

**Ministerium für Inneres und Kommunales  
Nordrhein - Westfalen**

**Rahmenvorgaben  
zur Bearbeitung von  
Beschwerden und Eingaben  
im Bereich der Polizei**

**Düsseldorf, 5. November 2010**

## **1 Allgemeines**

Artikel 17 des Grundgesetzes (GG) bestimmt, dass jedermann das Recht hat, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden (Petitionsrecht). Diese Bestimmung ist gemäß Artikel 4 Absatz 1 der Verfassung für das Land Nordrhein-Westfalen (LVerf NRW) unmittelbar geltendes Landesrecht.

Die Rahmenvorgaben beschreiben Grundsätze und Standards zum Umgang mit Beschwerden und Eingaben (Bitten) bezogen auf die polizeiliche Aufgabenwahrnehmung. Sie legen zudem Zuständigkeiten, Berichts- und Informationspflichten sowie Beteiligungen fest.

Die Rahmenvorgaben dienen insbesondere der Erreichung zweier Ziele:

- Die Anliegen der Beschwerdeführer<sup>1</sup> und der Verfasser von Eingaben werden schnell, sachgerecht und auf der Grundlage einheitlicher Standards bearbeitet.
- Die im Rahmen der Bearbeitung gewonnenen Erkenntnisse werden zur Qualitätssicherung und -steigerung polizeilicher Aufgabenwahrnehmung genutzt.

Angelegenheiten, die von Polizeibeschäftigten bezogen auf ihre eigene Behörde vorgebracht werden, sind nicht Gegenstand dieser Regelungen.

Für anonym vorgebrachte Beschwerden und Eingaben gelten die nachfolgenden Regelungen analog, soweit sie nach Form und Inhalt substantiiert erscheinen. Die Entscheidung über die Bearbeitung obliegt der betroffenen Behörde.

---

<sup>1</sup> Die personenbezogenen Bezeichnungen in diesen Rahmenvorgaben beziehen sich auf beide Geschlechter

## **2 Begriffsbestimmungen**

Für die Rahmenvorgaben gelten nachfolgende Begriffsbestimmungen:

### **2.1 Beschwerden**

Beschwerden sind Äußerungen von Unzufriedenheit, die auf negativ empfundene Verhaltens- bzw. Verfahrensweisen oder Zustände hinweisen.

### **2.2 Eingaben**

Eingaben sind alle übrigen Äußerungen, die sich insbesondere als Fragen, Bitten, Hinweise, Anregungen oder Vorschläge darstellen können.

### **2.3 Petitionen**

Petitionen sind alle Eingaben und Beschwerden, die durch den Landtag (Petitionsausschuss) dem Ministerium für Inneres und Kommunales (MIK) mit der Bitte um Stellungnahme zugeleitet werden (Art. 41a LVerf NRW).

### **2.4 Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen im Zusammenhang mit Eingaben und Beschwerden, insbesondere die Erfassung, Planung, Durchführung, Kontrolle, Analyse und das Controlling.

Die Arbeitsrate wird in den Polizeibehörden als „Beschwerdemanagement“ (BM) bezeichnet.

### **3 Beschwerdemanagement (BM)**

#### **3.1 Zuständigkeiten**

Grundsätzlich ist die Polizeibehörde für die Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben zuständig, deren Amtswalter betroffen sind.

Sofern ein Beschwerdeführer oder ein Verfasser einer Eingabe mit der Bearbeitung einer Kreispolizeibehörde (KPB) nicht einverstanden ist (Folgebeschwerde) oder in Fällen, in denen wegen der herausragenden Bedeutung des vorgebrachten Sachverhalts die Bearbeitung durch eine Landesoberbehörde (LOB) geboten ist, legt die KPB den Vorgang der fachlich zuständigen LOB vor. Die LOB legen die sie betreffenden Folgebeschwerden dem MIK vor.

Beschwerden, die sich gegen die Leiter von Polizeibehörden richten, werden unverzüglich dem MIK vorgelegt.

#### **3.2 Organisatorische Angliederung**

Das BM wird in den KPB in der Direktion „Zentrale Aufgaben“, in den LOB in der Zentralabteilung angegliedert. Die Bearbeitung von Disziplinarsachen ist von der Beschwerdesachbearbeitung personell und organisatorisch zu trennen.

