

**Beschwerdestelle
für Bürgerinnen und Bürger
und Polizei**

Auswertung

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2017

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 4 Auswertungen veröffentlicht:

- eine Halbjahresstatistik über den Zeitraum vom 01.07. bis 31.12.2014,
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.07.2014 bis 30.06.2015,
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2015 bis 31.12.2015, und
- eine Jahresstatistik über den Zeitraum vom 01.01.2016 bis 31.12.2016.

Die vorliegende Auswertung knüpft an diese Veröffentlichungen an und betrachtet das gesamte Kalenderjahr 2017. Auswertungstichtag war der 02.01.2018.

1. Organisatorische Ausgestaltung

Die Beschwerdestelle ist als Stabsstelle im MI direkt dem Staatssekretär unterstellt und organisatorisch dem Beauftragten für Beschwerdemanagement und Museum Friedland zugeordnet. 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 weitergegeben.

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.

2. 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.

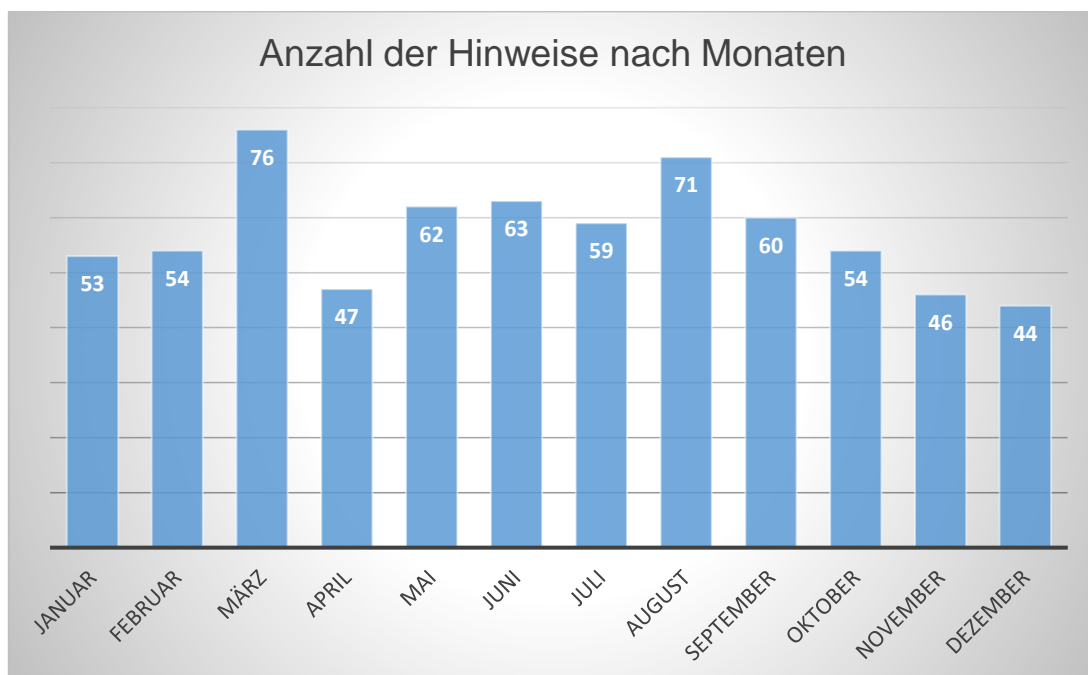
Gemäß dem Auftrag der Landesregierung strebt die Beschwerdestelle eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Behörden an. Über die Einzelfallbearbeitung hinausgehend findet deshalb auf Leitungs- und auf Arbeitsebene ein kontinuierlicher Austausch der Beschwerdestelle mit den Verantwortlichen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

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 31.12.2017 sind in der Beschwerdestelle insgesamt 689 Hinweise eingetroffen. Das entspricht einem Durchschnitt von 57,4 Mitteilungen pro Monat.

Darunter befanden sich 24 anonyme Hinweise.



Gesamt: 689 Hinweise

Maßgeblich ist das Datum des Eingangs in der Beschwerdestelle.

