

# *Jahresbericht 2018*



## *der Zentralen Beschwerdestelle*



**SACHSEN-ANHALT**

Ministerium für  
Inneres und Sport

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

---



*Minister Holger Stahlknecht*

Beschwerden regen dazu an, das eigene Handeln aus einer anderen Perspektive zu betrachten. Durch den Perspektivwechsel können die Augen für Verbesserungs- und/oder Weiterentwicklungsbedarf geöffnet werden.

Dem irischen Schriftsteller, Erzähler und Dichter James Joyce (1882 – 1941) wird die Aussage:

„Fehler sind die kostbarsten Quellen der Erkenntnis und das Tor zu neuen Entdeckungen“

zugeschrieben. Joyce hat damit schon vor langer Zeit das Potential beschrieben, welches in der Fehlerbearbeitung steckt. Die im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport eingerichteten Beschwerdestellen konnten 2018 wiederholt zahlreiche Erkenntnisse aus der Beschwerdebearbeitung schöpfen.

Im Polizeibereich liegen die Beschwerdezahlen im Vergleich zwar etwas höher als im Jahr 2017. Im Mehrjahresvergleich ist 2018 aber ein Jahr mit durchschnittlicher Anzahl an Beschwerden gewesen.

---


Insgesamt wurden 713 Beschwerden mit 1.018 Beschwerdeanlässen bearbeitet. 141 Beschwerdeanlässe wurden nach eingehender Überprüfung als berechtigt festgestellt. Die sich hieraus ergebende Berechtigungsquote von 13,85 % liegt über der Quote des Jahres 2017 (11,76 %).

Die Anzahl der berechtigten Beschwerden im Polizeibereich bedeutet für die tägliche Arbeit eine Quelle für die Verbesserung und Weiterentwicklung. So führten Beschwerden des Jahres 2018 in 50 Fällen zu organisatorischen Änderungen von Geschäfts- oder Arbeitsabläufen oder wurden in Leitungsbesprechungen auf Revier- und/oder Polizeidirektionsebene ausgewertet.

Seit dem 01. Oktober 2017 besteht die Möglichkeit, dass Beschwerden auch im Verwaltungsbereich direkt bei der Zentralen Beschwerdestelle eingereicht werden können. In dem noch bis zum 31. Dezember 2019 eingerichteten Pilotprojekt wird dieses Verfahren erprobt. In dem laufenden Projekt wurden bis 31. Dezember 2018 insgesamt 78 Beschwerden erfasst, 14 Beschwerden wurden als berechtigt festgestellt.

Von den 713 Beschwerden im Polizeibereich wurden 361 Beschwerden bei der Zentralen Beschwerdestelle vorgetragen, von den 78 Beschwerden im Verwaltungsbereich wurden 42 bei der Zentralen Beschwerdestelle vorgetragen.

Für die Zukunft wünsche ich mir weiterhin einen offenen, unverkrampften und professionellen Umgang mit Beschwerden und aufgezeigten Fehlern.



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

## Inhalt

---

<b>I</b>	<b>Vorbemerkungen</b> .....	<b>5</b>
1	Allgemeines.....	5
2	Behandlung von Beschwerden im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport .....	5
3	Die Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport .....	6
3.1	Allgemeines.....	6
3.2	Die Personelle Ausstattung des Referates 04 – Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention .....	6
3.3	Organigramm des Referates 04 – Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention .....	8
3.4	Adressen .....	9
3.5	Sprechzeiten und persönliche Erreichbarkeiten .....	9
3.6	Eigener Internetauftritt.....	10
3.7	Leichte Sprache .....	10
3.8	Gewaltfreie Kommunikation und Mediationsqualifikation .....	11
3.9	Zuständigkeit und Befugnisse.....	11
3.9.1	Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg .....	11
3.9.2	Beschwerdemanagement bei der Polizei.....	12
3.9.3	Pilotprojekt allgemeine Verwaltung .....	12
<b>II</b>	<b>Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei</b> .....	<b>13</b>
1	Beschwerdebearbeitung.....	13
1.1	Beschwerdeanzahl und Eingabeweg im Vierjahresvergleich.....	13
1.2	Entwicklung der Beschwerdezahlen im Langzeitvergleich .....	14
1.3	Adressaten/bearbeitende Stellen der Beschwerden .....	15
1.4	Beschwerdeanzahl und Beschwerdetatbestände.....	16
1.6	Straf- und Disziplinarverfahren .....	18
2	Analyse der Beschwerdeanlässe.....	19
2.1	Zuordnung der Beschwerdeanlässe nach Aufgabenbereichen.....	19
2.2	Beschwerdeberechtigungen .....	19
2.3	Sach- und Verhaltensbeschwerden.....	20
2.3.1	Sachbeschwerden der Jahre 2018 und 2017 .....	22
2.3.2	Verhaltensbeschwerden der Jahre 2018 und 2017.....	24
2.4	Zuordnung der Beschwerden zu den Polizeirevieren.....	26
2.5	Vergleich der Beschwerdeanlässe in den Polizeirevieren 2015 bis 2018.....	27

---

<b>III Fortführung des Pilotprojektes „Allgemeine Verwaltung“</b>	<b>28</b>
1 Vorbemerkungen	28
2 Beschwerdeaufkommen	29
2.1 Beschwerdeanlässe und Beschwerdeherkunft	29
2.2 Bearbeitende Stellen und Bearbeitungszeiten im Verlauf des Pilotprojektes	30
2.3 Zuordnung der Beschwerden des Jahres 2018 zu den Behörden und Einrichtungen	31
2.4 Anlässe für die Kontaktaufnahme mit der Zentralen Beschwerdestelle	31
2.5 Auswertung der Beschwerdebearbeitung für die Dauer des Pilotprojektes	32
<b>IV Zufriedenheitsbefragung für die zentrale Beschwerdebearbeitung</b>	<b>34</b>
<b>V Schlussbemerkungen und Ausblick</b>	<b>36</b>
<b>VI Anhänge</b>	<b>38</b>
Anhang 1 – Abkürzungs- und Stichwortverzeichnis	38
Anhang 2 – Begriffserklärungen	40
Anhang 3 – Fragen und Antworten zum Beschwerderecht	42
Anhang 4 – Anschriftenverzeichnisse der Beschwerdestellen	45
4.1 Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich	45
4.2 Nachgeordnete Polizeibehörden und Polizeieinrichtungen	45
4.3 Nachgeordnete Behörden und Einrichtungen (ohne Polizei)	46
Anhang 5 – Hinweisblatt zur Beschwerdebearbeitung	47
Anhang 6 – Zum Selbststudium: Informationsquellen zum Beschwerdewesen	49
Anhang 7 – Organisationserlass	50
Anhang 8 – Befragungsergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen	51

---

## I Vorbemerkungen

---

### 1 Allgemeines

Zu den Aufgaben der Zentralen Beschwerdestelle gehört die landesweite Auswertung der Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport. Die Ergebnisse der Auswertung sind in einem Jahresbericht darzustellen.

Zur Vorbereitung der Auswertung übermitteln die dem Ministerium nachgeordneten Behörden und Einrichtungen in einem vereinheitlichten Verfahren eigene Beschwerdebearbeitungszahlen an die Zentrale Beschwerdestelle. Danach werden die Bearbeitungsdaten der Zentralen Beschwerdestelle den jeweiligen Behörden und Einrichtungen zugeordnet.

Die dadurch erstellte Gesamtübersicht wird in einem dritten Schritt ausgewertet und das erhaltene Zahlenmaterial interpretiert. Für den Jahresbericht werden die Daten dargestellt und näher beschrieben.

### 2 Behandlung von Beschwerden im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport

Die sich durch die förmlich eingerichtete Beschwerdebearbeitung ergebenden Chancen zum Erkennen von Schwachstellen und/oder Optimierungsbedarf sollen bewusst genutzt werden. Nach wie vor wird von der Möglichkeit der Beschwerde zahlreich Gebrauch gemacht. Durch die Hinweise und insbesondere begründeten Beschwerden stehen kostenfrei Vorschläge zur Verbesserung bzw. Optimierung der Arbeit zur Verfügung.

Im Polizeibereich mussten im Jahr 2018 insgesamt 82 Beschwerden wegen nicht vorhandener Bearbeitungskompetenz abgegeben werden (zusätzlich wurden 20 Beschwerden im Verwaltungsbereich abgegeben<sup>1</sup>).

---

<sup>1</sup> Näheres siehe unter Abschnitt III, Nummern 1.1 und 1.4.

