



Inhalt.

Die SVA St.Gallen – Ihre verlässliche Partnerin	3
Nahe bei den Kundinnen und Kunden	6
SVA St.Gallen gestern – heute – morgen	7
Umfassende Dienstleistungen und Produkte	10
Vielfältige Kundenbedürfnisse abdecken	16
Mitarbeitende werden aktiv gefördert	17
Qualität ohne Abstriche	20
Mission und Organisation	21

Linthkanal bei der Grynau.

Der Kanal ist ein Jahrhundertwerk. Generationen von Menschen in seinem Einzugsgebiet gibt er Sicherheit. Vorbei sind die Zeiten grosser Überschwemmungen, weil dem Fluss Leitplanken gesetzt worden sind, die dauer-

haft und sicher sind. Nicht nur Bauwerke, sondern auch die Produkte der SVA St.Gallen sind für Generationen gemacht.

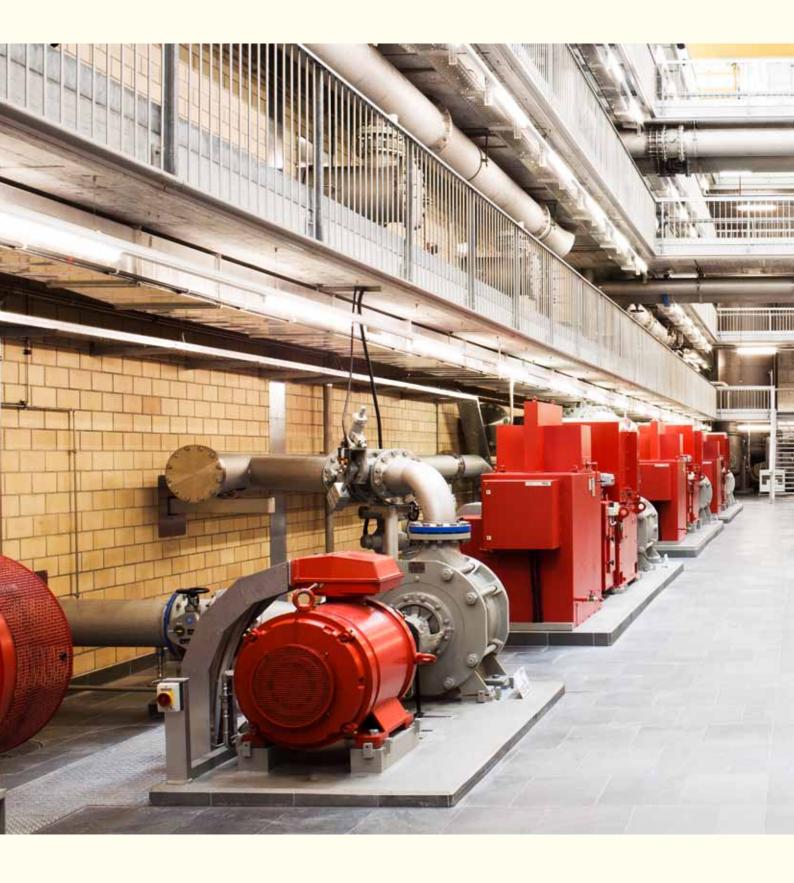
Die SVA St. Gallen – Ihre verlässliche Partnerin.

Sicherheit ist ein zentrales Gut in unserer Gesellschaft. Die SVA St.Gallen als Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen leistet dazu in unserem Kanton einen wesentlichen Beitrag. Ihre Dienstleistungen und Produkte begleiten die Menschen im Kanton St.Gallen in der einen oder anderen Art während des ganzen Lebens. So wird die SVA St.Gallen zu einer verlässlichen Partnerin.

Soziale Sicherheit, wie wir sie heute kennen und schätzen, ist eng verbunden mit der Verantwortung aller Beteiligten. All jene, die Leistungen erbringen, werden ebenso in die Pflicht genommen wie jene, die Leistungen beziehen. Dieses manchmal auch schwierige Zusammenspiel ist ein prägendes Element in der täglichen Erbringung aller Dienstleistungen der SVA St.Gallen.

Sicherheit ist ein umfassender Begriff, der viele Lebensbereiche betrifft. Die soziale Sicherheit ist ein wichtiger Aspekt. Andere Aspekte zeigen die Bilder des St. Galler Fotografen Daniel Ammann. Sie erzählen beispielsweise von unseren Ansprüchen, immer über sauberes Trinkwasser und ununterbrochen über elektrische Energie zu verfügen. Sie illustrieren die Anstrengungen, wie sich Menschen vor Naturgewalten wie Hochwasser oder Lawinen schützen.

