

Jahresbericht 2017



der Zentralen Beschwerdestelle



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

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



Holger Stahlknecht

Wenn Fähigkeiten und Kompetenzen im eigenen Zuständigkeitsbereich kritisiert werden, dann tut das im ersten Moment sehr weh. Falsch wäre es aber, den Deckmantel des Schweigens über die vorgetragene Kritik zu werfen. Falsch wäre es auch, sofort in hektische Betriebsamkeit zu verfallen. Eine offene Fehlerkultur als Chance für Erneuerungen zu verstehen, ist daher seit Jahren Leitgedanke innerhalb der Polizei.

Aufgrund der langjährigen positiven Erfahrungen mit einer Zentralen Beschwerdestelle im Polizeibereich besteht seit dem 01. Oktober 2017 nunmehr auch die Möglichkeit, dieses Instrument allen Behörden und Einrichtungen der allgemeinen Verwaltung im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport anzubieten. Zunächst handelt es sich um ein Pilotprojekt, das auf ein Jahr befristet ist, um die dort gewonnenen Erfahrungen auszuwerten. Die hohe Qualität aller Dienstleistungen des gesamten Ressorts soll durch ein qualifiziertes Fehlermanagement nicht nur gehalten, sondern möglichst ausgebaut werden. Ich würde mir deshalb eine rege Inanspruchnahme wünschen. Im Jahresbericht kommt diesem Thema momentan noch nicht viel Raum zu. Mit dem nächsten Jahresbericht wird aber eine ausführlichere Darstellung möglich sein.

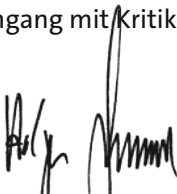
Mit dem Ihnen jetzt vorliegenden 8. Jahresbericht der Zentralen Beschwerdestelle erhalten Sie einen detailgenauen Einblick in den für mich und das Innenressort sehr wichtigen Bereich.

Mit 473 Beschwerdeanlässen zu einem einzigen Polizeieinsatz beim Fußballspiel des 1. FC Magdeburg gegen Dynamo Dresden in der MDCC-Arena in Magdeburg wurde erstmalig ein Vorgang von so hohem Umfang bearbeitet.

Nimmt man jedoch diesen untypischen Fall aus dem statistischen Zahlenmaterial heraus, dann hebt sich das Jahr 2017 zahlenmäßig nicht wesentlich von den Vorjahren ab. Im direkten Vergleich zu dem Jahr 2016 ist die Anzahl der Beschwerden, Beschwerdeanlässe sowie der begründeten Beschwerden sogar leicht rückläufig.

Neben vielen anderen Chancen und Möglichkeiten habe ich den Beschwerdeumfang und die Beschwerdeinhalte bisher stets auch als Zufriedenheitsindikator der Bevölkerung in Sachsen-Anhalt wahrgenommen. Leicht rückläufige oder stabile Zahlen könnten daher auf eine weitere Verbesserung des subjektiven Empfindens hindeuten. Die aktive Beschwerdebearbeitung, eine offene Fehlerkultur, ein verbesserter Internetauftritt und eine Erhöhung der Beiträge auch in leichter Sprache sind sicher Bausteine, um noch besser mit der Bevölkerung in Kontakt zu kommen. Aufgeschlossen bin ich folgerichtig auch in Zukunft für frische Ideen und vielleicht auch manchmal unkonventionelle Lösungen.

Ich wünsche Ihnen und mir insofern weiterhin einen offenen und fairen Umgang mit Kritik.



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

Inhalt

I	Vorbemerkungen	5
1	Allgemeines.....	5
2	Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt.....	6
3	Pilotprojekt Allgemeine Verwaltung.....	6
4	Die Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt.....	7
4.1	Allgemeines.....	7
4.2	Personelle Ausstattung des Referates.....	8
4.3	Organigramm der Stabsstelle 04 des MI	10
4.4	Adressen	11
4.5	Sprechzeiten und persönliche Erreichbarkeiten	11
4.6	Eigener Internetauftritt.....	11
4.7	Leichte Sprache	12
4.8	Zuständigkeit und Befugnisse.....	12
4.8.1	Beschwerdemanagement bei der Polizei	12
4.8.2	Pilotprojekt allgemeine Verwaltung	13
5	Statistik/Zählweise	13
5.1	Bereich der Polizei.....	13
5.2	Bereich der allgemeinen Verwaltung.....	14
II	Statistik im Bereich der Polizei	15
1	Beschwerdeaufkommen	15
1.1	Eingangswege der Beschwerden	15
1.2	Beschwerdeaufkommen im langjährigen Vergleich.....	16
1.3	Zuordnung der Beschwerden zu den Polizeibehörden und -einrichtungen.....	16
2	Beschwerdeanlässe.....	17
2.1	Besonderheit im Jahr 2017.....	17
2.2	Gegenüberstellung von Beschwerdeaufkommen und Beschwerdeanlässen.....	19
3	Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe	19
3.1	Beschwerdeanlässe zu Aufgabenbereichen zugeordnet	19
3.2	Beschwerdeanlässe nach Aufgabengebieten im Dreijahresvergleich.....	20
3.3	Berechtigte Beschwerden nach Aufgabenbereichen.....	21
3.4	Sach- und Verhaltensbeschwerden.....	22

3.5	Berechtigte Beschwerden.....	23
3.6	Zuordnung zu den Polizeirevieren	24
3.7	Vergleich der Beschwerdeanlässe in den Polizeirevieren 2015 bis 2017.....	25
3.8	Einbeziehung der Polizeidirektionen sowie Rückblick bis 2015.....	26
3.9	Die Polizeibehörden und -einrichtungen im Vergleich	27
3.10	Beschwerdeanlässe nach Dienststellen im Dreijahresvergleich.....	27
3.11	Berechtigte Beschwerden im Dreijahresvergleich	28
4	Auswertung der Beschwerdebearbeitung	29
4.1	Bearbeitungszeiten.....	31
4.2	Zufriedenheitsbefragung	33
4.2.1	Originalzitate aus den Rückläufen.....	34
4.2.2	Erkenntnisse aus den Rückmeldungen.....	36
4.3.1	Beschwerdereaktion	36
4.3.2	Gegenüberstellung von Beschwerdeanlässen und -reaktionen	38
4.4	Disziplinarrechtliche und strafrechtliche Prüfungen	39
III	Pilotprojekt Allgemeine Verwaltung	39
	Vorbemerkungen.....	39
1	Beschwerdeaufkommen.....	40
1.1	Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport.....	40
1.2	Nachgeordnete Behörden und Einrichtungen	40
2	Beschwerdeanlässe.....	41
3	Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe	41
4	Auswertung der Beschwerdebearbeitung.....	42
IV	Zusammenfassende Schlussbemerkungen	43
1	Abschließende Einschätzungen.....	43
2	Ausblick.....	43
	Anhang 1 – Abkürzungs- und Stichwortverzeichnis.....	45
	Anhang 2 – Begriffserklärungen und FAQ (Fragen und Antworten)	46
	Anhang 3 – Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes Sachsen-Anhalt	48
	Anhang 4 – Pilotierte Einrichtung einer Zentralen Beschwerde stelle.....	56
	Anhang 5 – Zufriedenheitsbefragung der Zentralen Beschwerdestelle.....	61
	Anhang 6 – Tatbestandskatalog.....	63

I Vorbemerkungen

1 Allgemeines

Im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Ministerium) wurde mit der Einrichtung der Zentralen Beschwerdestelle im Ministerium für die Bearbeitung von Beschwerden ein duales Beschwerdesystem für die Arbeit der Polizei förmlich eingerichtet. Für die Bürgerinnen und Bürger wurde eine Auswahlmöglichkeit geschaffen, entweder bei jeder Polizeibehörde oder -einrichtung oder direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle im Ministerium kritische Äußerungen vorzutragen. Auf der anderen Seite wurden durch die Vorgaben zur ergebnisoffenen und unvoreingenommenen Bearbeitung die Voraussetzungen für sachgerechte Bearbeitungen geschaffen.

Durch die objektive Bearbeitung der Mitteilungen der Bürgerinnen und Bürger sowie eigenen Bediensteten werden

- Schwachstellen in der Ablauf- oder Aufbauorganisation (besser) sichtbar,
- persönliche oder fachliche Defizite der handelnden Bediensteten erkannt und
- die tatsächlichen Vorstellungen und Wünsche der Bürgerinnen und Bürger zur Arbeit der Polizei erlangt.

Das Erkennen und Abstellen von Schwachstellen, die Durchführung von anlassbezogenen und zielgerichteten Personalmaßnahmen sowie die Kenntnis der Vorstellungen und Wünsche der Bürgerinnen und Bürger führen letztlich zur Optimierung der Polizeiarbeit und erhöhen damit das Verständnis sowie Akzeptanz der Bevölkerung für die polizeiliche Arbeit. Durch die aktive Beschwerdebearbeitung profitieren also sowohl die Bürgerinnen und Bürger als auch die beteiligten Behörden.

2 Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt

Mit den Regelungen zum Beschwerdemanagement wurde im Ressortbereich das sich aus Art 17 des Grundgesetzes¹ ableitende Beschwerderecht förmlich umgesetzt.

Ausdrückliches Ziel der Beschwerdebearbeitung ist eine möglichst hohe Frequenzierung durch die Bürgerinnen und Bürger. Die derzeit nutzbaren Kommunikationswege per Brief und Fax, persönlich, telefonisch, über das im Landesportal eingerichtete e-Revier oder per E-Mail in Verbindung mit der jeweils individuell möglichen Auswahl des Adressaten der Beschwerde bieten bewusst eine hohe Palette an zur Verfügung stehender Kontaktaufnahmevarianten. Die Schwelle zur Kontaktaufnahme soll so gering wie möglich sein.

3 Pilotprojekt Allgemeine Verwaltung

Aufgrund der nunmehr langjährigen positiven Erfahrungen in der Beschwerdebearbeitung für Beschwerden im Bereich der Polizei wurde der Zuständigkeitsbereich der Zentralen Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport für diese Aufgabe auf den gesamten Geschäftsbereich erweitert. In einem auf ein Jahr ausgelegten Pilotprojekt² werden zusätzlich die Eingaben über die Arbeit der Verwaltungsbehörden und -einrichtungen des Geschäftsbereiches des Ministeriums bearbeitet,

- die sich auf das Verhalten von Bediensteten beziehen und direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle eingehen sowie auf Bitte der dem Ministerium nachgeordneten Behörden und Einrichtungen übernommenen verhaltensbedingten Eingaben,
- die sich auf das Verhalten von Bediensteten des Ministeriums, der Leitung der Behörden und Einrichtungen des diesem nachgeordneten Geschäftsbereiches beziehen,
- die übergeordnete Inhalte haben, von besonderer Bedeutung sind oder die an mehrere Adressaten des Innenressorts gerichtet werden.

¹ Text: „Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

² Eingerichtet durch RdErl. des MI vom 01. August 2017, Abgedruckt im Anhang 4.

Die Beschwerdebearbeitung wurde damit im kompletten Geschäftsbereich des Innenressorts vergleichbar geregelt. Im Pilotprojekt können jetzt Beschwerden über die Arbeit des

- Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt,
- Aus- und Fortbildungsinstitutes des Landes Sachsen-Anhalt,
- Institutes für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge,
- Statistischen Landesamt Sachsen-Anhalt und
- Landesarchiv Sachsen-Anhalt

auch direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle im Ministerium eingereicht und bearbeitet werden.

Die Bezeichnung wurde entsprechend in „Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Zentrale Beschwerdestelle)“ geändert.

4 Die Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt

4.1 Allgemeines

Die Zentrale Beschwerdestelle im Innenressort ist organisatorisch im Ministerium angebunden, räumlich allerdings bewusst in Distanz zum Ministerium in der Liebknechtstraße 65, 39110 Magdeburg untergebracht.

Zur 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.

Die durch die Erlasse (Anhänge 3 und 4) auf den ersten Blick sehr förmlich erscheinenden Vorgaben für die Beschwerdebearbeitung sind aus innerer Überzeugung so gehalten. Kernaufgabe und -kompetenz des Innenressorts ist die Sicherheit und Ordnung, da ist es nur selbstverständlich, dass sich der Anspruch auf Einhaltung der Rechtsregeln auch auf das eigene Handeln im Ressort erstreckt. Die frei zugängliche und objektive Beschwerdebearbeitung ist hierbei ein elementar wichtiger Baustein um diesem Anspruch gerecht zu werden zu können.

Mit den zusätzlich zur Beschwerdebearbeitung im Referat eingeordneten Aufgaben

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

werden bei erster Betrachtung drei höchst unterschiedliche Angelegenheiten in einer Organisationseinheit vereint. Bei genauer Betrachtung der Gemeinsamkeiten vereinen sich die Zielstellungen zur Einhaltung der geschriebenen und auch ungeschriebenen Regeln sowie zur Sicherung der Aufgabenerledigung. Erkenntnisse aus internen und externen Eingaben aus der Beschwerdebearbeitung fließen durch die vorgenommene Bündelung unmittelbar und ohne Reibungsverluste in die Arbeit der übrigen Fachbereiche ein.

4.2 Personelle Ausstattung des Referates

Derzeit stehen eine Referatsleiterin, drei Sachbearbeiter und die Leiterin der Geschäftsstelle als direkte Ansprechpartnerinnen/-partner für Beschwerdeangelegenheiten zur Verfügung.