## 3 Die Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport

### 3.1 Allgemeines

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

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

Mit den zusätzlich zur Beschwerdebearbeitung im Referat eingeordneten Aufgaben

„**Zentrale Stelle** für Maßnahmen **zur Bekämpfung der Korruption** in der Landesverwaltung“ und den

„Angelegenheiten der **Informationssicherheit** für den Geschäftsbereich des Innenministeriums“ (ohne Polizei)

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

### 3.2 Die Personelle Ausstattung des Referates 04 – Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention

Derzeit stehen eine Referatsleiterin, drei Sachbearbeiter und eine Mitarbeiterin 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](mailto: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](mailto:beschwerde-polizei@mi.sachsen-anhalt.de)

E-Mail: [geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:geschaeftsstelle.zbp@polizei.sachsen-anhalt.de)

E-Mail: [kristin.kempe@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto: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](mailto: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](mailto:heiko.kuchta@polizei.sachsen-anhalt.de)

**Sachbearbeiter Beschwerdemanagement:**

Herr Udo Weidling

Tel.: (0391) 5075-572

E-Mail: [udo.weidling@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:udo.weidling@polizei.sachsen-anhalt.de)



## Referent Korruptionsprävention:

Herr Rüdiger Willecke

Tel.: (0391) 5075-575

E-Mail: [ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:ruediger.willecke@polizei.sachsen-anhalt.de)

## Sachbearbeiter Korruptionsprävention:

Herr Peter Bänsch

Tel.: (0391) 5075-578

E-Mail: [peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:peter.baensch@polizei.sachsen-anhalt.de)

E-Mail: [antikorruption@mi.sachsen-anhalt.de](mailto:antikorruption@mi.sachsen-anhalt.de)

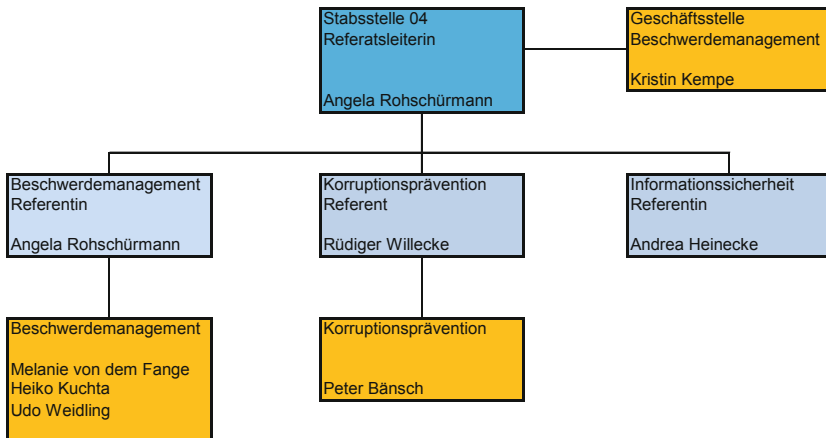
## Referentin für Angelegenheiten der Informationssicherheit für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport (ohne Polizei):

Frau Andrea Heinecke

Tel.: (0391)5075-573

E-Mail: [andrea.heinecke@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:andrea.heinecke@polizei.sachsen-anhalt.de)

### 3.3 Organigramm<sup>2</sup> des Referates 04 – Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention



<sup>2</sup> Stand 01. April 2019.

## 3.4 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: [beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de)

oder per Internet über:

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

## 3.5 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 sind persönliche Besuche nach vorheriger Vereinbarung auch zu anderen Zeiten möglich.

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.

## 3.6 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 Suchmaschinen wird diese Adresse im Regelfall auf der ersten Antwortseite benannt.

Der sich fortsetzende Trend zur digitalen Kommunikation wird durch dieses Angebot berücksichtigt. Zunehmend wurden schon mit der Beschwerde die aus dem Internet geladenen Datenschutzerklärungen eingereicht. Die digitale Kontaktaufnahme war 2018 die am häufigsten gewählte Kommunikationsmöglichkeit.

## 3.7 Leichte Sprache<sup>3</sup>

Zum Abbau von Zugangsbarrieren ist eine leichte Sprache ein wichtiger Baustein. Eine Textgestaltung mit kurzen Sätzen und einfachen Worten in Verbindung mit Bildern ermöglicht auch Personen mit geringerer sprachlicher oder geistiger Befähigung, schwierige Texte zu verstehen.

Unter Anwendung der Grundsätze für die Leichte Sprache hat die Zentrale Beschwerdestelle Beschreibungen der Beschwerdeverfahren erstellt. Über die Homepage<sup>4</sup> der Zentralen Beschwerdestelle sind die Beschreibungen allgemein zugänglich.

Die in leichter Sprache verfassten Informationen können von mehr Personen verstanden werden. Damit wird für einen weiteren Personenkreis die Möglichkeit geschaffen, selbstbestimmt handeln zu können, nämlich die Entscheidung zu treffen, ob und wie das Angebot zur Beschwerde angenommen wird.

---

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

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

## 3.8 Gewaltfreie Kommunikation und Mediationsqualifikation

Die mit schwierigen kommunikativen Situationen einhergehende Beschwerdebearbeitung der im Ministerium für Inneres und Sport eingerichteten Zentralen Beschwerdestelle basiert auf der sogenannten gewaltfreien Kommunikation<sup>5</sup>. Zur Stärkung der notwendigen professionellen Arbeit wird daher Wert darauf gelegt, dass die Bediensteten über die Qualifikation zur Mediation unter Anwendung der gewaltfreien Kommunikation verfügen. Zwei Bedienstete sind bereits erfolgreich entsprechend der Standards des Bundesverbandes Mediation e. V. ausgebildet worden, die dritte Ausbildung beginnt im Jahr 2019.

Die vorhandene Mediationsqualifikation wurde 2018 zur Lösung von Konflikten auch außerhalb der Beschwerdebearbeitung eingesetzt.

## 3.9 Zuständigkeit und Befugnisse

### 3.9.1 Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg

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

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

Die Bearbeitungskompetenz für die Zentrale Beschwerdestelle wurde durch die Richtlinie zum Beschwerdemanagement<sup>6</sup> auf die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden<sup>7</sup> festgelegt.

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

6 Veröffentlicht über Anhang 3 zum Jahresbericht 2017.

7 Definition siehe Anhang 2.

## 3.9.2 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 als auch im Ministerium wurde die Entscheidung zu einem dualen System gefällt.

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

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 Polizeieinrichtungen wahrgenommen und durch geeignete Maßnahmen der Erfahrungsaustausch der mit der Beschwerdebearbeitung beauftragten Bediensteten gefördert. Beschwerden mit grundsätzlicher Bedeutung werden bei der Zentralen Beschwerdestelle gebündelt. Daneben erarbeitet sie u. a. Stellungnahmen für die Landesregierung im Falle von Petitionen, die ihren Ursprung in einer Beschwerde haben. Letztlich werden zentral Beschwerden bearbeitet, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und -einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden).

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

## 3.9.3 Pilotprojekt allgemeine Verwaltung

Das derzeit laufende Pilotprojekt wird unter Kapitel III näher beschrieben.

## II Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei

### 1 Beschwerdebearbeitung

Die Auswertungen beziehen sich auf die im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Beschwerden.

Im Jahr 2018 schlussbearbeitete Beschwerden, die in den Vorjahren eingegangen sind, wurden zahlenmäßig im Jahr 2018 erfasst. Im Jahr 2018 eingegangene und nicht schlussbearbeitete Beschwerden werden in dem Kalenderjahr der Endbearbeitung zahlenmäßig erfasst. Nur durch diese Zählweise wird eine zeitnahe Erstellung der Statistik ermöglicht.

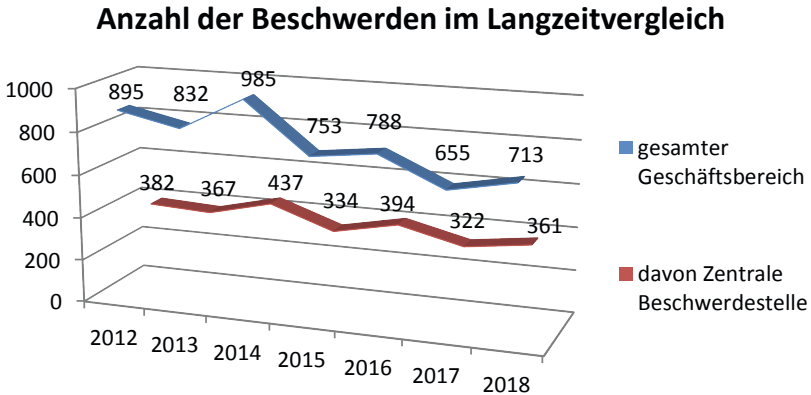
#### 1.1 Beschwerdeanzahl und Eingabewege im Vierjahresvergleich

Eingabewege	Abschließend bearbeitete Beschwerden				
	2015	2016	2017	2018	Ø <sup>8</sup>
per Brief	234	259	211	196	225,0
per E-Mail	296	334	264	228	280,5
per Fax	28	29	15	18	22,5
über eRevier	42	20	20	72	38,5
persönlich	65	68	50	63	61,5
telefonisch	88	78	95	136	99,25
<b>Summe</b>	<b>753</b>	<b>788</b>	<b>655</b>	<b>713</b>	<b>727,25</b>

Die eingereichte Anzahl an Beschwerden ist 2018 gegenüber dem Vorjahr um 58 Beschwerden (8,85 %) gestiegen. Bei einem Vierjahresvergleich liegt das Beschwerdeaufkommen 2018 leicht unter dem Durchschnitt.

<sup>8</sup> Ø = Durchschnitt.

## 1.2 Entwicklung der Beschwerdezahlen im Langzeitvergleich



Auch wenn im Beschwerdejahr 2018 eine kleine Zunahme an eingereichten Beschwerden gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen war, liegen die eingereichten Beschwerden der letzten beiden Jahre unter dem Durchschnitt der letzten vier Jahre von 727,25 Beschwerden.

## 1.3 Adressaten/bearbeitende Stellen der Beschwerden

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

Mit rund der Hälfte der eingereichten Beschwerden hat die Zentrale Beschwerdestelle weiterhin einen hohen Zuwendungsanteil an den eingereichten Beschwerden erfahren. Den direkten Kontakten mit den Beschwerde führenden Personen, den Inhalten der Beschwerden sowie den Zufriedenheitsbefragungen können (exemplarisch) als Gründe für die Auswahl der Zentralen Beschwerdestelle entnommen werden:

- die Hoffnung auf eine größere Objektivität,
- eine höhere Professionalität wird durch die Anbindung an das Ministerium und die Konzentration auf die Beschwerdebearbeitung vermutet,
- eine erneute direkte Begegnung mit den handelnden Personen für die Beschwerde führende Person ist entbehrlich.
- Es wird eingeschätzt, dass unter anderem durch die räumliche und organisatorische Trennung keine persönliche Nähe zwischen den die Beschwerde bearbeitenden Bediensteten und den in der Beschwerde angesprochenen Bediensteten besteht, eine Beschwerdebearbeitung unter dem Einfluss eines „Korpsgeistes“ würde dadurch vermieden.