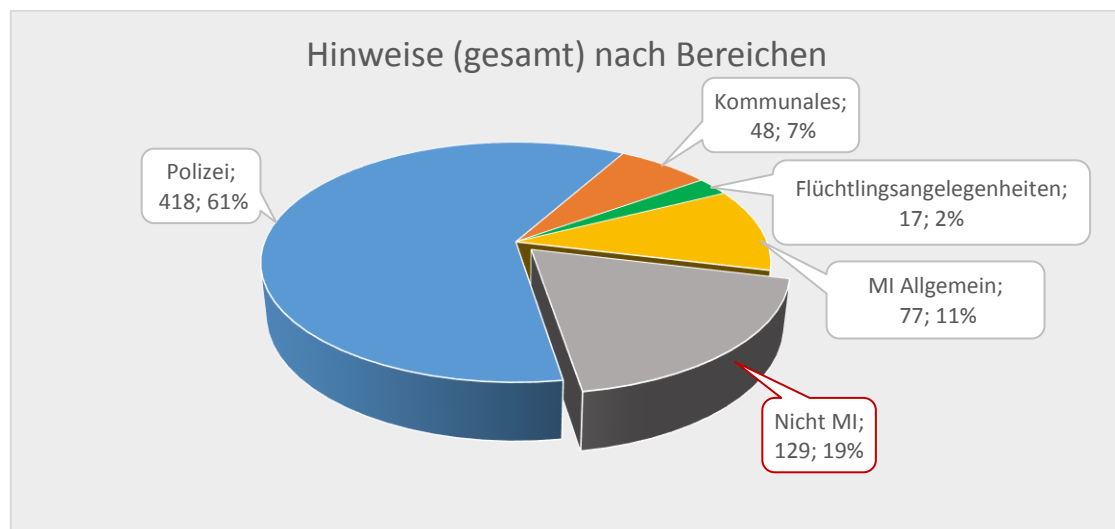
Die Auslastung der Beschwerdestelle ist damit im Vergleich zum Vorjahr, in dem insgesamt 634 Hinweise eingingen, um 8 % gestiegen.

1. 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 kommunale Fragen (7 %) und Flüchtlingsangelegenheiten (2 %). Andere Themenbereiche des MI, wie z.B. Hoheitsangelegenheiten, sind mit 11 % betroffen.

19 % 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:



Gesamt: 689 Hinweise

Im Vergleich zum Jahr 2016 mit insgesamt 634 Hinweisen sind die MI allgemein betreffenden Hinweise nun wieder rückläufig (13% [2016] und 11% [2017]). Weiterhin rückläufig sind die Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten (von 4% [2016] auf 2% [2017]). Auch die Hinweise zum Bereich Kommunales sind von 11% [2016] auf 7% (2017) zurückgegangen. Im Polizeibereich ist ein geringfügiger Anstieg von 59% (2016) auf 61% (2017) zu verzeichnen, was dem Niveau des Jahres 2015 entspricht. Die nicht das MI betreffenden Hinweise hingegen sind von 13% (2016) auf 19% (2017) angestiegen.

2. 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 8 interne Beschwerden (1 %), wozu alle Hinweise zählen, die von Beschäftigten des MI oder des Geschäftsbereiches gegeben werden.

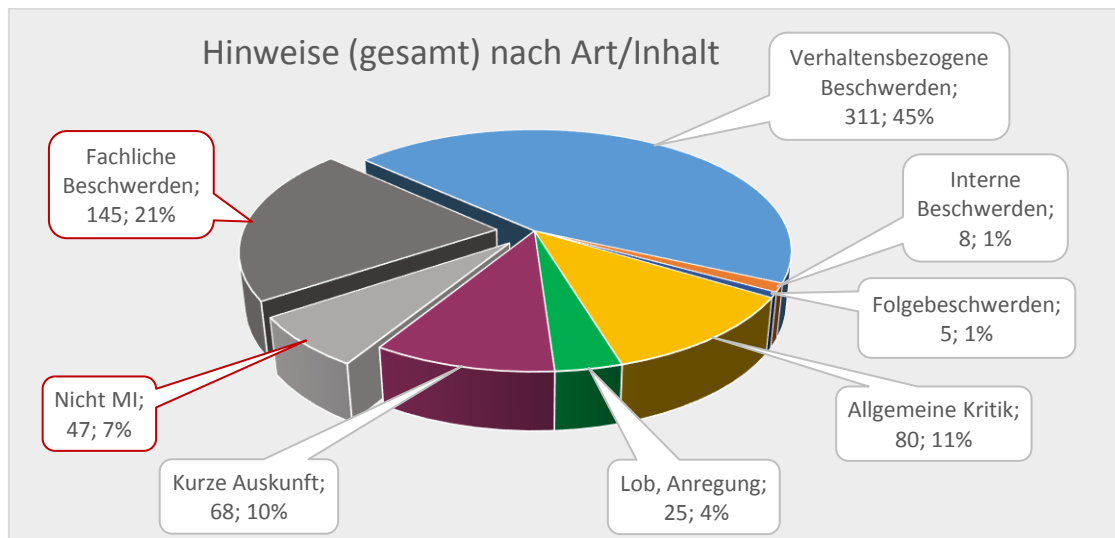
In insgesamt 14 Fällen wurde ein ausdrückliches Lob ausgesprochen, in 11 Fällen erreichten Anregungen zum Verwaltungshandeln die Beschwerdestelle (zusammen 4 %).