Für die Korruptionsprävention einschließlich Innenrevision arbeiten ein Referent und ein Sachbearbeiter und für die Informationssicherheit eine Referentin.

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: beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de

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

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

Sachbearbeiterin Beschwerdemanagement:

Frau Melanie von dem Fange

Tel.: (0391) 5075-577

E-Mail: melanie.von-dem-fange@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

Referent Korruptionsprävention:

Herr Rüdiger Willecke

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: ruediger.willecke@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

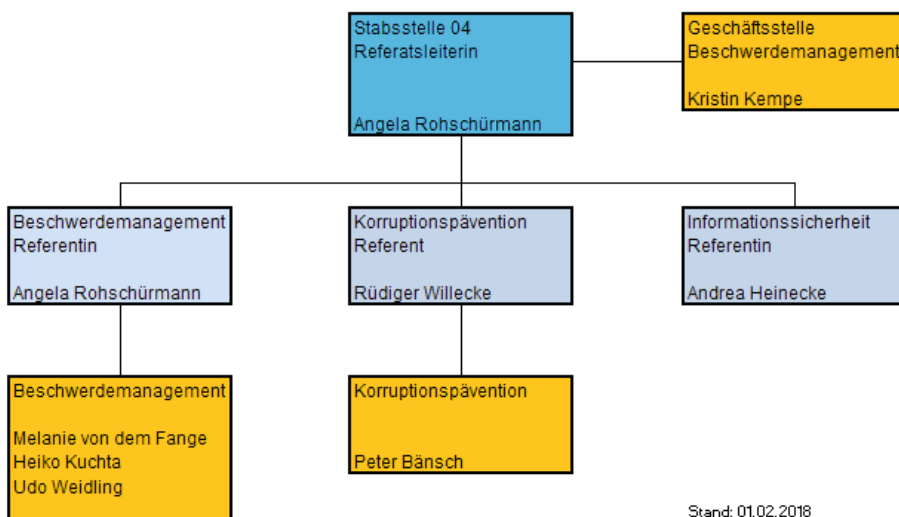
Referentin für Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des MI (ohne Polizei):

Frau Andrea Heinecke

Tel.: (0391) 5075-573

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

4.3 Organigramm der Stabsstelle 04 des MI



Stand: 01.02.2018

4.4 Adressen

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: beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de

oder per Internet über:

<https://polizei-web.sachsen-anhalt.de/das-sind-wir/polizei-interaktiv/erevier/hinweisgeben/>

4.5 Sprechzeiten und persönliche Erreichbarkeiten

Persönliche Vorsprachen sind 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 entfernt. Der Zugang zu den Büros ist barrierefrei.

4.6 Eigener Internetauftritt

Die Zentrale Beschwerdestelle ist über eine eigene Subdomain direkt über das Internet unter der Adresse <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/> erreichbar. Bei Internetrecherchen über Google wird diese Adresse im Regelfall auf der ersten Antwortseite benannt.

Der sich fortsetzende Trend zur digitalen Kommunikation wird durch dieses Angebot berücksichtigt. Zunehmend werden schon mit der Beschwerde die aus dem Internet geladene Datenschutzerklärung eingereicht. Die digitale Kontaktaufnahme war 2017 die am häufigsten gewählte Kommunikationsmöglichkeit.

4.7 Leichte Sprache³

Zum Abbau von Zugangsbarrieren ist eine leichte Sprache ein weiterer Baustein. Kurze Sätze mit einfachen Worten und Bildern zielen darauf ab, dass auch bei geringerer sprachlicher oder geistiger Befähigung schwierige Texte verstanden werden können.

Mit der Beschreibung des Beschwerdeverfahrens im Polizeibereich wurde die leichte Sprache erstmalig über die Subdomain sowie als gedruckter Flyer verwendet.

4.8 Zuständigkeit und Befugnisse

4.8.1 Beschwerdemanagement bei der Polizei

Im Polizeibereich gelten für die Beschwerdebearbeitung die Regelungen des Runderlasses des Ministeriums für Inneres und Sport vom 10. Januar 2013 (veröffentlicht im MBl. LSA S. 212, abgedruckt im Anhang 2).

Mit der Festlegung zur Einrichtung von Beschwerdestellen sowohl bei den Polizeibehörden und -einrichtungen wie auch im Ministerium wurde die Entscheidung zu einem dualen System gefällt.

Die dem Ministerium nachgeordneten Beschwerdestellen bearbeiten die bei ihnen selbst eingehenden Beschwerden.

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

Die im Ministerium eingerichtete Zentrale Beschwerdestelle steht neben der Beschwerdebearbeitung als zentraler Ansprechpartner für die Landespolizei zur Verfügung und nimmt Beratungs- und Unterstützungstätigkeiten wahr. Erforderlichenfalls werden koordinierende Aufgaben für die Polizeibehörden und Polizeirichtungen 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).

Im Bedarfsfall und auf Anfrage einzelner Behörden und Einrichtungen steht die Zentrale Beschwerdestelle im Rahmen ihrer personellen Ressourcen auch für Mediationsverfahren zur Verfügung.

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

4.8.2 Pilotprojekt allgemeine Verwaltung

Näheres zum Pilotprojekt siehe unter Kapitel III.

5 Statistik/Zählweise

5.1 Bereich der Polizei

Um das landesweite Beschwerdeaufkommen und die dazugehörige Bearbeitung statistisch darstellen und auswerten zu können, erfolgt die Beschwerdeerfassung landesweit einheitlich nach verbindlich einzuhaltenden Mustern.

Für die Darstellung der Beschwerdeanlässe wurden Kennziffern für 37 mögliche Tatbestände in 5 verschiedenen Tätigkeitsfeldern festgelegt. Schlussendlich werden auch die Eingangswege, die Bearbeitungszeiten, die Reaktionen auf eine Beschwerde sowie deren mögliche Folgen erfasst.

Wenn sich disziplinarrechtliche oder strafrechtliche Folgen aus den Beschwerden ergeben haben, werden sie der Anzahl nach und unter Berücksichtigung rechtlicher Vorgaben (z. B. Datenschutz) allgemein mit dem zugrunde liegenden Rechtsverstoß beschrieben.

5.2 Bereich der allgemeinen Verwaltung

Um die Akzeptanz der Bearbeitungsmöglichkeit durch die Zentrale Beschwerdestelle auch bei den allgemeinen Verwaltungsbehörden zu erhöhen, wurden die administrativen Vorgaben so gering wie möglich gehalten. Die im Polizeibereich sehr differenzierte Darstellung nach Kennziffern wurde für die Pilotierungsphase nicht übernommen.

Erfasst und damit ausgewertet werden kann derzeit:

- die Anzahl und die Herkunft (intern/extern) der Beschwerden,
- die Beschwerdeart (Erst- oder Folgebeschwerde, Petition, sonstiger Hinweis),
- das Ergebnis der Beschwerden (berechtigt/unberechtigt),
- die Bearbeitungszeit,
- in Stichworten der Beschwerdegrund sowie
- die Anzahl der Einleitungen von Straf- oder Disziplinarmaßnahmen.

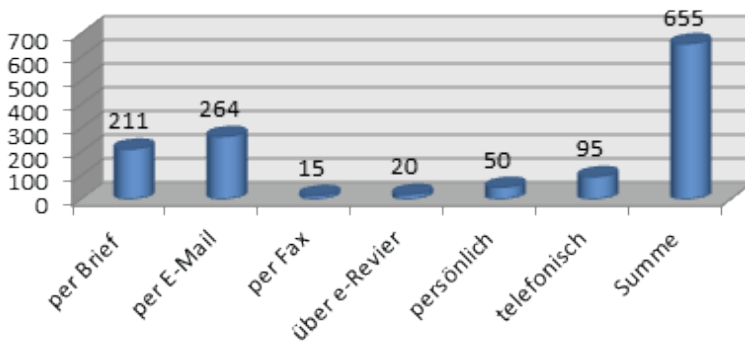
II Statistik im Bereich der Polizei

1 Beschwerdeaufkommen

1.1 Eingangswege der Beschwerden

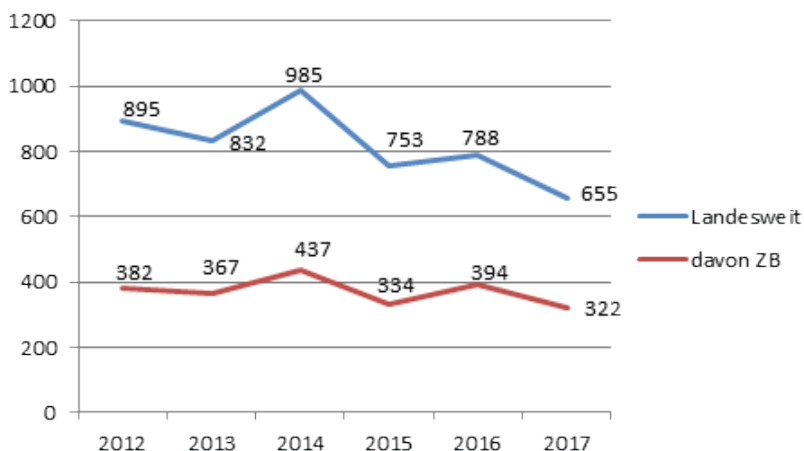
Mit 655 eingereichten Beschwerden wurden gegenüber dem Beschwerdeaufkommen von 2016 in der Summe 133 weniger Beschwerden eingereicht.

Beschwerdeaufkommen und Eingangswege



Noch vor ein paar Jahren wählten die Bürgerinnen und Bürger in der Regel durch handgeschriebenen Brief den Erstkontakt zu den Behörden. Die allgemein größere Zuwendung zur digitalen Kontaktaufnahme ist bei 284 eingereichten Beschwerden über das Internet (E-Mail und e-Revier) auch in der Beschwerdebearbeitung erkennbar.

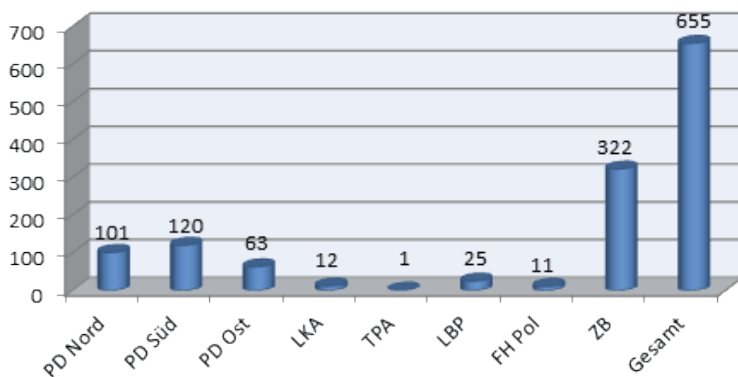
1.2 Beschwerdeaufkommen im langjährigen Vergleich



Das Gesamtaufkommen 2017 ist mit 655 Beschwerden deutlich unter dem rechnerischen Durchschnitt (= 850,6) der letzten fünf Jahre geblieben. Das gleiche Bild ergibt sich auch für den von der Zentralen Beschwerdestelle bearbeiteten Anteil (322 Beschwerden in 2017, Durchschnitt der letzten fünf Jahre = 382,8).

1.3 Zuordnung der Beschwerden zu den Polizeibehörden und -einrichtungen

Beschwerdeverteilung



Bei der Beschwerdeverteilung wird die Anzahl der bei den Behörden und Einrichtungen eingegangenen Beschwerden gezählt.

Mit knapp 50 % der bearbeiteten Beschwerden hebt sich die Zentrale Beschwerdestelle deutlich ab. In schriftlichen oder persönlichen Äußerungen wird als Begründung zur Wahl der Zentralen Beschwerdestelle ein größeres Vertrauen in eine objektive Arbeit genannt.

2 Beschwerdeanlässe

Jede Beschwerde hat seinen Ursprung in einem direkten oder indirekten Kontakt mit Bediensteten der Polizei. Aus diesen Kontakten entstehen die Anlässe für die Beschwerden. Es können mehrere Anlässe Grund für eine Beschwerde sein, daher übersteigt die Anzahl der Beschwerdeanlässe die Anzahl der Beschwerden. Durch eine nach einem einheitlichen Tatbestandskatalog (Anhang 6) vorgenommene systematische Erfassung wird eine statistische Auswertung ermöglicht.

Aus den 655 Beschwerden des Jahres 2017 ergeben sich insgesamt 1.493 Beschwerdeanlässe.

2.1 Besonderheit im Jahr 2017

Bei näherer Betrachtung der Zahlenwerte (1.493 Beschwerdeanlässe bei 655 Beschwerden) fällt eine Beschwerde mit 473 gezählten Beschwerdeanlässen besonders auf. In der bisherigen langjährigen zentralen Beschwerdebearbeitung gab es keine vergleichbare Beschwerde.

Die ermittelten tatsächlichen Beschwerdeanlasszahlen werden wegen der ansonsten starken Dominanz und Beeinflussung der Jahresstatistik durch diesen Einzelfall korrigiert. Die Einzelbeschwerde mit 473 Beschwerdeanlässen wird im Zahlenwerk ausschließlich zur Gesamtdarstellung berücksichtigt.

Begründung:

Die Beschwerde resultiert aus einem Polizeisatz beim Fußballspiel des 1. FC Magdeburg gegen Dynamo Dresden am 27. April 2016 in der MDCC-Arena in Magdeburg und wurde über ein als Verein organisiertes Fanprojekt eingelegt.

