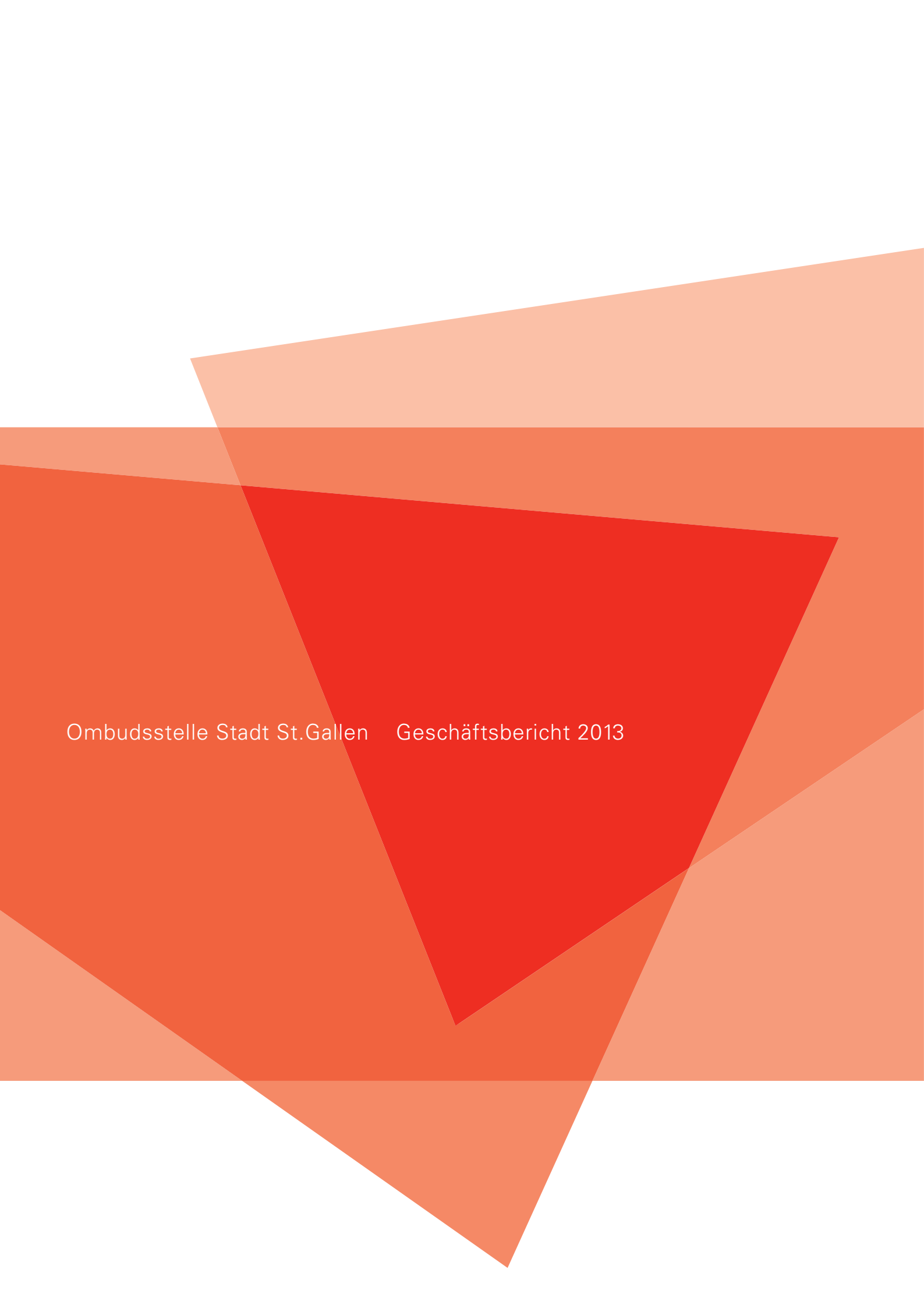




Ombudsstelle Stadt St.Gallen Geschäftsbericht 2013

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
3.2 Beobachtungen aus der Praxis	5

Geschäftsbericht 2013

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 2013.

St.Gallen, April 2014

Hansruedi Wyss, Ombudsmann

1 Überblick

Im Jahr 2013 gingen insgesamt 41 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 gut 16 Stunden für die Ombudsstelle. Der Beschäftigungsumfang von Ruth Niedermann, Mitarbeiterin Administration, beträgt vereinbarungsgemäss 20 %.

Marie Löhrer übernahm 2013 die Funktion der stellvertretenden Ombudsfrau. Sie erfüllte ihre Aufgabe mit viel Engagement und Interesse. Ihre Erfahrung und ihr präziser aber pragmatischer Blick auf Funktion und Tätigkeit der Ombudsstelle erwiesen sich als sehr hilfreich. Ich danke Marie Löhrer herzlich für die unkomplizierte Zusammenarbeit.



