

Bericht der Zentralen Beschwerdestelle



für die Jahre 2022 und 2023



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

#moderndenken

Geleitwort der Ministerin für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt



Das Recht zur Beschwerde ist für den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt umfassend geregelt und für jedermann garantiert. Gegenstand von Beschwerden können nicht nur hoheitliche Maßnahmen sein, die von den Betroffenen als rechtswidrig bewertet werden. Auch Verhaltensweisen von Bediensteten, die als unangebracht empfunden werden, werden im Rahmen von Dienstaufsichtsbeschwerden überprüft. Gerade die Auseinandersetzung mit angezeigter Unzufriedenheit, subjektiven Sichtweisen und Erwartungen, Anregungen, Hinweisen sowie Beschwerden beinhaltet die Chance, die eigene Arbeit kritisch zu reflektieren, Qualitätsstandards zu sichern und Verfahrensabläufe zu optimieren.

Vorrangiges Ziel einer Beschwerdebearbeitung sollte stets eine einvernehmliche Konfliktbewältigung mit den Mitteln der partnerschaftlichen Kommunikation und, in geeigneten Fällen, auch der Mediation sein. Nach den Vorgaben der Richtlinie zum Beschwerdemanagement für den Geschäftsbereich des Ministeriums wird insbesondere auf eine ergebnisoffene und unvoreingenommene Haltung zum Beschwerdewesen, zu Kritik im Allgemeinen und kritischen Menschen im Besonderen Wert gelegt. Diese Haltung ist Ausdruck einer modernen Fehlerkultur.

Fehler - ob vermeintliche oder tatsächliche - sollen offen angesprochen und sachlich aufgearbeitet werden. Nur so können sie identifiziert und Erkenntnisse zu ihrer Entstehung gewonnen werden, um Lösungen auf Augenhöhe unter Einbindung aller Beteiligten zu finden. Zugleich bietet eine transparente Beschwerdebearbeitung die Möglichkeit, im persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern unmittelbar die Akzeptanz der behördlichen Arbeit zu festigen und zu steigern.

Eine niederschwellige Erreichbarkeit der Ansprechstellen für Beschwerdeführer ist in diesem Zusammenhang essenziell. Die Tatsache, dass in den vergangenen fünf Jahren allein im

Bereich der Polizei im Schnitt ca. 850 Beschwerden jährlich bearbeitet wurden, zeigt, dass dies gelungen ist. Das Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums hat sich bewährt und wird von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen.

Dr. Tamara Zieschang
Ministerin für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt

Inhaltsverzeichnis

I.	Vorbemerkungen.....	6
1.	Die Zentrale Beschwerdestelle im Referat 04 des Ministeriums für Inneres und Sport.....	7
1.1	Allgemeines	7
1.2	Erreichbarkeit der Zentralen Beschwerdestelle	7
1.3	Sprechzeiten und Anfahrt.....	8
1.4	Niederschwelliges Angebot – Barrierefreiheit	9
1.5	Gewaltfreie Kommunikation (GfK) und Mediationsqualifikation.....	9
2.	Zuständigkeit und Befugnisse.....	9
2.1	Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg	9
2.2	Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich	10
II.	Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei	12
1.	Beschwerdebearbeitung	12
1.1	Anzahl der landesweit bearbeiteten Beschwerden im Langzeitvergleich.....	12
1.2	Abschließend bearbeitete Beschwerden und Eingabewege	13
1.3	Bearbeitungsdauer	14
1.4	Adressaten der Beschwerden.....	15
2.	Eingeleitete Straf- und Disziplinarverfahren	16
2.1	Beispiel für ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Körperverletzung im Amt	17
2.2	Beispiel für ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Strafreitelung im Amt	18
2.3	Beispiel für die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens wegen des Verdachts der Bedrohung	18
3.	Beschwerdetatbestände	19
3.1	Vergleich der Beschwerdetatbestände nach Aufgabenbereichen	19
3.2	Berechtigungsquote	23
3.2.1	Gesamteingänge und berechtigte Tatbestände im Langzeitvergleich	23
3.2.2	Berechtigte Tatbestände nach Aufgabenbereichen	23
3.3	Sach- und Verhaltensbeschwerden	25
3.3.1	Sachbeschwerden.....	26
3.3.2	Verhaltensbeschwerden.....	28
3.3.3	Beschwerden zu „Polizeigewalt“ und „Rassismus“	29
4.	Vergleich der Organisationseinheiten	34
4.1	Vergleich der Flächeninspektionen mit den zugehörigen Dienststellen	34

4.2	Übersicht über Polizeiinspektion Zentrale Dienste, Fachhochschule der Polizei und Landeskriminalamt	35
5.	Vergleich der Polizeiinspektionen	36
III.	Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Allgemeinen Verwaltung	38
1.	Vorbemerkungen	38
2.	Auswertung des Berichtszeitraumes.....	39
2.1	Zuordnung der Beschwerden zu den Behörden und Einrichtungen	39
2.2	Bearbeitungsdauer im Berichtszeitraum	40
2.3	Berechtigungsquoten und Bearbeitungsdauer im Vierjahresvergleich	41
IV.	Zufriedenheitsbefragung	42
V.	Schlussbemerkungen und Ausblick	42

I. Vorbemerkungen

Im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt hat sich mit der Errichtung der Zentralen Beschwerdestelle im Jahr 2009 ein duales Beschwerdemanagement etabliert. Die Zentrale Beschwerdestelle nimmt dabei neben den jeweiligen Beschwerdestellen der nachgeordneten Behörden und Einrichtungen alle, den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums betreffenden, Beschwerden entgegen. Betroffene haben die Wahl, ob sie ihre Beschwerde durch die Zentralen Beschwerdestelle des Ministeriums für Inneres und Sport oder durch die Beschwerdestelle der jeweiligen zuständigen Behörde bearbeiten lassen wollen. Durch die duale Beschwerdemöglichkeit sollen zum einen eine größere Transparenz bei der Beschwerdebearbeitung und möglichst eine höhere Akzeptanz der polizeilichen Arbeit erreicht werden. Zum anderen bietet eine zentrale Beschwerdebearbeitung die Möglichkeit, zusätzliche Erkenntnisse über grundsätzliche Ursachen und Umstände von Beschwerdesachverhalten zu erlangen, um so mögliche Schwachstellen im behördlichen Handeln, die eine über den gerügten Einzelfall hinausgehende Relevanz haben, frühzeitig zu erkennen und ihnen zukünftig mit geeigneten Maßnahmen zu begegnen.

Zu diesem Zweck ist die Zentrale Beschwerdestelle neben der jeweils abschließenden inhaltlichen Befassung mit Dienstaufsichtsbeschwerden auch für die landesweite Auswertung bearbeiteter Verhaltensbeschwerden im Geschäftsbereich verantwortlich und bildet diese in einem Bericht ab. Die Daten aus der Beschwerdebearbeitung werden hierfür von den dezentralen Beschwerdestellen der Polizei- und Verwaltungsbehörden sowie der Zentralen Beschwerdestelle nach einheitlichen Kriterien erhoben.

Mit dem vorliegenden Bericht der Zentralen Beschwerdestelle werden der interessierten Öffentlichkeit die Ergebnisse der landesweiten Auswertung der Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport für die Jahre 2022 und 2023 vorgestellt.

1. Die Zentrale Beschwerdestelle im Referat 04 des Ministeriums für Inneres und Sport

1.1 Allgemeines

Die Zentrale Beschwerdestelle des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport ist organisatorisch im Ministerium angebunden. Ihre Einrichtung erfolgte aus dem Bekenntnis zu einer modernen und offenen Fehlerkultur unter der Prämisse einer unabhängigen und neutralen Beschwerdebearbeitung. Zur Stärkung dieser Grundsätze wurde die Zentrale Beschwerdestelle organisatorisch als Stabsstelle in direkter Unterstellung zum Staatssekretär außerhalb der sonst üblichen Zuordnung und Unterstellung in die Fachabteilungen angebunden.

Zudem ist die Zentrale Beschwerdestelle räumlich bewusst in Distanz zum Ministerium untergebracht. Durch die örtliche Trennung und die Herauslösung aus der sonst üblichen fachlichen Zuordnung soll den Bürgerinnen und Bürgern zugleich eine möglicherweise vorhandene Schwellenangst, sich mit ihrem Anliegen an die Zentrale Beschwerdestelle zu wenden, genommen werden.

1.2 Erreichbarkeit der Zentralen Beschwerdestelle

Betroffene können sich mit ihren Anliegen auf mehreren Wegen an die Zentrale Beschwerdestelle wenden. Um ein niederschwelliges Beschwerdeangebot vorzuhalten, wurden die folgenden Kontaktmöglichkeiten geschaffen.

Postalische Erreichbarkeit:

Ministerium für Inneres und Sport
des Landes Sachsen-Anhalt
Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention
Postfach 3563
39010 Magdeburg

Persönliche Erreichbarkeit:

Tessenowstraße 4
39114 Magdeburg

Telefonische Erreichbarkeit:

Tel.: (0391) 504502-20

Erreichbarkeit per E-Mail:

beschwerdestelle@mi.sachsen-anhalt.de

Homepage:

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über eine eigene Subdomain und ist direkt über das Internet unter der Adresse <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/> erreichbar.

Elektronisches Polizeirevier (E-Revier):

Eine Beschwerdeeingabe kann - neben der Möglichkeit, Strafanzeige zu erstatten, einen Hinweis zu geben, eine Frage zu stellen oder sich zu bedanken - auch im elektronischen Polizeirevier über die Adresse <https://polizei.sachsen-anhalt.de/das-sind-wir/polizei-interaktiv/e-revier> erfolgen.

Onlinedienst der Zentralen Beschwerdestelle:

Der Onlinedienst der Zentralen Beschwerdestelle bietet ebenfalls die Möglichkeit, eine Beschwerde online in einem Formular einzureichen, welche per E-Mail anschließend direkt an die Zentrale Beschwerdestelle weitergeleitet wird. Der Onlinedienst ist auch auf der Homepage der Zentralen Beschwerdestelle unter der Rubrik „Ich will mich beschweren“ verlinkt.

1.3 Sprechzeiten und Anfahrt

Persönliche Vorsprachen sind ohne vorherige Anmeldung montags bis donnerstags in der Zeit von 10:00 bis 13:00 Uhr in den Räumlichkeiten der Zentralen Beschwerdestelle möglich. Darüber hinaus werden persönliche Besuche nach vorheriger Vereinbarung auch zu anderen Zeiten ermöglicht.

Die Zentrale Beschwerdestelle ist von der Straßenbahnhaltestelle „Messegelände/Elbauenpark“ sowie von der gleichnamigen Bushaltestelle fußläufig erreichbar. Unmittelbar vor dem Haupteingang des Gebäudes stehen kostenfreie Parkplätze zur Verfügung. Zusätzlich befindet sich in unmittelbarer Nähe ein öffentlicher, kostenpflichtiger Parkplatz.

1.4 Niederschwelliges Angebot – Barrierefreiheit

Hemmnisse oder Hürden beeinträchtigen oder verhindern unter Umständen die Inanspruchnahme des Beschwerderechts. Öffentliche Stellen sind gehalten, erkannte Erschwernisse in geeigneter Weise abzubauen.

Aus diesem Grund haben Betroffene die Möglichkeit, sich mit ihrem Anliegen schriftlich, elektronisch, telefonisch oder persönlich zur Niederschrift vor Ort an die Beschwerdestellen zu wenden. Die unterschiedlichen, individuell auswählbaren Wege der Kontaktaufnahme mit den Beschwerdestellen sind neben hindernisfrei gestalteten Zugängen und Räumlichkeiten ein weiterer Baustein zur Umsetzung der Barrierefreiheit.

Zudem ist eine verständliche und empfängerorientierte Kommunikation ein wesentlicher Bestandteil der Beschwerdebearbeitung. Deshalb wurde von der Zentralen Beschwerdestelle Informationsmaterial mit der Beschreibung des Beschwerdeverfahrens in Leichter Sprache unter der Adresse <https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/leichte-sprache> veröffentlicht.

