

VIII. Auswertung der Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei

Auswertungszeitraum:
01.01. bis 31.12.2020



Niedersachsen

Inhalt

A)	Einleitung	3
I.	Organisation und Zuständigkeit.....	3
II.	Befugnisse.....	4
III.	Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle.....	5
B)	Auswertung	6
I.	Betroffene Bereiche.....	7
II.	Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise.....	8
C)	Detailauswertungen	9
I.	Polizei	9
1.	<i>Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei</i>	10
2.	<i>Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug</i>	11
3.	<i>Straf- und dienstrechtliche Folgen</i>	12
II.	Kommunale Angelegenheiten	12
III.	Flüchtlingsangelegenheiten.....	13
IV.	MI allgemein	13
D)	Fazit	14
Anlage: 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 (aktualisiert am 16.04.2021)		15

A) Einleitung

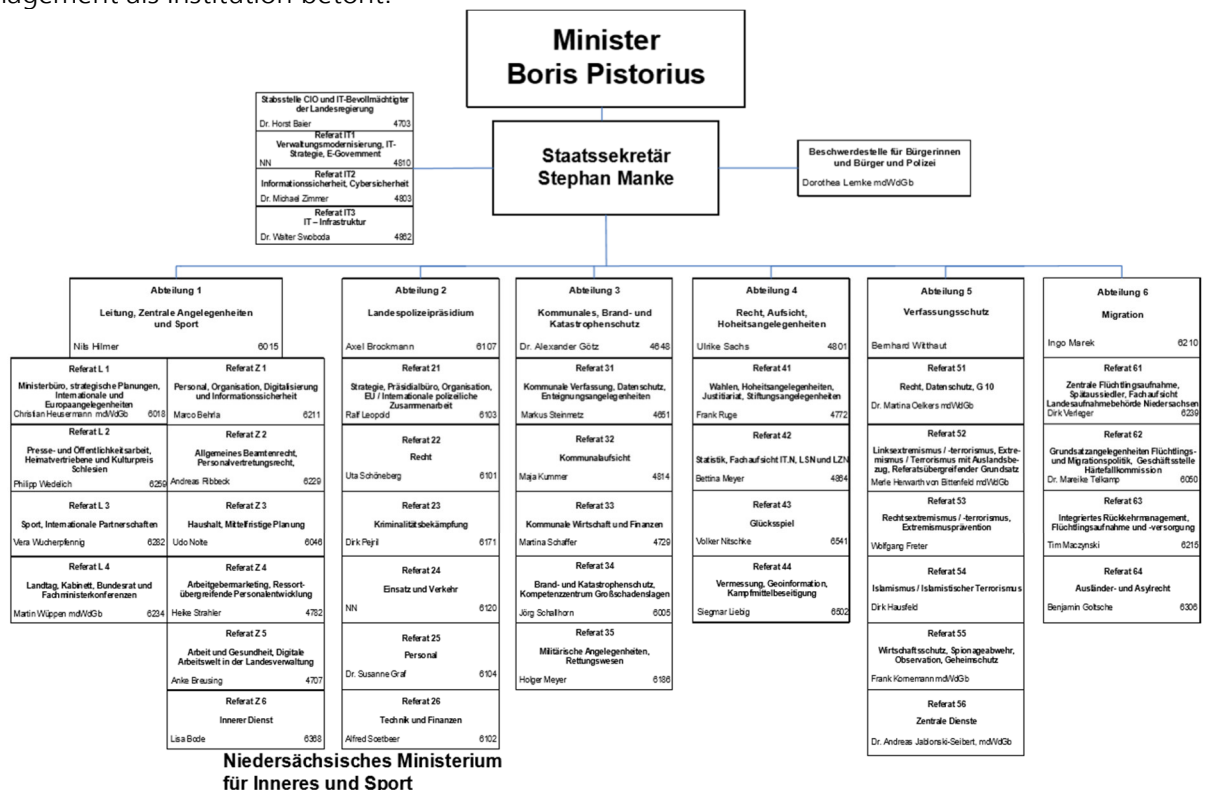
Die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei (Beschwerdestelle) wurde zum 01.07.2014 im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) eingerichtet. Nach dem Beschluss der Niedersächsischen Landesregierung ist sie umfassend für den gesamten Geschäfts- und damit Tätigkeitsbereich des MI zuständig. Sie ist in Konfliktfällen Ansprechpartnerin für Bürgerinnen und Bürger sowie für Beschäftigte des MI und seines Geschäftsbereichs.

Zu der Arbeit der Beschwerdestelle sind bereits sieben Auswertungen veröffentlicht. Alle von der Beschwerdestelle veröffentlichten Auswertungen und Statistiken können auf der Homepage des MI unter: https://www.mi.niedersachsen.de/startseite/service/beschwerdestelle_fur_buergerinnen_und_buerger_und_polizei/beschwerdestelle-fuer-buergerinnen-und-buerger-und-polizei-125825.html abgerufen werden.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2020. Auswertungstichtag ist der 04.01.2021.

I. Organisation und Zuständigkeit

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt. Sie wurde bewusst außerhalb der Linienorganisation eingerichtet, d.h. sie ist keiner der Zentral- oder Fachabteilungen zugeordnet. So wird ihre Unabhängigkeit gesichert und das Beschwerde- und Qualitätsmanagement als Institution betont.