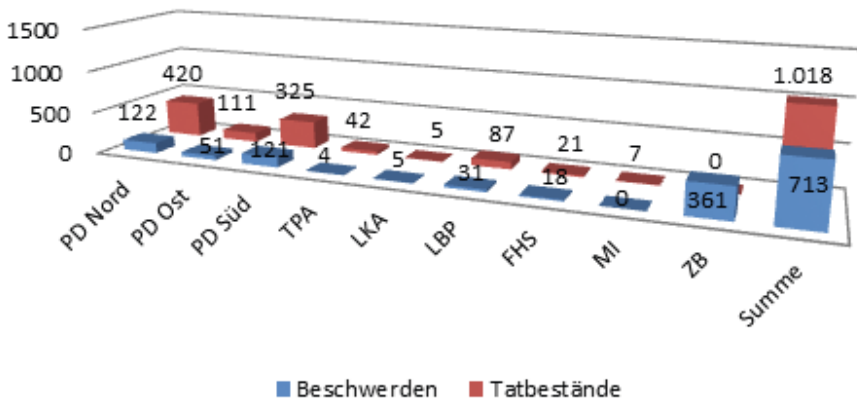
<sup>9</sup> Beh. o. Einr. = Behörde oder Einrichtung.



## 1.4 Beschwerdeanzahl und Beschwerdetatbestände

Unzufriedenheit oder die Nichterfüllung von Erwartungen sind Anlass für Beschwerden. Für jede Beschwerde gibt es also mindestens einen Anlass. Die Beschwerdeanlässe werden nach einem einheitlichen Tatbestandskatalog<sup>10</sup> nachgewiesen. Mit den 713 im Jahr 2018 abschließend bearbeiteten Beschwerden wurden insgesamt 1.018 Beschwerdeanlässe überprüft.

### Gegenüberstellung von Beschwerden und Tatbeständen



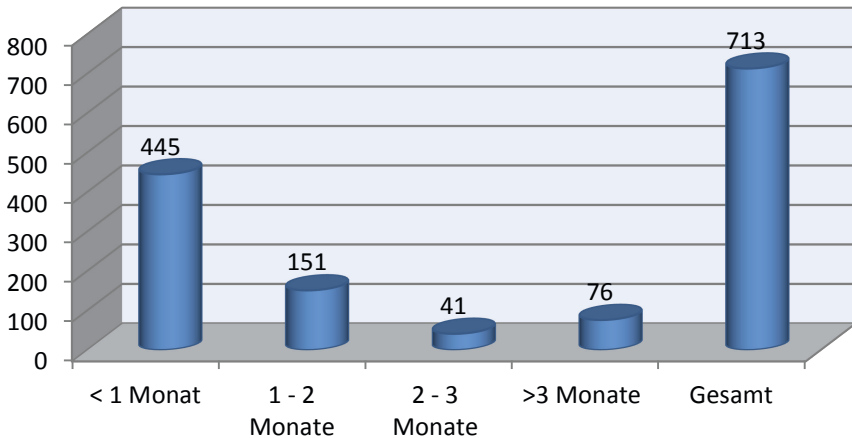
## 1.5 Bearbeitungszeiten

Von vielen Beschwerde führenden Personen wird das Beschwerderecht als letztes zur Verfügung stehende Mittel genutzt. Nach dem bis zur Beschwerdeeinreichung vielfach schon längeren „Gang durch die Instanzen“ ist eine möglichst kurze Bearbeitungszeit sehr wichtig.

<sup>10</sup> Der Tatbestandskatalog ist als Anhang 6 zum Jahresbericht 2017 veröffentlicht.

In Erfüllung des auch nach den Richtlinien<sup>11</sup> vorgegebenen Beschleunigungsgrundsatzes für die Bearbeitung wurden 62,4 % innerhalb eines Monats bearbeitet und 83,6 % der Beschwerden innerhalb von zwei Monaten abschließend beschieden.

## bearbeitete Beschwerden



Insgesamt 10,7 % der Beschwerden konnten erst nach einer Bearbeitungszeit von mehr als drei Monaten abschließend bearbeitet werden. Verzögerungen können in der Beschwerdebearbeitung eintreten durch Urlaub, Krankheit oder sonstige Abwesenheiten von in der Beschwerde angesprochenen Bediensteten. Letztlich verzögert sich die Beschwerdebearbeitung durch die Einleitung von Straf- oder Disziplinarverfahren, weil in die Beschwerdebearbeitung das Ergebnis dieser Verfahren einzubeziehen ist.

<sup>11</sup> Insbesondere Nr. 4 der Richtlinien (veröffentlicht als Anhang 3 zum Jahresbericht 2017).

## 1.6 Straf- und Disziplinarverfahren

Sofern mit dem Beschwerdevortrag Sachverhalte vorgetragen werden, die möglicherweise eine Straftat darstellen könnten, ist die Einleitung von Strafverfahren von Amts wegen obligatorisch. Im Berichtsjahr wurden aufgrund von Beschwerdevorträgen Strafverfahren wegen des Verdachtes

- der Körperverletzung sowie Strafvereitelung im Amt,
- des Hausfriedensbruchs,
- der Nötigung,
- der Bedrohung,
- der Nachstellung,
- der falschen Verdächtigung und Verleumdung,
- der üblen Nachrede sowie
- des Verstoßes gegen das Datengeheimnis

eingeleitet.

Insgesamt wurden 27 Strafverfahren gegen Bedienstete eingeleitet. In keinem Fall haben die Ermittlungen zu einer Begründetheit der strafrechtlichen Ermittlungen geführt.

Drei Disziplinarverfahren wurden im Jahr 2018 eingeleitet. Anlässe für die Einleitungen dieser Verfahren waren durch Beschwerde

- bemängeltes Auftreten und Verhalten sowie
- der Vorhalt der Verwendung personenbezogener Daten anlässlich einer Verkehrskontrolle.

Ein Disziplinarverfahren führte als Konsequenz zu einer Pflichtenermahnung.

## 2 Analyse der Beschwerdeanlässe

### 2.1 Zuordnung der Beschwerdeanlässe nach Aufgabenbereichen

Die Beschwerdetatbestände werden nach einem einheitlichen Tatbestandskatalog<sup>12</sup> erfasst. In diesem Katalog werden 35 mögliche Tatbestände nach fünf Aufgabenbereichen gruppiert.

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe				
	2015	2016	2017	2018	Ø
präventives Handeln	440	520	306	242	377,00
repressives Handeln	266	281	424	426	349,25
außerdienstl. Verhalten	22	21	34	32	27,25
interne Beschwerden	47	57	29	65	49,50
sonstige Beschwerden	193	210	227	253	220,75
Gesamt	968	1.089	1.020	1.018	1.023,75

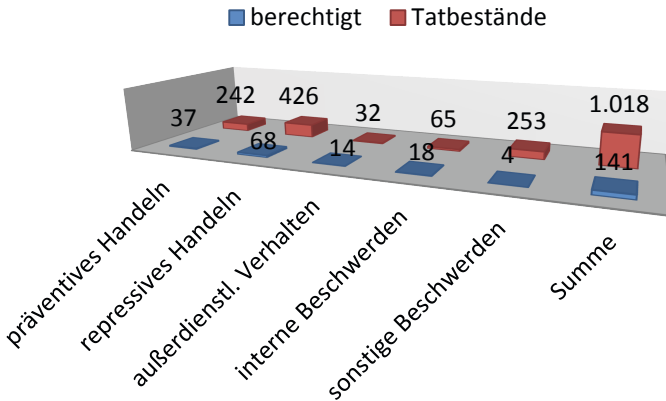
Trotz einer gegenüber 2017 erfolgten Erhöhung der Beschwerden um 8,85 % ist die Anzahl der vorgetragenen Tatbestände geringer als im Vorjahr. Bei einem Zuwachs von internen Beschwerden und einer Stabilisierung der Beschwerden über das außerdienstliche Verhalten ist für 2018 im Vierjahresvergleich eine unterdurchschnittliche Anzahl von Beschwerdeanlässen festzustellen.

### 2.2 Beschwerdeberechtigungen

Von den 1.018 bemängelten Tatbeständen wurden nach eingehender Prüfung 141 als berechtigt bewertet. Das entspricht einer Berechtigungsquote von 13,85 %. Gegenüber dem Vorjahr ist die Quote um 2,09 % (von 120 auf 141) bei nahezu identischer Tatbestandsanzahl gestiegen.

<sup>12</sup> Der Tatbestandskatalog ist als Anlage 6 dem Jahresbericht 2017 bekannt gegeben.

## Anteil der berechtigten Tatbestände



### 2.3 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Neben der Auswertung der Beschwerden nach Aufgabengruppen kann auch eine Auswertung nach dem Beschwerdeinhalt erfolgen.

Nach dem inhaltlichen Bezug können die Beschwerden in drei Gruppen unterteilt werden:

- das Auftreten oder persönliche Verhalten der Bediensteten (Verhaltensbeschwerden),
- in Aussicht gestellte oder durchgeführte polizeiliche Maßnahmen (Sachbeschwerden) und
- sonstige Beschwerdegründe.

Innerhalb der Gruppen ist es ergänzend möglich, jeden einzelnen Tatbestand/ Beschwerdeanlass mit der Vorliegenden Beschwerdeanzahl und dem Ergebnis der Überprüfung darzustellen. Angesichts des geringen Datenmaterials bergen diese Betrachtungen allerdings erhebliche Risiken in Bezug auf Fehlinterpretationen.