1.5 Gewaltfreie Kommunikation (GfK) und Mediationsqualifikation

In der Zentralen Beschwerdestelle basiert die Beschwerdebearbeitung, die oftmals auch mit schwierigen kommunikativen Situationen einhergeht, auf der sogenannten gewaltfreien Kommunikation. Zur Stärkung der professionellen Arbeit wird deshalb darauf Wert gelegt, dass die Bediensteten über die Qualifikation zur Mediation unter Anwendung der GfK verfügen. Derzeit besitzen zwei Bedienstete die Qualifikation zum Mediator entsprechend den Standards des Bundesverbandes Mediation e. V., eine weitere Qualifikationsmaßnahme ist für das kommende Jahr geplant.

2. Zuständigkeit und Befugnisse

2.1 Beschwerdeentscheidung und Rechtsweg

Das Beschwerderecht leitet sich aus dem Grundrecht des Artikel 17 Grundgesetz ab, sich schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und Volksvertretungen zu

wenden (Petitionsrecht). Artikel 19 Satz 2 der Verfassung des Landes Sachsen-Anhalt fordert zudem, dass in angemessener Frist Bescheid zu erteilen ist.

Das Recht, sich über das Verhalten von Bediensteten zu beschweren, steht jedermann zu, auch ohne von den gerügten Maßnahmen selbst unmittelbar betroffen zu sein. Jedes Anliegen wird unabhängig von der Geschäftsfähigkeit und den eigenen persönlichen Verhältnissen der beschwerdeführenden Person aufgenommen. Beschwerden werden auf Wunsch auch anonymisiert bearbeitet.

Nach dem Sinn und Zweck des Beschwerderechts wird eine möglichst niedrige Schwelle für Äußerungen gegenüber den Beschwerdestellen angestrebt. Es existieren keine Form- und Fristvorgaben zur Geltendmachung von Beschwerden (siehe auch 1.5).

Die Ausübung des verfassungsmäßigen Rechts auf Beschwerde ist in allen Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereichs des Ministeriums für Inneres und Sport sichergestellt.

Entscheidungen über Dienstaufsichtsbeschwerden sind abschließend und verbrauchen das Beschwerderecht insofern, als inhaltsgleiche Anliegen ohne neue Sachverhalte nicht erneut beschieden werden. Sie sind als formlose Rechtsbehelfe auch nicht rechtsmittelfähig. Das bedeutet, dass gegen die getroffenen Entscheidungen weder im Wege des Einspruchs oder Widerspruchs noch der Klage vorgegangen werden kann.

2.2 Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich

Die dem Ministerium nachgeordneten Behörden und Einrichtungen bearbeiten die bei ihnen direkt eingehenden Beschwerden in eigener Verantwortung.

Mit der Einrichtung der Zentralen Beschwerdestelle im Ministerium für Inneres und Sport zum 1. September 2009 wurde die Entscheidung für ein duales Beschwerdesystem umgesetzt und zunächst eine weitere Beschwerdeoption zu den zum damaligen Zeitpunkt bereits in allen Behörden und Einrichtungen der Landespolizei vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten geschaffen. Seit dem 1. Oktober 2017 erstreckt sich die Zuständigkeit der Zentralen Beschwerdestelle auch auf die Bereiche der allgemeinen Verwaltung und umfasst damit den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport. Betroffene haben seitdem die Möglichkeit, sich mit ihrem Anliegen sowohl an die dezentralen Beschwerdestellen der dem Ministerium nachgeordneten Behörden und Einrichtungen als auch direkt an die Zentrale Beschwerdestelle zu wenden.

Die Zentrale Beschwerdestelle prüft auch Beschwerden, die die Bearbeitung durch die dezentralen Beschwerdestellen zum Inhalt haben (sog. Folgebeschwerden). Zudem erarbeitet sie Stellungnahmen für die Landesregierung im Falle von Petitionen, die ihren Ursprung in einer Beschwerde haben. Beschwerden von grundsätzlicher Bedeutung werden nach Absprache ebenfalls von der Zentralen Beschwerdestelle bearbeitet.

Neben der reinen Beschwerdebearbeitung steht die Zentrale Beschwerdestelle als zentraler Ansprechpartner für Belange des Geschäftsbereichs zur Verfügung und nimmt sonstige Anregungen und Bedenken direkt und unmittelbar entgegen. Dabei kommt ihr auch eine beratende und unterstützende Funktion zu. Erforderlichenfalls werden koordinierende Aufgaben für die Behörden und Einrichtungen wahrgenommen und der Erfahrungsaustausch der mit der Beschwerdebearbeitung beauftragten Bediensteten gefördert.

Die Ausübung der Dienst- und Fachaufsicht wird von den Regelungen zum Beschwerdemanagement nicht berührt. Diese obliegt ausschließlich der jeweiligen Behörde oder Einrichtung.

II. Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Polizei

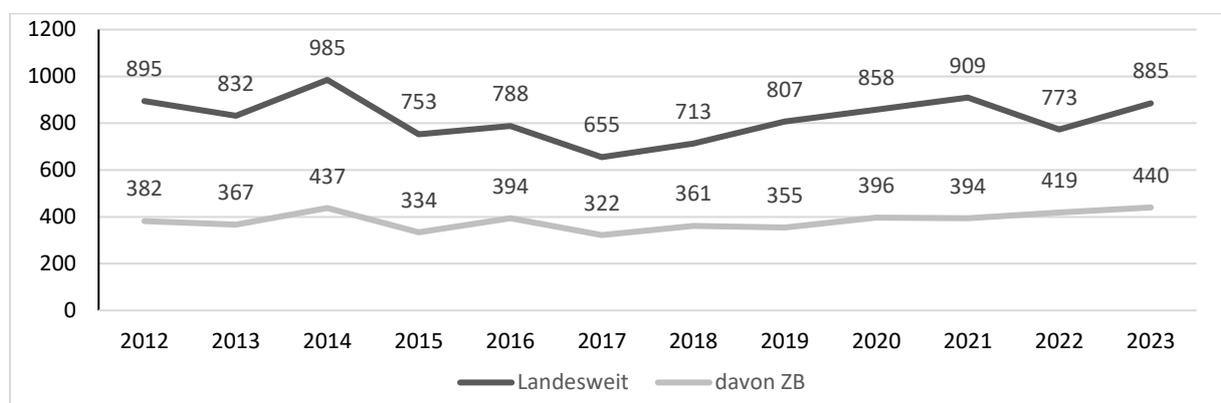
In den nachfolgenden Abschnitten werden die Ergebnisse der statistischen Auswertung des Beschwerdeaufkommens im polizeilichen Bereich dargestellt. Dabei wird auch auf die einzelnen Polizeiinspektionen und die dazugehörigen Reviere eingegangen. Die fünf Polizeiinspektionen, die zum 1. Januar 2019 aufgrund der erfolgten Polizeistrukturereform an die Stelle der ehemaligen vier Polizeidirektionen getreten sind und zum Teil andere Aufgabenzuschnitte und Zuständigkeitsbereiche erhalten haben¹, sind naturgemäß am häufigsten von Beschwerden betroffen.

1. Beschwerdebearbeitung

Um die statistischen Daten für die jeweiligen Berichtsjahre zeitnah ermitteln zu können und diese untereinander vergleichbar zu machen, wurde für das Datenmaterial der Zeitpunkt der abschließenden Beschwerdebearbeitung als maßgebliches Kriterium festgelegt.

In der Statistik für das Jahr 2022 wurden alle in diesem Jahr endbearbeiteten Beschwerden berücksichtigt. Dies betrifft auch sämtliche aus den Vorjahren übernommene offene Vorgänge, wenn sie im Jahr 2022 abgeschlossen wurden. Demgegenüber werden die im Jahr 2022 eingegangenen, jedoch nicht schlussbearbeiteten Beschwerden erst in dem Jahr ihrer abschließenden Bearbeitung gezählt. Entsprechend wurde bei der statistischen Erfassung für das Jahr 2023 vorgegangen.

1.1 Anzahl der landesweit bearbeiteten Beschwerden im Langzeitvergleich



¹ Nähere Informationen zur Organisation und zu den Aufgaben der Polizei können unter: <https://polizei.sachsen-anhalt.de/das-sind-wir> nachgelesen werden.

Seit dem Jahr 2012 ist im Langzeitvergleich für das Jahr 2021 das zahlenmäßig zweithöchste Beschwerdeaufkommen mit landesweit 909 abgeschlossenen Beschwerden zu verzeichnen gewesen. Im Vergleich hierzu ist das Beschwerdeaufkommen im Jahr 2022 mit 773 schlussbearbeiteten Vorgängen stark zurückgegangen und lag in etwa wieder auf dem Niveau des Vor-Corona-Jahres 2019. Jedoch stieg das Beschwerdeaufkommen im Jahr 2023 erneut deutlich an und erreichte mit 885 erledigten Beschwerden fast wieder den Stand des Jahres 2021.

Es ist naheliegend, dass das hohe Beschwerdeaufkommen der letzten Jahre auch Ausdruck einer Zunahme von in der Gesellschaft vorhandenen krisenbedingten Spannungen infolge der Corona-Pandemie und des sich unmittelbar daran anschließenden völkerrechtswidrigen Angriffskrieges Russlands gegen die Ukraine mit ihren erheblichen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen sind.

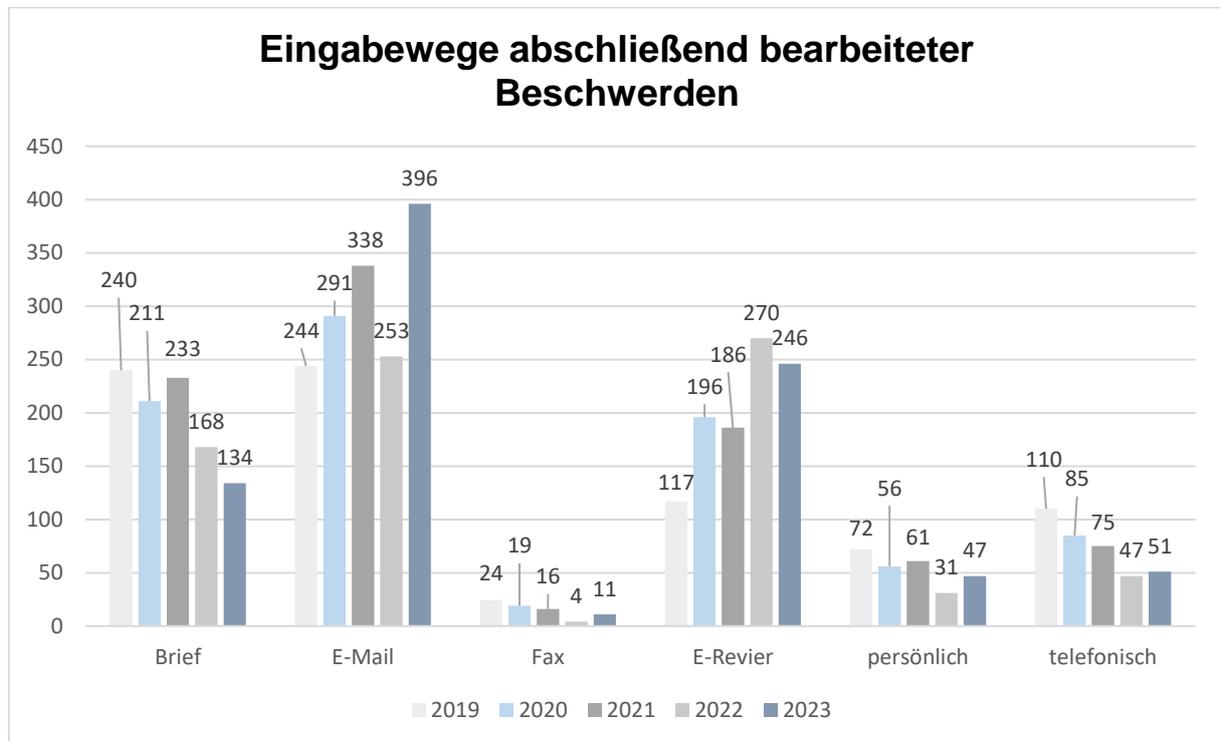
1.2 Abschließend bearbeitete Beschwerden und Eingabewege

Eingabe	Anzahl				
	2019	2020	2021	2022	2023
Brief	240	211	233	168	134
E-Mail	244	291	338	253	396
Fax	24	19	16	4	11
E-Revier	117	196	186	270	246
persönlich	72	56	61	31	47
telefonisch	110	85	75	47	51
Summe	807	858	909	773	885

Die während der Corona-Pandemie umgesetzten Kontaktbeschränkungen führten zu einer beschleunigten Digitalisierung. Diese bewirkte ein nachhaltig verändertes Kommunikationsverhalten und eine geänderte Mediennutzung, die sich ebenfalls in den quantitativ unterschiedlich genutzten Eingabewegen widerspiegeln.