#### **3.3 Aufgaben**

Das BM

- erfasst zentral alle eingehenden Beschwerden und Eingaben elektronisch,
- prüft die Vorgänge auf straf- und / oder disziplinarrechtliche Relevanz,
- führt - soweit dies sachgerecht ist - einen frühen Erstkontakt zum Beschwerdeführer bzw. dem Verfasser der Eingabe herbei,
- fertigt Eingangsbestätigungen, ggf. Zwischen- bzw. Abgabennachrichten sowie Abschlusschreiben an den Beschwerdeführer bzw. den Verfasser der Eingabe,
- holt Stellungnahmen zum Sachverhalt von den betroffenen Direktionen und Abteilungen ein und wertet diese aus,
- beteiligt erforderlichenfalls weitere Organisationseinheiten,
- stellt die Kommunikation mit anderen Behörden sicher,
- fertigt die erforderlichen Berichte an LOB oder das MIK,
- wertet die Vorgänge im Hinblick auf Qualitätsaspekte aus und initiiert die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen und

- führt periodische oder anlassbezogene Auswertungen durch.

### 3.4 Vorgangsbearbeitung

Die Vorgangsbearbeitung erfolgt grundsätzlich elektronisch. Unterzeichnete Originalunterlagen werden beim BM zu den Akten genommen.

Beschwerden und Eingaben werden grundsätzlich innerhalb von fünf Wochen nach Eingang abschließend bearbeitet.

#### 3.4.1 Beschwerden

Beschwerden sind an keine Form gebunden. Persönlich oder fernmündlich vorgetragene Anliegen werden durch den entgegennehmenden Bediensteten für die weitere Bearbeitung verschriftlicht, sofern eine einvernehmliche Abhilfe kurzfristig nicht möglich ist.

Alle eingehenden Beschwerden werden, sofern sie nicht direkt beim BM eingehen, diesem spätestens zum Ende des folgenden Arbeitstages zugeleitet. Für die weitere Bearbeitung gilt:

- Das BM erteilt dem Beschwerdeführer innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang in der Behörde eine Eingangsbestätigung. Diese kann mündlich erfolgen, ist jedoch in jedem Fall zu dokumentieren.
- Ergeben sich aus einer Beschwerde Anhaltspunkte für ein disziplinar- oder strafrechtlich relevantes Verhalten des betroffenen Mitarbeiters oder sind bereits entsprechende Verfahren anhängig, wird die Beschwerde der für das Parallelverfahren zuständigen Dienststelle zugeleitet. Die weitere Bearbeitung wird – ebenso wie bei anhängigen Ordnungswidrigkeiten- oder Verwaltungsverfahren – bis zum Abschluss dieses Verfahrens ausgesetzt. Dem Beschwerdeführer ist die Aussetzung der Beschwerdebearbeitung mit Hinweis auf die spätere Wiederaufnahme mitzuteilen.
- Gleiches gilt, wenn der Beschwerdeführer Betroffener oder Beschuldigter eines Straf-, Ordnungswidrigkeiten- oder Verwaltungsverfahrens ist, das im Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt steht. Eine Information des Beschwerdeführers darüber erfolgt, soweit das Verfahren dadurch nicht gefährdet wird.

