

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Tom Schreiber (SPD)

vom 08. Mai 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Mai 2018)

zum Thema:

**Beschwerdemanagement bei der Polizei Berlin (II)**

und **Antwort** vom 29. Mai 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. Jun. 2018)

Herrn Abgeordneten Tom Schreiber (SPD)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/14997  
vom 08. Mai 2018  
über Beschwerdemanagement bei der Polizei Berlin (II)

-----

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie viele Beschwerden wurden seit 2010 jährlich an die Berliner Polizei gerichtet? (Aufstellung nach Jahren erbeten.)

Zu 1.:

In der Beschwerdestatistik werden nur die abgeschlossenen Beschwerdeverfahren, die dem zentralen Beschwerdemanagement gemeldet und von dort aus bearbeitet wurden, erfasst. Diese stellen sich wie folgt dar:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Beschwerden	2.184	2.290	2.240	2.119	1.941	1.868	2.016	1.944

2. Gegen welche Dienststellen bzw. Einheiten der Berliner Polizei sind zwischen 2010 und 2018 wie viele Beschwerden eingegangen? (Aufstellung nach Jahren sowie Dienststellen bzw. Einheiten erbeten)

Zu 2.:

Die Erfassung der betroffenen Dienststellen (Einheiten) erfolgt in den Eingangstagebüchern der Beschwerdedienststellen. Diese werden gemäß der gültigen Aufbewahrungsfristen von einem Kalenderjahr nach Abschluss der Bearbeitung ebenso wie die Beschwerdeakten vernichtet. Eine gesonderte Statistik wird nicht erstellt.

Es kann daher nur eine Aussage über die in den Jahren 2017 und 2018 bearbeiteten Beschwerden getroffen werden.

Präsidiale Gliederungseinheiten / Serviceeinheiten (SE) / Polizeiakademie (PA)  
(Stand: 31.03.2018)

	Beschwerdeübernahme durch IR* 4	SE Personal	PA	Justitiariat
2017	77	15	8	1
2018	9	2	4	0

Direktion 1 (Stand 31.03.2018)

	A* 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	Dir 1 St/ AHu 1*	Dir 1 K*	Summe
2017	27	24	22	11	28	16	4/3	12	147
2018	10	6	7	9	12	4	1/0	1	50

Direktion 2 (Stand 16.05.2018)

	A 21	A 22	A 23	A 24	A 25	A 26	Dir 2 St	Dir 2 K	Summe
2017	25	19	19	31	28	38	29	14	203
2018	11	3	6	8	8	13	7	2	58

Direktion 3 (Stand 15.05.2018)

	A 31	A 32	A 33	A 34 (davon Fahrradstaf- fel)	A 35	A 36	Dir 3 allg. oder andere Zugehö- rigkeiten	Dir 3 K	Sum- me
2017	20	57	34	49 (13)	38	41	33	17	289
2018	10	15	22	15 (2)	6	18	24	6	116

Direktion 4 (Stand 16.05.2018)

	A 41	A 42	A 43	A 44	A 45	A 46	A 47	Dir 4 St	Dir 4 K	Summe
2017	29	35	27	28	22	30	23	10	16	220
2018	9	13	8	10	11	9	6	0	4	70

Direktion 5 (Stand 16.05.2018)

	A 51	A 52	A 53	A 54	A 55	A 66	Dir 5 St	Dir 5 K	Summe
2017	43	26	42	23	26	29	0	13	202
2018	17	10	14	7	9	13	0	6	76

Direktion 6 (Stand 16.05.2018)

	A 61	A 62	A 63	A 64	A 65	A 66	Dir 6 St	Dir 6 K	Sons- tiges	Sum me
2017	21	36	19	25	50	25	3	11	17	207
2018	10	13	8	18	15	10	3	3	6	86

Direktion Einsatz (Stand 16.05.2018)

	1. BPA*	2. BPA	3. BPA	BVkd*	DHfE*	ELZ*	GEF*
2017	30	29	39	76	6	107	8
2018	23	5	11	38	1	24	0
	ZOS*	WSP*	PHuSt*	Sonst	Summe		
2017	27	9	8	15	354		
2018	12	1	1	7	123		