Im aktuellen Berichtszeitraum gingen die persönlich oder telefonisch vorgebrachten Beschwerden gegenüber den Vorjahren zahlenmäßig weiter zurück. Im Jahr 2022 halbierten sich die persönlichen Vorsprachen im Vergleich zum Vorjahr nahezu. Im Gegenzug hierzu setzte sich der sich in den vorangegangenen Jahren abzeichnende Trend einer gestiegenen digitalen Kontaktaufnahme weiter fort, wobei im Jahr 2022 erstmals mehr Beschwerden über das E-Revier als per E-Mail eingingen. 2023 haben die Beschwerdestellen erneut die mit

Abstand meisten der bearbeiteten Beschwerden mittels E-Mail erreicht. Hier kam es zu einem sprunghaften Anstieg des Beschwerdeaufkommens (siehe auch die nachfolgende Graphik).

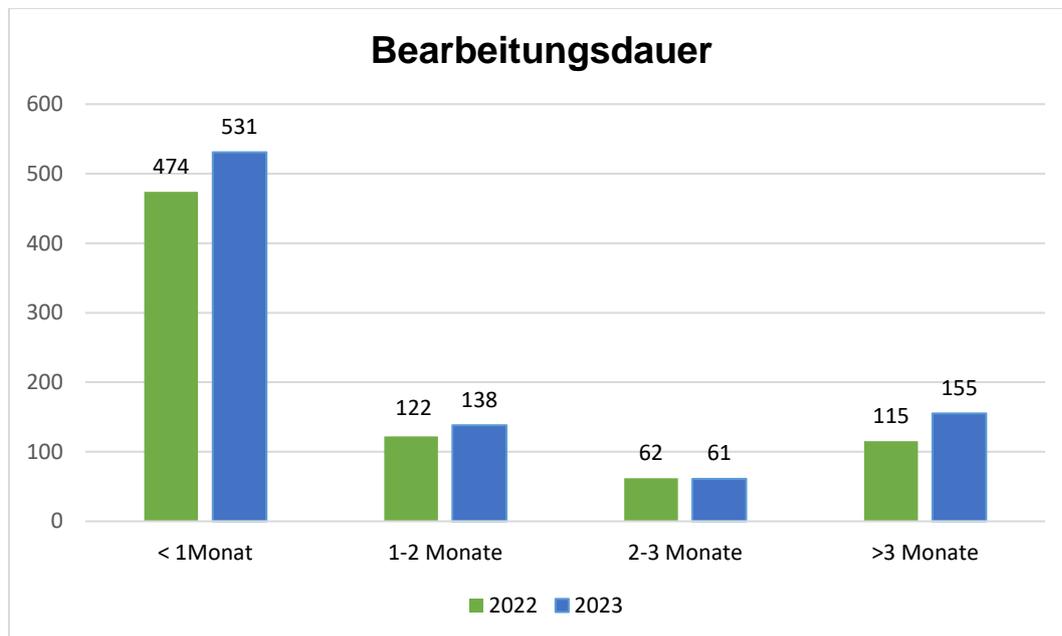


1.3 Bearbeitungsdauer

Der Erkenntnis, dass die Beschwerdezufriedenheit im Wesentlichen von einer zügigen Bearbeitung eingereicherter Eingaben abhängt, wird auch in der Richtlinie zum Beschwerdemanagement Rechnung getragen. Sie enthält die Vorgabe, dass eine möglichst kurze Bearbeitungsdauer anzustreben ist.

Unter besonderen Umständen ist es möglich, dass sich die Bearbeitungszeiten in Einzelfällen verlängern. Solche Umstände können zum Beispiel sein:

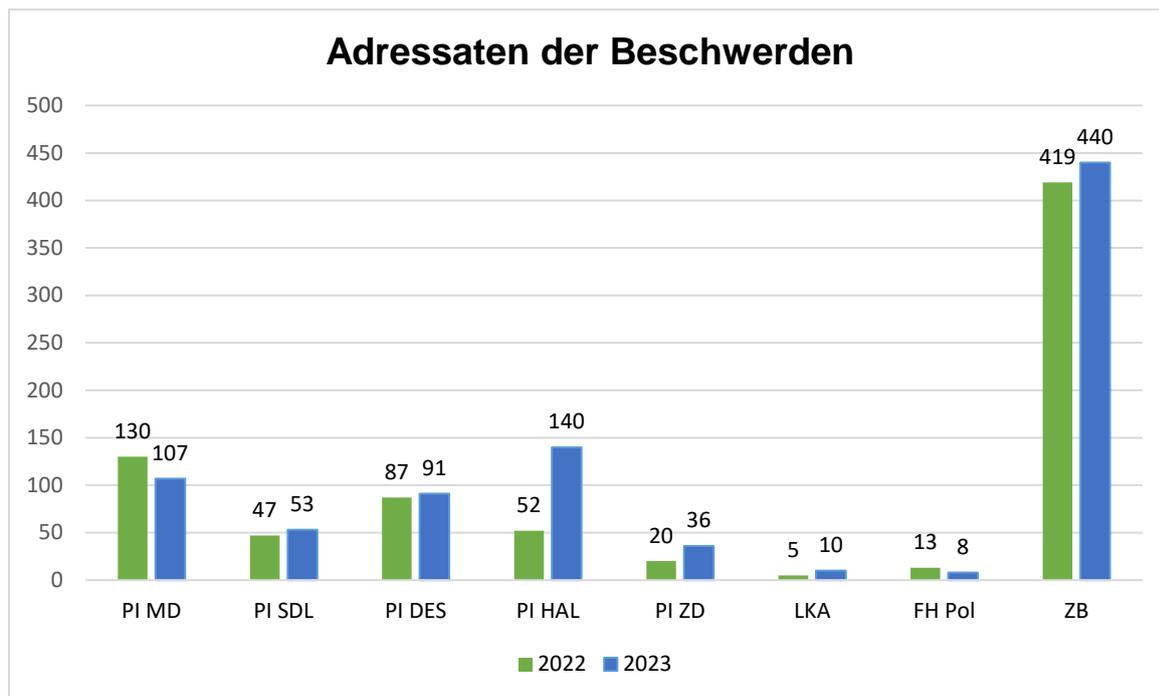
- Die in der Beschwerde angesprochenen Sachverhalte müssen zunächst einer strafrechtlichen oder disziplinarrechtlichen Überprüfung unterzogen werden, so dass die Beschwerdebearbeitung bis zum Ergebnis dieser Überprüfungen ausgesetzt wird.
- Der Umfang und/oder der Beschwerdeinhalt erfordern vielschichtige Recherchen und/oder Nachberichte.
- Bedienstete können ihre persönliche Stellungnahme oder Zuarbeit infolge krankheits- oder urlaubsbedingter Abwesenheit nur zeitverzögert erstellen und übersenden.



Im Jahr 2022 wurden 474 Beschwerdevorgänge und damit 61 Prozent der Beschwerden jeweils innerhalb eines Monats schlussbearbeitet. Von den im Jahr 2023 bearbeiteten Beschwerden konnten insgesamt 531 Vorgänge innerhalb eines Monats abgeschlossen werden. Dies entspricht einer Quote von 60 Prozent. Das in der Richtlinie vorgegebene Gebot zur beschleunigten Bearbeitung wurde somit auch im aktuellen Berichtszeitraum erfolgreich umgesetzt.

1.4 Adressaten der Beschwerden

Im Jahr 2022 wurden von der Zentralen Beschwerdestelle rund 54 Prozent der landesweit schlussbearbeiteten Anliegen geprüft. Im Jahr 2023 belief sich dieser Anteil auf knapp 50 Prozent. Die Zentrale Beschwerdestelle wurde damit im aktuellen Berichtszeitraum von den Beschwerdeführern erneut am häufigsten in Anspruch genommen.



2. Eingeleitete Straf- und Disziplinarverfahren

Sofern sich im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines gerügten Sachverhaltes der Verdacht ergibt, dass die betreffenden Bediensteten eine Straftat oder einen disziplinarwürdigen Pflichtverstoß begangen haben könnten, wird zunächst das entsprechende Straf- bzw. Disziplinarverfahren eingeleitet und abschließend geprüft, bevor die Bearbeitung der Beschwerde weitergeführt wird. Gleiches gilt, wenn bereits in der Beschwerde ein entsprechender Vorwurf ausdrücklich formuliert wird.

Die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens anlässlich einer Beschwerde erfolgt zudem in Fällen, in denen durch eine Beschwerde ein strafrechtlich relevanter Sachverhalt bekannt wird, der sich nicht gegen einen beschwerten Bediensteten, sondern gegen einen Dritten richtet, und aus der Beschwerdeschrift ein Strafverfolgungsinteresse des Petenten wegen eines Antragsdelikts hervorgeht, dem bisher nicht entsprochen wurde.

Aufgrund von Beschwerdevorträgen bzw. im Zusammenhang mit in Beschwerden gerügten Sachverhalten wurden im Jahr 2022 in 30 Fällen und im Jahr 2023 in 33 Fällen strafrechtliche Ermittlungsverfahren u. a. wegen des Verdachts

- der Körperverletzung im Amt,
- der Strafvereitelung im Amt,
- der Verletzung von Dienstgeheimnissen,

- der Vorteilsannahme,
- der Erpressung,
- der Nötigung,
- der Bedrohung,
- der Freiheitsberaubung,
- der falschen Verdächtigung,
- der Beleidigung / der verhetzenden Beleidigung,
- der Verleumdung,
- der üblen Nachrede,
- des Hausfriedensbruchs,
- der unterlassenen Hilfeleistung oder
- des Diebstahls/des Diebstahls mit Waffen

eingeleitet.

Daneben wurden im gesamten Berichtszeitraum in insgesamt zehn Fällen strafrechtliche Ermittlungen gegen die Beschwerdeführer selbst im Zusammenhang mit der Beschwerdebefassung aufgenommen.

Ferner erfolgte in beiden Berichtsjahren die Einleitung je eines Disziplinarverfahrens anlässlich einer Beschwerde.

2.1 Beispiel für ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Körperverletzung im Amt

Mitarbeitende eines Einzelhandelsunternehmens verständigten die Polizei, weil ein Jugendlicher des Diebstahls verdächtigt wurde. Die Mutter des Jugendlichen beschwerte sich nach dem polizeilichen Einsatz darüber, dass er seinen Schilderungen ihr gegenüber zufolge von einem der eingesetzten Polizeibeamten während der Sachverhaltsaufnahme mehrfach in das Gesicht geschlagen worden sei. Das eingeleitete strafrechtliche Ermittlungsverfahren wurde wegen eines nicht hinreichenden Tatverdachts eingestellt.

2.2 Beispiel für ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Strafvereitelung im Amt

Der Beschwerdeführer erschien zusammen mit zwei Freunden bei der Polizei, um eine Strafanzeige zu erstatten. Sein Anliegen habe er dem entgegennehmenden Polizeibeamten ausführlich geschildert, sich jedoch aufgrund dessen Reaktion unverstanden, herabgewürdigt und schließlich auch abgewiesen gefühlt. Zudem habe sich der Beamte unter Hinweis auf die geringe Mannstärke und den nahenden Dienstschluss geweigert, eine Strafanzeige wegen des Verdachts der Bedrohung und Beleidigung/Verleumdung aufzunehmen. Der Beschwerdeführer sei auf des E-Revier verwiesen worden.