Sicher sein heisst immer auch, vor Unsicherheiten geschützt zu werden.



Seewasserwerk Frasnacht.

Millionen von Litern Seewasser durchlaufen das Werk jeden Tag, um mehr als 150000 Menschen mit sauberem Trinkwasser zu versorgen. Für die unterschiedlichen Abnehmerinnen und Abnehmer ist es selbstverständlich, permanent ein Produkt von gleich hoher Qualität zu erhalten. Genauso selbstverständlich vertrauen die Kundinnen und Kunden der SVA St.Gallen auf die hohe Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen.



Nahe bei den Kundinnen und Kunden.

Die SVA St.Gallen ist nahe bei ihren Kundinnen und Kunden und unterstützt sie in all ihren Fragen und Anliegen rund um unsere Sozialversicherungen. Sie arbeitet kompetent, kostenbewusst und ist stets einer hohen Qualität verpflichtet. Das Unternehmen verfügt über ein Wertesystem, welches verbindlich in einem Leitbild festgelegt worden ist. Es verpflichtet sich in diesem Leitbild ausdrücklich und gegenüber allen seinen Bezugsgruppen, seinen Unternehmenswerten mit vollem Engagement, unternehmerischer Kompetenz, steter Leistungsbereitschaft und Offenheit nachzuleben.

Ausgerichtet auf die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden ist die SVA St.Gallen die kompetente und effiziente Dienstleisterin in der praktischen Umsetzung der von Bund und Kanton geschaffenen Versicherungswerke. Mit AHV-Zweigstellen in allen Ge-

meinden und Städten des Kantons St.Gallen wird diese Kundennähe unterstrichen und gepflegt. Ebenso hoch ist der Anspruch, in allen Bereichen höchste Dienstleistungsqualität zu bieten.

SVA St.Gallen gestern – heute – morgen.

Die Ursprünge des Unternehmens gehen auf die Gründung der Ausgleichskasse im Zusammenhang mit der Einführung der Altersund Hinterlassenenversicherung (AHV) im Jahr 1948 zurück.

20 Jahre nach ihrer Gründung bezog die kantonale Ausgleichskasse im Osten der Stadt einen Neubau. An diesem Standort an der Brauerstrasse 54 erbringt die SVA St.Gallen noch heute ihre Dienstleistungen. 1988 musste der bestehende Bau aufgestockt werden, um genügend Platz für die Erbringung der gewünschten Dienstleistungen zu erhalten. Mitte der neunziger Jahre prägten zwei einschneidende Ereignisse die Geschichte der SVA St.Gallen. 1995 erfolgte die Gründung der Sozialversicherungsanstalt. Seither arbeiten die IV-Stelle und die kantonale Ausgleichskasse unter einem Dach. Im Jahr darauf konnte der Neubau Ost bezogen werden. Ein

bisher letzter baulicher Erweiterungsschritt fand mit dem Bezug des Erweiterungsbaus im Jahr 2006 seinen Abschluss.

Die baulichen Erweiterungen machen deutlich, wie sich auch das Produktangebot der SVA St.Gallen stets erweiterte. Deshalb kann sich das Unternehmen heute mit gutem Grund als Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen bezeichnen. Neben den vielfältigen Produkten sind es aber immer auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche die eindrückliche Kompetenz erst ermöglichen.

In ihrem Leitbild unterstreicht die SVA St.Gallen ihren Anspruch, in allen Unternehmensbereichen Exzellenz zu erreichen. Dafür setzt sie auf sehr gut aus- und weitergebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die tagtäglich innerhalb eines unternehmerischen Freiraums Höchstleistungen erbringen.



Kunstmuseum St.Gallen.

Das Offensichtliche zeigt das Kunstmuseum in seinen Ausstellungen. Im Verborgenen wird eine grosse Zahl weiterer Kunstwerke aus unterschiedlichsten Zeiten mit Sorgfalt aufbewahrt und gepflegt. Sie dokumentieren einen Teil unserer Vergangenheit und können gleichzeitig Lehrstücke sein. Die Sozialversicherungen sind auch immer ein Produkt ihrer Zeit und der Menschen, für deren Sicherheit sie gemacht worden sind.



Umfassende Dienstleistungen und Produkte.