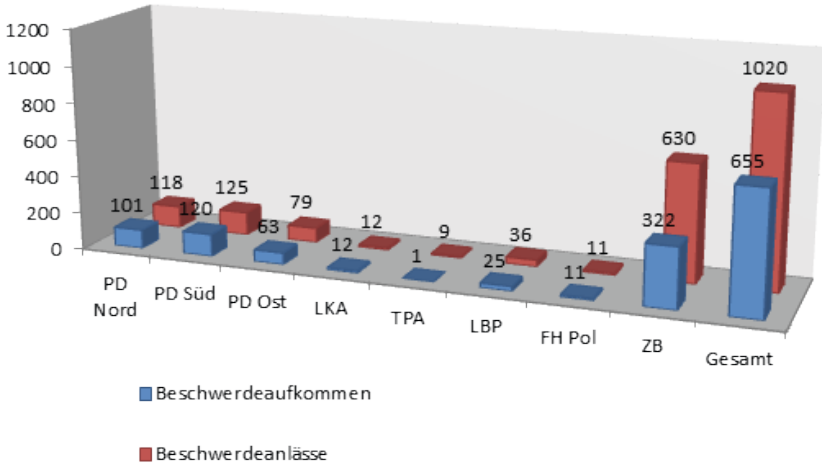
Nach jedem Gastauftritt des Vereines SG Dynamo Dresden wird der Spieltag von diesem Verein ausführlich ausgewertet, um ggf. auf Probleme aufmerksam machen zu können. Beim Spiel am 27. April 2016 wurde ein Online-Fragebogen von 856 Personen genutzt. Von der im Fragebogen vorhandenen individuellen Möglichkeit, verbal weitere Hinweise geben zu können, wurde zahlreich Gebrauch gemacht. Insgesamt wurden 473 verbale Äußerungen durch die „Listung“ der Hinweise der Beschwerde angefügt.

Inhaltlich wurde vorgetragen, dass die eingesetzten Beamten der Landespolizei Sachsen-Anhalt nicht nur grob gegen den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit verstoßen hätten, sondern auch Straftaten begangen haben sollten. Konkret wurde der Verdacht geäußert, dass Körperverletzungen im Amt, Nötigungen, Freiheitsberaubungen und Beleidigungen zum Nachteil der Dresdner Fans begangen worden sein sollen.

Neben der juristischen Aufarbeitung des Polizeieinsatzes war der Verein an einer kritischen Auseinandersetzung innerhalb der Polizei interessiert. Zur Vermeidung der Wiederholung von möglicherweise gemachten Fehlern hat in der Landespolizei eine ausgiebige Nachbereitung stattgefunden. Die vorgehaltenen Straftaten wurden der Staatsanwaltschaft zur rechtlichen Überprüfung weitergeleitet, damit wurde auch diese Intension des Fanprojektes erfüllt.

Eine Einbeziehung dieses Beschwerdefalls würde sowohl die Summe der Beschwerdeanlässe als auch die einzelnen Quoten der statistischen Auswertung verfälschen, daher wird der Fall aus der statistischen Auswertung herausgenommen.

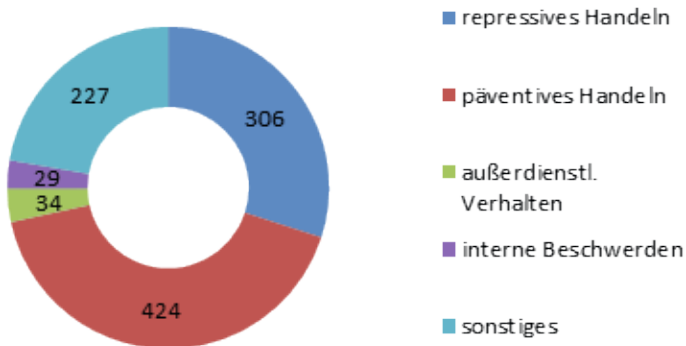
2.2 Gegenüberstellung von Beschwerdeaufkommen und Beschwerdeanlässen



3 Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe

3.1 Beschwerdeanlässe zu Aufgabenbereichen zugeordnet

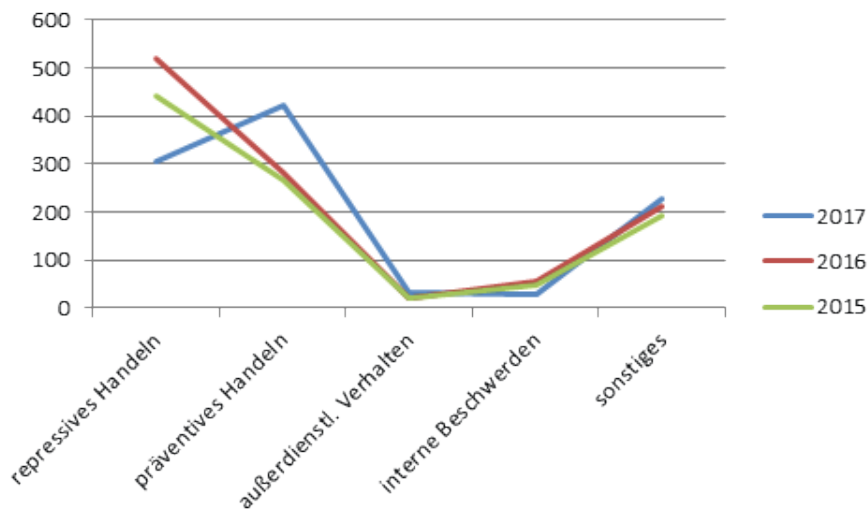
Entsprechend des Tatbestandskataloges (Anlage 6) können die um den Fußballfall bereinigten 1.020 Beschwerdeanlässe fünf definierten Aufgabenbereichen zugeordnet werden.



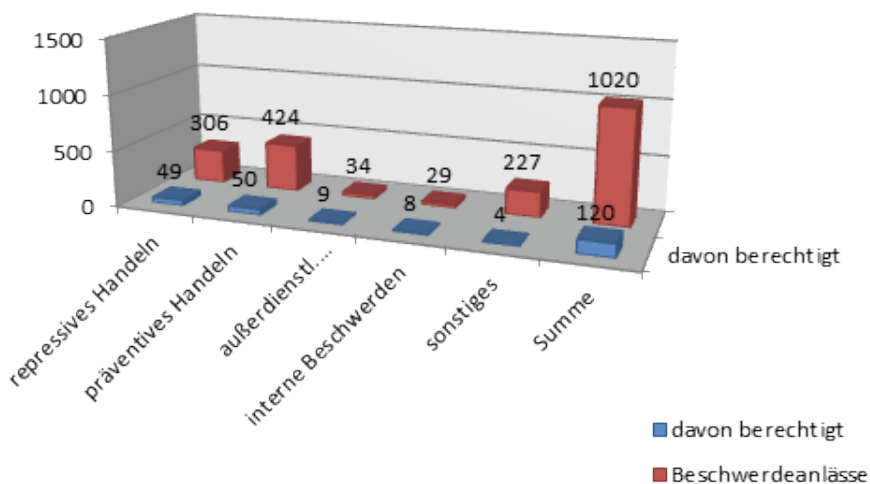
3.2 Beschwerdeanlässe nach Aufgabengebieten im Dreijahresvergleich

Im Dreijahresvergleich sind Beschwerden im Bereich des repressiven Handelns stark zurückgegangen und haben gleichzeitig beim präventiven Handeln zugenommen. In den übrigen Bereichen sind die Beschwerden in den letzten 3 Jahren nahezu identisch.

Thematische Zuordnung	Beschwerdeanlässe		
	2015	2016	2017
repressives Handeln	440	520	306
präventives Handeln	266	281	424
außerdienstliches Verhalten	22	21	34
dienststelleninterne Beschwerden	47	57	29
sonstiges	193	210	227
Gesamtanzahl	968	1089	1020



3.3 Berechtigte Beschwerden nach Aufgabenbereichen



Insgesamt errechnet sich für berechtigt vorgetragene Beschwerden eine Quote von 11,76 %, diese liegt in der Bandbreite der Jahre 2015 (10,02 %) und 2016 (12,12 %).

3.4 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Die 1.020 vorgetragenen und in fünf Aufgabenfeldern gruppierten Beschwerdeanlässe können auch nach den von den Petenten formulierten Beschwerdeinhalten ausgewertet werden. Hierbei wird ermittelt, was genau kritisiert wird. Die Beschwerden beziehen sich inhaltlich entweder auf angedrohte oder angeordnete polizeiliche Maßnahmen (Sachbeschwerden) oder auf das persönliche Auftreten oder das Erscheinungsbild der Bediensteten (Verhaltensbeschwerden). Letztlich werden unter der Rubrik „sonstige Beschwerdegründe“

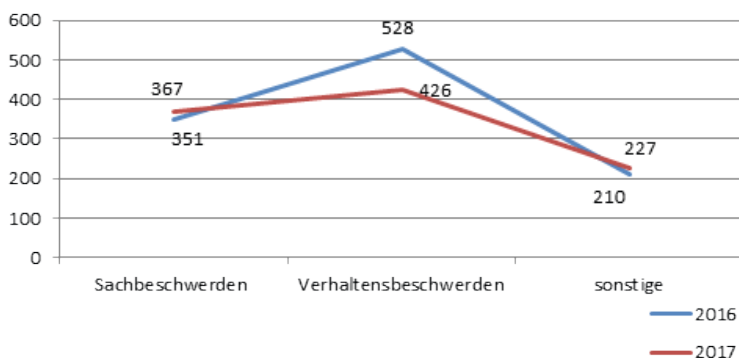
- sonstige Hinweise (135),
 - Abgaben von Beschwerden an die zuständigen Stellen (82) und
 - Stellungnahmen oder Zuarbeiten (10)
- nachgewiesen.

Insgesamt wurden 367 Sachbeschwerdeanlässe vorgetragen, davon waren 36 berechtigt. Von den 426 vorgetragenen Verhaltensbeschwerdeanlässen waren 80 berechtigt. Die 227 unter sonstigen Beschwerdeanlässen einzuordnenden Eingaben ergaben vier Berechtigungen.

Dem Verhaltensbereich sind die meisten Beschwerdeanlässe zuzuordnen und mit 18,78 % an berechtigten Beschwerden ist hier auch die höchste Berechtigungsquote vorhanden. Das konkrete Auftreten/Verhalten der Polizeibediensteten wurde sowohl in der präventiven Arbeit (92 Beschwerden) als auch der repressiven Arbeit (119 Beschwerden) am häufigsten von den Petenten moniert.

Die höchsten Sachbeschwerdeanlasszahlen sind mit jeweils 54 Beschwerden im repressiven Handeln bei der Anzeigenaufnahme und den sonstigen Ermittlungen eingereicht worden. Mit 9,81 % (36) berechtigten Beschwerden liegt die Quote bei den Sachbeschwerden im Gegensatz zu den Verhaltensbeschwerden unter der Gesamtquote.

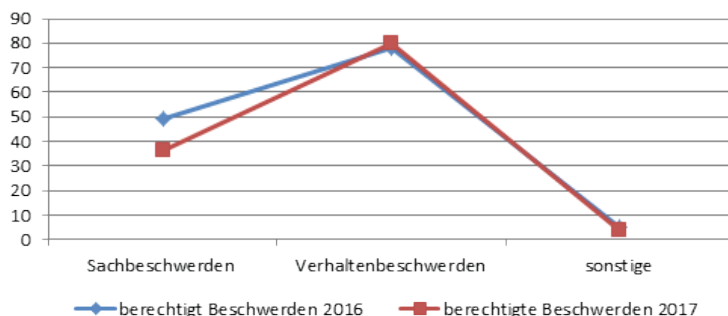
Beschwerden im Vergleich



2017 entspricht die Anzahl der eingereichten Sachbeschwerden und sonstigen Beschwerden der des Jahres 2016, die Anzahl der Verhaltensbeschwerden ist 2017 zu 2016 erkennbar gesunken.

3.5 Berechtigte Beschwerden

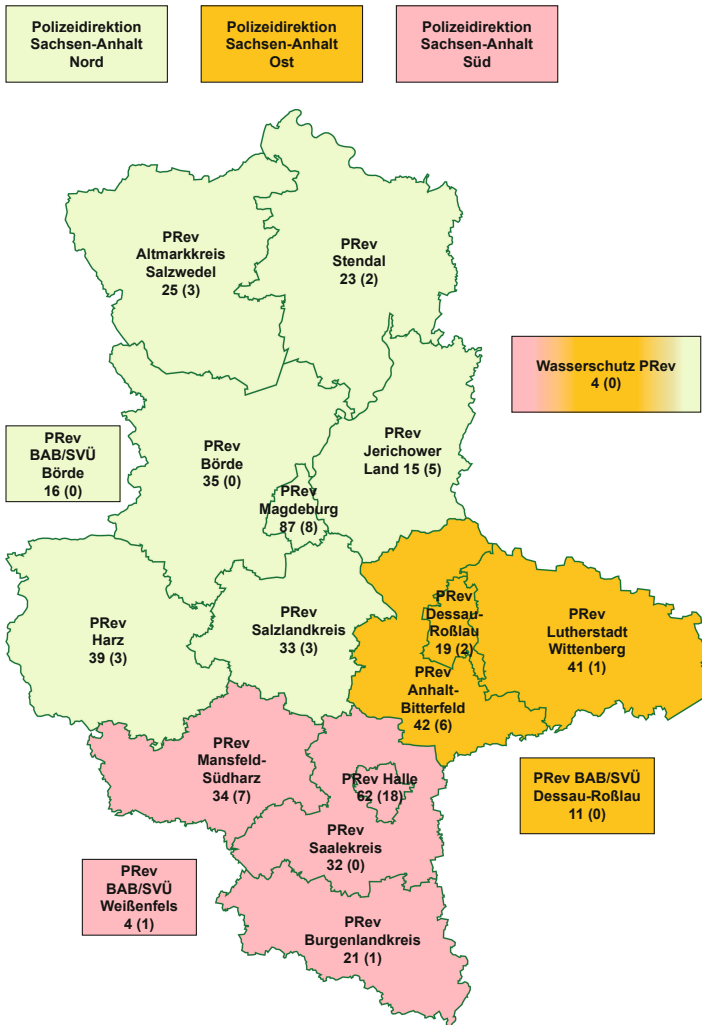
Berechtigte Beschwerden im Vergleich



	2016	2017
Sachbeschwerden	49	36
Verhaltensbeschwerden	78	80
sonstige Beschwerden	5	4
Summe	132	120

3.6 Zuordnung zu den Polizeirevieren

Nachfolgend werden den 18 Polizeirevieren des Landes die Beschwerdeanlässe zugeordnet; die Anzahl der berechtigten Beschwerden steht in den Klammern.



