

Jahresbericht 2019



der Zentralen Beschwerdestelle



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

#moderndenken

Geleitwort des Ministers für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt



Minister Holger Stahlknecht

Menschen begehen Fehler. Menschen lernen aber auch aus Fehlern. Fehlern offen zu begegnen, ebnet daher den Weg zur Weiterentwicklung. Die aktive Umsetzung der im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt geltenden Regelungen zum Beschwerdemanagement genießt deshalb auch bei mir einen hohen Stellenwert.

Am 01. September 2019 konnte bereits das 10jährige Bestehen der Zentralen Beschwerdestelle begangen werden. Im Jahr 2009 war eine offen beworbene Beschwerdearbeit noch Neuland, Sachsen-Anhalt diente daher als Blaupause auch für andere Bundesländer. Ich gestehe, der Start der mit der Einrichtung der Zentralen Beschwerdestelle verbundenen dualen Beschwerdemöglichkeit war nicht einfach. Der weitere Weg, den die Zentrale Beschwerdestelle genommen hat, dafür umso erfolgreicher. Für die Arbeit im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport ergaben sich in den letzten Jahren viele neue Erkenntnisse und Weiterentwicklungen, die sich ohne diese Arbeit vielleicht nie, bestimmt aber erst viel später erschlossen hätten. Die Beschwerdearbeit und insbesondere die Auswertung der daraus gewonnenen Erkenntnisse haben sich daher zwischenzeitlich als unverzichtbar erwiesen.

Um diese Erkenntnisse umfänglicher und damit noch effektiver nutzen zu können, wurde im Oktober 2017 das ursprünglich für die Polizei konzipierte Modell auf den gesamten Geschäftsbereich erweitert.

Ich würde mich freuen, wenn sich auch dies zu einer gefragten Blaupause entwickelt.

Die statistische Auswertung kann man mit einem Satz zusammenfassen:

Das Jahr 2019 war ein Jahr der Rekorde.

Ein Vergleich der Beschwerdezahlen der letzten sieben Jahre hat mit 1.193 gezählten Tatbeständen für 2019 den höchsten Wert ergeben. Für den gleichen Zeitraum wird mit 119 Tatbeständen und 9,97% aber auch der niedrigste Anteil an berechtigten Tatbeständen seit Jahren ermittelt.

Man könnte meinen, dass die Rekordanzahl an Beschwerden eher ein Grund zur Besorgnis wäre. Nein, es überwiegt eindeutig die Anerkennung für das Vertrauen, dass die Bevölkerung mit ihrer regen Inanspruchnahme in die Beschwerdebearbeitung setzt. Anerkennung auch für eine neutrale, respektvolle, vorurteilsfreie und offene, den Menschen achtende Umgangsweise - auch die mit Fehlern. Für die geleistete Arbeit und die Bereitschaft, immer wieder Neuland zu betreten, bedanke auch ich mich bei allen Bediensteten, die sich um die mitgeteilten Anliegen kümmern.



Holger Stahlknecht
Minister für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt

Inhaltsverzeichnis

I. Vorbemerkungen	5
1. 10 Jahre duale Beschwerdebearbeitung.....	5
2. Die Zentrale Beschwerdestelle im Referat 04 des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt	6
2.1 Allgemeines.....	6
2.2 Die Personelle Ausstattung der Zentralen Beschwerdestelle	6
2.3 Organigramm des Referates 04 - Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention.....	8
2.4 Anschriften der Zentralen Beschwerdestelle	8
2.5 Sprechzeiten und persönliche Erreichbarkeiten	9
2.6 Eigener Internetauftritt.....	9
2.6.1 Erste Auswertung der Inanspruchnahme der Homepage.....	9
2.6.2 Fazit der ersten Auswertung	11
2.7 Barrierefreiheit.....	12
2.7.1 Leichte Sprache	12
2.7.2 Einfache Sprache	12
2.7.3 Homepage.....	13
2.7.4 Persönliche Besuche in der Zentralen Beschwerdestelle.....	13
2.8 Gewaltfreie Kommunikation (GfK).....	13
2.9 Mediationsqualifikation	14
2.10 Neueinrichtung einer kommunalen Beschwerdestelle.....	14
2.11 Zuständigkeit und Befugnisse	14
2.11.1 Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg	14
2.11.2 Beschwerdemanagement bei der Polizei.....	15
2.11.3 Pilotprojekt allgemeine Verwaltung.....	15
II. Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei	16
Neue Polizeistruktur seit 01. Januar 2019	16
1. Beschwerdebearbeitung - allgemeine Zahlen -	16
1.1 Abschließend bearbeitete Beschwerden (landesweit) und Eingabewege	17
1.2 Bearbeitungsdauer im Jahr 2019	18
1.3 Adressaten der Beschwerden - Langzeitvergleich.....	19
1.4 Anzahl der bearbeiteten Beschwerden in den letzten acht Jahren.....	20

2.	Eingeleitete Straf- und Disziplinarverfahren.....	20
2.1	Beispiele für Strafverfahren wegen des Verdachts der Körperverletzung im Amt.....	21
2.2	Beispiel für ein Strafverfahren wegen des Verdachts auf Ermöglichen einer Straftat.....	21
3.	Beschwerdetatbestände.....	22
3.1	Langzeitvergleich der Beschwerdetatbestände.....	22
3.2	Berechtigte Beschwerden.....	24
3.2.1	Berechtigte Beschwerden im Langzeitvergleich.....	24
3.2.2	Berechtigte Beschwerden nach Aufgabenbereichen.....	25
3.3	Sach- und Verhaltensbeschwerden.....	26
3.3.1	Sachbeschwerden.....	27
3.3.2	Verhaltensbeschwerden.....	28
4.	Verteilung der Beschwerden im Land.....	29
5.	Vergleich der Polizeiinspektionen.....	30
5.1	Langzeitvergleich der Organisationseinheiten.....	31
5.2	Vergleich der Polizeiinspektionen.....	32
III.	Pilotprojekt „Allgemeine Verwaltung“.....	33
1.	Vorbemerkungen.....	33
2.	Auswertung des Jahres 2019.....	34
2.1	Zuordnung der Beschwerden zu den Behörden und Einrichtungen.....	34
2.2	Vergleich der Kalenderjahre 2019 und 2018.....	35
3.	Auswertung des Pilotprojektes nach zweijähriger Laufzeit.....	36
3.1	Statistische Daten.....	36
3.2	Interpretationen der Daten der zweijährigen Pilotphase.....	36
3.3	Fazit für das zweijährige Pilotprojekt.....	37
IV.	Zufriedenheitsbefragung.....	38
V.	Schlussbemerkungen und Ausblick.....	40
	Anhänge.....	41
Anhang 1	Abkürzungs- und Stichwortverzeichnis.....	42
Anhang 2	Erlass zur Fortführung des Pilotprojektes.....	44
Anhang 3	Befragungsergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2019.....	45

I. Vorbemerkungen

1. 10 Jahre duale Beschwerdebearbeitung

Zur Förderung des verfassungsmäßig¹ garantierten Rechtes auf Beschwerde wurde zum 01. September 2009 die Zentrale Beschwerdestelle der Polizei im Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt eingerichtet. Damit wurde eine parallele Beschwerdeoption zu den bereits in allen Behörden und Einrichtungen der Polizei vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten geschaffen. Die seit der Einrichtung vorhandene hohe direkte Inanspruchnahme der Zentralen Beschwerdestelle bestätigt den Bedarf an einer „weiteren Instanz“.

Die Erstellung eines Jahresberichtes ist nach Nummer 3.2 Buchstabe h der Richtlinie zum Beschwerdemanagement² vorgesehen und dient zusätzlich der weiteren Transparenz des Handelns.

Kein vorgetragenes Anliegen bleibt ohne Antwort.

Von den 1.193 im Jahr 2019 in den Beschwerdestellen vorgetragenen Tatbeständen hatten 249 Tatbestände allerdings keinen unmittelbaren Bezug zu dem eigenen Zuständigkeitsbereich. Überwiegende Motive für diese Kontaktaufnahmen waren Beschwerden über die Arbeit von Stellen außerhalb des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport sowie Wünsche nach Unterstützung oder Beratung. Einige Mitteilungen enthielten ausschließlich Hinweise zu der Organisation oder dem Inhalt der Arbeit im Geschäftsbereich.

Im Rückblick betrachtet hat sich das zunächst „reine“ Beschwerdemanagement zu einem Beschwerde- und Ideenmanagement mit teilweiser Servicefunktion entwickelt. Mit der Arbeit der Beschwerdestellen wird die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit „ihrer Verwaltung“ gefördert und aufkommender Verdrossenheit gegenüber allen staatlichen Stellen aktiv entgegengewirkt. Die bei dieser Gelegenheit kostenfrei gewährten Dienstleistungen sind hierfür gute flankierende Maßnahmen. Intern entstehen damit zunehmend Entlastungen für die Fachbereiche in Polizei und allgemeiner Verwaltung. Die Sach- und Facharbeit wird durch diese Entlastung wiederum gestärkt.

¹ Aus dem Petitionsrecht abgeleitetes Recht (Art 17 GG und Artikel 19 Satz 2 der Verfassung des Landes Sachsen-Anhalt).

² RdErl. des MI vom 10. Januar 2013 (MBI. LSA 2013, S. 212),

2. Die Zentrale Beschwerdestelle im Referat 04 des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt

2.1 Allgemeines

Die Zentrale Beschwerdestelle des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport ist organisatorisch im Ministerium angebunden, räumlich allerdings bewusst in Distanz zum Ministerium untergebracht. Zur weiteren Stärkung der Neutralität sowie Unabhängigkeit der Bearbeitung wurde die sonst übliche Zuordnung und Unterstellung in die Fachabteilungen des Ministeriums nicht vorgenommen. Die Einrichtung der Zentralen Beschwerdestelle erfolgte als Stabsstelle in direkter Unterstellung zur Staatssekretärin.

Die räumliche Trennung und die Herauslösung aus der sonst üblichen fachlichen Zuordnung sollen neben der Erweiterung der objektiven Bearbeitung dazu beitragen, den Bürgerinnen und Bürgern eine möglicherweise vorhandene Schwellenangst zu nehmen und das Vertrauen in die Arbeit zu stärken.

Mit den zusätzlich zur Beschwerdebearbeitung im Referat eingeordneten Aufgaben

- „Zentrale Stelle für Maßnahmen zur Bekämpfung der Korruption in der Landesverwaltung“ / Innenrevision und den
- „Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des Innenministeriums“ (ohne Polizei)

werden bei erster Betrachtung drei höchst unterschiedliche Aufgabeninhalte in einer Organisationseinheit vereint.

Bei genauerer Betrachtung wird allerdings deutlich, dass sich alle drei Aufgaben mit der Organisation der Aufgabenerledigung beschäftigen. Neue Erkenntnisse aus den Referatsteilen können daher unmittelbar gegenseitig ausgetauscht und beurteilt werden.

2.2 Die Personelle Ausstattung der Zentralen Beschwerdestelle

Für die im Referat zu erledigenden Aufgaben werden acht Vollbeschäftigten-einheiten vorgehalten. Durch einen Todesfall und eine interne Umsetzung waren über eine längere Zeit zwei Dienstposten unbesetzt.

Die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner des Referats erreichen Sie wie folgt:

Referatsleiterin und zugleich Referentin für das Beschwerdemanagement:

Frau Angela Rohschürmann

Tel.: (0391) 5075-571

E-Mail: angela.rohschuermann@polizei.sachsen-anhalt.de

Geschäftsstelle Beschwerdemanagement:

Frau Kristin Kempe

Tel.: (0391) 5075-570

Fax: (0391) 5075-579

E-Mail: beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de

E-Mail: geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de

E-Mail: kristin.kempe@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

Herr Heiko Kuchta

Tel.: (0391) 5075-574

E-Mail: heiko.kuchta@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

Herr Udo Weidling

Tel.: (0391) 5075-572

E-Mail: udo.weidling@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:

N.N.