Landeskriminalamt (Stand 16.05.2018)

	LKA 1	LKA 2	LKA 3	LKA 4	LKA 5	LKA 6	LKA 7
2017	25	25	19	14	29	9	4
2018	10	6	6	2	10	3	1
	LKA KTI*	LKA Präv*	LKA St	Pol.- allg.	Summe		
2017	4	3	9	19	160		
2018	3	2	1	0	44		

BGSt\* (Stand 31.03.2018)

	2017	2018
Beschwerden	154	77

\* Erläuterungen zu den Abkürzungen:

IR = Innenrevision  
A = Abschnitt  
Dir X St = Direktion X Stab  
AHu = Alarmhundertschaft  
Dir X K = Direktion X Referat Kriminalitätsbekämpfung  
BPA = Bereitschaftspolizeiabteilung  
BVKD = Begleitschutz- und Verkehrsdienst  
DHfE = Diensthundführereinheit  
ELZ = Einsatzleitzentrale  
Gef = Gefangenenwesen  
ZOS = Zentraler Objektschutz  
WSP = Wasserschutzpolizei  
PHuSt = Polizeihubschrauberstaffel  
LKA KTI = Landeskriminalamt – Kriminaltechnisches Institut  
LKA PräV = Landeskriminalamt – Zentralstelle für Prävention  
BGSt = Bußgeldstelle

3. Wie vielen der Beschwerden aus o.g. Zeitraum folgten Konsequenzen welcher Art? (Aufstellung erbeten.)

Zu 3.:

Die Daten spiegeln die Zahlen wider, die durch die Organisationseinheiten im Rahmen der statistischen Erfassung der abgeschlossenen Beschwerdeverfahren an das Zentrale Beschwerdemanagement der Polizei Berlin gemeldet werden.

Es wird nur zwischen Strafermittlungen/Ordnungswidrigkeiten-Verfahren (OWi) und dienst-/arbeitsrechtlicher Prüfung unterschieden.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Strafermittlungen /Ordnungswidrig- keitenverfahren	86	94	88	62	50	62	45	52
dienst-/arbeits- rechtliche Prüfung	29	28	17	23	27	28	9	9

4. Wie viele Beschwerdefälle bearbeiten die Mitarbeiter/innen der Zentralen Beschwerdestelle der Polizei Berlin derzeit im Durchschnitt pro Arbeitstag? (Bitte für den Zeitraum 2010 bis 2018 aufstellen.)

Zu 4.:

Eine statistische Erfassung im Sinne der Fragestellung erfolgt durch die Polizei Berlin nicht.

Die Bearbeitungszeit ist insbesondere durch die Komplexität des Sachverhaltes bedingt. Darüber hinaus wird auf die Beantwortung der Frage Nummer 9 verwiesen.

5. Wie viele Vollzeitäquivalente sind derzeit in der Zentralen Beschwerdestelle vorhanden und wie viele Stellen.

Zu 5.:

Derzeit ist der Bereich des Zentralen Beschwerdemanagements mit zwei Stellen ausgestattet, die mit zwei Vollzeitäquivalenten besetzt sind.

6. Davon sind aktuell besetzt bzw. unbesetzt? (Aufstellung erbeten.)

Zu 6.:

Derzeit ist keine Stelle unbesetzt.

7. Welche Bedeutung kommt der Internetwache der Polizei Berlin im Bereich des Beschwerdemanagements zuteil? Wie frequentiert wird diese genutzt und welcher Anteil des gesamten Beschwerdemanagement wird über die Internetwache abgewickelt?

Zu 7.:

Mit der zunehmenden Nutzung elektronischer Medien nimmt auch die Bedeutung der Internetwache zu.

Die Nutzerinnen und Nutzer wenden sich über das Formular „Beschwerde“ mit jeder Art von Beschwerde an die Polizei Berlin, häufig auch, wenn diese nicht die Zuständigkeit der Polizei betreffen.

Von diesen Eingängen sind durchschnittlich etwa ein Viertel tatsächlich die Polizei Berlin betreffende und damit dem Zentralen Beschwerdemanagement vorzulegende Beschwerden.

