnen Anfragen und Beschwerden wiederum erheblich war. Dazu trug auch die Zunahme der personalrechtlichen Angelegenheiten wesentlich bei. Es bleibt abzuwarten, ob sich dieser Trend auch im Jahr 2022 fortsetzt. Im Berichtsjahr hat sich zudem gezeigt, dass die administrative Einbindung der Ombudsstelle in die Verwaltungs- und Informatikorganisation der Stadt St.Gallen im Verhältnis zum Beschäftigungsumfang der Ombudsperson von 30% zu einem überproportionalen Aufwand geführt hat.

In diesem Zusammenhang möchte ich mich auch dieses Jahr wieder für die wertvolle Unterstützung von Frau Ruth Niedermann als Mitarbeiterin Administration und bei meinem Stellvertreter Gildo Da Ros bedanken. Der Ombudsmann-Stv. arbeitete während 8 Stunden für die Ombudsstelle. Der Beschäftigungsumfang der Mitarbeiterin Administration betrug vereinbarungsgemäss 20%.

Zuletzt ein Hinweis in eigener Sache: Die Geschäftsprüfungskommission hat am 17. August 2021 beschlossen, das nur teilweise genutzte Büro der Ombudsstelle an der Schmiedgasse 33 nach dem Modell mehrerer kantonaler Schlichtungsstellen räumlich in die Anwaltskanzlei des Unterzeichneten auszugliedern. Neben Kostengründen sprechen auch arbeitsorganisatorische Gründe und Synergieeffekte für diesen Entscheid. Zudem ist davon auszugehen, dass durch diesen Schritt die institutionelle Unabhängigkeit der Ombudsstelle von der Stadtverwaltung in der Wahrnehmung der Klientinnen und Klienten zusätzlich gestärkt werden kann.



Georg Kramer
Ombudsmann



Gildo Da Ros
Ombudsmann-Stv.

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

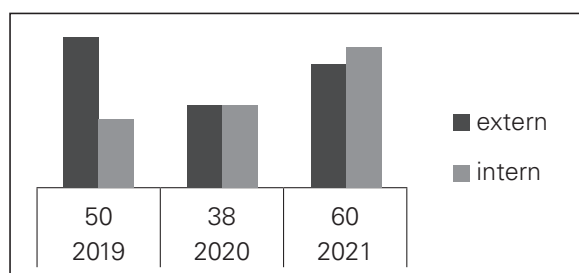
2.1 Fallzahlen und Veränderungen gegenüber dem Vorjahr

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 2021 sind bei der Ombudsstelle 60 Fälle eingegangen, welche städtische Behörden und Personalkonflikte betreffen (Vorjahr: 38 Fälle). Mit den vier pendenten Fällen aus dem Jahr 2020 konnten insgesamt 61 Fälle abgeschlossen werden (Vorjahr 36). Per 31. Dezember 2021 konnten somit drei Fälle nicht abgeschlossen werden und sind auf das nächste Berichtsjahr zu übertragen.

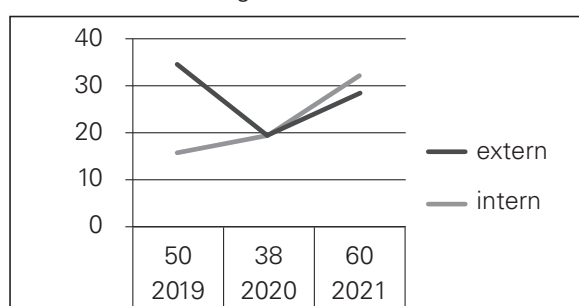
	19	20	21
Eingegangene Fälle	50	38	60
– davon extern	34	19	28
– davon intern	16	19	32
Pendenzen aus dem Vorjahr	4	2	4
erledigte Fälle	52	36	61
Pendent per 31.12.2021			3

Grafik 1: Fallzahlen



Der Anteil der externen Fälle betrug 47% (Vorjahr: 50%), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 53% (Vorjahr: 50%). Damit übersteigt der Anteil der Personalangelegenheiten erstmals den Anteil der externen Beschwerden.