- Der Beschwerdevorgang wird der betroffenen Direktion bzw. Abteilung mit Terminsetzung und ggf. Bearbeitungshinweisen übersandt. Sofern Termine nicht eingehalten werden können, ist das BM möglichst frühzeitig zu informieren, damit von dort ein zeitgerechter Zwischenbescheid an den Beschwerdeführer ergehen kann.
- Die betroffene Direktion bzw. Abteilung ist verantwortlich für die Aufklärung des Beschwerdeanlasses und den internen Bericht an das BM. Dazu trifft sie die zur Sachverhaltsaufklärung erforderlichen Maßnahmen, im Regelfall holt sie Äußerungen des bzw. der betroffenen Mitarbeiter und Stellungnahmen von deren Vorgesetzten ein.
- Regelmäßig ist, um der Beschwerde ggf. durch geeignete Reaktionen und Maßnahmen frühzeitig abhelfen zu können, die zeitnahe persönliche Verbindungsaufnahme eines Linienvorgesetzten mit dem Beschwerdeführer zu prüfen. Das Gespräch mit dem Beschwerdeführer wird in einem formalisierten Vermerk (s. Anlage) dokumentiert. Einer Bitte des Beschwerdeführers bezüglich einer schriftlichen Bestätigung über das geführte Gespräch ist zu entsprechen.
- Nach Abschluss der erforderlichen Maßnahmen zur Sachverhaltsaufklärung legt die Leitung der betroffenen Direktion oder Abteilung dem BM einen Bericht vor, in dem die getroffenen und beabsichtigten Maßnahmen dargestellt werden und der eine Bewertung und ggf. Handlungsempfehlungen enthält.
- Das BM prüft den Gesamtvorgang auf sachgerechte und umfassende Erledigung und kann - soweit erforderlich - ergänzende Maßnahmen oder Informationen erbitten.
- Das BM nimmt eine abschließende Bewertung vor und fertigt auf dieser Grundlage das Antwortschreiben an den Beschwerdeführer. Sofern nach einer einvernehmlichen Erledigung ein Antwortschreiben nicht sachgerecht ist, wird das Verfahren durch einen abschließenden Vermerk beendet. Dem bzw. den betroffenen Mitarbeitern wird eine Kopie des Antwortschreibens bzw. der abschließende Vermerk auf dem Dienstweg zugeleitet.
- Nach Abschluss des Verfahrens erörtert - soweit noch erforderlich – die betroffene Direktion bzw. Abteilung mit dem oder den betroffenen Mitarbeitern den Beschwerdevorgang unter Beachtung der Abschlussbewertung.

- Das BM initiiert, sofern der Sachverhalt dies gebietet, die Nachbereitung von Beschwerden im Rahmen von Dienstbesprechungen und behördeninternen Fortbildungsmaßnahmen.

### 3.4.2 Eingaben

Die Bearbeitung von Eingaben ergibt sich aus ihrem besonderen Inhalt. Die Regelungen zu Nr. 3.4.1 gelten, sofern sie dem Sinn nach anwendbar sind und der Vorgang nicht im Rahmen spezifischer Regelungen anderweitig bearbeitet wird.

### 3.4.3 Petitionen

Petitionen erreichen die Polizeibehörden ausschließlich über das MIK. Die Erlassvorgaben legen die Form der Bearbeitung abschließend fest. Die Nutzung der im Rahmen der Bearbeitung gewonnenen Erkenntnisse zur Qualitätssicherung und -steigerung bleibt davon unberührt.

Ergeben sich aus einer Petition Anhaltspunkte für ein disziplinar- oder strafrechtlich relevantes Verhalten oder sind bereits entsprechende Verfahren anhängig, wird über das MIK eine Klärung über das weitere Verfahren herbeigeführt. Gleiches gilt für Petitionen, deren Sachverhalt bereits Gegenstand eines Ordnungswidrigkeiten- oder Verwaltungsverfahrens ist.

## 4 **Besondere Aufgaben der Landesoberbehörden**

- Zuständig für aufsichtliche bzw. aufsichtsunterstützende Aufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Beschwerden und Eingaben ist die LOB, deren fachlicher Aufgabenbereich überwiegend betroffen ist.
- Die im MIK eingehenden Beschwerden und Eingaben werden - ggf. mit Bearbeitungshinweisen - der zuständigen LOB zugeleitet.
- Bei einer unmittelbar in einer LOB eingehenden Beschwerde oder Eingabe prüft die LOB ihre Zuständigkeit. Überwiegt bei einem Vorgang die Fachlichkeit einer anderen LOB, so wird er an diese abgegeben.
- Soweit die zuständige LOB die Bearbeitung des Vorganges nicht selbst vornimmt, leitet sie den Vorgang – ggf. mit Bearbeitungshinweisen – zur abschließenden Bearbeitung gemäß Nr. 3 der zuständigen KPB zu.

- Im Falle der eigenen Bearbeitung holen die LOB die erforderlichen Beiträge ein und übersenden dem Einsender ein abschließendes Antwortschreiben.
- Die LOB sind zuständig für die weitere Bearbeitung der Folgebeschwerden der KPB oder in Fällen, in denen wegen der herausragenden Bedeutung des vorgebrachten Sachverhalts die Bearbeitung durch eine LOB geboten ist (Nr. 3.1, zweiter Absatz).
- Die LOB berichten dem MIK über Vorgänge von herausragender Bedeutung.