Zu den kurzen Auskünften (10 %) 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 28 % der eingehenden Mitteilungen war die Beschwerdestelle nicht zuständig: Das sind zum einen die Hinweise, die nicht das MI oder dessen Geschäftsbereich betreffen (7 %). Zum anderen werden nach dem Auftrag der niedersächsischen Landesregierung von der Beschwerdestelle auch keine Beschwerden bearbeitet, denen rein fachliche Fragestellungen zugrundeliegen (21 %). Diese Mitteilungen werden an die jeweils zuständigen Bereiche zur Bearbeitung weitergeleitet.

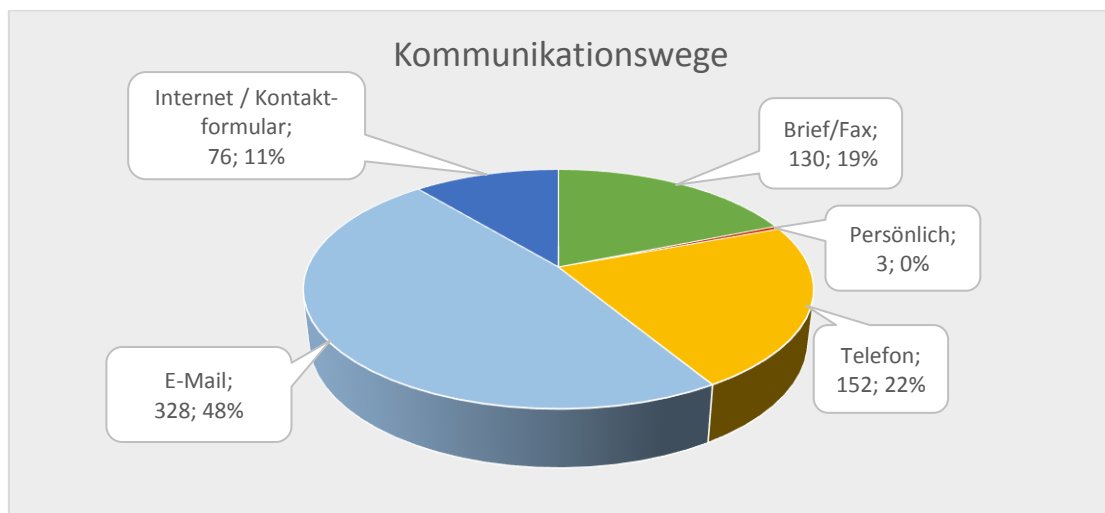
Insgesamt ergibt sich folgendes Bild zu dem Inhalt bzw. zu der Art der Hinweise:



Gesamt: 689 Hinweise

3. 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: 689 Hinweise

III. Detailauswertungen

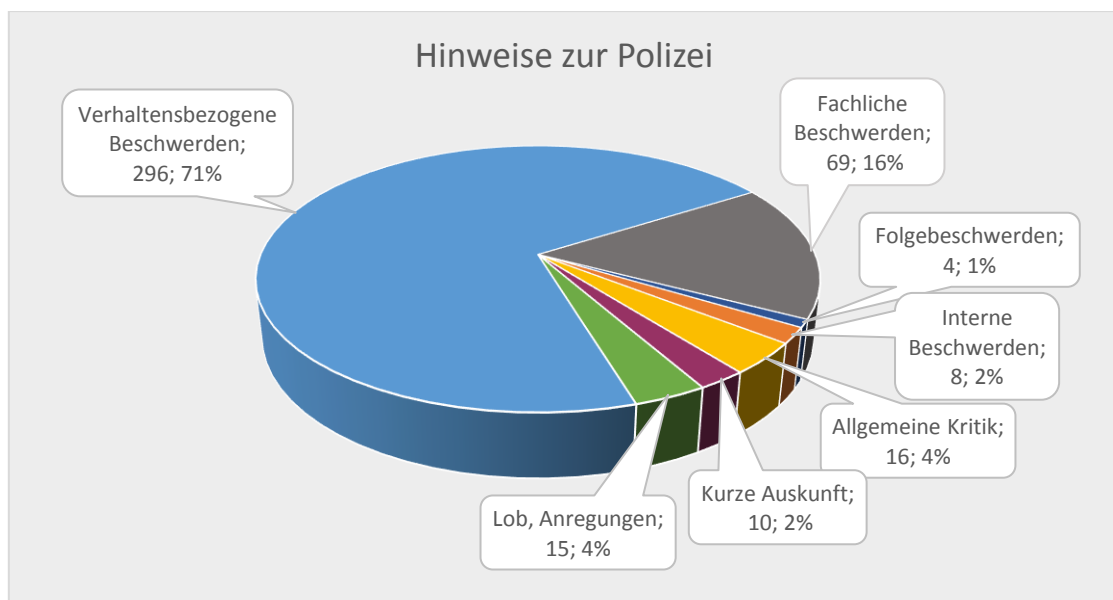
Nach der Betrachtung der Hinweise insgesamt werden nun die einzelnen Bereiche im Detail dargestellt:

1. Polizei

Der überwiegende Teil der Mitteilungen befasst sich mit dem Bereich der Polizei. Insgesamt gab es hier 418 Hinweise, wobei diese Zahl auch in Bezug zur Anzahl der gut 21.400 Polizeivollzugsbeamtinnen und -beamten sowie zu ihren zahlreichen Einsätzen zu sehen ist.

Innerhalb der polizeibezogenen Hinweise haben die verhaltensbezogenen Beschwerden mit 71 % den größten Anteil. 16 % der Mitteilungen sind rein fachlicher Art und werden in den entsprechenden Fachreferaten des MI oder in den Polizeibehörden bearbeitet.

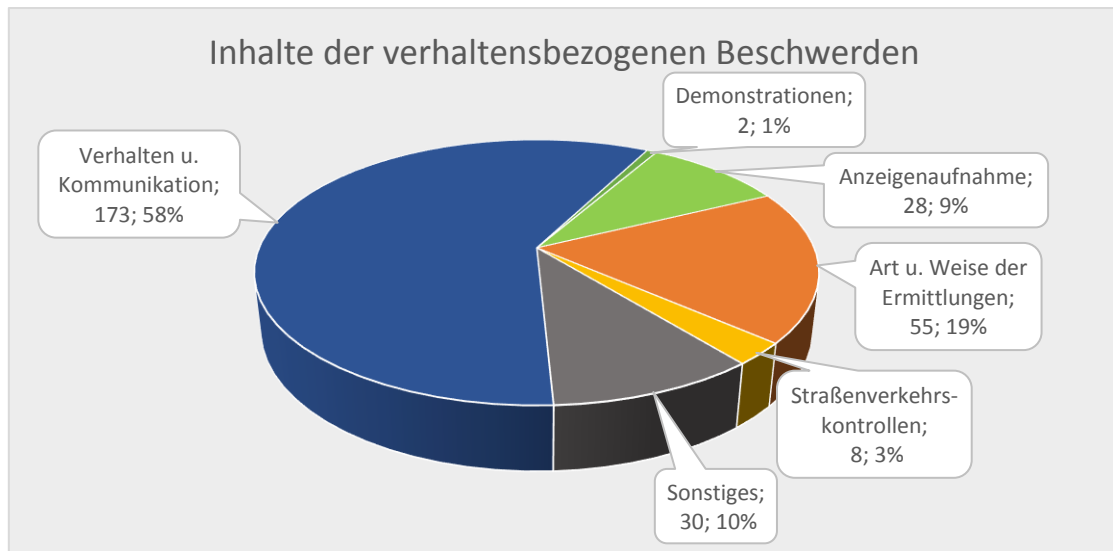
Insgesamt gab es 8 interne Beschwerden von Polizeibeschäftigten (2 %). In 15 Fällen wurde die Polizeiarbeit ausdrücklich gelobt (4 %).