Die polizeiliche Arbeit wurde in jedem Revier durch mindestens 4 Beschwerdeanlässe kritisiert.

3.7 Vergleich der Beschwerdeanlässe in den Polizeirevieren 2015 bis 2017

Polizeirevier	Beschwerdeanlässe 2015 bis 2017							
	gesamt 2015	gesamt 2016	Gesamt 2017	Trend	berechtigt 2015	berechtigt 2016	berechtigt 2017	Trend
Wasserschutz	0	2	4	↑	0	0	0	↔
BAB/SVÜ Börde	14	8	16	↑	1	0	0	↔
Altmarkkreis Salzwedel	32	5	25	↑	2	0	3	↑
Stendal	29	21	23	↑	3	1	2	↑
Börde	63	33	35	↑	4	2	0	↓
Jerichower Land	29	18	15	↓	1	3	5	↑
Magdeburg	135	110	87	↓	14	15	8	↓
Salzlandkreis	76	30	33	↑	22	2	3	↑
Harz	31	41	39	↓	2	3	3	↔
BAB/SVÜ Dessau-Roßlau	13	0	11	↑	3	0	0	↔
Lutherstadt Wittenberg	19	18	41	↑	2	5	1	↓
Dessau-Roßlau	18	47	19	↓	2	6	2	↓
Anhalt-Bitterfeld	36	64	42	↓	3	3	6	↑
BAB/SVÜ Weißenfels	3	3	4	↑	0	0	1	↑
Mansfeld-Südharz	17	30	34	↑	2	6	7	↑
Halle (Saale)	50	69	62	↓	4	15	18	↑
Saalekreis	24	54	32	↓	0	9	0	↓
Burgenlandkreis	28	58	21	↓	3	10	1	↓

Aus der Beschwerdebearbeitung ergeben sich für 2017 insgesamt fünf Reviere, die als Bilanz ihrer Arbeit keine berechtigte Beschwerde ausweisen können. Drei Reviere haben bereits seit zwei Jahren keine berechtigten Beschwerden vorzuweisen und ein Revier verfügt schon seit drei Jahren über diese Bilanz.

3.8 Einbeziehung der Polizeidirektionen sowie Rückblick bis 2015

Unter Einbeziehung der Polizeidirektionen ergibt sich folgendes Bild:

	Beschwerdeanlässe im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd
2017 ⁴	406 (100) ⁵	182 (30)	239 (38)
2016	387 (65)	221 (35)	337 (41)
2015	519 (76)	132 (26)	191 (47)

Die in der Klammer gezählten „sonstigen Beschwerdegründe“ sind keine Beschwerden im klassischen Sinn. Bereinigt um die sonstigen Beschwerdegründe ergibt sich im Vergleich:

	Beschwerdeanlässe im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost	Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd
2017	306	152	201
2016	322	186	296
2015	443	106	144

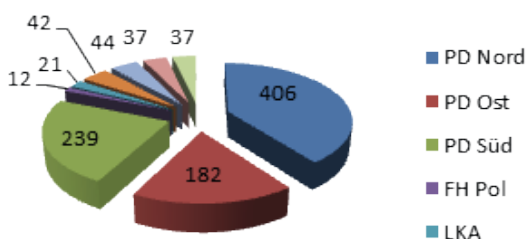
⁴ Der „Fußball-Massenfall“ wurde abgezogen.

⁵ Der Klammerwert bezieht sich auf bearbeitete sonstige Hinweise, Abgaben an andere zuständige Behörden oder allgemeine Stellungnahmen, er ist in dem Wert vor der Klammer enthalten.

3.9 Die Polizeibehörden und -einrichtungen im Vergleich

Bei Zuordnung des Gesamtaufkommens aller Beschwerdeanlässe zu den einzelnen Polizeibehörden und -einrichtungen ergibt sich folgende Verteilung:

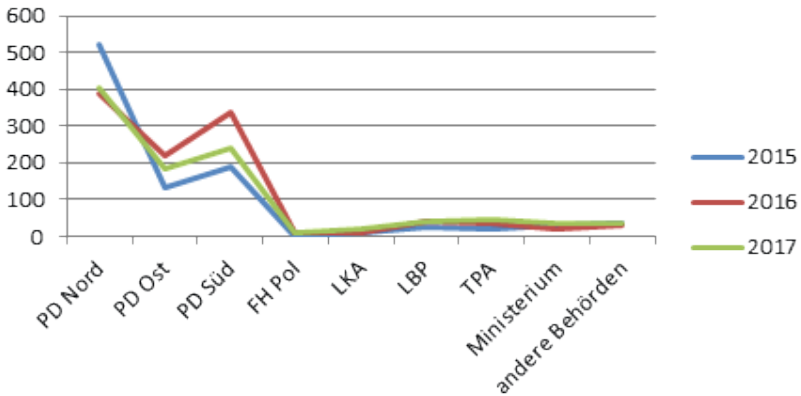
Zuordnung der 1020 Beschwerdeanlässe



3.10 Beschwerdeanlässe nach Dienststellen im Dreijahresvergleich

	2015	2016	2017
PD Nord	519	387	406
PD Ost	132	221	182
PD Süd	191	337	239
FH Pol	2	10	12
LKA	11	9	21
LBP	25	39	42
TPA	21	35	44
Ministerium	30	19	37
andere Behörden	37	32	37
Summe:	968	1089	1020

eingereichte Beschwerden

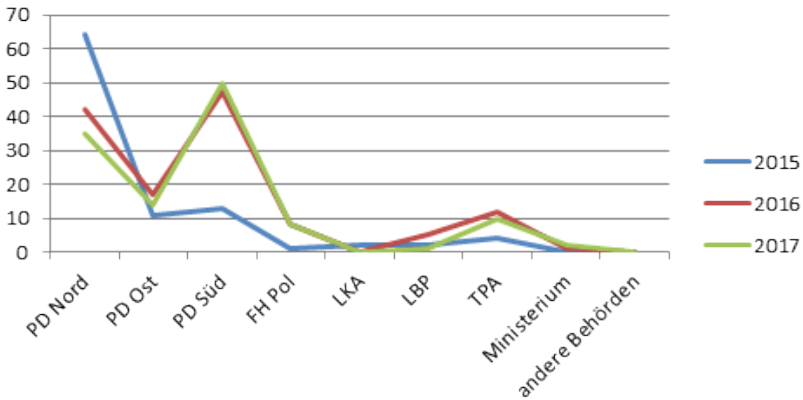


Lediglich bei den Polizeidirektionen unterscheiden sich die vorgetragenen Beschwerdeanlässe in den letzten drei Jahren erkennbar. 2017 wurden mit 1.020 Beschwerdeanlässen insgesamt 69 Beschwerdeanlässe weniger vorgebracht als 2016, auch der Dreijahresdurchschnitt von 1.028 Beschwerdeanlässen wurde leicht unterschritten.

3.11 Berechtigte Beschwerden im Dreijahresvergleich

	2015	2016	2017
PD Nord	64	42	35
PD Ost	11	17	14
PD Süd	13	47	50
FH Pol	1	8	8
LKA	2	0	0
LBP	2	5	1
TPA	4	12	10
Ministerium	0	1	2
andere Behörden	entfällt	entfällt	entfällt
Summe	97	132	120

berechtigte Beschwerden



Beim Vergleich der berechtigten Beschwerden ist erkennbar, dass sich 2017 und 2016 kaum unterscheiden. Für die Polizeidirektion Süd hat sich die hohe Anzahl an berechtigten Beschwerden aus 2016 in 2017 wiederholt.

4 Auswertung der Beschwerdebearbeitung

Die nachfolgende Tabelle vergleicht die Beschwerdeanlässe, die berechtigten Anlässe und den sich daraus errechnenden Anteil für die Berechtigungen im Fünfjahresüberblick.

	Beschwerdeanlässe	berechtigte Anlässe	Anteil
2017⁶	1.020	120	11,76 %
2016	1.089	132	12,12 %
2015	968	97	10,02 %
2014	985	108	10,96 %
2013	832	112	13,46 %

⁶ Bereinigter Wert, siehe hierzu in diesem Abschnitt Nr. 21.

Jede berechnete Beschwerde ergibt einen Anlass für Verbesserungen. Damit konnten, positiv ausgedrückt, in 2017 mindestens 120 Verbesserungen durch die Beschwerdebearbeitung eingeleitet werden.

Insgesamt gesehen ist die Anzahl der berechtigten Beschwerdeanlässe leicht rückläufig. Lässt man das Jahr 2015 außen vor, dann weichen die berechtigten Beschwerdeanlässe nicht signifikant voneinander ab. Angesichts der gestiegenen Anforderungen an die Polizei ist diese nahezu homogene Entwicklung positiv zu bewerten.

Über die Gründe des ungewöhnlich hohen Rückganges kann keine wissenschaftlich verlässliche Ursachenbegründung gegeben werden, dazu wären Informationen erforderlich, die auch außerhalb der Beschwerdebearbeitung systematisch erhoben werden müssten. Die hiesige Ursachenermittlung kann sich daher nur auf eine Interpretation aus den inhaltlichen Beschwerdebearbeitungen sowie den übrigen im Ressort vorliegenden Daten stützen.

Das Jahr 2017 kann nach Interpretation der zur Verfügung stehenden Informationen als ein Jahr allgemein größerer Zufriedenheit und Gelassenheit gewertet werden. Größere Gelassenheit veranlasst scheinbar auch dazu, die eigenen Ansprüche und Maßstäbe bei der Bewertung des staatlichen Handelns nicht mit gewohnter Strenge zu verfolgen. Was in Zeiten mit weniger Gelassenheit an staatlichem Handeln nicht mehr hingenommen wurde, führt scheinbar bei größerer Gelassenheit zur Tolerierung und letztlich zur Erhöhung der Toleranzgrenzen.

Die jeweils den Beschwerdebearbeitungen folgenden internen Reaktionen/ Verbesserungen haben sicher auch einen Teil zur rückläufigen Entwicklung beigetragen, dies ist allerdings mit den zur Verfügung stehenden Mitteln der Zentralen Beschwerdestelle nicht messbar.

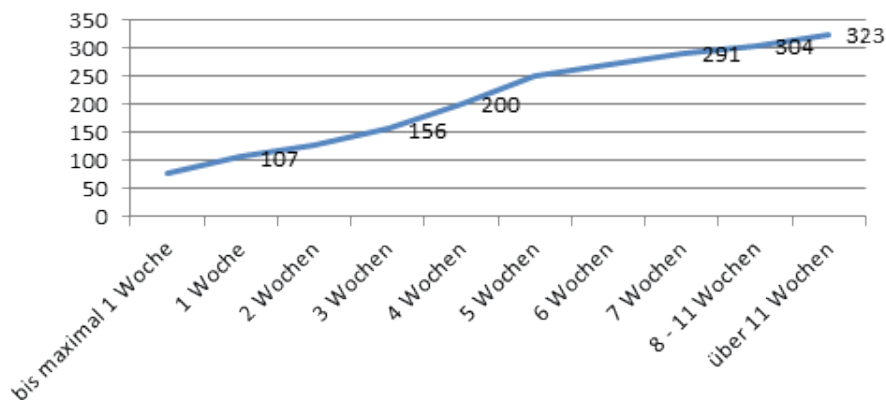
Die unübersehbaren digitalen Weiterentwicklungen werden sich in den zukünftigen Wünschen zur Kontaktaufnahme wiederfinden. Im Sinn eines unkomplizierten und barrierefreien Zuganges werden sich daher auch die Auswahlmöglichkeiten zur Kontaktaufnahme erweitern.

4.1 Bearbeitungszeiten⁷

Eine erfolgreiche Beschwerdebearbeitung bedingt unmittelbar wahrnehmbare Reaktionen in der Bearbeitung und eine möglichst schnelle Schlussbearbeitung.