Stand: 23.02.2021

Die Beschwerdestelle ist kraft des Auftrags der Niedersächsischen Landesregierung für alle Hinweise zuständig, die das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereichs betreffen.

Zum Geschäftsbereich des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport gehören:

- Polizeidirektionen und -inspektionen mit den jeweiligen Polizeidienststellen
- Landeskriminalamt Niedersachsen
- Polizeiakademie Niedersachsen
- Logistik Zentrum Niedersachsen – Landesbetrieb
- Landesaufnahmebehörde Niedersachsen
- Landesamt für Geoinformation und Landesvermessung Niedersachsen
- Landesbetrieb „IT.Niedersachsen“
- Landesamt für Statistik Niedersachsen
- Studieninstitut des Landes Niedersachsen
- Niedersächsisches Landesamt für Brand- und Katastrophenschutz.

Insgesamt sind im MI und Geschäftsbereich rund 28.000 Beschäftigte (ohne Auszubildende und Anwärterinnen und Anwärter; Stand Dezember 2020) tätig.

Im Einzelnen befasst sich die Beschwerdestelle mit:

- Hinweisen, die direkt an die Beschwerdestelle gerichtet sind,
- Hinweisen, die im MI eingehen einschließlich der Beschwerden gegen Personen, für die die dienstrechtlichen Befugnisse im MI liegen, d.h. Beschäftigte ab einer definierten Besoldungs- und Entgeltgruppe (i.d.R. Führungskräfte),
- Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung in den Dienststellen des MI.

Fachbezogene Mitteilungen werden dem jeweils zuständigen Bereich im MI oder anderen Ressorts zugeordnet.

Die Beschwerdestelle nimmt auch Ideen, Anregungen und allgemeine Bedenken entgegen. Alle diese Hinweise werden in der Beschwerdestelle abschließend bearbeitet.

Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen leistet die Beschwerdestelle einen Beitrag, die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit zu sichern und zu steigern.

II. Befugnisse

Der Beschwerdestelle obliegt das Beschwerde- und Ideenmanagement. Dazu werden die eingehenden Hinweise nach festgelegten Parametern erfasst. Um die Fälle im Einzelnen aufzuklären, fordert die Beschwerdestelle Stellungnahmen der Beschäftigten, der Vorgesetzten und der Dienststellen an – sie hat keine eigenen Ermittlungsbefugnisse. Nach der Auswertung werden die Beschwerden umfassend beantwortet. Die Antworten werden zur Information auch an die jeweiligen Dienststellen geschickt, die wiederum die betroffenen Beschäftigten informieren.

Die Beschwerdestelle hat gegenüber den Beschäftigten oder Dienststellen keine Weisungsbefugnisse, insbesondere keine dienstrechtlichen Eingriffsmöglichkeiten. Wenn aufgrund einer Beschwerde disziplinar- oder strafrechtliche Ermittlungen eingeleitet werden, so ist die Beschwerdestelle an die Ergebnisse dieser Verfahren gebunden.

Gemäß dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Dienststellen im Geschäftsbereich des MI an. Über die Einzelfallbearbeitung hinausgehend findet deshalb ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt.

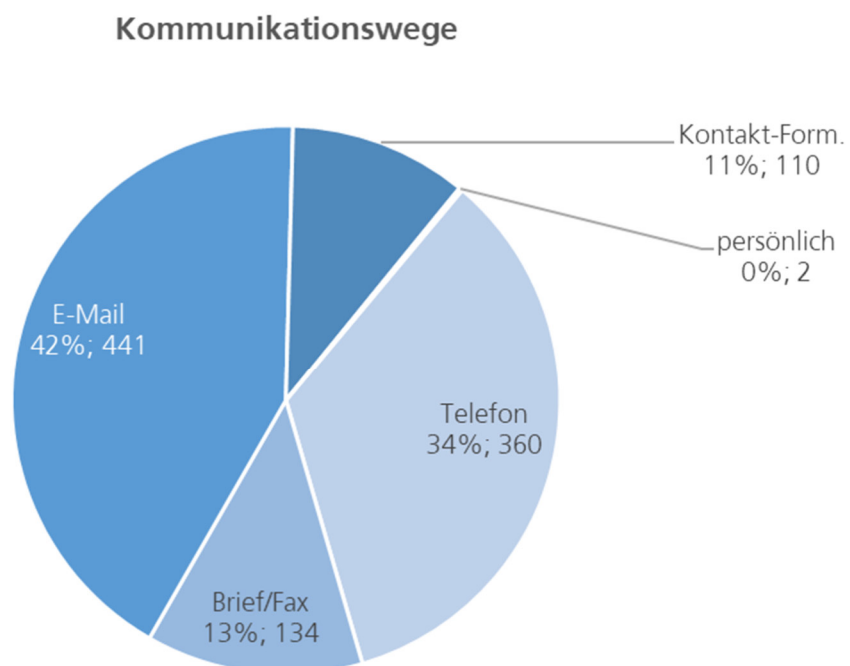
Die Beschwerdestelle informiert die Dienststellen nicht nur über die Ergebnisse der einzelnen Beschwerden, sondern auch über die Auswertungen. Über die daraus folgenden möglichen Maßnahmen und Veränderungen entscheiden die Bereiche und Dienststellen in eigener Verantwortung.

III. Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle

Ein wichtiger Punkt für das Beschwerdemanagement ist die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der Beschwerdestelle. 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. Bewusst wird deshalb auf strenge Formvorschriften verzichtet. Hinweise können schriftlich per Post oder per Fax, per E-Mail oder über ein im Internet verfügbares Kontaktformular (Kontakt-Form.), telefonisch oder im persönlichen Gespräch und auch anonym adressiert werden.

Vor dem Hintergrund der pandemiebedingten Einschränkungen konnte die Beschwerdestelle ihr Angebot zu einem persönlichen Gespräch im vergangenen Jahr ab Mitte März nicht mehr aufrechterhalten.

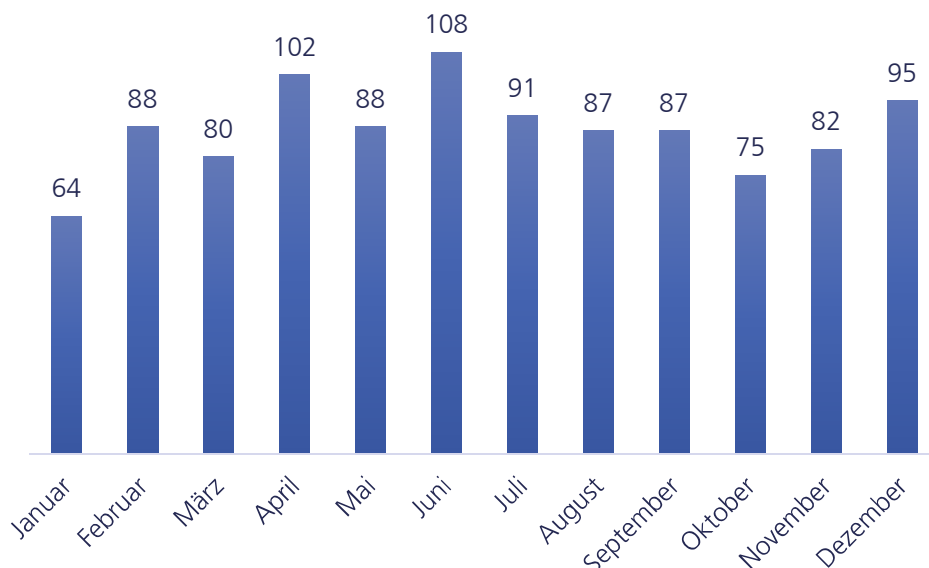
Die Zahl der Kontaktaufnahmen zur Beschwerdestelle über ein persönliches Gespräch war in den vergangenen Jahren rückläufig (elf im Jahr 2015, eine im Jahr 2019). Dies und die Gesamtzahl an eingegangenen Hinweisen im Jahr 2020 lässt den Rückschluss zu, dass der pandemiebedingte Wegfall dieses Kommunikationsweges für Bürgerinnen und Bürger sowie für Beschäftigte kein Hindernis darstellte, sich mit ihren Anliegen an die Beschwerdestelle zu wenden.



B) Auswertung

Im Auswertungszeitraum vom 01.01. bis 31.12.2020 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 1047 Hinweise eingegangen. Das entspricht einem Durchschnitt von 87,25 Mitteilungen pro Monat.

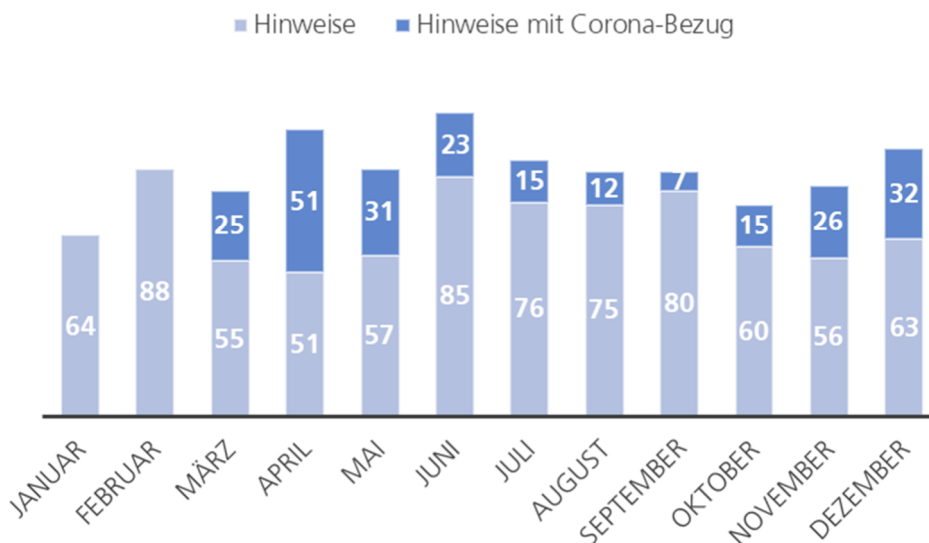
Anzahl der Hinweise nach Monaten



Gesamt: 1047 Hinweise; Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

Im Jahr 2020 haben die Beschwerdestelle viele Hinweise mit Bezug zur Corona-Pandemie und den in diesem Zuge erlassenen Verordnungen und Beschränkungen erreicht. Ab Mitte März (13.03.2020) ist daher für die Auswertung und gesonderte Darstellung von Hinweisen mit Corona-Bezug ein entsprechender Auswertungsmarker eingeführt worden. Hinweise wurden mit diesem Marker sowohl dann versehen, wenn sie ausschließlich das Thema Corona zum Inhalt hatten, als auch wenn Corona nur einen Teilaspekt eines Hinweises ausmachte.

