

X. Auswertung des Qualitäts- und Beschwerdemanagements im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport

Auswertungszeitraum:
01.01. bis 31.12.2022



Niedersachsen

Inhalt

A) Einleitung	3
I. Organisation und Zuständigkeit.....	3
II. Befugnisse.....	4
III. Kontaktaufnahme zum QBM	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-, dienstrechtliche sowie weitere Folgen</i>	11
II. Kommunale Angelegenheiten	12
III. Migration	12
IV. MI allgemein	12

A) Einleitung

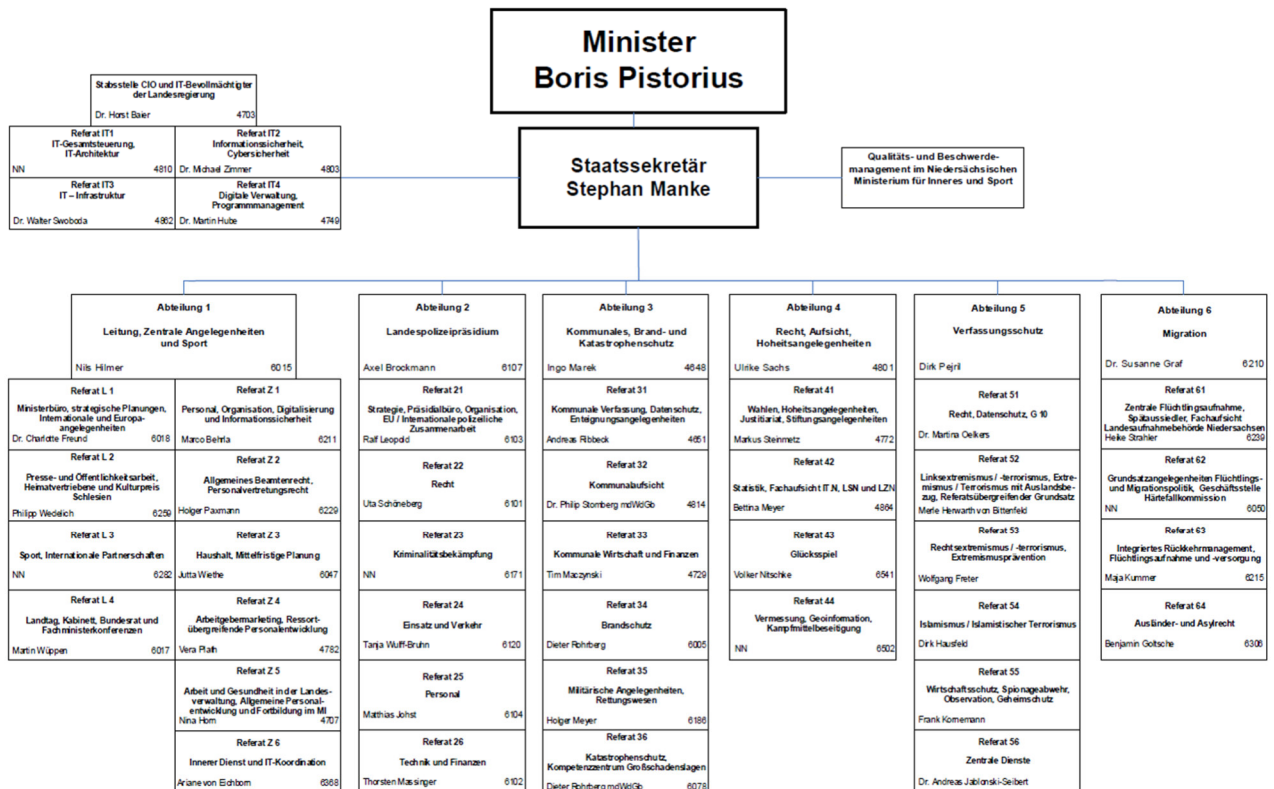
Seit Ende August 2022 führt die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei unter der Bezeichnung „Qualitäts- und Beschwerdemanagement im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport“ (QBM) ihre bisherige Arbeit fort. Das QBM wurde zum 01.07.2014 im Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) eingerichtet. Nach dem Beschluss der Niedersächsischen Landesregierung ist es umfassend für den gesamten Geschäfts- und damit Tätigkeitsbereich des MI zuständig. Es ist in Konfliktfällen Ansprechpartner für Bürgerinnen und Bürger sowie für Beschäftigte des MI und seines Geschäftsbereichs.