Die Beobachtungen und Feststellungen der Zentralen Beschwerdestelle in Bezug auf erkannte Schwerpunkte (inhaltliche oder Aufgabenbereiche) werden den fachlich zuständigen Organisationseinheiten zusammen mit Anregungen und Hinweisen regelmäßig zur Verfügung gestellt. Die Erkenntnisse aus der Beschwerdearbeit stehen dadurch sehr zeitnah für die Weiterentwicklung der Sach- und Facharbeit zur Verbesserung von Arbeitsabläufen oder der notwendigen Qualifizierung und Sensibilisierung des Personals zur Verfügung. Durch die Anregungen und Hinweise der Zentralen Beschwerdestelle wurden zum Beispiel fachliche Vorgaben geändert und ein Hinweisblatt für die Bediensteten herausgegeben.

## 2.3.1 Sachbeschwerden der Jahre 2018 und 2017

Sachbeschwerden		
Tatbestände	2018	2017
<b>Präventives Handeln</b>		
Qualitätsmängel/Rechtmäßigkeit – SOG:		
Zwangsmittel	7	6
sonst. Standardmaßnahmen SOG	25	31
Notrufmanagement	22	27
zivilrechtl. Streitigkeiten	12	8
Sonstiges	16	32
<b>Straßenverkehr:</b>		
Geschwindigkeitskontrolle	16	14
Unfallaufnahme	12	15
Sonstiges	11	17
<b>Repressives Handeln</b>		
Strafverfolgung/polizeiliche Maßnahmen:		
Anzeigenaufnahme	75	54
Tatortarbeit	12	13
Vernehmungen	10	9
Durchsuchung/Sicherstellung	10	18
sonst. Ermittlungsmaßnahmen	45	54
Zwangsmittel	5	11
Sonstiges	10	17
<b>Straßenverkehr:</b>		
Geschwindigkeit	5	7
sonst. Ordnungswidrigkeiten	45	34
Summen	338	367
<b>Unberechtigt</b>	292	331
<b>Berechtigt</b>	46	36

Bei den Sachbeschwerden sind im repressiven Handeln der Polizei mit 222 Beschwerden die meisten Beschwerden zu verzeichnen. Die Anzeigenaufnahme, die sonstigen Ermittlungsmaßnahmen sowie die Bearbeitung der sonstigen Ordnungswidrigkeiten bilden in der repressiven Aufgabenwahrnehmung die Schwerpunkte der durch Beschwerde bemängelten Arbeit. Diese Tätigkeiten haben gemeinsam, dass die Bediensteten bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben in großem Umfang unmittelbare persönliche Kontakte zu den Bürgerinnen und Bürgern haben.



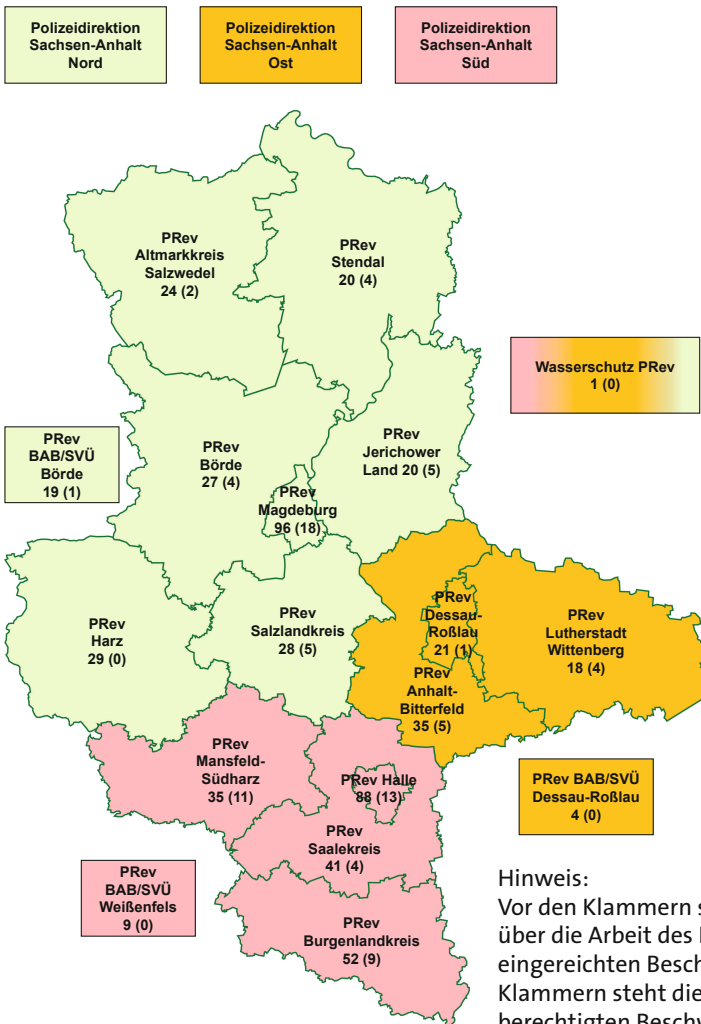
## 2.3.2 Verhaltensbeschwerden der Jahre 2018 und 2017

Auch bei den Verhaltensbeschwerden ist 2018 der Beschwerdeschwerpunkt im repressiven Handeln festzustellen. Am häufigsten wurde das Auftreten bzw. Verhalten der Bediensteten bemängelt. Beide Erkenntnisse bilden die Grundlage für die sich hieraus in der Personalarbeit notwendigen Handlungen wie z. B. Erarbeitung spezieller Schulungen/Unterweisungen/Sensibilisierungen in der Aus- und Fortbildung oder Vorgabe von gezielten Handlungsanleitungen.

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

## 2.4 Zuordnung der Beschwerden zu den Polizeirevieren

Die Landespolizei ist dem Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport zugeordnet. Innerhalb des Ministeriums ist die Abteilung 2 für die Polizei zuständig. Dem Ministerium waren bis zum 31.12.2018 drei Polizeidirektionen als Untere Landesbehörden direkt nachgeordnet. Den Polizeidirektionen waren 18 Polizeireviere als Polizeidienststellen nachgeordnet.



## 2.5 Vergleich der Beschwerdeanlässe in den Polizeirevieren 2015 bis 2018

	Beschwerdeanlässe				berechtigte Beschwerdeanlässe			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Wasserschutz	0	2	4	1	0	0	0	0
BAB/SVÜ Börde	14	8	16	19	1	0	0	1
Altmarkkreis Salzwedel	32	5	25	24	2	0	3	2
Stendal	29	21	23	20	3	1	2	4
Börde	63	33	35	27	4	2	0	4
Jerichower Land	29	18	15	20	1	3	5	5
Magdeburg	135	110	87	96	14	15	8	18
Salzlandkreis	76	30	33	28	22	2	3	5
Harz	31	41	39	29	2	3	3	0
BAB/SVÜ Dessau-Roßlau	13	0	11	4	3	0	0	0
Lutherstadt Wittenberg	19	18	41	18	2	5	1	4
Dessau-Roßlau	18	47	19	21	2	6	2	1
Anhalt-Bitterfeld	36	64	42	35	3	3	6	5
BAB/SVÜ Weißenfels	3	3	4	9	0	0	1	0
Mansfeld-Südharz	17	30	34	35	2	6	7	11
Halle (Saale)	50	69	62	88	4	15	18	13
Saalekreis	24	54	32	41	0	9	0	4
Burgenlandkreis	28	58	21	52	3	10	1	9

## III Fortführung des Pilotprojektes „Allgemeine Verwaltung“

---

### 1 Vorbemerkungen

Das sich im Polizeibereich bewährte duale System der Beschwerdebearbeitung wurde für eine Erprobungsphase auf den übrigen Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport erweitert. Seit 01. Oktober 2017 können daher Beschwerden über die Arbeit der dem Ministerium direkt nachgeordneten Behörden und Einrichtungen nach Auswahl der Beschwerde führenden Personen entweder direkt beim

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

oder der Zentralen Beschwerdestelle eingereicht werden.

In der Regel haben die Verwaltungsbehörden und -einrichtungen organisatorisch Beschwerdestellen eingerichtet und diese auch mit gesonderten Erreichbarkeiten durch Funktionsanschriften<sup>13</sup> ausgestattet. Auch bei nicht gesondert ausgewiesener Ansprechstelle für Beschwerden ist das verfassungsmäßig abgesicherte Beschwerderecht durch die allgemein üblichen Erreichbarkeiten jederzeit gewährleistet.

Die Erprobungsphase wurde bis zum 31. Dezember 2019 verlängert (siehe Anlage 2 – Organisationserlass).

Im Oktober 2019 soll auf der Grundlage der Auswertung des dann zweijährigen Projektes über eine unbefristete duale Beschwerdemöglichkeit im Verwaltungsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport entschieden werden.

---

<sup>13</sup> Siehe hierzu Anhang 4, Abschnitt 4.3.

## 2 Beschwerdeaufkommen

### 2.1 Beschwerdeanlässe und Beschwerdeherkunft

bearbeitende Stelle	Beschwerde- anlässe	Beschwerdeherkunft	
		extern	intern
<b>2018</b>			
Zentrale Beschwerdestelle	33	32	1
nachgeordnete B + E <sup>3</sup>	29	29	0
<b>Summe 2018:</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>1</b>
<b>01.10. – 31.12.2017</b>			
Zentrale Beschwerdestelle	10	10	0
nachgeordnete B + E <sup>14</sup>	7	7	0
<b>Summen im Pilotprojekt</b>	<b>79</b>	<b>78</b>	<b>1</b>
davon zentrale Bearbeitung	43	42	1
davon dezentrale Bearbeitung	36	36	0

Die Zentrale Beschwerdestelle wurde als Adressat der Beschwerden etwas häufiger gewählt als die dezentralen Beschwerdestellen. Damit wird von der Auswahlmöglichkeit auch im Pilotprojekt sehr umfangreicher Gebrauch gemacht. Die hohe Auswahl der Zentralen Beschwerdestelle weist auf einen Bedarf für diese Auswahlmöglichkeit hin.

