

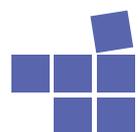
Clearingstelle Jugendhilfe/Polizei

Infoblatt Nr. 51

Beschwerderecht, Teil 1:

Beschwerden bei der Berliner Polizei

Geschäftsbereich
Soziale Räume und Projekte
Clearingstelle Jugendhilfe/Polizei
Kremmener Straße 9-11
10435 Berlin
Telefon 030.449 01 54
Fax 030.449 01 67



Beschwerderecht, Teil 1:

Beschwerden bei der Berliner Polizei

Frank Spitzer, Der Polizeipräsident in Berlin, Interne Revision – Zentrale Beschwerdestelle bei der Berliner Polizei

Einleitung

Die Berliner Polizei verfügt über ein leistungsfähiges Beschwerdemanagement. Sie ist, mehr als jeder andere Bereich der öffentlichen Verwaltung, auf das Vertrauen der Menschen angewiesen und sie will den Bürgerinnen und Bürgern vermitteln, dass Hinweise, Anregungen und Beschwerden ernst genommen werden.

Eine Behörde wie die Berliner Polizei mit mehr als 22.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich tausendfach in konflikträchtigen Begegnungen polizeiliche Maßnahmen durchzusetzen hat, muss sich dieses Vertrauen immer wieder erarbeiten, darum werben und es erhalten. Dazu benötigt die Berliner Polizei ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement, das höchsten Ansprüchen genügt. Angesprochene Probleme müssen ernst genommen sowie schnell und kompetent bearbeitet werden. Fehler müssen erkannt und eingeräumt, Konsequenzen aufgezeigt werden.

Das möchte die Berliner Polizei den Bürgerinnen und Bürgern bieten. Die Prüfung von Vorwürfen gegen die Polizei und die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt kompetent und sachgerecht von den jeweiligen Beschwerdesachbearbeitern und Beschwerdesachbearbeiterinnen der Zentralen Beschwerdestelle oder in den Direktionen und Ämtern.

Bearbeitung

Die Beschwerdebearbeitung in der Berliner Polizei ist nicht mit Kosten verbunden. Sie ist ein formloses Verwaltungsverfahren, das nicht an bestimmte Formen und Fristen gebunden ist. Die Beschwerde sollte möglichst schriftlich eingereicht werden. Der Sachverhalt ist umfassend zu schildern. Dabei sind Hinweise, die zur Identifizierung der Polizeiangehörigen beitragen, besonders wichtig. Man sollte sich die Dienstnummern aushändigen lassen, ggf. auch Fahrzeugkennzeichen notieren und genaue Angaben über den Ort, das Datum und die Zeit machen.

Beschweren kann sich jeder, auch wenn man persönlich nicht betroffen ist. Hinweise auf kritikwürdige Sachverhalte werden dankbar entgegen-

genommen, da nur so die Polizei in die Lage versetzt wird, Korrekturen vornehmen zu können.

Im Beschwerdeverfahren werden die betroffenen Polizeiangehörigen angehört. Sie sollen sich grundsätzlich schriftlich zu den Vorwürfen äußern. Der bzw. die Vorgesetzte prüft und bewertet den Vorgang und leitet ihn an die zuständige Beschwerdestelle weiter, die nach einer abschließenden Prüfung das Ergebnis dem Bürger bzw. der Bürgerin mitteilt.

Hierbei wird die persönliche Kontaktaufnahme angestrebt und versucht, die Beschwerdevorwürfe in einem persönlichen Gespräch oder in einem Telefonat zu erörtern. Damit hat die Berliner Polizei gute Erfahrungen gemacht. Beschwerdesachverhalte konnten so häufig unbürokratisch und schnell in einem Gespräch abschließend geklärt werden.