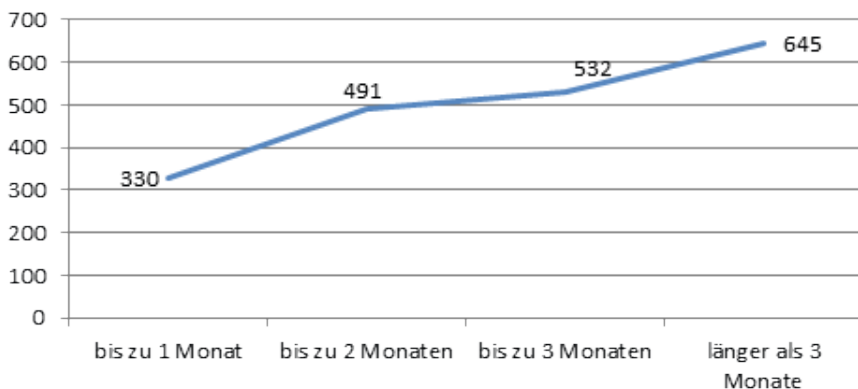
Eingangsbestätigungen sind daher grundsätzlich spätestens nach einer Woche des Beschwerdeeinganges zu erstellen. Kann die Beschwerde nicht innerhalb von vier Wochen abschließend beschieden werden, ist eine Zwischennachricht zu übersenden.

**Abgeschlossene Beschwerden der
Zentralen Beschwerdestelle**



⁷ Die Fallzahlen beziehen sich auf die Schlussbearbeitung im Kalenderjahr 2017, sie entsprechen daher nicht der Anzahl der 2017 eingereichten Beschwerden.

Abgeschlossene Beschwerden im gesamten Polizeibereich



Während die Zentrale Beschwerdestelle nach vier Wochen mit 200 abgeschlossenen Beschwerdeverfahren 62,11 % der eingegangenen Beschwerden abschließend bearbeitet hat, so waren es im Durchschnitt aller Polizeibehörden und -einrichtungen mit 330 Bearbeitungen noch stolze 50,38 %.

Innerhalb der ersten drei Monate wurden 81,22 % der eingegangenen Beschwerden abschließend bearbeitet.

Auf den ersten Blick ist damit das gesteckte Ziel einer abschließenden Bearbeitung innerhalb von vier Wochen verfehlt. Bei genauerer Betrachtung hindern begründete Fakten eine schnellere Bearbeitung z. B.:

- beim Eintritt der allgemeinen Wechselfälle des Lebens (Abwesenheiten der Bediensteten durch z. B. Krankheit oder Urlaub) und
- bei rechtlichen Hinderungsgründen (z. B. Aussetzen der Bearbeitung wegen staatsanwaltlicher Ermittlungen).

Über mögliche Bearbeitungshemmnisse und deren voraussichtlicher Dauer wird in jedem Fall informiert.

4.2 Zufriedenheitsbefragung

Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung durch die Zentrale Beschwerdestelle wird eine anonyme Zufriedenheitsbefragung mittels schnell zu beantwortendem Fragebogen⁸ durchgeführt.

Mit 40,8 % Rücksendungen der versandten Fragebögen wurde das Vorjahresergebnis von 41,84 % nur knapp verfehlt, dennoch wird die erreichte Quote als sehr hoch bewertet. Trotz beabsichtigter anonymer Befragung wurden 21,6 % der abgegebenen Fragebögen mit deutlich lesbarem Absender versehen.

Von der Möglichkeit der ergänzenden verbalen Untersetzung wurde umfangreich Gebrauch gemacht. Es handelt sich in der überwiegenden Anzahl um sehr individuell kritische Äußerungen.

Die Antworten der Zentralen Beschwerdestelle entsprachen in 37,3 % der Rückmeldungen nicht den Erwartungen, 47,1 % der Beschwerdeführenden hat die Schlussbearbeitung der Zentralen Beschwerdestelle nicht weitergeholfen und nur 39,2 % hatten das Gefühl, dass man sie nicht ernst nimmt.

In Auswertung der verbalen Untersetzungen ist zu vermuten, dass sehr oft die nicht erfüllbaren Erwartungen der Beschwerdeführenden zu diesen Bewertungen geführt haben könnten. Erkennbar ist eine von den Beschwerdeführenden häufig vorgenommene (verbale) Verknüpfung von Bote und Botschaft, dies führte scheinbar zusätzlich zu negativer Beurteilung der Arbeit. Als Kern der Aussagen wird sichtbar, dass oftmals eine inhaltliche Bearbeitung mit einer Lösung ihres Problems gewünscht wurde. Neben einer Aufhebung von Bußgeldbescheiden zielten die Vorstellungen auf Schlichtungen vor Ort unter Beteiligung anderer Fachbehörden/Personen, die Durchsetzung von „Brennverboten“ oder z. B. auf die Anerkennung von durchsetzbaren Rechtsansprüchen.

⁸ Siehe hierzu Anhang 4.

Andererseits ist trotz der zunächst negativ erscheinenden Bewertungen in 49 % der Fälle die Schlussantwort der Zentralen Beschwerdestelle mit mindestens zufriedenstellend beurteilt worden und 58,8 % würden die Zentrale Beschwerdestelle weiterempfehlen.

Die Bearbeitungsdauer ist nach 82,4 % der Antworten mindestens wichtig und 90,2 % der Befragten waren mit der tatsächlichen Dauer der Bearbeitung mindestens zufrieden.

4.2.1 Originalzitate aus den Rückläufen

Die Bearbeitung entspricht nicht meinen Erwartungen, weil ...

- keine Auseinandersetzung mit dem geschilderten Sachverhalt erfolgte,
- das Problem nicht sach- und fachgerecht sowie neutral bearbeitet wurde,
- die Diebesbande weiterhin aktiv ist,
- keine Ortsbegehung anberaumt wurde,
- keine persönliche Entschuldigung erfolgte,
- das Problem den Politikern des Landes nicht auf den Tisch gelegt wurde,
- keine Freistellung vom Bußgeld erfolgte,
- die Rückantwort eine Standardantwort war,
- zwar Mängel festgestellt wurden, diese aber zur Durchsetzung meiner Forderungen nicht verwendbar sind,
- keine Unterstützung bei der Forderung nach Gesetzeseinhaltung erfolgte,
- der Aussage des Beamten mehr geglaubt wurde,
- nur mit dem Beamten gesprochen werden sollte, die Einleitung eines Disziplinarverfahrens war nicht meine Absicht,
- sich nichts geändert hat,
- die Beschwerdestelle nur zur Beruhigung der Leute arbeitet,
- die Sachthemen nicht aufgegriffen wurden,
- der desolate Zustand der Gebäude der PD Nord nach wie vor für Bürger und Bedienstete vorhanden ist,

- keine detaillierte Klärung des Sachverhaltes unter Einbeziehung aller Zeugen erfolgte,
- sich nichts geändert hat , die Kriminalität wächst uns über den Kopf,
- ich erwartet hätte, dass das Problem erkannt wird, Lösungen erarbeitet werden und damit das Problem beseitigt wird,
- statt Probleme zu lösen werden die schweren Fehler der Politik gedeckelt,
- eine faire Beurteilung des Vorganges nicht erfolgte,
- ich ein zählbares Ergebnis erwartet hätte,
- keine Auswertung des Alkohol- und Drogentests vorgenommen wurde.

Was empfanden Sie als besonders positiv?

- nicht nur Hilfe bekommen, sondern auch Verständnis und Antworten,
- als Bürger die Möglichkeit erhalten, sich direkt bemerkbar zu machen,
- das Anliegen wurde schnell bearbeitet,
- ... ein Polizist ist auch nur ein Mensch ...,
- für unser Anliegen genau die richtige Stelle,
- es wurde eine kundenorientierte Antwort gegeben,
- ... dass auf meine Anfrage detailliert eingegangen wurde war mehr als erwartet.

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

- Feedbackbogen ändern,
- Kontrolle der Nachhaltigkeit der Ergebnisse fehlt,
- Auswertung dieser Befragung nicht von der Zentralen Beschwerdestelle selbst vornehmen lassen,
- mehr direkte Kontaktmöglichkeiten des Bürgers auf Ortsebene schaffen,
- der Beschwerdestelle die Möglichkeit geben, dass ich mich zur Sache äußern kann,
- Umstellung von E-Mail auf Postverkehr vermeiden,
- die Verbesserung der Situation sollte im Mittelpunkt stehen,
- die Beamten der Polizei austauschen.

4.2.2 Erkenntnisse aus den Rückmeldungen

- Eine Kontaktaufnahme mit der Zentralen Beschwerdestelle ist häufig „der letzte Weg“. Die Erwartungshaltungen und Ansprüche an das Ergebnis sind aus diesem Grund für die Petenten enorm hoch.
- Bei zukünftigen Erstkontakten mit Petentinnen und Petenten sowie in der Öffentlichkeitsarbeit sollte verstärkt auf die Kompetenzen und (eingeschränkten) Möglichkeiten der Zentralen Beschwerdestelle hingewiesen werden.
- Durch die oft als negativ empfundenen (Vor)Erfahrungen der Beschwerdeführenden mit dem öffentlichen Dienst stehen sie der Arbeit und den erzielten Ergebnissen der Zentralen Beschwerdestelle besonders kritisch gegenüber. Aus diesem Grund ist bei der Beschwerdebearbeitung zunächst viel Augenmerk auf die Zurückgewinnung von Vertrauen zu legen.
- Zugangsbarrieren sind so gering wie möglich zu halten, Ängste zur Kontaktaufnahme sind zu nehmen, die Möglichkeit der Beschwerde ist in der Öffentlichkeit deutlicher zu publizieren.
- Eine möglichst schnelle Bearbeitung ist nach wie vor ein weit verbreitet vorhandener Anspruch der Petenten, denn oftmals ist schon ein längerer Weg „durch die Instanzen“ beschritten worden.
- Neben einer hohen Fachkompetenz sind Freundlichkeit, Offenheit, Einfühlungsvermögen und Hilfsbereitschaft weitere unabdingbare Qualitätsanforderungen an das Personal in der Beschwerdebearbeitung.

4.3.1 Beschwerdereaktion

Alle Beschwerden beinhalten Informationen, die es zu bewerten und einzuordnen gilt. Auch unbegründete Beschwerden können für die Qualitätssicherung der laufenden Arbeit von bedeutendem Wert sein, liefern sie doch mindestens

Informationen über die „Sorgen und Nöte“ sowie Sichtweisen und Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger.

Grundsätzlich entscheiden die Behörden in eigener Verantwortung, ob und wie auf eine Beschwerde zu reagieren ist. Im Idealfall folgt jedem Beschwerdeanlass mindestens eine Reaktion. Über standardisierte Rückmeldebögen werden die regelmäßig möglichen Reaktionen auf die Beschwerde erfasst und die Zentrale Beschwerdestelle hierüber nach folgendem Muster informiert:

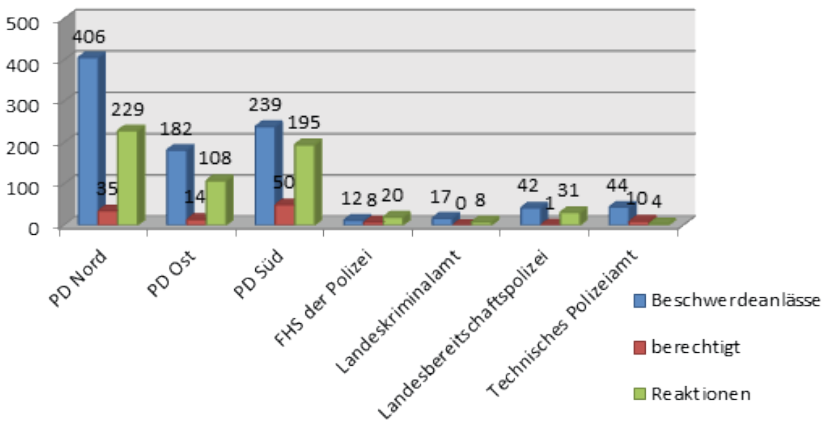
	Beschwerdereaktion
1	Keine Beschwerdereaktion
2	Keine Beschwerdereaktion wegen Unbegründetheit der Beschwerde
3	Erörterung des Sachverhalts mit der Beamtin/dem Beamten z. B. Auswertungsgespräch durch einen Vorgesetzten
4	Erörterung des Sachverhalts auf nächsthöherer Ebene z. B. Thematisierung bei Besprechungen von Führungskräften auf Revieebene
5	Erörterung des Sachverhalts auf Behördenebene z. B. Thematisierung bei Führungsbesprechung der PD
6	Sachbezogene dienstliche Maßnahme z. B. Änderung des Geschäftsablaufs, organisatorische Änderung, Durchführung interner Schulungen/Dienstunterricht
7	Rechtliche dienstliche Maßnahme z. B. Schaffung oder Änderung einer Dienstvorschrift
8	Personalbezogene Maßnahme z. B. Umsetzung, Abordnung, Versetzung, Entsendung zu Fortbildung
9	Einleitung eines Disziplinarverfahrens gegen die Beamtin/ den Beamten
10	Einleitung eines Strafverfahrens gegen die Beamtin/den Beamten

Wiederholt wurden in diesem Jahr eine geringere Anzahl an Beschwerdereaktionen gegenüber den abschließend bearbeiteten Beschwerdeanlässen (1.020) gemeldet. Die Differenz könnte sich ergeben aus:

- der zeitlichen Differenz von Schlussbearbeitung und sich daraus ableitender Reaktion,
- dem zeitlichen Bezug der Statistik auf das Kalenderjahr und
- fehlender oder
- nicht dokumentierter Reaktionen.