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 2013 sind 41 Fälle eingegangen (Vorjahr: 44 Fälle). Inclusive 7 penderter Fälle aus dem Jahr 2012 konnten insgesamt 43 Geschäfte abgeschlossen werden (Vorjahr 44). Per 31. Dezember 2013 verblieben somit total 5 Fälle pendent (Vorjahr: 7 Fälle). Der Anteil der externen Fälle betrug 68 % (28 Fälle; Vorjahr: 84 %, 37 Fälle), derjenige der internen Fälle (Personalangelegenheiten) beläuft sich auf 32 % (13 Fälle; Vorjahr: 16 %, 7 Fälle).

	11	12	13
<i>Eingegangene Fälle</i>	41	44	41
– davon extern	33	37	28
– davon intern	8	7	13
<i>Pendenzen aus dem Vorjahr</i>	7	7	7
<i>erledigte Fälle</i>	40	44	43
<i>Pendent per 31.12.2013</i>			5

2.2 Verteilung auf die Direktionen

	11	12	13
<i>Direktion Inneres und Finanzen</i>	4	11	11
– davon Personalangelegenheiten	0	1	3
<i>Direktion Schule und Sport</i>	5	4	8
– davon Personalangelegenheiten	1	1	2
<i>Direktion Soziales und Sicherheit</i>	19	19	13
– davon Personalangelegenheiten	3	2	2
<i>Direktion Technische Betriebe</i>	7	8	5
– davon Personalangelegenheiten	2	3	4
<i>Direktion Bau und Planung</i>	6	2	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 20 Männer an die Ombudsstelle. In vier Fällen stammte die Anfrage von einem Paar.

	11	12	13
<i>Frauen</i>	21	13	17
<i>Männer</i>	16	27	20
<i>Paare / Familien</i>	3	3	4
<i>Juristische Personen</i>	1	1	0

2.4 Staatsangehörigkeit

Wie in den Vorjahren waren rund 78 % der anfragenden Personen Schweizerinnen und Schweizer. 22 % der Klientinnen und Klienten stammten somit aus dem Ausland. Sie gehören jeweils unterschiedlichen Nationen an.

	11	12	13
<i>Staatsangehörigkeit</i>			
– Schweiz (in Prozent)	80	79	78
– Ausland (in Prozent)	20	21	22

2.5 Ombudstätigkeit

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

	11	12	13
<i>Persönliche Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	51	60	54
– mit Verwaltungsstellen	4	4	3
<i>Augenscheine</i>	0	0	1
<i>Vermittlungsgespräche</i>	0	1	1
<i>Telefonische Besprechungen</i>			
– mit anfragenden Personen	164	147	145
– mit Verwaltungsstellen	47	50	40

2.6 Erledigungsart

	11	12	13
Aktennotiz oder Schreiben bzw. nach persönlicher oder tel. Be- kanntgabe des Ergebnisses	40	44	43
schriftliche Empfehlung	0	0	0

2.7 Ergebnisse

	11	12	13
<i>Beratung und Information</i>	27	25	26
<i>Vermittlung total</i>	13	15	15
– erfolgreich	10	13	13
– teilweise erfolgreich	3	2	1
– erfolglos	0	0	1
<i>Beschwerdeprüfung</i>	1	4	2
– Gutheissung	0	0	0
– teilweise Gutheissung	0	0	0
– Abweisung	1	4	2

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 121 Auskünfte erteilt.

	11	12	13
Externe Auskünfte	105	95	119
Interne Auskünfte	1	2	2

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. Eine Ausnahme bilden die Ausführungen unter Ziffer 3.2.

Die Arbeit der Ombudsstelle wird nachfolgend in Stichworten beispielhaft beschrieben.

Externe Fälle:

- Gesuch um Steuererlass
- Uneinigkeit betreffend Belege zur Steuererklärung
- Stundung von Steuerforderungen
- Verzicht auf Erhebung einer Parkbusse
- Fragen zum Verhältnis mit der KES-Behörde bei Obhutsentzug oder Beistandschaft
- Fragen zu den Leistungen der Sozialen Dienste
- Verhalten bei Unstimmigkeiten mit einer Lehrperson im Zusammenhang mit der Promotion in die Oberstufe oder bei Sanktionen gegen Schüler
- Immissionen von Veranstaltungen im öffentlichen Raum

Interne Fälle:

- Rechtmässigkeit der Kündigung in der Probezeit
- Drohende Kündigung
- Klärung der weiteren Vorgehensweise nach dem Erhalt einer als unfair empfundenen Kündigung
- Fragen im Zusammenhang mit dem Arbeitszeugnis
- Fragen zu Lohneinstufung und Stufenanstieg
- Unklarheiten im Zusammenhang mit Lohnzuschlägen
- Probleme mit dem Vorgesetzten

