

The background of the page is composed of several overlapping, semi-transparent geometric shapes in various shades of orange and red. These shapes include triangles and polygons of different sizes and orientations, creating a layered, abstract effect. The colors range from a light, pale orange to a deep, vibrant red. The overall composition is modern and minimalist.

Ombudsstelle Stadt St.Gallen Geschäftsbericht 2015

Inhalt

1 Überblick	2
2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit	3
2.1 Übersicht und Veränderungen gegen- über dem Vorjahr	3
2.2 Verteilung auf die Direktionen	3
2.3 Personen	3
2.4 Staatsangehörigkeit	3
2.5 Ombudstätigkeit	3
2.6 Erledigungsart	4
2.7 Ergebnisse	4
2.8 Erteilte Auskünfte	4
3 Problemschwerpunkte	5
3.1 Kurzbeschreibung von Fällen	5

Geschäftsbericht 2015

Gestützt auf Art. 16 Abs. 1 des Reglements über die Ombudsperson erstattet der Ombudsmann dem Stadtparlament der Stadt St.Gallen Bericht über seine Tätigkeit im Jahr 2015.

St.Gallen, März 2016

Hansruedi Wyss, Ombudsmann

1 Überblick

Im Jahr 2015 gingen insgesamt 44 Fälle ein (Vorjahr: 42 Fälle). Der grösste Teil der Arbeit entfiel dabei unverändert auf Beratungs- und Informationsdienstleistungen, die von der Ombudsstelle erbracht werden.

Der effektive Beschäftigungsumfang des Ombudsmannes belief sich unverändert auf 30 %. Die Ombudsfrau-Stv. arbeitete während 6 Stunden für die Ombudsstelle. Der Beschäftigungsumfang von Ruth Niedermann, Mitarbeiterin Administration, beträgt vereinbarungsgemäss 20 %.



Hansruedi Wyss, Ombudsmann



Marie Löhrer, Ombudsfrau-Stv.

2 Statistik: Zahlen zur Ombudstätigkeit

2.1 Übersicht 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 2015 sind 44 Fälle eingegangen (Vorjahr: 42 Fälle). Inclusive 6 pender Fälle aus dem Jahr 2014 konnten insgesamt 44 Geschäfte abgeschlossen werden (Vorjahr 41). Per 31. Dezember 2015 verblieben somit total 6 Fälle pendent (Vorjahr: 6 Fälle). Der Anteil der externen Fälle betrug 55 % (24 Fälle; Vorjahr: 62 %, 26 Fälle), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 45 % (20 Fälle; Vorjahr: 38 %, 16 Fälle).

	13	14	15
<i>Eingegangene Fälle</i>	41	42	44
– davon extern	28	26	24
– davon intern	13	16	20
<i>Pendenzen aus dem Vorjahr</i>	7	5	6
<i>erledigte Fälle</i>	43	41	44
<i>Pendent per 31.12.2015</i>			6

2.2 Verteilung auf die Direktionen

	13	14	15
<i>Direktion Inneres und Finanzen</i>	11	7	5
– davon Personalangelegenheiten	3	2	0
<i>Direktion Schule und Sport</i>	8	12	5
– davon Personalangelegenheiten	2	7	5
<i>Direktion Soziales und Sicherheit</i>	13	18	23
– davon Personalangelegenheiten	2	6	7
<i>Direktion Technische Betriebe</i>	5	1	7
– davon Personalangelegenheiten	4	1	6
<i>Direktion Bau und Planung</i>	4	4	4
– davon Personalangelegenheiten	2	0	2
<i>Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen</i>	0	0	0

2.3 Personen

Es wandten sich 17 Frauen und 26 Männer an die Ombudsstelle. In einem Fall stammte die Anfrage von einem Paar.

	13	14	15
<i>Frauen</i>	17	15	17
<i>Männer</i>	20	26	26
<i>Paare / Familien</i>	4	1	1
<i>Juristische Personen</i>	0	0	0

2.4 Staatsangehörigkeit

Rund 70 % der anfragenden Personen waren Schweizerinnen und Schweizer. 30 % der Klientinnen und Klienten stammten somit aus dem Ausland. Sie gehören jeweils unterschiedlichen Nationen an.

	13	14	15
<i>Staatsangehörigkeit</i>			
– Schweiz (in Prozent)	78	85	70
– Ausland (in Prozent)	22	15	30

2.5 Ombudstätigkeit

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

	13	14	15
<i>Persönliche Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	54	51	45
– mit Verwaltungsstellen	3	4	
<i>Augenscheine</i>	1	0	0
<i>Vermittlungsgespräche</i>	1	1	1
<i>Telefonische Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	145	122	114
– mit Verwaltungsstellen	40	22	33

2.6 Erledigungsart

	13	14	15
Aktennotiz oder Schreiben bzw. nach persönlicher oder tel. Be- kanntgabe des Ergebnisses	43	41	44
schriftliche Empfehlung	0	0	0

2.7 Ergebnisse

	13	14	15
<i>Beratung und Information</i>	26	30	33
<i>Vermittlung total</i>	15	10	11
– erfolgreich	13	9	10
– teilweise erfolgreich	1	1	1
– erfolglos	1	0	0
<i>Beschwerdeprüfung</i>	2	1	0
– Gutheissung	0	0	0
– teilweise Gutheissung	0	0	0
– Abweisung	2	1	0

2.8 Erteilte Auskünfte

Unter den Auskünften sind Anliegen zu verstehen, welche die Eröffnung eines Falles nicht rechtfertigen und sich mit verhältnismässig geringem Aufwand erledigen lassen. Es wurden insgesamt 129 Auskünfte erteilt.

	13	14	15
Externe Auskünfte	119	104	129
Interne Auskünfte	2	0	0

3 Problemschwerpunkte

3.1 Kurzbeschreibung von Fällen

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

Die Arbeit der Ombudsstelle wird nachfolgend in Stichworten beispielhaft beschrieben.

Externe Fälle:

- Gesuch um Steuererlass
- Fragen zu den Leistungen der Sozialen Dienste
- Entschädigung für die Betreuung eines Pflegekindes
- Fragen im Zusammenhang mit einem Baubewilligungsverfahren
- Probleme bei der Ausübung des Besuchsrechts
- Schwierigkeiten im Zusammenhang mit einem Obhutsentzug
- Schwierigkeiten im Kontakt mit dem Beistand

Interne Fälle:

- Auflösung des Arbeitsverhältnis nach Wechsel des Vorgesetzten
- Fragen im Zusammenhang mit dem Arbeitszeugnis
- Fragen zur Veränderung des Arbeitspensums
- Vorgehensweise bei Problemen mit vorgesetzter Person
- Vorgehensweise bei belastendem Arbeitsklima
- Klärung der weiteren Vorgehensweise bei Leistungsmängeln
- Anpassung von Aufgabenbereich und Lohn

Stadt St.Gallen



Ombudsstelle Stadt St.Gallen

Schmiedgasse 33

Postfach 1518

9001 St.Gallen

Tel. +41 71 224 52 74

ombudsstelle@stadt.sg.ch

www.ombudsstelle.stadt.sg.ch