Die nächste Besprechung mit den Polizeibehörden und -einrichtungen zur Auswertung dieser Jahresstatistik wird daher zum wiederholten Mal die Bedeutung der internen Reaktionen zum Inhalt haben.

4.3.2 Gegenüberstellung von Beschwerdeanlässen und -reaktionen



4.4 Disziplinarrechtliche und strafrechtliche Prüfungen

Parallel zur Einreichung einer Beschwerde besteht die Möglichkeit, unmittelbar eine Strafanzeige gegen Amtsträger zu stellen. Aus rechtlichen Gründen hat die Zentrale Beschwerdestelle keine Kenntnis über eingereichte Anzeigen und deren möglichen Ausgang.

Aus der Beschwerdebearbeitung kann sich allerdings der Anfangsverdacht für eine Straftat eines Amtsträgers ergeben, in diesen Fällen werden die bekannt gewordenen Sachverhalte und Unterlagen der örtlich zuständigen Kriminalpolizeidienststelle zur strafrechtlichen Bearbeitung übersandt, dies erfolgte in 44 Fällen. Von diesen Strafverfahren sind 23 noch nicht abgeschlossen worden, eine Verurteilung erfolgte in keinem Fall.

Ob disziplinarische bzw. dienstrechtliche Maßnahmen zu treffen sind, obliegt dem jeweiligen Dienstvorgesetzten.

In fünf Fällen wurden im Jahr 2017 Disziplinarverfahren eröffnet, in einem Fall wurde als Disziplinarstrafe eine Geldbuße i. H. v. 150 € verhängt, in zwei Fällen erfolgten befristete Umsetzungen.

III Pilotprojekt Allgemeine Verwaltung

Die Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport bearbeitet in einem Pilotprojekt zusätzlich Eingaben, die sich auf Bedienstete von Behörden und Einrichtungen des allgemeinen Verwaltungsbereiches des Innenressorts beziehen. Das im Bereich der Polizei gesammelte Erfahrungswissen in der Beschwerdebearbeitung soll damit im gesamten Verantwortungsbereich des Innenressorts nutzbar gemacht werden.

Vorbemerkungen

Die Arbeit im Pilotprojekt wurde am 01. Oktober 2017 aufgenommen. Für detaillierte Auswertungen ist die bisherige Laufzeit des Projektes zu kurz. Mit dem nächsten Jahresbericht erfolgt eine ausführlichere Auswertung der Arbeit.

1 Beschwerdeaufkommen

1.1 Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport

Am 20. Februar 2017 hat die Zentrale Beschwerdestelle zum Test einen ersten Beschwerdefall übernommen und am 10. März 2017 abgeschlossen. Die Beschwerde war direkt an das Ministerium für Inneres und Sport gerichtet, hatte eine Beschwerde über das Landesverwaltungsamt zum Inhalt und war berechtigt.

Während der Laufzeit des Pilotprojektes gingen zehn Beschwerden direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle ein. Acht Beschwerden wurden an andere Behörden abgegeben, weil hierfür eine Zuständigkeit außerhalb des Geschäftsbereiches vorlag. Nach inhaltlicher Bearbeitung der verbliebenen zwei Beschwerden wurden die beiden Eingaben als berechtigt festgestellt.

Innerhalb eines Monats waren alle eingegangenen Eingaben abschließend bearbeitet.

1.2 Nachgeordnete Behörden und Einrichtungen

Im Aus- und Fortbildungsinstitut und im Institut für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge sind während der Dauer des Pilotprojektes keine Beschwerden eingegangen.

Das Landesverwaltungsamt hat drei Beschwerden bearbeitet, das Statistische Landesamt Sachsen-Anhalt und das Landesarchiv Sachsen-Anhalt haben je zwei Beschwerden bearbeitet.

Eine abschließende Bearbeitung erfolgte im Regelfall innerhalb eines Monats, in einem Fall erfolgte die Schlussbearbeitung innerhalb von drei Monaten.

2 Beschwerdeanlässe

Aufgrund der geringen Anzahl an Eingängen werden die vorgetragenen Gründe verbal und stark vereinfacht dargestellt:

- lange Bearbeitungszeit eines Widerspruchs,
- Formulierungen im Widerspruchsbescheid nicht verständlich,
- vermutete telefonische Falschauskunft,
- mit fachlicher Entscheidung nicht einverstanden,
- Befragung trotz hohem Alter,
- Fehler im Register des Einwohnermeldeamtes,
- „Hintertüren“ in technischen Geräten nicht zulassen,
- Beantragung eines Führungszeugnisses einfacher machen,
- Frage nach der Rechtmäßigkeit eines Vergabeverfahrens für neuen Stromanbieter,
- Bitte nach besserer Erreichbarkeit der Kfz-Zulassungsstelle,
- Darstellung der Direktkandidaten für die Wahl,
- Bitte nach Einrichtung einer Landesmobbingstelle,
- schnellerer Eintrag eines Namens im Grundbuch,
- Unzufriedenheit mit der Arbeit eines Einwohnermeldeamtes,
- Nichtanfertigung einer gewünschten Kopie,
- Versagung/Nichtausführung einer beantragten Recherche.

3 Inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe

Die drei Beschwerden beim Landesverwaltungsamt und die zwei Beschwerden beim Landesarchiv waren berechtigt. Von den zwei Beschwerden des Statistischen Landesamtes war eine berechtigt.

Von der Benennung einer Quote wird wegen der geringen Fallzahlen abgesehen.

4 Auswertung der Beschwerdebearbeitung

Das in der langjährigen Beschwerdebearbeitung der Polizei erworbene Fachwissen kann auch bei der Beschwerdebearbeitung der allgemeinen Verwaltung angewendet werden. Mit der Erweiterung der Zuständigkeit auf den gesamten Geschäftsbereich des Ressorts ist allerdings auch eine starke Erweiterung der zu bearbeitenden inhaltlichen Bandbreite verbunden. Das breite Verwaltungswissen müssen sich die Bearbeiterinnen und Bearbeiter der Zentralen Beschwerdestelle noch aneignen.

In der allgemeinen Verwaltung werden die sich aus der Beschwerdebearbeitung ergebenden Chancen zur Qualitätssicherung bzw. Steigerung aktiv genutzt. Die während der Pilotierung bearbeiteten berechtigten Eingaben

- wurden im jeweiligen Mitarbeiterkreis zur Vermeidung zukünftig gleichgelagerter Fehler offen besprochen und ausgewertet, ferner
- waren sie Anlass zur teilweisen Änderung von internen Bearbeitungsvorgaben.

Aus den sehr wenig vorliegenden Eingaben können sehr schwierig weitere verlässliche Rückschlüsse gezogen werden. Denkbar für die niedrigen Eingabezahlen könnte aber auch eine allgemein vorhandene Unkenntnis über die Beschwerdemöglichkeiten und/oder -wege sein.

Eine verlässlichere Auswertemöglichkeit wird mit dem nächsten Jahresbericht erwartet.

IV Zusammenfassende Schlussbemerkungen

1 Abschließende Einschätzungen

Von der Anzahl der Beschwerden und den Beschwerdeanlässen sowie der ermittelten Quote der Beschwerdeanlässe war 2017 bis auf die umfangreiche Beschwerde zum Fußballspiel des 1. FC Magdeburg gegen Dynamo Dresden kein besonders hervorstechendes Beschwerdejahr, alle Zahlen lagen im langjährigen Mittel.

Der offene Umgang mit Kritik und die damit einhergehende positive Fehlerkultur können nach ersten Erkenntnissen scheinbar problemlos auf den allgemeinen Verwaltungsbereich übertragen werden.

2 Ausblick

Das Pilotprojekt der allgemeinen Verwaltung wird im Jahr 2018 ausgewertet. Das Auswertungsergebnis wird maßgebliche Grundlage für die Entscheidung zur weiteren Verfahrensweise sein.

Die derzeit jeweils sehr speziell für die zwei Bereiche (Polizei – Anhang 3, allgemeine Verwaltung, Anhang 4) ausgerichteten Regelwerke sollten bei dauerhafter komplett wahrgenommener Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich in einem Regelwerk zusammengefasst werden. Hierbei sollten die Grundsätze der Beschwerdebearbeitung sowie die Zusammenarbeit der beteiligten Behörden, Dienststellen und Einrichtungen so gestaltet werden, dass trotz sehr unterschiedlicher Arbeitsweise die Beschwerdebearbeitung vergleichbar erfolgt.

In zukünftigen Jahresberichten sollen Polizei und allgemeine Verwaltung bei statistischen Auswertungen gleichwertig in einer gemeinsamen Übersicht dargestellt werden.

Einige der Beschwerdeführenden verfügen vermutlich in Bezug auf die Möglichkeiten und Grenzen des Beschwerdeverfahrens über abweichende Vorstellungen. Die daraus resultierende enttäuschte Erwartungshaltung für das Beschwerdeverfahren erzeugt zusätzlichen Verdross. Durch das rechtzeitige Kennen von Grenzen und Möglichkeiten kann der Verlauf des Beschwerdeverfahrens besser verfolgt werden, für die Ergebnisse wird dann mehr Verständnis aufgebracht.

An einer frühzeitigen und umfassenden Aufklärung zu den Möglichkeiten und Grenzen der Beschwerdebearbeitung wird derzeit gearbeitet. Zunächst sollen obligatorisch Informationen durch die Beschwerden aufnehmenden Stellen bei Direktkontakt gegeben werden, letztlich soll die Öffentlichkeitsarbeit in dieser Hinsicht verstärkt werden.

Zur Verringerung möglicher Zugangsbarrieren soll eine Erweiterung des Angebotes an Informationen in leichter Sprache vorgenommen werden.

Der sich weiterhin verstärkende Trend zur digitalen Kommunikation ist durch geeignete Maßnahmen zu unterstützen.

Anhang 1 – Abkürzungs- und Stichwortverzeichnis

AFI	Aus- und Fortbildungsinstitut des Landes Sachsen-Anhalt
BAB	Bundesautobahn
FH Pol	Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
IBK	Institut für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge
LA	Landesarchiv Sachsen-Anhalt
LBP	Landesbereitschaftspolizei Sachsen-Anhalt
LKA	Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt
LVWA	Landesverwaltungsamt
MI/Innenministerium	Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
PD Nord	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord
PD Ost	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost
PD Süd	Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd
PRev	Polizeirevier
SVÜ	Spezialisierte Verkehrsüberwachung
STALA	Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt
TPA	Technisches Polizeiamt Sachsen-Anhalt
ZB	Zentrale Beschwerdestelle

Anhang 2 – Begriffserklärungen und FAQ¹⁰ (Fragen und Antworten)

außerdienstliches Verhalten	auch das außerdienstliche Verhalten/ Auftreten kann Anlass für eine Beschwerde sein, begründet ist eine Beschwerde, wenn durch das Verhalten/Auftreten entweder das Ansehen des Berufsbeamtentums beeinträchtigt werden könnte oder die Achtung/das Vertrauen in die ordnungsgemäße Dienstausbübung erschüttert sein könnte
Beschwerde	die Begriffsdefinition ergibt sich aus Nr. 2 des Anhangs 2, ist nichtförmlicher Rechtsbehelf und parallel zu förmlichen Rechtsbehelfen (Widerspruch, Klage) möglich,
Beschwerdeanlass	Auslöser, Grund, Ursache für die Beschwerde, diese können auch mehrfach vorhanden sein
Beschwerdeaufkommen	Summe aller Beschwerden
Beschwerdereaktion	Antwort auf eine Beschwerde
Beschwerderecht	ist aus dem Petitionsrecht aus Art. 17 GG sowie Art. 19 Satz 2 Verf LSA ableitbar,
Dienstaufsichtsbeschwerde	Rüge des persönlichen (Fehl)Verhaltens eines öffentlichen Bediensteten
Fachaufsichtsbeschwerde	Rüge der (fachlichen) Entscheidung oder Maßnahme in Bezug auf Recht- und/oder Zweckmäßigkeit
interne Beschwerden	die Eingaben werden durch Landesbedienstete getätigt

¹⁰ Das Verzeichnis wird bei Bedarf mit den nächsten Jahresberichten erweitert, gern berücksichtigen wir hierfür auch Ihre Wünsche.

Ministerium	Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
präventives Handeln	vorbeugende Aktivitäten zur Abwehr von Gefahren, z. B. Geschwindigkeitskontrollen
repressives Handeln	Fehlverhalten vorhalten und ahnden, Vernehmungen oder Durchsuchungen durchführen, Anzeigen aufnehmen
Sachbeschwerden	Beschwerde gegen angedrohte oder angeordnete (polizeiliche) Maßnahme
Verhaltensbeschwerden	Beschwerde über das persönliche Auftreten/Verhalten der Bediensteten

Anhang 3 – Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes Sachsen-Anhalt

RdErl. des MI vom 10.1.2013 – Z3-0201

Bezug: a) RdErl. des MI vom 6.4.2010, Az. 24.21-02011
b) RdErl. des MI vom 19.2.2011, Az. 04.1-0201 RI BM ZBP

1 Vorbemerkung

Die Bearbeitung von Beschwerden beinhaltet die Chance, die Arbeit der Polizei zu bewerten, Qualitätsstandards zu sichern und Verfahrensabläufe zu optimieren. Dabei ist eine ergebnisoffene, unvoreingenommene Haltung zum Beschwerdewesen ebenso unabdingbare Voraussetzung wie eine unverzügliche und sachgerechte Bearbeitung und Auswertung. Zur Gewährleistung eines einheitlichen Systems verfahren sowohl die Zentrale Beschwerdestelle als auch alle für die Beschwerdebearbeitung in der Landespolizei zuständigen Stellen nach dieser Richtlinie. Die Ausübung der Dienst- und Fachaufsicht über die Beschwerdestelle der jeweiligen Behörde oder Einrichtung bleibt von dieser Richtlinie ausdrücklich ausgenommen.

