

Bericht und Antrag der GPK

vom 6. Juli 2015

an den Gemeinderat über den

Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014

Die Geschäftsprüfungskommission (GPK) hat in Anwendung von Art. 37 Abs. 3 der Gemeindeordnung den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 geprüft. Wie in den Vorjahren hat die GPK dazu eine Anhörung der Ombudsfrau durchgeführt und mit ihr in einem interessanten Dialog verschiedene Themen erörtert. Weitere Fragen wurden schriftlich gestellt und beantwortet.

Der ausführliche Bericht dient der GPK einerseits zur Überprüfung der Arbeit der Ombudsstelle. Andererseits gibt der Bericht, ebenso wie der direkte Austausch der GPK mit der Ombudsfrau, der Kommission immer wieder wichtige Hinweise auf Abläufe in einzelnen Abteilungen der Stadtverwaltung oder auf Themen mit grundsätzlicher Bedeutung für die parlamentarische Aufsicht.

Im Bericht des Jahres 2014 enthalten ist ein einführender, grundsätzlicher Beitrag zur adressatengerechten Kommunikation in der Verwaltung. Dieser ergab sich aus einem Referat der Ombudsfrau und den anschliessenden Rückmeldungen an der Tagung des Instituts für Rechtswissenschaft und Rechtspraxis der Universität St. Gallen und des Bundesverwaltungsgerichts im Juni 2014. Wie die Arbeit der Ombudsfrau zeigt, sind Kommunikation und Sprache ein Dauerthema. Dieser einleitende Beitrag geht verschiedenen Themen nach, beispielsweise der Frage, was Kommunikation ist und was sie bezweckt. Praxisorientiert sind die Ausführungen zu den Schwierigkeiten der Kommunikation im Kontakt mit der Verwaltung. Hier erweist sich die verwendete Sprache als ein zentrales Element.

Im Zuge von 15 Fallbeispielen führt der Bericht durch fünf Problemschwerpunkte. Diese finden sich in der mangelhaften Kommunikation, Begründung und Verständlichkeit von Verwaltungsentscheiden, in der angemessenen Berücksichtigung berechtigter Partner- und Kinderinteressen in der Sozialhilfe, in der unterschiedlichen Praxis bei der Gebührenerhebung mit

2 / 3

teilweise schwerwiegenden Folgen, im Thema des «Racial und Ethnic Profiling» und auch in der Frage der Auswirkungen des Konkubinatsverhältnisses in der Sozialhilfe.

Aus den Zahlen der Geschäftslast geht hervor, dass sich im Berichtsjahr der Anteil der internen Geschäfte, der in den Vorjahren nie höher als 29 Prozent war, sich nun markant auf 37 Prozent vergrössert hat.

Aus dem Bericht geht hervor, dass sich Bürgerinnen und Bürger häufig an die Ombudsstelle wenden, wenn sie sich der Verwaltung gegenüber ausgeliefert und überfordert fühlen. Zahlreiche Beispiele aus dem Berichtsjahr zeigen, wie es dank erfolgreicher Ombudsarbeit gelingen kann, allseits befriedigende, gesetzeskonforme Lösungen zu finden und zusätzlich Verbesserungen in der Verwaltungstätigkeit über den konkreten Fall hinaus zu erzielen.

Die GPK dankt der Ombudsfrau Frau Dr. Claudia Kaufmann und ihrem Team für die sorgfältige und wertvolle Arbeit und wünscht weiterhin viel Erfolg bei der Erfüllung der anspruchsvollen Aufgaben.



3 / 3

Referent zur Vorstellung des Berichts: Urs Helfenstein (SP)

Schlussabstimmung

Die Mehrheit der GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 abzunehmen.

Die Minderheit der GPK beantragt, den Bericht der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau) für das Jahr 2014 nicht abzunehmen.

Mehrheit: Urs Helfenstein (SP), Referent; Präsident Michael Schmid (FDP), Renate Fischer (SP), Dorothea Frei (SP), Simon Kälin (Grüne), Corinne Schäfli (AL), Christine Seidler (SP), Claudia Simon (FDP)
Minderheit: Vizepräsident Dr. Bernhard im Oberdorf (SVP), Referent
Abwesend: Nina Fehr Düsel (SVP), Maleica Landolt (GLP)

Für die GPK

Präsident Michael Schmid (FDP)
Sekretär Gregor Bucher