Gesamt: 418 Hinweise zur Polizei

1.1 Inhalte der verhaltensbezogenen Beschwerden zur Polizei

Bei der Untersuchung der verhaltensbezogenen Beschwerden zeigen sich regelmäßig wiederkehrende Themen: Insbesondere die Art und Weise der Ermittlungen (19 %) und die Anzeigenaufnahme oder ihre Verweigerung (9%) sind Inhalt der Beschwerden. Die meisten Beschwerden beziehen sich auf das Verhalten und die Kommunikation der Polizeibeamtinnen und -beamten (58 %).

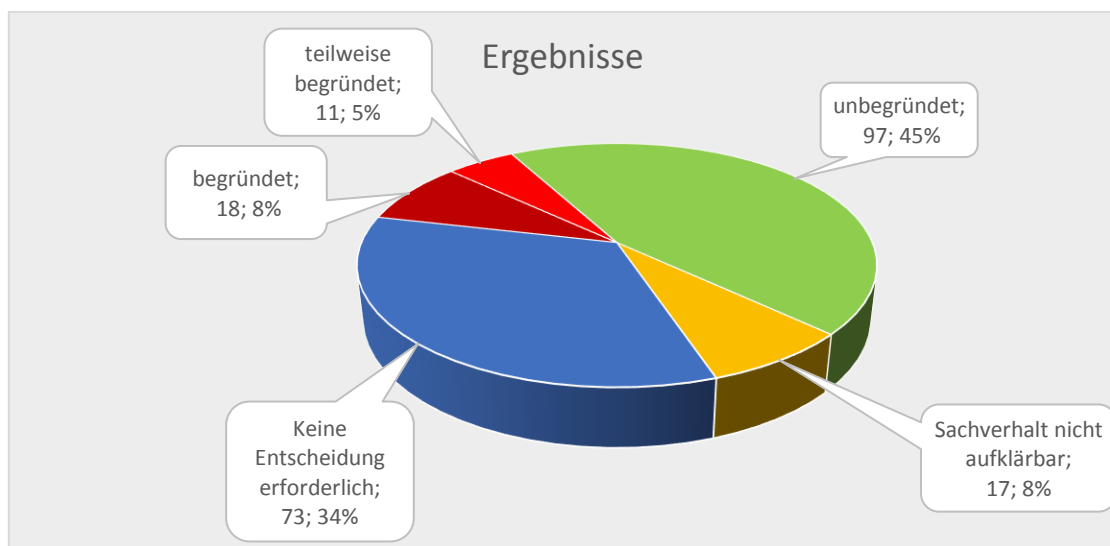


Gesamt: 296 verhaltensbezogene Beschwerden mit Polizeibezug

1.2 Ergebnisse der polizeibezogenen Beschwerden

Zum Auswertungstichtag am 02.01.2018 waren von diesen verhaltensbezogenen Beschwerden mit Polizeibezug 216 bereits abschließend bearbeitet. 20 Verfahren ruhten, der überwiegende Teil davon wegen laufender strafrechtlicher Ermittlungen. 60 Fälle waren offen.

Die 216 abgeschlossenen Verfahren hatten folgende Ergebnisse:



Bezug: 216 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.

1.3 Straf- und dienstrechtliche Folgen

Zu insgesamt 12 polizeibezogenen Beschwerden wurden von den zuständigen Behörden strafrechtliche Ermittlungsverfahren gegen die betreffenden Beamtinnen oder Beamten eingeleitet, davon:

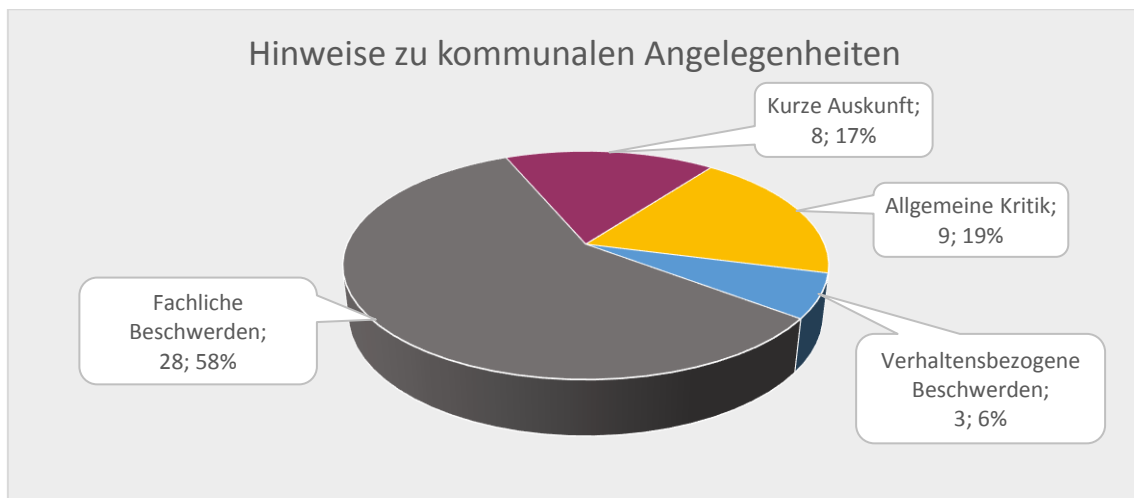
- wurden 6 Verfahren von der Staatsanwaltschaft eingestellt;
- waren 6 Verfahren zum Auswertungstichtag (02.01.2018) noch offen.

In 16 polizeibezogenen Beschwerden wurde durch die Vorgesetzten aus Anlass der Beschwerden ein Personalgespräch mit den betroffenen Polizeibeamtinnen und -beamten geführt.

2. Kommunale Angelegenheiten

Zu kommunalen Angelegenheiten sind 48 Hinweise eingegangen. 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, weshalb die entsprechenden Beschwerden an den hierfür zuständigen Bereich des MI abgegeben werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass die Beschwerdestelle für die überwiegende Anzahl der Mitteilungen nicht zuständig war.



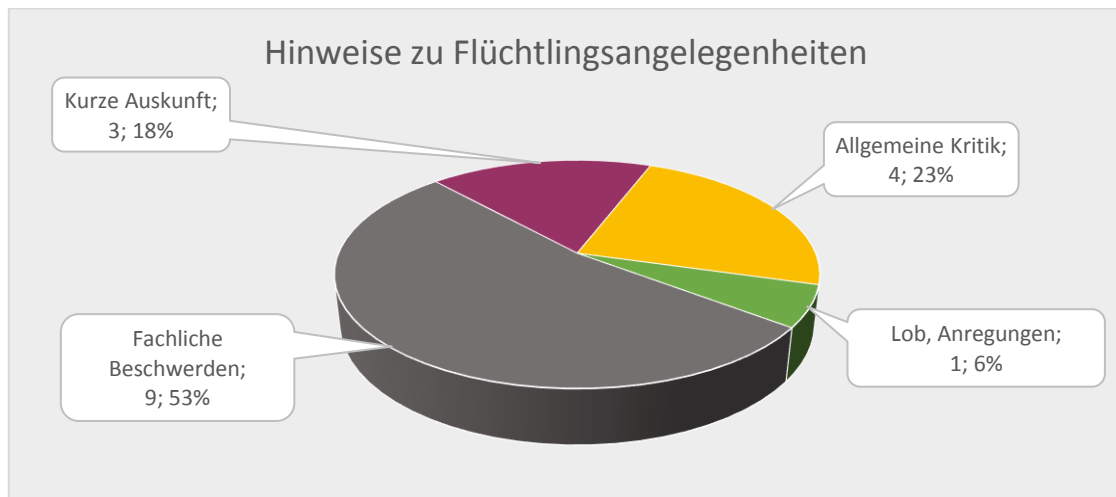
Gesamt: 48 Hinweise zu kommunalen Angelegenheiten

3. Flüchtlingsangelegenheiten

Zu Flüchtlingsangelegenheiten sind insgesamt 17 Hinweise eingegangen.

