

Arbeitsanweisung Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden

1. ZWECK

Diese Arbeitsanweisung legt das Verfahren für die Bearbeitung und Dokumentation von Einsprüchen und Beschwerden fest, deren begriffliche Differenzierung in Pkt. 3 festgelegt ist.

2. GELTUNGSBEREICH

Diese Arbeitsanweisung gilt für alle Bereiche der TVFA.

3. BEGRIFFE

Einspruch

Gemäß EN ISO 17020: 2012 Pkt. 3.9: *Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Inspektionsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen.*

Der Einspruch erfolgt durch den Auftraggeber und richtet sich ausschließlich gegen das Ergebnis des Auftrages (Prüfergebnis, Inspektionsergebnis etc.)

Beschwerde

Gemäß EN ISO 17025:2017 Pkt. 3.2: *Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einem Laboratorium bezüglich der Tätigkeiten oder Ergebnisse dieses Laboratoriums (analog)*

Eine Beschwerde kann jeder einbringen und kann sich gegen alles richten (Ergebnisse, Tätigkeiten etc.)

4. ZUSTÄNDIGKEITEN

Für die Durchführung dieser Arbeitsanweisung sind das Sekretariat, die Sachbearbeiter und die Leitung im Rahmen der ihnen in dieser AA übertragenen Arbeitsbereiche zuständig.

5. BESCHREIBUNG

5.1 Einbringen von Einsprüchen und Beschwerden

Für das Einbringen von Einsprüchen bzw. Beschwerden bei der TVFA steht das Formular FB-AA QM-R001-3/* zur Verfügung.

Für das Einbringen von Beschwerden, die direkt an den Beirat zur Sicherung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle gerichtet werden, steht das Formular FB-AA QM-R001-4/* zur Verfügung.

Beide Formulare sind über www.TVFA-ZERT.tugraz.at abrufbar.

5.2 Aufnahme und Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden

5.2.1 Eingang und Aufnahme

Bei Einlangen von Einsprüchen/Beschwerden in schriftlicher oder mündlicher Form ist sofort ein Exemplar des Bearbeitungsprotokolls FB-AA QM-R001-2/* in den wesentlichen Punkten des Blocks „Aufnahme“ auszufüllen und mit der nächsten fortlaufenden Nummer des Einspruchs- und Beschwerdeverzeichnisses FB-AA QM-R001-1/* zu versehen. Danach ist die Leitung der betroffenen Prüf-, Inspektions- oder Zertifizierungsstelle zu kontaktieren, die bestätigen muss, dass sich der Einspruch/die Beschwerde auf die entsprechende Prüf-, Inspektions- oder Zertifizierungstätigkeit bezieht. Weiters legt die Leitung den Entscheider für die Klärung des Einspruches/Beschwerde fest. Dieser Begutachter darf nicht in die Prüf-, Inspektions- oder Zertifizierungstätigkeiten auf die sich der Einspruch/die Beschwerde bezieht involviert gewesen sein.

Diese AA ersetzt AA QM-R001-7/18. Änderungen sind mit einem Randbalken gekennzeichnet.

Ersteller:	QM-Vermerk:	Leitung:	Ausgabe:	11	10	9
2019-07-16 Wal	2019-07-16 Pay	2019-07-16 Krü	Datum:	2019-07-16	2018-07-12	2017-09-12

5.2.2 Bearbeitung

Die Bearbeitung erfolgt gemäß dem Protokoll FB-AA QM-R001-2/*. Im Bedarfsfall kann die Bearbeitung eines Einspruches / einer Beschwerde auch innerhalb der regelmäßig stattfindenden Geschäftsfeldleiter-Sitzungen besprochen werden.

- Bearbeitung durch Betroffenen:
 - Stellungnahme des betroffenen Mitarbeiters;
 - Zuordnung (Fehler der TVFA, Fehlerart, Einspruch, Beschwerde);
 - Bearbeitungsvorschlag;
 - Maßnahmen zur Vermeidung einer Wiederholung;
- Stellungnahme des Begutachters:
 - Berechtigung des Einspruchs / der Beschwerde
 - Stellungnahme;
 - Erfordernis von Maßnahmen.
- Erledigung:
 - Erledigung durch den Mitarbeiter;
 - Bewertung der Maßnahmen durch den Begutachter;
 - Stellungnahme des P-, I. bzw. Z-Leiters;
 - Allfällige Stellungnahme des Beirates;
 - Erledigung durchs Sekretariat;

Wird bei der Bearbeitung festgestellt, dass Verbesserungsmaßnahmen erforderlich sind, ist hierfür das Formblatt FB-AA P007-1/* zu verwenden.

5.3 Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden durch den Beirat

Beschwerden betreffend die Zertifizierungsstelle können auch direkt beim Beirat eingebracht werden und werden von diesem nach den selbst festgelegten Verfahren behandelt.

6. HINWEISE UND ANMERKUNGEN

Falls der Eingang eines Einspruchs oder Beschwerde eine schwerwiegende Verfehlung eines Mitarbeiters darstellt, ist die Institutsleitung unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

7. DOKUMENTATION

Die Dokumentation von Einsprüchen und Beschwerden erfolgt einerseits durch das Einspruchs- und Beschwerdeverzeichnis (FB-AA QM-R001-1/*), in das entsprechend dem Ablauf der Gesamtbearbeitung die einzelnen Angaben im Formblatt FB-AA QM-R001-2/* einzutragen sind, und andererseits durch die einzelnen Erfassungsprotokolle, die nach Erledigung der festgelegten Maßnahmen im Ordner A08 „Reklamationen“ im Sekretariat abzulegen sind. Die digitale Dokumentenablage erfolgt als pdf im Ordner QM-HB A08 des jeweiligen Jahres.

8. ÄNDERUNGSDIENST

Diese Arbeitsanweisung ist in einem Rhythmus von einem Jahr oder bei entsprechender Notwendigkeit, die sich aus der Bearbeitung ergeben hat, auf allfällig erforderliche Änderungen zu überprüfen. Für diese Überprüfungen ist der QM-Beauftragte zuständig.

9. VERTEILER

Diese Arbeitsanweisung ist im Original in Anhang D2 des zentralen QM-HB und als Word-Datei in *QM-Ordner/QM-HB/Arbeitsanweisungen/QM* abgelegt.

10. BEILAGEN

[FB-AA QM-R001-1/*](#) - Einspruchs- und Beschwerdeverzeichnis

[FB-AA QM-R001-2/*](#) - Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden

[FB-AA QM-R001-3/*](#) - Einspruchs- und Beschwerdeformular

[FB-AA QM-R001-4/*](#) - Beschwerdeformular Beirat

[FB-AA QM-P007-1/*](#) - Verbesserungsprotokoll