



**Probleme mit der Stadtverwaltung?  
Die Ombudsstelle ist für Sie da.**



unabhängig  
neutral  
vertraulich  
kostenlos

Fühlen Sie sich missverstanden oder unkorrekt behandelt?

Haben Sie das Gefühl, nicht zu Ihrem Recht zu kommen?

Verwirren Sie Vorschriften oder Verwaltungsabläufe?

## Die Ombudsstelle ist für Sie da

### ■ **unabhängig**

Die Ombudsfrau und ihr Stellvertreter sind vom Parlament (Grosser Stadtrat) gewählt. Sie sind unabhängig und nicht an Weisungen gebunden.

### ■ **neutral**

Wir hören uns alle Beteiligten unvoreingenommen an.

### ■ **vertraulich**

Wir unterliegen der Schweigepflicht. Sie entscheiden, ob wir aktiv werden und mit der betroffenen Verwaltungsstelle Kontakt aufnehmen sollen.

### ■ **kostenlos**

Die Dienste der Ombudsstelle sind für Sie kostenlos.

---

## Die Ombudsstelle ist für Sie da

### ■ **handelt rasch und unbürokratisch**

Sie können telefonisch, via E-Mail oder per Brief an die Ombudsstelle gelangen. Teilen Sie uns Ihr Anliegen und Ihre Telefonnummer mit. Wir nehmen mit Ihnen Kontakt auf. Möchten Sie Ihr Anliegen mündlich vorbringen, melden Sie sich für einen Termin an.

### ■ **vermittelt für alle**

Wir vermitteln zwischen der Bevölkerung und der Stadtverwaltung. Sie können sich unabhängig von Ihrem Alter, Ihrer Nationalität und Ihrem Wohnsitz an uns wenden. Wir helfen mit, faire und von allen Beteiligten akzeptierte Lösungen zu finden. So schaffen wir Vertrauen zwischen Ihnen und der Stadtverwaltung.

### ■ **informiert und erteilt Rat**

Wir erklären Verwaltungsabläufe, Vorschriften oder Entscheidungen. Wir informieren über die Rechtslage, geben Empfehlungen zur Selbsthilfe ab und beraten Sie über die Möglichkeiten des weiteren Vorgehens.

### ■ **überprüft und klärt ab**

Wir prüfen, ob die Stadtverwaltung rechtmässig und angemessen gehandelt hat. Dazu können wir alle Akten einsehen. Die Verwaltung ist verpflichtet, uns Auskunft zu geben. Wir können Empfehlungen an die Verwaltung abgeben.



### **Bei laufenden Verfahren**

Laufende Fristen werden nicht unterbrochen, wenn Sie mit der Ombudsstelle Kontakt aufnehmen.

---

## Ombudsstelle Stadt Luzern

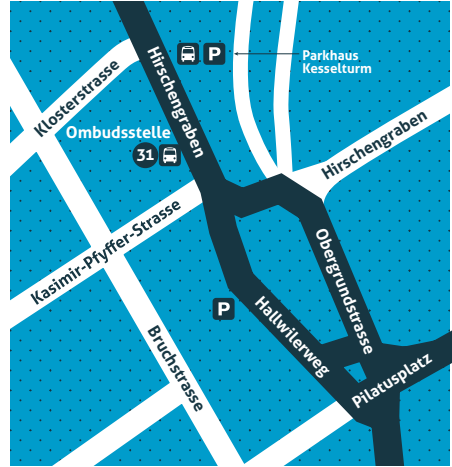
### Lucia Schnider Stulz

Ombudsfrau  
lic. iur. Rechtsanwältin und  
Mediatorin SDM

Tel. 041 241 04 44

Hirschengraben 31  
6003 Luzern

info@ombudsstelle-stadt-luzern.ch  
www.ombudsstelle-stadt-luzern.ch



Termine nach Vereinbarung

 Haltestelle Hirzenhof Bus 2, 5, 9, 10, 12, 18

## Wir helfen bei Problemen mit der Luzerner Stadtverwaltung

Ne ndihmojmë në rastet e problemeve me administratën e qytetit të Lucernit.

Mi pomážemo kod problema sa gradskom upravom Luzern-a.

We can help you if you have problems with the Lucerne City Administration.

Nous vous aidons à résoudre vos problèmes avec l'administration de la ville de Lucerne.

Nel caso abbiate problemi con l'amministrazione della Città di Lucerna vi aiutiamo noi.

Nós ajudamos em problemas com a Câmara Municipal!

Le ayudamos si tiene problemas con la Administracion Municipal de la ciudad de Lucerna.

ஹுட்சேரண் நகர நிர்வாகத்தினுடனான பிரச்சினைகளின் போது நாம் உதவுவோம்.