Für die ganz überwiegende Anzahl der Hinweise ist die Beschwerdestelle nicht zuständig ist: 53 % der Mitteilungen befassen sich mit fachlichen Fragen, die von den jeweiligen Fachreferaten des MI oder von den fachlich zuständigen Ausländerbehörden beantwortet werden.

Die kurzen Auskünfte (18 %) werden i.d.R. sofort am Telefon oder per E-Mail beantwortet (s.o.), damit sind also keine Beschwerdeanliegen oder vertieften inhaltliche Prüfungen verbunden.

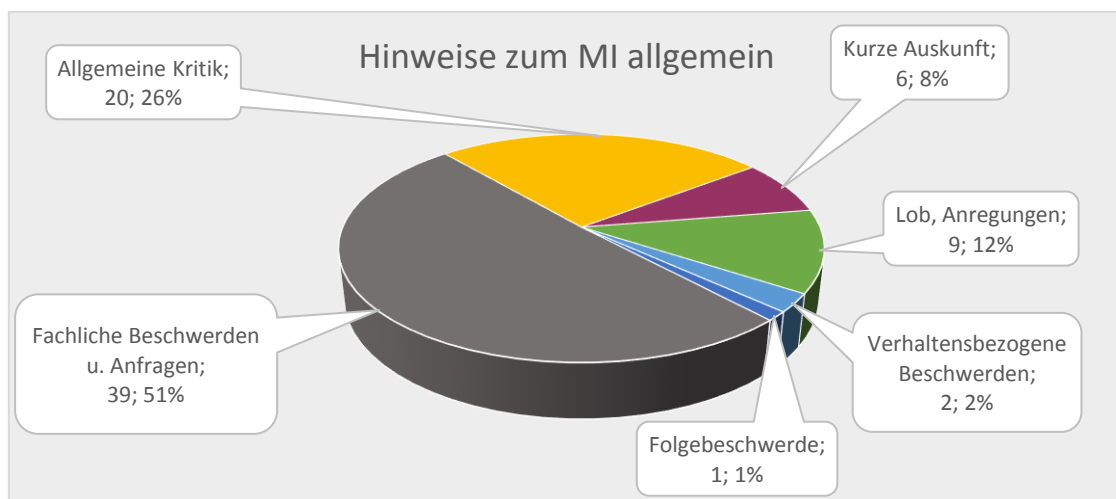


Gesamt: 17 Hinweise zu Flüchtlingsangelegenheiten

4. MI allgemein

Zu den übrigen Bereichen des MI und den allgemeinen Themen sind insgesamt 77 Hinweise eingegangen. Auch hier waren die meisten Mitteilungen und Anfragen fachlicher Art, z.B. zu Hoheitsangelegenheiten, und wurden an die zuständigen Bereiche abgegeben (42 %).

Es gab 2 verhaltensbezogene Beschwerden, die beide unbegründet waren.



Gesamt: 77 Hinweise zum MI allgemein

IV. Ausblick

Nach dreieinhalb Jahren des Bestehens der Beschwerdestelle ist diese zu einem wichtigen Anlaufpunkt für die Bürgerinnen und Bürger mit ihren diversen Beschwerdeanliegen, aber auch für die Beschäftigten geworden. Der Anstieg der eingegangenen Hinweise um 8 % im Vergleich zum Vorjahr bestätigt dies. Die Gesamtzahl der eingegangenen Hinweise im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beschäftigten des Niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport sowie der Behörden seines Geschäftsbereichs und der von ihnen bearbeiteten Vorgänge ist auch damit noch als gering zu bezeichnen. Festzuhalten ist aber, dass die mit der Schaffung

der Beschwerdestelle im Jahr 2014 verfolgten Ziele, die Qualität der täglichen Arbeit in den Behörden kontinuierlich zu verbessern, gegenüber der Öffentlichkeit eine größtmögliche Transparenz zu schaffen und die Akzeptanz behördlicher Entscheidungen sicherzustellen bzw. zu erhöhen, als erfüllt angesehen werden können.

Laut Koalitionsvertrag soll die Beschwerdestelle im Innenministerium in ein Qualitätsmanagement für die gesamte Landesverwaltung überführt werden. Im Rahmen der vorbereitenden Arbeiten zur Entwicklung eines Konzepts werden derzeit unter anderem die in anderen Ländern existierenden Modelle analysiert.