



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Inneres und Sport

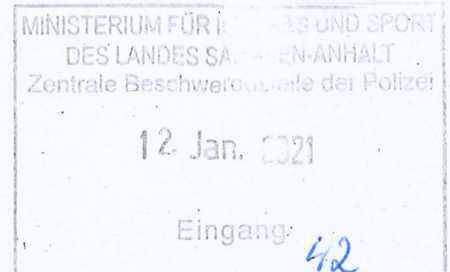
Staatssekretärin

Ministerium für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt
Postfach 3563 • 39010 Magdeburg

Verteiler 2.1 - Nachgeordnete Behörden und
Dienststellen im Geschäftsbereich des MI

Referate 02, 12, 22 und 25
im Hause

Alle Bedienstete des MI LSA
(Information über das MI-Intranet)



RdErl. des MI zur Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements für den Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Az. 11.11-0201)

22. Dezember 2020

Das seit 1. Oktober 2017 laufende Pilotprojekt zur Einrichtung eines zentralen Beschwerdemanagements im Geschäftsbereich des MI ist beendet und wird zum 1. Januar 2021 als dauerhafte Aufgabe in den Geschäftsbetrieb des Ministeriums implementiert. Organisatorisch wird die Aufgabe dem Referat 04 - Zentrale Beschwerdestelle, Korruptionsprävention - zugeordnet.

Im Hinblick auf die Regelungen zum Beschwerdemanagement, wie Beschwerdeanspruch, Beschwerdebearbeitung, Beschwerdeerledigung und Beschwerdecontrolling wird auf die zum 1. Januar 2021 in Kraft tretende und in Kürze im Intranet des Hauses sowie im Internetauftritt der Zentralen Beschwerdestelle veröffentlichte Richtlinie zum Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt hingewiesen.

Ich bitte um Kenntnisnahme und Beachtung.


Anne Poggemann

Halberstädter Str. 2/
am „Platz des 17. Juni“
39112 Magdeburg

Telefon (0391) 567-5511
Telefax (0391) 567-5518
michaela.mueller@
mi.sachsen-anhalt.de
www.mi.sachsen-anhalt.de

Sachsen-Anhalt
#moderndenken

Landeshauptkasse Sachsen-Anhalt
Deutsche Bundesbank
BIC MARKDEF1810
IBAN DE21 8100 0000 0081 0015 00

Richtlinie zum Beschwerdemanagement im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt

RdErl. des MI vom 22.12.1220 - 11.11- 04.11 - 0201

Bezug: a) RdErl. des MI vom 10.1.2013 - Z3 - 0201
b) RdErl. des MI vom 01.08.2017 - 11.11 - 02101

1. Vorbemerkung

Zur Gewährleistung eines einheitlichen Systems verfahren alle für die Beschwerdebearbeitung im Geschäftsbereich des Ministeriums für Inneres und Sport des Landes Sachsen-Anhalt (Ministerium) zuständigen Stellen nach dieser Richtlinie. Die Ausübung der Dienst- und Fachaufsicht über die Beschwerdearbeit der jeweiligen Behörde oder Einrichtung bleibt von dieser Regelung ausdrücklich ausgenommen.

Die Auseinandersetzung mit der Bearbeitung von Unzufriedenheit, subjektiven Sichtweisen und Erwartungen, Anregungen, Hinweisen sowie Beschwerden beinhaltet die Chance, die eigene Arbeit zu bewerten, Qualitätsstandards zu sichern und Verfahrensabläufe zu optimieren. Die systematische Beschwerdearbeit soll daher auch als Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements verstanden werden.

Darüber hinaus soll durch eine systematische Beschwerdebearbeitung die Möglichkeit erschlossen werden, im persönlichen Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern unmittelbar die Akzeptanz der behördlichen Arbeit zu festigen und zu steigern.

Eine ergebnisoffene und unvoreingenommene Haltung zum Beschwerdewesen, zu Kritik im Allgemeinen und kritischen Menschen im Besonderen sowie eine unverzügliche und sachgerechte Bearbeitung sind unabdingbare Voraussetzungen zur Erzielung optimaler Bearbeitungsergebnisse.

2. Grundlagen des Beschwerderechts

2.1 Allgemeines

Nach dem Sinn des Beschwerderechts ist eine möglichst niedrige Schwelle für Bürgerinnen und Bürger sowie für die Bediensteten anzustreben, die ihre Äußerungen an die Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereiches richten. Formvorschriften oder Fristen zur Einreichung von Beschwerden gelten nicht. Eingaben müssen lediglich eine konkrete Anregung auf Nachprüfung oder Einschreiten erkennen lassen.