Als Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen verfügt die SVA St.Gallen über ein umfangreiches Produktportfolio. So überascht es nicht, dass viele Menschen im Kanton St.Gallen in einer oder mehreren ihrer Lebensphasen mit der SVA St.Gallen und ihren Produkten in Berührung kommen.

Kommt ein Kind zur Welt, löst dies eine Mutterschaftsentschädigung sowie Familienzulagen aus. Wer Militär- oder Zivildienst leistet, hat für diese Tage Anrecht auf geregelten Erwerbsersatz. Menschen, die in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen leben, erhalten für die Krankenversicherung eine Prämienverbilligung. Bei Invalidität kommt die Invalidenversicherung zum Zug und im Alter ist es die AHV. Reichen diese Leistungen nicht zur Existenzsicherung, können Ergänzungsleistungen ausgerichtet werden.

Alters- und Hinterlassenenversicherung.

Die Alters- und Hinterlassenenversicherung (AHV) ist seit ihrer Einführung im Jahr 1948 der bedeutendste Pfeiler der sozialen Vorsorge in der Schweiz. Mit den Altersrenten trägt sie dazu bei, den Versicherten im Alter den Rückzug aus dem Berufsleben zu ermöglichen und ihnen einen materiell gesicherten Ruhestand zu gewährleisten. Hinterlassenenrenten sollen beim Tod des Ehegatten oder eines Elternteils verhindern, dass die Hinterlassenen (Ehegattin, Ehegatte, Kinder) in finanzielle Not geraten.

Die AHV basiert auf der Solidarität zwischen den Generationen: Die laufenden Renten werden vor allem durch die so genannte aktive Bevölkerung finanziert. Diese Finanzierung erfolgt auch im Vertrauen darauf, dass spätere Generationen das Gleiche tun und das Werk weiterführen werden.

Aber die Solidarität in der AHV geht noch weiter: Besser verdienende unterstützen schlechter gestellte Versicherte. Sie entrichten höhere Beiträge, als zur Finanzierung ihrer eigenen Rente eigentlich nötig wären, während wirtschaftlich schlechter gestellte Personen mehr Leistungen beziehen, als es ihren Beiträgen entsprechen würde.

Invalidenversicherung.

Die Invalidenversicherung (IV) ist eine gesamtschweizerische, obligatorische Versicherung. Bei der IV sind alle Personen versichert, die entweder in der Schweiz wohnen oder die in der Schweiz erwerbstätig sind. Durch Geldleistungen im Rahmen der IV sollen die ökonomischen Folgen einer Invalidität durch eine angemessene Deckung des Existenzbedarfs aufgefangen werden.

Die IV will Menschen mit Behinderungen durch frühzeitige Erfassung, intensive Begleitung, Unterstützung und geeignete Eingliederungsmassnahmen in den Arbeitsmarkt und die Gesellschaft integrieren. Nicht zuletzt werden Anreize für Arbeitgebende geschaffen, Behinderte weiter zu beschäftigen.

In den vergangenen Jahren entwickelte sich daraus eine enge und förderliche Zusammenarbeit zwischen der IV und den Arbeitgebenden im ganzen Kanton. Diese Zusammenarbeit trägt Früchte und ist auch ein wichtiger Eckpfeiler in der nachhaltigen Finanzierung der IV.



Lawinenverbauung am Mattstock.

Tonnenschwer und doch filigran kleben die Lawinenverbauungen hoch über Amden am Mattstock. Sie sind das Auffangnetz, welches das Dorf vor dem Elementarereignis Lawine schützt. Ihm wird so die verheerende

Wirkung genommen. Auch unser Leben wird nicht selten von persönlichen «Elementarereignissen» geprägt. Dann sind oft die Sozialversicherungen als Auffangnetz gefragt.



Ergänzungsleistungen.

Grundsätzlich sollen Renten der AHV und der IV den Existenzbedarf decken. Sie allein genügen manchmal jedoch nicht. Dann können Ergänzungsleistungen (EL) bezogen werden. EL sind individuelle Leistungen.

Die Ergänzungsleistungen werden aufgrund von wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnissen berechnet. Bei den Ergänzungsleistungen handelt es sich nicht um Sozialhilfeleistungen, vielmehr besteht bei ausgewiesenem Bedarf ein verfassungsmässiges Recht auf den Bezug solcher Leistungen.

Pflegefinanzierung.