Referentin für Korruptionsprävention:

Frau Anne-Kathrin Hohmann

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: anne-kathrin.hohmann@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter Korruptionsprävention:

Herr Peter Bänsch

Tel.: (0391) 5075-578

E-Mail: peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de

E-Mail: antikorruption@mi.sachsen-anhalt.de

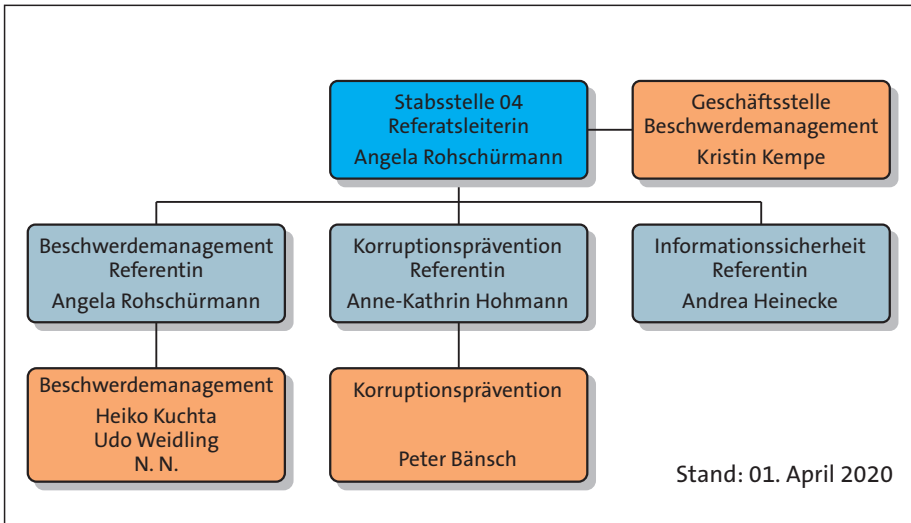
Referentin für Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des MI (ohne Polizei):

Frau Andrea Heinecke

Tel.: (0391) 5075-573

E-Mail: andrea.heinecke@polizei.sachsen-anhalt.de

2.3 Organigramm des Referates 04 - Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention



2.4 Anschriften der Zentralen Beschwerdestelle

Die Zentrale Beschwerdestelle ist wie folgt zu erreichen:

Postadresse:

Ministerium für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt
Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention
Liebknechtstraße 65
39110 Magdeburg

Tel.: (0391) 5075-570

Fax: (0391) 5075-579

E-Mail: beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de

2.5 Sprechzeiten und persönliche Erreichbarkeiten

Persönliche Vorsprachen sind ohne vorherige Anmeldung montags bis freitags in der Zeit von 10 bis 13 Uhr in den Räumlichkeiten der Zentralen Beschwerdestelle möglich. Darüber hinaus werden persönliche Besuche nach vorheriger Vereinbarung auch zu anderen Zeiten ermöglicht.

Es sind kostenfreie Parkplätze unmittelbar neben der Dienststelle vorhanden. Mit der Straßenbahn ist eine Erreichbarkeit über die Haltestelle „Liebknechtstraße“ z. B. der Linie 1 nach etwa 50 m Fußweg gegeben, die Haltestelle „Hermann-Gieseler-Halle“ der Buslinie 52 ist ca. 200 m entfernt.

2.6 Eigener Internetauftritt

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über eine eigene Subdomain unter der Adresse <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/>. Mit diesem Angebot werden Informationen - je nach Adressatenkreis - jederzeit leicht abrufbar zur Verfügung gestellt.

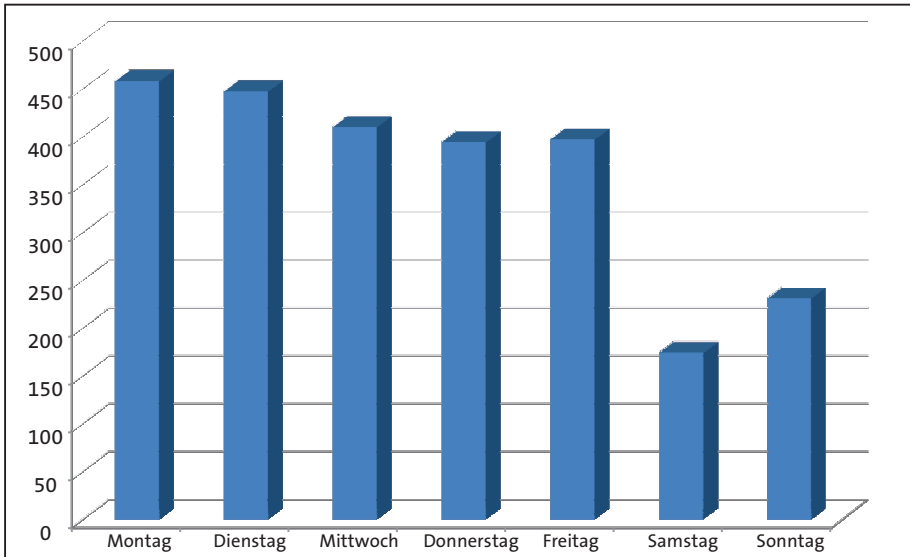
Ausschließlich nach innen gerichtete Informationen werden im Intranet des Ministeriums publiziert.

2.6.1 Erste Auswertung der Inanspruchnahme der Homepage

Die Nutzung der Homepage wurde für das Kalenderjahr 2019 erstmalig ausgewertet.

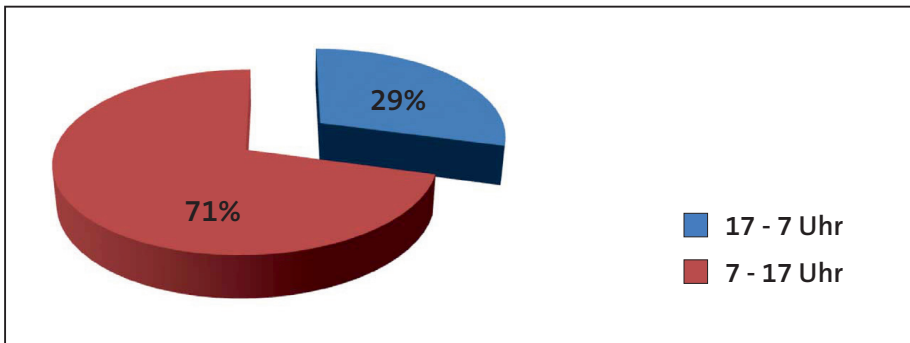
Die Website wurde 2.688 Mal und damit durchschnittlich 7,36 Mal pro Kalendertag aufgerufen. 58% der Besucher/innen sind nach dem Aufruf auf der Homepage verblieben und haben weitere Informationen aufgerufen. Die durchschnittliche Verweildauer betrug 2 Minuten und 39 Sekunden. Während des Besuches der Homepage erfolgten 3,1 Aktionen pro Besucher/in. Insgesamt wurden 6.091 Seitenansichten durchgeführt.

Besuche der Homepage nach Wochentagen



Die zeitlich individuell nutzbaren Informationen werden montags bis freitags relativ gleichwertig abgefragt. An den arbeitsfreien Wochentagen wurde 405 Mal die Möglichkeit der Selbstinformation genutzt.

Besuchsverteilung über den Tag



Außerhalb der regelmäßigen Bürozeiten erfolgte nahezu jeder dritte Besuch der Homepage, also außerhalb der regelmäßigen Bürozeiten.

Downloads von der Homepage

Das Angebot des Downloads wurde 1.519 Mal angenommen. Mit 454 Downloads waren die veröffentlichten Informationsflyer am häufigsten das Ziel des Interesses, zusätzlich wurden 113 Mal die Informationsflyer in leichter Sprache von der Website geladen. Für die weiteren Angebote wurden unter anderem folgende Downloads vorgenommen:

- 359 Mal die Jahresberichte der Zentralen Beschwerdestelle,
- 170 Mal die Rechtsvorschriften zum Beschwerdewesen,
- 135 Mal der Vordruck für die Datenschutzerklärung,
- 50 Mal die Fragen und Antworten zum Beschwerderecht sowie
- je 22 Mal das Hinweisblatt zur Beschwerdebearbeitung und die Begriffserklärungen zur Beschwerdebearbeitung.

2.6.2 Fazit der ersten Auswertung

Die Homepage wird als zusätzliches Informations- und Kommunikationsangebot wahr- und angenommen. Aufgrund der nicht unbeachtlichen Websiteaufrufe, Seitenansichten und Downloads kann auf einen großen Bedarf an (digitalen) Informationen geschlossen werden.

Das eigenständige Internetangebot der Zentralen Beschwerdestelle hat sich als vielgenutzte Alternative zur klassischen direkten persönlichen Kontaktaufnahme (Telefon, persönliche Vorsprache) entwickelt. Es hat sich daher bewährt und ist weiterhin vorzuhalten und weiterzuentwickeln. Bei der zukünftigen Pflege des Angebotes soll das besondere Augenmerk auf eine einfache Handhabung und eine leicht verständliche Sprache gelegt werden.

2.7 Barrierefreiheit

Hemmnisse oder Hürden beeinträchtigen oder verhindern unter Umständen die Inanspruchnahme des Beschwerderechts. Alle selbst erkannten Erschwernisse sollen abgebaut werden. Leider können aus der Perspektive der hauptamtlichen Bediensteten der Beschwerdestellen möglicherweise nicht alle bestehenden Hindernisse erkannt werden. Ausdrücklich werden daher Hinweise und Anregungen aus anderen Perspektiven gerne entgegen genommen.

Die vielen individuell auswählbaren Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit den Beschwerdestellen sind ein Baustein auf dem Weg zur Barrierefreiheit. Weitere zu beachtende Bausteine sind:

- eine verkehrsgünstige Lage der Räumlichkeiten,
- die Räumlichkeiten können ebenerdig erreicht werden,
- eine einfache und zum Teil leichte Sprache,
- aktives Zuhören und eine wertschätzende Kommunikation.

2.7.1 Leichte Sprache

Sprache kann Barrieren aufbauen. Kurze Sätze mit einfachen Wörtern in Verbindung mit Bildern ermöglichen auch Personen mit geringerer sprachlicher oder geistiger Befähigung, Texte zu verstehen. Aus diesem Grund sind Flyer in Leichter Sprache³ erstellt und über die Homepage⁴ der Zentralen Beschwerdestelle veröffentlicht worden.

2.7.2 Einfache Sprache

Eine verständliche und empfängerorientierte Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der Beschwerdebearbeitung. Aus diesem Grund werden ausgewählte Schriftsätze der Zentralen Beschwerdestelle bereits durch den Einsatz einer Spezialsoftware geprüft und entsprechend der Auswertungsergebnisse verbessert. Die Software identifiziert sprachliche Barrieren und schlägt Optimierungen zu deren Abbau vor. Vorgenommene Veränderungen werden als neuer Standard gespeichert und stehen damit allen Anwendern und Anwenderinnen der Software zu Verfügung. Erstmals wird damit die Möglichkeit genutzt, die Sprache in Schriftsätzen nachhaltig zu pflegen und zu verbessern.

³ Siehe hierzu z.B. <http://www.leichte-sprache.de/>.

⁴ Nachzulesen sind die Beschreibungen in leichter Sprache auf der Homepage der Zentralen Beschwerdestelle, <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/leichte-sprache/>.

2.7.3 Homepage

Nutzer/innen der Homepage können bereits zu Beginn individuelle Einstellungen zur Darstellung vornehmen (Kontrast, Schriftgröße). Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich einige Texte der Veröffentlichungen auch vorlesen oder in die englische Sprache übersetzen zu lassen.

2.7.4 Persönliche Besuche in der Zentralen Beschwerdestelle

Neben den regelmäßigen Sprechzeiten werden bei Bedarf für persönliche Gespräche auch individuelle andere Zeiten angeboten.

Haltestellen öffentlicher Verkehrsmittel (Bus, Straßenbahn) sind in unmittelbarer Nähe zur Dienststelle vorhanden. Kostenfreie Besucherparkplätze stehen bei Anreise mit dem eigenen Kraftfahrzeug direkt am Dienstgebäude zur Verfügung.

Jedes Dienstzimmer der Zentralen Beschwerdestelle kann mühelos auch mit einem Rollstuhl oder Kinderwagen erreicht werden. Der Haupteingang an der Ecke Liebknechtstraße/Westring ist mit einem auch von außen schaltbaren Taster für eine elektrische Türöffnung versehen. Rampen oder ähnliche Hilfen sind durch die ebenerdige Zugangsmöglichkeit nicht notwendig. Zum Zugang der oberen Etagen steht ein Fahrstuhl zur Verfügung.