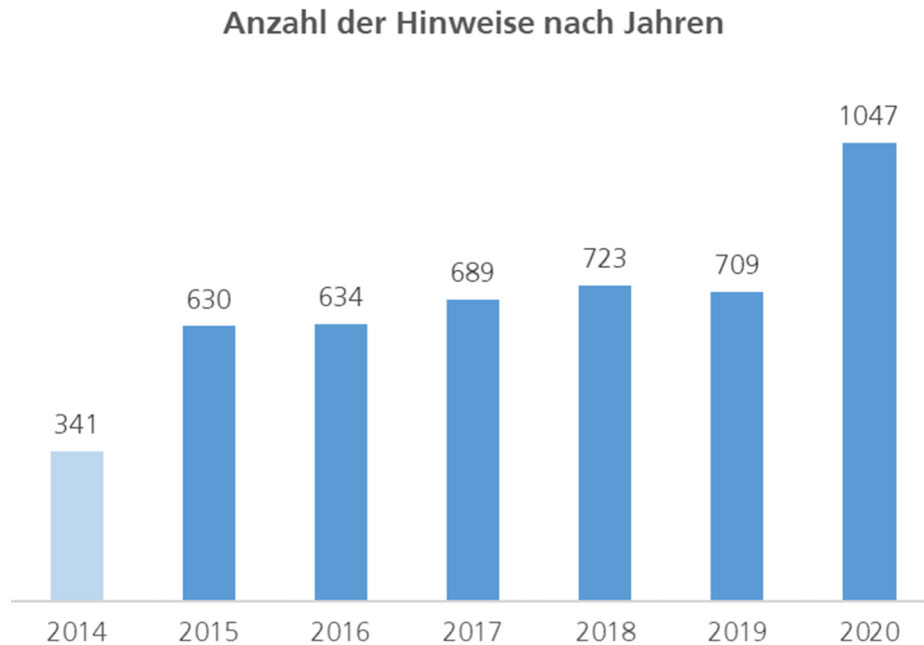
**Anzahl der Hinweise nach Monaten
mit Corona-Bezug**



Gesamt: 1047 Hinweise.

Unter den 1047 Hinweisen befanden sich 32 anonyme Hinweise.

Die Zahl der in der Beschwerdestelle eingegangenen Hinweise ist im Vergleich zum Vorjahr um 47,67 % gestiegen.



Eingänge in der Beschwerdestelle seit 2014 im Jahresvergleich. Das Jahr 2014 bildet den Zeitraum Juli (Einrichtung der Beschwerdestelle) bis Dezember ab.

I. Betroffene Bereiche

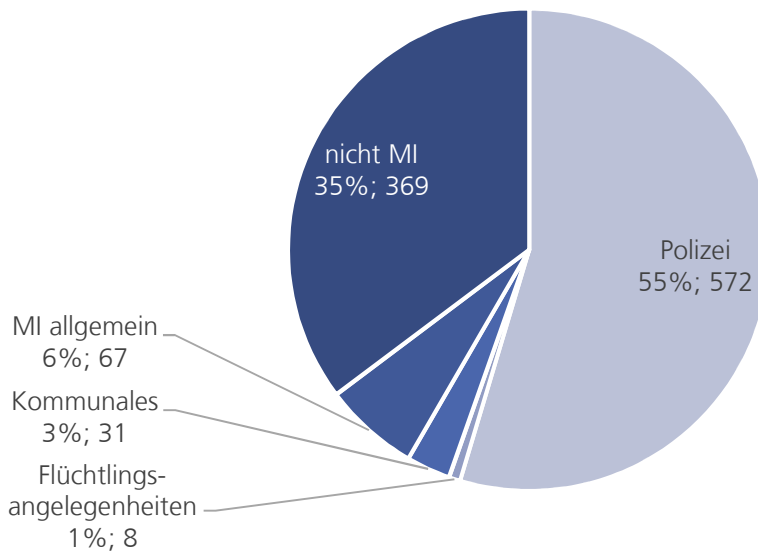
Die in der Beschwerdestelle eingegangenen Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche:

35 % der Mitteilungen haben Themen anderer Ressorts oder Behörden zum Gegenstand und sind von der Beschwerdestelle an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet worden.