Nach einer polizeiinternen Kunden- und Mitarbeiterbefragung sowie einer Studie der Freien Universität Berlin¹ wird diese unkomplizierte Art der Beschwerdebearbeitung sowohl von den Beschwerdeführern/-innen als auch von den Angehörigen der Berliner Polizei begrüßt und gern angenommen. Bereits beim Einreichen einer Beschwerde kann der Wunsch einer persönlichen Klärung mit Beteiligung des/der betroffenen Beamten/-in geäußert werden. Inzwischen werden fast 50% aller Beschwerden mit einem persönlichen Gespräch abgeschlossen.

Wird eine persönliche Erledigung nicht gewünscht, erhält der/die Betroffene selbstverständlich einen schriftlichen Bescheid von der Berliner Polizei. Hierbei wird versucht, die Bearbeitungszeiten kurz zu halten und das Ergebnis der Untersuchung zeitnah mitzuteilen.

Die Berliner Polizei ist bestrebt, Beschwerden oder Hinweise möglichst umfassend, dabei dennoch schnell zu prüfen, damit der/die Beschwerdeführer/in das Ergebnis der Untersuchung zeitnah erhält. Mehr als die Hälfte aller Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen geprüft und erledigt und in rund 75 % aller Fälle erfolgt die Antwort an den/die Beschwerdeführer/in innerhalb der ersten drei Wochen.

¹ Hoffmann-Holland, Klaus u.a.: Beschwerdemanagement der Polizei. Eine empirische und rechtliche Analyse am Beispiel der Berliner Polizei. Verlag für Polizeiwissenschaft. Frankfurt, 2008.

Datenschutz

Die von den Beschwerdeführern/-innen mitgeteilten Kontaktdaten wie Vor- und Zuname, Adresse, gegebenenfalls auch die Telefonnummer und E-Mailadresse, werden nur in dem Umfang gespeichert, wie es für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich ist. Es ist sichergestellt, dass nur die unmittelbar mit einer Beschwerde befassten Mitarbeiter/innen hiervon Kenntnis erhalten. Nach Abschluss der Beschwerdebearbeitung werden die Akten drei Jahre aufbewahrt und danach vernichtet. Somit ist ein sorgsamer und verantwortungsbewusster Umgang mit Personendaten gewährleistet.

Straftatbestände

Werden mit einer Beschwerde auch Straftatbestände mitgeteilt, sind diese in einem gesonderten Ermittlungsverfahren zu prüfen. Eine gleichzeitige Untersuchung von Straftatbeständen im Rahmen der Beschwerdebearbeitung erfolgt nicht, weil man sonst in unzulässiger Weise in die polizeilichen, im Weiteren auch staatsanwaltlichen Strafermittlungen eingreifen würde. Richten sich die strafrechtlichen Vorwürfe gegen Polizeiangehörige, wird nach Abschluss des Strafverfahrens, sofern dann noch Anhaltspunkte für ein Dienstvergehen vorhanden sind, eine interne dienstrechtliche Untersuchung erfolgen. Dasselbe gilt für Ordnungswidrigkeiten, die im Zuge einer Beschwerde mitgeteilt oder bekannt werden. Die Ergebnisse interner dienstrechtlicher Untersuchungen und die sich hieraus ergebenden Maßnahmen der Dienstaufsicht – hierzu können das Gespräch mit dem Vorgesetzten oder eine Ermahnung bis hin zur Einleitung eines Disziplinarverfahrens zählen – werden aus Datenschutzgründen nicht bekannt gegeben.

Kundenresonanz

Die Berliner Polizei ist sehr daran interessiert, eine Bewertung ihrer Prüfung im Rahmen der Beschwerdebearbeitung zu erhalten. Deshalb erhält jeder Bürger und jede Bürgerin, der/die sich mit einem Anliegen an die Beschwerdestelle der Berliner Polizei gewandt hat, etwa einen Monat, nachdem ein schriftlicher Bescheid erfolgt ist oder die Angelegenheit in einem persönlichen Gespräch abschließend erörtert wurde, einen Fragebogen. Darin soll ausdrücklich die *Bearbeitung der Beschwerde* bewertet werden. Dies ist sehr wichtig für die Berliner Polizei, weil damit das Beschwerdemanagement optimiert werden kann. Die Befragung erfolgt natürlich anonym und kostenfrei.

