

**Systematische Rechtssammlung**

Nr. 0.3.1.1.3

Ausgabe vom 1. September 2022

**Reglement über die Ombudsstelle der Stadt Luzern**

vom 31. Januar 2013

*Der Grosse Stadtrat von Luzern,*

gestützt auf Art. 13 Abs. 1 Ziff. 1, Art. 26, Art. 28 Abs. 1 und Art. 53a der Gemeindeordnung der Stadt Luzern vom 7. Februar 1999 <sup>1</sup>,

*beschliesst:*

---

<sup>1</sup> sRSL 0.1.1.1.1

## **I. Allgemeine Bestimmungen**

### **Art. 1** *Zweck*

Die Ombudsstelle der Stadt Luzern dient ratsuchenden Privaten im Umgang mit der städtischen Verwaltung sowie dem städtischen Personal als unabhängige Anlaufstelle, um für Beanstandungen Lösungen zu finden.

### **Art. 2** *Aufgaben*

<sup>1</sup> Die Ombudsstelle schafft Vertrauen zwischen den beteiligten Parteien.

<sup>2</sup> Sie prüft Beanstandungen, vermittelt in Konflikten, hilft Lösungen zu finden und empfiehlt Verbesserungen.

<sup>3</sup> Sie erteilt ratsuchenden Personen Auskunft und berät sie über die Möglichkeiten des weiteren Vorgehens.

### **Art. 3** *Beanstandungsberechtigte*

<sup>1</sup> Als Private gemäss Art. 53a Abs. 2 lit. a der Gemeindeordnung gelten auch Ausländerinnen und Ausländer, nicht in der Stadt Luzern Wohnende, Jugendliche, Personen mit einer Beistandschaft sowie juristische Personen.

<sup>2</sup> Unter städtische Mitarbeitende gemäss Art. 53a Abs. 2 lit. b der Gemeindeordnung fallen alle Personen, die bei der Stadt Luzern in einem öffentlich- oder privatrechtlichen Arbeitsverhältnis angestellt sind, unabhängig von dem auf sie anwendbaren Personalrecht.

### **Art. 4** *Zuständigkeit*

<sup>1</sup> Die Ombudsstelle ist für alle Beanstandungen zuständig, welche den Stadtrat und Personen betreffen, die bei der Stadt Luzern in einem öffentlich- oder privatrechtlichen Arbeitsverhältnis angestellt sind.

<sup>2</sup> Ausdrücklich ausgenommen von der Zuständigkeit der Ombudsstelle sind Beanstandungen gegen Tätigkeiten namentlich folgender Organisationen:

- a. Grosser Stadtrat;
- b. Einbürgerungskommission der Stadt Luzern;
- c. Gemeinde- und Zweckverbände;
- d. juristische Personen, an denen die Stadt beteiligt ist.

## **II. Verfahren**

### **Art. 5** *Verfahrensbeginn*

<sup>1</sup> Die Ombudsstelle wird auf Beanstandungen und Anfrage hin tätig.

<sup>2</sup> Wer eine Beanstandung oder Anfrage anbringen will, hat ein rechtliches oder tatsächliches Interesse glaubhaft zu machen.

### **Art. 6** *Form und Wirkung*

<sup>1</sup> Die Beanstandung oder die Anfrage ist weder an eine Form noch an eine Frist gebunden.

<sup>2</sup> Sie wirkt sich nicht auf Rechtsmittelfristen aus und ersetzt die erforderlichen Vorkehrungen und Eingaben zur Wahrung von Rechten und die Einhaltung von Pflichten nicht.

### **Art. 7** *Prüfung*

<sup>1</sup> Die Ombudsstelle entscheidet selbstständig und abschliessend, ob und wie eingehend sie sich mit einer Angelegenheit befassen will.

<sup>2</sup> Nimmt sie ein Anliegen zur Prüfung entgegen, gibt sie der betroffenen Verwaltungsstelle Gelegenheit zur Stellungnahme.