Zu der Arbeit des QBM sind bereits neun Auswertungen veröffentlicht. Alle vom QBM 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 2022. Auswertungsstichtag ist der 02.01.2023.

I. Organisation und Zuständigkeit

Das QBM ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt. Es wurde bewusst außerhalb der Linienorganisation eingerichtet, d.h. es ist keiner der Zentral- oder Fachabteilungen zugeordnet. So wird seine Unabhängigkeit gesichert und das Beschwerde- und Qualitätsmanagement als Institution betont.



Stand: 23.12.2022

Das QBM 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 Oktober 2022) tätig.

Im Einzelnen befasst sich das QBM mit:

- Hinweisen, die direkt an das QBM 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. Leitungskräfte),
- 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.

Das QBM nimmt auch Ideen, Anregungen und allgemeine Bedenken entgegen. Alle diese Hinweise werden im QBM gesichtet und bei Bedarf an den fachlich zuständigen Bereich gesteuert.

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

II. Befugnisse

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

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

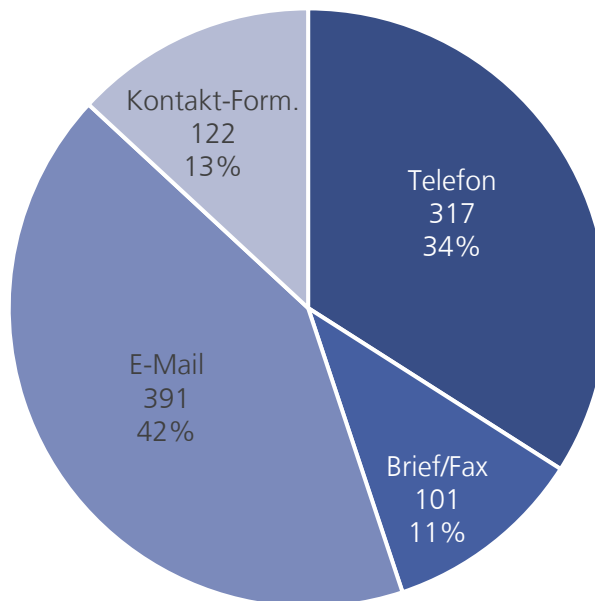
Gemäß dem Auftrag der Landesregierung strebt das QBM eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Dienststellen im Geschäftsbereich des MI an. Über die Einzelfallbearbeitung hinausgehend findet deshalb ein kontinuierlicher Austausch des QBM mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich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

Das QBM 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 zum QBM

Ein wichtiger Punkt für das Beschwerdemanagement ist die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit des QBM. Nach dem Beschluss der Landesregierung ist eine niedrige Schwelle für Bürgerinnen und Bürger und auch für die Beschäftigten anzustreben, ihre Äußerungen an das QBM 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.

