

Stadt Zürich

Tätigkeit der Beauftragten in Beschwerdesachen (Ombudsfrau)

November-Dezember 2004

Ende Oktober 2004 ist der langjährige Ombudsmann der Stadt Zürich, Werner Moser, von seiner Funktion altershalber zurückgetreten und am 1. November hat seine Nachfolgerin ihr Amt angetreten. Es bietet sich an, in kurzer und übersichtlicher Form über die in den beiden Monaten November und Dezember geleistete Tätigkeit Bericht zu erstatten. Damit wird zum einen der in Art. 39 Absatz 4 der Gemeindeordnung festgelegten Berichterstattungspflicht Rechnung getragen. Zum andren erlaubt die folgende Übersicht auch einen Vergleich mit den ersten zehn Monaten des Berichtsjahres. Wir halten uns daher bewusst an Form und Aufbau des statistischen Teils im ausführlichen Geschäftsberichts für die Jahre 2003/2004, der vom bisherigen Ombudsmann verfasst worden ist. Eine materielle Bewertung oder Kommentierung der Ombudstätigkeit bzw. einzelner Fälle ist nach nur zweimonatiger Tätigkeit weder sinnvoll noch angezeigt.

Uebersicht: Neueingänge, Erledigungen und Pendenzen

Per 31. Oktober 2004 hat die Ombudsfrau von Ihrem Amtsvorgänger Werner Moser 44 noch nicht abgeschlossene Geschäfte übernommen. In den beiden Monaten November und Dezember 2004 sind bei der Ombudsstelle 85 neue Geschäfte eingegangen. Insgesamt konnten in dieser Zeit 69 Geschäfte abschliessend bearbeitet werden. Somit sind per 31. Dezember 2004 60 Geschäfte hängig geblieben (31. Dezember 2003: 64 Pendenzen). Das älteste pendente Geschäft ist am 10. Juni 2004 eingereicht worden; aus dem Jahr 2003 sind somit keine Geschäfte mehr offen.

| | neue Geschäfte | erledigte Geschäfte | Pendenzen Ende Monat |
|---------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| Oktober 2004 | | | 44 |
| November 2004 | 48 | 32 | 60 |
| Dezember 2004 | 37 | 37 | 60 |

Zusätzlich zu den *Geschäften* sind in den beiden Monaten November und Dezember 2004 insgesamt *105 Anfragen* eingegangen. Dies sind vor allem Erkundigungen nach öffentlichen und privaten Beratungs- bzw. Rechtsauskunftsstellen, Branchen-Ombudsstellen sowie kurze Sachauskünfte. Diese Zahl entspricht etwa dem Durchschnitt der vorangegangenen Monate (Januar - Oktober 2004).

Inhaltliche Aufteilung der Neueingänge

Eine Feinverteilung der Neueingänge auf die einzelnen Dienstabteilungen allein aufgrund der Geschäfte, die innerhalb von nur zwei Monaten eingegangen sind, wäre nicht aussagekräftig. Stattdessen soll an dieser Stelle die Grobverteilung auf die einzelnen, mehrere Dienstabteilungen umfassenden Departemente wiedergegeben werden:

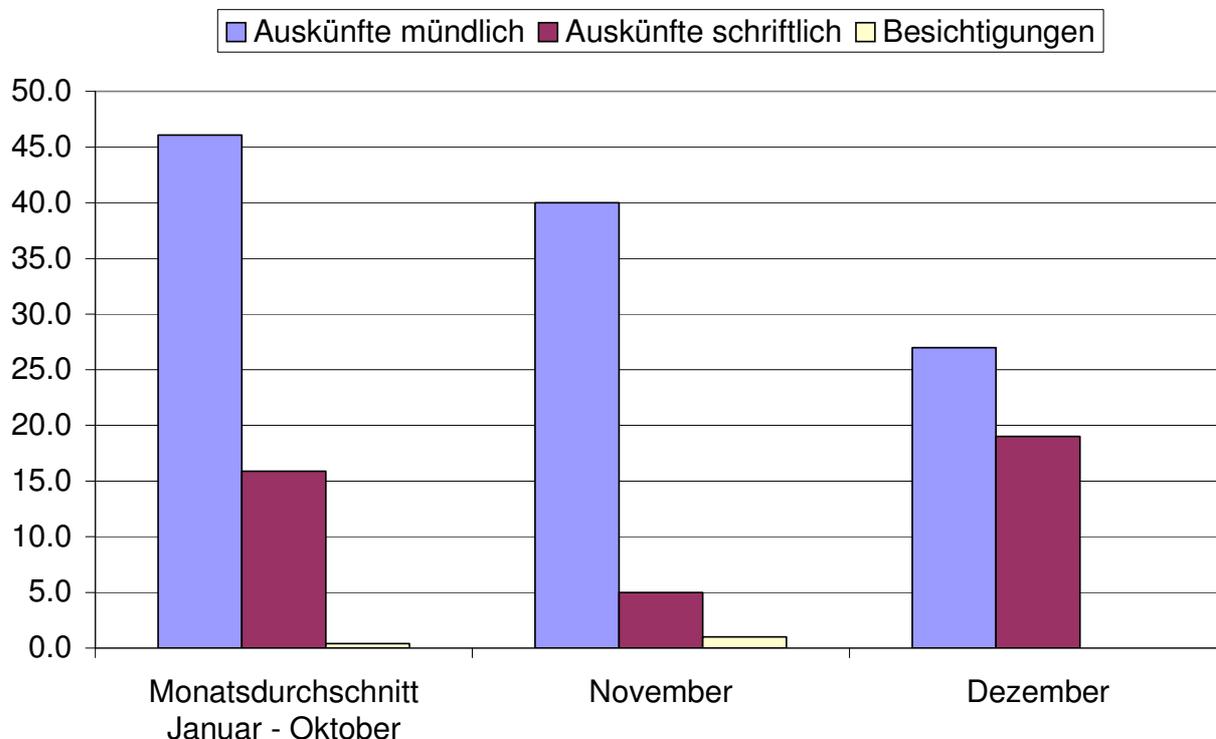
| Departement | Anzahl | % |
|--|--------|-------|
| Allgemeine Verwaltung | 3 | 3,6 |
| Präsidialdepartement | 7 | 8,2 |
| Finanzdepartement | 9 | 10,6 |
| Polizeidepartement | 17 | 20,0 |
| Gesundheits- und Umweltdepartement | 12 | 14,1 |
| Tiefbau- und Entsorgungsdepartement | 3 | 3,5 |
| Hochbaudepartement | 1 | 1,2 |
| Departement der Industriellen Betriebe | 7 | 8,2 |
| Schul- und Sportdepartement | 6 | 7,1 |
| Sozialdepartement | 20 | 23,5 |
| Total | 85 | 100,0 |

Von den 85 neuen Geschäften betreffen 19 verwaltungsinterne Personalgeschäfte. Das sind überdurchschnittlich viele, nämlich 22,4 % (Durchschnitt der Vormonate Januar - Oktober 2004: 15,3 %, Ganzjahresdurchschnitt 2004: 16,8 %).

Die Klientinnen (44,7 %) und Klienten (55,3 %) sind grossmehrheitlich Schweizerinnen und Schweizer. Aufgrund der kurzen Berichterstattungsperiode ist es nicht sinnvoll, eine Feinaufteilung für die verschiedenen ausländischen Nationen vorzunehmen.

Art der Bearbeitung und Erledigung

Der Abklärungs- und Bearbeitungsaufwand der in den letzten beiden Monaten 2004 abgeschlossenen Geschäfte umfasst 67 mündliche Auskünfte bzw. Besprechungen sowie 24 schriftliche Stellungnahmen und einen Augenschein:



Jede Geschäftsbearbeitung und -erledigung wird detailliert schriftlich festgehalten: 22 (31,9 %) der im November und Dezember 2004 bearbeiteten Geschäfte sind mit einem Schlussbericht abgeschlossen worden. In 47 Fällen (68,1 %) ist die Erledigung mit der persönlichen oder telefonischen Bekanntgabe des Abklärungs- bzw. Vermittlungsergebnisses und durch entsprechende Aktennotiz im Protokoll erfolgt.

Zürich, Januar 2005

Claudia Kaufmann
Ombudsfrau