Kontaktadressen

Hinweise, Anregungen und Beschwerden können per Brief, Fax oder E-Mail sowie über die Internetwache an die Berliner Polizei gesandt werden. Eine vorherige telefonische Kontaktaufnahme ist natürlich auch möglich. Hierfür steht die Zentrale Beschwerdestelle der Internen Revision der Berliner Polizei unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

Der Polizeipräsident in Berlin
Interne Revision
Zentrale Beschwerdestelle
Brunnenstraße 175
10119 Berlin
Tel.: (030) 4664-900140 / -900141; Fax: (030) 4664-900198
Ansprechpartner/in: Herr Spitzer und Frau Schmidt
E-Mail: pprir4@polizei.berlin.de

In der Zentralen Beschwerdestelle der Internen Revision wird die Beschwerdebearbeitung der Berliner Polizei koordiniert und ausgewertet.

Beschwerdestellen in den Direktionen

Man kann sich aber auch direkt an die Beschwerdestellen in den Direktionen und Ämtern der Berliner Polizei wenden. Auch dort werden Hinweise, Anregungen und Beschwerden entgegengenommen und Vorwürfe geprüft. Die Ansprechpartner/innen in den Direktionen und Ämtern kann man ebenfalls direkt anschreiben oder zunächst telefonisch oder persönlich auf ihren Dienststellen ansprechen. Eine persönliche Kontaktaufnahme bietet sich insbesondere dann an, wenn man ein Problem mit örtlichem Bezug hat und Polizeibeamte/-innen sprechen möchte, die in dem eigenen Berliner Verwaltungsbezirk tätig und zuständig sind. Die Direktionen und Ämter kann man unter folgenden Kontaktdaten erreichen:

Direktion 1

(für die Bezirke Reinickendorf
und Pankow)

Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 1
Sachbereich 33
Pankstr. 29
13357 Berlin
Tel.: (030) 4664-103300

Direktion 2

(für die Bezirke Spandau und Char-
lottenburg-Wilmersdorf)

Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 2
Sachbereich 33
Charlottenburger Chaussee 75
13597 Berlin
Tel.: (030) 4664-203300

Fax: (030) 4664-103399

Fax: (030) 4664-203399

Direktion 3

(für den Bezirk Mitte)
Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 3
Sachbereich 33
Kruppstr. 2
10557 Berlin
Tel.: (030) 4664-303300
Fax: (030) 4664-303399

Direktion 4

(für die Bezirke Tempelhof-Schöneberg und Steglitz-Zehlendorf)
Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 4
Sachbereich 33
Eiswaldtstr. 18
12249 Berlin
Tel.: (030) 4664-403300
Fax: (030) 4664-403399

Direktion 5

(für die Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln)
Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 5
Sachbereich 33
Friesenstr. 16
10965 Berlin
Tel.: (030) 4664-503300
Fax: (030) 4664-503399

Direktion 6

(für die Bezirke Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf und Treptow-Köpenick)
Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion 6
Sachbereich 33
Poelchastr. 1
12681 Berlin
Tel.: (030) 4664-603300
Fax: (030) 4664-603399

Direktion Zentrale Aufgaben

Die Direktion Zentrale Aufgaben ist eine überörtliche Direktion. Hierzu gehören die Bereitschaftspolizei, die Wasserschutzpolizei, die Funkbetriebszentrale mit der Notrufzentrale (110), die Zentrale Diensthundeführereinheit, der Zentrale Objektschutz, der Zentrale Verkehrsdienst und die Polizeihubschrauberstaffel:

Der Polizeipräsident in Berlin
Polizeidirektion Zentrale Aufgaben
Sachbereich 33
Königstr. 5
14163 Berlin
Tel.: (030) 4664-980330; Fax: (030) 4664-980398

