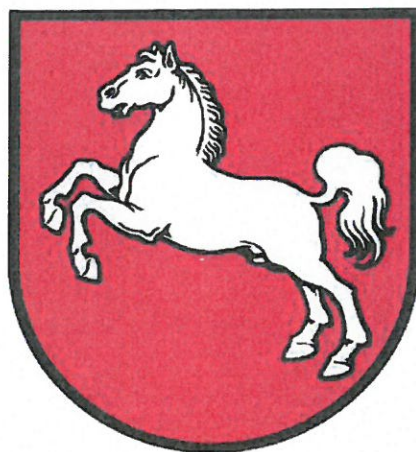




Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport

Beschwerdestelle

für Bürgerinnen und Bürger und Polizei

**Leitlinie für das Beschwerde- und Ideenmanagement
der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei
im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport
vom 31.05.2016**

1. Vorbemerkung

Die Niedersächsische Landesregierung hat mit Wirkung zum 01.07.2014 die Einrichtung einer Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) beschlossen.

Dieser Beschluss bildet die Grundlage für die Arbeit der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei (Beschwerdestelle). Die folgenden Regelungen dieser Richtlinie dienen dazu, das Ideen- und Beschwerdemanagement genauer zu beschreiben und auszugestalten.

Beschwerden zu bearbeiten heißt, Chancen zu nutzen. Jede kritische Äußerung trägt dazu bei, die Qualität von Dienstleistungen zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern. Zugleich kann im Dialog und persönlichen Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern die Akzeptanz der behördlichen Arbeit gesichert und gesteigert werden. In diesem Sinn ist Beschwerde- und Ideenmanagement als umfassendes Qualitätsmanagement zu verstehen. Zudem soll eine konstruktive und offene Fehlerkultur gefördert werden. Im Zentrum der Arbeit der Beschwerdestelle stehen die Äußerungen der Beschwerdeführenden und ihre Hinweise.

2. Grundlagen des Beschwerderechts

Das Beschwerderecht leitet sich aus dem Petitionsrecht des Grundgesetzes (GG) ab, das in Art. 17 GG wie folgt beschrieben ist:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

Das Beschwerdewesen unterliegt damit dem verfassungsrechtlichen Schutz des Art. 17 GG. Die Niedersächsische Verfassung (NV) verweist in Art. 3 Abs. 2 NV auf die Grundrechte und auf das Petitionsrecht des Grundgesetzes.

Inhaltlich richten sich „Bitten“ in die Zukunft; „Beschwerden“ sind Beanstandungen, die sich auf ein bereits erfolgtes Handeln beziehen. In jedem Fall ist ein Petitum erforderlich, d.h. ein konkretes Anliegen. Deshalb fallen bloße Mitteilungen, Belehrungen, Vorwürfe oder Meinungsäußerungen nicht unter den Schutzbereich des Art. 17 GG. Entsprechendes gilt für förmliche Rechtsbehelfe, die dem spezielleren Schutzbereich des Art. 19 Abs. 4 GG unterliegen – insbesondere in gerichtlichen Verfahren. Für Petitionen an die Parlamente gelten ebenfalls besondere Regelungen.

Beschwerden sind nichtförmliche Rechtsbehelfe, die in zwei Arten unterschieden werden:

- Die Dienstaufsichtsbeschwerde bezeichnet das an einen Dienstvorgesetzten gerichtete Begehren, gegen einen Beschäftigten wegen eines persönlichen Verhaltens dienstrechtlich einzuschreiten bzw. entsprechende Maßnahmen zu prüfen;
- Gegenstand der Fachaufsichtsbeschwerde ist das Begehren, eine bestimmte Sachentscheidung aufzuheben, abzuändern oder hierzu anzuweisen.

Die Beschwerde kann bei jeder „zuständigen Stelle“ erhoben werden, d.h. bei sämtlichen Behörden und öffentlich-rechtlichen Einrichtungen – ungeachtet ihrer Rechtsform oder Zuordnung zur unmittelbaren oder mittelbaren Staatsverwaltung.

Inhalt des Petitions- bzw. Beschwerderechts ist insbesondere die Verpflichtung des Adressaten, die Eingabe entgegenzunehmen, sie inhaltlich zu prüfen und zu beantworten. Dabei besteht kein Anspruch auf Abhilfe oder auf eine bestimmte Erledigungsart. Neben diesem Leistungsanspruch folgt aus Art. 17 GG ein Abwehranspruch dahingehend, dass das Einreichen von Beschwerden nicht behindert werden darf und infolge des Einreichens den Beschwerdeführenden keine Nachteile entstehen dürfen.