Die Pflegefinanzierung (PF) ist das jüngste Geschäftsfeld der SVA St.Gallen. Seit 2011 haben Bewohnerinnen und Bewohner eines Betagten- und Pflegeheims selbst nur noch einen begrenzten Anteil der Pflegekosten zu bezahlen. Weiterhin leistet die obligatorische Krankenversicherung einen Anteil an die Pflegekosten. Die restlichen Pflegekosten werden vom Staat finanziert. Betreuungsund Aufenthaltskosten werden vom Bewohner selbst oder über die Ergänzungsleistungen bezahlt.

Erwerbsersatz.

Die Erwerbsersatzordnung (EO) kompensiert den Verdienstausfall für die Zeit, die jemand im Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst verbringt. Während diesen Dienstleistungen und auch für Leiterkurse für «Jugend + Sport» sowie für Jungschützenleiterkurse sorgt die Erwerbsersatzordnung für einen Lohnausgleich. Die EO leistet auch an jene Personen Entschädigungen, die vor der Dienstleistung nicht im Berufsleben standen oder im Ausland wohnten.

Mutterschaftsentschädigung.

Die Mutterschaftsentschädigung (MSE) ist im Jahr 2005 eingeführt worden. Finanziert wird sie mit den Beiträgen an die Erwerbsersatzordnung (EO), welche zusammen mit den AHV-Beiträgen erhoben werden. Die öffentliche Hand beteiligt sich nicht an der Finanzierung der Mutterschaftsentschädigung.

Der Anspruch beginnt am Tag der Niederkunft und endet spätestens nach 98 Tagen. Die Mutterschaftsentschädigung wird als Taggeld ausgerichtet und errechnet sich prozentual aus dem vor der Niederkunft erzielten durchschnittlichen Erwerbseinkommen.

Individuelle Prämienverbilligung.

Versicherte in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen haben Anrecht auf individuelle Prämienverbilligungen (IPV). So kann gezielt die Belastung durch die Prämien der obligatorischen Krankenpflegeversicherung gemindert werden. Von diesem Produkt der SVA St.Gallen profitieren jedes Jahr mehr als 100 000 Einwohnerinnen und Einwohner des Kantons St.Gallen. Bei der Berechnung einer individuellen Prämienverbilligung wird jeweils auf die Steuerdaten abgestützt.

Familienzulagen.

Familienzulagen (FZ) sind eine Einkommensergänzung, die zu einem Lastenausgleich für Familien beitragen soll. Es wird unterschieden zwischen Kinder- und Ausbildungszulagen. Der Anspruch auf Kinderzulagen besteht, bis das Kind das 16. Altersjahr vollendet hat. Für Kinder in Ausbildung werden Ausbildungszulagen bis längstens zur Vollendung des 25. Altersjahres ausbezahlt.

Vielfältige Kundenbedürfnisse abdecken.

Die SVA St.Gallen engagiert sich in all ihren Tätigkeitsfeldern, um die Kundinnen und Kunden effizient zu bedienen – unabhängig davon, um welche Sozialversicherung es sich handelt. Kundenfreundliche, kostengünstige und umfassende Dienstleistungen sind ihr Markenzeichen.

Sozialversicherungen sind komplex. Umso wichtiger ist es, jemanden mit ausgewiesener Kompetenz ansprechen zu können. Hier steht die SVA St.Gallen Arbeitgebenden wie auch Leistungsempfängerinnen und -empfängern für alle Fragen zur sozialen Sicherheit als zuverlässige Partnerin zur Seite.

Mehr als 15000 Arbeitgeber und gegen 20000 Selbstständigerwerbende rechnen ihre Sozialversicherungsbeiträge über die SVA St.Gallen ab. Sie schätzen die Dienstleistungen nahe am Kunden und das umfassende

Know-how. Gerade für Arbeitgeber bringt es enorme Vorteile, für viele Sozialversicherungen die gleichen Ansprechpartner unter einem Dach zu haben. Das Partnerweb – eine spezielle Dienstleistung für Mitglieder der SVA St.Gallen – gibt Arbeitgebern einfach und übersichtlich ein Instrument in die Hand, um die wichtigsten administrativen Aufgaben im Verkehr mit ihrer Ausgleichskasse unbürokratisch und sicher abzuwickeln.

Neben den Mitgliedern, welche ihre Beiträge über die SVA St.Gallen abrechnen, vertrauen mehr als 250 000 Menschen auf die Zuverlässigkeit der SVA St.Gallen. Sie alle beziehen in irgendeiner Form eine Leistung – sei es zum Beispiel eine AHV-Rente, eine Prämienverbilligung, Familienzulagen oder Ergänzungsleistungen.