Unabhängig von dieser Problematik wird der Wert der Internetwache für die Beschwerdebearbeitung gleichwohl als hoch angesehen. Den Beschwerde führenden Personen entstehen keine Kosten, es kann sehr zeitnah reagiert und dadurch auch die Bearbeitungszeit verkürzt werden.

8. Welche inhaltlichen Schwerpunkte ließen sich bei Beschwerden in o.g. Zeitraum feststellen und nach welchen Themenbereichen werden diese Beschwerden seitens des Beschwerdemanagements erfasst? (Bitte um Aufstellung aller Beschwerdebereiche sowie deren Fallzahlen für den o.g. Zeitraum.)

Zu 8.:

Bei den Beschwerden haben sich über die Jahre folgende inhaltliche Schwerpunkte feststellen lassen:

- Unzufriedenheit mit der polizeilichen Maßnahme, insbesondere die Ahndung von Verkehrsordnungswidrigkeiten,
- Anzeigenaufnahme bzw. das Absehen von einer Anzeigenaufnahme, Wartezeiten,
- das Auftreten der Dienstkräfte, insbesondere Tonfall und Argumentation,
- Untätigkeit der Polizei, oftmals aus Unwissenheit der Zuständigkeiten.

Aufgrund der Vielzahl der Beschwerdeanlässe im Einzelfall werden Beschwerden innerhalb der Polizei Berlin nach den in den Tabellen dargestellten Themenbereichen erfasst.

Die Erfassung unterliegt Veränderungen, daher bedeutet das X in den Tabellen, dass diese Rubrik in diesen Jahren noch nicht erfasst wurde.

### Präsidiale Gliederungseinheiten / Serviceeinheiten / Polizeiakademie

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	34	26	22	25	30	25	17	26
Untätigkeit	10	9	16	17	13	23	15	21
Rechtsgrundlage	1	1	0	1	1	4	0	2
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	1	2	0	1	1	1	1	0
Tonfall/Argumentation	4	4	1	1	4	1	1	6
Begrüßung/ Namensnennung	1	0	0	0	0	0	0	0
Dienstnummer	0	0	0	0	0	0	0	1
Bearbeitung der Eingabe	14	26	20	13	18	23	16	28
Privatbereich/außerdienst- liches Verhalten	X	X	X	X	2	1	2	5
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	1
Diskriminierung - LSBTI* -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	2	10	6	12	0	2	2	9
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	1	0	0	4	0	0	2
Arbeitsbedingungen	0	0	0	1	0	1	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	1	0	0	1
Verhalten von Mitarbeitern	0	0	0	0	0	0	0	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	2	1	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	0	1	0	0	4
Beschwerden nach dem AGG*	0	0	0	0	0	1	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>67</b>	<b>79</b>	<b>65</b>	<b>71</b>	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>55</b>	<b>106</b>

\*LSBTI: lesbisch, schwul, bisexuell, transsexuell/transgender, intersexuell

\*AGG: Allgemeines Gleichstellungsgesetz

### Direktion 1

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	98	82	100	112	87	81	75	54

Untätigkeit	100	77	63	52	54	40	37	32
Rechtsgrundlage	22	7	10	13	9	8	3	4
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	1	0	3	1	1	2	2	3
Tonfall/Argumentation	72	53	63	51	36	28	23	31
Begrüßung/ Namensnennung	9	2	6	6	6	2	1	1
Dienstnummer	8	9	5	9	7	5	1	4
Bearbeitung der Eingabe	7	6	2	4	4	5	1	3
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	2	1	1	1
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	0
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	17	61	83	29	9	9	10	5
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	1	0	1	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	1	0	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	0	0	0	0	0	0	0	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	1	0	1	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	1	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	0	0	0	1	0
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	335	298	335	280	215	182	155	138