Gegen den Beamten wurde daraufhin ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Strafvereitelung im Amt eingeleitet. Nachdem das Verfahren in Ermangelung eines hinreichenden Tatverdacht durch die zuständige Staatsanwaltschaft nach § 170 Abs. 2 Strafprozessordnung eingestellt wurde, wurde die zunächst ausgesetzte Beschwerde wiederaufgenommen. Im Rahmen des Beschwerdeverfahrens stellte sich die Situation so dar, dass der Polizeibeamte unmittelbar eine Strafanzeige aufgenommen hatte. Der betroffene Beamte schilderte in seiner Stellungnahme weiter, dass er nach einer detaillierten halbstündigen Schilderung des Sachverhaltes durch den Beschwerdeführer lediglich dessen wiederholten Forderungen nach unverzüglichen weiterführenden polizeilichen Maßnahmen aufgrund fehlender Voraussetzungen nicht entsprochen habe.

2.3 Beispiel für die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens wegen des Verdachts der Bedrohung

Die postalische Zusendung eines abgetrennten Vogelkopfes veranlasste dessen Empfänger, die Polizei zu sich zu rufen. Bei der Sachverhaltsaufnahme habe der spätere Beschwerdeführer nach eigenem Bekunden klar zum Ausdruck gebracht, dass er sich durch den Vorfall bedroht fühle.

Vor Ort habe er eine Bescheinigung über die Erstattung einer Strafanzeige wegen Bedrohung erhalten. Monate später habe er dann auf seine Anfrage zum Bearbeitungsstand des Ermittlungsverfahrens von der Polizei erfahren, dass es nicht zur Einleitung eines Ermittlungsverfahrens gekommen sei. Begründend wurde angegeben, dass der Mann auf Nachfrage der Beamten in Betracht kommende Straftatbestände ausdrücklich nicht für sich verwirklicht gesehen habe. Nach Darstellung der vor Ort eingesetzten Beamten habe er auf ausdrückliche Nachfrage verneint, sich durch die Postsendung bedroht oder beleidigt zu fühlen oder in seinem körperlichen Wohlbefinden beeinträchtigt worden zu sein.

Im klärenden Beschwerdeverfahren wurde deutlich, dass die Bescheinigung über eine erstattete Bedrohungsanzeige seitens der Polizei deswegen ausgefüllt wurde, weil der Betroffene eine schriftliche Bestätigung über den polizeilichen Einsatz gewünscht habe, um einen entsprechenden Nachweis gegenüber dem auf dem Briefumschlag vermerkten Absender zu haben. Mit der betroffenen Firma hatte er zuvor bereits telefonischen Kontakt. Daraufhin sei ihm das Formular über die Bescheinigung einer Anzeigenerstattung wegen des Verdachts der Bedrohung mit einer entsprechenden Journalnummer ausgehändigt worden. Dem Beschwerdeführer sei nochmals erläutert worden, dass eine abschließende strafrechtliche Würdigung des aufgenommenen Sachverhaltes noch erfolgen müsse. Die Polizeibeamten hätten schließlich keinen Anfangsverdacht oder öffentliches Verfolgungsinteresse für eine Straftat zum Nachteil des Beschwerdeführers festgestellt. Die als Absender angegebene Firma erstattete ihrerseits Strafanzeige. In dem daraufhin eingeleiteten Ermittlungsverfahren wurde der Beschwerdeführer als Zeuge geführt. Im Ergebnis führte die im Widerspruch zu den getätigten mündlichen Erklärungen stehende Bestätigung der Anzeigenerstattung dazu, dass der Beschwerdeführer wegen des ihm ausgehändigten Dokumentes von einem eingeleiteten Strafverfahren zu seinem Nachteil ausgehen musste.

Im Beschwerdeverfahren brachte der Beschwerdeführer zudem seinen Wunsch nach einer Strafverfolgung wegen der von ihm als bedrohlich empfundenen Situation unmissverständlich zum Ausdruck, weshalb es zur Einleitung eines entsprechenden Ermittlungsverfahrens kam.

3. Beschwerdetatbestände

3.1 Vergleich der Beschwerdetatbestände nach Aufgabenbereichen

In der Regel ist die Nichterfüllung von Erwartungen oder eine Unzufriedenheit mit einer Begegnung oder einer Maßnahme Anlass für eine Beschwerde. Alle an die Beschwerdestellen gerichteten Sachverhalte werden bezüglich der Beschwerdeanlässe in einer Übersicht erfasst, die in fünf Aufgabenbereiche unterteilt ist. Dabei stehen eigens für eine differenzierte Auswertung von Dienstaufsichtsbeschwerden neben der Kategorie der sonstigen Eingaben die vier Aufgabenbereiche „Präventives Handeln“, „Repressives Handeln“, „Außerdienstliches Verhalten“ und „Interne Beschwerden“ zur Verfügung. Diesen vier Bereichen sind wiederum einzelne Tatbestände zugeordnet (Näheres hierzu siehe unter 3.3.3).

Im Jahr 2021 wurde der Tatbestandskatalog erweitert. In Reaktion auf die durch die Black-Lives-Matter-Bewegung von den USA aus angestoßene politische Debatte sowie mit Blick

auf die Berichterstattung über polizeiinterne rassistische Chatgruppen wurden die Tatbestände „Rassismus“, „Polizeigewalt“ und „Kommunikation“ aufgenommen.

Nicht alle mitgeteilten Unzufriedenheiten können jedoch im Rahmen einer Dienstaufsichtsbeschwerde überprüft werden. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn sich die Beschwerden nicht gegen Bedienstete des Geschäftsbereichs des Ministeriums für Inneres und Sport richten. Gleiches gilt, wenn das eigentliche Beschwerdeanliegen auf eine Prüfung der Recht- und Zweckmäßigkeit der gerügten Maßnahme zielt und damit als Fachaufsichtsbeschwerde zu werten ist (Näheres siehe unter 3.3). Entsprechende Sachverhalte werden als „sonstige Eingänge“ erfasst und dem zuständigen Fachbereich zur verantwortlichen Bearbeitung weitergeleitet.

Weil in einer Beschwerde oftmals mehrere Beschwerdeanlässe angesprochen werden, ist die Anzahl der geprüften Tatbestände insgesamt höher als die Anzahl der erfassten Beschwerden. So wurden anlässlich der im Jahr 2022 abschließend bearbeiteten 773 Beschwerden insgesamt 1300 Einzeltatbestände geprüft. Im Jahr 2023 waren es 1073 Einzeltatbestände bei 885 schlussbearbeiteten Beschwerden.

In der nachfolgenden Tabelle sind die in den vergangenen fünf Jahren in den jeweiligen Aufgabenbereichen gerügten Beschwerdetatbestände zahlenmäßig dargestellt. Die Zeile „Gesamt“ gibt dabei die Anzahl der einzelnen Beschwerdeanlässe an, die im Rahmen von Dienstaufsichtsbeschwerden abschließend geprüft wurden, und ergibt zusammen mit den „Sonstigen Eingängen“ die Summe der insgesamt in den Beschwerdestellen der Landespolizei eingegangenen Eingaben.

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe				
	2019	2020	2021	2022	2023
präventives Handeln	384	397	614	567	410
repressives Handeln	506	443	470	678	618
außerdienstl. Verhalten	28	23	29	16	20
interne Beschwerden	26	16	25	39	25
gesamt	944	879	1138	1300	1073
sonstige Eingänge	249	391	380*	358*	381*
insgesamt	1193	1270	1518	1658	1454

* Mit jeweils gleichlautenden Hinweisen wandte sich eine Einzelperson im Jahr 2021 in 134 Fällen, im Jahr 2022 in 707 Fällen und im Jahr 2023 in 195 Fällen an die Zentrale Beschwerdestelle. Zur Vermeidung statistischer Verzerrungen wurden diese Eingaben in den Jahresstatistiken lediglich als ein sonstiger Eingang erfasst.

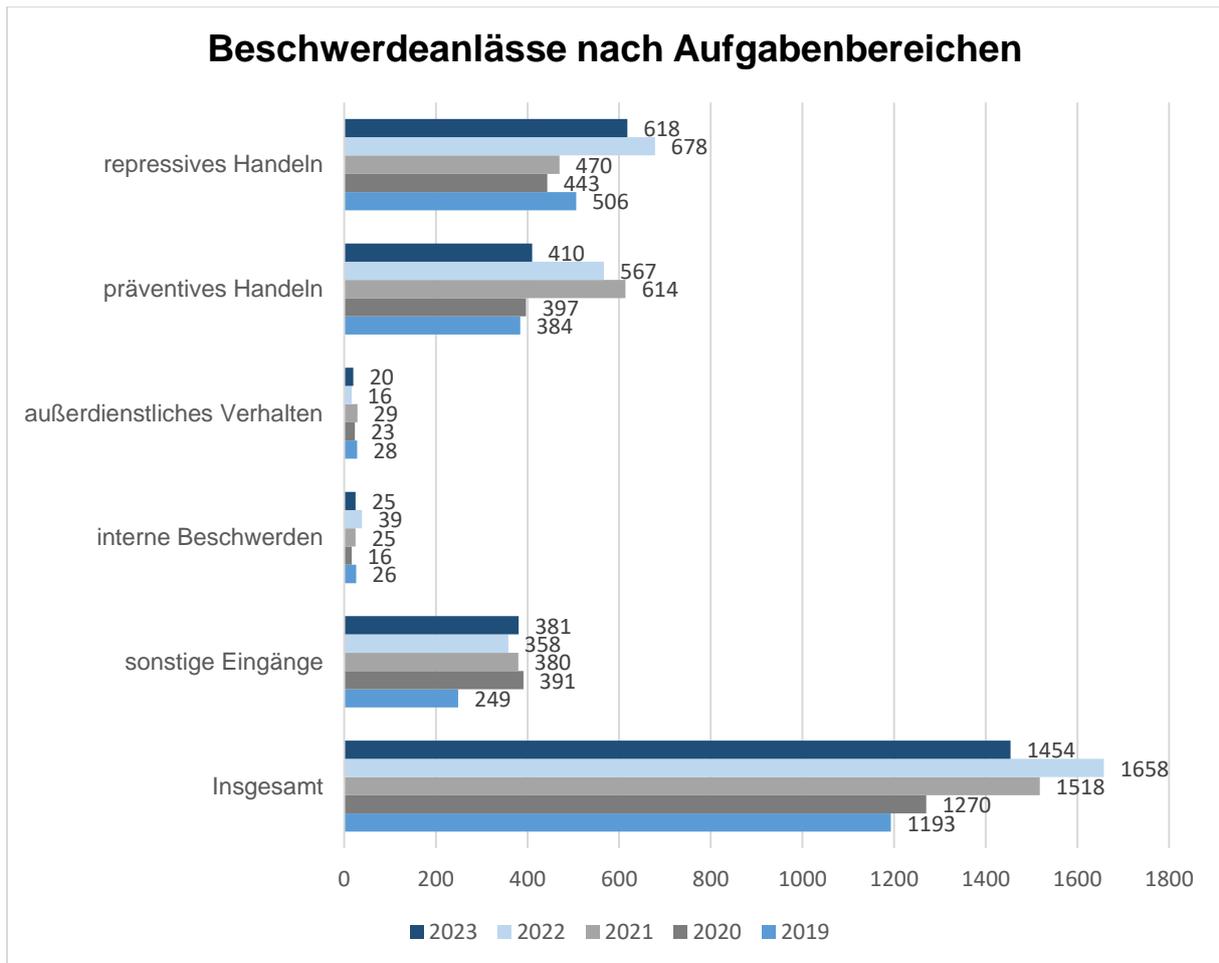
Beschwerdeanlässe nach Aufgabenbereichen im Fünfjahresvergleich

Im vorliegenden Berichtszeitraum wurde das Handeln von Polizeivollzugsbeamten im Rahmen repressiver Maßnahmen am häufigsten gerügt. Auch im Fünfjahresvergleich waren mehrheitlich polizeiliche Maßnahmen im strafverfolgenden Bereich Gegenstand von Beschwerden. Es ist zudem festzustellen, dass in den beiden aktuellen Berichtsjahren die gerügten Kritikpunkte im Bereich des repressiven Handelns im Vergleich zu den Vorjahren erheblich angestiegen sind. Das Jahr 2022 weist hier auch im Langzeitvergleich mit 678 geprüften Kritikpunkten einen Höchststand auf, während das Beschwerdeaufkommen im Jahr 2023 mit 618 bearbeiteten Rügen auf einem ebenfalls hohen Niveau blieb.