Die SVA St.Gallen ist die kompetente Ansprechpartnerin für vielfältige Kundengruppen.

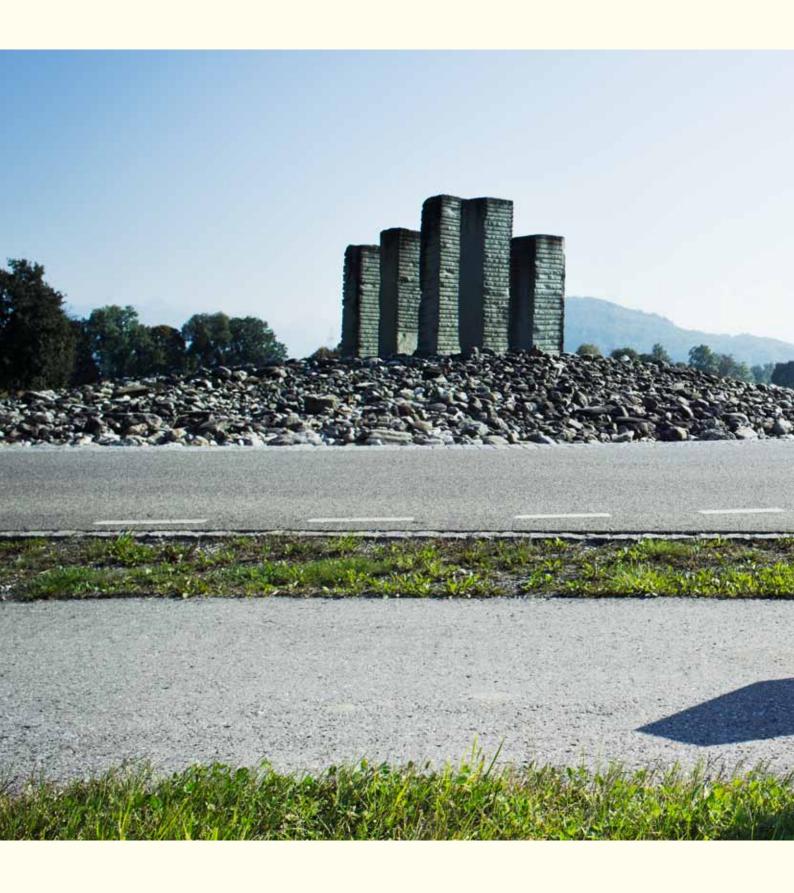
Mitarbeitende werden aktiv gefördert.

In einer Unternehmenskultur, die von Offenheit, Fairness und gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist, stellen eigenverantwortlich handelnde und denkende Frauen und Männer ihre Kompetenz jeden Tag aufs Neue unter Beweis. Zur Erfüllung der hohen Ansprüche arbeitet das Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen mit zeitgemässer Informatik und Infrastruktur. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SVA St. Gallen profitieren von flexiblen Arbeitszeiten, guten Sozialleistungen, einer Cafeteria und einer eigenen Kindertagesstätte, die in unmittelbarer Nachbarschaft zur SVA St. Gallen zwölf Ganztagesplätze bietet.

Eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wichtiger Grundstein, dass die Kundinnen und Kunden die ihnen zustehende Beratung und Begleitung erhalten. Ebenso zentral ist die Aus- und

Weiterbildung der Mitarbeitenden. Mit ihrem Lehrstellenangebot unterstützt die SVA St.Gallen aktiv den Berufsnachwuchs, der für ihre künftige Leistungserbringung sehr wichtig ist. Viel Gewicht wird im Unternehmen auf individuelle Weiterbildungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelegt. Denn die so erworbenen Kompetenzen dienen dem Unternehmen und somit direkt den Kundinnen und Kunden.

Die SVA St.Gallen bringt ihre Mitarbeitenden weiter – ganz im Interesse der Kundinnen und Kunden.



Kreisel in Kriessern.

Verkehrskreisel machen Mobilität sicher und flüssiger. Kreisel sind eine Form der Verkehrsführung, die hierzulande vergleichsweise jung ist. Sie sind aber nicht mehr wegzudenken aus unserem Landschaftsbild. Undenkbar ist ein geregeltes Funktionieren unserer Gesellschaft auch ohne die ebenfalls noch jungen Sozialversicherungen. Auch sie gehorchen klaren Regeln, auch sie geben Sicherheit.



