

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum
vom 01.01. bis 31.12.2015

beschwerdestelle@mi.niedersachsen.de
www.mi.niedersachsen.de
Tel: 0511 120-48 99

I. Einleitung

Die Beschwerdestelle für Bürgerinnen und Bürger und Polizei wurde zum 01.07.2014 im niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport (MI) eingerichtet. Nach dem Beschluss der niedersächsischen Landesregierung kümmert die Beschwerdestelle sich um verschiedenste Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern und Beschäftigten.

Zu der Arbeit der Beschwerdestelle sind bereits zwei Auswertungen veröffentlicht:

- eine Halbjahresstatistik über den Zeitraum vom 01.07. bis 31.12.2014 und
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.7.2014 bis 30.06.2015.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2015. Auswertungsstichtag war der 05.01.2016.

Organisatorische Ausgestaltung

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt – organisatorisch mit dem Beauftragten für Beschwerdemanagement und Museum Friedland. Sie wurde bewusst außerhalb der Linienorganisation eingerichtet, um ihre Unabhängigkeit zu sichern. Bürgerinnen und Bürger wie auch Verwaltungsbeschäftigte können sich formlos an die Beschwerdestelle wenden – ihre Anliegen stehen im Mittelpunkt der Arbeit der Beschwerdestelle.

Die Beschwerdestelle ist kraft des Auftrags der niedersächsischen Landesregierung für alle Hinweise zuständig, die das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereichs betreffen. Fachbezogene Mitteilungen werden an die jeweils zuständigen Bereiche im MI oder in den anderen Ressorts weiter gegeben.

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. Leitungskräfte),
- Folgebeschwerden, d.h. Beschwerden gegen die Beschwerdebearbeitung in den Dienststellen des MI.

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

Befugnisse und Aufgaben

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 ein – sie hat keine eigenen Ermittlungsbefugnisse. Nach der Auswertung werden die Beschwerden umfassend beantwortet. Die Antworten werden zur Information auch an die jeweiligen Behörden 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.

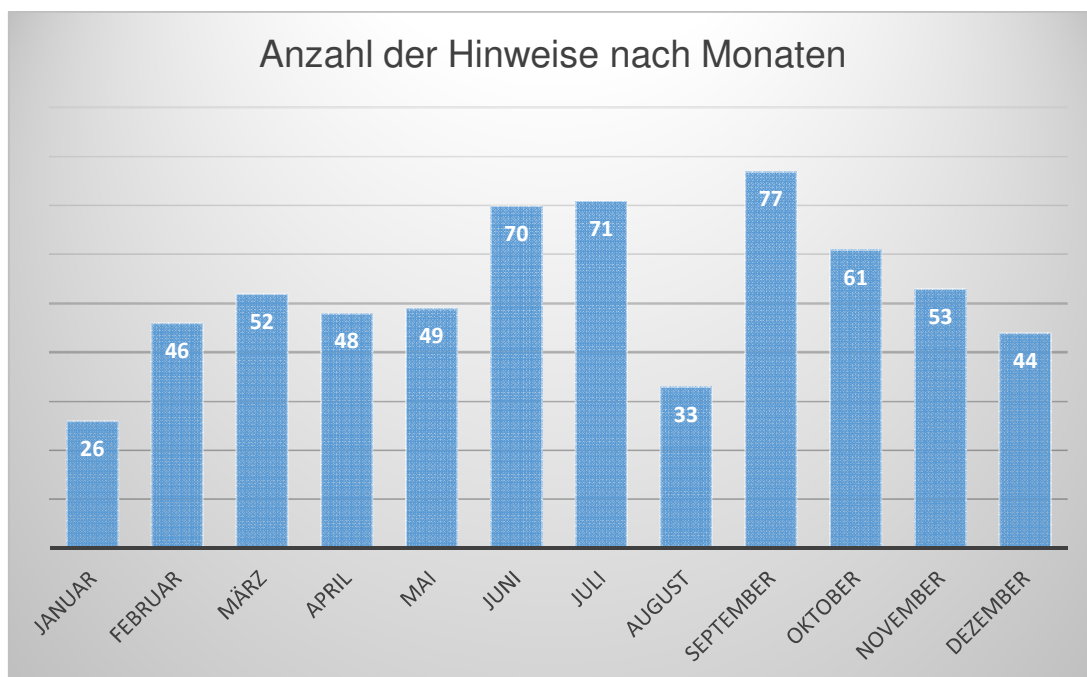
Nach dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden an. Entsprechend findet – über die Einzelfallbearbeitung hinaus – ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen im MI und im Geschäftsbereich statt – sowohl auf Leitungs- als auch auf Arbeitsebene.