2.8 Gewaltfreie Kommunikation (GfK)

Die Bearbeitung von Beschwerden wird oft von schwierigen kommunikativen Situationen begleitet. Auch aus diesem Grund basiert die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle auf der sogenannten gewaltfreien/wertschätzenden Kommunikation⁵ nach Marshall Rosenberg.

In zwei von der Zentralen Beschwerdestelle organisierten Workshops für die Beschäftigten im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport wurden insgesamt 36 Bediensteten die Grundsätze und die Möglichkeiten zum dienstlichen Einsatz der GfK vermittelt.

⁵ Näheres zur GfK siehe z.B. unter <https://www.gfk-info.de/was-ist-gewaltfreie-kommunikation/>.

2.9 Mediationsqualifikation

Zur Stärkung der notwendigen professionellen Arbeit in der Zentralen Beschwerdestelle wird Wert darauf gelegt, dass die Bediensteten über die Qualifikation zur Mediation unter Anwendung der GfK verfügen. Zwei Bedienstete verfügen daher bereits über die Qualifikation zur Mediation entsprechend den Standards des Bundesverbandes Mediation e.V., eine dritte Ausbildung soll im Jahr 2020 abgeschlossen werden.

Die vorhandenen Mediationsqualifikationen wurden im Jahr 2019 zur Lösung mehrerer Konflikte im Rahmen der Kapazitäten auch ressortübergreifend genutzt.

2.10 Neueinrichtung einer kommunalen Beschwerdestelle

Die Zentrale Beschwerdestelle hat auf Bitte eines Landkreises Anregungen zur Organisation und inhaltlichen Arbeit einer geplanten Beschwerdestelle gegeben.

Sehr gern steht die Zentrale Beschwerdestelle auch anderen öffentlichen Stellen auf Wunsch mit den vorhandenen langjährigen Erfahrungen im Rahmen der Möglichkeiten beratend zur Verfügung.

2.11 Zuständigkeit und Befugnisse

2.11.1 Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg

Das Recht zur Beschwerde wird aus dem Petitionsrecht nach Artikel 17 des Grundgesetzes hergeleitet. Die Verfassung des Landes Sachsen-Anhalt ergänzt dieses Recht um einen Bescheid in angemessener Frist (Artikel 19 Satz 2).

Entscheidungen über Dienstaufsichtsbeschwerden sind abschließend und verbrauchen das Beschwerderecht insofern, als inhaltsgleiche Angaben ohne neues Vorbringen nicht erneut beschieden werden. Die Entscheidungen sind nicht rechtsmittelfähig, das bedeutet, dass es gegen die getroffenen Entscheidungen weder den Rechtsbehelf des Einspruchs, des Widerspruchs oder der Klage noch die Möglichkeit einer weiteren Beschwerde gibt.

Die Bearbeitungskompetenz für die Zentrale Beschwerdestelle wurde durch die Richtlinie zum Beschwerdemanagement auf die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden festgelegt.

2.11.2 Beschwerdemanagement bei der Polizei

Im Polizeibereich gelten für die Beschwerdebearbeitung die Regelungen des Runderlasses des Ministeriums für Inneres und Sport vom 10. Januar 2013⁶. Mit der Festlegung zur Einrichtung von Beschwerdestellen sowohl bei den Polizeibehörden und -einrichtungen als auch im Ministerium wurde die Entscheidung für ein duales System gefällt.

Die dem Ministerium nachgeordneten Beschwerdestellen bearbeiten die bei ihnen selbst eingehenden Beschwerden in eigener Verantwortung. Neben der reinen Beschwerdebearbeitung steht die im Ministerium eingerichtete Zentrale Beschwerdestelle als zentraler Ansprechpartner für die Landespolizei zur Verfügung und nimmt Beratungs- und Unterstützungstätigkeiten wahr. Erforderlichenfalls werden koordinierende Aufgaben für die Polizeibehörden und Polizeieinrichtungen wahrgenommen und durch geeignete Maßnahmen der Erfahrungsaustausch der mit der Beschwerdebearbeitung beauftragten Bediensteten gefördert. Beschwerden mit grundsätzlicher Bedeutung werden bei der Zentralen Beschwerdestelle gebündelt. Daneben erarbeitet sie u. a. Stellungnahmen für die Landesregierung im Falle von Petitionen, die ihren Ursprung in einer Beschwerde haben. Letztlich werden zentral Beschwerden bearbeitet, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und -einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden).

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über keinerlei strafrechtliche Ermittlungskompetenzen, disziplinarrechtliche Befugnisse oder Instrumente der Dienst- oder Fachaufsicht.

2.11.3 Pilotprojekt allgemeine Verwaltung

Das am 01. Oktober 2017 begonnene Pilotprojekt zur dualen Beschwerdemöglichkeit im gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt wurde nach einer zweijährigen Laufzeit ausgewertet. Aufgrund der durchweg positiven Erfahrungen wird das Angebot fortgeführt.

Derzeit werden die noch getrennten Richtlinien zur Bearbeitung von Beschwerden im Polizei- und Verwaltungsbereich mit der Zielstellung, eine einheitliche Regelung zu schaffen, überarbeitet.

⁶ Nachzulesen auf der Homepage der Zentralen Beschwerdestelle unter Rechtsgrundlagen, siehe: <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/zentrale-beschwerdestelle/rechtsgrundlagen/>.

II. Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei

Neue Polizeistruktur seit 01. Januar 2019

Mit Wirkung vom 01. Januar 2019 trat eine Polizeistrukturereform in Kraft⁷. Nicht alle Langzeitvergleiche der letzten Jahresberichte konnten daher mit diesem Jahresbericht fortgeschrieben werden. Um dennoch einen Vergleich auch mit diesem Jahresbericht zu ermöglichen, wurden vereinzelt den Daten des Jahres 2019 die Langzeitvergleiche des Jahresberichtes 2018 gegenübergestellt.

1. Beschwerdebearbeitung - allgemeine Zahlen -

Um die statistischen Daten für das Jahr 2019 zeitnah ermitteln zu können, ist für das Datenmaterial der Zeitpunkt der abschließenden Beschwerdebearbeitung das maßgebliche Kriterium. In der Statistik für das Jahr 2019 wurden alle im Jahr 2019 abschließend bearbeiteten Beschwerden berücksichtigt. Aus den Vorjahren bis ins Jahr 2019 übernommene offene Vorgänge wurden bei abschließender Bearbeitung im Jahr 2019 ebenfalls in der Statistik gezählt. Demgegenüber werden im Jahr 2019 eingegangene und nicht schlussbearbeitete Beschwerden in dem Jahr gezählt, in dem sie abgeschlossen werden.

Die weitere Bearbeitung von Beschwerden wird insbesondere ausgesetzt, wenn aufgrund von Beschwerdevorträgen strafrechtliche und/oder disziplinarrechtliche Ermittlungen aufgenommen werden. Aus diesem Grund können vereinzelt längere Bearbeitungszeiten die Folge sein.

⁷ Nähere Informationen zur Organisation und zu den Aufgaben der Polizei können unter <https://polizei-web.sachsen-anhalt.de/das-sind-wir/> nachgelesen werden.

1.1 Abschließend bearbeitete Beschwerden (landesweit) und Eingabewege

Eingabeweg	Anzahl					
	2015	2016	2017	2018	2019	Ø
per Brief	234	259	211	196	240	228,00
per E-Mail	296	334	264	228	244	273,20
per Fax	28	29	15	18	24	22,80
über eRevier	42	20	20	72	117	54,20
persönlich	65	68	50	63	72	63,60
telefonisch	88	78	95	136	110	101,40
Summe	753	788	655	713	807	743,20

Im Fünfjahresvergleich lag 2019 mit 807 eingereichten Beschwerden landesweit die höchste Anzahl an Beschwerden vor. Gegenüber 2018 bedeutet das eine Zunahme der Beschwerden um 13,2%. Der Fünfjahresschnitt wurde um 8,6% überschritten.

Während die persönlichen Beschwerdevorträge im Verhältnis zu den insgesamt eingereichten Beschwerden nahezu gleichbleibend geblieben sind, hat sich der der aus den vergangenen Jahren abzeichnende steigende Trend zur digitalen Kontaktaufnahme per E-Mail über das eRevier verstetigt.

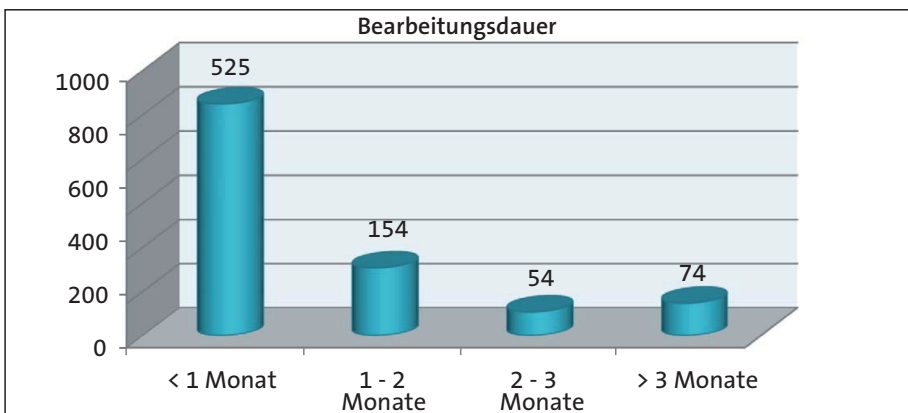
Die schon im Jahr 2018 festgestellte starke Nutzungssteigerung des eReviers hat sich im 2019 wiederholt.

1.2 Bearbeitungsdauer im Jahr 2019

Eine möglichst kurze Bearbeitungsdauer ist nach der Richtlinie zum Beschwerdemanagement⁸ eine Vorgabe zur Bearbeitung. Mit 525 und damit rund 65% abschließend bearbeiteten Beschwerden innerhalb eines Monats wird die Vorgabe in der täglichen Arbeit umgesetzt.

Durch Umstände, die von den Beschwerdestellen nicht immer beeinflusst werden können, verlängern sich die Bearbeitungszeiten. Diese Umstände sind zum Beispiel:

- Stellungnahmen der in den Beschwerden erwähnten Bediensteten können wegen deren Abwesenheiten vom Dienst nur zeitverzögert erstellt werden,
- Abwesenheiten auch von anderen in die Bearbeitung einzubeziehenden Bediensteten,
- in der Beschwerde wurden Sachverhalte angesprochen, die einer strafrechtlichen oder disziplinarrechtlichen Überprüfung unterzogen werden (die Arbeit im Beschwerdeverfahren wird in diesen Fällen bis zum Ergebnis dieser Überprüfungen ausgesetzt),
- durch Großeinsätze oder besondere Lagen anderweitig gebundenes Personal,
- der Umfang und/oder der Beschwerdeinhalt erfordern vielschichtige Recherchen.



⁸ So insbesondere die Vorgabe nach Nummer 4.2.4 erster Absatz zweiter Satz: „Eine möglichst zeitnahe Antwort an den/die Beschwerdeführer/in ist daher prinzipiell in allen Fällen anzustreben“. Nachzulesen unter:
https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MI/Zentrale_Beschwerdestelle/10012013_Richtlinie_zum_Beschwerde_management_bei_der_Polizei_des_Landes_Sachsen-Anhalt.pdf.

