

Ombudsmann der Stadt Bern

Junkerngasse 56
Postfach 537, 3000 Bern 8
Telefon 031 312 09 09
Telefax 031 312 09 70



Stadt Bern

Gestützt auf Artikel 11 Absatz 1 des Reglements vom 23. Juni 1994 über die Ombudsstelle der Stadt Bern unterbreitet der Ombudsmann dem Stadtrat das folgende

Pflichtenheft für die Ombudsstelle

1. Rechtsgrundlagen

Die Tätigkeit der Ombudsstelle beruht auf

- Artikel 65a der Gemeindeordnung vom 30. Juni 1963 der Stadt Bern
- dem Reglement des Stadtrates vom 23. Juni 1994 über die Ombudsstelle der Stadt Bern
- dem Beschluss des Stadtrates vom 16. November 1995 über die Wahl des Ombudsmannes der Stadt Bern
- dem kantonalen Datenschutzgesetz vom 19. Februar 1986
- dem städtischen Datenschutzreglement vom 18. Februar 1988

2. Pflichten

2.1 Grundsatz

Die Ombudsstelle steht der Bevölkerung als neutrale und unabhängige Beratungs- und Vermittlungsinstitution bei Fragen, Beanstandungen und Konflikten im Zusammenhang mit der Stadtverwaltung und ihren Betrieben unentgeltlich zur Verfügung. Sie ist zugleich Gemeindeaufsichtsstelle für den Datenschutz im Sinn des kantonalen Datenschutzgesetzes.

Die Ombudsstelle untersteht der Oberaufsicht des Stadtrates. Bei der Ausübung ihrer Tätigkeit ist sie unabhängig.

2.2 Verantwortlichkeit

Die Ombudsperson zeichnet unter Vorbehalt übergeordneter Vorschriften für die Organisation, den Betrieb und die Geschäftsführung der Ombudsstelle verantwortlich.

2.3 Pflichten im einzelnen

Die Ombudsstelle bzw. die Ombudsperson

- nimmt mündlich oder schriftlich formulierte Anliegen ratsuchender Personen entgegen
- erteilt ihnen mündliche oder schriftliche Auskünfte, erklärt Vorschriften, Zuständigkeiten und Verwaltungsabläufe in adressatengerechter, allgemein verständlicher Form
- berät ratsuchende Personen über Vorgehensmöglichkeiten und klärt sie über ihre Rechte auf
- leitet Anliegen im Einvernehmen mit den ratsuchenden Personen in geeigneter Weise an die zuständigen Dienststellen der Verwaltung weiter und holt die nötigen Auskünfte und Stellungnahmen ein
- nimmt Einsicht in die Akten der Verwaltung
- bespricht die Angelegenheit mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung
- nimmt Besichtigungen vor
- führt vermittelnde Aussprachen durch
- unterbreitet den Beteiligten Vorschläge für eine einvernehmliche Lösung
- untersucht das Vorgehen der Verwaltung in Bezug auf Rechtmässigkeit, Angemessenheit und Zweckmässigkeit und tut ihre Auffassung dazu den Verfahrensbeteiligten mündlich oder schriftlich kund
- gibt den Dienststellen der Verwaltung schriftliche Empfehlungen für eine Lösung im Einzelfall ab oder macht Vorschläge für die zukünftige Verwaltungspraxis
- nimmt als Gemeindeaufsichtsstelle für den Datenschutz die in Artikel 33 bis 37 des kantonalen Datenschutzgesetzes vom 19. Februar 1986 umschriebenen Pflichten und Befugnisse wahr.

3. Richtlinien für die Erfüllung der Aufgaben

Die Tätigkeit der Ombudsstelle ist darauf ausgerichtet, das Einvernehmen zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung zu fördern. Die Ombudsperson wahrt gegenüber Ratsuchenden und Verwaltung gleichermassen die Prinzipien der Fairness und der Unvoreingenommenheit.

Die Ombudsstelle handelt rasch, formlos und unkompliziert.

Der Zugang zu den Dienstleistungen der Ombudsstelle ist einfach und kundenorientiert.

Die Dienstleistungen der Ombudsstelle stehen unterschiedslos allen natürlichen und juristischen Personen offen. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der städtischen Verwaltung können sie beanspruchen.

Jede ratsuchende Person hat Anspruch darauf, von der Ombudsperson persönlich angehört zu werden.

Die Ombudsstelle wahrt die Diskretion. Anliegen von Ratsuchenden werden nur mit deren Einverständnis an die Dienststellen der Verwaltung weitergeleitet.

Im Falle der Unzuständigkeit der Ombudsstelle erhalten ratsuchende Personen mindestens eine weiterführende Antwort. Sie werden nach Möglichkeit an die zuständige Instanz oder an eine anderweitige Beratungs- oder Hilfsinstitution weiterverwiesen.

4. Berichterstattung

Die Ombudsperson unterbreitet dem Stadtrat pro Tätigkeitsjahr einen Bericht zur Kenntnisnahme. Der Bericht enthält Angaben zur Entwicklung und zur Geschäftstätigkeit der Institution, statistische Angaben, Hinweise auf festgestellte Mängel, Änderungsvorschläge sowie eine Darstellung ausgewählter Fälle zur Illustration der Ombudstätigkeit.

