

**11. Öffentlichkeitsarbeit**

Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit bestehen sowohl für die Justiz als auch für andere zuständige Behörden und die Polizei, die sich untereinander vertrauensvoll und im Rahmen ihrer Zuständigkeit abstimmen. Die Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenhang mit rückfallgefährdeten Sexualstraftätern muss lageangepasst ausgerichtet sein. Dabei ist es rechtlich immer geboten, zwischen dem Informationsanspruch der Bevölkerung und dem Schutz der Rechte Entlassener abzuwägen.

**12. Sprachliche Gleichstellung**

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

**13. Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

Dieser Gem. RdErl. tritt am Tag nach seiner Veröffentlichung in Kraft. Gleichzeitig tritt der Bezugs-Gem. RdErl. außer Kraft.

An die Landesdienststellen der Polizei, Gerichte und Staatsanwaltschaften des Landes Sachsen-Anhalt, Justizvollzugsanstalten und Jugendanstalt des Landes Sachsen-Anhalt, SALUS gGmbH Betreibergesellschaft für sozial orientierte Einrichtungen des Landes Sachsen-Anhalt

2051

**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 – 24.21-02011 (n. v.)
- b) RdErl. des MI vom 19. 2. 2011 – 04.1-0201 RI BM ZBP (n. v.)

**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 Dienststelle 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 Dienststellen**

Die bei den Behörden und Dienststellen 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 oder ihre Abwesenheitsvertreter 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, den 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

Kann die Beschwerde aus sachgerechten Erwägungen nicht innerhalb von vier Wochen abschließend beschieden werden, ist dem Beschwerdeführer eine Zwischennachricht zu übersenden. Darin ist ihm 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 dem Beschwerdeführer unverzüglich und in angemessener Weise mitzuteilen. In vielen Fällen bietet sich hier ein persönliches Gespräch an, in dem dem Beschwerdeführer 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 Einsatzablauf, 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 Beschwerdeführer 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 ver-

bessernde Arbeit aufzunehmen, sofern dies im Hinblick auf den der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt und die gesamten Umstände zweckmäßig erscheint.

#### 4.2.5 Beschwerdenachbereitung

Der Mitarbeiter 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 ein-

zuleitenden 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 auch 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 mit Wirkung vom 11. 1. 2013 in Kraft. Gleichzeitig treten die Bezugs-RdErl. zu a und b außer Kraft.

**Beschwerdeerfassung**

	Beschwerdeführer/in	Entgegennehmende/r
Name:		
Vorname:		
Straße: <sup>1</sup>		
PLZ/Ort: <sup>1</sup>		
Telefon: <sup>1</sup>		
E-Mail-Adresse: <sup>1</sup>		

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**

- Erstbeschwerde                     
  Folgebeschwerde                     
  nicht bekannt  
 Mit Anlage                                     
  ja   
  nein

(Unterschrift Beschwerdeführer/in, Datum)

(Unterschrift Entgegennehmende/r, Datum)

**Weitergeleitet an:**

Dienststellenstempel

-----

-----

Ort, Datum

<sup>1</sup> Für die/den Entgegennehmende/n Anschrift der Dienststelle  
Per Fax oder E-POST unverzüglich an die zuständige Organisationseinheit zu versenden!