



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

Staatssekretär

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt • Postfach 3563 • 39010 Magdeburg

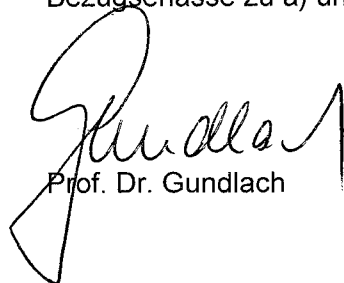
Verteiler 2.8
-Landesdienststellen der Polizei -

**Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes
Sachsen-Anhalt**

10 Januar 2013

Bezug: a) Erlass des MI vom 6. April 2010, Az. 24.21-02011
b) Erlass des MI vom 19. Februar 2011, Az. 04.1-0201 Ri BM ZBP

Hiermit setze ich die beiliegende Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes Sachsen-Anhalt in Kraft. Gleichzeitig treten die Bezugserrasse zu a) und b) außer Kraft.



Prof. Dr. Gundlach

Halberstädter Str. 2/
am „Platz des 17. Juni“
39112 Magdeburg
Telefon (0391) 567-01
Telefax (0391) 567-5290
poststelle@mi.sachsen-anhalt.de
www.mi.sachsen-anhalt.de

Deutsche Bundesbank
Filiale Magdeburg
BLZ: 810 000 00
Konto: 810 015 00

Richtlinie zum Beschwerdemanagement bei der Polizei des Landes Sachsen-Anhalt

1. Vorbemerkung

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

2. Begriff

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

3. Zuständigkeiten und Organisation

3.1 Beschwerdestellen bei den Behörden und Einrichtungen

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

Steht die Beschwerde im Zusammenhang mit einem geschlossenen Einsatz, bei dem Beamtinnen oder Beamte der Landesbereitschaftspolizei zum Einsatz kamen, liegt die

Zuständigkeit zur Beschwerdebearbeitung bei der einsatzführenden Behörde. Die Landesbereitschaftspolizei leitet der einsatzführenden Behörde die erforderlichen Stellungnahmen zu.

3.2 Zentrale Beschwerdestelle

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

- Zentraler Ansprechpartner für die die Landespolizei betreffenden Beschwerden durch Bürgerinnen und Bürger oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Abschließende Bearbeitung aller Beschwerden, die direkt an sie oder das Ministerium für Inneres und Sport gerichtet werden
- Bearbeitung von Beschwerden, die die Beschwerdebearbeitung durch die Polizeibehörden und –einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden)
- Grundsätzliche Bearbeitung von Beschwerden, die sich gegen die Leiterinnen und Leiter von Polizeibehörden und –einrichtungen bzw. ihre Abwesenheitsvertreter richten, soweit sie in dieser Eigenschaft handeln
- Bearbeitung von Petitionen, die ihren Ursprung in einer von der Zentralen Beschwerdestelle bearbeiteten Beschwerde haben
- Inhaltliche Beratung und Unterstützung der Behörden und Einrichtungen bei komplizierten Sachverhalten oder Sachverhalten, die eine zentrale Bearbeitung erfordern oder grundsätzliche Bedeutung haben
- Förderung des Erfahrungsaustausches der mit der Beschwerdebearbeitung betrauten Kolleginnen und Kollegen durch geeignete Maßnahmen
- Ständige landesweite Evaluation des Beschwerdemanagements durch statistische Auswertungen und Fertigung eines Jahresberichts über das Beschwerdewesen

4. Beschwerdebearbeitung

4.1 Beschwerdeannahme

4.1.1 Externe Beschwerden

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

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

4.1.2 Interne Beschwerden

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

4.2 Bearbeitung

4.2.1 Eingangsbestätigung

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

4.2.2 Zwischennachricht

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

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

4.2.3 Verfahren

Zum Zwecke einer sachgerechten Beschwerdebearbeitung sind alle von der Beschwerde betroffenen Organisationseinheiten oder Bediensteten unter ausreichender Fristsetzung zur Stellungnahme aufzufordern. Sobald für den zur Stellungnahme Aufgeforderten erkennbar ist, dass diese nicht fristgerecht erledigt werden kann, hat er hierüber unaufgefordert und unverzüglich die die Stellungnahme abfordernde Organisationseinheit zu informieren. Die Information ergeht ausschließlich schriftlich oder per E-Mail und beinhaltet unbedingt eine Aussage zum Termin der Erledigung.

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

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

4.2.4 Beschwerdeerledigung

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

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

Bei begründeten oder teilweise begründeten Beschwerden ist im abschließenden Antwortschreiben auch eine entsprechende Dankesformulierung für den Hinweis auf die zu optimierenden Verfahrensabläufe oder die zu verbessernde Arbeit aufzunehmen, sofern dies im Hinblick auf den der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt und die gesamten Umständen zweckmäßig erscheint.

4.2.5 Beschwerdenachbereitung

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

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

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

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

4.3 Sonderfälle

4.3.1 Mehrfach-/ oder Dauerbeschwerdeführer/innen

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

4.3.4 Anonyme Beschwerden

Anonyme Beschwerden sind einer umfassenden Prüfung hinsichtlich des Sachverhalts und der ggf. einzuleitenden Maßnahmen zu unterziehen, wenn sich aus dem vorgetragenen Sachverhalt Anhaltspunkte für eine Straftat oder ein Dienstvergehen ergeben oder der Sachverhalt bereits Gegenstand medialer Betrachtung ist. Die Bearbeitung wird mit einem entsprechenden Abschlussvermerk beendet.

5. Controlling des Beschwerdeprozesses

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

Beschwerdeerfassung

(Dienststelle)

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Erst- /Folgebeschwerde

- Erstbeschwerde Folgebeschwerde nicht bekannt
- Mit Anlage ja nein

(Unterschrift Beschwerdeführer, Datum)

(Unterschrift Entgegennehmender, Datum)

Weitergeleitet an :

Dienststellenstempel

.....

Ort, Datum

¹ Für den Entgegennehmenden Anschrift der Dienststelle

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