<sup>3</sup> Die Ombudsstelle prüft die Handlungen der betroffenen Verwaltungsstelle auf Rechtmässigkeit und Angemessenheit.

### **Art. 8** *Prüfungsinstrumente*

Die Ombudsstelle klärt den Sachverhalt bei den Beteiligten, Dritten und anderen Behörden ab, namentlich durch:

- a. Einholen schriftlicher und mündlicher Auskünfte;
- b. umfassende Einsichtnahme in die Akten und Edition von Akten unter Vorbehalt anderslautender übergeordneter Vorschriften;
- c. Durchführung von Besprechungen;
- d. Augenschein vor Ort;
- e. Beizug von sachverständigen Personen bei Geschäften, zu deren Beurteilung besondere Kenntnisse erforderlich sind.

### **Art. 9** *Verfahrensabschluss*

Die Ombudsstelle erledigt die geprüfte Beanstandung oder Anfrage in geeigneter Weise, indem sie namentlich

- a. der anfragenden Person Rat und Antwort erteilt;
- b. die Beteiligten über das Ergebnis der Abklärungen informiert;
- c. zwischen den Beteiligten vermittelt;
- d. die Angelegenheit mit der betroffenen städtischen Verwaltungsstelle bespricht;
- e. bei Bedarf eine schriftliche Empfehlung zuhanden der überprüften Verwaltungsstelle erlässt. Die Empfehlung wird auch der vorgesetzten Verwaltungsstelle, der anfragenden Person und nach Ermessen weiteren Beteiligten und interessierten städtischen Verwaltungsstellen zugestellt.

### **Art. 10** *Mitwirkungspflicht*

Der Stadtrat und die betroffene Verwaltungsstelle:

- a. unterstützen die Ombudsstelle und wirken bei den Abklärungen mit;
- b. nehmen das Prüfungsergebnis der Ombudsstelle zur Kenntnis und beurteilen, ob und welche Massnahmen zu treffen sind, um dem Anliegen Rechnung zu tragen;
- c. informieren die Ombudsstelle und die anfragende Person über die Massnahmen, die sie zu treffen gedenken.

### **Art. 11** *Unentgeltlichkeit*

Die Dienstleistungen und das Verfahren vor der Ombudsstelle sind kostenlos.

## **III. Wahl und Organisation**

### **Art. 12**<sup>2</sup> *Wahl*

<sup>1</sup> Der Grosse Stadtrat wählt die Ombudsperson und deren Stellvertretung auf Antrag der Geschäftsprüfungskommission für eine Amtsdauer von vier Jahren.

<sup>2</sup> Die Amtsdauer beginnt jeweils am 1. Januar des übernächsten Jahres nach den Gesamterneuerungswahlen des Grossen Stadtrates.

---

<sup>2</sup> Fassung gemäss Änderung vom 23. September 2021, in Kraft seit 1. Januar 2022.

### **Art. 13**<sup>3</sup> *Stellvertretung*

<sup>1</sup> Die Stellvertretung wird bei längerer Abwesenheit und bei einem Ausstand der Ombudsperson sowie bei Vorliegen anderer wichtiger Gründe tätig und hat die gleichen Aufgaben und Befugnisse.

<sup>2</sup> Ist der Ausstand streitig, entscheidet die Geschäftsprüfungskommission. Im Übrigen sind die Bestimmungen betreffend den Ausstand gemäss dem Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege sinngemäss anwendbar.

### **Art. 14**<sup>4</sup> *Anstellungsbedingungen*

<sup>1</sup> Die Geschäftsprüfungskommission ist zuständig für die Anstellung der Ombudsperson und der Stellvertretung. Sie legt insbesondere die Bezahlung bzw. die Entschädigung fest.