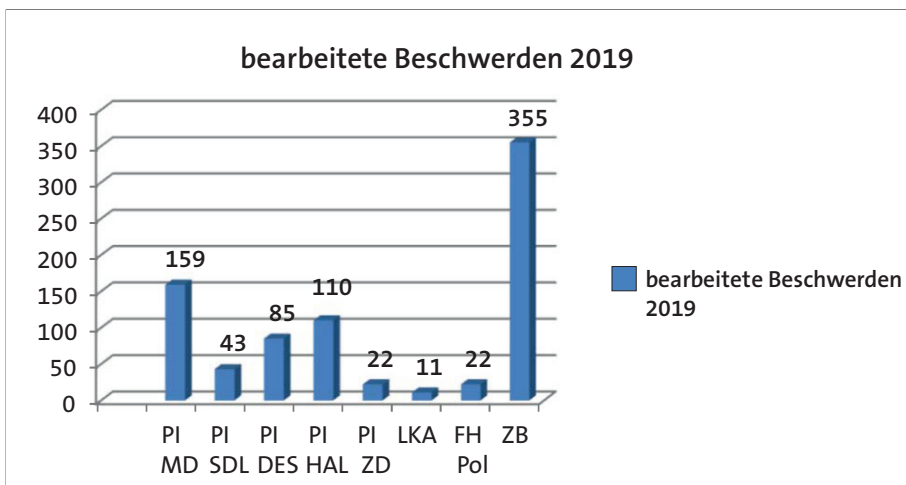
1.3 Adressaten der Beschwerden - Langzeitvergleich

Durch die zum 01. Januar 2019 in Kraft getretene Strukturreform haben sich zum Teil die Adressaten für Beschwerden geändert.

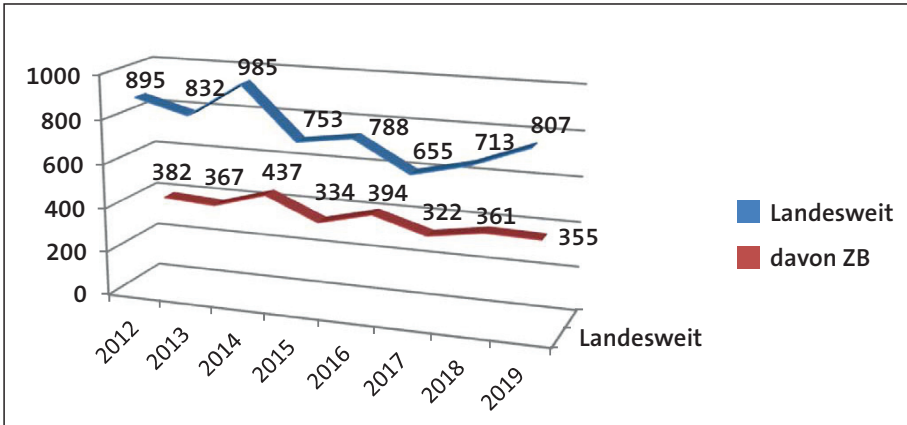
Neu wurden Polizeiinspektionen mit zum Teil anderen Aufgabenzuschnitten eingerichtet. Ein direkter rückwirkender Vergleich der Bearbeitungsdaten der einzelnen Behörden und Einrichtungen ist aus diesem Grund nicht mehr möglich. Daher wird der mit dem letzten Jahresbericht vorgenommene Vergleich nochmals zur Information wiedergegeben.

Beh.o.Einr.	bearbeitete Beschwerden bis 2018				
	2015	2016	2017	2018	Ø
PD Nord	195	102	101	122	130,00
PD Süd	136	170	120	121	136,75
PD Ost	66	89	63	51	67,25
LKA	7	6	12	5	7,50
TPA	5	1	1	4	2,75
LBP	8	17	25	31	20,25
FH Pol	2	9	11	18	10,00
ZB	334	394	322	361	352,75
Gesamt	753	788	655	713	727,25

Adressaten der 2019 bearbeiteten Beschwerden



1.4 Anzahl der bearbeiteten Beschwerden in den letzten acht Jahren



Mit 807 Beschwerden wurden im Berichtsjahr rund 11% mehr Beschwerden bearbeitet als im Durchschnitt der letzten vier Jahre. Gegenüber 2018 wurden 2019 insgesamt 94 Beschwerden mehr bearbeitet.

Der Bearbeitungsanteil der Zentralen Beschwerdestelle ist mit rund 44% weiterhin sehr hoch. Von der zur Verfügung stehenden Auswahlmöglichkeit wird fast bei jeder zweiten Beschwerde Gebrauch gemacht.

2. Eingeleitete Straf- und Disziplinarverfahren

Aufgrund von Beschwerden wurden im Jahr 2019 insgesamt 20 Strafverfahren und ein Disziplinarverfahren eingeleitet. 10 Strafverfahren und das Disziplinarverfahren wurden im gleichen Jahr abgeschlossen. In keinem Fall wurde eine Straftat oder eine Verletzung der Dienstpflichten festgestellt.

Die Verfahren wurden wegen folgender Verdachtsäußerungen eingeleitet:

- Körperverletzung im Amt,
- Beleidigung,
- Nötigung,
- Amtsanmaßung,
- Missachtung der Verschwiegenheit,
- Sachbeschädigung,
- falsche Verdächtigung,
- Strafvereitelung im Amt,
- Ermöglichung einer Straftat.

2.1 Beispiele für Strafverfahren wegen des Verdachts der Körperverletzung im Amt

- Aufgrund einer massiv verweigerten Blutentnahme nach einer Trunkenheitsfahrt wurde der Autofahrer nach mehrfacher Belehrung zur Durchführung der Blutentnahme fixiert. Der alkoholisierte Autofahrer (0,9 Promille) erstattete hierauf Anzeige wegen Körperverletzung im Amt.
- Zur Durchsetzung eines Haftbefehls wurden Handschellen angelegt. Es wurde der Vorwurf erhoben, dass die Handschellen zu fest angelegt worden seien.

2.2 Beispiel für ein Strafverfahren wegen des Verdachts auf Ermöglichen einer Straftat

Auf dem Grundstück eines Autohändlers wurde ohne Erlaubnis ein privater Kraftwagen abgestellt. Wegen Platzmangels wurde ein nicht zugelassenes Fahrzeug des Autohauses so abgestellt, dass das fragliche Fahrzeug das Grundstück nicht mehr verlassen konnte. Die durch den Halter des geparkten Fahrzeuges über den polizeilichen Notruf gerufenen Polizisten haben den Autohändler gebeten, das Firmenfahrzeug umzusetzen. Hierzu musste das Fahrzeug eine öffentliche Straße queren. Die Polizisten haben die Straße für eine gefahrlose Überfahrt beiderseits gesichert.

Der Falschparker zeigte daraufhin den Gebrauch eines nicht versicherten Fahrzeuges auf öffentlichen Wegen oder Plätzen und die Beamten wegen Ermöglichung dieser Straftat an.

3. Beschwerdetatbestände

3.1 Langzeitvergleich der Beschwerdetatbestände

Die Nichterfüllung von Erwartungen oder auch eine Unzufriedenheit mit einer Begegnung oder Maßnahme sind in der Regel der Anlass für eine Beschwerde. Alle mit einer Beschwerde erwähnten Beschwerdeanlässe werden einem Tatbestandskatalog⁹ zugeordnet. Innerhalb des Tatbestandskataloges werden insgesamt 35 Tatbestände fünf Aufgabenbereichen zugeordnet.

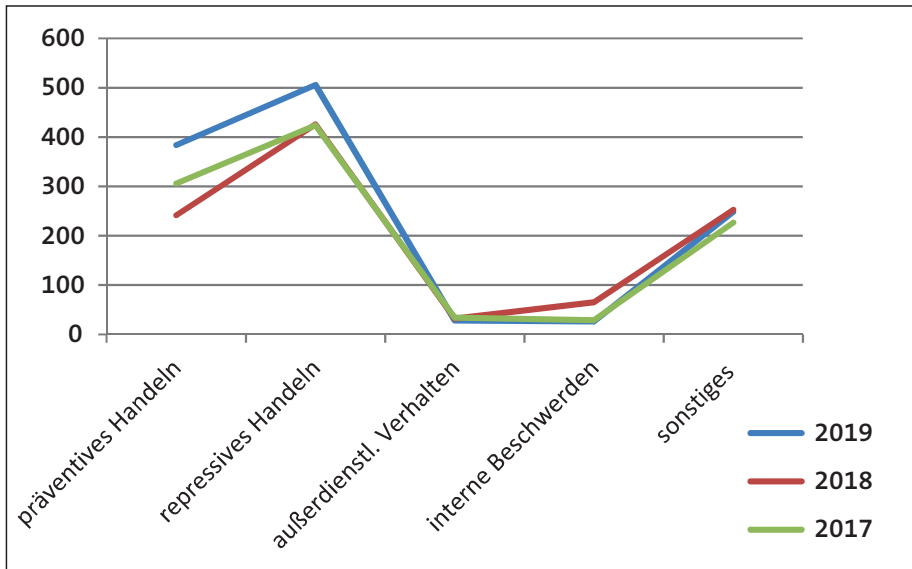
Weil mit jeder Beschwerde oftmals mehr als ein Beschwerdeanlass angesprochen wird, ist die Anzahl der Tatbestände insgesamt höher als die Anzahl der Beschwerden.

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe					
	2015	2016	2017	2018	2019	Ø
präventives Handeln	440	520	306	242	384	378,40
repressives Handeln	266	281	424	426	506	380,60
außerdienstl. Verhalten	22	21	34	32	28	27,40
interne Beschwerden	47	57	29	65	26	44,80
sonstige Beschwerden	193	210	227	253	249	226,40
Gesamt	968	1089	1020	1018	1193	1057,60

Im Jahr 2019 wurden mit den 807 Beschwerden insgesamt 1.193 Tatbestände abschließend bearbeitet. Gegenüber 2018 bedeutet das eine Steigerung um 175 Tatbestände beziehungsweise rund 17,2%. In der zehnjährigen Beschwerdebearbeitung wurden noch nie so viele Tatbestände gezählt.

⁹ Veröffentlicht als Anhang 6 (Seite 63) zum Jahresbericht 2017, siehe https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MI/MI/3._Themen/Zentrale_Beschwerdestelle/Jahresbericht2017.pdf.

Beschwerdeanlässe nach Aufgabenbereichen im Dreijahresvergleich



Der bisherige Trend zur Verteilung der Beschwerden hat sich im Berichtsjahr wiederholt.

Im Zusammenhang mit repressivem Handeln wurden mit 506 Tatbeständen (42,4% der insgesamt mitgeteilten Tatbestände) wiederholt die meisten Mängel vorgetragen.

Gegenüber 2018 ist im Jahr 2019 der deutlichste Anstieg der gemeldeten Tatbestände im Aufgabenbereich des präventiven Handelns mit einer Steigerung von 142 Tatbeständen zu verzeichnen.

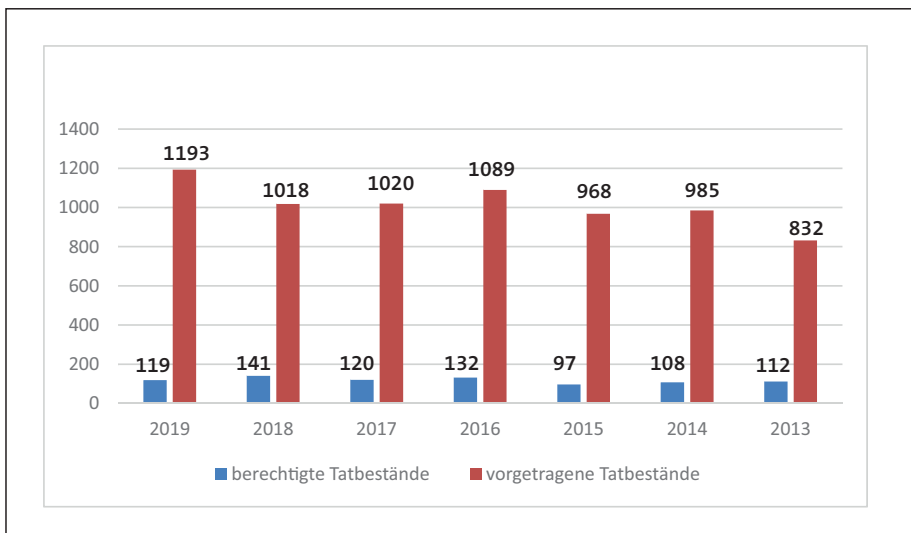
3.2 Berechtigte Beschwerden

3.2.1 Berechtigte Beschwerden im Langzeitvergleich

Im Jahr 2019 wurden von den 1.193 abschließend beurteilten Tatbeständen 119 als berechtigt festgestellt. Bei einer Zunahme der Beschwerden wurde gleichzeitig eine Verringerung der Berichtigungsquote von 13,85% auf 9,97% festgestellt.