## Direktion 2

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	121	125	125	141	120	98	102	128
Untätigkeit	48	38	50	45	30	22	43	50
Rechtsgrundlage	2	4	8	6	2	6	1	11
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	3	0	4	2	1	1	4	0
Tonfall/Argumentation	54	63	43	29	23	24	13	5
Begrüßung/ Namensnennung	0	0	0	1	0	0	0	0
Dienstnummer	5	9	16	4	4	3	3	8
Bearbeitung der Eingabe	13	12	5	1	0	5	2	0
Privatbe-	X	X	X	X	0	0	2	1

reich/Außerdienstliches Verhalten								
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	0
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	1
Sonstiges	32	9	14	9	11	18	16	17
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	1	0	1	2	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	1	0	1	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	0	0	0	0	0	1	0	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0
Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	1	0	0	0	0	0	0	0
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	1	0	0	0	0
Gesamt	279	260	267	239	193	180	186	221

### Direktion 3

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	124	141	110	82	104	89	127	132
Untätigkeit	63	103	82	49	45	40	107	90
Rechtsgrundlage	12	25	12	16	16	19	10	10
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	8	0	1	1	5	3	2	3
Tonfall/Argumentation	82	54	42	44	40	38	67	89
Begrüßung/ Namensnennung	3	3	1	0	0	0	1	9
Dienstnummer	1	5	4	3	3	1	6	6
Bearbeitung der Eingabe	1	3	4	0	0	3	20	30
Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	0	1	3	0
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	2
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	1
Sonstiges	57	48	30	33	49	29	66	89
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0



Verhalten des Vorgesetzten	1	0	0	0	0	0	1	0
Verhalten von Mitarbeitern	2	0	0	0	1	0	1	1
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0
Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	1	0
Sonstiges	0	0	0	0	0	0	0	2
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>354</b>	<b>382</b>	<b>286</b>	<b>228</b>	<b>263</b>	<b>223</b>	<b>412</b>	<b>464</b>

#### Direktion 4

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	131	109	97	111	75	77	87	70
Untätigkeit	50	70	95	70	57	69	66	80
Rechtsgrundlage	4	6	4	5	1	1	3	3
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	3	2	0	0	0	2	1	2
Tonfall/Argumentation	39	55	35	41	47	41	50	54
Begrüßung/ Namensnennung	1	2	1	1	1	0	0	1
Dienstnummer	3	6	2	3	0	2	3	5
Bearbeitung der Eingabe	6	7	5	4	2	5	2	2
Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	1	1	0	0
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	2
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	38	33	30	40	34	28	36	43
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	0	1	0	0	0	0	0	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0
Privatbereich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	0	0	0	0	0
Beschwerden nach dem	0	0	0	0	0	0	0	0

AGG								
Gesamt	275	291	269	275	218	226	248	262

### Direktion 5

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	179	130	137	141	176	106	125	101
Untätigkeit	75	70	75	65	100	96	74	65
Rechtsgrundlage	10	16	17	27	8	1	1	1
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	8	2	13	4	3	0	0	1
Tonfall/Argumentation	74	66	57	66	62	44	46	37
Begrüßung/ Namensnennung	3	1	5	6	0	2	0	0
Dienstnummer	4	7	2	2	3	1	1	1
Bearbeitung der Eingabe	2	10	11	11	0	0	1	1
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	2	4	1	2
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	3
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	19	35	18	27	31	26	34	25
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	1	0	0	2	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	1	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	1	1	0	2	0	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	1	0	0	0	0	0	0	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	1	0	0	0	0
Beschwerden nach dem AGG	0	1	0	1	0	0	0	0
Gesamt	377	339	335	356	385	280	283	237

### Direktion 6

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	109	122	116	151	79	91	70	98
Untätigkeit	63	80	44	67	72	56	112	62
Rechtsgrundlage	8	16	9	12	13	4	8	7
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	2	3	2	2	1	2	0	2

Tonfall/Argumentation	19	49	20	9	7	24	40	32
Begrüßung/ Namensnennung	3	12	1	1	0	1	2	0
Dienstnummer	3	6	4	0	0	1	1	3
Bearbeitung der Eingabe	4	5	1	0	4	8	9	4
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	5	3	8	3
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	1
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	19	29	65	48	46	66	30	8
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	0	0	0	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	1	0	1	0	0	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	1	0	0	0	1	0	0	1
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	0	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	1	0	2	0
Sonstiges	0	0	0	2	1	0	0	0
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	232	322	263	292	230	256	282	221

