



Ombudsstelle Stadt St.Gallen Geschäftsbericht 2016

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 2016

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 2016.

St.Gallen, Januar 2017

Hansruedi Wyss, Ombudsmann

1 Überblick

Im Jahr 2016 gingen insgesamt 42 Fälle ein (Vorjahr: 44 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 2 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 2016 sind 42 Fälle eingegangen (Vorjahr: 44 Fälle). Inclusive 6 penderter Fälle aus dem Jahr 2015 konnten insgesamt 44 Geschäfte abgeschlossen werden (Vorjahr 44). Per 31. Dezember 2016 verblieben somit total 4 Fälle pendent (Vorjahr: 6 Fälle). Der Anteil der externen Fälle betrug 64 % (27 Fälle; Vorjahr: 55 %, 24 Fälle), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 36 % (15 Fälle; Vorjahr: 45 %, 20 Fälle).

	14	15	16
<i>Eingegangene Fälle</i>	42	44	42
– davon extern	26	24	27
– davon intern	16	20	15
<i>Pendenzen aus dem Vorjahr</i>	5	6	6
<i>erledigte Fälle</i>	41	44	44
<i>Pendent per 31.12.2016</i>			4

2.2 Verteilung auf die Direktionen

	14	15	16
<i>Direktion Inneres und Finanzen</i>	7	5	12
– davon Personalangelegenheiten	2	0	1
<i>Direktion Schule und Sport</i>	12	5	6
– davon Personalangelegenheiten	7	5	5
<i>Direktion Soziales und Sicherheit</i>	18	23	16
– davon Personalangelegenheiten	6	7	2
<i>Direktion Technische Betriebe</i>	1	7	6
– davon Personalangelegenheiten	1	6	5
<i>Direktion Bau und Planung</i>	4	4	2
– davon Personalangelegenheiten	0	2	2
<i>Institutionen ausserhalb der Stadtverwaltung, die im Auftrag der Stadt öffentliche Aufgaben erfüllen</i>	0	0	0

2.3 Personen

Es wandten sich 21 Frauen und 20 Männer an die Ombudsstelle. In einem Fall stammte die Anfrage von einem Paar.

	14	15	16
<i>Frauen</i>	15	17	21
<i>Männer</i>	26	26	20
<i>Paare / Familien</i>	1	1	1
<i>Juristische Personen</i>	0	0	0

2.4 Staatsangehörigkeit

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

	14	15	16
<i>Staatsangehörigkeit</i>			
– Schweiz (in Prozent)	85	70	80
– Ausland (in Prozent)	15	30	20

2.5 Ombudstätigkeit

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

	14	15	16
<i>Persönliche Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	51	45	54
– mit Verwaltungsstellen	4	2	2
<i>Augenscheine</i>	0	0	0
<i>Vermittlungsgespräche</i>	1	1	2
<i>Telefonische Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	122	114	139
– mit Verwaltungsstellen	22	33	27

2.6 Erledigungsart

	14	15	16
Aktennotiz oder Schreiben bzw. nach persönlicher oder tel. Be- kanntgabe des Ergebnisses	41	44	44
schriftliche Empfehlung	0	0	0

2.7 Ergebnisse

	14	15	16
<i>Beratung und Information</i>	30	33	35
<i>Vermittlung total</i>	10	11	9
– erfolgreich	9	10	5
– teilweise erfolgreich	1	1	4
– erfolglos	0	0	0
<i>Beschwerdeprüfung</i>	1	0	0
– Gutheissung	0	0	0
– teilweise Gutheissung	0	0	0
– Abweisung	1	0	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 112 Auskünfte erteilt.

	14	15	16
Externe Auskünfte	104	129	112
Interne Auskünfte	0	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 im Zusammenhang mit dem steuerrechtlichen Wohnsitz
- Fragen zu den Leistungen der Sozialen Dienste
- Reklamation wegen einer Ordnungsbusse
- Löschung eines Betreibungsregistereintrags
- Lärmimmissionen aus der Nachbarschaft
- Verfahrensfragen bei Abklärungen der KESB

Interne Fälle:

- Vorgehensweise nach Vorwürfen der vorgesetzten Person
- Änderung des Arbeitszeugnis
- Vorgehensweise bei belastendem Arbeitsklima
- Fragen zu Lohn und Zulagen bei erweitertem Aufgabenbereich
- Privatleben und dessen Auswirkungen auf das Arbeitsverhältnis
- Konflikt mit vorgesetzter Person
- Fragen zur Arbeitszeit

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