Noch nie war die Berichtigungsquote so niedrig.

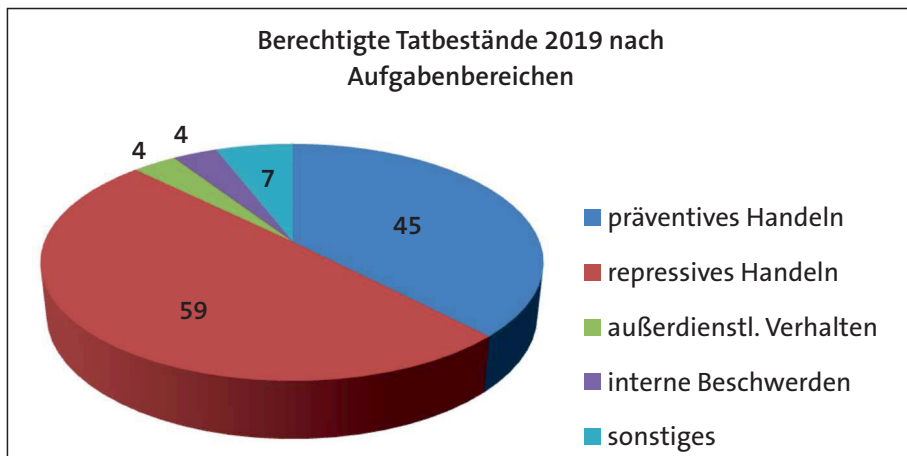
Tatbestände und Berichtigungsquote im Langzeitvergleich



Im Gegensatz zu der relativ stabilen Anzahl der als berechtigt festgestellten Tatbestände weisen die insgesamt aufgezeigten Tatbestände einen starken Anstieg auf.

3.2.2 Berechtigte Beschwerden nach Aufgabenbereichen

Von den insgesamt 119 als berechtigt festgestellten Tatbeständen wurden im Bereich des repressiven Handelns mit 59 Tatbeständen (Anteil von 49,6%) die meisten als berechtigt festgestellt.



Die Verteilung der 1193 bemängelten Tatbestände auf die einzelnen Aufgabenbereiche und die sich innerhalb der Aufgabenbereiche ergebenden Berechtigungsquoten zeigen folgendes Bild:

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe		
	2019	berechtigt	Quote
präventives Handeln	384	45	11,72%
repressives Handeln	506	59	11,66%
außerdienstliches Verhalten	28	4	14,28%
interne Beschwerden	26	4	15,38%
sonstige Beschwerden	249	7	2,81%
Gesamt	1193	119	9,97%

Bei relativ wenig eingereichten internen Beschwerden sowie Beschwerden über das außerdienstliche Verhalten wurden die höchsten Anerkennungsquoten für berechtigte Beschwerden festgestellt.

3.3 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Bearbeitet werden in den Beschwerdestellen ausschließlich Dienstaufsichtsbeschwerden. Die Beschwerde muss nicht die Bezeichnung Dienstaufsichtsbeschwerde enthalten. Für eine Einordnung und Bearbeitung als Dienstaufsichtsbeschwerde sind allein die dem Inhalt zu entnehmenden Wünsche der Beschwerde führenden Personen maßgeblich.

Mit einer Dienstaufsichtsbeschwerde kann das Auftreten/Verhalten einer/eines Beschäftigten des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport gerügt werden (Verhaltensbeschwerde). Typischerweise werden empfundene Unhöflichkeiten, herablassende oder beleidigende Äußerungen bis hin zu tätlichen Übergriffen gerügt.

Bei Sachbeschwerden wird das individuelle Vorgehen bei Ausübung der dienstlichen Aufgaben gerügt.

Sachentscheidungen werden durch eine dienstaufsichtliche Prüfung nicht rechtlich überprüft, können daher auch durch diese Prüfung nicht geändert oder aufgehoben werden. Letztlich können durch das Beschwerdeverfahren auch keine formellen Verfahren wie z.B. Straf- oder Widerspruchsverfahren ersetzt werden. Das Beschwerdeverfahren wird unter Umständen parallel zu diesen Verfahren durchgeführt. Fristen und andere bestehende Verpflichtungen/Vorgaben werden daher durch das Beschwerdeverfahren auch nicht ausgesetzt oder verändert. Über diese Sachlage informieren die Beschwerdestellen in der Regel schon in der ersten Kontaktaufnahme.

Von der Dienstaufsichtsbeschwerde zu unterscheiden ist die reine Fachaufsichtsbeschwerde. Mit der Fachaufsichtsbeschwerde wird die fachliche Arbeit gerügt. Im Vordergrund dieser Überprüfung steht (ebenfalls parallel zu formellen Verfahren) die Überprüfung der inhaltlichen Arbeit.

Nicht immer beziehen sich die Wünsche der die Beschwerde führenden Personen allein auf dienstaufsichtliche oder fachliche Aspekte. Bei diesen Mischfällen wird die weitere Vorgehensweise zur Vermeidung von Mehrfachbearbeitungen mit dem für die Fachaufsicht zuständigen Bereich abgestimmt. Je nach Schwergewicht und Intention der Beschwerde erfolgt die ganzheitliche Bearbeitung dann ausschließlich in einem der beiden Bereiche.

3.3.1 Sachbeschwerden

Während die Sachbeschwerden gegenüber 2018 um 134 (rund 40%) Tatbestände zugenommen haben, ist die Berechtigungsquote von 13,6% auf 9,8% gesunken.

Im Langzeitvergleich wurden auch 2019 wiederum die meisten Beschwerden im Zusammenhang mit Anzeigenaufnahmen eingereicht. Insgesamt wurde die Aufgabenwahrnehmung im repressiven Handeln wiederholt am meisten bemängelt.

Sachbeschwerden			
Tatbestände	2019	2018	2017
Präventives Handeln			
Zwangsmittel	4	7	6
sonst. Standardmaßnahmen SOG	26	25	31
Notrufmanagement	35	22	27
zivilrechtl. Streitigkeiten	14	12	8
Sonstiges	24	16	32
Geschwindigkeitskontrolle	18	16	14
Unfallaufnahme	24	12	15
Sonstiges	38	11	17
Repressives Handeln			
Anzeigenaufnahme	68	75	54
Tatortarbeit	10	12	13
Vernehmungen	16	10	9
Durchsuchung/Sicherstellung	17	10	18
sonst. Ermittlungsmaßnahmen	63	45	54
Zwangsmittel	16	5	11
Sonstiges	26	10	17
Geschwindigkeit	14	5	7
sonst. Ordnungswidrigkeiten	59	45	34
Summen:	472	338	367
unberechtigt	426	292	331
berechtigt	46	46	36

Über die Auswertungen der bemängelten Tatbestände können die Arbeitsbereiche identifiziert werden, die am häufigsten Anlass zu Kritik gegeben haben. So können gezielt Schwachstellen erkannt und die notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet werden.

3.3.2 Verhaltensbeschwerden

Die hohen Beschwerdezahlen beim Auftreten und Verhalten der vergangenen Jahre haben sich 2019 wiederholt. Bei gleichzeitiger Zunahme der angezeigten Mängel sind die nach Prüfung festgestellten berechtigten Mängel rückläufig. Der Berechtigungsanteil von rund 14% liegt jedoch erheblich über dem insgesamt bei Beschwerden ermittelten Berechtigungsanteil von knapp 10%. Weiterhin ist daher verstärktes Augenmerk auf die Vermittlung von Handlungskompetenz in Bezug auf das korrekte Auftreten und eine der Situation entsprechende Kommunikation zu legen.

Verhaltensbeschwerden			
Tatbestände	2019	2018	2017
Präventives Handeln			
persönliches Fehlverhalten SOG:			
Untätigkeit	50	31	58
Auftreten/Verhalten	139	86	92
Erscheinungsbild	7	4	3
Nicht spezifiziert	5	0	3
Repressives Handeln			
persönl. Fehlverhalten bei Strafverfolgung:			
Untätigkeit	70	65	66
Auftreten/Verhalten	104	106	119
Erscheinungsbild	2	2	7
Sonstiges	25	21	7
Straßenverkehr	16	15	8
Außerdienstliches Verhalten			
Verstoß gegen beamtenrechtliche Pflichten	6	8	19
Privathandlung ohne dienstlichen Bezug	22	24	15
Interne Beschwerden			
Arbeitsmittel/Ausstattung	3	6	7
Probleme mit Vorgesetzten/Kollegen:			
Führungsverhalten	2	15	10
Mobbing/sex. Belästigung	0	2	1
Sonstiges	5	8	4
Anwendung dienstrechtlicher Regelungen:			
Beurteilung	1	1	1
Beförderung	0	0	1
sonstige Personalmaßnahmen	15	33	5
Summen:	472	427	426
unberechtigt	406	336	346
berechtigt	66	91	80

4. Verteilung der Beschwerden im Land

Die Aufgabenverteilung und die Organisation der Polizei in Sachsen-Anhalt sind seit dem 01. Januar 2019 neu strukturiert¹⁰.



In den Klammern steht die Anzahl der berechtigten Beschwerden, vor den Klammern steht die gesamte Anzahl der eingereichten Beschwerden.

¹⁰ Die Darstellung der bis zum 31. Dezember 2018 vorhandenen Polizeistruktur kann den Seiten 26 und 27 des Jahresberichtes 2018 entnommen werden. Fundstelle: https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/zentrale_beschwerdestelle/jahresberichte/.

5. Vergleich der Polizeiinspektionen

Durch die neue Organisationsstruktur im Polizeibereich musste die bis zum Jahresbericht 2018 regelmäßig vorgenommene Zusammenstellung nach Polizeirevieren geändert werden.

Wesentliche Neuerungen sind:

- an die Stelle der PRev BAB/SVÜ¹¹ sind die ZVADe¹¹ getreten,
- die Polizeidirektionen wurden durch Polizeiinspektionen ersetzt,
- neu gegliedert wurden die Organisationsbereiche

übrige PI¹¹,
Landesbereitschaftspolizei,
Zentrale Bußgeldstelle und
Polizeiärztliches Zentrum.

Im Jahr 2019 wurde erstmals mit der Darstellung von statistischen Daten begonnen, wenn durch die Restrukturierung erstmals eine Benennung vorgenommen wurde oder sich ein veränderter Aufgabenzuschnitt ergab.

¹¹ Die Abkürzungen sind im Anhang 1 zu diesem Jahresbericht erläutert.

5.1 Langzeitvergleich der Organisationseinheiten

Reviere bzw. Organisationseinheiten	Beschwerdeanlässe				berechtigte Beschwerdeanlässe			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
ZVAD				0				0
Altmarkkreis Salzwedel	5	25	24	30	0	3	2	1
Stendal	21	23	20	39	1	2	4	3
Jerichower Land	18	15	20	30	3	5	5	6
übrige ¹² PI Stendal				25				4
Börde	33	35	27	51	2	0	4	6
Magdeburg	110	87	96	69	15	8	18	14
Salzlandkreis	30	33	28	68	2	3	5	3
Harz	41	39	29	46	3	3	0	2
ZVAD				21				5
übrige PI Magdeburg				205				11
ZVAD				2				0
Wittenberg	18	41	18	28	5	1	4	2
Dessau-Roßlau	47	19	21	55	6	2	1	4
Anhalt-Bitterfeld	64	42	35	48	3	6	5	4
übrige PI Dessau-Roßlau				39				2
ZVAD				7				1
Mansfeld-Südharz	30	34	35	25	6	7	11	0
Halle (Saale)	69	62	88	77	15	18	13	11
Saalekreis	54	32	41	48	9	0	4	10
Burgenlandkreis	58	21	52	28	10	1	9	3
übrige PI Halle				81				8
Landesbereitschaftspolizei				34				5
Wasserschutzpolizeirevier	2	4	1	6	0	0	0	0
Zentrale Bußgeldstelle				31				5
Polizeiärztliches Zentrum				9				4
übrige PI ZD				6				1

PI Stendal
PI Magdeburg
PI Dessau-Roßlau
PI Halle
PI Zentrale Dienste

¹² Unter „übrige“ werden alle Beschwerden gezählt, die nicht den anderen Organisations-/Arbeitsbereichen zugeordnet werden können.