Auf der Basis des Beschwerdecontrollings und der entsprechend anonymisierten Auswertungen soll die Qualität der behördlichen Arbeit und ihre Akzeptanz in der Öffentlichkeit gesichert und gesteigert werden. So informiert die Beschwerdestelle die Behörden 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.

II. Auswertung der Gesamtzahlen

Im Auswertungszeitraum vom 01.01. bis 31.12.2015 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 630 Hinweise eingetroffen. Das entspricht einem Durchschnitt von 52,5 Mitteilungen pro Monat.

Darunter befanden sich 11 anonyme Hinweise.



Gesamt: 630 Hinweise

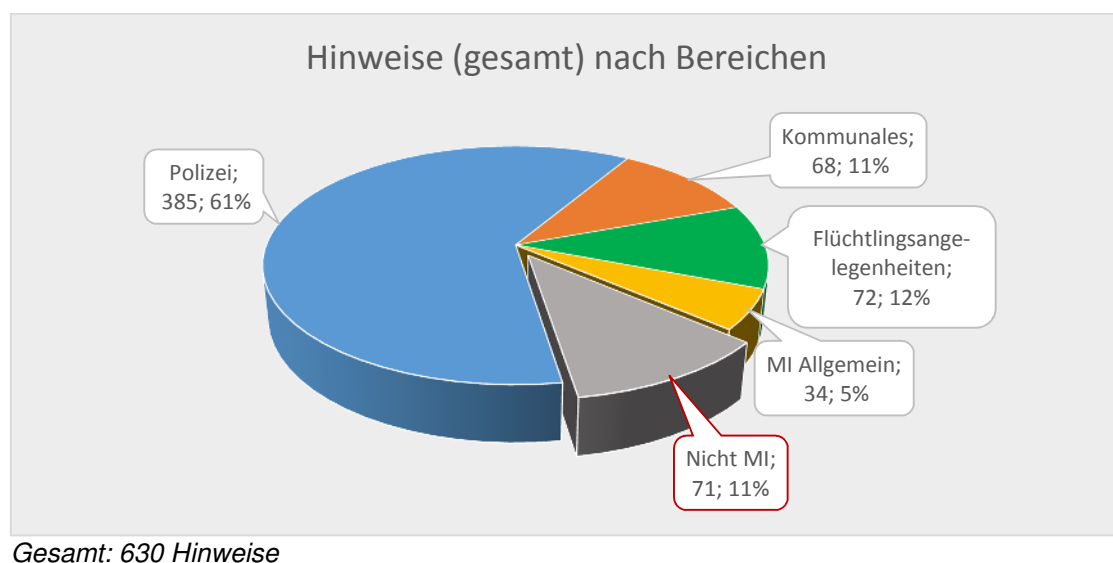
Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

Betroffene Bereiche

Die Hinweise beziehen sich auf die unterschiedlichsten Bereiche: So befassen sich die mit Abstand meisten Hinweise mit der Polizei (61 %). Weitere regelmäßig genannte Themen sind Flüchtlingsangelegenheiten (12 %) und kommunale Fragen (11 %). Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. Hoheitsangelegenheiten, sind mit 5 % betroffen.

11 % der Mitteilungen beziehen sich auf Themen anderer Ressorts oder Behörden und werden von der Beschwerdestelle an die jeweils zuständigen Stellen weitergeleitet.

In der Übersicht stellt sich die Verteilung wie folgt dar:



Inhalt und Art der Hinweise

Betrachtet man den Inhalt bzw. die Art aller eingegangenen Hinweise, so entfällt der größte Anteil mit 45 % auf verhaltensbezogene Beschwerden, also Beschwerden über das Verhalten von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches.