3.2 Beobachtungen aus der Praxis

Die Tücken der Rechtsanwendung

In den Geschäftsberichten der Ombudsstelle wurde wiederholt darauf hingewiesen, dass sich Bürgerinnen und Bürger und die Verwaltung oft unter komplexen Rahmenbedingungen begegnen.¹ Die

Verwaltung kann die von ihr geforderten und erwarteten Leistungen nur erbringen, indem sie sich auf das Wissen und die Erfahrung von Spezialistinnen und Spezialisten stützt. Diesen geübten Fachpersonen stehen immer wieder Menschen gegenüber, die sich erstmals mit einer bestimmten Thematik auseinandersetzen und sich im Dickicht von Normen, Verfahrensarten und Zuständigkeiten bald verloren und unverstanden vorkommen mögen.

Die Verwaltung hat nebst ihrem Wissen und ihrem Erfahrungsschatz gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern einen entscheidenden Vorteil auf ihrer Seite: Sie verfügt legitimerweise über Macht und kann daher beispielsweise Verfügungen erlassen. Im Rechtsstaat sind die Behörden unter anderem an das Gesetzmässigkeitsprinzip gebunden und sie haben Rechtssicherheit und Rechtsgleichheit zu gewähren. Steht der Behörde ein Ermessen zu, übt sie dieses pflichtgemäss aus. Sie hält sich dabei wiederum an die Gebote von Rechtsgleichheit und Verhältnismässigkeit.

All diese Grundsätze klingen für uns selbstverständlich und vertraut. Dass die Ergebnisse der Rechtsanwendung für die Bürgerinnen und Bürger manchmal unverständlich sein können, lässt sich an nachfolgendem Beispiel zeigen.

Das kantonale Volksschulgesetz² erklärt den Besuch des Kindergartens als obligatorisch. Vorhersehbare Abwesenheiten eines Kindes bedürfen daher auch im Kindergarten einer Bewilligung³. Die Stadt St.Gallen wendet in solchen Fällen das Urlaubsreglement für Schülerinnen und Schüler an⁴. Dabei leuchtet ein, dass die Erreichung schulischer Ziele durch die Abwesenheit nicht beeinträchtigt werden darf⁵. Für reine Ferienverlängerungen wird kein Urlaub gewährt⁶. Urlaub kann hingegen unter anderem bei einem mehrmonatigen berufsbedingten Auslandsaufenthalt der Erziehungsverantwortlichen genehmigt werden, wenn diese dafür sorgen, dass der Unterrichtsstoff selbständig erarbeitet wird⁷.

Eine Mutter, der von ihrer Arbeitgeberin ein Bildungsurlaub von vier Wochen gewährt wurde, stellte für ihr Kind ein Urlaubsgesuch. Im Rahmen des Bildungsurlaubs war ein Sprachaufenthalt im

Ausland vorgesehen. Das Kind, das den 2. Kindergarten besuchte, hätte während dreier Wochen im Unterricht gefehlt. Nach einiger Korrespondenz mit der Gesuchstellerin wies das Schulamt das Urlaubsgesuch ab und fügte zur Begründung unter anderem an, mit einer Dauer von drei Wochen seien die Voraussetzungen von Art. 6 Abs. 1 lit.f des Urlaubsreglements nicht erfüllt, da es nicht mehrmonatig sei. Die Gesuchstellerin war mit dieser Entscheidung nicht einverstanden und gelangte an die Ombudsstelle. Das Schulamt schloss sich der Auffassung der Ombudsstelle nicht an und war nicht bereit, den Urlaub zu genehmigen. Die Mutter war daher gezwungen, an die Rekurskommission Schule zu gelangen. Diese kam erfreulicherweise zum Schluss, es liege ein triftiger Grund vor, der eine Befreiung vom Unterricht rechtfertige und die Erreichung der schulischen Ziele werde gemäss Bestätigung der Kindergärtnerin nicht beeinträchtigt. Zu guter Letzt und nach erheblichem Aufwand hüben wie drüben wurde der beantragte Urlaub durch die Rekurskommission bewilligt.

¹ vgl. S. 5f. Geschäftsbericht 2010; S. 6f.

Geschäftsbericht 2008

² sGS 213.1

³ Art. 16 Abs. 1 Verordnung über den Volksschulunterricht; sGS 213.12

⁴ sRS 211.33

⁵ Art. 3 Abs. 1 Urlaubsreglement

⁶ Art. 4 Abs. 1 Urlaubsreglement

⁷ Art. 6 Abs. 1 lit.f und Art. 6 Abs.2 Urlaubsreglement

Stadt St.Gallen



Ombudsstelle Stadt St.Gallen

Schmiedgasse 33

Postfach 1518

9001 St.Gallen

Tel. +41 71 224 52 74

Fax +41 71 223 72 44

ombudsstelle@stadt.sg.ch

www.ombudsstelle.stadt.sg.ch