Die erstmalige Umkehr bei der Verteilung der Beschwerdeanlässe im Jahr 2021 stellt eine Besonderheit dar. Damals kam es mit 614 geäußerten Kritikpunkten zu einem sprunghaften Anstieg von Beschwerden im Bereich des präventiven Handelns. Der in diesem Aufgabenbereich zu verzeichnende Beschwerdezuwachs war vor allem auf solche Eingaben zurückzuführen, die einen Bezug zu allgemeinen Corona-Schutzmaßnahmen sowie dem entsprechenden Versammlungsgeschehen aufwiesen. Im aktuellen Berichtszeitraum ging das Beschwerdeaufkommen im Bereich des präventiven Handelns wieder deutlich zurück. Wurde das Vorgehen von Beamten im Jahr 2022 noch in 567 Fällen hinterfragt, war es im Jahr 2023 in 410 Fällen Gegenstand von Beschwerden. Die Rückverlagerung des Schwerpunktes der Beschwerdeanlässe auf repressives Handeln dürfte sich im

Wesentlichen auf die Aufhebung der 2-G-Zugangsregelungen zum 1. März 2022 und auf das Auslaufen der meisten staatlichen Schutzvorschriften im April 2022 zurückführen lassen.

Seit dem Jahr 2020 stieg das Meldeaufkommen im Bereich der sonstigen Eingänge erheblich an. Dies ist auch Ausdruck dafür, dass sich die Zentrale Beschwerdestelle in ihrer Funktion als zentraler Ansprechpartner für Beschwerden, aber auch Anregungen, Hinweise und Bedenken etabliert hat und dieses Angebot von der Bevölkerung angenommen wird.

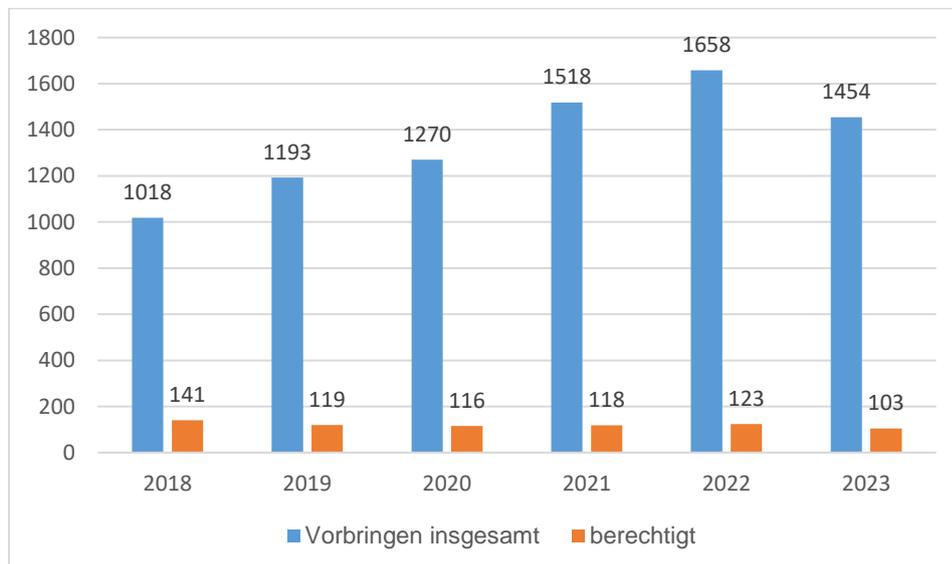


3.2 Berechtigungsquote

3.2.1 Gesamteingänge und berechtigte Tatbestände im Langzeitvergleich

Im Berichtsjahr 2022 gingen bei den Beschwerdestellen im Polizeibereich insgesamt 1658 Eingaben ein. Diese beinhalteten auch sonstige Hinweise, die nicht im Rahmen von Dienstaufsichtsbeschwerden überprüft wurden. Von den abschließend beurteilten Beschwerdeanlässen erwiesen sich 123 Tatbestände als berechtigt. Im Jahr 2023 gingen insgesamt 1454 Mitteilungen ein, 103 Tatbestände erwiesen sich als berechtigt.

Langzeitvergleich von 2018 bis 2023



Während die Gesamtzahl der eingegangenen Mitteilungen und gerügten Beschwerdeanlässe im Berichtsjahr 2022 gegenüber den Vorjahren nochmals anstieg und auch im Jahr 2023 ein ebenfalls hohes Meldeaufkommen zu registrieren war, blieben die im Rahmen einer Beschwerdebearbeitung als berechtigt festgestellten Tatbestände im Langzeitvergleich zahlenmäßig auf einem fast identischen Niveau.

3.2.2 Berechtigte Tatbestände nach Aufgabenbereichen

Die Verteilung der abschließend geprüften Tatbestände auf die einzelnen Aufgabenbereiche und die sich innerhalb der Aufgabenbereiche ergebenden Berechtigungsquoten zeigen die nachfolgenden Tabellen:

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe 2022		
	insgesamt	davon berechtigt	Quote
präventives Handeln	567	54	9,52 Prozent
repressives Handeln	678	60	8,84 Prozent
außerdienstliches Verhalten	16	1	6,25 Prozent
interne Beschwerden	39	8	20,51 Prozent
gesamt	1300	123	9,46 Prozent

Aufgabenbereich	Beschwerdeanlässe 2023		
	insgesamt	davon berechtigt	Quote
präventives Handeln	410	27	6,58 Prozent
repressives Handeln	618	67	10,84 Prozent
außerdienstliches Verhalten	20	3	15,00 Prozent
interne Beschwerden	25	6	24,00 Prozent
gesamt	1073	103	9,60 Prozent

Die Berechtigungsquote bezieht sich ausschließlich auf Tatbestände, die im Rahmen der Beschwerdebearbeitung im jeweiligen Berichtsjahr abschließend geprüft wurden. Der Anteil der als berechtigt festgestellten Tatbestände lag im Jahr 2020 bei 13,20 Prozent und ging im Jahr 2021 auf 10,34 Prozent zurück.

Das Meldeaufkommen von Beschwerdegründen stieg im Jahr 2022 mit 1300 Tatbeständen gegenüber 2021 um 14 Prozent an, zugleich sank die Berechtigungsquote auf einen nochmals niedrigeren Wert von 9,46 Prozent. Im Jahr 2023 bestätigten sich im Rahmen der dienstaufsichtsrechtlichen Überprüfung 9,60 Prozent der gerügten Beschwerdeanlässe, das Meldeaufkommen verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um ca. 17 Prozent.

Obwohl sich bei einem Großteil der eingegangenen externen Meldungen ein konkretes individuelles Fehlverhalten einzelner Bediensteter nicht feststellen ließ, können auch diese Beschwerden dazu beitragen, konkrete Verbesserungsmöglichkeiten des polizeilichen Handelns zu erkennen und die Polizeiarbeit durch eine entsprechende Sensibilisierung der Bediensteten weiter zu optimieren. Diese allgemeine Sensibilisierungswirkung entfalten auch Beschwerden über das außerdienstliche Verhalten von Bediensteten, selbst wenn diese nur einen sehr geringen Teil ausmachen.

Insgesamt deutet allein die Anzahl der eingegangenen Meldungen darauf hin, dass in der Bevölkerung eine niedrige Hemmschwelle besteht, sich bei Unzufriedenheit mit der Polizeiarbeit an die zuständigen Stellen zu wenden. Dies ist zugleich Ausdruck dafür, dass

die in der Landespolizei gelebte moderne Fehlerkultur in der Bevölkerung wahrgenommen wird und auf Akzeptanz trifft.

Eine moderne Fehlerkultur setzt die Fähigkeit der Bediensteten zu einer selbstkritischen Reflexion voraus und ist hierzu notwendigerweise auf einen offenen, unvoreingenommenen und positiven Umgang der Dienstvorgesetzten mit Kritik aus den Reihen der Bediensteten angewiesen. Dass diese moderne Führungskultur auf der einen Seite von den Bediensteten eingefordert und auf der anderen Seite von den Dienstvorgesetzten umgesetzt wird, zeigt sich daran, dass Bedienstete innerdienstliche Kritik im Rahmen von Beschwerden artikulieren und diese mit 20,51 Prozent im Jahr 2022 und 24 Prozent im Jahr 2023 die höchste Berechtigungsquote aufwiesen.

3.3 Sach- und Verhaltensbeschwerden

Die Zentrale Beschwerdestelle wertet in ihren Jahresberichten ausschließlich Dienstaufsichtsbeschwerden aus, die in den Beschwerdestellen bearbeitet wurden. Die Beschwerde muss nicht die Bezeichnung Dienstaufsichtsbeschwerde enthalten. Für eine Einordnung und Bearbeitung als Dienstaufsichtsbeschwerde sind allein die dem Inhalt zu entnehmende Wünsche und Anliegen der beschwerdeführenden Personen maßgeblich. Mit einer Dienstaufsichtsbeschwerde kann das persönliche Auftreten und Verhalten von Bediensteten des Geschäftsbereiches des Ministeriums für Inneres und Sport kritisiert werden (Verhaltensbeschwerde). Typischerweise werden hier empfundene Unhöflichkeiten oder ein sonst unzulängliches Auftreten gerügt. Als Sachbeschwerden werden solche Dienstaufsichtsbeschwerden erfasst, die sich schwerpunktmäßig gegen das individuelle Vorgehen bei der Ausübung der dienstlichen Aufgaben richten, nicht jedoch gegen die jeweils getroffene Sachentscheidung als solche.

Von einer Dienstaufsichtsbeschwerde zu unterscheiden sind deshalb reine Fachaufsichtsbeschwerden. Mit der Fachaufsichtsbeschwerde wird die fachliche Arbeit gerügt und eine Überprüfung der Recht- und Zweckmäßigkeit angestrebt. Bei Beschwerden, mit denen sowohl eine dienstaufsichtsrechtliche als auch eine fachaufsichtsrechtliche Überprüfung begehrt wird, wird zur Vermeidung von Mehrfachbearbeitungen die weitere Vorgehensweise mit dem für die Fachaufsicht zuständigen Bereich zum Zweck einer ganzheitlichen Bearbeitung abgestimmt. Da bei einer dienstaufsichtsrechtlichen Prüfung keine Überprüfung der Recht- und Zweckmäßigkeit der Sachentscheidungen erfolgt, können diese im Rahmen einer Dienstaufsichtsbeschwerde nicht geändert oder aufgehoben werden. Letztlich können durch

das Beschwerdeverfahren auch keine formellen Verfahren wie z. B. Straf- oder Widerspruchsverfahren ersetzt werden. Fristen und andere bestehende Verpflichtungen bzw. Vorgaben werden daher durch das Beschwerdeverfahren nicht ausgesetzt oder verändert. Über diese Sachlage informieren die Beschwerdestellen in der Regel schon bei der ersten Kontaktaufnahme.

3.3.1 Sachbeschwerden

Sachbeschwerden				
Tatbestände	2020	2021	2022	2023
präventives Handeln				
Zwangsmittel	4	14	9	2
sonstige Standardmaßnahmen SOG LSA	29	49	54	14
Notrufmanagement	27	27	23	10
zivilrechtliche Streitigkeiten	9	18	7	9
Sonstiges	42	39	53	41
Geschwindigkeitskontrolle	8	6	9	9
Unfallaufnahme	24	29	16	17
Straßenverkehr: Sonstiges	41	67	54	49
repressives Handeln				
Anzeigenaufnahme	50	52	69	34
Tatortarbeit	11	5	7	7
Vernehmungen	9	13	7	10
Durchsuchung/Sicherstellung	19	16	26	30
sonstige Ermittlungsmaßnahmen	53	37	70	45
Zwangsmittel	10	7	5	7
Sonstiges	35	38	46	29
Geschwindigkeit	12	8	20	18
sonstige Ordnungswidrigkeiten	40	46	42	52
Summe	423	471	517	383
unberechtigt	376	434	486	359
berechtigt	47	37	31	24

Die Zahl der in den Sachbeschwerden gerügten Tatbestände belief sich mit 517 Kritikpunkten im Jahr 2022 auf den im Vierjahresvergleich zu verzeichnender Höchstwert, gefolgt von dem mit 383 vorgetragenen Kritikpunkten niedrigsten Wert im Jahr 2023.

Die Quote berechtigter Tatbestände erreichte sowohl im Jahr 2022 mit sechs Prozent als auch im darauffolgenden Jahr mit 6,3 Prozent ein annähernd gleiches Niveau.

Im Jahr 2023 wurde präventives Handeln im Vergleich zum Vorjahr deutlich weniger bemängelt; insbesondere die Anwendung von Zwangsmitteln (- 78 Prozent), sonstigen Standardmaßnahmen nach dem Gesetz über die öffentliche Sicherheit und Ordnung des Landes Sachsen-Anhalt (SOG LSA) (- 56 Prozent) und das Notrufmanagement (- 57 Prozent).

Repressives Handeln von Bediensteten wurde gegenüber dem Vorjahr insbesondere bei der Anzeigenaufnahme (- 51 Prozent) und den sonstigen Ermittlungsmaßnahmen (- 36 Prozent) seltener in Beschwerden kritisiert.

An diesen Beispielen zeigt sich, dass eine systematische Auswertung bemängelter Tatbestände im Rahmen des Beschwerdemanagements zu einem Erkenntnisgewinn über eine gegebenenfalls notwendig werdende Anpassung organisationsinterner Arbeitsabläufe und damit zu einer Verbesserung polizeilicher Arbeit und höheren Sensibilisierung der Bediensteten beitragen kann.

3.3.2 Verhaltensbeschwerden

Verhaltensbeschwerden				
Tatbestände	2020	2021	2022	2023
präventives Handeln				
Untätigkeit	64	63	45	55
Auftreten/Verhalten	134	160	126	121
Erscheinungsbild	5	6	4	7
Polizeigewalt	/	9	12	3
Rassismus	/	4	4	3
Kommunikation	/	63	90	40
nicht spezifiziert/Sonstiges	10	60	61	30
repressives Handeln				
Untätigkeit	68	61	64	56
Auftreten/Verhalten	99	97	134	131
Erscheinungsbild	7	7	4	5
Polizeigewalt	/	4	2	14
Rassismus	/	6	6	4
Kommunikation	/	37	102	88
nicht spezifiziert/Sonstiges	23	29	56	49
Straßenverkehr	7	7	18	39
außerdienstliches Verhalten				
Verstoß gegen beamtenrechtliche Pflichten	5	7	7	7
Privathandlung ohne dienstlichen Bezug	18	22	9	13
interne Beschwerden				
Arbeitsmittel/Ausstattung	1	0	6	2
Probleme mit Vorgesetzten/Kollegen:				
Führungsverhalten	3	1	5	5
Mobbing/sex. Belästigung	0	0	1	2
Sonstiges	3	11	7	7
Anwendung dienstrechtlicher Regelungen:				
Beurteilung	2	4	0	1
Beförderung	1	3	2	0
sonstige Personalmaßnahmen	6	6	18	8
Summe	456	667	783	690
unberechtigt	387	586	691	611
berechtigt	69	81	92	79

Im Rahmen der Verhaltensbeschwerden wurden im Jahr 2022 insgesamt 783 Tatbestände geprüft. Innerhalb der letzten vier Jahre stellt dies einen Höchststand dar. Die Berechtigungsquote lag hier bei 11,75 Prozent. Im Vergleich hierzu gingen die vorgebrachten Beschwerdeanlässe über das persönliche Auftreten von Bediensteten im Jahr 2023 mit 690 überprüften Tatbeständen um 12 Prozent zurück. Die Berechtigungsquote lag hier fast unverändert bei 11,45 Prozent.

3.3.3 Beschwerden zu „Polizeigewalt“ und „Rassismus“

Der Tatbestand der „Polizeigewalt“ umfasst alle Beschwerdevorbringen, mit denen ein Verhalten gerügt wird, welches die strafrechtlichen Tatbestände der Körperverletzung im Amt oder der Aussageerpressung erfüllen würde.

Unter dem Aspekt „Rassismus“ werden diejenigen Fälle erfasst, in denen eine Person aufgrund tatsächlicher oder vermuteter äußerlicher Merkmale (wie Hautfarbe, Name, Sprache, Religion, Herkunft, kultureller Bräuche o.ä.) einer Maßnahme überhaupt oder in übermäßiger Art und Weise unterworfen wurde.

Insgesamt wurden zu Polizeigewalt 14 Beschwerdevorbringen im Berichtsjahr 2022 und 17 Fälle im Jahr 2023 abschließend bearbeitet.

Zum Tatbestand des Rassismus wurden im Jahr 2022 zehn und im Jahr 2023 sieben Beschwerdevorbringen überprüft.

Im Rahmen der erfolgten Überprüfungen im Beschwerdeverfahren ließ sich in keinem Fall ein Fehlverhalten im Sinne der oben genannten Tatbestände feststellen.

Beispiele für als rassistisch gerügte Vorgehen

Beispiel 1:

Der Beschwerdeführer gab in seiner Beschwerde an, im Rahmen einer Verkehrskontrolle auf der Autobahn von einem der beiden handelnden Polizeivollzugsbeamten bezüglich seiner nationalen Herkunft in einer menschenunwürdigen Art und Weise beschimpft worden zu sein. So habe ihn der Polizeibeamte u. a. als „... Schwein“ beleidigt und geäußert, dass Personen aus derselben (europäischen) Nation wie der Beschwerdeführer genauso wie eine andere (europäische) Nation zerstört werden müssten.

Daraufhin erfolgte die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens gegen den Beamten, das von der Staatsanwaltschaft aufgrund eines nicht hinreichenden Tatverdachts eingestellt wurde. Gegen den Beschwerdeführer wurde anschließend ein Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Verleumdung eingeleitet.

Beispiel 2:

Als Beistand und im Namen eines aus dem osteuropäischen Raum stammenden Bekannten stellte der Beschwerdeführer unter anderem kritisch dar, dass sein Bekannter ihm geschildert habe, bereits dreimal innerhalb von zwei Monaten in einem eng begrenzten Raum in schikanierender Art und Weise von der Polizei festgehalten und kontrolliert worden zu sein. Alle Kontrollen habe immer derselbe Polizeibeamte (gemeint war hier offensichtlich der Gruppenführer) zusammen mit weiteren Kollegen durchgeführt.

Bei einer der ersten beiden Überprüfungen habe sein Bekannter seinen mitgeführten Einkauf vor den Augen von Passanten auf dem Boden ausbreiten müssen.

Während der dritten Begegnung, welche Anlass der vorliegenden Beschwerde war, habe dieser in winterlicher Kälte eine Durchsuchung seiner Person erdulden und dazu für den Zeitraum einer Stunde seine Jacke ausziehen müssen. Schließlich hätten die Beamten sein Fahrrad, das ihm zuvor von einem Bekannten geschenkt worden sei, sichergestellt, weil es nach ersten polizeilichen Recherchen als entwendet gegolten habe. Tags darauf habe der Beschwerdeführer zusammen mit seinem Bekannten schließlich bei der für Sicherstellungen dieser Art zuständigen Polizeidienststelle die Herausgabe des Fahrrades beabsichtigt. Der im dortigen Wartebereich diensthabende Polizeibeamte habe beide Personen zunächst auffallend ignoriert und sei im weiteren Verlauf ihnen gegenüber unvermittelt verbal aggressiv geworden.

Sowohl dieses Verhalten als auch die beschriebenen Polizeikontrollen führte der Beschwerdeführer auf die Herkunft seines Bekannten zurück. Auch war für ihn nicht nachvollziehbar, warum das Fahrrad trotz der vorgezeigten Kaufbelege nicht sofort herausgegeben wurde.

Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung, während der sich der benannte Bekannte der Beschwerde im Nachgang anschloss, wurden die betroffenen Dienststellen und Beamten zu Berichten bzw. Stellungnahmen aufgefordert. Anhand der übersandten Unterlagen ergab sich folgendes Bild:

Im fraglichen Zeitraum unterstützten die Kräfte der Bereitschaftspolizei landesweit die Polizeibehörden im Rahmen der Erhöhung der polizeilichen Präsenz und Bekämpfung von Kriminalitätsschwerpunkten. Die durchgeführte Kontrolle fand, wie auch die beiden vorangegangenen, in einem Bereich statt, an dem eine Häufung von Straftaten der sog. Straßenkriminalität festgestellt wurde (sog. gefährlicher Ort im Sinne des § 20 SOG LSA). In einem Zeitraum von drei Monaten wurden durch die Kräfte der Landesbereitschaftspolizei in

der betroffenen Stadt allein 842 Identitätsfeststellungen und 579 Personendurchsuchungen aktenkundig durchgeführt. Für den in der Beschwerdeschrift angegebenen Zeitraum ließen sich der betroffenen Einsatzeinheit insgesamt acht Einsätze zuordnen. Dabei ergaben sich keinerlei Hinweise darauf, dass der Beschwerdeführer, wie in der Beschwerde beschrieben, mehrfach bzw. regelmäßig auf Veranlassung des betroffenen Einsatzführers kontrolliert wurde. Die in der Beschwerdeschrift kritisierte Durchsuchung war vielmehr die einzige dokumentierte polizeiliche Maßnahme, die die betroffenen Beamten gegenüber dem späteren Beschwerdeführer durchführten. Die in der Beschwerde ebenfalls beschriebenen Kontrollen standen damit in keinem unmittelbaren Zusammenhang mit der vorliegend zu überprüfende Maßnahme und ließen sich dem betroffenen Gruppenführer unter keinem Gesichtspunkt zuordnen.

Auch der erhobene Vorwurf, dass der Beschwerdeführer während der fast eine Stunde dauernden Maßnahme ohne seine Jacke in winterlicher Kälte habe ausharren müssen, bestätigte sich im Rahmen der Beschwerdebearbeitung nicht. Die betroffenen Beamten schilderten in ihren persönlichen Stellungnahmen übereinstimmend, dass der Beschwerdeführer zum Zwecke der Durchsuchung zwar gebeten wurde, seine Jacke auszuziehen, allerdings habe die Durchsuchung nur wenige Minuten gedauert. Die Jacke sei ihm unmittelbar danach wieder ausgehändigt worden. Weder die Beschwerdeschrift noch die polizeilichen Berichte und Unterlagen enthielten sachliche Hinweise darauf, dass die Durchsuchung tatsächlich länger als von den Beamten berichtet gedauert haben könnte.

Die Sicherstellung des Fahrrades erfolgte ebenfalls nicht ohne sachlichen Grund bzw. willkürlich. Bei diesem handelte es sich um ein in großer Stückzahl produziertes, über Super- und Baumärkte vertriebenes Modell, bei denen es erfahrungsgemäß häufig zu einer Mehrfachvergabe der Rahmennummer kommt. Da die Seriennummer des betreffenden Fahrrades in mehreren Bundesländern zur Fahndung ausgeschrieben war, wurde der Beschwerdeführer von den handelnden Beamten über das Ergebnis der Abfrage informiert und gefragt, ob er einen Eigentumsnachweis mit sich führe oder entsprechende Unterlagen besitze. Er gab an, entsprechende Kaufbelege in seiner Wohnung bzw. der seiner Freundin aufzubewahren. Das Angebot der Beamten, ihn dorthin zu begleiten, um die Unterlagen einsehen zu können, lehnte er jedoch ab. Diese aus Sicht der Beamten ausweichende Reaktion des Beschwerdeführers sei schließlich Auslöser der erfolgten Sicherstellung gewesen.

Am darauffolgenden Tag erschienen beide Beschwerdeführer mit den erforderlichen Kaufbelegen in der Polizeidienststelle. Der Wachhabende habe zunächst das Anliegen

erfragt und anschließend den zuständigen Beamten informiert. Da ein Fahrrad mit identischer Rahmennummer in einem anderen Polizeirevier aufgrund eines, wie sich später herausstellte, nicht mehr aktuellen Eintrages zur Fahndung ausstand, seien weitere Recherchen erforderlich geworden, die eine längere Zeit in Anspruch genommen haben. Hierüber seien die Beschwerdeführer von beiden Bediensteten fortlaufend informiert worden. Im Ergebnis habe das betreffende Rad an diesem Tag nicht herausgegeben werden können, was, für beide Beamte verständlich, trotz entsprechender Erklärung bei den Beschwerdeführern auf Unverständnis stieß. Dass es in dieser emotional angespannten Situation zu einem Wortwechsel kam, der seitens der Beschwerdeführer als aggressiv empfunden wurde, konnte im Ergebnis der Beschwerdebearbeitung nicht ausgeschlossen werden. Es ergaben sich jedoch keinerlei Hinweise darauf, dass die Beamten in irgendeiner Art und Weise voreingenommen handelten.

Insgesamt ergaben sich im Rahmen der Beschwerdebearbeitung keine Anhaltspunkte dafür, dass der von den polizeilichen Maßnahmen unmittelbar betroffene Beschwerdeführer diesen aufgrund seiner tatsächlichen oder vermuteten Herkunft überhaupt oder in übermäßiger Art und Weise unterworfen wurde.

Beschwerden zu Polizeigewalt

Die zu Polizeigewalt eingegangenen Beschwerden richteten sich im Wesentlichen gegen das Vorgehen von Polizeivollzugskräften im Rahmen von versammlungsrechtlichen Einsatzlagen. Die vorgetragene Kritik hatte ihren Ursprung zum einen in der räumlichen Trennung von Sammlungsteilnehmern und Gegendemonstranten und zum anderen in der Durchsetzung infektionsschutzbedingter Versammlungsverbote oder -auflagen.

In der Regel führten die eingegangenen Beschwerden zu der Einleitung strafrechtlicher Ermittlungsverfahren, währenddessen die Beschwerdebearbeitung ruhend zu stellen war. Eine Bearbeitung im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens ist nur möglich, wenn der vorgetragene Sachverhalt keine Anhaltspunkte für ein strafrechtlich oder disziplinarrechtlich relevantes Verhalten (mehr) bietet und damit unterhalb dieser Schwelle liegt. Vor diesem Hintergrund ist es auch nachvollziehbar, dass im Rahmen der wiederaufgenommenen Beschwerdebearbeitung, in Übereinstimmung mit der erfolgten strafrechtlichen Würdigung, unter dem Aspekt der Polizeigewalt kein Fehlverhalten festgestellt werden konnte.

Beispiel:

Ein Mitglied des Landtages beschwerte sich in seiner Funktion als leitende Person einer Versammlung darüber, von mehreren Polizeibeamten während des Versammlungsgeschehens ohne Ankündigung und für ihn nachvollziehbaren Grund despektierlich geschubst und geschoben worden zu sein. Dieses sei bei dem Versuch geschehen, sich stets als parlamentarische Person ausweisend den Weg zu einer festgenommenen Person innerhalb der als sehr dynamisch zu beschreibenden Versammlung zu bahnen.

Gegen die handelnden Einsatzkräfte wurden strafrechtliche Ermittlungsverfahren wegen des Verdachts der Körperverletzung im Amt eingeleitet und das Beschwerdeverfahren für deren Dauer ruhend gestellt.

Da die Ermittlungen keinen genügenden Anlass zur Erhebung der öffentlichen Klage ergaben, erfolgte die Wiederaufnahme des Beschwerdeverfahrens, das sowohl fach- als auch dienstaufsichtsrechtliche Aspekte beinhaltet, mit deren Prüfung ein Fehlverhalten der handelnden Polizeibeamten ausgeschlossen werden konnte.

4. Vergleich der Organisationseinheiten

4.1 Vergleich der Flächeninspektionen mit den zugehörigen Dienststellen

Polizeireviere/ Organisationseinheiten	Beschwerde- anlässe			berechtigte Beschwerdeanlässe		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Polizeiinspektion Stendal						
ZVAD	0	0	2	0	0	0
Altmarkkreis Salzwedel	26	40	35	2	6	4
Stendal	64	72	38	5	11	4
Jerichower Land	97	102	103	5	3	3
übrige PI Stendal	22	32	44	0	2	4
Polizeiinspektion Magdeburg						
Börde	73	75	36	5	4	2
Magdeburg	151	249	92	13	9	9
Salzlandkreis	99	145	51	4	18	6
Harz	103	109	70	8	8	6
ZVAD	48	26	8	5	0	1
übrige PI Magdeburg	161	186	169	26	13	10
Polizeiinspektion Dessau-Roßlau						
ZVAD	3	7	5	0	3	0
Wittenberg	58	64	57	4	5	2
Dessau-Roßlau	45	56	49	3	5	0
Anhalt-Bitterfeld	64	66	43	4	10	2
übrige PI Dessau-Roßlau	58	76	89	1	0	8
Polizeiinspektion Halle (Saale)						
ZVAD	6	5	7	0	2	2
Mansfeld-Südharz	19	19	29	2	0	2
Halle (Saale)	77	64	83	3	8	7
Saalekreis	28	23	51	4	2	5
Burgenlandkreis	20	12	27	3	0	3
übrige PI Halle (Saale)	87	71	143	6	4	6

Die Beschwerdeanlässe verteilen sich auf die Polizeiinspektionen bzw. deren Organisationseinheiten sehr unterschiedlich und variieren in den einzelnen Jahren jeweils teils deutlich sowohl hinsichtlich der Anzahl als auch der anteiligen Berechtigungen. Fundierte Rückschlüsse auf die geleistete Polizeiarbeit oder Ursachen der Kritik lassen sich hieraus allein deshalb nicht ziehen. Hinzu kommt, dass im Falle von vorgebrachter Kritik am Verhalten von in einem Einsatz eingebundenen Beamtinnen und Beamten der Landesbereitschaftspolizei die jeweilige Beschwerde regelmäßig dem einsatzleitenden Polizeirevier bzw. der einsatzleitenden Polizeiinspektion zugeordnet wird. Diese statistische Verschiebung wird vor allem bei Beschwerden relevant, die einen versammlungsrechtlichen Bezug haben.

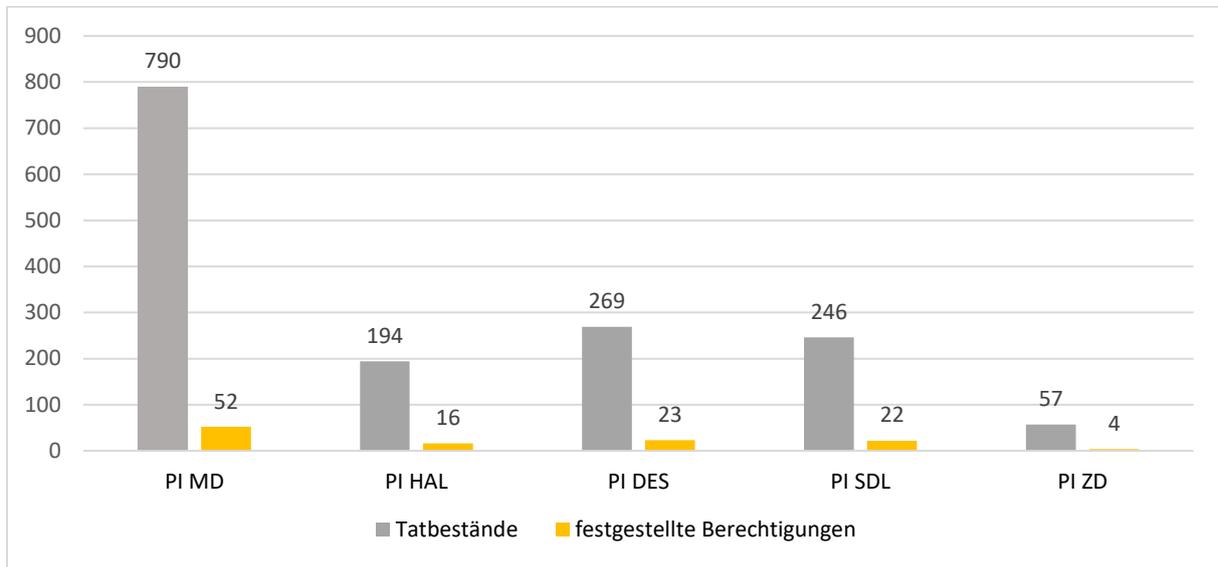
Im Jahr 2022 waren insbesondere die Polizeireviere Jerichower Land, Magdeburg, Salzlandkreis und Harz von eingehenden Beschwerden betroffen. Mit Ausnahme des Polizeireviers Jerichower Land ging die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden bzgl. der vorgenannten Reviere im Jahr 2023 erheblich zurück. Es ist davon auszugehen, dass sich hier auch das Ende der Corona-Pandemie auf das Beschwerdeaufkommen auswirkte. Auf Ebene der Polizeiinspektionen waren insbesondere die Polizeiinspektion Magdeburg und die Polizeiinspektion Halle (Saale) von Beschwerden betroffen. Hier ist zu bemerken, dass im Jahr 2023 gegenüber dem Vorjahr doppelt so viele Beschwerden bearbeitet wurden, die die Polizeiinspektion Halle (Saale) betrafen. Eine nennenswerte Steigerung der als berechtigt festgestellten Beschwerdeanlässe ging damit gleichwohl nicht einher.

4.2 Übersicht über Polizeiinspektion Zentrale Dienste, Fachhochschule der Polizei und Landeskriminalamt

Behörden/Einrichtung	Beschwerde- anlässe			berechtigte Beschwerdeanlässe		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
PI Zentrale Dienste						
Landesbereitschaftspolizei	30	10	31	4	2	1
Wasserschutzpolizeirevier	12	4	9	0	0	0
Zentrale Bußgeldstelle	29	26	52	5	1	11
Polizeiärztliches Zentrum	2	2	0	0	0	0
übrige PI Zentrale Dienste	28	15	18	2	1	0
Fachhochschule der Polizei	11	22	36	4	5	0
Landeskriminalamt	14	13	19	0	1	2

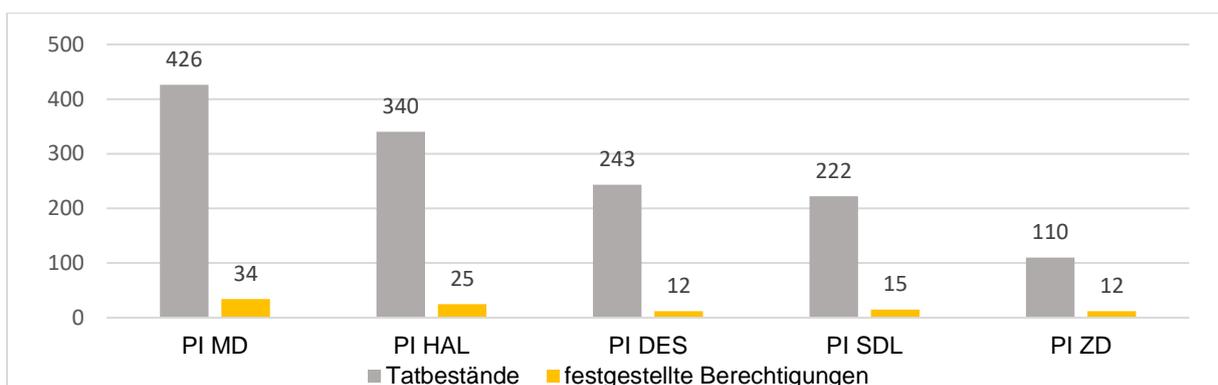
5. Vergleich der Polizeiinspektionen

Tatbestände und festgestellte Berechtigungen 2022



Im Berichtsjahr 2022 betrafen die meisten gerügten Tatbestände den Zuständigkeitsbereich der Polizeiinspektion Magdeburg. Von den 790 gerügten Tatbestände erwiesen sich 52 als berechtigt. Die sich daraus ergebende Berechtigungsquote in Höhe von 6,58 Prozent fiel im Vergleich zu den anderen Polizeiinspektionen am niedrigsten aus. Im Vergleich dazu lag die Berechtigungsquote der Beschwerdevorbringen, die sich dem Zuständigkeitsbereich der Polizeiinspektion Stendal zuordnen ließen, bei 8,94 Prozent. Im Übrigen lag die Berechtigungsquote der Beschwerdevorbringen mit Bezug zur Polizeiinspektion Dessau-Roßlau bei 8,55 Prozent, in der Polizeiinspektion Halle (Saale) bei 8,25 Prozent und bei 7,02 Prozent in der Polizeiinspektion Zentrale Dienste.