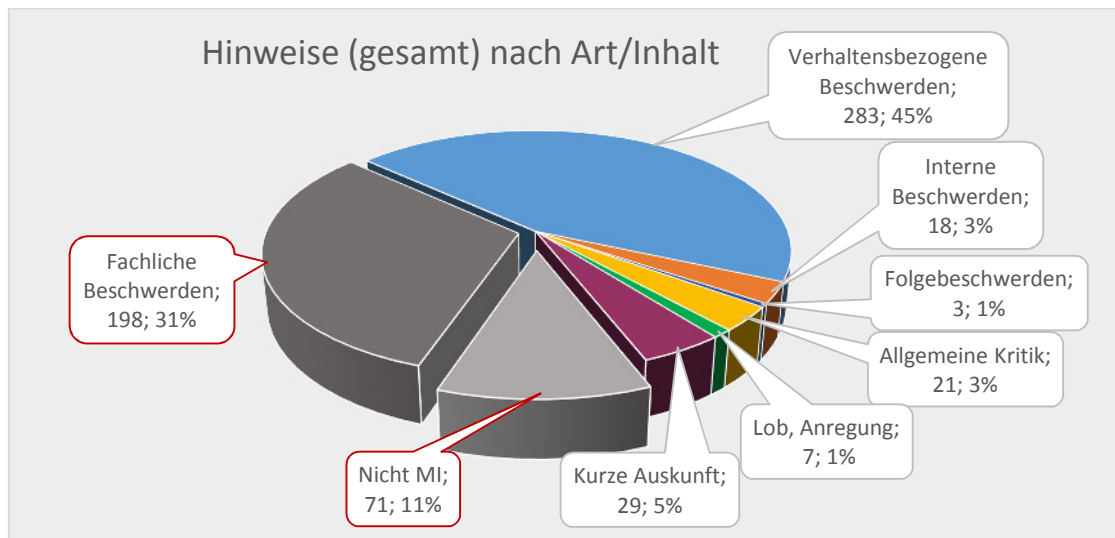
Insgesamt gab es 18 interne Beschwerden (3 %), alle im Bereich der Polizei. Zu den internen Beschwerden zählen alle Hinweise, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

In insgesamt sieben Fällen wurden Lob und Anregungen ausgesprochen (1 %).

Zu den kurzen Auskünften (5 %) zählen sofortige Informationen, die die Mitarbeiterinnen der Beschwerdestelle überwiegend in Telefonaten oder in kurzen E-Mails geben. Damit sind in der Regel keine Beschwerdeanliegen verbunden, sondern Fragen nach Ansprechpartnern, behördlichen Regelungen oder Zuständigkeiten.

Für 42 % der eingehenden Mitteilungen war die Beschwerdestelle nicht zuständig: Das sind zum einen die Hinweise, die nicht das MI oder dessen Geschäftsbereich betreffen (11 %). Zum anderen werden nach dem Auftrag der niedersächsischen Landesregierung von der Beschwerdestelle auch keine fachlichen Beschwerden bearbeitet (31 %). Diese Mitteilungen werden an die jeweils zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet.

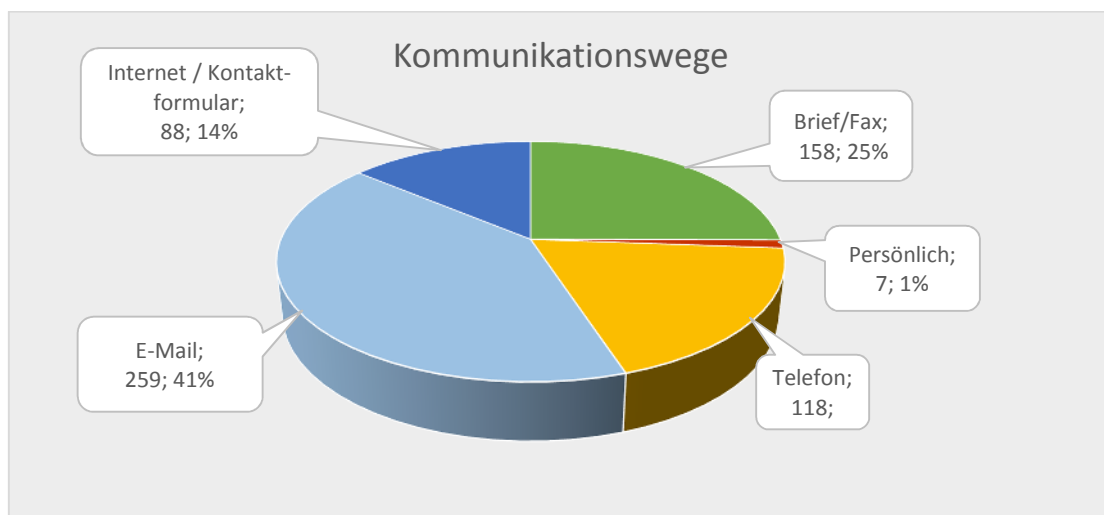
Insgesamt ergibt sich folgendes Bild zu dem Inhalt bzw. der Art der Hinweise:



Gesamt: 630 Hinweise

Kommunikationswege

Ein wichtiger Punkt für das Beschwerdemanagement ist die Sichtbarkeit und Erreichbarkeit der Beschwerdestelle. Bewusst wird deshalb auf strenge Formvorschriften verzichtet. Dieser Weg hat sich bewährt: Alle Möglichkeiten, Mitteilungen zu adressieren, werden intensiv genutzt – wie die nachfolgende Übersicht zeigt.



Gesamt: 630 Hinweise

III. Detailauswertungen

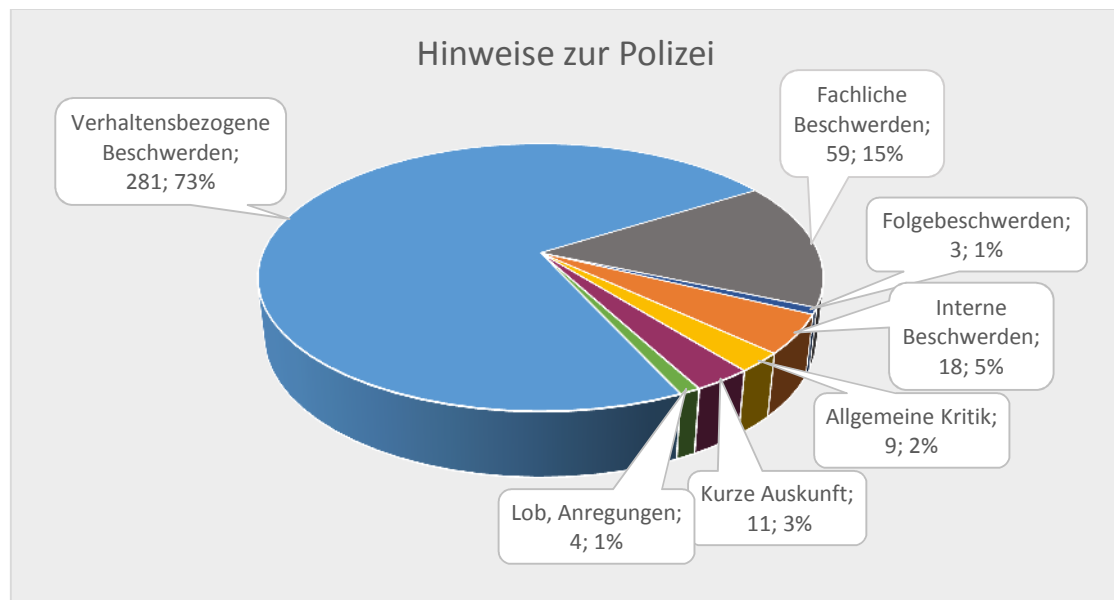
Nach der Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die Detailauswertungen vorgestellt. Dazu werden die einzelnen betroffenen Bereiche untersucht.

1. Polizei

Der überwiegende Teil der Mitteilungen befasst sich mit dem Bereich der Polizei, insgesamt gab es hier 385 Hinweise.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise haben die verhaltensbezogenen Beschwerden mit 73 % den größten Anteil. 15 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden bearbeitet.