Die allgemein für das Jahr 2019 festgestellte Zunahme an Kritik spiegelt sich auch in den Zunahmen für einzelne Organisationsbereiche wieder.

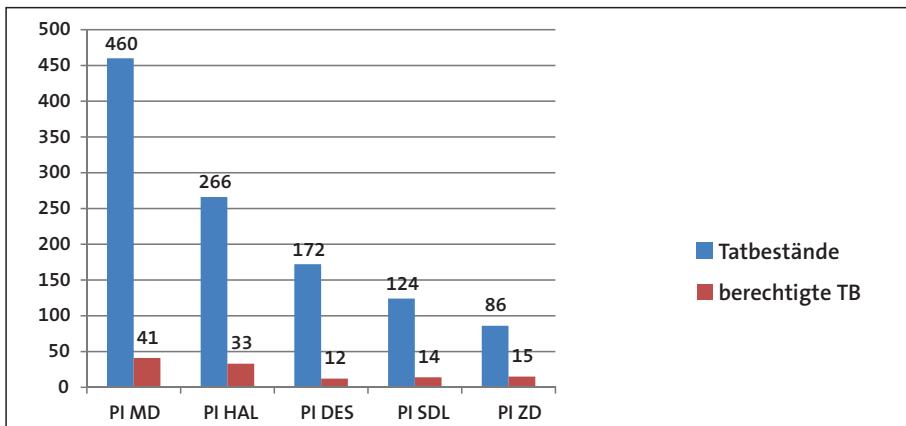
Im Revier Dessau-Roßlau ist zum Beispiel gegenüber 2018 eine Zunahme von 161,8% und im Revier Salzlandkreis eine Zunahme von 142,9% an Beanstandungen zu verzeichnen.

In einigen Bereichen konnte demgegenüber aber auch ein Rückgang der Kritik festgestellt werden. Beispielsweise betrug die Beschwerdezahl in den Revieren Magdeburg und Mansfeld-Südharz jeweils lediglich rund 72% des Wertes aus dem Jahr 2018, im Revier Burgenlandkreis sogar nur knapp 54%.

Während im Revier Dessau-Roßlau im Jahr 2019 von den vorgetragenen Mängeln 7,3% als berechtigt festgestellt wurden, lag die Quote 2018 noch bei 4,8%. Umgekehrt haben sich die als berechtigt festgestellten Tatbestände im Revier Salzlandkreis reduziert. 2018 waren im Revier Salzlandkreis noch 17,9% der bemängelten Tatbestände als berechtigt eingestuft, im Jahr 2019 sank die Quote auf 4,4%.

5.2 Vergleich der Polizeiinspektionen

Tatbestände und festgestellte Berechtigungen



Während die Polizeiinspektion Magdeburg mit 460 Tatbeständen mit Abstand die höchste Anzahl an mitgeteiltem Unmut ausweist, weicht demgegenüber die Anzahl an berechtigt festgestellten Tatbeständen nicht wesentlich von den in den anderen Polizeiinspektionen als berechtigt erkannten Tatbeständen ab.

Mit rund 7% weist die Polizeiinspektion Dessau-Roßlau die niedrigste Quote aus, die Polizeiinspektion Zentrale Dienste verzeichnet mit 17,4% die höchste Berechtigungsquote.

III. Pilotprojekt „Allgemeine Verwaltung“

1. Vorbemerkungen

In Erfüllung des Auftrages aus dem Koalitionsvertrag für die Legislaturperiode 2016 - 2021¹³ wurde am 01. Oktober 2017 ein Pilotprojekt zur Weiterentwicklung eines zentralen qualitativen Beschwerdemanagements begonnen. Mit dem Projekt wurde die bis dahin auf den Bereich der Landespolizei beschränkte duale Beschwerdebearbeitung auf den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport erweitert.

Dienstaufsichtsbeschwerden über die Arbeit

- des Landesverwaltungsamtes Sachsen-Anhalt,
- des Landesarchivs Sachsen-Anhalt,
- des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt,
- des Aus- und Fortbildungsinstituts des Landes Sachsen-Anhalt und
- des Instituts für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge

können daher seit Beginn des Projektes auch direkt bei der zentralen Beschwerdestelle eingereicht werden.

Das Pilotprojekt wurde zunächst befristet für ein Jahr eingerichtet und aufgrund zu geringer Daten zur Auswertung bis zum 31. Dezember 2019 verlängert.

¹³ Nachzulesen im dritten Absatz auf Seite 3 des Koalitionsvertrages, siehe: <https://www.sachsen-anhalt.de/lj/politik-und-verwaltung/die-landesregierung/>.

2. Auswertung des Jahres 2019

2.1 Zuordnung der Beschwerden zu den Behörden und Einrichtungen

Vorgangsnummer	Beschwerden	Beschwerdeherkunft		Bearbeitungszeit			Ergebnis	
		extern	intern	bis 1 Monat	bis 3 Monate	länger als 3 Monate	berechtigt	unberechtigt
AFI	6	6	0	6	0	0	1	5
IBK	0	0	0	0	0	0	0	0
LVvA ¹⁴	21 + 15	21 + 13	0 + 2	21 + 10	0 + 4	0 + 1	4 + 1	17 + 14
StaLA ¹⁵	1	1	0	1	0	0	0	1
LA	0	0	0	0	0	0	0	0
Summen	43	41	2	38	4	1	6	37
			4,65%	88,37%			13,95%	

Nicht in diesen Zahlen enthalten sind die bei der Zentralen Beschwerdestelle eingereichten 36 Beschwerden, die sich nicht auf die Arbeit im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport beziehen.

Auch im Jahr 2019 wurden Beschwerden, Anregungen und Hinweise sehr häufig an die Zentrale Beschwerdestelle gerichtet. Die Quote betrug 34,9% der auf die Arbeit im Geschäftsbereich gerichteten Mitteilungen.

Neben den 15 Anliegen, die sich ausschließlich auf die Arbeit des Landesverwaltungsamtes bezogen, wurden der Zentralen Beschwerdestelle 36 Anliegen vorgetragen, die sich nicht auf die Arbeit im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport bezogen. Diese 36 Mitteilungen bezogen sich auf die Arbeit

- von Gemeinden und Landkreisen in Sachsen-Anhalt,
- von Behörden und Einrichtungen aus dem Verantwortungsbereich anderer Ministerien in Sachsen-Anhalt sowie teilweise dieser Ministerien selbst,
- der Agentur für Arbeit,
- einer Universität,
- eines privaten Vermieters eines öffentlich zugänglichen Parkplatzes,
- privatrechtlicher Vereine,
- des deutschen Bundestages.

Auf ausdrücklichen Wunsch oder nach erfolgter Abstimmung wurden diese Beschwerden an die zuständigen Stellen vermittelt.

¹⁴ Die Zahlen nach dem Zeichen „+“ beziehen sich auf die bei der Zentralen Beschwerdestelle vorgetragenen Beschwerden.

¹⁵ Es handelte sich um eine Folgebeschwerde.

2.2 Vergleich der Kalenderjahre 2019 und 2018

		2018	2019
Beschwerden		42	43
davon	ZB	13	15
davon	berechtigt	7	6
	intern	0	2
Bearbeitungszeit	bis 1 Monat	28	38
	bis 3 Monate	11	4
	über 3 Monate	3	1

Die an die Zentrale Beschwerdestelle gerichteten Beschwerden, Anregungen und Hinweise stiegen nach Anzahl und Quote (von rund 31% auf rund 35%).

Trotz Zunahme der Beschwerden wurde eine Beschwerde weniger als berechtigt festgestellt, die Berechtigungsquote sank daher von 16,67% auf 13,95%.

Innerhalb eines Monats wurden 88,37% der Beschwerden schlussbearbeitet, die schon schnelle Bearbeitung des Jahres 2018 (66,67%) wurde damit noch einmal gesteigert. Innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten konnte lediglich in einem Fall die Bearbeitung nicht abgeschlossen werden.

¹³ Nachzulesen im dritten Absatz auf Seite 3 des Koalitionsvertrages, siehe: <https://www.sachsen-anhalt.de/lj/politik-und-verwaltung/die-landesregierung/>.

3. Auswertung des Pilotprojektes nach zweijähriger Laufzeit

3.1 Statistische Daten

Auf der Basis der Daten einer zweijährigen Laufzeit und der während dieser Zeit gesammelten Erfahrungen wurde im Oktober 2019 entschieden, das erweiterte duale Beschwerdeangebot unbefristet und mit dem schon vorhandenen Personal fortzuführen.

Statistische Daten für die Zeit vom 01. Oktober 2017 bis 30. September 2019:

bearbeitende Stelle	Beschwerden			Summen	davon			interne Beschwerden
	2017	2018	2019		Berechtigt			
					2017	2018	2019	
Zentrale Beschwerdestelle	10	33	42	85	2	3	2	5
nachgeordnete Behörden und Einrichtungen	7	29	24	60	6	5	7	0
Summen	17	62	66	145	25			5

3.2 Interpretationen der Daten der zweijährigen Pilotphase

Das dokumentierte Beschwerdeaufkommen ist im Vergleich zum Polizeibereich gering. Über die Ursachen für die signifikante Abweichung kann mangels hinreichender Erkenntnisse nur spekuliert werden.

Von der Auswahlmöglichkeit des Adressaten der Beschwerde wird auch im Verwaltungsbereich sehr oft zugunsten der Zentralen Beschwerdestelle Gebrauch gemacht. Ausweislich verbaler Äußerungen in Beschwerden wird einer anderen Stelle größere Objektivität zugestanden. Es wird darauf vertraut, dass ein Ministerium unmittelbar die Arbeit vor Ort beeinflussen könne oder man möchte sich nicht nochmals mit den gleichen Bediensteten auseinandersetzen.

¹⁷ Mitgezählt wurden bei dieser Darstellung auch die Beschwerden, die sich auf die Arbeit von Behörden und Einrichtungen außerhalb des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport bezogen.

Die Beschwerdezahlen weisen eine ansteigende Tendenz auf, gleiches ist bei den berechtigten Beschwerden festzustellen. Neben den individuellen Bedürfnissen der Beschwerde führenden Personen ist auch ein Anstieg an Korrektur- bzw. Verbesserungswünschen erkennbar. Beispielsweise wurde erst durch die zentrale Beschwerdebearbeitung erreicht, dass in einem Fall die eigene Bearbeitungspraxis von Anträgen überprüft und grundsätzlich überarbeitet wurde.

Möglicherweise sind dem Land in diesem Fall hohe Prozesskosten erspart geblieben.

3.3 Fazit für das zweijährige Pilotprojekt

Jede eingereichte Beschwerde ist Ausdruck von persönlichen Empfindungen und Bewertungen der Arbeit im Geschäftsbereich. Allein die Kenntnis über die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an die Arbeit und das Auftreten der Bediensteten ist essenziell notwendig zur Qualitätsverbesserung der laufenden Arbeit. Mit berechtigten Beschwerden können sich andeutende Defizite frühzeitig erkannt und ihnen entgegengesteuert werden, bevor weitreichende und teure Konsequenzen daraus erwachsen.

Mit jeder Beschwerde, die bei der Zentralen Beschwerdestelle eingereicht wird,

- wird durch den direkt möglichen Bürgerkontakt eine zusätzliche Bürgernähe geboten und damit auch der Politikverdrossenheit aktiv entgegengewirkt,
 - können Bedürfnisfeststellungen erfolgen und Handlungsziele daraus entwickelt werden,
 - werden dem Ministerium Informationen über die Arbeit der nachgeordneten Behörden und Einrichtungen zur Verfügung gestellt, die dazu beitragen können, die Erledigung der Lenkungsaufgaben zu erleichtern und/oder zu ergänzen,
 - wird der verfassungsrechtliche Grundsatz des Beschwerderechts aktiv umgesetzt
- und
- werden die nachgeordneten Behörden und Einrichtungen zugunsten der dortigen Facharbeit entlastet.

IV. Zufriedenheitsbefragung

Von der Zentralen Beschwerdestelle werden etwa einen Monat nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung den Petentinnen und Petenten zusammen mit einem Freiumschlag standardisierte Fragebögen übersandt. Über eine anonyme Beantwortung wird die Möglichkeit geboten, die Beschwerdebearbeitung zu bewerten.

