

**Pilotierte Einrichtung einer Zentralen Beschwerdestelle
für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt (Zentrale Beschwerdestelle)
vom 1. August 2017; Az. 11.11-02101**

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 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 Staatsekretärin des MI angegliedert. Sie steht außerhalb der Linienorganisation des MI, d. h. sie ist keiner der Abteilungen zugeordnet und bewusst auch räumlich ausgegliedert. 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 umfassende 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.