Von den 43 unmittelbar bei der Zentralen Beschwerdestelle vorgetragenen Anliegen bezogen sich im Gesamtzeitraum des Pilotprojektes 26 (2018 = 20) Beschwerden auf Angelegenheiten, die nicht zu den Aufgaben des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport gehörten. Mit diesen

<sup>14</sup> Die Abkürzung B + E steht für „Behörden und Einrichtungen“.

Beschwerden wurde die Aufgabenerledigung bei Landkreisen und Gemeinden, anderen Ministerien des Landes Sachsen-Anhalt, einer Krankenkasse, einem Rentenversicherungsträger, einer Universität, einer als eingetragener Verein organisierten Interessenvertretung aus dem Sport bis hin zu einer kommunalen Beschäftigungsagentur angesprochen. Mit Einwilligung der Petenten wurden die Anliegen an die zuständigen Stellen weitergeleitet oder den Petenten Hinweise zu den zuständigen Stellen gegeben.

Die Ergebnisse der durch die Weiterleitung ermöglichten Bearbeitungen sind lediglich in einem Fall bekannt.

## 2.2 Bearbeitende Stellen und Bearbeitungszeiten im Verlauf des Pilotprojektes

bearbeitende Stelle	Bearbeitungszeit		
	bis 1 Monat	bis 3 Monate	länger als 3 Monate
<b>2018</b>			
Zentrale Beschwerdestelle	25	6	2
nachgeordnete B+E <sup>15</sup>	21	7	1
<b>Summe 2018:</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>3</b>
<b>01.10. – 31.12.2017</b>			
Zentrale Beschwerdestelle	10	0	0
nachgeordnete B+E <sup>15</sup>	6	1	0
<b>Summen im Pilotprojekt:</b>	<b>62</b>	<b>14</b>	<b>3</b>
davon zentrale Bearbeitung	35	6	2
davon dezentrale Bearbeitung	27	8	1

Insgesamt rund 79,5 % der Beschwerden wurden innerhalb eines Monats abschließend bearbeitet, dem Gebot zur beschleunigten Bearbeitung konnte daher in hohem Maß entsprochen werden.

<sup>15</sup> Die Abkürzung B+H steht für „Behörden und Einrichtungen“.

## 2.3 Zuordnung der Beschwerden des Jahres 2018 zu den Behörden und Einrichtungen

Einrichtung	Beschwerdeherkunft		Ergebnis	
	extern	intern	berechtigt	unberechtigt
Landesarchiv	0	0	0	0
Landesverwaltungsamt	32	0	5	27
Statistisches Landesamt	7	0	2	5
Institut für Brand- und Katastrophenschutz	0	0	0	0
Aus- und Fortbildungsinstitut	2	0		2
Zentrale Beschwerdestelle	0	0	0	0
Ministerium für Inneres und Sport	1	0	0	1
<b>Summen :</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>35</b>

2018 wurden insgesamt 42 Beschwerdeanlässe über die Arbeit der Behörden und Einrichtungen des Verwaltungsbereiches vorgetragen. Nach inhaltlicher Prüfung wurden sieben Beschwerdeanlässe als berechtigt festgestellt (Quote von 16,67 %). Über die Arbeit von drei Bereichen lagen in 2018 keine Beschwerden vor.

## 2.4 Anlässe für die Kontaktaufnahme mit der Zentralen Beschwerdestelle

Die Inanspruchnahme der Zentralen Beschwerdestelle auch für Aufgaben, die nicht zur Aufgabenkompetenz des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport gehören, deutet auf einen weit verbreiteten Bedarf an einer zentralen Anlaufstelle zur Problemlösung hin.



Die den Mitteilungen entnommenen Anlässe zum Vortrag bei der Zentralen Beschwerdestelle werden nachfolgend anonymisiert und stark vereinfacht dargestellt:

- als zu lang empfundene Warteschleife bei telefonischer Kontaktaufnahme,
- Bearbeitungszeiten von Anträgen und Widersprüchen zu lang,
- mit Sachentscheidungen nicht einverstanden:
  - Anerkennung einer Schwerbehinderung,
  - Vergabeentscheidung für einen Stromliefervertrag,
  - Auswahl für statistische Erhebungen,
  - Bearbeitung eines Antrages auf Gewährung von Arbeitslosengeld II,
  - Entscheidung zur Sozialversicherungspflicht,
  - falsche Rentenberechnung,
  - nicht bewilligte Übernahme von Umzugskosten,
- bemängelte Untätigkeiten:
  - keine Eingangsbestätigung für E-Mails,
  - der Behördenleitung der nächst höheren Behörde bei laufendem Widerspruchsverfahren,
  - des Bauordnungsamtes bei mitgeteilten Baumängeln.

## 2.5 Auswertung der Beschwerdebearbeitung für die Dauer des Pilotprojektes

Bis auf eine Beschwerde von einer im Landesdienst stehenden Person erfolgten alle übrigen Kontaktaufnahmen von Personen, die außerhalb der Landesverwaltung stehen.

In rund der Hälfte der Beschwerden wurde die Zentrale Beschwerdestelle als Adressat gewählt, in keiner Beschwerde wurde die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle bemängelt. Die neu geschaffene Auswahlmöglichkeit wird daher wahr- und angenommen.

Im Vergleich zu den Beschwerdezahlen des Polizeibereiches erscheint die Anzahl an Beschwerden als sehr gering. Über die Ursachen für den Unterschied könnte mangels verlässlicher Grundlagen nur spekuliert werden.

In 26 Fällen musste die Zentrale Beschwerdestelle im Jahr 2018 wegen Unzuständigkeit auf eine andere bearbeitende Stelle verweisen. Hierauf gegebene Rückmeldungen zeigen, dass ein großer Wunsch nach einem zentralen Ansprechpartner für die Darstellung von Problemen mit öffentlichen Einrichtungen vorhanden ist. Inhaltliche Äußerungen im Beschwerdeverfahren lassen oftmals den Wunsch, sich an eine zentrale „Ansprechstelle“ wenden zu können, erkennen. Immer wieder geäußerte Motive für die Auswahl der Zentralen Beschwerdestelle sind:

- Unkenntnis/Unsicherheit in Bezug auf die Behördenstruktur/-hierarchie,
- Erwartung von mehr Objektivität durch eine neutrale Stelle und
- der Wunsch, sich nicht mehr direkt mit dem Bereich auseinandersetzen zu müssen, mit dem man schon negative Erfahrungen gesammelt hat.

## IV Zufriedenheitsbefragung für die zentrale Beschwerdebearbeitung

---

Zusammen mit einem Freiumschlag erhalten die Beschwerde führenden Personen in der Regel vier Wochen nach der Schlussbearbeitung ihrer Beschwerde durch die Zentrale Beschwerdestelle einen standardisierten Fragebogen. Mit der anonymen Beantwortung kann mit einem kleinen zeitlichen Abstand zur erhaltenen Schlussantwort die Bearbeitung der vorgetragenen Anliegen bewertet werden.

Im Jahr 2018 lag mit 38,85 % der zurückgegebenen Fragebögen weiterhin eine hohe Rücksendequote vor (2017 = 40,8 %, 2016 = 41,84 %).

Obwohl nach 43,75 % der Rückantworten die Beschwerdebearbeitung den Beschwerde führenden Personen nicht weitergeholfen hat, weisen 59 % der Rückantworten mindestens eine Zufriedenheit mit der Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle aus. Die hohe Zufriedenheitsquote zeigt sich auch durch

- die überproportional hohen Antworten über die positiven Empfindungen zur Beschwerdebearbeitung (siehe unten Antworten zu der Frage Nr. 3) und
- die hohe Weiterempfehlungsrate (69,23 %).

Beigetragen zu diesen positiven Rückmeldungen haben sicher:

- die hohe Zustimmung zur ersten Annahme des Anliegens (78,18 %) und
- eine überwiegend zeitnahe Bearbeitung (Antworten zu den Fragen 4 und 5).

Ausweislich einiger verbaler Äußerungen ist erkennbar, dass einerseits das Recht zur Einlegung einer Dienstaufsichtsbeschwerde bekannt ist, andererseits aber die Möglichkeiten und Grenzen der Bearbeitung entweder negiert werden oder falsche Erwartungshaltungen zu den Kompetenzen der Zentralen Beschwerdestelle vorhanden sind. In einigen Beschwerdefällen werden durch die Beschwerdebearbeitung eine fachlich inhaltliche Arbeit gewünscht (Erlass, Aufhebung oder Änderung von Bescheiden, fachliche Anweisung an

nachgeordnete Dienststellen) oder sogar weitreichende politische Entscheidungen „beantragt“ (mehr Polizisten auf der Straße, attraktivere Bezahlung von Polizeibeamten, direkte Bürgerbeteiligungen bei allen politischen Entscheidungen).

Durch umfangreiche verbale Mitteilungen waren viele Rückantworten höchst individuell. Trotz deutlich gekennzeichnete(r) anonymer Befragung versehen viele Absender die Rückantworten mit dem eigenen Namen. Viele Antworten spiegeln neben der reinen Bewertung der Bearbeitung auch eigene Erwartungshaltungen und Bewertungen an die Arbeit des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport, der Landesregierung oder der in der Politik tätigen Personen wieder.

Zur Vermittlung eines Gesamtüberblicks sind die über die Zufriedenheitsbefragung erhaltenen Antworten im Originaltext im Anhang wiedergegeben. Auf die Wiedergabe von Antworten mit beleidigendem Inhalt wurde verzichtet.