Die Rücksendequote im Jahr 2019 erreichte mit 50,8% den höchsten Wert der letzten drei Jahre (2018 = 41,84%, 2017 = 40,8%).

Nahezu die kompletten inhaltlichen Mitteilungen der Zufriedenheitsbefragungen sind im Anhang 3 zusammengestellt. Bei der Zusammenstellung wurden die übermittelten Äußerungen möglichst identisch und auch vollständig übernommen.

Aus den schriftlichen Mitteilungen kann geschlussfolgert werden, dass

- teilweise nicht erfüllte Vorstellungen für die Bewertung maßgeblich waren,
- vereinzelt keine Bewertung der Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle, sondern eine Bewertung der ursprünglich mit der Beschwerde bemängelten Arbeit vorgenommen wurde,
- teilweise ein Wunsch nach größerer Unabhängigkeit und Regelungsmöglichkeiten der „Prüfinstanz“ für die mitgeteilten Anliegen vorhanden ist,
- eine persönliche Betreuung mit größter Aufmerksamkeit sehr oft gewünscht und als angenehm empfunden wurde,
- form- und fristlose sowie barrierefreie Zugänge ebenfalls oft Grund für die Auswahl der Zentralen Beschwerdestelle waren.

Eine einfache Kontaktaufnahme mit der Zentralen Beschwerdestelle haben 96,6% der Rückantworten bescheinigt. Für insgesamt 88,7% Personen war die Bearbeitungsdauer ihrer Anliegen mindestens wichtig und 83,3% waren mit der tatsächlichen Dauer der Bearbeitung mindestens zufrieden.

Neben der reinen inhaltlichen Auseinandersetzung mit den Anliegen war den Petentinnen und Petenten wichtig,

- wie mit ihnen und ihren Problemen umgegangen wird,
- dass sie und ihre Anliegen ernst genommen werden,
- dass persönliche Kontakte ohne den sonst erlebten Zeitdruck und bürokratische Distanz ermöglicht werden,
- dass sie eine zentrale Ansprechperson benannt bekommen, die laufend über den Stand der Bearbeitung unterrichtet,
- dass sie eine Stelle ansprechen können, die größtmögliche Objektivität und Unabhängigkeit sicherstellt,
- dass sie sich nicht wieder an die Stelle wenden müssen, die die Ursache für die Beschwerde gesetzt hatte.

V. Schlussbemerkungen und Ausblick

Wie zu Beginn der Arbeitsaufnahme der Zentralen Beschwerdestelle im Polizeibereich verlief auch der Start der dualen Beschwerdebearbeitung im Verwaltungsbereich nicht vollständig reibungslos. Einerseits schien das verfassungsmäßig garantierte Recht auf Beschwerde nicht vollumfänglich bekannt zu sein. Andererseits war auch im Verwaltungsbereich zunächst Überzeugungsarbeit für ein offenes und sachorientiertes Fehlermanagement und die sich hieraus ergebenden Vorteile in den Dienststellen zu leisten. Da sich die Erweiterung des Beschwerdemanagements nach zweijähriger Pilotierung jedoch positiv weiterentwickelt hat, sollten die Anfangsschwierigkeiten zwischenzeitlich überwunden sein.

Ausweislich der Befragungsergebnisse der Zentralen Beschwerdestelle trifft das im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport eingerichtete Beschwerdemanagementsystem weiterhin auf viel Zustimmung. Die über zehnjährige Arbeit kann daher als Erfolgsmodell angesehen werden. Mit der jetzt vorgenommenen Erweiterung der Beschwerdearbeit ist das Modell für den gesamten Geschäftsbereich neu aufgestellt. Beschwerdebearbeitung zeichnet sich allerdings gerade auch dadurch aus, nicht den Stillstand anzustreben, sondern sich auf abzeichnende Veränderungen vorzubereiten und sich neuen Herausforderungen zu stellen. Verbesserungsvorschläge werden daher weiterhin gerne entgegengenommen.

Die in der zentralen Beschwerdestelle vorhandenen persönlichen Mediationsqualifikationen wurden im Jahr 2019 auch außerhalb des eigenen Geschäftsbereiches zur aktiven Konfliktbearbeitung eingesetzt. Schon allein aus Gründen der weiteren Bindung von Fachpersonal und zur Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit könnten diese Einsätze im Rahmen der Kapazitäten ausgedehnt werden. Gerne dürfen die hier gemachten Erfahrungen auch genutzt werden, um in anderen Bereichen ein eigenes Beschwerdewesen und Ideenmanagement aufzubauen.

Anhänge

Mit dem Jahresbericht 2017 wurden erstmals über Anhänge weitergehende Informationen zum Beschwerdewesen im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt zur Verfügung gestellt und mit dem Jahresbericht 2018 aktualisiert und erweitert. Zwischenzeitlich sind einige dieser Informationen gesondert über die Homepage der Zentralen Beschwerdestelle veröffentlicht worden,

Fundstelle:

<https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/ich-will-mich-beschweren/>.

Mit diesen Veröffentlichungen sollen zugleich Ressourcen gespart und trotzdem gleichzeitig einer breiten Öffentlichkeit Informationen zugänglich gemacht werden.

Sehr gerne würden wir weiteren Informationsbedarf durch entsprechende Veröffentlichungen abdecken. Wir freuen uns daher über jeden Hinweis.

Anhang 1 Abkürzungs- und Stichwortverzeichnis

AFI	Aus- und Fortbildungsinstitut des Landes Sachsen-Anhalt
BAB	Bundesautobahn
FH Pol	Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
GfK	Gewaltfreie Kommunikation
IBK	Institut für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge
LA	Landesarchiv Sachsen-Anhalt
LBP	Landesbereitschaftspolizei Sachsen-Anhalt (seit 01. Januar 2019 Teil der PI ZD)
LKA	Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt
LVwA	Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt
MI / Innenministerium	Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
PD	Polizeidirektion (bis 31. Dezember 2018)
PD Nord	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord
PD Ost	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost
PD Süd	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd
PI	Polizeiinspektion (neu seit 01. Januar 2019)
PI DES	Polizeiinspektion Dessau-Roßlau
PI HAL	Polizeiinspektion Halle
PI MD	Polizeiinspektion Magdeburg
PI SDL	Polizeiinspektion Stendal

PI ZD	Polizeiinspektion Zentrale Dienste Sachsen-Anhalt
Prev	Polizeirevier
SVÜ	Spezialisierte Verkehrsüberwachung
StaLA	Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt
TB	Tatbestände
TPA	Technisches Polizeiamt Sachsen-Anhalt (seit 01. Januar 2019 Teil der PI ZD)
ZB	Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
ZBS	Zentrale Bußgeldstelle (seit 01. Januar 2019 Teil der PI ZD)
ZVAD	Zentraler Verkehrs- und Autobahndienst

Anhang 2 Erlass zur Fortführung des Pilotprojektes



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
Postfach 3503 • 39010 Magdeburg

Verteiler 2.2

Nachrichtlich: Abteilung 2
im Hause



Neuausrichtung des Beschwerdemanagements im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport

13. Dezember 2019

Zeichen:
11.11-0201

Das Pilotprojekt zur Einrichtung einer Zentralen Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Zentrale Beschwerdestelle) wird bis zur Veröffentlichung einer neuen Richtlinie zum Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt über den 31.12.2019 hinaus fortgeführt.

Im Auftrag

Anhang 3 Befragungsergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2019

gesamt: **63**

davon **17** Verwaltung

1. Wie haben Sie Kontakt zur Zentralen Beschwerdestelle aufgenommen?
- Mehrfachnennungen sind möglich -

4 persönlich vor Ort **16** telefonisch **31** E-Mail **1** Fax **21** Post

Hatten Sie Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme? **2** ja **56** nein

Wenn ja, worin lagen diese Schwierigkeiten?

- der Kontakt wurde über die Staatskanzlei hergestellt;
- per Telefon nicht erreichbar, E-Mail funktionierte;
- nein, es wäre aber trotzdem gut, bereits bei Kontaktaufnahme per Mail über die Homepage darauf hinzuweisen, dass man sich nochmals per Post legitimieren muss.

2. Wie beurteilen Sie die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle?

Die Bearbeitung meines Anliegens war:

16 sehr zufriedenstellend **12** zufriedenstellend

8 weniger zufriedenstellend **28** nicht zufriedenstellend

Hat Ihnen unsere Antwort weitergeholfen? **24** ja **39** nein, weil:

- die Beschwerdestelle offensichtlich eine strafbare Handlung der Polizei billigt oder nicht zu erkennen vermag;
- ich habe auf meine Schreiben (vermutlich Bußgeldstelle gemeint) keine Antwort erhalten, es wäre sinnvoller, die Arbeit der Bußgeldstelle bewerten zu lassen;
- meine vorgetragenen Probleme haben zu keiner Änderung der Situation geführt;
- auf unsere Fragen nicht vollständig geantwortet wurde, das von uns gewünschte Gespräch fand nicht statt;
- ich hätte mir gewünscht, dass sich die betreffenden Beamten für ihr Fehlverhalten entschuldigt hätten.
- Fragen meinerseits wurden nicht beantwortet. Wie oft muss ich mir das noch gefallen lassen? Was sollen wir denn Ihrer Meinung nach tun?

- Ordnungsamt und Polizeinotruf meinem berechtigten Anliegen nach Kulanz ohne Begründung nicht entsprochen haben;
- ein Polizist mir eine Straftat unterstellt und dies nicht sanktioniert wird;
- es für die Beamten keine Konsequenzen gab und ich frecher Weise trotzdem ein Bußgeld erhalten habe „für mich gesetzlich absolut nicht vertretbar“;
- die Anliegen noch in Bearbeitung sind, daher kann ich noch keine abschließende Bewertung geben;
- das Verfahren bis heute ergebnislos blieb, inzwischen rät der Anwalt, die Behörde wegen Untätigkeit zu verklagen;
- Kritik an Polizeiarbeit teilweise geblockt und keinerlei Fehlereingeständnis gezeigt wird;
- 1.) Der Bürger als nicht glaubwürdig und dumm dargestellt wird 2.) An schriftliche Aussagen erinnert werden muss. 3.) Eindruck - inkompetent.
- uns mitgeteilt wurde, dass die Beschwerdestelle da nicht helfen kann;
- keine der Punkte unparteiisch behandelt und aufgearbeitet wurden;
- der betreffende Beamte wahrheitswidrige Angaben gemacht hat;
- es ging um Beschlussbetrug im Stadtrat, der nicht verändert wird;
- hier weiter gerast und so gut wie nie kontrolliert wird;
- die Polizisten sich gegenseitig decken;
- Eine Bewertung ist schwierig, wenn es zu keiner Klärung der Grundfragen der Beschwerde kam. Die Fragen sind jetzt noch genauso unbeantwortet wie vor der Beschwerde. Da helfen auch keine schönen Worte und Beschwichtigungen. Die Polizei arbeitet gegen uns und lässt uns im Schadensfall alleine, so das Ergebnis.
- Die Aussagen von mir und zwei Zeuginnen wurden heruntergespielt und verharmlost. Die von dem Beamten offensichtlich an mich gerichtete Beleidigung wurde in Ihrer Antwort als Missverständnis unsererseits bewertet.
- im Fall eines Beamten nichts ermittelt werden konnte, ich weiß nicht genau woran es gelegen hat, ich hatte das Gefühl, die Beamten waren es nicht gewöhnt, dass sich ein Bürger über sie beschwert;

- wenn die Ansicht des Mitarbeiters im Widerspruch zu Urteilen von Gericht und Staatsanwaltschaft stehen, kann dieses nicht richtig sein;
- die zuständige Behörde ihr Verhalten verneint hat, hilft nicht weiter, der offene Brief der Beschwerde wurde nicht weiter beachtet;
- ich im Antwortschreiben der Behörde das lesen konnte, was auch im Antwortschreiben der Beschwerdestelle stand;
- nicht aus der Antwort hervorgeht, dass ein derartiges Verhalten künftig nicht mehr vorkommt bzw. man daran arbeiten würde;
- Ich bin sehr zufrieden, wie mit meinem Anliegen umgegangen wurde. Auch bin ich überrascht, dass der Sachverhalt geprüft wurde.
- Sehr zufrieden war ich mit der telefonischen Korrespondenz, nur leider erfährt man fast nichts über den Erfolg bzw. Einzelheiten der Erörterung. Danke für Ihre Nachfrage, frohe Ostern und hoffentlich gibt es nie wieder einen Anlass für mich, dass ich Sie kontaktieren muss.
- die Sache wurde dann sehr schnell von der angesprochenen Stelle bearbeitet;
- Ohne Ihre Überprüfung meines Falles wäre durch die ZBS keine Wiedereinsetzung in den vorigen Stand erfolgt - Danke.