Qualität ohne Abstriche.

Die Tätigkeit der SVA St.Gallen ist darauf ausgerichtet, ausgezeichnete Dienstleistungen zu bieten. Dieses ehrgeizige Ziel will das Unternehmen spürbar und messbar erreichen. Spürbar soll die hohe Qualität der Arbeit für alle Kundinnen und Kunden im Kontakt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SVA St.Gallen sein.

Messbar wird die erreichte Qualität durch ein ausgebautes internes Controllingsystem. Aber auch die Aussensicht wird aktiv einbezogen mit regelmässigen Kundenbefragungen. Die sehr guten Rückmeldungen aus diesen neutralen Befragungen sind Ansporn und Verpflichtung, sich auch auf hohem Qualitätsniveau noch weiterzuentwickeln.

Bereits seit 2001 ist das Unternehmen nach ISO 9001 zertifiziert. Hinter dieser Zertifizierung steht ein durchdachtes Managementsystem, das die Grundlage bildet, sich kontinuierlich in allen Bereichen weiterzuentwickeln. Die Zertifizierung erfolgte durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitätsund Management-Systeme (SQS). Sie wird jährlich überprüft und alle drei Jahre erneuert.

Als ein Unternehmen, das mit sensiblen Personendaten arbeitet, ist die SVA St.Gallen gefordert, die datenschutzrechtlichen Vorschriften und die Gewährleistung der Informationssicherheit nachhaltig und auf hohem Niveau zu sichern. Mit einem eigenen Datenschutzmanagementsystem und weiteren umfassenden Massnahmen im Bereich Datenschutz hat die SVA St.Gallen Mitte 2003 das Datenschutzgütesiegel GoodPrivacy der SQS erhalten. Es wird jeweils zusammen mit der ISO-Zertifizierung erneuert.

Die SVA St.Gallen bietet spürbar und messbar hohe Produkte- und Dienstleistungsqualität.

Mission und Organisation.

Die SVA St.Gallen ist im Auftrag des Bundes und des Kantons St.Gallen für die Umsetzung von Sozialversicherungsrecht verantwortlich. Sie ist ein Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen mit dem Status einer selbstständigen öffentlich-rechtlichen Anstalt. Die SVA St.Gallen führt in allen Gemeinden des Kantons AHV-Zweigstellen.

Die Verwaltungskommission nimmt die strategische Führung der SVA St.Gallen wahr. Die operative Führung liegt bei einer vierköpfigen Geschäftsleitung. Dem Direktor direkt unterstellt sind verschiedene Führungsprozesse.

Der Bereich Ausgleichskasse erbringt Leistungen für die AHV und die IV. Betreut wird auch eine Vielzahl von Mitgliedern, welche ihre Sozialversicherungsbeiträge über die SVA St. Gallen abrechnen. Auch alle anderen

Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden der SVA St.Gallen – mit Ausnahme der Invalidenversicherung – werden von der Ausgleichskasse betreut.

Die IV-Stelle ist zuständig für alle Fragen rund um Leistungen der Invalidenversicherung. Eine zentrale Aufgabe sind die beruflichen Massnahmen und die berufliche Integration. Sie beurteilt weiter die Zusprache von Hilflosenentschädigungen und Sachleistungen. Auch die Bekämpfung des Versicherungsmissbrauchs ist eine Aufgabe der IV-Stelle.

Neben diesen beiden Produktebereichen wird als dritter Bereich Entwicklung und Services geführt. Er ist verantwortlich für vielfältige unterstützende Dienstleistungen, welche die professionelle Arbeit von Ausgleichskasse und IV-Stelle erst ermöglichen.



Druckleitung des Kraftwerks Trempel.

Jedes einzelne Kraftwerk – hier das Wasserkraftwerk Trempel in Krummenau – ist ein Baustein unserer komplexen Stromversorgung. Die elektrische Energie ist zu einer Selbstverständlichkeit geworden. Das System funktioniert jedoch nur, wenn alle Abläufe im komplexen System passgenau ineinander greifen. Ohne Strom stünde unser Leben still. Die Analogie zur sozialen Sicherheit ist offensichtlich.



SVA St.Gallen Brauerstrasse 54 9016 St.Gallen

Telefon 071 282 66 33 Telefax 071 282 69 10

info@svasg.ch www.svasg.ch