## V Schlussbemerkungen und Ausblick

---

Das Begehen und Eingestehen von Fehlern ist in vielen Arbeitsbereichen ein Makel, besetzt mit Angst, Schuld und Scham. Fehler werden daher gerne vertuscht oder die Sanktionierung von Schuldigen steht im Vordergrund. Die Folge: Die gleichen Fehler werden immer wieder gemacht und immer wieder von außen aufgezeigt. Die Beschäftigten scheuen sich vor Verantwortung. Die Effizienz und das Ansehen ganzer Branchen oder Berufsstände leiden. Notwendiger Weiterentwicklungsbedarf wird nicht erkannt.

In der Unternehmensführung, Unternehmensentwicklung und wissenschaftlichen Betrachtung ist ein gutes Fehlermanagement schon lange etabliert. Systematisch betriebene Fehlerprävention, Fehlererkennung, Fehlerdiagnose und -bewertung sowie die Einleitung und Evaluierung von Gegenmaßnahmen erfolgen dort mit dem Ziel, das Risiko schwer wiegender Folgen zu minimieren. Ansehensverlust sowie hohen Folgekosten wird dadurch aktiv entgegengewirkt und Innovationen werden gefördert.

In der Annahme, dass ein destruktiver Umgang mit Fehlern und Beschwerden auch die psychischen Belastungen im Arbeitsalltag fördern könnte, trägt die derzeitige Praxis der Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport dazu bei, den psychischen Druck und damit starke Belastungen bei den Beschäftigten zu reduzieren. Durch die Vermeidung eines Klimas von Angst für das Eingestehen von Fehlern wird eine vertrauensvolle Zusammenarbeit von Fach- und Beschwerdebereich zur Ursachenermittlung für Fehler ermöglicht. Der notwendige Veränderungsbedarf wurde dadurch im letzten Jahr wiederholt an den verschiedensten Stellen in gemeinsamer Arbeit festgestellt.

Ein offenes und sachorientiertes Fehlermanagement reduziert daher Kosten, steigert die Effizienz und Mitarbeiterzufriedenheit und schafft ihnen Freiräume für die Erledigung anderer Aufgaben.

In rund der Hälfte der eingeleiteten Überprüfungsverfahren wurde die Zentrale Beschwerdestelle als Ansprechstelle gewählt. Der sich mehrjährig im

Polizeibereich stabilisierte Anteil hat sich auch in der seit 01. Oktober 2017 laufenden Pilotierung im allgemeinen Verwaltungsbereich gezeigt. Darüber hinaus ist seit Aufnahme der Pilotierung zudem ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen für Aufgaben festzustellen, für die das Ministerium für Inneres und Sport nicht über die Fach- und/oder Dienstaufsicht verfügt. Die Aufgabenerweiterung der Zentralen Beschwerdestelle um den allgemeinen Verwaltungsbereich trägt zur Deckung des gesteigerten Bedarfes an einer zentralen Stelle zum Vortragen von Problemen bei.

Außerhalb der reinen Beschwerdebearbeitung wurde die in der Zentralen Beschwerdestelle vorhandene personelle Kompetenz zur Mediation von zwischenmenschlichen Konflikten am Arbeitsplatz eingesetzt. Perspektivisch gesehen wird von dieser Möglichkeit der Konfliktbeilegung vermehrt Gebrauch gemacht werden.

Die Beschwerdearbeit des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport hat sich etabliert und ist heute beispielgebend für andere Einrichtungen.

Die derzeitigen Aktivitäten im Pilotprojekt des allgemeinen Verwaltungsbereiches und die durchgeführten sowie anstehenden Konfliktmediationen sind Beispiele für mögliche Weiterentwicklungen.

## VI Anhänge

---

Die mit dem Jahresbericht 2017 erstmals als Anhang erstellten Verzeichnisse und Begriffserklärungen sowie die Fragen und Antworten werden mit diesem Jahresbericht fortgeschrieben und um ein Anschriftenverzeichnis der Beschwerdestellen erweitert. Zukünftig werden diese Informationen über den eigenen Internetauftritt der Zentralen Beschwerdestelle öffentlich zugänglich gemacht.

### 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
LVerWA	Landesverwaltungsamt
MI	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
PI Dessau-Roßlau	Polizeiinspektion Dessau-Roßlau

PI Halle	Polizeiinspektion Halle
PI Magdeburg	Polizeiinspektion Magdeburg
PI Stendal	Polizeiinspektion Stendal
PI Zentrale Dienste	Polizeiinspektion Zentrale Dienste Sachsen-Anhalt
PRev	Polizeirevier
SVÜ	Spezialisierte Verkehrsüberwachung
STALA	Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt
TPA	Technisches Polizeiamt Sachsen-Anhalt
ZB	Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt



## Anhang 2 – Begriffserklärungen

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	ist ein 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	ist ein formloser Rechtsbehelf zur Rüge des persönlichen (Fehl)Verhaltens eines öffentlichen Bediensteten
externe Beschwerden	Eingaben von Personen, die nicht im Landesdienst beschäftigt sind
Fachaufsichtsbeschwerde	Rüge der (fachlichen) Entscheidung oder Maßnahme in Bezug auf Recht- und/oder Zweckmäßigkeit

interne Beschwerden	die Eingaben werden durch Landesbedienstete eingereicht
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) Maßnahmen
Verhaltensbeschwerden	Beschwerde über das persönliche Auftreten/Verhalten der Bediensteten

## Anhang 3 – Fragen und Antworten zum Beschwerderecht

Fragen	Antworten
<b>Worüber</b> kann ich mich beschweren?	Über das Auftreten oder Verhalten von Bediensteten des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport.
<b>Wo</b> kann ich mich beschweren?	Bei allen unter Anhang 4 benannten Behörden und Einrichtungen.
<b>Wie</b> kann ich mich beschweren?	Es ist <b>keine Frist</b> und auch <b>keine Form</b> für die Einreichung einer Beschwerde vorgegeben. Schriftliche (per Briefpost, E-Mail oder eRevier) und mündliche (per Telefon oder im persönlichen Gespräch) Einreichungen sind möglich.
Wie lang ist die <b>Dauer der Bearbeitung</b> meiner Beschwerde?	Beschwerden sollen innerhalb (im Idealfall) von vier Wochen abschließend bearbeitet werden. Über zeitliche Verzögerungen in der Bearbeitung wird informiert.
Kann ich mich mit meiner Beschwerde auch <b>direkt an die Zentrale Beschwerdestelle</b> wenden?	Beschwerden von Bediensteten sind auf dem Dienstweg einzureichen (damit soll die Möglichkeit der Abhilfe geschaffen werden). Alle übrigen Beschwerden können unmittelbar an die Zentrale Beschwerdestelle gerichtet werden.
Kann ich auch <b>anonym</b> eine Beschwerde einreichen?	Ja. Die geschilderten Sachverhalte sind allerdings oftmals so, dass aufgrund der Einmaligkeit des Lebenssachverhaltes trotz anonymer Bearbeitung Rückschlüsse auf die Beschwerde führende Person nicht ausgeschlossen werden können.
Ist die Beschwerdebearbeitung <b>kostenpflichtig</b> ?	Nein, die Beschwerdebearbeitung ist generell kostenfrei.

<p>Wie erfahre ich den Ablauf der Beschwerdebearbeitung?</p>	<p>Zusammen mit der Eingangsbestätigung wird von der Zentralen Beschwerdestelle ein Hinweisblatt zur Beschwerdebearbeitung übersandt. Das Hinweisblatt ist als Anhang 5 diesem Bericht angefügt.</p>
<p>Was erreiche ich <b>für mich persönlich</b> mit meiner Beschwerde?</p>	<p>Der mitgeteilte Lebenssachverhalt wird einer objektiven Überprüfung unterzogen. Bei der Bearbeitung erkanntes Fehlverhalten wird eingestanden.</p>
<p>Was erreiche ich <b>allgemein</b> mit meiner Beschwerde?</p>	<p>Die Arbeit im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport aus Anlass der Beschwerde einer kritischen Überprüfung unterzogen. Erkante Schwachstellen werden abgestellt. Beschwerden leisten damit einen Beitrag zur Verbesserung der Arbeit.</p>
<p>Erreiche ich durch eine Beschwerde die Änderung oder Aufhebung von <b>Bescheiden</b>?</p>	<p>Rechtliche Entscheidungen werden nicht abgeändert. Rechtliche Änderungen können ausschließlich über das jeweilige (förmliche) Rechtsschutzverfahren erfolgen. Die Bearbeitung von Beschwerden erfolgt daher parallel zu möglichen formellen Rechtsschutzverfahren.</p>
<p>Welche <b>Konsequenzen</b> können sich für mich aus der Beschwerdebearbeitung ergeben?</p>	<p>Wenn durch den Vortrag die allgemein gültigen Regeln eingehalten werden, erwachsen keine Konsequenzen hieraus.</p>
<p>Welche <b>Konsequenzen</b> hat eine Beschwerde für die in der Beschwerde angesprochenen Bediensteten?</p>	<p>Bei unberechtigten Beschwerden: keine. Berechtigte Beschwerden führen zu Konsequenzen, die vom einfachen Gespräch bis zur strafrechtlichen Ahndung oder Entfernung aus dem Dienst reichen.</p>
<p>Wie werde ich über das <b>Ergebnis</b> der Beschwerdebearbeitung unterrichtet?</p>	<p>In der Regel durch schriftliche Antwort. Auf Wunsch wird das Ergebnis auch in einem persönlichen Gespräch vorgestellt.</p>

<p>Habe ich eine <b>Rechtsschutz</b>möglichkeit gegen die Schlussmitteilung?</p>	<p>Entscheidungen in Beschwerdeangelegenheiten sind abschließend und keinem Rechtsbehelf zugänglich. Zudem sind Entscheidungen in Beschwerdeverfahren abschließend und verbrauchen das Beschwerderecht insofern, als inhaltsgleiche Angaben ohne neues Vorbringen nicht erneut beschieden werden. Die Prüfung von mitgeteiltem „Unverständnis“ zu Beschwerdeschlussmitteilungen erstreckt sich daher auf die Prüfung eines neuen Vortrages.</p>
<p>Gibt es einen <b>Rechtsanspruch</b> auf Beschwerde?</p>	<p>Ja, die Möglichkeit der Beschwerde ist als Grundrecht in Artikel 17 des Grundgesetzes festgeschrieben.</p>