Tatbestände und festgestellte Berechtigungen 2023



Im Berichtsjahr 2023 waren 426 der gerügten Tatbestände der Polizeiinspektion Magdeburg zuzuordnen. Dies entspricht einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr um ca. 46 Prozent. Die Berechtigungsquote betrug 7,98 Prozent. Bei den 340 Tatbeständen, die sich auf die Polizeiinspektion Halle (Saale) bezogen, betrug die Berechtigungsquote 7,35 Prozent. Im Übrigen betrug die Berechtigungsquote bei der Polizeiinspektion Stendal 6,75 Prozent und bei der Polizeiinspektion Zentrale Dienste 10,90 Prozent; am niedrigsten fiel die Quote bei der Polizeiinspektion Dessau-Roßlau mit 4,93 Prozent aus.

Aus Sicht des Beschwerdemanagements ist eine höhere Berechtigungsquote auch Ausdruck einer, zum Selbstverständnis einer modernen Polizeiarbeit gehörenden, gelebten Fehlerkultur, in der offen und selbstkritisch mit geäußertem Unmut umgegangen wird.

III. Die Beschwerdebearbeitung im Bereich der Allgemeinen Verwaltung

1. Vorbemerkungen

Mit dem Runderlass vom 22. Dezember 2020 zum Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport, welcher zum 1. Januar 2021 in Kraft trat, wurde das duale Beschwerdeangebot für den gesamten Geschäftsbereich als dauerhafte Aufgabe in den Geschäftsbetrieb des Ministeriums implementiert.

Die Verfahrensrichtlinie gewährleistet ein einheitliches Vorgehen für alle im Geschäftsbereich zuständigen Beschwerdestellen². Auf Basis des unter Punkt 1.7.2 geregelten dualen Beschwerdemanagements erstreckt sich die Zuständigkeit der Zentralen Beschwerdestelle auf den gesamten Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport und umfasst neben dem Bereich der Landespolizei auch die Bearbeitung von Dienstaufsichtsbeschwerden über die Arbeit

- des Landesverwaltungsamtes Sachsen-Anhalt (LVwA),
- des Landesarchivs Sachsen-Anhalt (LA),
- des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt (StaLA),
- des Aus- und Fortbildungsinstituts des Landes Sachsen-Anhalt (AFI) und
- des Instituts für Brand- und Katastrophenschutz Heyrothsberge (IBK),

die direkt an die Zentrale Beschwerdestelle gerichtet wurden. Beschwerdeführer haben die Wahl, ob sie sich mit ihren Anliegen an die dezentralen Beschwerdestellen der vorgenannten Behörden und Einrichtungen oder an die Zentrale Beschwerdestelle wenden möchten.

² RdErl. des MI vom 22.12.2020 - 11.11 - 04.11 – 0201.

2. Auswertung des Berichtszeitraumes

2.1 Zuordnung der Beschwerden zu den Behörden und Einrichtungen

Berichtsjahr 2022

	Be- schwerden	Beschwerde- herkunft		Bearbeitungszeit			Ergebnis	
		extern	intern	bis 1 Monat	bis 3 Monate	länger als 3 Monate	berechtigt	un- berechtigt
AFI	1	1	0	1	0	0	0	1
IBK	0	0	0	0	0	0	0	0
LVwA	7	7	0	6	1	0	1	6
StaLA	2	2	0	2	0	0	0	2
LA	0	0	0	0	0	0	0	0
Summe	10	10	0	9	1	0	1	9

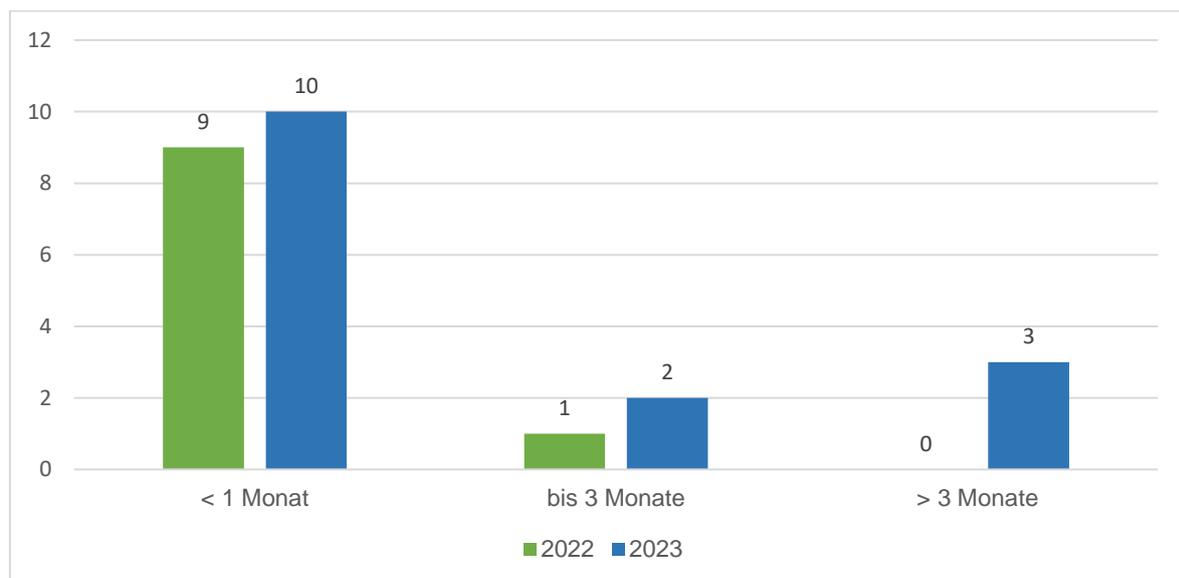
Im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport wurden aus dem Bereich der Allgemeinen Verwaltung im Jahr 2022 insgesamt zehn Beschwerden bearbeitet, die sich gegen das Auftreten einzelner Bediensteter bzw. Arbeitsweise richteten. Davon betrafen die meisten das Landesverwaltungsamt, welches zugleich die mit Abstand größte Landesbehörde ist und als Bündelungsbehörde zudem ein breites Spektrum fachlicher Zuständigkeiten unter sich vereint. Gleichwohl ist das Beschwerdeaufkommen gegenüber den Vorjahren erheblich zurückgegangen. Wurden im Jahr 2020 und 2021 noch 34 bzw. 38 Beschwerden über die Arbeitsweise des Landesverwaltungsamtes erfasst, waren es im Berichtsjahr 2022 lediglich sieben Vorgänge. Dabei ist auffällig, dass der erhebliche Rückgang an dienstaufsichtlich zu würdigenden Beschwerden mit einer Verlagerung bei der Bearbeitungszuständigkeit vom Landesverwaltungsamt hin zur Zentralen Beschwerdestelle einhergeht. So wurden von den sieben Beschwerden allein sechs durch die Zentrale Beschwerdestelle bearbeitet. Lediglich in einem Fall wandten sich die Beschwerdeführer mit ihrem Anliegen direkt an das Landesverwaltungsamt.

Berichtsjahr 2023

	Be- schwerden	Beschwerde- herkunft		Bearbeitungszeit			Ergebnis	
		extern	intern	bis 1 Monat	bis 3 Monate	länger als 3 Monate	berechtigt	un- berechtigt
AFI	2	2	0	2	0	0	1	1
IBK	0	0	0	0	0	0	0	0
LVwA	9	9	0	6	1	2	1	8
StaLA	2	2	0	1	1	0	1	1
LA	2	2	0	1	0	1	0	2
Summe	15	15	0	10	2	3	3	12

Das Beschwerdeaufkommen aus dem Bereich der Verwaltung belief sich im Jahr 2023 auf insgesamt 15 Anliegen, wovon – ähnlich wie im Vorjahr – neun Beschwerden die Arbeit des Landesverwaltungsamtes betrafen. Auch für das Jahr 2023 ist festzustellen, dass sich die Beschwerdeführer mit ihren Anliegen in acht Fällen an die Zentrale Beschwerdestelle und lediglich in einem Fall direkt an das Landesverwaltungsamt wandten.

2.2 Bearbeitungsdauer im Berichtszeitraum



Im aktuellen Berichtszeitraum 2022/2023 konnten entsprechend dem Gebot der beschleunigten Bearbeitung insgesamt 76 Prozent der Beschwerden aus dem Bereich der Allgemeinen Verwaltung in weniger als einem Monat abgeschlossen werden.

2.3 Berechtigungsquoten und Bearbeitungsdauer im Vierjahresvergleich

		2020	2021	2022	2023
Beschwerden		39	45	10	15
davon	berechtigt	3	8	1	3
Bearbeitungszeit	bis 1 Monat	29	38	9	10
	bis 3 Monate	9	5	1	2
	über 3 Monate	1	2	0	3

Lag die Berechtigungsquote im Jahr 2020 bei knapp acht und im Jahr 2021 bei knapp 18 Prozent, wurden im Jahr 2022 zehn Prozent und im Jahr 2023 insgesamt 20 Prozent der schlussbearbeiteten Beschwerdesachverhalte als berechtigt eingestuft.

Diese erheblichen Schwankungen bei den Berechtigungsquoten und nicht zuletzt der quantitative Beschwerderückgang lassen hier keine Rückschlüsse auf die Qualität der kritisierten Arbeitsleistungen oder grundsätzlichen Aussagen über die standardisierte Beschwerdebearbeitung im Bereich der allgemeinen Verwaltung zu.

IV. Zufriedenheitsbefragung

Im Rahmen des Beschwerdemanagements führt die Zentrale Beschwerdestelle eine Befragung der Petentinnen und Petenten über ihre Zufriedenheit mit der Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle zu Fragen des persönlichen Umgangs und der inhaltlichen Auseinandersetzung mit ihren Anliegen durch. Hierdurch sollen Hinweise für mögliche Verbesserungen und Weiterentwicklungen gewonnen werden.

Dazu wird etwa einen Monat nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung ein standardisierter Fragebogen zusammen mit einem Freiumschlag übersandt. Die Teilnahme an der Befragung ist für die beschwerdeführenden Personen freiwillig und erfolgt anonym.

Eine einfache Kontaktaufnahme mit der Zentralen Beschwerdestelle haben 87 Prozent der im Berichtszeitraum eingegangenen Rückmeldungen für das Jahr 2022 bescheinigt. Im Jahr 2023 lag dieser Wert bei 91 Prozent. Aus den Rücksendungen ging hervor, dass der Mehrzahl der Petenten die Bearbeitungsdauer ihrer Anliegen wichtig bis sehr wichtig ist und sie damit zufrieden bis sehr zufrieden waren. Insgesamt wurde die Arbeit der Zentralen Beschwerdestelle im Jahr 2022 in 53 Prozent der Rückmeldungen und im Jahr 2023 in 52 Prozent als zufriedenstellend bis sehr zufriedenstellend beurteilt.

V. Schlussbemerkungen und Ausblick

Das im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport eingerichtete Beschwerdemanagementsystem trifft weiterhin auf viel Zustimmung. Die langjährige Arbeit kann daher als Erfolgsmodell angesehen werden. Eine effektive Beschwerdebearbeitung zeichnet sich aber auch dadurch aus, nicht im Stillstand zu verharren, sondern sich abzeichnende Veränderungen frühzeitig zu erkennen und sich darauf vorzubereiten sowie neuen Herausforderungen zu stellen. Aus diesem Grund werden Verbesserungsvorschläge weiterhin gerne entgegengenommen.

Es bleibt der Zentralen Beschwerdestelle auch zukünftig ein wichtiges Anliegen, die persönlichen Mediationsqualifikationen der Sachbearbeiter zum Zwecke einer aktiven Konfliktbearbeitung auszubauen. Die hierdurch erworbenen Fähigkeiten sind ein wesentlicher Baustein für einen sensiblen Umgang mit Menschen, die sich hilfesuchend an die Zentrale Beschwerdestelle wenden, und tragen häufig zur Ergründung des eigentlichen, mit der Beschwerde verfolgten Anliegens bei.

Die Zentrale Beschwerdestelle verfügt über eine eigene Homepage:

<https://zentralebeschwerdestelle.sachsen-anhalt.de/>



Herausgeber:

© 2024

Ministerium für Inneres und Sport

des Landes Sachsen-Anhalt

Zentrale Beschwerdestelle,

Korruptionsprävention

Postfach 3563

39010 Magdeburg

Quellen: Titelbild: Pixabay.com

Foto Ministerin: Laurence Chaperon

QR-Code: Kostenfrei generiert über: <http://goqr.me/de/>