3. Zuständigkeit der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle ist Ansprechpartnerin für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Beschäftigten des MI und des Geschäftsbereiches. Sie nimmt Beschwerden, aber auch Anregungen und Bedenken entgegen. Inhaltlich ist sie nach dem Beschluss der Landesregierung für folgende Eingaben innerhalb des Geschäftsbereichs des MI zuständig:

- Verhaltensbezogene Beschwerden und Eingaben, die direkt in der Beschwerdestelle eingehen;
- alle übrigen verhaltensbezogenen Beschwerden und Eingaben, die im MI eingehen, einschließlich der Beschwerden gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse beim MI liegen (hierunter fallen Führungspositionen ab bestimmten Besoldungs- und entsprechenden Entgeltgruppen);
- verhaltensbezogene Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des MI.

Die Zuständigkeit der Beschwerdestelle beschränkt sich damit zum einen auf das Ressort und den Geschäftsbereich des MI. Zum anderen ist die Beschwerdestelle nur für verhaltensbezogene Beschwerden zuständig, also für Dienstaufsichtsbeschwerden. Fachliche Beschwerden oder fachliche Anteile von Beschwerden werden an die jeweils zuständigen Fachbereiche des MI, des Geschäftsbereiches des MI oder der anderen Ressorts weitergegeben.

4. Organisation

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle mit dem „Beauftragten für Beschwerdemanagement und Museum Friedland“ direkt dem Staatssekretär des MI unterstellt. Sie steht außerhalb der Linienorganisation des MI, d.h. sie ist keiner der Zentral- oder Fachabteilungen zugeordnet. So wird ihre Unabhängigkeit gesichert und das Beschwerde- und Ideenmanagement als Institution betont.

Die Beschwerdestelle ist mit 3,0 Stellen ausgestattet. Um die Hinweise kompetent erfassen und bearbeiten zu können, sollen in der Beschwerdestelle Beschäftigte unterschiedlicher Fachrichtungen tätig sein.

5. Behandlung der Beschwerden

Nach dem Beschluss der Landesregierung ist eine niedrige Schwelle für Bürgerinnen und Bürger und auch für die Beschäftigten anzustreben, ihre Äußerungen an die Beschwerdestelle zu richten. Deshalb gibt es keine besonderen Formvorschriften oder Fristen. Die Hin-

weise können schriftlich oder mit Fax, per E-Mail oder über ein im Internet verfügbares Kontaktformular, telefonisch oder im persönlichen Gespräch und auch anonym adressiert werden.

Die Bearbeitung der Beschwerden erfolgt grundsätzlich in folgenden Schritten:

- (1) Aufnahme des Sachverhaltes, ggf. Nachfragen zur Konkretisierung bei den Beschwerdeführenden
- (2) Erfassung nach auswertbaren Stichworten
- (3) Unverzügliche Eingangsbestätigung mit Nennung einer Ansprechpartnerin oder eines Ansprechpartners in der Beschwerdestelle
- (4) Anfordern der Stellungnahmen der betroffenen Beschäftigten, ihrer Vorgesetzten und Dienststellen(-leitungen) auf dem Dienstweg, d.h. über die Vorgesetzten bzw. im Geschäftsbereich über die vorgesetzten Behörden
- (5) Bei Eingang der Stellungnahmen: Prüfung und Bewertung des Sachverhaltes, ggf. Nachfragen an die Behörden oder Beschäftigten
- (6) Abschließende mündliche oder schriftliche Antwort an die Beschwerdeführenden sowie Information über die Antwort auf dem Dienstweg an die Behörden und betroffenen Beschäftigten
- (7) Abschließende Erfassung für die regelmäßigen Auswertungen.

Gespräche vor Ort

Daneben können die Dienststellen im Geschäftsbereich die Beschwerde auch direkt mit den Beschwerdeführenden erörtern, sofern keine Gründe gegen einen direkten Kontakt sprechen. Die Dienststellen müssen dafür den Gesprächswunsch vorab mit der Beschwerdestelle abstimmen. Wenn die Beschwerdeführenden ein persönliches Gespräch ablehnen, so hat das auf die weitere Bearbeitung der Beschwerde keinen Einfluss.