## Anhang 4 – Anschriftenverzeichnisse der Beschwerdestellen

### 4.1 Zentrale Beschwerdestelle für den Geschäftsbereich

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt  
Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention  
Liebknechtstraße 65  
39110 Magdeburg  
[beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de)

### 4.2 Nachgeordnete Polizeibehörden und Polizeieinrichtungen

Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Schmidtmanstraße 86  
06449 Aschersleben  
[beschwerdestelle.fhs@polizei.sachsen-anhalt](mailto:beschwerdestelle.fhs@polizei.sachsen-anhalt)

Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Lübecker Straße 53 – 63  
39124 Magdeburg  
[beschwerdestelle.lka@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle.lka@polizei.sachsen-anhalt.de)

Polizeiinspektion Magdeburg  
Beschwerdestelle  
Sternstraße 12  
39104 Magdeburg  
[beschwerdestelle.pi-md@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle.pi-md@polizei.sachsen-anhalt.de)

Polizeiinspektion Dessau-Roßlau  
Beschwerdestelle  
Kühnauer Straße 161  
06846 Dessau-Roßlau  
[beschwerdestelle.pi-de@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle.pi-de@polizei.sachsen-anhalt.de)

Polizeiinspektion Halle (Saale)  
Beschwerdestelle  
Merseburger Straße 6  
06110 Halle (Saale)  
[beschwerdestelle.pi-halle@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle.pi-halle@polizei.sachsen-anhalt.de)

Polizeiinspektion Stendal  
Beschwerdestelle  
Uchtewall 5  
39576 Hansestadt Stendal  
[beschwerdestelle.pi-sdl@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle.pi-sdl@polizei.sachsen-anhalt.de)

Polizeiinspektion Zentrale Dienste Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Sachsen-Anhalt  
August-Bebel-Damm 19  
39126 Magdeburg  
[poststelle.pi-zd@polizei.sachsen-anhalt.de](mailto:poststelle.pi-zd@polizei.sachsen-anhalt.de)

### 4.3 Nachgeordnete Behörden und Einrichtungen (ohne Polizei)

Aus- und Fortbildungsinstitut des Landes Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Hasselfelder Straße 31  
38889 Blankenburg  
[Poststelle.AFI@afi.sachsen-anhalt.de](mailto:Poststelle.AFI@afi.sachsen-anhalt.de)

Institut für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge  
Beschwerdestelle  
Biederitzer Straße 5  
39175 Biederitz  
[Poststelle.ibk@sachsen-anhalt.de](mailto:Poststelle.ibk@sachsen-anhalt.de)

Landesarchiv Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Brückstraße 2  
39114 Magdeburg  
[beschwerdestelle@la.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle@la.sachsen-anhalt.de)

Landesverwaltungsamt  
Beschwerdestelle  
Ernst-Kamieth-Straße 2  
06112 Halle (Saale)  
[ea@lvwa.sachsen-anhalt.de](mailto:ea@lvwa.sachsen-anhalt.de)

Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt  
Beschwerdestelle  
Merseburger Straße 2  
06110 Halle (Saale)  
[beschwerdestelle@stala.mi.sachsen-anhalt.de](mailto:beschwerdestelle@stala.mi.sachsen-anhalt.de)

## Anhang 5 – Hinweisblatt zur Beschwerdebearbeitung

Die Zentrale Beschwerdestelle ist ausschließlich mit der Bearbeitung von Beschwerden beauftragt, die sich gegen Bedienstete der Polizei sowie der Verwaltung des nachgeordneten Bereichs des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt richten.

Es gibt verschiedene Anlässe für eine Dienstaufsichtsbeschwerde. Es kann das persönliche Verhalten, aber auch das individuelle Vorgehen in einer bestimmten Angelegenheit geprüft werden. Sachentscheidungen können durch eine Dienstaufsichtsbeschwerde nicht geprüft und auch nicht aufgehoben werden.

Das Beschwerdeverfahren ersetzt keine formellen Verfahren wie z. B. zivilgerichtliche Verfahren, Straf-, Widerspruchs- oder Ordnungswidrigkeitenverfahren. Die dort bestehenden Fristen und ggf. Pflichten werden mit Ihrer Beschwerde nicht ausgesetzt.



## Wie geht es weiter?

### **1. Benennung einer Ansprechperson**

Nachdem Ihre Erklärung zum Umgang mit Ihren Daten eingegangen ist, wird Ihre persönliche Ansprechperson benannt. Diese wird Sie dann über den Stand der weiteren Bearbeitungsabläufe informieren. Mit Fragen und weiteren Hinweisen können Sie sich jederzeit an diese Ansprechperson wenden.

### **2. Bearbeitung Ihres Anliegens (Recherchen, Einholung Stellungnahmen)**

Zunächst wird der Sachverhalt überprüft. Hierzu werden von den jeweiligen verantwortlichen/beteiligten Personen sowie von deren Dienststellen Stellungnahmen eingeholt. Danach wird der Vorgang abschließend geprüft und Sie werden über das Ergebnis informiert.

### **3. Nachbefragung**

Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens werden Sie gebeten, an einer Befragung teilzunehmen. Damit soll Ihre Zufriedenheit zum Umgang mit Ihrem Anliegen durch die Zentrale Beschwerdestelle ermittelt werden. Diese Informationen sind für uns sehr wichtig. Ihre Antworten sind für uns der Gradmesser unserer Arbeit und können zur dauerhaften Qualitätsverbesserung der Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle beitragen. Bitte konzentrieren Sie sich bei Ihrer Bewertung tatsächlich auf die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle und nicht auf die Stelle, die Anlass für Ihre Beschwerde gegeben hat.

## Anhang 6 – Zum Selbststudium: Informationsquellen zum Beschwerdewesen

	<b>Fundstelle</b>
Beschwerdeanlässe	Anhang 6 zum Jahresbericht 2017; Tatbestandskatalog
Beschwerdestellen	Anhang 4 zum Jahresbericht 2018
Homepage der Zentralen Beschwerdestelle	<a href="https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/">https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/</a>
Jahresberichte der Zentralen Beschwerdestelle	<a href="https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/zentrale-beschwerdestelle/jahresberichte-bis-ein-schl-2017">https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/zentrale-beschwerdestelle/jahresberichte-bis-ein-schl-2017</a>
Pilotierte Einrichtung einer Zentralen Beschwerdestelle	Anhang 4 zum Jahresbericht 2017
Richtlinie zum Beschwerdemanagement	Anhang 3 zum Jahresbericht 2017
Schematische Darstellung der Beschwerdebearbeitung	Anhang 1 zum Jahresbericht 2015
Tatbestandskatalog	Anhang 6 zum Jahresbericht 2017
Zentrale Beschwerdestelle	<a href="https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/">https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/</a>

## Anhang 7 – Organisationserlass



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Inneres und Sport

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt  
Postfach 3663 • 39010 Magdeburg

Verteiler 2.2 - Nachgeordnete Behörden  
(ohne Polizei)

Referate 02, 22 und 25 im Hause

### **Verlängerung des Pilotprojektes zur Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements für den Geschäftsbereich des Ministeri- ums für Inneres und Sport**

**Bezug: Mein Erlass vom 21. September 2017, Az. 11.11-0201**

Im Bezugserrlass wurde über das in der Zentralen Beschwerdestelle angelegte Pilotprojekt zur Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements im Geschäftsbereich des MI informiert. Das Pilotprojekt ist für die Dauer eines Jahres angelegt und startete im Oktober 2017. Die seither erhobenen und voraussichtlich bis zum Ende September 2018 hinzukommenden Daten werden quantitativ nicht ausreichend sein, um das Pilotprojekt sachgerecht bewerten zu können.

Aus diesem Grund wird das Pilotprojekt bis Jahresende 2019 verlängert.

Im Auftrag

23. August 2018

Zeichen:  
11.22-0201

Bearbeitet von:  
[REDACTED]

Durchwahl:  
(0391) 567 [REDACTED]

E-Mail:  
Hans-  
[REDACTED]@mi.sachsen-  
anhalt.de

Ihre Nachricht:

vom

## Anhang 8 – Befragungsergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen

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

**1** persönlich vor Ort    **7** telefonisch    **5** E-Mail    **0** Fax    **9** Post

Hatten Sie Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme?<sup>1</sup>    **1** ja    **16** nein

Wenn ja, worin lagen diese Schwierigkeiten?

- Es gab keine Schwierigkeiten, der persönliche Kontakt war sehr angenehm;
- die Beschwerde hätte ich mir sparen können, war sinnlos;
- eine Krähe hackt der anderen kein Auge aus;
- die stecken alle unter einer Decke;
- öfter telefonisch nicht erreicht;
- ich fand gut, dass ein schneller telefonischer Rückruf erfolgte;
- der Suchbegriff für das Internet war nicht bekannt;
- am Freitagnachmittag war die telefonische Erreichbarkeit nicht vorhanden.

2. Wie beurteilen Sie die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle?

Die Bearbeitung meines Anliegens war:

**16** sehr zufriedenstellend    **17** zufriedenstellend

**8** weniger zufriedenstellend    **15** nicht zufriedenstellend

Hat Ihnen unsere Antwort weitergeholfen?