### Direktion Zentrale Aufgaben / Direktion Einsatz

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	99	92	119	117	113	143	146	163
Untätigkeit	46	78	62	71	61	62	84	68
Rechtsgrundlage	5	11	5	0	0	16	1	1
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	14	7	11	3	6	5	9	6
Tonfall/Argumentation	34	34	37	37	25	36	33	45
Begrüßung/ Namensnennung	3	2	6	6	0	8	2	5
Dienstnummer	5	3	4	3	3	3	1	6
Bearbeitung der Eingabe	5	33	21	24	32	31	47	27
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	3	1	1	2
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	10

Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	27	25	20	23	10	14	19	26
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	2	0	0	0	1	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	1	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	3	0	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	2	0	0	1	2	1	1	1
Dienstrechtliche Maßnahme	1	0	0	0	0	1	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	2	0	0	1
Sonstiges	1	0	0	4	2	1	4	3
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	244	285	286	289	263	322	348	364

### Landeskriminalamt

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	35	55	45	59	57	51	34	56
Untätigkeit	9	15	25	27	16	13	21	3
Rechtsgrundlage	4	2	0	3	5	2	8	6
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	0	0	0	1	1	0	0	0
Tonfall/Argumentation	9	9	3	8	5	1	4	4
Begrüßung/ Namensnennung	2	0	0	1	1	0	0	0
Dienstnummer	0	0	1	1	0	0	0	1
Bearbeitung der Eingabe	10	13	31	35	31	16	19	39
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	13	3	1	3
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	2
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	1
Sonstiges	12	12	50	31	21	25	37	33
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	0	1	0	1	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	1	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	0	0	0	0	1	0	1	0
Verhalten von	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitarbeitern								
Dienstrechtliche Maßnahme	0	0	0	0	0	1	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	0	0	0	3	0	1	0	0
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>81</b>	<b>106</b>	<b>156</b>	<b>169</b>	<b>153</b>	<b>113</b>	<b>125</b>	<b>148</b>

### Bußgeldstelle

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Beschwerdeanlass extern</b>								
Polizeiliche Maßnahme	9	8	5	4	1	1	1	1
Untätigkeit	7	11	5	4	1	19	18	9
Rechtsgrundlage	124	137	132	75	94	111	100	96
Dienstanzug/ Erscheinungsbild	0	0	0	0	0	0	0	0
Tonfall/Argumentation	21	10	3	2	3	4	2	5
Begrüßung/ Namensnennung	0	1	0	1	0	0	1	0
Dienstnummer	0	0	0	0	0	0	0	0
Bearbeitung der Eingabe	14	28	35	17	3	1	0	11
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	X	X	X	X	0	4	0	0
Diskriminierung - fremdenfeindlich -	X	X	X	X	X	X	X	1
Diskriminierung - LSBTI -	X	X	X	X	X	X	X	0
Sonstiges	34	40	45	68	91	37	47	31
<b>Beschwerdeanlass intern</b>								
Verstoß gegen Rechtsvorschriften	0	4	2	1	1	0	0	0
Arbeitsbedingungen	0	0	0	0	0	0	0	0
Verhalten des Vorgesetzten	2	0	0	3	0	1	0	0
Verhalten von Mitarbeitern	3	0	1	0	1	2	4	0
Dienstrechtliche Maßnahme	0	2	1	1	1	0	0	0
Privatbe- reich/Außerdienstliches Verhalten	0	0	0	0	0	0	0	0
Sonstiges	2	1	2	2	0	0	1	0
Beschwerden nach dem AGG	0	0	0	0	0	1	3	0
<b>Gesamt</b>	<b>216</b>	<b>242</b>	<b>231</b>	<b>178</b>	<b>196</b>	<b>181</b>	<b>177</b>	<b>154</b>

9. Wie schnell konnten die Beschwerden nach Eingang im Durchschnitt abgearbeitet werden?

Zu 9.:

Im Durchschnitt der letzten zehn Jahre wurden 53% der Beschwerden innerhalb von 14 Tagen, 16% innerhalb von zwei bis drei Wochen und 13% innerhalb von drei bis vier Wochen bearbeitet. In 18% der Fälle dauerte die Bearbeitung länger als vier Wochen.

Berlin, den 29. Mai 2018

In Vertretung

Torsten Akmann  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport