

Jahresbericht 2014



der Zentralen Beschwerdestelle

Herausgeber:

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

Gesamtgestaltung/Druck:

Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
– Wissenschaftlicher Dienst –
Schmidtmanstraße 86
06449 Aschersleben



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Geleitwort des Ministers für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt | 2 |
| 1 Organisation des Beschwerdemanagements in der Polizei | 4 |
| 2 Erläuterung der Zählweise von Beschwerden | 6 |
| 3 Landesweites Beschwerdeaufkommen | 7 |
| 4 Arbeitsanalyse der Beschwerden | 9 |
| 4.1 Statistische Erfassung | 9 |
| 4.2 Erst- und Folgebeschwerden | 10 |
| 4.3 Beschwerdewege | 10 |
| 4.4 Ablauf der Beschwerdebearbeitung | 11 |
| 4.5 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen | 12 |
| 4.6 Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung | 13 |
| 4.7 Akzeptanz der Zentralen Beschwerdestelle | 13 |
| 5 Landesweite inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe | 15 |
| 5.1 Überblick | 15 |
| 5.2 Sach- und Verhaltensbeschwerden | 17 |
| 5.2.1 Sachbeschwerden | 17 |
| 5.2.2 Verhaltensbeschwerden | 17 |
| 5.2.3 Bewertung/Relation Verhaltens- und Sachbeschwerden | 19 |
| 5.3 Regionale Zuordnung der Beschwerden | 20 |
| 6 Straf- und disziplinarrechtliche Konsequenzen von Beschwerden | 23 |
| 7 Abschließende Einschätzung/Bemerkung | 24 |
| 8 Adresse und Erreichbarkeiten der Zentralen Beschwerdestelle | 26 |

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



Holger Stahlknecht

Mittlerweile zum vierten Mal liegt der Jahresbericht der Zentralen Beschwerdestelle vor, um die Entwicklung des Beschwerdemanagements in Zahlen und Auswertungen aufzuzeigen.

Die Zentrale Beschwerdestelle versteht sich mit ihren engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Dienstleister, um die unterschiedlichen Anliegen der Bürger und Bürgerinnen zu erfassen, Problemlösungen professionell zu erarbeiten und dabei die menschliche Wertschätzung nicht aus dem Blick zu verlieren.

Ziel ist es, bei berechtigten Beschwerden erkannte Versäumnisse oder fehlerhaftes Handeln auszuräumen und bei unberechtigten Beschwerden durch Erläuterungen die Akzeptanz polizeilichen Handelns zu erhöhen. Dieses Modell des Beschwerdemanagements ist mittlerweile zu einem festen Bestandteil der Behördenkultur geworden.

Die tägliche Dienstleistung als solche ist nicht in Zahlen abbildbar, nichtsdestotrotz gibt es Zahlen und Erhebungen, die eine zielorientierte Auswertung ermöglichen. Erstmals ist es dabei gelungen, direkte Vergleiche zu dem Vorjahresbericht heraus zu arbeiten.

Darüber hinaus hat sich bestätigt, dass die Bürgerinnen und Bürger hohe Erwartungen an die Leistungsfähigkeit, aber auch an ein höfliches und korrektes Auftreten „ihrer“ Polizei haben. Diese Erwartungen können und wollen wir erfüllen.

In diesem Sinne wünsche ich allen interessierten Leserinnen und Lesern eine aufschlussreiche Lektüre.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Holger Stahlknecht', with a large, stylized flourish at the end.

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

1 Organisation des Beschwerdemanagements in der Polizei

Wenn Bürgerinnen oder Bürger mit der Arbeit oder dem Auftreten von Polizeibeamtinnen/-beamten nicht zufrieden sind, haben sie die Möglichkeit, bei jeder Behörde oder Einrichtung der Landespolizei (den dezentralen Beschwerdestellen) eine Beschwerde einzulegen. Diese wird im Regelfall dort in eigener Zuständigkeit bearbeitet. Daneben steht den Bürgerinnen und Bürgern mit der Zentralen Beschwerdestelle des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (im Folgenden Innenministerium) eine Einrichtung außerhalb der Landespolizei als jederzeitige Ansprechpartnerin zur Verfügung. Die Zuständigkeit der Zentralen Beschwerdestelle (für Beschwerden, die bei ihr direkt oder über das Innenministerium eingehen können) reicht von der Beschwerdeannahme über die thematische bzw. inhaltliche Auseinandersetzung inklusive der Beantwortung bis hin zum Controlling und zur Serviceoptimierung.

Die Zentrale Beschwerdestelle gehört organisatorisch zum Referat Z3 innerhalb der Stabsabteilung des Innenministeriums. Sie untersteht bewusst nicht der Polizeiabteilung und ist deshalb räumlich vom Hauptgebäude des Innenministeriums getrennt, in der Liebknechtstraße 65, 39110 Magdeburg, untergebracht. Derzeit stehen eine Referatsleiterin, vier Sachbearbeiter/-innen und die Leiterin der Geschäftsstelle als Ansprechpartner/-innen zur Verfügung. Daneben ist dem Referat Z3 die Korruptionsprävention zugeordnet.

Bei der Beschwerdebearbeitung sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Schaffung von Transparenz für polizeiliches Handeln
- Stärkung des Images der Landespolizei

- Erkennen von Fehlern und Schwachstellen in der Landespolizei inkl. der Beratung der Behörden und Einrichtungen bei Sachverhalten von grundsätzlicher Bedeutung
- Wiederherstellung der Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger bzw. der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landespolizei.

Diese Ziele verdeutlichen, dass das Beschwerdemanagement einerseits nach außen auf die Bürgerinnen und Bürger und andererseits nach innen auf die (personelle) Organisation der Polizei gerichtet ist.

Da die Zentrale Beschwerdestelle weder die Befugnis besitzt, über Disziplinar- noch über strafrechtliche Ermittlungsverfahren zu entscheiden und auch keine Dienstvorgesetztenfunktion innehat, wird bei Vorliegen einschlägiger Anhaltspunkte die Bearbeitung eines Vorgangs an die zuständige Polizeibehörde bzw. die zuständigen Disziplinarvorgesetzten abgegeben.

2 Erläuterung der Zählweise von Beschwerden

Um ein präziseres Bild der unterschiedlichen Beschwerdeanlässe eines Jahres zu erhalten, werden diese pro Beschwerde ermittelt und statistisch erfasst.

Dieses Verfahren wird in allen Beschwerdestellen nach gleichem Muster praktiziert. Die Beschwerden werden so aufbereitet, dass neben rein quantitativen Angaben landesweit detaillierte Aussagen auch zu inhaltlichen Schwerpunkten getroffen werden können. Nähere Angaben dazu finden sich unter Nr. 4.

Daneben wird erhoben, ob es und wenn ja zu welchen disziplinarischen bzw. strafrechtlichen Konsequenzen aufgrund von Beschwerden gekommen ist (siehe dazu Nr. 6).

Beschwerden aus dem Polizeibereich selbst werden zwar gesondert erfasst und ausgewertet, fließen aber ebenfalls in die Gesamtbetrachtung ein.

3 Landesweites Beschwerdeaufkommen

Als Beschwerde wird jede Artikulation von Unzufriedenheit gegenüber der Landespolizei verstanden, die geeignet ist, auf ein subjektiv als schädigend empfundenenes Verhalten aufmerksam zu machen oder Wiedergutmachung für eine erlittene Beeinträchtigung zu erreichen.

Im Jahr 2014 sind landesweit 985 Beschwerden bei den Polizeibehörden und -einrichtungen sowie der Zentralen Beschwerdestelle behandelt worden. Im Verhältnis zum Vorjahr stellt dies einen Anstieg von 18,39 % dar. Die Anzahl der Beschwerden wurde aus einer Abschluss-Statistik ermittelt, die bis zum Jahresende 2014 abgeschlossene Beschwerdevorgänge berücksichtigt. Zum Jahresende noch nicht abgeschlossene Beschwerden fließen in die Statistik des Jahres 2015 ein.

Die nachfolgende Tabelle bildet das Beschwerdeaufkommen in den verschiedenen Beschwerdestellen ab:

Abb. 1

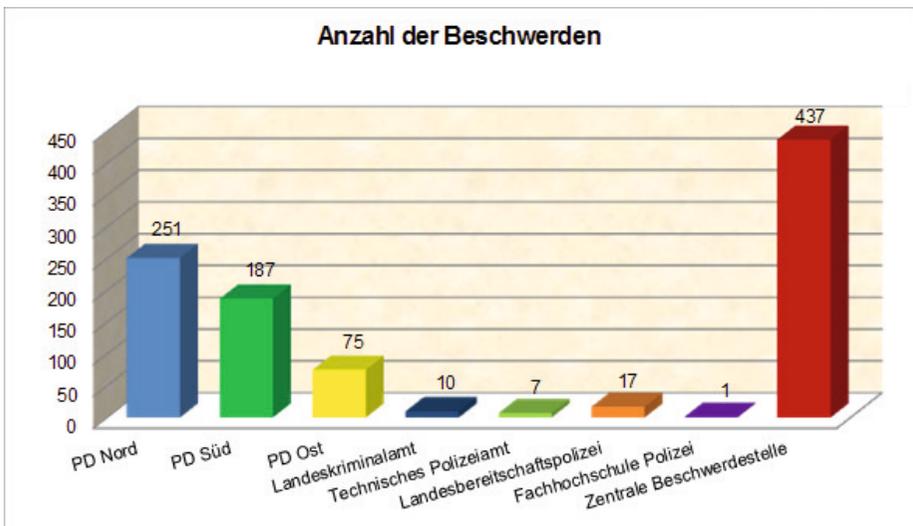


Tabelle 1

| Beschwerdestelle | 985 erfasste Beschwerde- vorgänge | Änderung gegenüber dem Vorjahr | Prozentualer Anteil am Gesamt- aufkommen |
|---------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| PD Nord | 251 | +4 | 25,48 % |
| PD Süd | 187 | +98 | 18,98 % |
| PD Ost | 75 | -4 | 7,61 % |
| Landeskriminalamt | 10 | +2 | 1,02 % |
| Technisches Polizeiamt | 7 | -3 | 0,71 % |
| Landesbereit- schaftspolizei | 17 | -15 | 1,73 % |
| Fachhochschule Polizei | 1 | +1 | 0,10 % |
| Zentrale Beschwerdestelle | 437 | +70 | 44,37 % |

4 Arbeitsanalyse der Beschwerden

Seit Einführung einer einheitlichen Datenerfassung im Jahr 2013 sind landesweite detaillierte Analysen möglich:

4.1 Statistische Erfassung

Die statistisch erfassten 985 Beschwerdeverfahren (s. Nr. 3) gliederten sich in 147 Hinweise, Lob, Ideen oder Anfragen etc. und 838 Sach- bzw. Verhaltensbeschwerden (s. hierzu auch Nr. 5.2). Daneben wurden 38 Petitionsanliegen bearbeitet, die im Zusammenhang mit Beschwerden standen.

Table 2

| Grund der Eingabe | 985 erfasste Beschwerdeverfahren | Prozentualer Anteil am Gesamtaufkommen |
|-------------------------------------|----------------------------------|--|
| Hinweise, Lob, Ideen, Anfragen etc. | 147 | 14,92 % |
| Sach- bzw. Verhaltensbeschwerden | 838 | 85,08 % |
| davon | | |
| - dienststelleninterne Beschwerden | 31 | 3,70 % |
| - Bürgerbeschwerden | 807 | 96,30 % |

Bürgerbeschwerden stellten mit 807 Eingaben gegenüber 31 dienststelleninternen Beschwerden (von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern innerhalb der Landespolizei) den eindeutigen Schwerpunkt dar.

4.2 Erst- und Folgebeschwerden

Von den 985 Beschwerdeverfahren entfielen 934 (94,82 %) auf Erstbeschwerden und 51 (5,18 %) auf Folgebeschwerden (Beschwerden, die sich gegen die Bearbeitung einer Erstbeschwerde richteten). Von den Folgebeschwerden war lediglich eine begründet, was für eine sehr hohe Qualität der Beschwerdebearbeitung schon bei der Erstbearbeitung spricht.

4.3 Beschwerdewege

Beschwerdemanagement ist dann effektiv, wenn es den Bürgerinnen und Bürgern leicht gemacht wird, sich ohne großen bürokratischen oder zeitlichen Aufwand zu beschweren. Aus diesem Grund werden alle gängigen Kommunikationsmittel und -wege zur Verfügung gestellt. Neben einer täglichen Sprechstunde – montags bis freitags von 10 bis 13 Uhr – und der Möglichkeit, individuell einen Termin vereinbaren zu können, steht es den Bürgerinnen und Bürgern frei, sich telefonisch, schriftlich, per E-Mail, per Fax oder über das eRevier zu beschweren. Die nachstehende Übersicht zeigt, wie intensiv die unterschiedlichen Beschwerdewege genutzt wurden.

Abb. 2

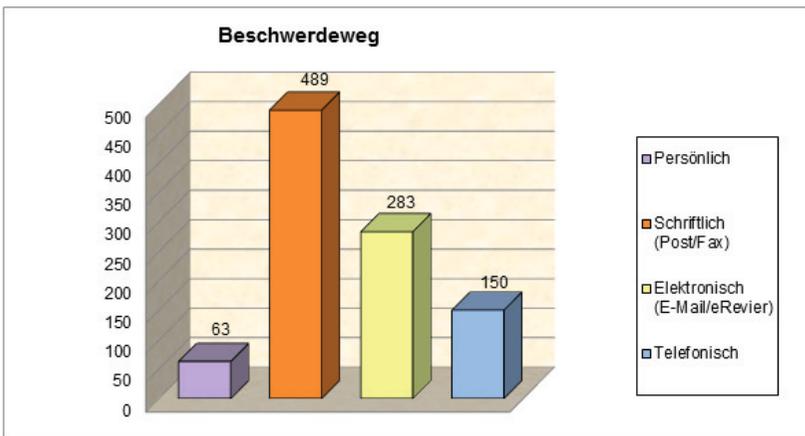


Tabelle 3

| Beschwerdeweg | 985 erfasste Beschwerdevorgänge | Prozentualer Anteil am Gesamtaufkommen |
|-------------------------------|---------------------------------|--|
| Persönlich | 63 | 6,40 |
| Schriftlich (Post/Fax) | 489 | 49,64 |
| Elektronisch (E-Mail/eRevier) | 283 | 28,73 |
| Telefonisch | 150 | 15,23 |

4.4 Ablauf der Beschwerdebearbeitung

Angesichts des Ziels, die Zufriedenheit von Beschwerdeführern/Beschwerdeführerinnen wieder herzustellen, ist es erforderlich, Beschwerden möglichst zügig und transparent zu bearbeiten. Unverzüglich nach Beschwerdeeingang erhält die Beschwerdeführerin/der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung. Im nächsten Schritt, in der Regel innerhalb einer Woche, wird der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer eine Zwischennachricht zugesandt mit der Angabe einer persönlichen Ansprechpartnerin/eines persönlichen Ansprechpartners und einer Mitteilung über bereits eingeleitete Maßnahmen. Die endgültige Beantwortung richtet sich nach den Besonderheiten des Einzelfalls, wobei aber auch hier durch kurzfristige Terminsetzungen, z. B. für die Stellungnahme beteiligter Polizeibeamtinnen/-beamter, auf eine möglichst schnelle Erledigung hingearbeitet wird. Mitunter ist es nicht möglich, innerhalb der eng gesetzten Fristen zu bleiben – sei es, weil die Ermittlungen komplexer sind als angenommen oder weil Beschwerdegründe nachgereicht werden.

Aus der nachstehenden Übersicht ist ersichtlich, welche Bearbeitungsdauer gemessen am Gesamtbeschwerdeaufkommen benötigt wurde.

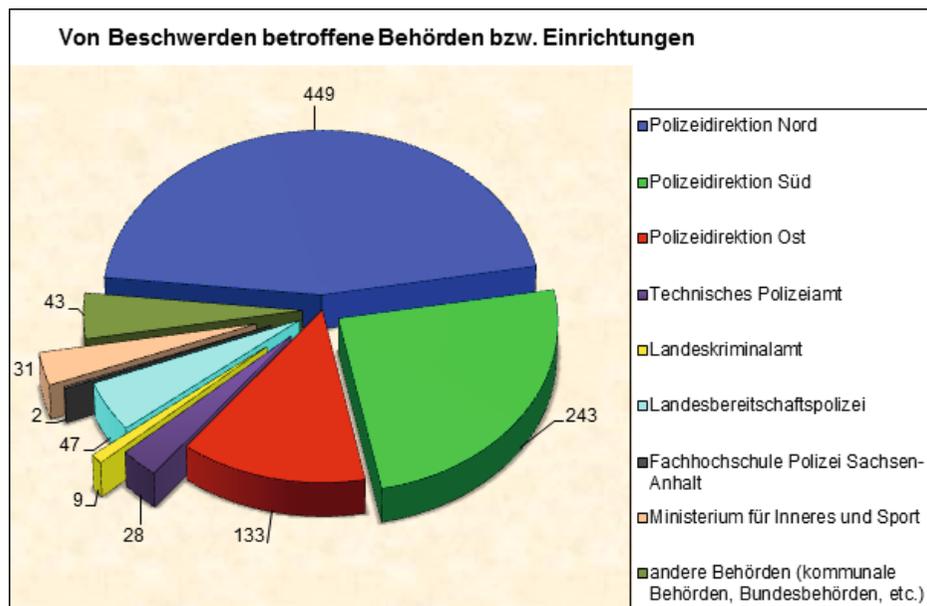
Tabelle 4

| Abschließende Bearbeitung bis zu | 985 erfasste Beschwerdevorgänge | Prozentualer Anteil am Gesamtaufkommen |
|----------------------------------|---------------------------------|--|
| 1 Monat | 509 | 51,7 % |
| 2 Monaten | 300 | 30,4 % |
| 3 Monaten und länger | 176 | 17,9 % |

4.5 Betroffene Behörden bzw. Einrichtungen

Die 985 eingereichten Beschwerden betrafen die Behörden und Einrichtungen wie folgt:

Abb. 3



4.6 Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung

108 (11,0 %) der 985 bearbeiteten Beschwerden waren begründet. Dies entspricht einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr um 2,5 %. 877 (89,0 %) Beschwerden waren unbegründet. Im Vorjahr lag die Quote bei 86,5 %.

4.7 Akzeptanz der Zentralen Beschwerdestelle

In der Zentralen Beschwerdestelle wurde das bewährte sog. Kundenmonitoring („Zufriedenheitsbefragung“) auch im Jahr 2014 durchgeführt. Dazu wurde jeder Beschwerdeführerin/jedem Beschwerdeführer ein Fragebogen mit frankiertem Rückumschlag zugesandt, mit dem die Arbeit der Beschwerdestelle bewertet werden konnte. Der Fragebogen enthielt 13 Fragen zur Beantwortung. Die Teilnahme am Kundenmonitoring war freiwillig und die Anonymität der Ausfüllenden gewährleistet. 54 Fragebögen wurden ausgefüllt zurückgesandt. Aufgrund der geringen Rücksendequote ist das Ergebnis nicht repräsentativ und daher nur bedingt geeignet, allgemeine Feststellungen zu treffen. Verlässlichere Ergebnisse ließen sich nur durch eine Ausweitung des Kundenmonitorings auf alle Beschwerdestellen erreichen. Allerdings wären höhere Kosten die Folge.

Das Kundenmonitoring der Zentralen Beschwerdestelle wird den aktuell gewonnenen Erkenntnissen angepasst und fortgeführt.

Eine Auswertung des – nicht repräsentativen – Kundenmonitorings lässt, soweit die Fragen beantwortet wurden, nachstehende Schlussfolgerungen zu:

- 43 Befragte (79,63 %) empfanden es als sehr leicht oder leicht, sich bei der Zentralen Beschwerdestelle zu beschweren

- 29 (53,7 %) Befragte waren mit der Bearbeitung der Beschwerde sehr zufrieden oder zufrieden, 23 (42,59 %) Befragte dagegen weniger zufrieden oder unzufrieden
- 32 (59,26 %) Befragte waren mit der Bearbeitungsdauer zufrieden, 22 (40,74 %) unzufrieden
- 27 (50,0 %) Befragte fühlten sich ernst genommen, 23 (42,59 %) dagegen nicht
- 39 (72,22 %) Befragte würden sich ein weiteres Mal beschweren, 13 (24,07 %) eher nicht.

In einem Freitextfeld konnten die Befragten Verbesserungsvorschläge für die Beschwerdebearbeitung angeben. Hier wurde z. B. die Aufnahme einer Information darüber angeregt, welche Konsequenzen diejenigen zu erwarten hätten, über die sich berechtigt beschwert wurde. Ein weiterer Vorschlag war die Schaffung einer Möglichkeit, sich per Skype telefonisch/persönlich bei der Zentralen Beschwerdestelle beschweren zu können. Häufig wurde Unverständnis darüber geäußert, dass die Zentrale Beschwerdestelle weder eigene Ermittlungen anstellen kann noch autorisiert ist, als Korrektiv bei bestätigtem Fehlverhalten zu wirken.

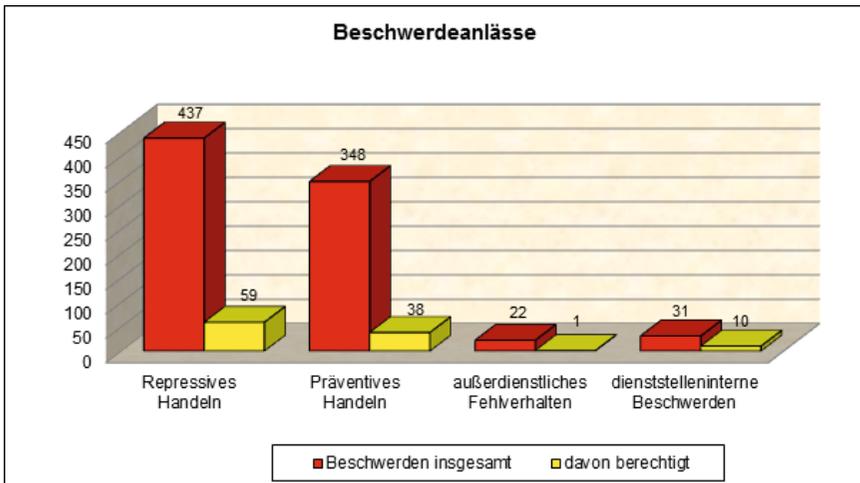
5 Landesweite inhaltliche Analyse der Beschwerdeanlässe

5.1 Überblick

Bei der statistischen Beschwerdeerfassung wird jeder Beschwerdeanlass einer thematischen Kennziffer zugeordnet. Hierbei wird unterschieden, ob es sich bei dem Beschwerdeanlass um repressives Handeln der Polizei (Verfolgung und Aufklärung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten), präventive Abwehr von Gefahren für die öffentliche Sicherheit und Ordnung (vorbeugende, auf Verdacht stattfindende Maßnahmen), außerdienstliches Fehlverhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten oder um eine Beschwerde, die das interne Dienstverhältnis von Polizeibeamtinnen/-beamten zum Inhalt hat, handelt. In einer weiteren Kategorie werden die Fälle erfasst, die aufgrund fehlender Zuständigkeiten an andere Behörden abgegeben werden. Auch einfache Hinweise werden hier aufgenommen.

Die nachstehende Übersicht zeigt die maßgebliche thematische Zuordnung der Beschwerdeanlässe:

Abb. 4



Wie auch in der Vergangenheit stand das *repressive Handeln* der Polizei mit 437 Eingaben (44,37 %) im Fokus der Öffentlichkeit. Exemplarisch seien hier genannt: 76 Vorkommnisse (davon 22 berechtigt) bezogen sich auf Handlungen bei der Ahndung von Verkehrsverstößen, 53 Vorkommnisse (davon 10 berechtigt) auf Anzeigenaufnahmen, 95 Vorkommnisse (davon 7 berechtigt) auf Ermittlungshandlungen.

Im Zusammenhang mit repressivem polizeilichem Handeln wurden 171 Beschwerden auf persönliches Fehlverhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten zurückgeführt. Häufigste Ursache war hierbei das Auftreten/Verhalten mit 77 Fällen (10 davon berechtigt) – gefolgt von 49 Fällen (12 davon berechtigt) behaupteter Untätigkeit der Polizei. Eine zu vernachlässigende Rolle (ein Fall, dieser unberechtigt) nahm die Kritik am äußeren Erscheinungsbild der Polizei ein.

348 Beschwerden (35,3 %) bezogen sich auf *präventives Handeln* der Polizei. Schwerpunkt hier stellte mit 107 Fällen (9 davon berechtigt) das persönliche Auftreten/Verhalten von Polizeibeamtinnen/-beamten dar. 78 Fälle (12 davon berechtigt) hatten ihren Ursprung in einer Straßenverkehrssituation (z. B. bei Geschwindigkeitskontrollen).

Beschwerden über das *außerdienstliche Verhalten* (z. B. Verstöße gegen beamtenrechtliche Pflichten) von Polizeibeamtinnen/-beamten wurden mit 22 Fällen (2,23 %) eher selten genannt. Diese Zahl ist gegenüber dem letzten Jahr (27 Fälle) rückläufig.

In 31 Fällen beschwerten sich Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Polizei über *interne Probleme*, wie z. B. über Arbeitsmittel und -ausstattung, Probleme mit Vorgesetzten oder Kolleginnen/Kollegen oder die Anwendung dienstlicher Regeln. Dies bedeutet einen leichten Anstieg gegenüber dem Vorjahr.

5.2 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Beschwerden können einen sachlichen Grund zum Inhalt haben („Sachbeschwerde“, z. B. gegen eine angedrohte Ordnungswidrigkeit) oder sich aber gegen das Verhalten einer Polizeibeamtin/eines Polizeibeamten richten („Verhaltensbeschwerde“, z. B. gegen eine verbale Äußerung).

Insgesamt wurden 838 Sach- bzw. Verhaltensbeschwerden erhoben. Diese gliederten sich, wie unter Nr. 4.1 erläutert, in 807 Bürgerbeschwerden und 31 dienststelleninterne Beschwerden. Bei den 807 Bürgerbeschwerden handelte es sich um 439 Sachbeschwerden (54,4 %) und 368 Verhaltensbeschwerden (45,6 %). Zum Vergleich: Im Vorjahr betrug das Verhältnis 62,0 % : 38,0 %. Während also der prozentuale Anteil der Sachbeschwerden am Gesamtaufkommen der Sach- und Verhaltensbeschwerden gesunken ist, ist ein Anstieg bei den Verhaltensbeschwerden zu verzeichnen.

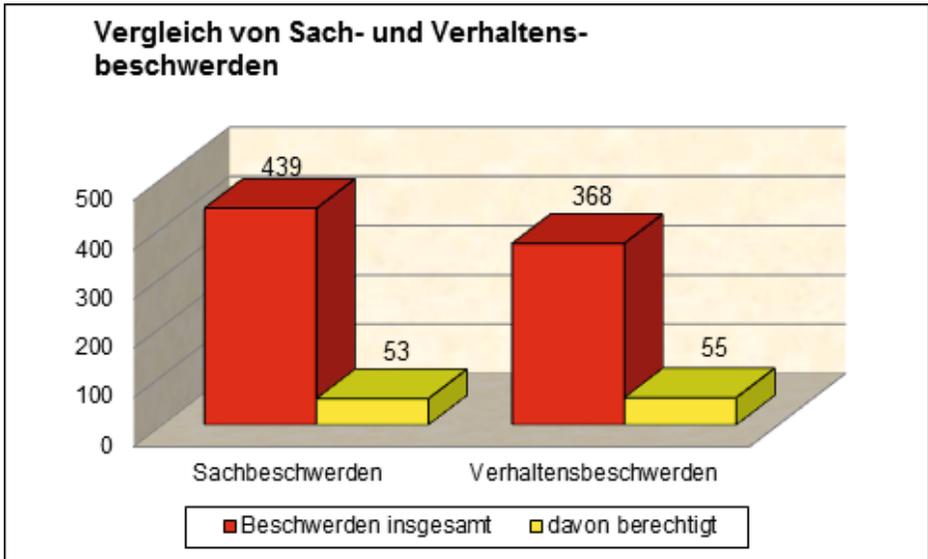
5.2.1 Sachbeschwerden

Von den 439 erhobenen Sachbeschwerden waren 53 Beschwerden berechtigt. Dies entspricht einer Quote von 12,07 %.

5.2.2 Verhaltensbeschwerden

Von den 368 erhobenen Verhaltensbeschwerden waren 55 berechtigt. Dies entspricht einer Quote von 14,95 %.

Abb. 5

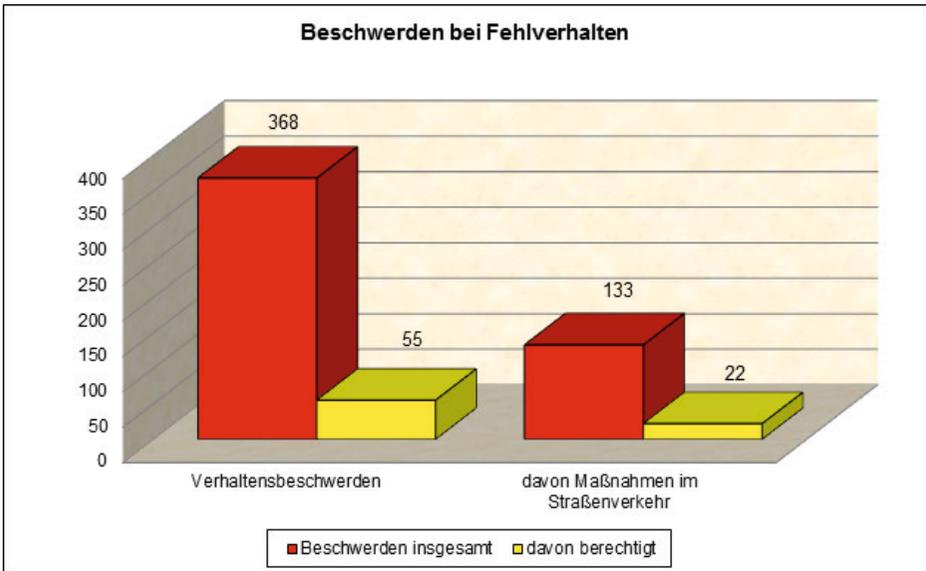


Beschwerden bzgl. des Auftretens/Verhaltens werden als ein Unterpunkt sowohl bei präventiven als auch bei repressiven polizeilichen Maßnahmen (s. auch Nr. 5.1) erfasst. Daneben werden die weiteren Unterpunkte „Untätigkeit“, „äußeres Erscheinungsbild“ und „sonstige“ Auffälligkeiten geführt. „Auftreten/Verhalten“ von Polizeibeamtinnen/-beamten als am häufigsten genannter Unterpunkt wurde in 184 Fällen kritisiert. Die Beschwerdeführerinnen/Beschwerdeführer empfanden das Auftreten/Verhalten u. a. als „unfreundlich, abweisend oder überheblich“ In 165 dieser Fälle war die Beschwerde unberechtigt (89,67 %), in 19 Fällen hinreichend berechtigt (10,33 %).

Einen weiteren Unterpunkt bei der Erhebung präventiven/repressiven Handelns der Polizei stellt, wie oben ausgeführt, das Merkmal „Untätigkeit“ dar. 96-mal war angebliche Untätigkeit der Polizei Beschwerdeanlass

(74 unberechtigte, 22 berechnigte Fälle). In einem Fall wurde das äußere Erscheinungsbild von Polizeibeamtinnen/-beamten kritisiert. Dieser Fall war jedoch nicht berechnigt.

Abb. 6



5.2.3 Bewertung/Relation Verhaltens- und Sachbeschwerden

439 Sachbeschwerden standen also 368 Verhaltensbeschwerden gegenüber. Die Häufigkeit von Verhaltensbeschwerden ist demzufolge angestiegen (s. hierzu Nr. 5.2).

Ein Vergleich der Beschwerden ergibt, dass Verhaltensbeschwerden (14,95 %) eher berechnigt waren als Sachbeschwerden (12,07 %). Im Ergebnis sind beide Werte gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken.

In Bezug auf berechnete Sachbeschwerden wird die Vermutung, dass Fehlerquellen in der polizeilichen Arbeit weniger die Fachkompetenz als das Auftreten von Polizeibeamtinnen/-beamten betreffen, bestätigt.

Nach wie vor stellen Bürgerinnen und Bürger also relativ hohe Erwartungen an höfliches und korrektes Auftreten der Polizei. Das vorliegende Zahlenmaterial gibt allerdings keinen Anlass zu der Schlussfolgerung, die Polizei handle grundsätzlich unfreundlich und gereizt. Den 368 Verhaltensbeschwerden stand ein Vielfaches an Einsätzen gegenüber, in denen die Polizei souverän und freundlich ihre Aufgaben erfüllte.

5.3 Regionale Zuordnung der Beschwerden

Will man das Beschwerdeaufkommen geografisch verdeutlichen und damit den regionalen Zuständigkeitsbereichen der drei Polizeidirektionen des Landes inklusive deren Revierzuständigkeiten zuordnen, ergibt sich folgendes Bild:

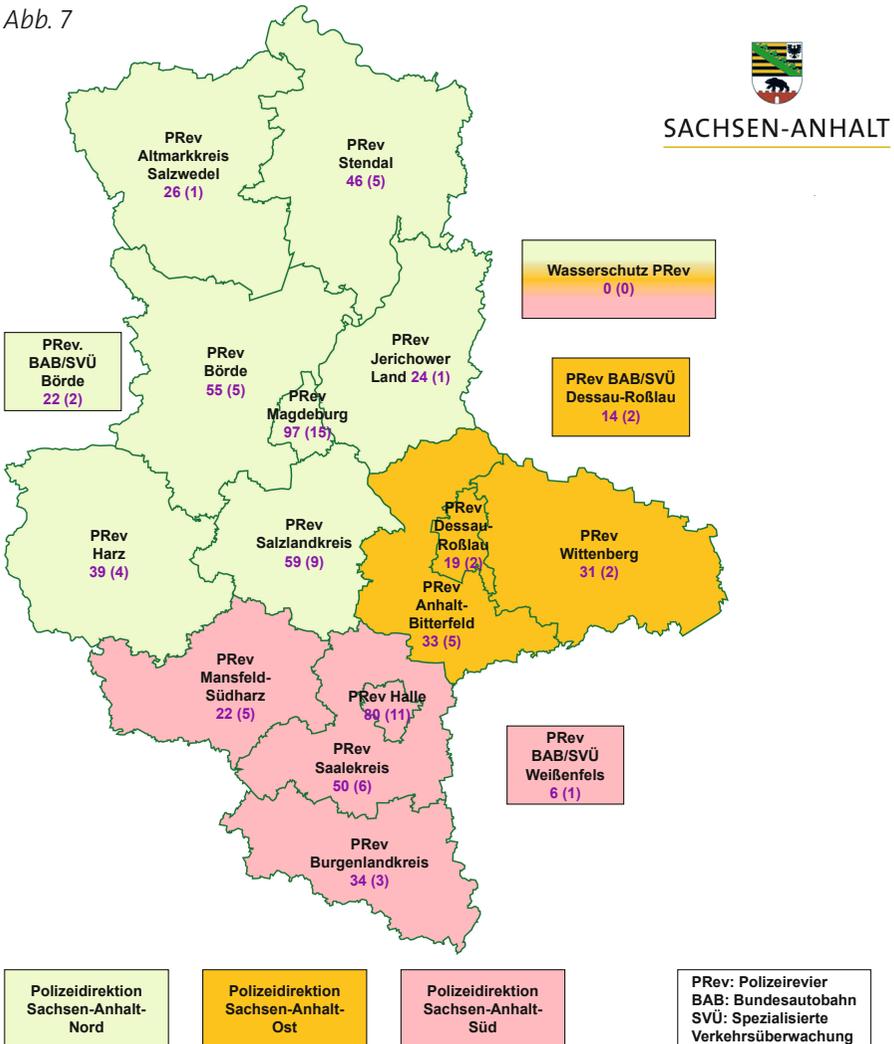
Tabelle 5

| Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Nord | Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Ost | Beschwerden im Bereich der Polizeidirektion Sachsen-Anhalt Süd |
|---|--|--|
| 423 | 133 | 243 |

Die sich rechnerisch ergebende Differenz zum Gesamtbeschwerdeaufkommen erklärt sich durch Zuständigkeiten anderer Behörden oder Abgaben an Dienststellen außerhalb des Geschäftsbereichs des Innenministeriums.

Die statistische Erfassung der Beschwerden lässt auch eine Zuordnung auf die 18 Polizeireviere des Landes zu. Die regionale Verteilung ist aus dem nachstehenden Schaubild ersichtlich. Die Zahlen in Klammern geben den Anteil der berechtigten Beschwerden am jeweiligen Gesamtbeschwerdeaufkommen an.

Abb. 7



Bei einem Vergleich der Zahlen der Jahre 2013 und 2014 bezogen auf die Polizeireviere sind sehr unterschiedliche Entwicklungen festzustellen: So sank beispielsweise im Polizeirevier Jerichower Land die Anzahl der Beschwerden von 34 auf 24. Dagegen stieg sie z. B. in Halle (Saale) von 36 auf 80. In anderen Revieren wiederum kann im Vergleich zum Vorjahr eine gewisse Stabilität verzeichnet werden.

Tabelle 6

| 18 Polizeireviere | Beschwerden | | | | | |
|--------------------------------|----------------|----------------|---------|-------------------|-------------------|---------|
| | gesamt 2013 | gesamt 2014 | Tendenz | berechtig 2013 | berechtig 2014 | Tendenz |
| Wasserschutz PRev | 0 | 0 | ↔ | 0 | 0 | ↔ |
| PRev BAB/SVÜ Börde | 14 | 22 | ↑ | 1 | 2 | ↑ |
| PRev Altmarkkreis Salzwedel | 16 | 26 | ↑ | 0 | 1 | ↑ |
| PRev Stendal | 43 | 46 | ↑ | 7 | 5 | ↓ |
| PRev Börde | 57 | 55 | ↓ | 12 | 5 | ↓ |
| PRev Jerichower Land | 34 | 24 | ↓ | 9 | 1 | ↓ |
| PRev Magdeburg | 67 | 97 | ↑ | 11 | 15 | ↑ |
| PRev Salzlandkreis | 42 | 59 | ↑ | 10 | 9 | ↓ |
| PRev Harz | 23 | 39 | ↑ | 1 | 4 | ↑ |
| PRev BAB/SVÜ Dessau-Roßlau | 14 | 14 | ↔ | 1 | 2 | ↑ |
| PRev Wittenberg | 28 | 31 | ↑ | 3 | 2 | ↓ |
| PRev Dessau-Roßlau | 15 | 19 | ↑ | 0 | 2 | ↑ |
| PRev Anhalt-Bitterfeld | 34 | 33 | ↓ | 2 | 5 | ↑ |
| PRev BAB/SVÜ Weißenfels | 6 | 6 | ↔ | 1 | 1 | ↔ |
| PRev Mansfeld-Südharz | 17 | 22 | ↑ | 1 | 5 | ↑ |
| PRev Halle | 36 | 80 | ↑ | 6 | 11 | ↑ |
| PRev Saalekreis | 39 | 50 | ↑ | 9 | 6 | ↓ |
| PRev Burgenlandkreis | 37 | 34 | ↓ | 7 | 3 | ↓ |

6 Straf- und disziplinarrechtliche Konsequenzen von Beschwerden

Ergibt sich aus dem Beschwerdevortrag der Anfangsverdacht für eine Straftat einer Polizeibeamtin/eines Polizeibeamten, wird die Beschwerde zur strafrechtlichen Prüfung auf dem Dienstweg an die örtlich zuständige Kriminalpolizeidienststelle übersandt.

Insgesamt wurden im Jahr 2014 im Zusammenhang mit Beschwerden in 26 Fällen Strafverfahren eingeleitet. Es kam lediglich zu einer Verurteilung, wobei 6 Fälle derzeit allerdings noch nicht abgeschlossen sind.

Von Rechts wegen haben die Beschwerdeführer/-innen auch die Möglichkeit, unmittelbar eine Strafanzeige gegen einen Polizeibeamten/eine -beamtin zu stellen. Zahlen hierüber sowie der jeweilige Ausgang eines solchen Verfahrens werden im Zusammenhang mit der Beschwerdebearbeitung aus datenschutzrechtlichen Gründen jedoch nicht erfasst.

Die Prüfung, ob dienstrechtliche oder u. U. disziplinarische Maßnahmen zu treffen sind, obliegt dem jeweiligen Dienstvorgesetzten.

7 Abschließende Einschätzung/Bemerkung

Eine statistische, systematische Erfassung von Beschwerdevorgängen liefert das Potenzial für bessere Erkenntnisse und Einsichten über Verhaltensweisen und Ansprüche nicht nur der Bürgerinnen und Bürger, sondern auch der (polizeilichen) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie kann damit u. a. Hilfestellung für ein Überdenken der Personalaus-/und -fortbildung in Richtung moderne „Serviceeinrichtung Behörde“ sein.

Die hier vorliegende Auswertung zentral erfasster Beschwerdevorgänge darf in dieser Hinsicht allerdings nicht überbewertet werden. Denn zum einen ist das sog. Kundenmonitoring bisher nur unzureichend genutzt worden und damit nicht repräsentativ, zum anderen betrifft es ausschließlich Teilbereiche der Polizei. Darüber hinaus gilt es zu bedenken, dass verärgerte oder gar aufgebracht beschwerdeführende Personen grundsätzlich nicht geneigt sind, einem Prüfungsergebnis die nötige Objektivität entgegenzubringen, wenn denn das Ergebnis nicht der jeweiligen Vorstellung entsprechen sollte.

Für eine verlässliche Analyse der Beschwerdehintergründe wäre eine weitaus höhere Anzahl Rückläufe wünschenswert.

Um positive Trends aus Beschwerdeanalysen herleiten zu können, ist es erforderlich, Beschwerdemanagement als langfristige Aufgabe fortzuführen. Dadurch wird die Möglichkeit geschaffen, festgefahrene Methoden der Auswertung auf den Prüfstand zu stellen und zu überdenken, um das bestehende System zu verbessern bzw. den gewonnenen Erkenntnissen anzupassen. In Erwägung gezogen werden könnte, statt eines „Beschwerde-“ ein „Kritik“-Management zu installieren, wodurch in der Folge Lob und Anregungen als Gegengewicht zu Beschwerden stärker zu berücksichtigen wären. Um hierbei sowohl qualitativ als auch quantitativ

konkret messbare Ergebnisse zu erzielen, könnte auch über ein Verfahren hinsichtlich der Suche nach den „Best Practices“ nachgedacht werden.

Auch wäre es auf lange Sicht denkbar, sukzessive andere geeignete Organisationseinheiten mit Publikumsverkehr für eine Zusammenarbeit zu interessieren, zumindest aber den Erfahrungsaustausch zu intensivieren.

Das Ziel, einen dauerhaften Prozess zur kontinuierlichen Verbesserung von Serviceleistungen im behördlichen Dienstleistungsbereich zu erreichen, würde damit gefördert.

8 Adresse und Erreichbarkeiten der Zentralen Beschwerdestelle

Sprechzeiten: Montag bis Freitag
von 10 bis 13 Uhr – sowie nach Vereinbarung

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

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

Geschäftsstelle:

Frau Kristin Kempe

Tel.: (0391) 5075-570

Fax: (0391) 5075-579

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

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

Referatsleiterin:

Frau Ministerialrätin Angela Rohschürmann

Tel.: (0391) 5075-571

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

Referent:

Herr Ministerialrat Rüdiger Willecke

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiter:

Herr Regierungsoberamtsrat Karl-Heinz Senkpiel-Tügel

Tel.: (0391) 5075-572

E-Mail: karl-heinz.senkpiel-tuegel@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiterin:

Frau Regierungsoberamtsrätin Ulrike Müller-Blockhaus

Tel.: (0391) 5075-574

E-Mail: ulrike.mueller-blockhaus@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiterin:

Frau Regierungsrätin Inka-Ulrike Plaßmann

Tel.: (0391) 5075-577

E-Mail: inka-ulrike.plassmann@polizei.sachsen-anhalt.de

Sachbearbeiterin:

Frau Kriminalhauptkommissarin Dana Schellbach

Tel.: (0391) 5075-573

E-Mail: dana.schellbach@polizei.sachsen-anhalt.de

Referent Korruptionsprävention:

Herr Ministerialrat Rüdiger Willecke

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de

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

Sachbearbeiter Korruptionsprävention:

Herr Regierungsrat Peter Bänsch

Tel.: (0391) 5075-578

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

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