2 Begriff

Die Begriffsdefinition der Beschwerde ist weit zu fassen. Als Beschwerde gilt grundsätzlich jede artikuliert Unzufriedenheit, die darauf ausgerichtet ist, die Ursache der dargelegten Situation zu ergründen und, soweit möglich, abzustellen. Davon abzugrenzen sind reine Unmutsbekundungen ohne objektiven Bezug, förmliche Rechtsbehelfe, personal- und disziplinarrechtliche Angelegenheiten, Schadensersatzangelegenheiten, zivilrechtliche Streitigkeiten und Angelegenheiten mit strafrechtlicher Relevanz. Sie sind zum Teil speziell geregelt und werden, soweit nicht unmittelbarer Handlungsbedarf gesehen wird, anderweitig entsprechend der jeweiligen Rechtsgrundlage behandelt.

3 Zuständigkeiten und Organisation

3.1 Beschwerdestellen bei den Behörden und Einrichtungen

Die bei den Behörden und Einrichtungen der Landespolizei eingerichteten Beschwerdestellen bearbeiten die bei Ihnen eingehenden Beschwerden in eigener Zuständigkeit. Die örtliche Zuständigkeit richtet sich danach, welcher Behörde oder Dienststelle der Beamte, über dessen Verhalten sich beschwert wird, angehört.

Steht die Beschwerde im Zusammenhang mit einem geschlossenen Einsatz, bei dem Beamte der Landesbereitschaftspolizei zum Einsatz kamen, liegt die Zuständigkeit zur Beschwerdebearbeitung bei der einsatzführenden Behörde. Die Landesbereitschaftspolizei leitet der einsatzführenden Behörde die erforderlichen Stellungnahmen zu.

3.2 Zentrale Beschwerdestelle

Darüber hinaus steht mit der Zentralen Beschwerdestelle eine von der Polizeistruktur unabhängige Stelle zur Verfügung. Die Zentrale Beschwerdestelle gehört organisatorisch zum Ministerium. Sie hat folgende Aufgaben:

- a) Zentraler Ansprechpartner für die die Landespolizei betreffenden Beschwerden durch Bürger oder Mitarbeiter;
- b) Abschließende Bearbeitung aller Beschwerden, die direkt an sie oder das Ministerium gerichtet werden;
- c) Bearbeitung von Beschwerden, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und -dienststellen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden);
- d) Grundsätzliche Bearbeitung von Beschwerden, die sich gegen die Leiter von Polizeibehörden und -dienststellen richten, soweit sie in dieser Eigenschaft handeln;
- e) Bearbeitung von Petitionen, die ihren Ursprung in einer von der Zentralen Beschwerdestelle bearbeiteten Beschwerde haben;
- f) Inhaltliche Beratung und Unterstützung der Behörden und Dienststellen bei komplizierten Sachverhalten oder Sachverhalten, die eine zentrale Bearbeitung erfordern oder grundsätzliche Bedeutung haben;

- g) Förderung des Erfahrungsaustausches der mit der Beschwerdebearbeitung betrauten Kollegen durch geeignete Maßnahmen;
- h) Ständige landesweite Evaluation des Beschwerdemanagements durch statistische Auswertungen und Fertigung eines Jahresberichts über das Beschwerdewesen.

4 Beschwerdebearbeitung

4.1 Beschwerdeannahme

4.1.1 Externe Beschwerden

Beschwerden können persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch entgegengenommen werden. Die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen, wie z. B. Funktions-E-Mailadresse oder Internetauftritt sind durch die Behörden und Dienststellen sicherzustellen.

Bei der Entgegennahme mündlicher Beschwerden ist das Formular für die Beschwerdeerfassung (**Anlage**) zu nutzen. Der Bedienstete nimmt die Beschwerde entgegen, lässt, soweit möglich, die Beschwerdeführer für die Richtigkeit der erfassten Angaben gegenzeichnen und übergibt ihm, wenn möglich, eine Kopie des ausgefüllten Beschwerdeformulars. Die Beschwerde ist ohne Zeitverzug an die fachlich zuständige Stelle zu übersenden. Fachlich zuständige Stellen sind die Beschwerdestellen in den Behörden und Dienststellen oder die Zentrale Beschwerdestelle. Soweit der Beschwerdeführer einen davon abweichenden Adressaten bestimmt, ist die Beschwerde nach pflichtgemäßem Ermessen dorthin weiterzuleiten. Eine Weiterleitung an völlig abwegige Adressaten unterbleibt.

4.1.2 Interne Beschwerden

Interne Beschwerden sind schriftlich unter Einhaltung des Dienstweges einzureichen, um der betroffenen Behörde oder Dienststelle die Möglichkeit zur Abhilfe einzuräumen. Sofern die Angelegenheit bereits Gegenstand eines innerdienstlichen Prüfungsverfahrens gewesen ist, können hiervon Ausnahmen zugelassen werden.

4.2 Bearbeitung

4.2.1 Eingangsbestätigung

Eingangsbestätigungen sind grundsätzlich zu erteilen und sollen spätestens eine Woche nach Beschwerdeeingang erfolgen. Bei Beschwerden, die per E-Mail eingehen, ist in der Eingangsbestätigung, sofern nicht bereits bekannt, gleichzeitig auch um Mitteilung einer ordnungsgemäßen postalischen Anschrift des Beschwerdeführers zu bitten. Sofern es sich bei dem eingegangenen Schreiben nicht um eine Beschwerde im Sinne der Nummer 1 handelt, ist der Absender über die Abgabe an die für die Bearbeitung zuständige Stelle zu unterrichten.

4.2.2 Zwischennachricht

Sofern die Beschwerde aus sachgerechten Erwägungen nicht innerhalb von vier Wochen abschließend beschieden werden kann, ist dem/der Beschwerdeführer/in eine Zwischennachricht zu übersenden. Darin ist ihm/ihr der Ablauf der Bearbeitung und der zu erwartende Zeitpunkt der abschließenden Beschwerdebearbeitung mitzuteilen.

Bietet der Sachverhalt Anlass zu weitergehenden oder längerfristigen Prüfungen, deren Ende noch nicht abzusehen ist oder ist die zeitnahe Bearbeitung aus anderen Gründen nicht möglich, so ist dies der Beschwerdeführerin oder dem Beschwerdeführer unverzüglich und in angemessener Weise mitzuteilen. In vielen Fällen bietet sich hier ein persönliches Gespräch an, in dem dem/der Beschwerdeführer/in die näheren Umstände für die Verzögerung ausreichend erläutert werden können. Für eine entsprechende Dokumentation des Gespräches ist in allen Fällen zu sorgen.

4.2.3 Verfahren

Zum Zwecke einer sachgerechten Beschwerdebearbeitung sind alle von der Beschwerde betroffenen Organisationseinheiten oder Bediensteten unter ausreichender Fristsetzung zur Stellungnahme aufzufordern. Sobald für den zur Stellungnahme Aufgeforderten erkennbar ist, dass diese nicht fristgerecht erledigt werden kann, hat er hierüber unaufgefordert und unverzüglich die

die Stellungnahme abfordernde Organisationseinheit zu informieren. Die Information ergeht ausschließlich schriftlich oder per E-Mail und beinhaltet unbedingt eine Aussage zum Termin der Erledigung.

Zur Vermeidung einer Mehrfachbearbeitung durch verschiedene Stellen besteht eine Informationspflicht an die entsprechenden Organisationseinheiten auch dann, wenn im Rahmen des Stellungnahmeverfahrens erkannt wird, dass der Beschwerdeführer mehrere gleichlautende Beschwerden verschiedenen Adressaten zugeleitet hat.

Bei den Stellungnahmen ist darauf zu achten, dass der Sachverhalt vollumfänglich betrachtet wird. Der Beschwerdesachbearbeiter muss in der Lage sein, den Sachverhalt auf der Basis der Stellungnahme ausreichend zu bewerten. Insbesondere der dokumentierte chronologische Einsatzblauf, Notrufabschriften, Journaleinträge, topografische Karten und andere Dokumente können dabei für eine umfassende Bewertung sehr hilfreich sein und sind auf gesonderte Anforderung den Stellungnahmen beizufügen. Soweit möglich sollte auch die Möglichkeit eines persönlichen Gespräches zur Sachverhaltsaufklärung genutzt werden.

4.2.4 Beschwerdeerledigung

Beschwerdezufriedenheit hängt wesentlich von der Bearbeitungsdauer ab. Eine möglichst zeitnahe Antwort an den/die Beschwerdeführer/in ist daher prinzipiell in allen Fällen anzustreben.

Beschwerden werden grundsätzlich durch ein förmliches Antwortschreiben oder durch ein persönliches Gespräch mit dem Beschwerdeführer abgeschlossen. Soll eine Beschwerde auf Wunsch des Beschwerdeführers oder aus Sicht der mit der Bearbeitung betrauten Organisationseinheit mittels eines persönlichen Gesprächs abgeschlossen werden, ist über dieses Gespräch und dessen Inhalt ein entsprechender Vermerk zu fertigen.

Bei begründeten oder teilweise begründeten Beschwerden ist im abschließenden Antwortschreiben auch eine entsprechende Dankesformulierung für den

Hinweis auf die zu optimierenden Verfahrensabläufe oder die zu verbessernde Arbeit aufzunehmen, sofern dies im Hinblick auf den der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt und die gesamten Umständen zweckmäßig erscheint.

4.2.5 Beschwerdenachbereitung

Der/die Mitarbeiter/in oder die Organisationseinheit, der oder die von einer Beschwerde betroffen ist, erhält stets eine Mitteilung über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens.

Die aus der Bearbeitung der Beschwerden gewonnenen Erkenntnisse und der daraus abzuleitende Änderungsbedarf sind eigenständig und unverzüglich durch geeignete Maßnahmen umzusetzen.

Sofern sich aus der Beschwerdebearbeitung Erkenntnisse ergeben, die eine dienst- oder fachaufsichtliche Intervention erfordern, ist ohne Zeitverzug die Abteilung 2 des Ministeriums darüber in Kenntnis zu setzen.

Ergeben sich im Einzelfall aus Beschwerdeverfahren Erkenntnisse oder Maßnahmen deren Umsetzung landesweit erforderlich erscheint, ist dem Ministerium hierüber zeitnah und umfassend zu berichten.

4.3 Sonderfälle

4.3.1 Mehrfach- oder Dauerbeschwerdeführer

Für Beschwerden von Bürgern und Mitarbeitern, die sich trotz geprüfter Sachlage mehrfach inhaltsgleich an eine Beschwerdestelle wenden, ergeht kein neuer Bescheid. Dem Beschwerdeführer ist dies mit entsprechender Begründung mitzuteilen.

4.3.2 Anonyme Beschwerden

Anonyme Beschwerden sind einer umfassenden Prüfung hinsichtlich des Sachverhalts und der gegebenenfalls einzuleitenden Maßnahmen zu unterziehen, wenn sich aus dem vorgetragenen Sachverhalt Anhaltspunkte für eine Straftat

oder ein Dienstvergehen ergeben oder der Sachverhalt bereits Gegenstand medialer Betrachtung ist. Die Bearbeitung wird mit einem entsprechenden Abschlussvermerk beendet.

5 Controlling des Beschwerdeprozesses

Das Controlling hat die Aufgabe, die durch das Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse über die Qualität der polizeilichen Arbeit darzustellen und auszuwerten. Ziel des Beschwerdemanagement - Controllings ist es, Informationen zur Beschwerdeursache zu gewinnen. Die Daten werden sowohl in den Behörden und Dienststellen als auch in der Zentralen Beschwerdestelle nach einem identischen Erfassungsschema erhoben. Dies ermöglicht sowohl eine quantitativ wie qualitativ tiefenscharfe Analyse, Auswertung und Aufbereitung. Auf diese Weise können Schwachstellen im polizeilichen Handeln erkannt und abgestellt werden, indem z.B. zielgerichtete Fortbildungen für Beamte entwickelt werden. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen auf diese Weise in die Arbeitsebene zurück. Die Zentrale Beschwerdestelle nimmt eine landesweite Auswertung vor, deren Ergebnisse im Jahresbericht dargestellt werden.

6 Sprachliche Gleichstellung

Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem RdErl. gelten jeweils in männlicher und weiblicher Form.

7 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Dieser RdErl tritt am 11.1.2013 in Kraft. Gleichzeitig treten die Bezugs-RdErl. außer Kraft.

Anlage

Beschwerdeerfassung

(zu Nummer 4.1.1 Abs. 2)

	Beschwerdeführer/in	Entgegennehmende/r
Name:		
Vorname:		
Straße: ¹		
PLZ/Ort: ¹		
Telefon ¹		
E-Mail-Adresse: ¹		
Ort, Datum und Uhrzeit des Beschwerdegrundes	Datum und Uhrzeit der Beschwerde	

Kurz Sachverhalt (wer, was, wie, womit, warum)

.....

.....

.....

Haben Sie sich auch an anderer Stelle beschwert? Wenn ja, wo?

Erst- /Folgebeschwerde

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Erstbeschwerde | <input type="checkbox"/> Folgebeschwerde | <input type="checkbox"/> nicht bekannt |
| Mit Anlage | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |

(Unterschrift Beschwerdeführer, Datum) (Unterschrift Entgegennehmender, Datum)

Weitergeleitet an :

Dienststellenstempel

.....

¹Für den Entgegennehmenden Anschrift der Dienststelle

Per Fax oder E-POST unverzüglich an die zuständige Organisationseinheit zu versenden!

Anhang 4 – Pilotierte Einrichtung einer Zentralen Beschwerdestelle

für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Zentrale Beschwerdestelle) vom 1. August 2017

Bezug: RdErl. des MI vom 10.1.2013 – Z3-0201 (MBI. LSA 2013, S. 212)

1 Allgemeines

Seit dem 01. September 2009 arbeitet im Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (MI) die Zentrale Beschwerdestelle. Sie ist die zentrale Stelle für Beschwerden, Anregungen oder Bitten der Bevölkerung und der Bediensteten der Landespolizei.

Aufgrund der guten Erfahrungen seit der Einführung der Zentralen Beschwerdestelle wird ihr Zuständigkeitsbereich für diese Aufgabe auf den gesamten Geschäftsbereich des MI ausgeweitet. Sie wird in „Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Zentrale Beschwerdestelle)“ umbenannt.

Beschwerden zu bearbeiten bedeutet auch, Chancen zu nutzen, denn eine kritische Äußerung kann zur Überprüfung der Qualität von Dienstleistungen und ihrer kontinuierlichen Verbesserung beitragen. Im persönlichen Kontakt mit den Bürgern kann unmittelbar die Akzeptanz der behördlichen Arbeit gefestigt und gesteigert werden. In diesem Sinn ist die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle als umfassendes Qualitätsmanagement zu verstehen. Sie soll gleichzeitig eine konstruktive und offene Fehlerkultur im Geschäftsbereich des MI fördern.

2 Grundlagen des Beschwerderechts

Das Beschwerderecht leitet sich aus dem Petitionsrecht des Grundgesetzes (GG) ab, das in Art. 17 GG wie folgt formuliert ist:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

Artikel 19 Satz 2 der Verfassung des Landes Sachsen-Anhalt fordert zudem, dass in angemessener Frist Bescheid zu erteilen ist. Das Beschwerderecht unterliegt damit dem verfassungsrechtlichen Schutz der Artikel 17 GG, 19 Verf LSA.

Beschwerden können als nichtförmliche Rechtsbehelfe auch parallel zu förmlichen Rechtsbehelfen (Widerspruch, Klage) erhoben werden.

Für die Beschwerde entgegennehmende Stelle besteht die Pflicht, die Eingabe entgegenzunehmen, sie inhaltlich zu prüfen und zu beantworten. Eine bestimmte Form ist für die Antwort nicht vorgeschrieben. Sie muss jedoch erkennen lassen, dass eine sachliche Auseinandersetzung mit dem Inhalt der Eingabe stattgefunden hat.

3 Zuständigkeit der Zentralen Beschwerdestelle

Die Zentrale Beschwerdestelle ist Ansprechpartnerin für die Bevölkerung sowie für die Bediensteten des MI und seines nachgeordneten Geschäftsbereichs. Sie nimmt Beschwerden, aber auch Anregungen und Bedenken entgegen. Inhaltlich ist sie für Eingaben innerhalb des Geschäftsbereichs des MI zuständig,

- die sich auf das Verhalten von Bediensteten beziehen und direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle eingehen,
- die sich auf das Verhalten von Bediensteten des MI, von Leitern der Behörden und Einrichtungen des diesem nachgeordneten Geschäftsbereichs beziehen.
- Eingaben mit übergeordneten Inhalten, von besonderer Bedeutung oder die an mehrere Adressaten des Geschäftsbereichs des MI gerichtet werden, sollen in der Zentralen Beschwerdestelle bearbeitet werden.

Eingaben, die bei den dem MI nachgeordneten Behörden und Einrichtungen eingehen, werden dort bearbeitet. Die Behörden und Einrichtungen können

die Zentrale Beschwerdestelle um Übernahme der Bearbeitung von bei ihnen eingegangenen verhaltensbezogenen Eingaben bitten. Eine Entscheidung hierüber trifft die Zentrale Beschwerdestelle.

Sachbeschwerden oder fachliche Anteile von Beschwerden werden an die jeweils zuständigen Bereiche des MI, seines nachgeordneten Geschäftsbereiches oder der anderen Ressorts weitergegeben.

4 Organisation

Die Zentrale Beschwerdestelle ist als Stabsstelle direkt bei der Staatssekretärin des MI angegliedert. Sie steht außerhalb der Linienorganisation des MI, d. h. sie ist keiner der Abteilungen zugeordnet und bewusst auch räumlich ausgliedert. Die Zentrale Beschwerdestelle hat im Geschäftsbereich des MI keine Weisungsbefugnis und keine Vorgesetztenfunktion. Sie übt keine Fachaufsicht aus.

5 Behandlung von Beschwerden

Nach dem Sinn des Beschwerderechts ist eine niedrige Schwelle für Bürgerinnen und Bürger und auch für die Bediensteten anzustreben, die ihre Äußerungen an die Zentrale Beschwerdestelle richten. Formvorschriften oder Fristen zur Geltendmachung der Beschwerden gelten nicht. Die Hinweise können insbesondere schriftlich oder per Fax, E-Mail, telefonisch oder im persönlichen Gespräch eingereicht werden. Wegen der Verpflichtung, in angemessener Zeit den Absender zu bescheiden, scheidet grundsätzlich die Annahme einer anonymen Eingabe aus. Im Einzelfall kann es jedoch sinnvoll sein, einem anonymen Hinweis dennoch nachzugehen. Bei der Bearbeitung ist dann mit entsprechender Sensibilität vorzugehen.

Inhaltlich können die Eingaben Beschwerden, Bitten oder auch Anregungen oder ähnliches enthalten. Es muss jedoch eine konkrete Anregung des Beschwerdeführers auf Nachprüfung oder Einschreiten der Behörde erkennbar sein. Die Zentrale Beschwerdestelle kann die eingesetzten Mittel einer Bearbeitung frei gestalten und so auf die Bedürfnisse des Einzelfalls eingehen.

Beispielsweise kommen neben der schriftlichen, elektronischen oder telefonischen Bearbeitung auch persönliche Gespräche oder Ortstermine in Betracht.

Interne Beschwerden sind schriftlich unter Einhaltung des Dienstweges einzureichen, um der betroffenen Behörde oder Dienststelle die Möglichkeit der Abhilfe einzuräumen. Sofern die Angelegenheit bereits Gegenstand eines innerdienstlichen Prüfungsverfahrens gewesen ist, können hiervon Ausnahmen zugelassen werden.

Auf eine zeitnahe inhaltliche Bearbeitung, die Erteilung einer Eingangsnachricht und ggf. von Zwischennachrichten, sowie einer Nachricht über den Abschluss des Verfahrens ist zu achten.

Entsteht bei der Bearbeitung aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte gegen Bedienstete der Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Straftat, so hat die Zentrale Beschwerdestelle den Leiter der Behörde, der der Bedienstete angehört, bei einem Verdacht gegen den Leiter, den Leiter der nächst höheren Behörde unverzüglich darüber zu informieren.

Erfährt die Zentrale Beschwerdestelle von einem Disziplinar- oder Strafverfahren gegen Bedienstete, deren Verhalten Gegenstand der Bearbeitung einer Eingabe ist, überprüft sie, ob das Ruhen des Beschwerdeverfahrens (etwa wegen desselben Vorwurfs in beiden Verfahren, fehlender Möglichkeit der Bearbeitung von Beschwerdeüberhängen) geboten ist und verfährt entsprechend.

Der Bezugs-RdErl. „Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes Sachsen-Anhalt“ ist im gesamten Geschäftsbereich des MI, gegebenenfalls entsprechend, in der jeweils geltenden Fassung ergänzend anzuwenden.

6 Zusammenarbeit mit anderen Behörden und Einrichtungen

Um eine effektive Beschwerdebearbeitung zu erreichen, arbeiten die Zentrale Beschwerdestelle und die Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereichs des MI vertrauensvoll zusammen. Dies beinhaltet u. a. die gegenseitige umfas-

sende Beantwortung von Nachfragen zu beschwerderelevanten Umständen oder die Unterstützung von Vertretern der Zentralen Beschwerdestelle bei Besuchen von Dienststellen oder Behörden innerhalb des Geschäftsbereichs des MI. Den Mitarbeitern der Zentralen Beschwerdestelle wird von den Bediensteten Zugang und Hilfe gewährt.

Die Zentrale Beschwerdestelle sorgt für einen Rücklauf der durch die Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse in die Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereichs des MI in geeigneter Weise, damit dort gegebenenfalls reagiert werden kann.

7 Sprachliche Gleichstellung

Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem RdErl. gelten jeweils in männlicher und weiblicher Form.

8 Inkrafttreten

Der RdErl. tritt mit Wirkung vom 1. Oktober 2017 in Kraft.

Anhang 5 – Zufriedenheitsbefragung der Zentralen Beschwerdestelle

Zufriedenheitsbefragung der Zentralen Beschwerdestelle

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

Beschwerdezufriedenheitsbogen

1. War es leicht für Sie, sich bei der Zentralen Beschwerdestelle des Landes Sachsen-Anhalt zu beschweren?

sehr leicht leicht schwierig sehr schwierig

Hatten Sie Schwierigkeiten? Worin lagen diese Schwierigkeiten?

2. Wie beurteilen Sie die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle?

Die Beantwortung meiner Beschwerde war ...

sehr sachgerecht zufriedenstellend akzeptabel entspricht nicht meinen Erwartungen

➔ Was haben Sie von der zentralen Beschwerdestelle erwartet?

➔ Hat Ihnen unsere Antwort weitergeholfen?

ja nein, weil ...

Bitte wenden!

Zufriedenheitsbefragung der Zentralen Beschwerdestelle

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

Fachkompetenz

Freundlichkeit

Verständnis für die Lage

Hilfsbereitschaft

4. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer?

sehr zufrieden

zufrieden

unzufrieden

sehr unzufrieden

5. Wie wichtig ist Ihnen die Bearbeitungsdauer?

sehr wichtig

wichtig

unwichtig

sehr unwichtig

6. Hatten Sie das Gefühl, dass man Sie ernstgenommen hat?

ja

eher ja

eher nein

nein

7. Werden Sie die Zentrale Beschwerdestelle weiterempfehlen?

ja nein, weil ...

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

Anhang 6 – Tatbestandskatalog

1 präventives Handeln		
11		Qualitätsmängel/Rechtmäßigkeit
111		SOG
	1111	Zwangsmittel
	1112	sonst. Standardmaßnahmen SOG
	1113	Notrufmanagement
	1114	zivilrechtl. Streitigkeiten
	1119	Sonstiges
112		Straßenverkehr
	1121	Geschwindigkeitskontrolle
	1122	Unfallaufnahme
	1123	Sonstiges
12		persönliches Fehlverhalten
121		SOG
	1211	Untätigkeit
	1212	Auftreten/Verhalten
	1213	Erscheinungsbild
122	1221	Straßenverkehr

2 repressives Handeln		
21		Qualitätsmängel / Rechtmäßigkeit
211		Strafverfolgung/pol. Maßnahmen
	2111	Anzeigenaufnahme
	2112	Tatortarbeit
	2113	Vernehmungen
	2114	Durchsuchung/Sicherstellung
	2115	sonst. Ermittlungsmaßnahmen
	2116	Zwangsmittel
	2119	Sonstiges
212		Straßenverkehr
	2121	Geschwindigkeit
	2122	sonst. Ordnungswidrigkeiten
22		persönliches Fehlverhalten
221		Strafverfolgung
	2211	Untätigkeit
	2212	Auftreten/Verhalten
	2213	Erscheinungsbild
	2219	Sonstiges
222	2221	Straßenverkehr

3 außerdienstliches Verhalten		
31	3111	Verstoß gegen beamtenrechtliche Pflichten
32	3211	Privathandlung ohne dienstlichen Bezug

4 interne Beschwerden		
41	4111	Arbeitsmittel/ Ausstattung
42		Probleme mit Vorgesetzten/Kollegen
421	4211	Führungsverhalten
422	4221	Mobbing/sex. Belästigung
423	4231	Sonstiges
43		Anwendung dienstrechtl. Regelungen
431	4311	Beurteilung
432	4321	Beförderung
433	4331	sonst. Personalmaßnahmen

5 Sonstiges		
51	5111	Abgabe an zuständige Behörde
52	5211	sonstige Hinweise
53	5311	Stellungnahme / Zuarbeit an bearbeitende Stelle

Nähere Informationen zu den Aufgaben und Aktivitäten der Zentralen Beschwerdestelle finden Sie unter:



Sollte der Fehlerteufel in diesem Werk zugeschlagen haben, dann liegt das bestimmt nur an der Natur des Teufels, er ist nur schwer zu zähmen. Hinweise, Korrekturen oder Ergänzungsvorschläge für den nächsten Jahresbericht nehmen die Bediensteten der Zentralen Beschwerdestelle gerne auf.

Herausgeber:

© 2018

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

Quelle des Titelbildes: Pixabay.com

Gesamtgestaltung/Druck:

Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
Stabsbereich I/
Wissenschaftlicher Dienst – Medien
Schmidtmanstraße 86
06449 Aschersleben