Der Bericht enthält Angaben zur Tätigkeit im Bereich des Datenschutzes.

Die Ombudsperson steht dem Stadtrat bei der Behandlung des Tätigkeitsberichts auf Antrag der Geschäftsprüfungskommission im Sinne von Artikel 25 Absatz 2 der Gemeindeordnung als Sachverständige(r) zur Verfügung.

Die Direktionen und Dienststellen der städtischen Verwaltung und ihrer Betriebe erhalten den Tätigkeitsbericht zur Information zugestellt.

5. Öffentlichkeitsarbeit

Die Ombudsstelle sorgt durch Öffentlichkeitsarbeit für einen ausreichenden Bekanntheitsgrad und berücksichtigt dabei in angemessener Weise die Bedürfnisse der fremdsprachigen Menschen.

Sie macht durch Prospekte und Veröffentlichungen in amtlichen und nichtamtlichen Medien auf ihre Dienstleistungen aufmerksam. Prospekte werden bei Dienststellen der Verwaltung mit erheblichem Publikumsverkehr aufgelegt.

Der Tätigkeitsbericht der Ombudsstelle wird über die Medien der Öffentlichkeit vorgestellt.

6. Beziehung zum Stadtrat

Die Geschäftsprüfungskommission oder ein von ihr bestellter Ausschuss ist Ansprechpartner/in der Ombudsperson und Bindeglied zum Stadtrat als vorgesetzter Behörde. Die Ombudsperson orientiert die Geschäftsprüfungskommission laufend über wichtige Angelegenheiten im Zusammenhang mit Organisation, Betrieb und Geschäftsführung der Ombudsstelle.

Die Ombudsperson bespricht wichtige Geschäfte mit der Geschäftsprüfungskommission vor, so insbesondere den Tätigkeitsbericht, das Budget der Ombudsstelle sowie Nachkredite, die den Betrag von Fr. 1000.- übersteigen.

7. Stellvertretung

Die Stellvertreterin/der Stellvertreter übernimmt sämtliche Obliegenheiten und Befugnisse gemäss Reglement und gemäss dem vorliegenden Pflichtenheft, wenn die Ombudsperson ihre Funktionen während längerer Zeit (Ferienabwesenheiten ausgenommen) nicht wahrnehmen kann.

Die Ombudsperson trifft die nötigen Massnahmen, damit die Stellvertreterin/der Stellvertreter im Bedarfsfall die laufenden Geschäfte möglichst reibungslos und ohne Verzug weiterführen kann.

8. Kontakte

Die Ombudsperson pflegt Kontakte zum Gemeinderat und zu den Verantwortlichen von Dienststellen und Betrieben der Stadtverwaltung. Sie bespricht mit ihnen insbesondere Verfahrensfragen und weitere Aspekte der Zusammenarbeit und der gegenseitigen Information.

Fachspezifische Fragen kann die Ombudsperson mit den entsprechenden Fachkommissionen erörtern. In besonderen Fällen kann sie im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel Sachverständige beiziehen.

Die Ombudsstelle pflegt die Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch mit Institutionen im In- und Ausland, die ähnliche Aufgaben wahrnehmen, so insbesondere mit den anderen schweizerischen Ombudsstellen, dem Europäischen Ombudsmann Institut EOI und der nationalen Konferenz der Datenschutzbeauftragten.

9. Sekretariat

Die Ombudsperson stellt das Sekretariatspersonal auf der Grundlage des städtischen Personalrechts im Rahmen der vom Stadtrat bewilligten Beschäftigungsgrad-Prozente an.

Das Sekretariat der Ombudsstelle

- koordiniert Kontakte mit Ratsuchenden und mit der Verwaltung
- besorgt die Triage der vorgebrachten Anliegen
- erstellt Akten- und Protokollnotizen
- führt eine detaillierte Geschäftskontrolle
- betreut Statistik, Dokumentation, Publikationen und Infrastruktur
- betreut das Budget- und Rechnungswesen
- unterhält Kontakte zu anderen Beratungs- und Hilfsinstitutionen
- besorgt weitere organisatorische und administrative Arbeiten

10. Finanzielles und Administration

Die Kosten der Ombudsstelle sind Bestandteil des städtischen Voranschlags der Laufenden Rechnung (Buchungskreis 0 „Gemeinde und Behörden“).

Die Ombudsstelle erarbeitet den Voranschlag und bespricht ihn vor der Weiterleitung an die zuständigen Instanzen mit der Geschäftsprüfungskommission.

Die Ombudsstelle überwacht die Einhaltung der bewilligten Budgetkredite. Sie verfügt im Rahmen der Vorschriften selbständig über die bewilligten Mittel. Sie stellt Gesuche für begründete Nachkredite.

Für die Abwicklung des Personal-, Besoldungs- und Rechnungswesens arbeitet sie mit den Zentralen Diensten der Präsidialdirektion zusammen.

Bern, 10. Mai 1998

OMBUDSMANN
DER STADT BERN


Mario Flückiger, Fürsprecher

Von der Geschäftsprüfungskommission verabschiedet in der Sitzung vom 12. Mai 1998.

Die Präsidentin:



Liselotte Lüscher

Vom Stadtrat genehmigt in der Sitzung vom 18. Juni 1998.

Für den Stadtrat:

Die Stadtratspräsidentin


Die Stadtschreiberin