Kommunikationswege

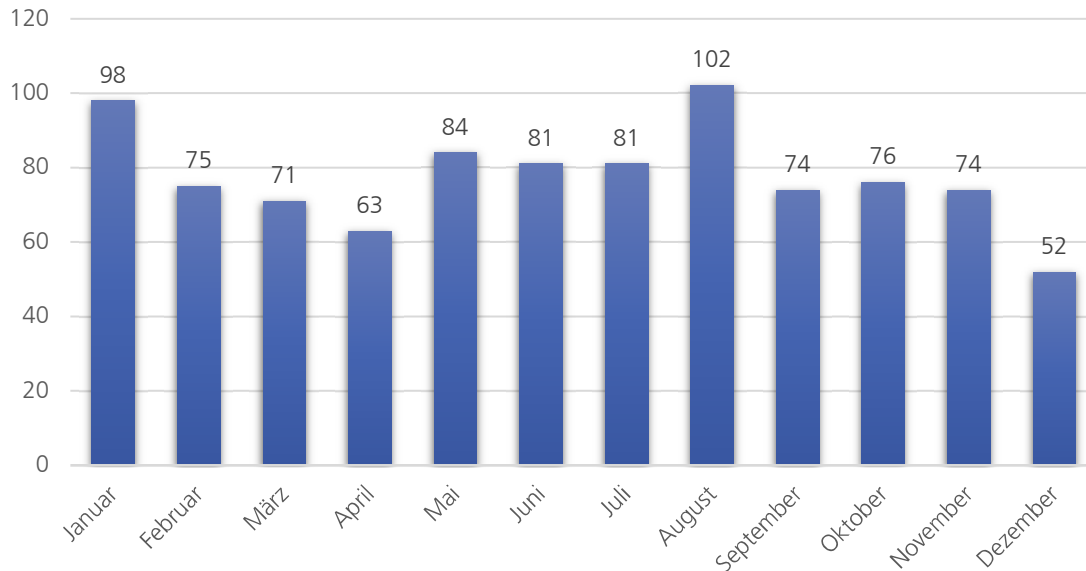


Gesamt: 931 Hinweise vom 01.01. bis 31.12.2022.

B) Auswertung

Im Auswertungszeitraum vom 01.01. bis 31.12.2022 sind im QBM insgesamt 931 Hinweise eingegangen. Das entspricht einem Durchschnitt von gut 77 Mitteilungen pro Monat.

Anzahl der Hinweise nach Monaten

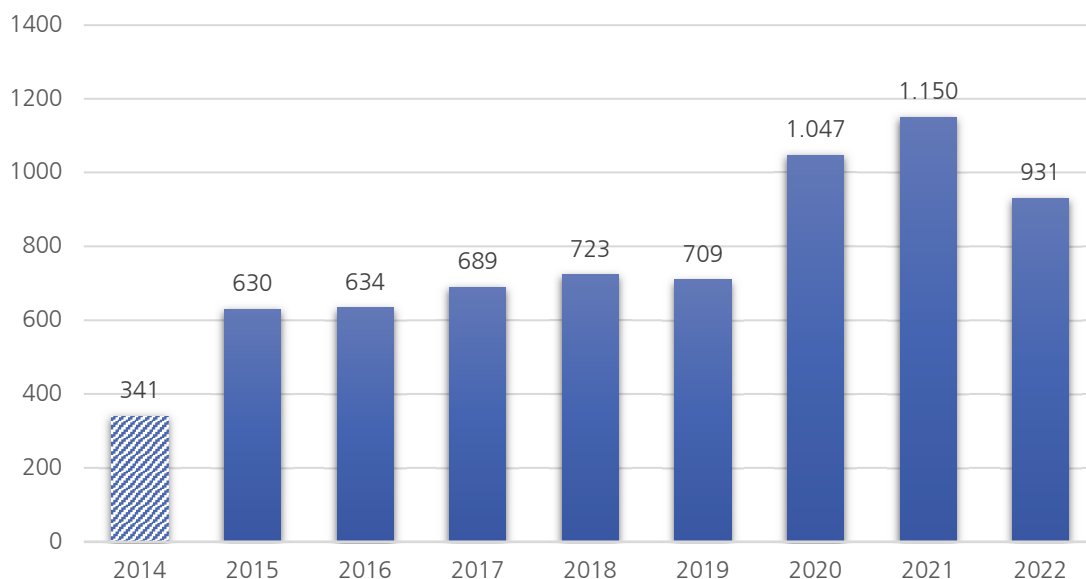


Gesamt: 931 Hinweise; maßgeblich ist das Datum des Eingangs im QBM.

Unter den 931 Hinweisen befanden sich 40 anonyme Hinweise.

Die Zahl der im QBM eingegangenen Hinweise ist im Vergleich zum Vorjahr um 19 % gesunken.