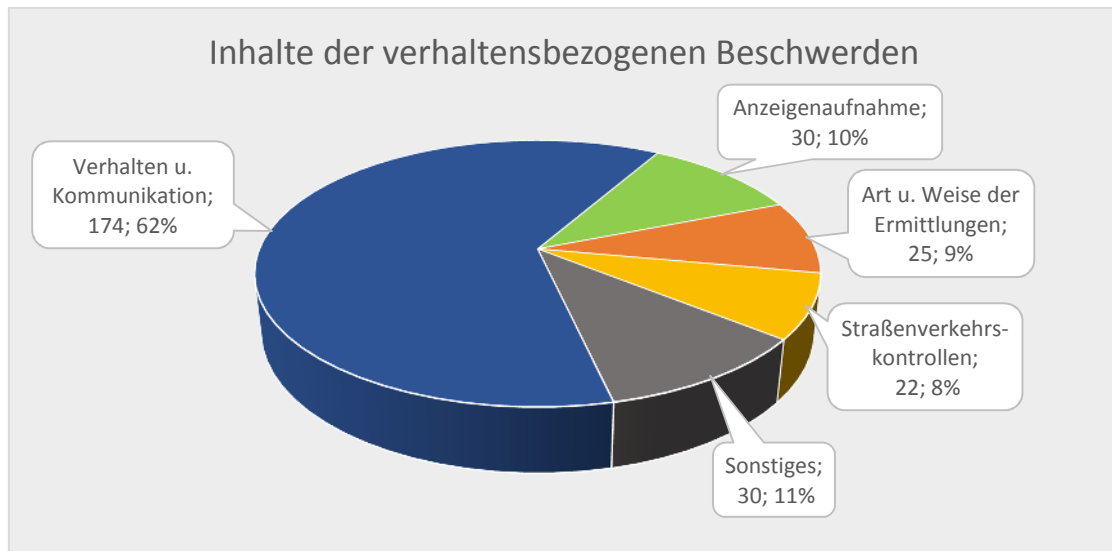
Insgesamt gab es 18 interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (5 %). In vier Fällen wurde die Polizeiarbeit ausdrücklich gelobt (1 %).



Gesamt: 385 Hinweise zur Polizei

Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Untersuchung der verhaltensbezogenen Beschwerden zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen: Insbesondere die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (10 %) und die Art und Weise der Ermittlungen (9 %) sind Inhalt der Beschwerden. Gleiches gilt für Maßnahmen im Zusammenhang mit Straßenverkehrskontrollen (8 %). Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten (62 %).