Von den auf das MI und seinen Geschäftsbereich bezogenen 65 % der Hinweise betrifft ein Anteil von 55 % den Bereich der Polizei. Darüber hinaus sind kommunale Angelegenheiten (3 %) und Flüchtlingsangelegenheiten (1 %) Gegenstand von Hinweisen gewesen. Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. allgemeines Beamtenrecht, Brand- und Katastrophenschutz, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessung etc. machen 6 % der eingegangenen Hinweise aus.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:

Hinweise (gesamt) nach Bereichen



Gesamt: 1047 Hinweise.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl an polizeibezogenen Hinweisen verringert (64 % im Jahr 2019). Die Anzahl an Hinweisen die übrigen Bereiche des MI betreffend ist auf dem Niveau des Vorjahres geblieben. Die Anzahl der Hinweise, die nicht das MI betreffen, ist im Vergleich zum Vorjahr von 25 % auf 35 % gestiegen.

II. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise

Betrachtet man Inhalt bzw. Art der das MI einschließlich seines Geschäftsbereichs betreffenden 678 Hinweise - hierbei handelt es sich um die originäre Zuständigkeit der Beschwerdestelle -, so entfällt ein Anteil von 50 % auf verhaltensbezogene Beschwerden, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten (338 Hinweise).

Insgesamt gab es sieben interne Beschwerden (1 %), wozu alle Hinweise zählen, die erkennbar von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

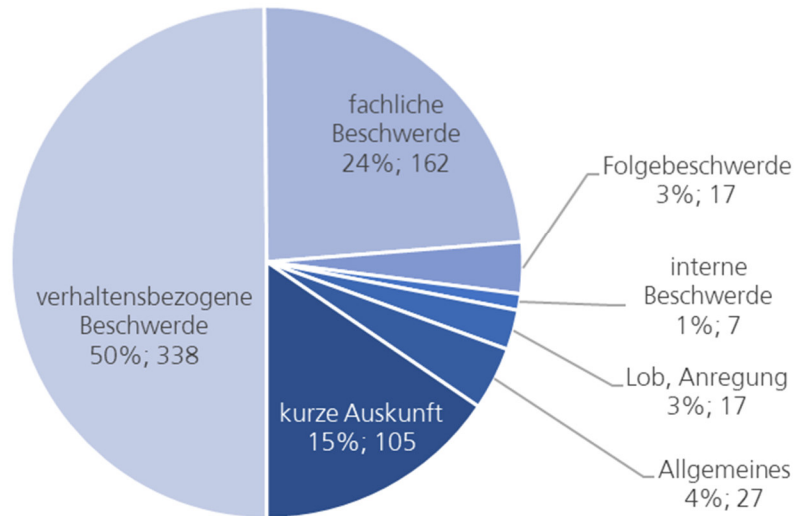
In insgesamt 18 Fällen wurden Lob oder Anregungen ausgesprochen (3 %).

Zu den kurzen Auskünften (15 %) zählen sofortige Informationen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beschwerdestelle überwiegend in Telefonaten oder kurzen E-Mails geben. Damit sind in der Regel keine Beschwerdeanliegen verbunden, sondern Fragen nach Ansprechstellen, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten.

In der Kategorie „Allgemeines“ werden Hinweise allgemeiner Natur wie bspw. Meinungsäußerungen zu allgemeinpolitischen Themen des MI erfasst.

Insgesamt ergibt sich folgendes Bild zu dem Inhalt bzw. zu der Art der Hinweise:

MI-bezogene Hinweise nach Art / Inhalt



Gesamt: 678 Hinweise, die MI einschließlich Geschäftsbereich betreffen.

Die Anzahl derjenigen Hinweise, die das Verhalten von Beschäftigten des MI und des Geschäftsbereichs betreffen, hat sich im Vergleich zum Vorjahr verringert (61 % in 2019). Im Gegenzug hat sich die Anzahl fachlicher Beschwerden (18 % in 2019) sowie die kurzer Auskünfte erhöht (10 % in 2019). In der Kategorie Lob und Anregungen stieg die Zahl an Eingaben (1 % in 2019).

C) Detailauswertungen

Nach Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

I. Polizei

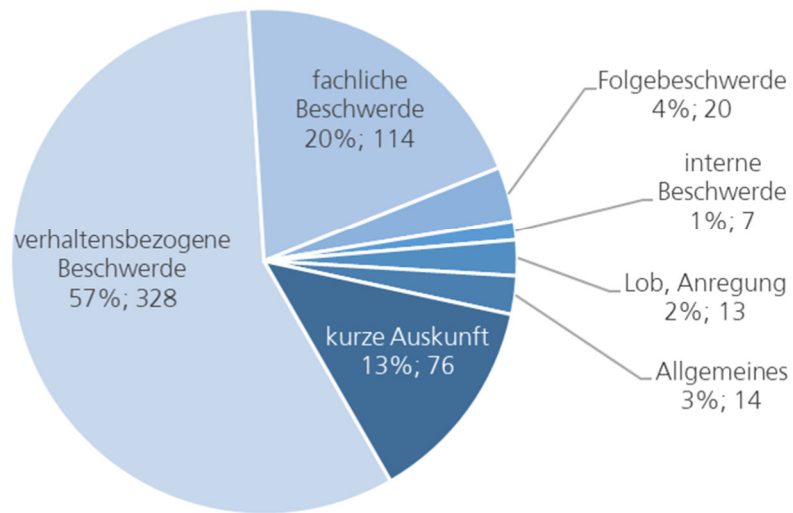
Mit einem Anteil von 55 % liegen Hinweise, die den Bereich der Polizei betreffen, knapp über der Hälfte der in der Beschwerdestelle eingehenden Mitteilungen. Insgesamt gab es hier 572 Hinweise. 2019 lag dieser Wert bei 64 % (456 Hinweise).