**21** ja    **27** nein, weil:

- Ohne meine Kenntnis wurde intern eine Klärung vorgenommen;
- ich hätte gerne Einsicht in die Stellungnahme des Beamten gehabt;

- die Antwort war juristisch sehr gut, die gut bezahlten Beamten haben allerdings kein Verständnis für das Anliegen von schlechter bezahlten Pensionären;
- in diesem Staat stecken alle unter einer Decke;
- das schlägt doch dem Fass den Boden aus, dass ich mir von einem ... (Ausländer-Polizisten) sagen lassen muss, wenn es mir nicht passt, dann soll ich doch auswandern;
- die Antworten der Beschwerdestelle habe ich schon mehrfach vom Finanzministerium und der Polizeidirektion bekommen;
- alles Betrügereien;
- die Entschuldigung für das Fehlverhalten hat für mich keinen Wert;
- ich sehe keine unmittelbaren Schlussfolgerungen in der Polizeipräsenz;
- als Bürger mit DDR-Hintergrund ist man Verlierer der Annexion;
- auf mein Anliegen wurde kein Einfluss genommen;
- der Polizist schreit mich an und kann sich nach der Beschwerde nicht mehr erinnern, wäre es andersherum, dann würde der Bürger verurteilt werden;
- der Lärm trotz Polizeieinsatz vorhanden war;
- nicht zuständig;
- weiterhin Strafvereitelung im Dienst betrieben wird;
- ich mir mehr Verständnis für mich und weniger Schutz für die Beamten erhofft hatte;
- das Problem nur weiter delegiert wurde statt es zu lösen;
- die bemängelte Arbeitsweise der Behörde sich durch die Beschwerdebearbeitung nicht ändern wird;
- es geht trotz Beschwerde weiterhin darum geht, Pkw-Fahrer abzuzocken;
- die Bearbeitung sich lediglich daran orientierte, dass sich die Politiker weiterhin gegenseitig auf die Schulter klopfen können;
- nur bagatellisiert und keinerlei Entgegenkommen angeboten wurde;
- alles nur vertuscht wurde;
- es vorher schon klar war, dass Aussage gegen Aussage steht;
- ich in der Sache nicht vorangekommen bin;
- mein Schreiben an den Minister persönlich gerichtet war, dann erwarte ich auch eine Antwort ihm persönlich;

- es hat sich gelohnt.
- Was kann man denn schon von einer zahnlosen Kummerkastentante erwarten?

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

**15** Fachkompetenz    **38** Freundlichkeit    **32** Verständnis für die Lage  
**19** Hilfsbereitschaft

und zusätzlich verbal mitgeteilt:

- Fachkompetenz und Verständnis klingt wie Hohn in meinen Ohren;
- gar nichts/alles;
- Offenheit für das Ergebnis;
- nüchterne sachliche Bearbeitung ausschließlich auf Seiten der Zentralen Beschwerdestelle;
- auch gut: Zwischennachrichten;
- man wurde ernst genommen;
- schnelle Bearbeitung;
- Sympathie.

### 4. Wie wichtig ist Ihnen die Bearbeitungsdauer?

**15** sehr wichtig    **21** wichtig    **6** unwichtig    **3** sehr unwichtig

und zusätzlich verbal mitgeteilt:

- Wenn man sein Recht nicht bekommt, dann ist die Bearbeitungsdauer unwichtig und
- interne Ermittlungen brauchen eben Zeit.

## 5. Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitungsdauer?

**23** sehr zufrieden    **26** zufrieden    **6** unzufrieden    **1** sehr unzufrieden

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

**31** ja    (+12 eher ja)<sup>16</sup>    (+6 eher nein)<sup>16</sup>    **6** nein, weil

und zusätzlich verbal mitgeteilt:

- Teilweise wurde kurz und präzise „abgefertigt“;
- ausführliche Begründung ausschließlich zur Petitionsantwort;
- man wird als deutscher Bürger nicht für voll genommen;
- unzufrieden, weil das Ergebnis nicht in meinem Sinn ausfiel;
- ich fühlte mich nicht ernst genommen;
- es hätte detaillierter auf den vorgetragenen Sachverhalt eingegangen werden sollen.

## 7. Werden Sie die Zentrale Beschwerdestelle weiterempfehlen?

**36** ja    **16** nein, weil

und zusätzlich verbal mitgeteilt:

**nein, weil:**

- Es angesichts des eigenen Aufwandes wenig sinnvoll erscheint;
- die Beschwerdebearbeitung nicht zielführend/eine wirkungslose Arbeit war;
- die Bereitschaft zur Verbesserung offensichtlich nicht vorhanden war;
- es sinnlos wäre, die stecken alle unter einer Decke;
- es eh keinen Zweck hätte;
- den Beamten mehr geglaubt wird;
- „Freund und Helfer“ nicht zum Auftreten passt (verbreiten Angst und Schrecken);
- das Behindertengleichstellungsgesetz nicht beachtet wurde.

<sup>16</sup> Diese Antwortmöglichkeiten waren ausschließlich im geänderten Fragebogen vorhanden.

## ja, weil:

- Ich eine Weiterempfehlung bereits ausgesprochen habe;
- es ja nur besser werden kann;
- situationsbedingt, es sollte vermieden werden, dass die Zentrale Beschwerdestelle eine reine „Mecker“-Instanz wird.

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

- Der Beamte kann die Beschwerde des Bürgers einsehen, anders herum aber nicht;
- dem Bürger sollten die Konsequenzen für den Beamten genau aufgeschlüsselt werden;
- wenn Vorgesetzte und andere Entscheidungsträger versagen, dann sollten sie auch zur Verantwortung gezogen werden, erst recht bei Wiederholungen;
- als DDR-Bürger habe ich in einem demokratischen Rechtsstaat keine Rechte;
- bei Fehlverhalten der Beamten = Übernahme des Verwarngeldes durch die Beschwerdestelle;
- die Sorgen und Nöte der Leute im Land sollten ernster genommen werden;
- es sollte mehr persönliche Ansprache erfolgen und weniger bürokratische Schreiben gefertigt werden,
- Abschaffung der bürokratischen Hindernisse;
- das Prozedere zum Datenschutz ist umständlich;
- eine Einladung zu einem Gespräch hätte mehr Klarheit bringen können;
- durch die Beschwerdebearbeitung wurde mein Antrag nicht bewilligt;
- ein neutraler Jurist sollte mit der Beschwerdebearbeitung beauftragt werden;
- die Beschwerdestelle sollte dafür Sorge tragen, dass sich die Beamten bei festgestelltem Fehlverhalten direkt beim betroffenen Bürger entschuldigen;
- die Wiedergabe des Sachverhaltes wäre nicht notwendig gewesen;



- warum sind Sie nicht auf Seite 1 des Internetauftritts des Landes Sachsen-Anhalt zu finden;
- man sollte mehr auf die Bedürfnisse von Schwerbehinderten eingehen;
- Abwendung von der „Zersparpolitik“;
- Erhöhung der Handlungsfähigkeit der Polizei durch Einstellung von mehr Polizeikräften;
- Erhöhung der Kontrollen durch die Aufsichtsbehörden;
- Bürgerrunden einberufen;
- Sichtbarkeit von Polizeibeamten auf der Straße erhöhen;
- wichtig ist, dass der betreffende Beamte keine Daten des beschwerenden Bürgers bekommt;
- 30 Minuten Wartezeit auf einen Polizeieinsatz sind bei Unterstützungsbedarf wegen einem Randalierer zu lang;
- die Polizei sollte schneller vor Ort sein;
- die Zentrale Beschwerdestelle sollte mehr Einflussmöglichkeiten auf andere Behörden besitzen;
- ein Ministerium muss in der Lage sein, angesprochene Probleme eigenständig zu lösen;
- dem Bürger ehrlich antworten, der Bürger will nicht verarscht werden;
- es ist wichtig, eine Stelle zu haben, wo man Punkte zum Umgang der Bediensteten des Landes mit dem Bürger ansprechen kann;
- eine Kontrollmöglichkeit für die Zentrale Beschwerdestelle zur Überprüfung der tatsächlichen Umsetzung des versprochenen Beschwerdeergebnisses muss geschaffen werden;
- mehr Unterstützung für Vorschläge der Bürger bei Planungen von Straßenbauvorhaben;
- die handelnden Beamten nur zu befragen ist zu wenig;
- lösen Sie die Beschwerdestelle auf und lassen die Polizei weiter so drauf loslaufen;
- eine bessere Zusammenarbeit zwischen Polizei und Staatsanwaltschaft muss geschaffen werden;
- das Konzept der Beschwerdebearbeitung sollte überdacht werden;
- die Durchsichtigkeit der Bearbeitung ist wichtig;
- die menschliche und hilfsbereite Art der Zentralen Beschwerdestelle sollte Standard in der Verwaltung werden;

- mehr Öffentlichkeitsarbeit ist wünschenswert (Facebook, Instagram, Plakatierung an öffentlichen Plätzen);
- ich war angenehm überrascht über die Höflichkeit;
- die Beamten sollten trotz Stress den Bürgern jederzeit höflich und kompetent entgegenreten;
- ich hatte das Gefühl, dass ich und mein Anliegen ernst genommen wurden;
- sie müssen sich selbst mehr publik machen;
- ich fand gut, dass der Polizist mit meiner Beschwerde konfrontiert wurde;
- danke, weiter so.

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über eine eigene Homepage:

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



Alle in diesem Jahresbericht vorhandenen Fehler sind absichtlich gemacht worden. Wir freuen uns über Ihre Korrekturmitteilungen genauso wie über Ihr Vertrauen in unsere Beschwerdebearbeitung und Ihre Anregungen und Wünsche zum nächsten Jahresbericht oder allgemein zu unserer Arbeit.

**Herausgeber:**

© 2019

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

**Gesamtgestaltung/Druck:**

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

**Quellen:** Titelbild: Pixabay.com  
Portrait Minister: Jens Schlüter  
QR-Code: Kostenfrei generiert über: <http://goqr.me/de/>