3. Was haben Sie bei der Beschwerdebearbeitung als besonders positiv empfunden? (Mehrfache Nennungen möglich)

17 Fachkompetenz	35 Freundlichkeit
24 Verständnis für die Lage	19 Hilfsbereitschaft

und zusätzlich mitgeteilt:

- alles/nichts, die Behörde ist überflüssig;
- die doch recht schnelle Antwort /Schnelligkeit /zeitnahe Bearbeitung;
- Besuch eines Polizeibeamten;
- negativ: manipulatives Framing;
- positiv: Höflichkeit und Einsatzbereitschaft sowie vor allem die Geduld,
- man fühlt sich ernst genommen;
- nichts hat mir geholfen, weil wiederum Komplikationen da waren;
- dass auch mal einer Sache nachgegangen wird / Überprüfung des Sachverhaltes;
- nichts, außer dass man zwischenzeitlich auf eine längere Bearbeitungszeit hinwies;
- die Erkenntnis, dass man versucht jedes Fehlverhalten zu decken.

4. Wie wichtig ist Ihnen die Bearbeitungsdauer?

23 sehr wichtig

32 wichtig

6 unwichtig

1 sehr unwichtig

und zusätzlich mitgeteilt:

- hat ja lange genug gedauert;
- wichtig ist, was am Ende dabei herauskommt;

5. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer?

14 sehr zufrieden

36 zufrieden

6 unzufrieden

4 sehr unzufrieden

6. Hatten Sie das Gefühl, dass man Sie und Ihr Anliegen ernst genommen hat?

31 ja

31 nein, weil:

- die Antwort für Sie selbst schon vor der Beantwortung feststand;
- die Beschwerdestelle gesetzwidriges Handeln der Polizei deckt, „Eine Krähe hackt der andern kein Auge aus“;
- der Polizeibeamte weiterhin mit einem Lächeln im Gesicht im Straßenverkehr fährt und Zivilpersonen mit der Faust bedroht;
- ja, aber es ist nichts dabei herausgekommen, es wurden keine Fehler eingeräumt;
- alles wird nur heruntergespielt;
- ich weiß, was ich gesehen habe: Zwei sehr junge Polizisten haben gelacht, selbstverständlich nicht über mich;
- eine Gefahr für Leib und Seele besteht und trotzdem keine Maßnahmen ergriffen wurden;
- die Begründung zur Ablehnung meiner Bitte auf Kulanz fehlte;
- ja, weil mein Anliegen mit Aufmerksamkeit gewürdigt wurde;
- die Behörde arbeitet nach wie vor opferverhöhrend, es erfolgte keine inhaltliche Auseinandersetzung mit unsere Beschwerde;
- so kann keiner im wirtschaftlichen Bereich arbeiten, das geht nur dort, wo demokratische „Grundwerte“ verbogen werden;
- die Beschwerdestelle nicht unabhängig ist;
- 1. es wird nicht auf offensichtliche Widersprüche eingegangen bzw. sich damit auseinandergesetzt, 2. ich Mitte Juni erfahren habe (telefonisch), dass die Zentrale Bußgeldstelle von meiner Beschwerde nicht wusste und das Verfahren ohne Aussetzung durchgeführt hat;

- ja, aber es gab keine persönlichen Gespräche;
- trotz klarer Beweislage unterstützt die Behörde vorsätzlichen Betrug;
- eher nicht, da die Fragen an die Fachabteilung nicht vollständig beantwortet wurden;
- die Beleidigungen, Beschimpfungen und Störungen so massiv waren und nicht so lapidar, wie Sie es darstellten. Ich hatte es in meinem Schreiben dargestellt, so wie es war. Und Sie haben es als belanglos heruntergespielt.
- ich eher den Eindruck gewonnen habe, dass an erster Stelle das Ansehen der Polizei ernst genommen wird;
- Ich hoffe doch.
- es war zwar jemand vor Ort, es hat sich jedoch nichts geändert, also alles sinnlos;
- man ist auf den Kern des Anliegens und der Beschwerde nicht eingegangen, sondern hat mit Formalien und unbegründeten Behauptungen die Beschwerde zurückgewiesen;
- Ich hatte das Gefühl, dass „bloß etwas bearbeitet werden muss“.
- Meine Anliegen wurden ernst genommen. Aber Ihnen sind wohl die Hände gebunden, die Raserei geht so weiter. Schade.
- Man hat mich sehr ernst genommen. Nur gut, dass dieses so war!

7. Werden Sie die Zentrale Beschwerdestelle weiterempfehlen?

34 ja

26 nein

nein, weil:

- Die größte Zeitverschwendung dieser Erde ist die Dienstaufsichtsbeschwerde.
- Die Beschwerdestelle weisungsgebunden ist. Nach der Organisationsstruktur: Vorgesetzter Minister Polizei – Beschwerdestelle. Kann damit gar nicht objektiv handeln.
- uns die Beschwerde nichts gebracht hat /mir nicht geholfen wurde / eh nichts passiert /nicht hilfreich /kommt nichts bei raus /sinnlos / bringt nichts / außer einer Entschuldigung, es für mich erscheint, dass es keine weitere Wirkung hat;
- Beschwerden nicht ernst genommen werden/ Sie die Angelegenheit nicht ernst nehmen und den Bürger abwimmeln;
- Ich werde mich direkt an die Presse wenden.

- die Beschwerde nicht bearbeitet und keine Maßnahmen eingeleitet wurden /ich mit meinen Problemen immer noch alleine dastehe;
- meine Ahnung, dass Polizisten nicht gegen Polizisten ermitteln, bestätigt wurde /Sie sich hinter den Polizeibeamten stellen;
- es so etwas eigentlich nicht braucht. Ein bisschen mehr Einsatz, Kompetenz und Freundlichkeit in den Behörden würde helfen.

ja, weil:

- auf jeden Fall;
- ja und ich bin froh, dass es diese Möglichkeit gibt.

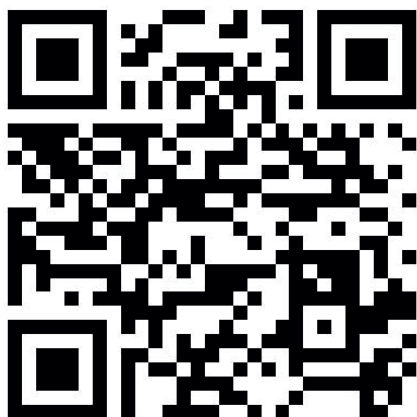
8. Haben Sie Anregungen, Ideen, Hinweise oder Verbesserungsvorschläge zum Umgang mit Beschwerden, die Ihrer Meinung nach hilfreich sein können?

- Beschwerdestelle aus dem MI lösen, damit diese objektiv, ohne fachliche Sanktionen befürchten zu müssen, entscheiden kann. In privaten Unternehmen untersteht die Qualitätskontrolle aus bewussten Gründen auch nicht dem Produktionsleiter. "Wenn man einen Teich trockenlegen will, sollte man damit nicht die Frösche beauftragen."
- Wir haben versucht, „eine Brücke zu bauen“ und ein Gespräch angeboten. Dieses ist offensichtlich nicht gewünscht. Unser Eindruck ist: „Eine Krähe hackt der anderen kein Auge aus“.
-das behalte ich jetzt lieber mal für mich;
- Die Zentrale Beschwerdestelle ist freundlich, höflich, nett - aber in meinen Augen vollkommen überflüssig.
- Es wäre schön, wenn die Beseitigung der Beschwerdegründe begleitet bzw. überwacht werden.
- Schade um das verschwendete Papier, so kriegen wir keine Ordnung hergestellt.
- Wenn es letztendlich darauf hinausläuft, unter allen Umständen nur die Polizei zu schützen, ist der ganze Vorgang sinnlos. Also muss sich der Bürger selbst schützen.
- evtl. auch Lösungen bringen und nicht nur reden;
- das Ansehen der Polizei schützen, indem Hinweise ernst genommen werden und schwarze Schafe in den eigenen Reihen auch sanktionieren;

- Ich wünsche mir mehr Flexibilität und Differenziertheit im Umgang und in der Beurteilung einer Sachlage; mehr „Augenmaß“ - keine sture, unpersönliche Regeldurchsetzung; mehr pädagogisches Einfühlungsvermögen, besonders wenn die Sachlage vom Beschuldigten ehrlich, angemessen und fair dargelegt wurde;
- Man sollte auch auf die Beschwerdestelle der PI einwirken und schon dort Beschwerden der Bürger gegen die Arbeitsweise einzelner Beamter in den Polizeidienststellen entgegennehmen.
- Beschwerdestelle abschaffen, da Steuerverschwendung;
- fehlendes Angebot für ein persönliches Gespräch, Kritik an der Polizeiarbeit wird scheinbar abgeblockt;
- Struktur ändern, Mitarbeiter schulen, „Leute vom Fach“ – keine „Fachleute“, machen statt verwalten;
- Werden Hinweise aufgearbeitet, um einheitliche Regelungen evtl. durchzusetzen oder zu empfehlen oder bleibt alles beim Alten?
- mehr auf die Bürger eingehen, den Bürgern Glauben schenken;
- sofortige Abschaltung der Behörde und Übergabe an den Generalstaatsanwalt, Fond für Petitionen im Landtag;
- drastischere Folgen für kleine Beamten in der Gemeinde, damit es gar nicht erst zu einer Beschwerde auf der hohen Ebene kommt;
- kleines bisschen mehr Augenmerk auf Details legen, bei denen man sich bewusst ist, dass dort in Stellungnahmen eher ausgewichen wird;
- Beschwerden sollten nach Kontrolle der Sachlage grundsätzlich ernst genommen und vertraulich behandelt werden, man darf auch Mitarbeiter ruhig mal ermahnen;
- Den Kern der Beschwerde aufarbeiten und nicht mit Formalien und unbegründeten und nicht nachvollziehbaren Aussagen „abwimmeln“.
- Soweit alles in Ordnung. Vielen Dank.
- der Sache ernsthaft nachgehen, Anhörung des Betroffenen und Beschuldigten;
- Hinweisen, die eventuell auf Vorteilsnahme oder Korruption hinweisen, nachgehen.
- Negativ: Notwendigkeit der Legitimierung per Post nach der Kontaktaufnahme per Mail, für die man das Porto dann auch noch selbst zahlen muss.
- Über die Möglichkeit der Beschwerdeeinlegung hatte ich nur beiläufig durch einen Presseartikel erfahren, ggf. sollten die Bürger regelmäßig per Presse oder Internet zu diesem Thema informiert und sensibilisiert werden.
- Alles super. Vielen Dank.

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über eine eigene Homepage:

<https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/>



Wenn Sie die versteckten Fehler gefunden haben, dann dürfen Sie uns Ihre Entdeckungen mitteilen. Auch für Ihre Anregungen und Wünsche zum Jahresbericht oder zur Beschwerdearbeit sind wir aufgeschlossen. Besonders interessiert sind wir an Ihren Hinweisen zum Internetauftritt der Zentralen Beschwerdestelle.

Herausgeber:

© 2020

*Ministerium für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt
Zentrale Beschwerdestelle,
Korruptionsprävention*

*Liebknechtstraße 65
39110 Magdeburg*

Quellen:

Titelbild:

Portrait Minister:

QR-Code:

Druck:

*Fachhochschule Polizei
Sachsen-Anhalt
Stabsbereich I/
Wissenschaftlicher Dienst -
Medien*

*Schmidtmanstraße 86
06449 Aschersleben*

Pixabay.com

Jens Schlüter

generiert über: <http://goqr.me/de/>