Die Polizei bildet mit ihren Polizei- und Sonderbehörden sowie der Polizeiakademie Niedersachsen den personalstärksten Bereich (rund 23.000 Polizeivollzugsbeamtinnen und –beamte, darunter ca. 4.000 Polizeikommissaranwärterinnen und –anwärter; Stand 02.10.2020), für den die Beschwerdestelle zuständig ist. Die tägliche Polizeiarbeit ist im Wesentlichen von zahlreichen Kontakten zu Bürgerinnen und Bürgern gekennzeichnet. Als Teil der Eingriffsverwaltung ist die Polizei mit der Ausübung des staatlichen Gewaltmonopols beauftragt, woraus sich eine vergleichsweise höhere Frequentierung mit konfliktträchtigen Kontakten begründen lässt.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise liegt die Anzahl der verhaltensbezogenen Beschwerden bei 57 % (328 Hinweise). 20 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden unmittelbar bearbeitet.

Insgesamt gab es sieben interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (1 %). In 13 Fällen wurde die Arbeit der Polizei gelobt oder es wurden Anregungen ausgesprochen.

Hinweise Polizei Art / Inhalt



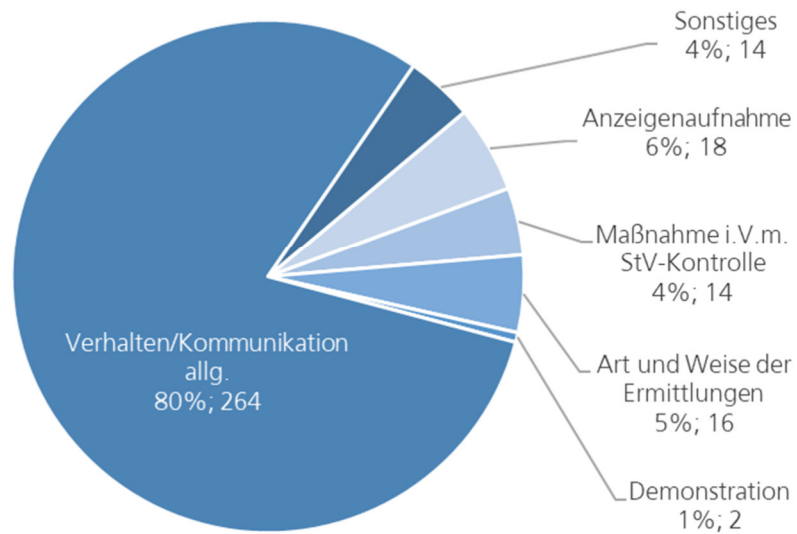
Gesamt: 572 Hinweise zur Polizei.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl verhaltensbezogener Hinweisen relativ gesunken (71 % in 2019). Der Anteil fachlicher Beschwerden hat sich verdoppelt (20 % in 2019). Auch der Anteil kurzer Auskünfte ist gestiegen (8 % in 2019).

1. Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Untersuchung der verhaltensbezogenen Beschwerden zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen: Insbesondere die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (6 %) sowie die Art und Weise der Ermittlungen (5 %) sind Inhalt der Beschwerden. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten im Allgemeinen (80 %). Zu Letzterem gehören bspw. Beschwerden, dass der Name nicht genannt worden sei, der Dienstausweis nicht vorgezeigt worden sei oder es eine unfreundliche oder unangemessene Ansprache oder Vorgehensweise gegeben habe. Der Anteil verhaltensbezogener Hinweise betrug im Jahr 2019 76 % (244 Hinweise).

Inhalt verhaltensbezogener Hinweise Polizei



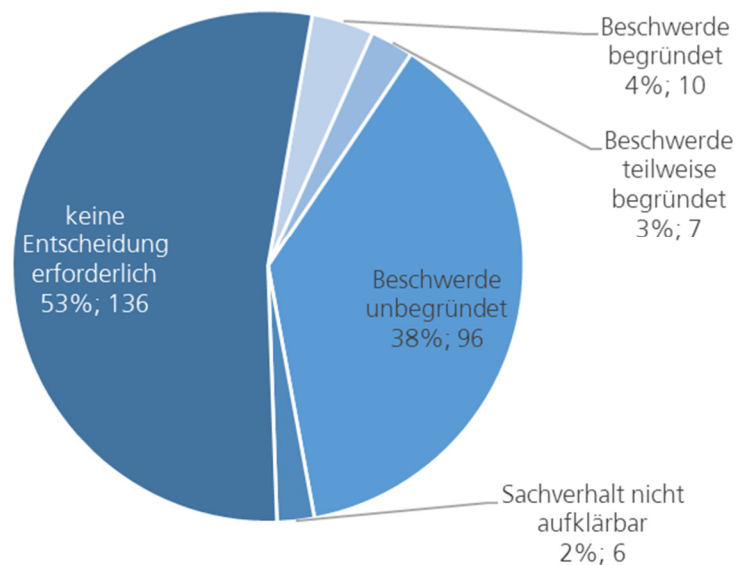
Gesamt: 328 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug.

2. Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug

Zum Auswertungstichtag am 04.01.2021 waren von diesen verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug 255 bereits abschließend bearbeitet. In Bezug auf die 572 die Polizei insgesamt betreffenden Hinweise ruhen 14 Verfahren, der überwiegende Teil davon wegen laufender strafrechtlicher oder dienstrechtlicher Ermittlungen. 67 Fälle waren offen.

Die 255 abgeschlossenen Verfahren hatten folgende Ergebnisse:

Ergebnisse



Bezug: 255 abgeschlossene verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug.

Die Rubrik „keine Entscheidung erforderlich“ umfasst unterschiedliche Fallgestaltungen: So wurden Beschwerden zurückgenommen oder trotz Nachfrage nicht hinreichend konkretisiert. In anderen Fällen hatte sich das Beschwerdeanliegen zwischenzeitlich auf andere Art erledigt.

Die Rubrik „Sachverhalt nicht aufklärbar“ wird verwendet, wenn Widersprüche zwischen den Aussagen der beschwerdeführenden Person und denen der Beschäftigten nicht aufzuklären sind. Diese entstehen oftmals aufgrund unterschiedlicher Wahrnehmung einer Situation.

3. Straf- und dienstrechtliche Folgen

Zu insgesamt 15 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren gegen die betreffenden Beamtinnen oder Beamten eingeleitet, davon:

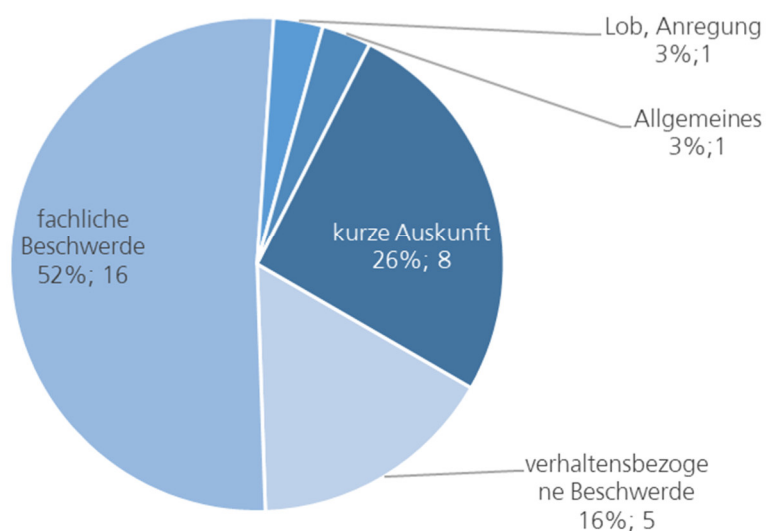
- wurden fünf Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- waren zehn Verfahren zum Auswertungstichtag noch offen.

Bei 15 polizeibezogenen Beschwerden wurde durch die Vorgesetzten anlässlich der Beschwerden ein Personalgespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten geführt, in einem Fall wurde ein Dienstvergehen festgestellt.

II. Kommunale Angelegenheiten

Zu kommunalen Angelegenheiten sind 31 Hinweise eingegangen. Die kurzen Auskünfte erledigen sich umgehend, wenn den Bürgerinnen und Bürgern bspw. die gewünschte Auskunft gegeben wird. Auch bei den fachlichen Beschwerden findet keine inhaltliche Prüfung statt: Sie befassen sich ausschließlich mit dem Handeln der Kommunen oder ihren Beschäftigten. Die Kommunen sind rechtlich selbstständige Gebietskörperschaften und unterliegen der besonders geregelten Kommunalaufsicht sowie im übertragenen Wirkungskreis der Fachaufsicht, weshalb die entsprechenden Beschwerden an das fachlich zuständige Ministerium abgegeben werden.

Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten



Gesamt: 31 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten.