Anzahl der Hinweise nach Jahren



Eingänge im QBM seit 2014 im Jahresvergleich. Das Jahr 2014 bildet den Zeitraum Juli (Einrichtung des QBM) bis Dezember ab.

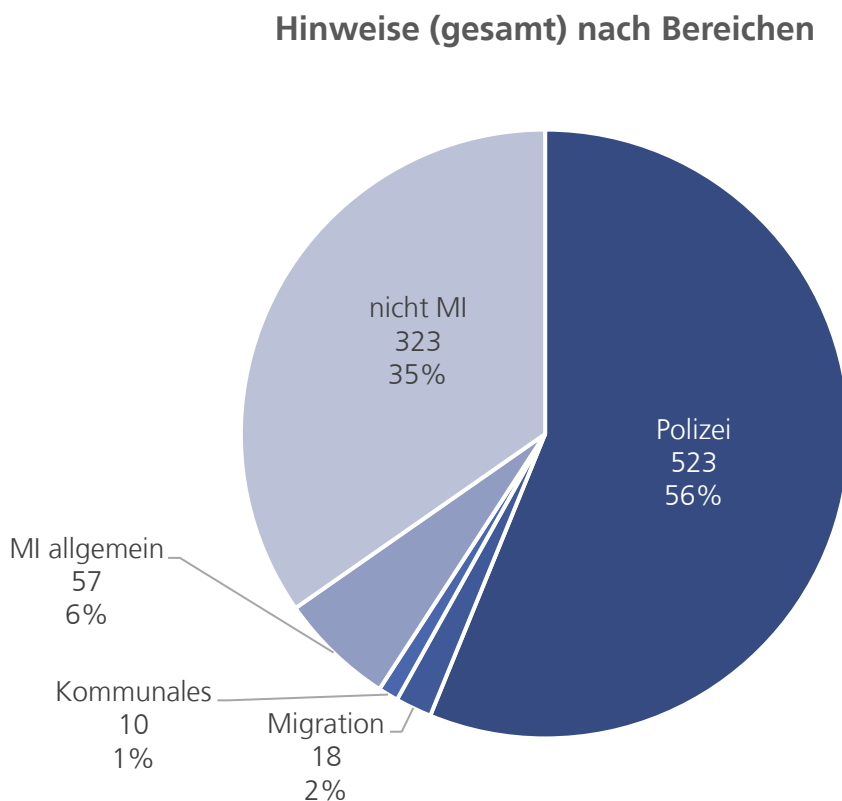
I. Betroffene Bereiche

Die im QBM eingegangenen Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche:

35 % der Mitteilungen haben Themen anderer Ressorts oder Behörden zum Gegenstand („nicht MI“). In diesen Fällen wurden die hinweisgebenden Personen vom QBM an die jeweils zuständigen Stellen verwiesen.

Ein Anteil von 56 % der Hinweise betrifft den Bereich der „Polizei“. Darüber hinaus sind „kommunale Angelegenheiten“ (1 %) und „Angelegenheiten der Migration“ (2 %) Gegenstand von Hinweisen gewesen. Andere Themenbereiche des „MI allgemein“, 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:



Gesamt: 931 Hinweise.

Der Anteil der Hinweise, für die das MI nicht zuständig ist, ist um 159 auf den Anteil von 35 % gesunken. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich der Anteil an polizeibezogenen Hinweisen in absoluten Zahlen von 572 (2021) auf 523 verringert. Der Anteil an Hinweisen die übrigen Bereiche des MI betreffend ist in etwa auf dem Niveau des Vorjahres geblieben.

II. Inhalt und Art der das MI betreffenden Hinweise

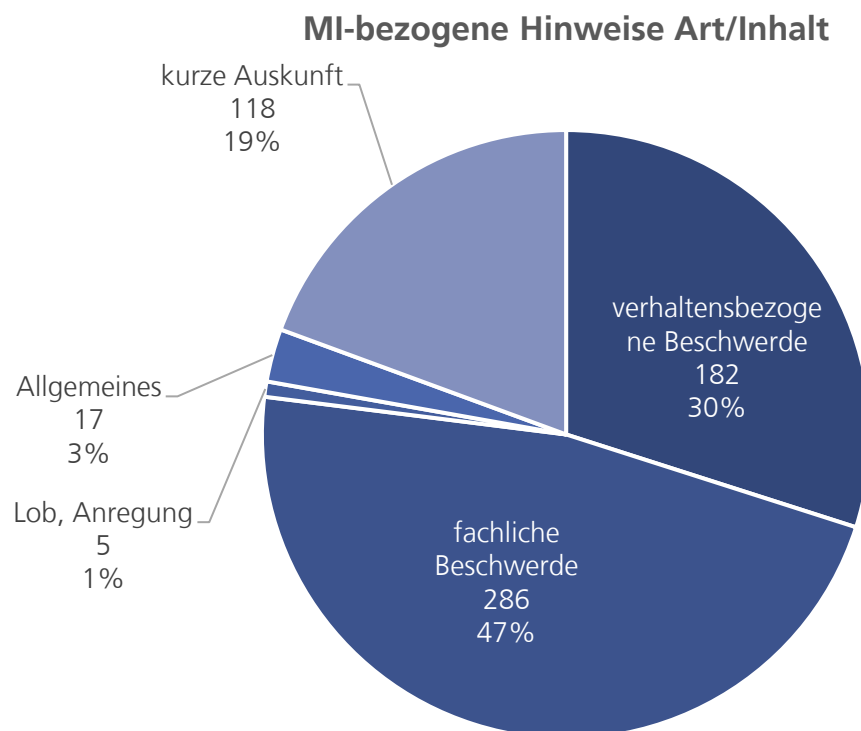
Betrachtet man Inhalt bzw. Art der das MI einschließlich seines Geschäftsbereichs betreffenden 608 Hinweise, so entfällt ein Anteil von 30 % auf „verhaltensbezogene Beschwerden“, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten (182 Hinweise).

In insgesamt fünf Fällen wurden „Lob oder Anregungen“ ausgesprochen (1 %).

Zu den „kurzen Auskünften“ (19 %) zählen sofortige Informationen, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des QBM überwiegend in Telefonaten oder kurzen E-Mails geben konnten. Damit sind in der Regel keine Beschwerdeanliegen verbunden, sondern Fragen nach Ansprechstellen, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten (118 Hinweise).

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

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



Gesamt: 608 Hinweise, die MI einschließlich Geschäftsbereich betreffen.

Der Anteil derjenigen Hinweise, die das Verhalten von Beschäftigten des MI und des Geschäftsbereichs betreffen, hat sich im Vergleich zum Vorjahr erneut verringert (40 % 2021). Im Gegenzug hat sich der Anteil „fachlicher Beschwerden“ (31 % 2021) erhöht, wobei die „kurzen Auskünfte“ in etwa gleichgeblieben sind (18 % 2021). In der Kategorie „Lob und Anregungen“ ist die Zahl an Eingaben gesunken (2 % 2021).

C) Detailauswertungen

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

I. Polizei

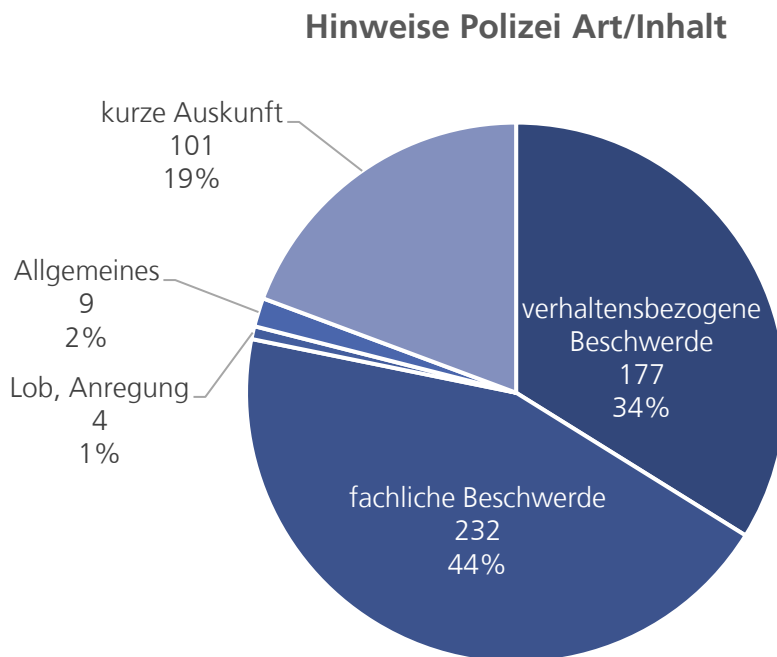
Mit einem Anteil von 56 % liegen Hinweise, die den Bereich der Polizei betreffen, bei mehr als der Hälfte der im QBM eingehenden Mitteilungen. Insgesamt gab es hier 523 Hinweise. 2021 lag der Anteil bei 50 %, wobei die absolute Zahl von 572 Hinweisen im Jahr 2021 auf 523 im Jahr 2022 jedoch rückläufig ist.

Die Polizei bildet mit ihren Polizei- und Sonderbehörden sowie der Polizeiakademie Niedersachsen den personalstärksten Bereich (rund 22.000 Polizeivollzugsbeamtinnen und –beamte, darunter ca. 2.100 Polizeikommissaranwärterinnen und –anwärter; Stand Oktober 2022), für den das QBM 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 konflikträchtigen Kontakten begründen lässt.

Es hat sich zudem gezeigt, dass gerade im Bereich Polizei eine nicht erfüllte Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürgern Grund vieler Hinweise ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise liegt der Anteil der „verhaltensbezogenen Beschwerden“ bei 34 % (177 Hinweise). 44 % der Mitteilungen (232 Hinweise) sind rein oder überwiegend „fachlicher Art“ und werden in den entsprechenden Fachreferaten des Landespolizeipräsidiums oder in den Polizeibehörden unmittelbar bearbeitet.

In vier Fällen wurde die Arbeit der Polizei gelobt oder es wurden Anregungen ausgesprochen.



Gesamt: 523 Hinweise zur Polizei.

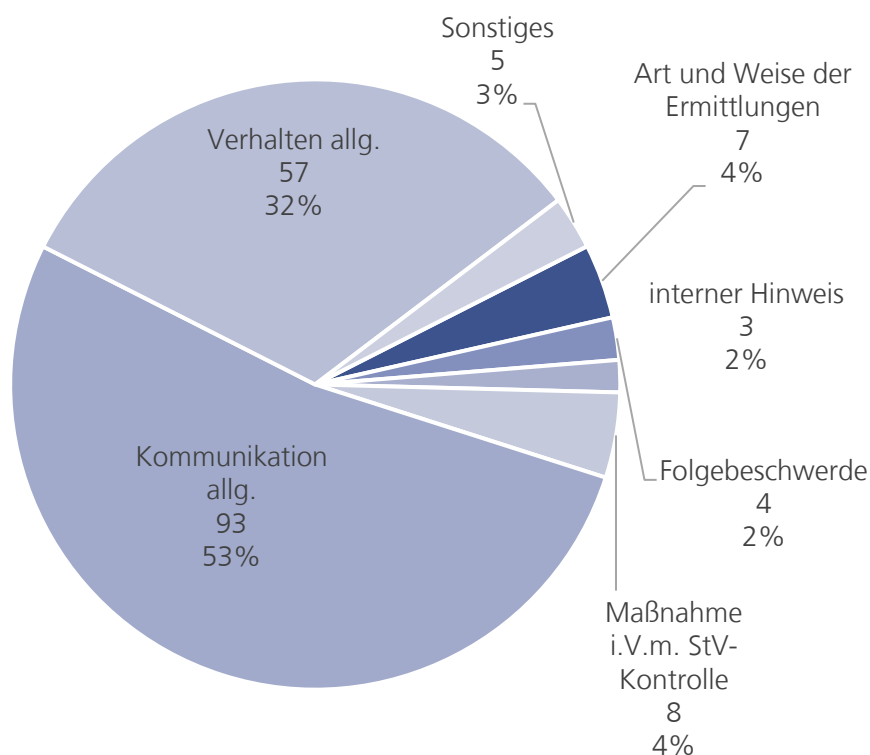
Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil „verhaltensbezogener Hinweise“ weiter gesunken (45 % 2021). Der Anteil „fachlicher Beschwerden“ ist hingegen erneut deutlich gestiegen (28 % 2021). Der Anteil „kurzer Auskünfte“ ist leicht gestiegen (16 % 2021).

1. Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Untersuchung der „verhaltensbezogenen Beschwerden“ zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen, wobei diese ebenfalls von 259 im Jahr 2020 auf 177 zurückgegangen sind: Insbesondere Beschwerden im Rahmen von „Maßnahmen i.V.m. Straßenverkehrskontrollen“ (4 %) sowie die „Art und Weise der Ermittlungen“ (4 %) sind Inhalt der Beschwerden und im Vorjahresvergleich auf etwa gleichem Niveau. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf die „Kommunikation“ der Polizeibeamtinnen und -beamten (53 %) bzw. ihr „Verhalten im Allgemeinen“ (32 %). Dazu gehören bspw. Beschwerden, dass der Name nicht genannt, der Dienstausweis nicht vorgezeigt worden sei oder es eine unfreundliche oder unangemessene Ansprache oder Vorgehensweise gegeben habe. Der Gesamtanteil dieser Hinweise lag im Jahr 2021 bei 75 % (194 Hinweise) und ist in absoluten Zahlen rückläufig.

Insgesamt gab es zwölf „polizeiinterne Hinweise“, wozu alle Hinweise zählen, die erkennbar von Beschäftigten der Polizei gegeben werden, wobei drei (2 %) davon einen Verhaltensbezug beinhalten.

Inhalt verhaltenbezogener Hinweise Polizei

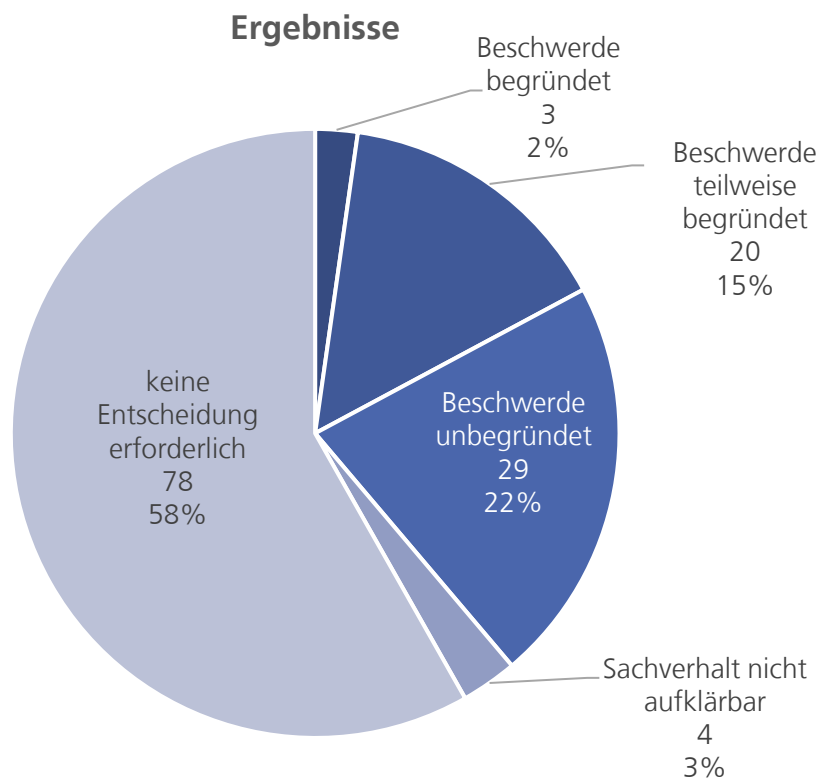


Gesamt: 177 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug.

2. Ergebnisse der verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2023 waren von diesen verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug bereits 75 % (134 Hinweise) abschließend bearbeitet; acht Verfahren ruhten und die restlichen Verfahren befanden sich in Bearbeitung.

Die 134 abgeschlossenen Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 134 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-, dienstrechtliche sowie weitere Folgen

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

- wurden zwei Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- waren sechs Verfahren zum Auswertungstichtag noch offen.

Unterhalb der Schwelle straf- oder dienstrechtlicher Konsequenzen gibt es weitere Maßnahmen, die seitens der Behörden und/oder Vorgesetzten ergriffen wurden, um konstruktiv mit wahrgenommener Kritik von Bürgerinnen und Bürgern umzugehen. Dazu gehörten Sensibilisierungs- oder Reflexionsgespräche mit betroffenen Beamtinnen und Beamten oder allen Mitarbeitenden einer Dienststelle.

Bei 21 polizeibezogenen Beschwerden wurden durch die Vorgesetzten anlässlich der Beschwerde ein Gespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten geführt.

II. Kommunale Angelegenheiten

Zu „kommunalen Angelegenheiten“ sind zehn Hinweise eingegangen. Bei allen zehn fachlichen Beschwerden fand keine inhaltliche Prüfung durch das QBM statt, diese wurden an die Abteilung 3 im MI abgegeben.

III. Migration

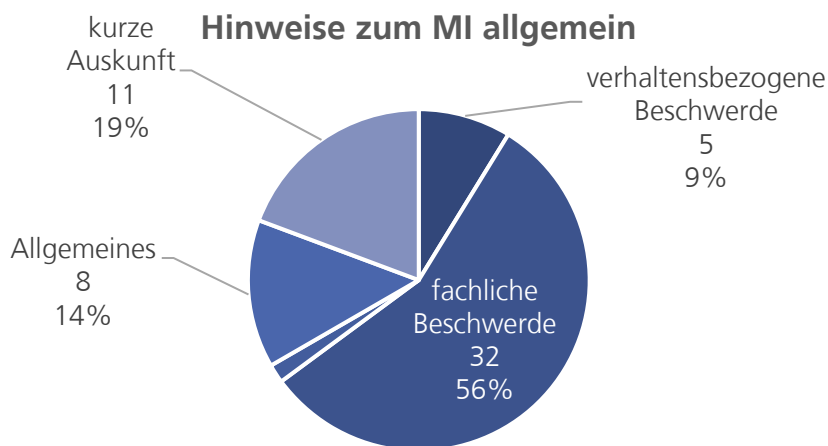
Zu „Angelegenheiten der Migration“ sind insgesamt 18 Hinweise eingegangen. Zwölf Hinweise betrafen „fachlich zu bewertende Anliegen“ und wurden an die Abteilung 6 des MI abgegeben. Fachliche Anliegen sind von den jeweiligen Fachreferaten des MI oder von den fachlich zuständigen Ausländerbehörden bearbeitet worden. Sechs Hinweise wurden durch eine „kurze Auskunft“ erledigt.

IV. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 57 Hinweise eingegangen, in etwa so viele wie 2021 mit 58. Hier waren 32 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“, mit denen sich bspw. über die Telefonzentrale der Landesverwaltung beschwert wurde. Bis zum Auswertzeitpunkt war eine Beschwerde „unbegründet“ und in einem Fall der „Sachverhalt nicht aufklärbar“. Bei zwei Hinweisen war „keine Entscheidung erforderlich“.

In einem Fall wurde eine Anregung ausgesprochen.



Gesamt: 57 Hinweise zum MI allgemein.

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

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 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
30169 Hannover

Ansprechpartner:
Qualitäts- und Beschwerdemanagement im
Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport
E-Mail: beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de
Telefon: 0511 120-48 99
www.mi.niedersachsen.de