Abgleich bei parallelen Beschwerden

Wenn die Stellungnahmen angefordert werden, wird zugleich auch abgeglichen, ob die Beschwerde parallel oder vorher auch an andere Dienststellen gerichtet wurde. So kann Doppelarbeit vermieden werden. Die Federführung wird im Einzelfall abgestimmt.

Verhältnis zu straf- und disziplinarrechtlichen Verfahren

Nach dem Beschluss der Landesregierung hat die Beschwerdestelle keine eigenen Ermittlungsbefugnisse. Sie hat auch keine dienst- oder disziplinarrechtlichen Befugnisse gegenüber den betroffenen Beschäftigten.

Ergibt sich in einem Beschwerdeverfahren der Verdacht eines Dienstvergehens, so entscheidet die jeweils dienst- bzw. disziplinarrechtlich zuständige Stelle über die entsprechenden Schritte. Die Beschwerdestelle gibt die Hinweise unverzüglich an diese Stellen weiter. Bei einem Verdacht einer Straftat werden die zuständigen Polizeibehörden unterrichtet. In Ausnahmefällen kann die Beschwerdestelle auch direkt die Staatsanwaltschaft informieren. Die Dienststellen im Geschäftsbereich des MI unterrichten die Beschwerdestelle unaufgefordert über die entsprechenden disziplinar- oder strafrechtlichen Verfahren, d.h. insbesondere über ihre Einleitung, ihren Abschluss und die beschwerderelevanten Feststellungen.

Während straf- oder disziplinarrechtliche Verfahren laufen, ruht das Beschwerdeverfahren. Soweit keine datenschutzrechtlichen oder ermittlungstaktischen Gründe entgegenstehen, informiert die Beschwerdestelle die Beschwerdeführenden über das Ruhen des Verfahrens. Die Beschwerdestelle ist bei der abschließenden Bewertung der Beschwerden an die Feststellungen aus den straf- und disziplinarrechtlichen Verfahren gebunden, soweit sie das Beschwerdeanliegen erfassen.

6. Zusammenarbeit mit anderen Bereichen und Behörden

Ein effektives Qualitätsmanagement setzt einen regelmäßigen und offenen Austausch mit allen betroffenen Bereichen voraus. Entsprechend arbeitet die Beschwerdestelle eng und vertrauensvoll mit ihnen zusammen.

Dazu gehören insbesondere Nachfragen, Absprachen und Rückmeldungen zu den einzelnen Beschwerdeverfahren auf Arbeits- und Leitungsebene. Zudem dienen regelmäßige Besprechungen dazu, Arbeitsabläufe gemeinsam effektiv zu gestalten.

Die Beschwerdestelle informiert regelmäßig über die Inhalte ihrer Arbeit und die entsprechenden Auswertungen. Bei Bedarf können in einzelnen Bereichen oder Dienststellen Informationsveranstaltungen durchgeführt werden.

Auf Nachfrage erstellt die Beschwerdestelle gesonderte Auswertungen für bestimmte Bereiche oder Behörden, sofern datenschutzrechtliche Bedenken nicht entgegenstehen. Sie informiert die Führungsverantwortlichen über die bei der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnisse zu übergeordneten, wiederkehrenden oder grundsätzlichen Themenfeldern.

7. Beschwerdecontrolling und Veröffentlichungen

Nach dem Beschluss der Landesregierung sind u.a. ein Beschwerdecontrolling und Veröffentlichungen von Auswertungen anzustreben. Entsprechend werden die Beschwerden nach standardisierten Parametern erfasst und anonymisiert ausgewertet. Das Controlling erfolgt über die Analyse des Beschwerdeaufkommens und die Auswertungen.

Die Auswertungen werden nach Kalenderjahren erfasst und dargestellt; sie werden im Internet veröffentlicht und auf Anfrage versendet. Die Beschwerdestelle stellt ihre Arbeit mit den Veröffentlichungen im Internet auf der Website des MI vor unter www.mi.niedersachsen.de.

8. Ideenmanagement

Die Leitlinie gilt entsprechend für das Ideenmanagement. Auch hier werden die Hinweise, Anregungen und Ideen an die jeweiligen Bereiche weitergegeben. Die Hinweisgeberinnen und Hinweisgeber erhalten von der Beschwerdestelle und / oder dem jeweiligen Bereich eine Rückmeldung.

Ideen und Anregungen werden statistisch gesondert erfasst und dargestellt.

Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport
Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei
Postfach 221
30002 Hannover

Telefon: 0511 120-4899

Fax: 0511 120-994899

E-Mail: Beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de