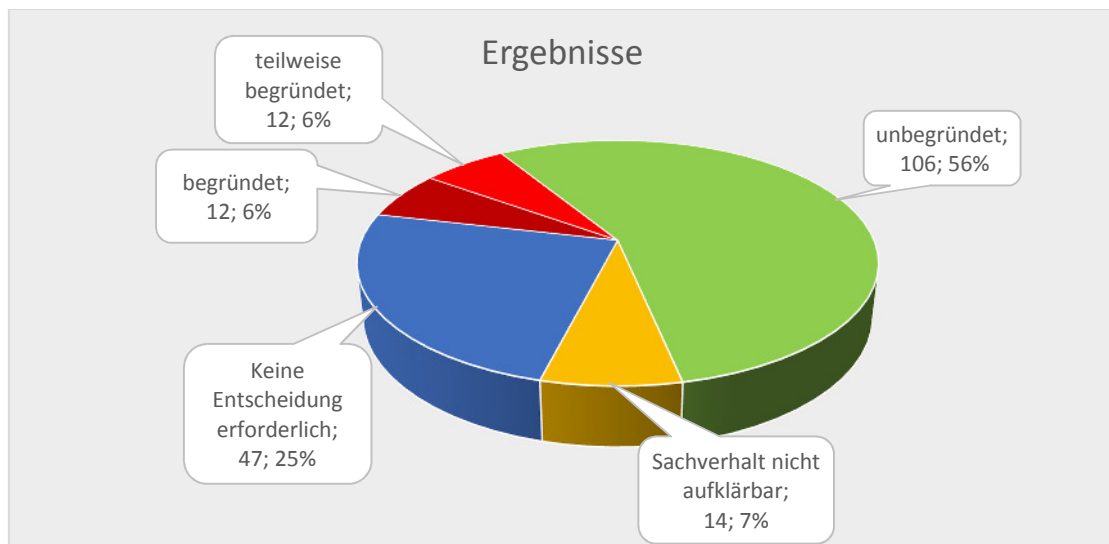


Gesamt: 281 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

Ergebnisse der polizeibezogenen Beschwerden

Zum Auswertungstichtag am 05.01.2016 waren von diesen Beschwerden 191 bereits bearbeitet. 20 Verfahren ruhten, meist wegen laufender straf- oder personalrechtlicher Ermittlungen. 70 Fälle waren offen.

Die abgeschlossenen 191 Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 191 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.

Alle Fälle werden – unabhängig von ihrem Ergebnis – auf grundsätzliche Problemstellungen untersucht. So werden Vorgehensroutinen hinterfragt sowie Entwicklungsfelder erfasst und ggf. an die betroffenen Bereiche weitergegeben.

Straf- und dienstrechtliche Folgen

Zu insgesamt 28 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren eingeleitet, davon:

- wurden neun Verfahren von der Staatsanwaltschaft folgenlos eingestellt;
- sind 19 Verfahren zum Auswertungstichtag (05.01.2016) noch offen.

In 17 Fällen haben die Vorgesetzten aus Anlass der Beschwerden ein Personalgespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und –beamten geführt.

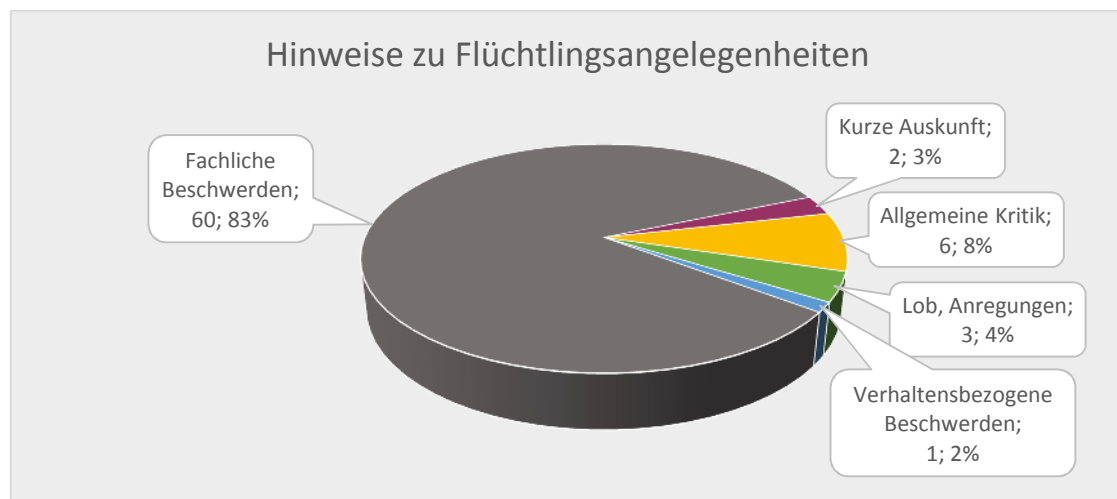
2. Flüchtlingsangelegenheiten

Der nächstgrößere Bereich der Mitteilungen bezieht sich auf Flüchtlingsangelegenheiten (insgesamt 72 Hinweise).

Auffällig ist hier, dass die Beschwerdestelle für die ganz überwiegende Anzahl der Hinweise nicht zuständig ist: 83 % der Mitteilungen befassen sich mit fachlichen Fragen, die in den jeweiligen Fachreferaten des MI oder in den nachgeordneten Behörden beantwortet werden.

Die kurzen Auskünfte (3 %) werden i.d.R. sofort am Telefon oder per E-Mail beantwortet (s.o.), damit sind also keine Beschwerdeanliegen oder vertiefte inhaltliche Prüfungen verbunden.

Neben drei lobenden Hinweisen gab es eine verhaltensbezogene Beschwerde, die im Ergebnis unbegründet war.