Grafik 2: Veränderung externe und interne Fälle

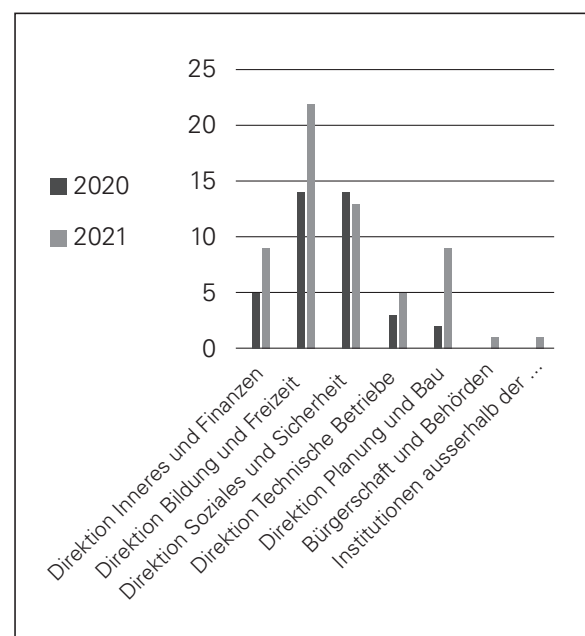


2.2 Verteilung auf die Direktionen

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

	19	20	21
Direktion Inneres und Finanzen	8	5	9
– davon Personalangelegenheiten	1	0	2
Direktion Bildung und Freizeit	13	14	22
– davon Personalangelegenheiten	8	12	21
Direktion Soziales und Sicherheit	23	14	13
– davon Personalangelegenheiten	4	3	2
Direktion Technische Betriebe	3	3	5
– davon Personalangelegenheiten	2	1	3
Direktion Planung und Bau	3	2	9
– davon Personalangelegenheiten	1	1	4
Bürgerschaft und Behörden	0	0	1
– davon Personalangelegenheiten	0	0	1
Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen	0	0	1

Grafik 3: Verteilung auf die Direktionen



2.3 Auskünfte / Weiterverweisungen / Rückzug / Nichterscheinen

Diese Rubrik umfasst Anfragen, welche nach Feststellung der Unzuständigkeit nach Möglichkeit an andere, zuständige Stellen verwiesen wurden. Dieser ebenfalls wesentliche Teil der Arbeit der Ombudsstelle wird in aller Regel durch unsere Sekretariats-Mitarbeiterin übernommen. Ihre Aufgabe ist es, nach einem Erstkontakt Hinweise zur Zuständigkeit der Ombudsstelle zu erfragen und die Ratsuchenden in klaren Fällen an andere Stellen zu verweisen.

	19	20	21
Auskünfte / Weiterverweisungen	121	100	106

2.4 Ombudstätigkeit

Die nachfolgenden Zahlen geben Auskunft über stattgefundene persönliche Besprechungen (ohne Telefonate) und Sitzungen mit den Parteien.

	19	20	21
Persönliche Besprechungen			
– mit anfragenden Personen	39	19	19
– mit Verwaltungsstellen	6	11	7
Augenscheine	1	1	2
Vermittlungsgespräche mit Anwesenheit beider Parteien	7	11	9

2.5 Erledigung

	19	20	21
Beratung und Information	26	24	32
Vermittlung total	12	11	17
– erfolgreich	9	5	10
– teilweise erfolgreich	1	3	6
– erfolglos	2	3	1
Schriftliche Empfehlung	1	0	0
Beschwerde abgelehnt	0	11	7
Nichteintreten / Rückzug	11	1	5

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

- Ablehnung Sozialhilfeleistungen
- Wegweisung
- Ablehnung Baugesuch
- Vollzug Abbruchverfügung
- Ablehnung Einbürgerungsgesuch
- Montage elektronische Messeinrichtung
- Ermessensveranlagung
- Stimmrecht bei Eintritt Vorsorgefall
- Angehörigeninformation bei Todesfall
- Herausgabe von Adressdaten
- Kündigung Mietvertrag

Themen bei internen Fällen

- Konflikt mit Vorgesetzten
- Lohn bei Versetzung
- Vorgehen bei Kündigungsandrohung
- Mobbing
- Funktionszulagen
- Umgang mit Coronaregeln am Arbeitsplatz
- Interne Kommunikation bei Kündigung
- Rückerstattung von Weiterbildungskosten
- Erreichbarkeit in der Freizeit
- Partizipation bei Umstrukturierungen
- Vorgehen bei Zielvereinbarungen
- Voraussetzungen für Inkonvenienzzulagen
- Ablehnung bezahlter Urlaub

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