<sup>2</sup> Die Anstellung der Ombudsperson und der Stellvertretung erfolgt grundsätzlich über ein öffentlich-rechtliches Dienstverhältnis. Das städtische Personalreglement und die dazugehörigen Ausführungserlasse finden in diesem Fall auf die Ombudsperson und die Stellvertretung Anwendung.

### **Art. 15**<sup>5</sup> *Unabhängigkeit und Unvereinbarkeit*

<sup>1</sup> Die Ombudsperson und deren Stellvertretung sind verwaltungsunabhängig und handeln nicht auf Weisung.

<sup>2</sup> Sie dürfen kein anderes städtisches öffentliches Amt und keine leitende Funktion in einer politischen Partei ausüben.

### **Art. 16**<sup>6</sup> *Organisation der Ombudsstelle*

<sup>1</sup> Die Ombudsperson kann ein Sekretariat führen und Mitarbeitende im Rahmen des bewilligten Budgets anstellen.

<sup>2</sup> Bei einer öffentlich-rechtlichen Anstellung finden das städtische Personalreglement und die dazugehörigen Ausführungserlasse Anwendung.

<sup>3</sup> Das Personal der Ombudsstelle untersteht ausschliesslich dem Weisungsrecht der Ombudsperson.

<sup>4</sup> Sitz der Ombudsstelle ist die Stadt Luzern.

---

<sup>3-6</sup> Fassung gemäss Änderung vom 23. September 2021, in Kraft seit 1. Januar 2022.

## **IV. Finanzen und Berichterstattung**

### **Art. 17**<sup>7</sup> *Budget*

<sup>1</sup> Aufwand und Ertrag der Ombudsstelle sind Teil des städtischen Budgets für die Erfolgsrechnung. Der Grosse Stadtrat bewilligt die Mittel für die Ombudsstelle jährlich im Rahmen des Budgets.

<sup>2</sup> Die Ombudsperson bringt nach Rücksprache mit der Geschäftsprüfungskommission den vorgesehenen Aufwand und Ertrag für die Ombudsstelle in das Budget ein. Die Geschäftsprüfungskommission vertritt das Budget im Grossen Stadtrat.

### **Art. 18** *Tätigkeitsbericht / Information der Geschäftsprüfungskommission*

<sup>1</sup> Die Ombudsstelle erstellt zuhanden des Grossen Stadtrates jährlich einen Bericht über ihre Tätigkeit. Der Bericht enthält insbesondere festgestellte Mängel sowie Empfehlungen für die künftige Verwaltungspraxis und für die städtische Rechtsetzung.

<sup>2</sup> Die Ombudsstelle informiert den Stadtrat und die Öffentlichkeit in geeigneter Weise über ihre Tätigkeit.

<sup>3</sup> Bei der Feststellung von Mängeln von erheblicher Bedeutung informiert die Ombudsstelle umgehend die Geschäftsprüfungskommission.

## **V. Schlussbestimmung**

### **Art. 19** *Inkrafttreten*

<sup>1</sup> Das Reglement tritt am 1. Mai 2013 in Kraft. Es unterliegt dem fakultativen Referendum.<sup>8</sup>

<sup>2</sup> Das Reglement ist zu veröffentlichen.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Fassung gemäss Änderung vom 23. September 2021, in Kraft seit 1. Januar 2022.

<sup>8</sup> Die Referendumsfrist ist am 10. April 2013 unbenützt abgelaufen.

<sup>9</sup> Veröffentlicht im Kantonsblatt vom 9. Februar 2013.

Luzern, 31. Januar 2013

Namens des Grossen Stadtrates

Theres Vinatzer  
Ratspräsidentin

Hans Büchli  
Leiter Sekretariat Grosser Stadtrat

## Tabelle der Änderungen des Reglements über die Ombudsstelle der Stadt Luzern vom 31. Januar 2013

Nr.	B+A / StB	Datum	Kantonsblatt Seite	Geänderte Stellen	Art der Änderung	Inkraft- treten
1.	B+A	23.9.21	11.12.21 4295	Art. 12–17	geändert	1.1.22