Gesamt: 72 Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten

3. Kommunale Angelegenheiten

Zu kommunalen Angelegenheiten sind 68 Hinweise eingegangen, davon:

- 13 kurze Auskünfte
- 55 fachliche Beschwerden.

Die kurzen Auskünfte erledigen sich umgehend, wenn den Bürgerinnen und Bürgern 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

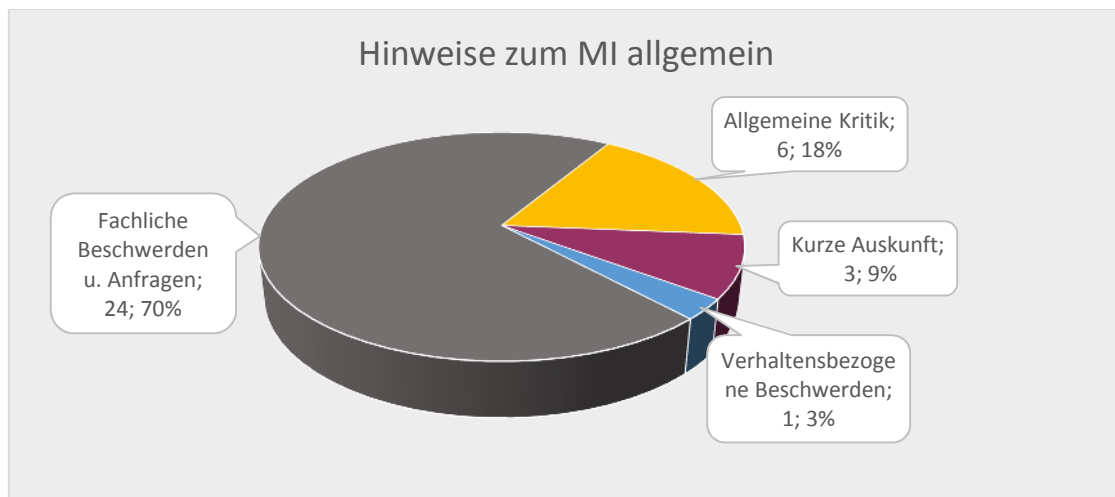
ihrer Beschäftigten. Die Kommunen sind rechtlich selbstständige Gebietskörperschaften und unterliegen der besonders geregelten Kommunalaufsicht, die keine Beschwerdeprüfung im Einzelfall durch die Beschwerdestelle umfasst.

Zusammenfassend ist auch hier – wie für fast alle Flüchtlingsangelegenheiten – festzustellen, dass die Beschwerdestelle für die weit überwiegende Anzahl der Mitteilungen nicht zuständig war.

4. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 34 Hinweise eingegangen. Auch hier waren die meisten Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art, z.B. zu Hoheitsangelegenheiten, und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben (70 %).

Es gab eine verhaltensbezogene Beschwerde, für die im Ergebnis mangels Konkretisierung des Inhaltes keine Entscheidung der Beschwerdestelle erforderlich war.



Gesamt: 34 Hinweise zum MI allgemein

IV. Ausblick

Die durchgehend hohe Auslastung der Beschwerdestelle zeigt, dass es einen grundsätzlichen Bedarf für eine solche Einrichtung gibt. Die Hinweise gehen auf verschiedensten Wegen in der Beschwerdestelle ein, so dass sich auch das formal niedrighschwellige Angebot der Beschwerdestelle bewährt hat.

Neben der Einzelfallbearbeitung hat auch die Identifizierung von Grundsatzthemen einen besonderen Stellenwert im Beschwerde- und Ideenmanagement. Anhand der Einzelfälle werden übergeordnete praktische und rechtliche Fragestellungen – unabhängig vom Ergebnis der Beschwerdebearbeitung – herausgearbeitet und an die jeweiligen Bereiche weitergegeben. Im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Behörden findet ein regelmäßiger Austausch dazu statt.

Die jetzt erfolgte Umstellung auf eine Auswertung von ganzen Kalenderjahren wird es für die Zukunft ermöglichen, jahresweise Vergleiche zu ziehen und so Entwicklungen zu beschreiben und mögliche Trends abzulesen.