Zentrale Serviceeinheit (ZSE)

Die Zentrale Serviceeinheit der Berliner Polizei ist für die verwaltungsmäßige Betreuung und Versorgung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie für deren Aus- und Fortbildung zuständig. Für Beschwerden im Zusammenhang mit einer Bewerbung für den Polizeidienst wäre die Zentrale Serviceeinheit ebenfalls der richtige Ansprechpartner:

Der Polizeipräsident in Berlin
ZSE 311
Otto-Braun-Str. 27
10178 Berlin
Tel.: (030) 4664-990311; Fax: (030) 4664-990399

Bußgeldstelle

Zur Zentralen Serviceeinheit gehört die Bußgeldstelle. Hier werden Verwarnungs- und Bußgeldverfahren sowie die Gebührenverfahren nach Fahrzeugumsetzungen ("Abschleppen") bearbeitet:

Der Polizeipräsident in Berlin
ZSE V B 11
Magazinstr. 5
10179 Berlin
Tel.: (030) 4664-995110; Fax: (030) 4664-995199
Tel.: (030) 4664-995109; Fax: (030) 4664-995199

Landeskriminalamt (LKA)

Das Landeskriminalamt Berlin ist überregional tätig und originär zuständig unter anderem für die Schwer- bzw. schwerstkriminelle, die organisierte Kriminalität und für Bandendelikte, für grenzüberschreitende Kriminalität sowie für die Bekämpfung politisch motivierter Straftaten:

Der Polizeipräsident in Berlin
Landeskriminalamt
Sachbereich 3
Platz der Luftbrücke 6
12096 Berlin
Tel.: (030) 4664-909327; Fax.: (030) 4664-909398

**Internetwache der Berliner
Polizei**

Auf der Seite der Internetwache der Berliner Polizei kann man ebenfalls eine Beschwerde mit einem dafür vorgesehenen Formular an die Zentrale Beschwerdestelle senden. Auf die Seite gelangt man direkt mit

folgendem Link:

<https://www.berlin.de/polizei/internetwache/beschwerde1b.php>

Impressum

Infoblatt Nr. 51
Oktober 2009

Herausgeber

Stiftung SPI
Sozialpädagogisches Institut Berlin – Walter May
Rechtsfähige Stiftung des bürgerlichen Rechts, Sitz Berlin.
Anerkannt durch die Senatsverwaltung für Justiz. Sie unterliegt
nach dem Berliner Stiftungsgesetz der Stiftungsaufsicht Berlins.
Der Gerichtsstand der Stiftung ist Berlin.

Verantwortlich im Sinne des Pressegesetzes

Hartmut Brocke, Vorstandsvorsitzender/Direktor
e-Mail: info@stiftung-spi.de

Redaktion

Stiftung SPI
Clearingstelle Jugendhilfe/Polizei
Annika von Walter
Kremmener Str. 9-11
10435 Berlin
Fon: 030.449 01 54
Fax: 030.449 01 67
e-Mail: clearingstelle@stiftung-spi.de
Gefördert durch die Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung Berlin

Verfasser

Frank Spitzer, Der Polizeipräsident in Berlin, Interne Revision – Zentrale Beschwerdestelle bei der Berliner
Polizei

Das Infoblatt erscheint mindestens dreimal im Jahr als Lose-Blatt-Sammlung
zu Themen aus den Bereichen Recht, Pädagogik, Verwaltungsstrukturen und Polizeiaufgaben.
Die Vervielfältigung unter Angabe der Quelle ist ausdrücklich erwünscht.

Der in den Infoblättern abgebildete Informationsstand bezieht sich auf das Datum der Herausgabe.
Nachträglich bekannt werdende Aktualisierungen können in bereits veröffentlichten Infoblatt-Ausgaben
redaktionell nicht berücksichtigt werden.