III. Flüchtlingsangelegenheiten

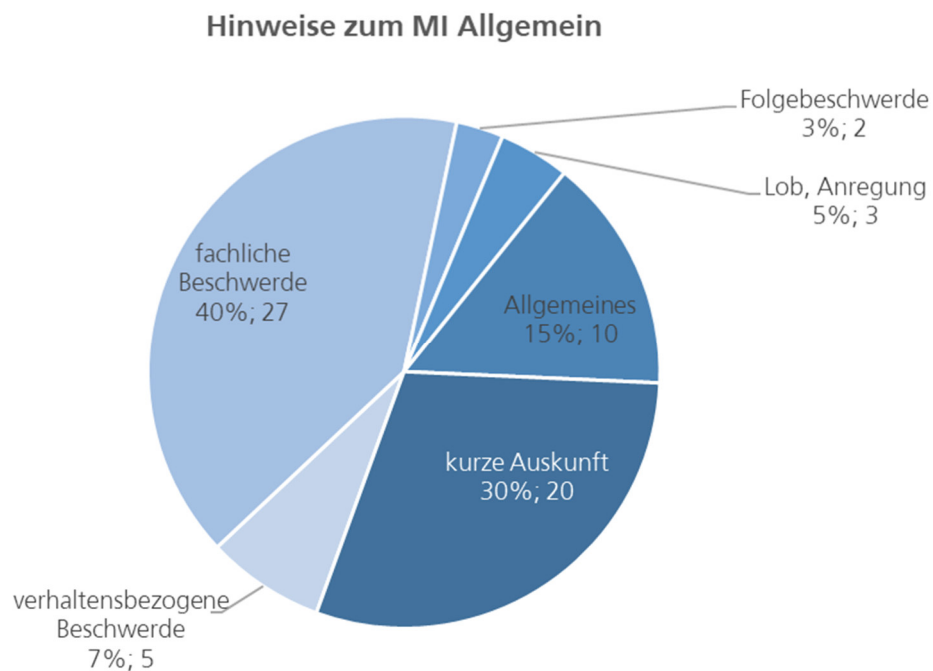
Zu Flüchtlingsangelegenheiten sind insgesamt acht Hinweise eingegangen. Fünf Hinweisen betrafen fachliche Fragen, zwei die Kategorie Allgemeines sowie eine kurze Auskunft. Fachliche Fragen sind von den jeweiligen Fachreferaten des MI oder von den fachlich zuständigen Ausländerbehörden bearbeitet worden.

IV. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 67 Hinweise eingegangen. Hier waren die meisten Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art, z.B. Sport, allgemeines Beamtenrecht, Brand- und Katastrophenschutz, Glücksspiel, Hoheitsangelegenheiten, Vermessung etc. und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben.

Es gab fünf verhaltensbezogene Beschwerden, wovon bei drei Beschwerden keine Entscheidung erforderlich war. Zwei Verfahren waren zum Auswertungstichtag noch offen.

In drei Fällen wurden Lob oder Anregungen ausgesprochen.



Gesamt: 67 Hinweise zum MI allgemein.

D) Fazit

Die Beschwerdestelle bleibt weiterhin ein wichtiger Anlaufpunkt für Bürgerinnen und Bürger mit diversen Beschwerdeanliegen oder Hinweisen, aber auch für die Beschäftigten des MI und seines Geschäftsbereichs. Das zeigt insbesondere die deutlich gestiegene Anzahl an Hinweisen im Jahr 2020.

Eine moderne und transparente Verwaltung braucht eine Stelle, an die sich Bürgerinnen und Bürger mit verhaltensbezogenen Hinweisen wenden können. Dafür ist eine aus der Linienorganisation herausgelöste Stelle nötig, die die Gewähr für eine unabhängige Beantwortung des Anliegens bietet. Die Beschwerdestelle leistet damit einen Beitrag für eine bürgernahe und offene Verwaltung.

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. So trägt die Beschwerdestelle dazu bei, staatliches Handeln zu erklären und nachvollziehbar zu machen.

Die Tätigkeit als unabhängige Stelle hilft auch den Beschäftigten des MI und seines Geschäftsbereichs. Zum einen bei der Erledigung ihrer Aufgaben, da die Beschwerdestelle vermittelnd tätig wird und auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger unabhängig für Verständnis gegenüber den getroffenen Maßnahmen werben kann. Zum anderen trägt die Beschwerdestelle mit der zentralen Bearbeitung von Hinweisen der Bürgerinnen und Bürger in dieser Hinsicht zur Entlastung der Beschäftigten bzw. Dienststellen bei.

Insgesamt ist festzustellen, dass die Beschwerdebearbeitung im MI und seinem Geschäftsbereich mit viel Einsatz und Engagement erfolgt. Es liegt am Charakter einer Beschwerde, dass die Erwartungen der beschwerdeführenden Personen nicht immer erfüllt werden und die Beschäftigten den mit der Beschwerdebearbeitung verbundenen Aufwand teilweise nicht nachvollziehen können. Als Beschwerdestelle ist es unser Anspruch, jedem Hinweis Beachtung zu schenken und diesen als Chance zur Verbesserung zu sehen. Durch Transparenz kann die Verwaltung ihr positives Bild in der Öffentlichkeit verbessern, auch wenn uns bewusst ist, dass dies nicht von allen Bürgerinnen und Bürgern so gesehen wird.

Die Arbeit der Beschwerdestelle wird kontinuierlich evaluiert und weiterentwickelt. Verbesserungsvorschläge werden daher weiterhin gerne entgegengenommen.

Es hat sich im vergangenen Jahr gezeigt, dass die mit der Einrichtung der Beschwerdestelle in verschiedenen Bereichen der Verwaltung entstandenen Bedenken und Vorbehalte weniger geworden sind. Die Beschwerdestelle sieht sich als neutrale Dritte und hat dieser Position in den letzten Jahren deutlicher Ausdruck verleihen können.

Die Beschwerdestelle bedankt sich bei den Beschäftigten des MI, den Dienststellen des Geschäftsbereichs und den dortigen Beschäftigten für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.

Anlage: 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 (aktualisiert am 16.04.2021)

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 Petition 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 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 Hinweise 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.

Herausgeber:
Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport
Lavesallee 6
30167 Hannover

Ansprechpartner:
Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei
Mail: beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de
Telefon: 0511 120-48 99
www.mi.niedersachsen.de