2.2 Beschwerdeanspruch

Das Beschwerderecht leitet sich aus dem Petitionsrecht des Grundgesetzes (GG) ab, das in Artikel 17 GG wie folgt normiert ist:

„Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“

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

Für die die Beschwerde entgegennehmende Stelle besteht die Pflicht, die Eingabe entgegenzunehmen, sie inhaltlich zu prüfen und zu beantworten. Eine bestimmte Form ist für die Antwort verfassungsrechtlich nicht vorgeschrieben. Sie muss jedoch erkennen lassen, dass eine sachliche Auseinandersetzung mit dem Inhalt der Eingabe stattgefunden hat.

Beschwerden können als nichtförmliche Rechtsbehelfe auch parallel zu förmlichen Rechtsbehelfen (Widerspruch, Klage) erhoben werden.

2.3 Definition Beschwerde

Die Begriffsdefinition der Beschwerde ist weit zu fassen. Als Beschwerde gelten auch

- jede artikuliert Information, die darauf ausgerichtet ist, die Ursache der dargelegten Situation zu ergründen und, soweit möglich, abzustellen,
- Eingaben, mit denen Bitten oder Unmutsbekundungen in eigener Sache, für andere oder im allgemeinen Interesse vorgetragen werden,
- Forderungen oder Vorschläge für ein Handeln oder Unterlassen und
- das Aufzeigen von mangelhaftem Handeln oder Unterlassen.

Davon abzugrenzen sind reine Unmutsbekundungen ohne objektiven Bezug, förmliche Rechtsbehelfe, personal- und disziplinarrechtliche Angelegenheiten, Schadensersatzangelegenheiten, zivilrechtliche Streitigkeiten und Angelegenheiten mit strafrechtlicher Relevanz. Sie sind zum Teil speziell geregelt und werden, soweit nicht unmittelbarer Handlungsbedarf gesehen wird, anderweitig entsprechend der jeweiligen Rechtsgrundlage behandelt.

3. Zuständigkeiten und Organisation in den Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereiches

Die Erfüllung des verfassungsmäßigen Rechts auf Beschwerde ist in allen Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereiches des Ministeriums sicherzustellen. Bei der Organisation und der Aufgabenerfüllung können die eingesetzten Mittel frei gestaltet werden.

3.1 Zentrale Beschwerdestelle im Ministerium

Im Ministerium ist eine von der Struktur unabhängige Zentrale Beschwerdestelle eingerichtet. Die Zentrale Beschwerdestelle gehört organisatorisch zum Ministerium und ist außerhalb der Linienorganisation als eigenständiges Referat im Stabsbereich in direkter Unterstellung zu der Staatssekretärin oder zu dem Staatssekretär eingeordnet. Zur äußerlich erkennbaren Unabhängigkeit wird die Zentrale Beschwerdestelle bewusst räumlich ausgegliedert tätig.

Sie hat folgende Aufgaben:

- a) direkte und unmittelbare Entgegennahme von Beschwerden, aber auch Anregungen und Bedenken als zentrale Ansprechpartnerin für Beschwerden durch die Bevölkerung und die Bediensteten des Geschäftsbereiches des Ministeriums,
- b) abschließende Bearbeitung aller Dienstaufsichtsbeschwerden, die direkt an sie oder das Ministerium gerichtet werden,
- c) Bearbeitung von Beschwerden, die die Beschwerdebearbeitung durch die dem Ministerium nachgeordneten Behörden oder Einrichtungen zum Inhalt haben (Folgebeschwerden),
- d) Bearbeitung von Beschwerden auf Bitte der nachgeordneten Behörden und Einrichtungen,
- e) Bearbeitung von Beschwerden, die sich gegen die Hausleitungen der dem Ministerium nachgeordneten Behörden oder Einrichtungen richten,
- f) Bearbeitung von Petitionen, die ihren Ursprung in einer von der Zentralen Beschwerdestelle bearbeiteten Beschwerde haben,
- g) inhaltliche Beratung und Unterstützung der Behörden und Einrichtungen bei komplizierten Sachverhalten oder Sachverhalten, die eine zentrale Bearbeitung erfordern oder grundsätzliche Bedeutung haben,
- h) Förderung des Erfahrungsaustausches der mit der Beschwerdebearbeitung betrauten Bediensteten durch geeignete Maßnahmen,

- i) landesweite Evaluation des Beschwerdemanagements z.B. durch statistische Auswertungen und Fertigung eines Jahresberichts über das Beschwerdewesen,
- j) Information der jeweiligen Dienst- und Fachaufsicht über Beschwerden von grundsätzlichem Inhalt, auffälligen Beschwerdehäufungen oder Beschwerden von übergreifender Bedeutung und
- k) Weitergabe von aus der Beschwerdebearbeitung gewonnenen Erkenntnissen an die nachgeordneten Behörden und Einrichtungen in geeigneter Weise und Anregung sich hieraus ergebender Reaktionen.

3.1 Beschwerdebearbeitung im nachgeordneten Geschäftsbereich

Alle dem Ministerium nachgeordneten Behörden und Einrichtungen bearbeiten die bei ihnen eingehenden Beschwerden in eigener Zuständigkeit. Die örtliche Zuständigkeit richtet sich danach, welcher Behörde oder Einrichtung die Bediensteten, über deren Verhalten sich beschwert wird, angehören.

Steht eine Beschwerde im Zusammenhang mit einem geschlossenen Einsatz, bei dem Bedienstete mehrerer Behörden und Einrichtungen zum Einsatz kamen, liegt die Zuständigkeit zur Beschwerdebearbeitung bei der einsatzführenden Behörde.

4. Beschwerdebearbeitung

4.1 Allgemeines

Nach dem Sinn des Beschwerderechts wird eine möglichst niedrige Schwelle für Äußerungen gegenüber den Beschwerdestellen angestrebt. Auf Vorgaben für Formvorschriften oder Fristen zur Geltendmachung von Beschwerden wird daher ausdrücklich verzichtet.

Beschwerden können persönlich, telefonisch, schriftlich oder elektronisch entgegengenommen werden. Die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen, wie z. B. Funktions-E-Mailadressen oder Internetauftritte sind durch alle Behörden und Einrichtungen sicherzustellen.

Eine Entgegennahme mündlicher Beschwerden ist durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen. Mündlich eingereichte Beschwerden sind schriftlich zu dokumentieren und ohne Zeitverzug an die fachlich zuständige Stelle zu übersenden. Fachlich zuständige Stellen sind die in den Behörden und Einrichtungen mit der Beschwerdebearbeitung beauftragten Bereiche oder die Zentrale Beschwerdestelle. Soweit die Beschwerde führende Person einen davon abweichenden Adressaten bestimmt, ist die Beschwerde nach pflichtgemäßem Ermessen dorthin weiterzuleiten. Eine Weiterleitung an völlig abwegige Adressaten unterbleibt.

4.2 Externe Beschwerden

Externe Beschwerden werden von Personen übermittelt, die nicht im Landesdienst beschäftigt sind. Als externe Beschwerden gelten auch Beschwerden von im Landesdienst beschäftigten Personen, wenn sich der Beschwerdeinhalt nicht auf das eigene Dienst- oder Arbeitsverhältnis bezieht.

4.3 Interne Beschwerden

Interne Beschwerden sind Mitteilungen von im Landesdienst beschäftigten Personen, die einen Bezug zum eigenen Dienst- oder Arbeitsverhältnis haben.

Die Beschwerden sind schriftlich unter Einhaltung des Dienstweges einzureichen, um der betroffenen Behörde oder Einrichtung die Möglichkeit zur Abhilfe einzuräumen. Sofern die Angelegenheit bereits Gegenstand eines innerdienstlichen Prüfungsverfahrens gewesen ist, können hiervon Ausnahmen zugelassen werden.

4.4 Beschwerdebearbeitung

Jeder Vortrag wird unabhängig von der Geschäftsfähigkeit und den eigenen persönlichen Verhältnissen der Beschwerde führenden Person aufgenommen, sofern sich ein Anliegen aus dem Inhalt ableiten lässt.

4.5 Eingangsbestätigung und Datenschutz

Eingangsbestätigungen werden grundsätzlich spätestens innerhalb einer Woche nach Beschwerdeeingang erteilt.

Bei Beschwerden, die per E-Mail eingehen, ist in der Eingangsbestätigung, sofern nicht bereits bekannt, gleichzeitig auch um Mitteilung einer ordnungsgemäßen postalischen Adresse zu bitten. Sofern es sich bei dem eingegangenen Schreiben nicht um eine Beschwerde im Sinne der Ziffer 2 handelt, ist über die Abgabe an die für die Bearbeitung zuständige Stelle zu unterrichten.

Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen stellt jede Behörde und Einrichtung in eigener Verantwortung sicher.

4.6 Zwischennachricht

Regelmäßige Informationen der Beschwerde führenden Personen zum Stand der Beschwerdebearbeitung sind für eine erfolgreiche Beschwerdebearbeitung unerlässlich, über längere Bearbeitungszeiten sollte daher bei Kenntnis in angemessener Weise informiert werden.

4.7 Verfahren / Zusammenarbeit

Um eine effektive und erfolgreiche Beschwerdebearbeitung zu erreichen, arbeiten alle Behörden und Einrichtungen des Geschäftsbereiches vertrauensvoll zusammen. Dies beinhaltet unter anderem die gegenseitige Beantwortung von Nachfragen sowie aktive Unterstützung zu beschwerderelevanten Umständen.

Erkennbare Verzögerungen in der Beschwerdebearbeitung sind unaufgefordert und unverzüglich schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen. Soweit möglich wird die Information mit einer Aussage zum prognostizierten Termin der Erledigung ergänzt.

Zur Vermeidung einer Mehrfachbearbeitung durch verschiedene Stellen besteht eine Informationspflicht an die entsprechenden Organisationseinheiten auch dann, wenn im Rahmen des Stellungnahmeverfahrens erkannt wird, dass die Beschwerde führende Person mehrere gleichlautende Beschwerden verschiedenen Adressaten zugeleitet hat.

Bei den Stellungnahmen und Berichten ist darauf zu achten, dass der Sachverhalt vollumfänglich betrachtet wird und der Sachverhalt auf dieser Basis ausreichend bewertet werden kann. Dabei können insbesondere der dokumentierte chronologische Einsatzablauf, Journaleinträge, topografische Karten und andere Dokumente für eine umfassende Bewertung sehr hilfreich sein und sind auch ohne gesonderte Anforderung den Stellungnahmen beizufügen.

Die Möglichkeit eines persönlichen Gespräches zur Sachverhaltsaufklärung und Bewertung der Beschwerde sollte genutzt werden.

4.8 Beschwerdeerledigung

Beschwerdezufriedenheit hängt wesentlich von der Bearbeitungsdauer ab. Eine möglichst zeitnahe Antwort ist daher prinzipiell in allen Fällen anzustreben.

Beschwerden werden grundsätzlich durch ein förmliches Antwortschreiben oder durch ein persönliches Gespräch abgeschlossen. Der Inhalt von persönlichen Gesprächen zum Beschwerdeabschluss wird in jedem Fall ausreichend dokumentiert.

Bei allseitigem Einvernehmen können Beschwerden auch durch Mediation bearbeitet werden.

Bei begründeten oder teilweise begründeten Beschwerden ist im abschließenden Antwortschreiben auch eine entsprechende Dankesformulierung aufzunehmen, sofern dies im

Hinblick auf den der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt und die gesamten Umstände zweckmäßig erscheint.

4.9 Beschwerdenachbereitung

Die durch eine Beschwerde angesprochenen Bediensteten und deren Organisationseinheiten erhalten mindestens durch Kopie des Endbescheides eine Mitteilung über den Ausgang des Beschwerdeverfahrens.

Aus der Bearbeitung der Beschwerden gewonnene Erkenntnisse und der daraus abzuleitende Handlungsbedarf werden eigenständig und zeitgerecht durch geeignete Maßnahmen umgesetzt.

4.10 Sonderfälle

4.10.1 Mehrfach- oder Dauerbeschwerden

Für Beschwerden, die trotz geprüfter Sachlage mehrfach inhaltsgleich an dieselbe Beschwerdestelle gerichtet werden, ergeht kein neuer Bescheid. Der Beschwerde führenden Person wird dies mit entsprechender Begründung mitgeteilt.

4.10.2 Anonyme Beschwerden

Wegen der Verpflichtung, in angemessener Zeit Bescheid zu erteilen, scheidet grundsätzlich die Bearbeitung einer anonymen Eingabe aus. Im Einzelfall kann es jedoch sinnvoll sein, einem anonymen Hinweis dennoch mit entsprechender Sensibilität nachzugehen.

Die Bearbeitung wird mit einem begründeten Abschlussvermerk beendet.

5. Controlling des Beschwerdeprozesses

Das Controlling hat die Aufgabe, die durch das Beschwerdemanagement gewonnenen Erkenntnisse über die Qualität der Arbeit darzustellen und auszuwerten. Ziel des Beschwerdemanagement - Controllings ist es, Informationen zur Beschwerdeursache zu gewinnen. Die Daten werden sowohl in den Behörden und Einrichtungen als auch in der Zentralen Beschwerdestelle nach einem identischen Erfassungsschema erhoben. Dies ermöglicht sowohl eine quantitativ als auch eine qualitativ tiefenscharfe Analyse, Auswertung und Aufbereitung. Auf diese Weise können Schwachstellen im Handeln erkannt und abgestellt werden, indem z.B. zielgerichtete Fortbildungen für die Bediensteten entwickelt werden. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen auf diese Weise in die Arbeitsebene zurück. Die Zentrale Beschwerdestelle nimmt eine landesweite Auswertung vor, deren Ergebnisse im Jahresbericht dargestellt werden.

6. Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Dieser RdErl. tritt am 1. Januar 2021 in Kraft. Gleichzeitig treten die Bezugs-RdErl. außer Kraft.