

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - Inspektionsstelle -	Q	M	H	7.5
		7.5 Beschwerden und Einsprüche			Revision
				Freigabe	2021-02-02

1. Anwendungsbereich

Dieses Dokument gilt für alle Mitarbeiter der Inspektionsstelle (interne und externe).

2. Zweck und Zielstellung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren für den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen, dass eine zielgerichtete und schnellstmögliche Bearbeitung unter Wahrung der Vertraulichkeit und Unparteilichkeit sicherstellt. Die Gewährleistung der Zufriedenheit der Kunden ist ein essenzieller Bestandteil des Managementsystems der Inspektionsstelle. Jeder berechnigte Ausdruck der Unzufriedenheit in Form eines Einspruchs oder einer Beschwerde wird zum Anlass genommen, den jeweiligen Prozess zu überdenken und kritisch zu hinterfragen.

3. Begriffe

Der Einspruch bezieht sich immer auf ein Ergebnis eines Inspektionsberichtes. Er drückt das Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Inspektionsstelle aus, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen. Dies betrifft nicht nur Entscheidungen bezüglich des Ergebnisses der Inspektion, sondern ebenso Entscheidungen, die in Zusammenhang mit dem Inspektionsprozess stehen. Ein Einspruch muss schriftlich eingebracht werden.

Die Beschwerde ist eine Beanstandung jedweder Art gegen die Dienstleistung oder das Personal der Inspektionsstelle. Sie ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, jedoch in anderem Sinn als bei einem Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Inspektionsstelle, deren eigener Tätigkeiten oder der von ihr inspizierten Auftraggeber. Eine Beschwerde kann mündlich oder schriftlich vorgebracht werden.

4. Vorgehensweise

4.1 Ablauf und allgemeine Grundsätze des Einspruchs- und Beschwerdeverfahrens

- Annahme der Beschwerde/ des Einspruchs;
- Mitteilung an den Beantragenden, dass die Beschwerde/der Einspruch eingegangen ist und die Beschwerde/der Einspruch untersucht wird; die Inspektionsstelle bestätigt den Eingang der Beschwerde bzw. des Einspruchs schriftlich;
- Nach Erhalt prüft und bestätigt die Inspektionsstelle, ob sich die Beschwerde / der Einspruch auf Inspektionstätigkeiten bezieht, für die sie verantwortlich ist, und wenn ja, ob sie diese behandeln muss;
- Überprüfung der Beschwerde/des Einspruchs zwecks Faktenermittlung (Sachverhalt, Nichtkonformitäten, Ausmaß, Ursachen, Verantwortlichkeiten);
- Behandlung und Einleitung korrigierender und vorbeugender Maßnahmen, sowie Maßnahmen zur möglichst schnellen Herstellung der Ordnungsmäßigkeit des der Beschwerde unterliegenden Zustandes, ggf. unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Beschwerden / Einsprüchen; es wird sichergestellt, dass alle angemessenen Maßnahmen getroffen werden;
- Dokumentation der Maßnahmen;
- Fortschrittsberichte an den Beschwerdeführer / Einsprechenden;

7.5 Beschwerden und Einsprüche

Revision

001

Freigabe

2021-02-02

- Entscheidung über Antwort/Erledigung förmlich an den Beschwerdeführer / Einsprechenden; die Antwort enthält das Ergebnis mit einer Begründung; die Inspektionsstelle teilt dem Beschwerdeführer / Einsprechenden das Ergebnis schriftlich mit;
- Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird kontrolliert und im FB8.7_002 Vorlage DE_Beschwerde_Einspruch dokumentiert.

Beschwerden und Einsprüche werden in der Regel über die Leitung der Inspektionsstelle eingebracht. In jedem anderen Fall ist sofort die Leitung der Inspektionsstelle zu informieren. Beschwerden werden nach ihrer Annahme auf Richtigkeit und Berechtigung von der Leitung überprüft und gegebenenfalls Sofortmaßnahmen eingeleitet, sofern dies notwendig und sinnvoll ist. Ist keine Sofortmaßnahme notwendig, wird die Beschwerde auf ihre Ursache hin analysiert und diese Fehlerquelle beseitigt.

Die Entscheidungen (auch über Annahme und Weiterverfolgung), die dem Beschwerdeführer / Einsprechenden mitgeteilt werden, werden von einer oder mehreren Personen getroffen, die nicht an den betroffenen ursprünglichen Inspektionstätigkeiten beteiligt waren. Grundsätzlich werden Beschwerden und Einsprüche von Personen bearbeitet, die andere sind als diejenigen, die dem Einspruch oder der Beschwerde zugrundeliegenden Entscheidungen getroffen haben.

Alle Kunden der Inspektionsstelle werden diskriminierungsfrei behandelt. Das gilt uneingeschränkt auch für Kunden, die Einsprechende, Beschwerdeführer oder Gegenstand von Beschwerden sind.

Alle für die Überprüfung der Beschwerde bzw. des Einspruchs erforderlichen Informationen werden eigenverantwortlich von der Inspektionsstelle erfasst und validiert. Dabei wird den Grundsätzen der Vertraulichkeit und des Datenschutzes Rechnung getragen.

Über sämtliche Aktivitäten, Tätigkeiten, Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungen innerhalb eines Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens werden Aufzeichnungen geführt bzw. archiviert, sodass die Rückverfolgbarkeit gewährleistet ist. Dies gilt ebenso für die Ergebnisse von Wirksamkeitskontrollen.

Die Inspektionsstelle benachrichtigt den Beschwerdeführer oder Einspruchsführer formal über den Abschluss des Bearbeitungsprozesses der Beschwerde bzw. des Einspruchs.

4.2 Offenlegung und Weiterleitung von Informationen

Über die Möglichkeit von Beschwerden und Einsprüchen, das Verfahren und die entsprechenden Kontaktadressen werden die Kunden auf den Internetseiten des PFI informiert.

Beschwerden, die sich auf einen Kunden der Inspektionsstelle beziehen, werden innerhalb von 2 Wochen an den betreffenden Kunden weitergeleitet.

Die Inspektionsstelle ermittelt zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ob und falls, bis zu welchem Grad der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Informationen, die der Inspektionsstelle / dem PFI von Seiten Dritter, z. B. Behörden oder Ämtern, zugetragen werden, werden grundsätzlich vertraulich behandelt.

PFI	PRÜF- UND FORSCHUNGSINSTITUT PIRMASENS E.V. - Inspektionsstelle -	Q	M	H	7.	5
		7.5 Beschwerden und Einsprüche				Revision
					Freigabe	2021-02-02

4.3 Beschwerden

Antragstellern, Kunden der Inspektionsstelle und anderen, dritten Personen steht ein Beschwerderecht gegenüber allen Dokumenten oder Tätigkeiten der Mitarbeiter der Inspektionsstelle des PFI zu.

Gegen Entscheidungen zu Beschwerden ist ein Einspruch möglich.

Zur abschließenden Klärung steht dem Beschwerdeführer der entsprechende Rechtsweg zur Verfügung. Um die Anzahl der möglicherweise notwendigen gerichtlichen Klärungen klein zu halten und gleichzeitig die i. d. R. auftretende Verzögerungen durch eine gerichtliche Klärung, wenn möglich zu vermeiden, wird dieses Beschwerdeverfahren eingerichtet, um den Antragstellern bei Zweifelsfragen die Möglichkeit einer außergerichtlichen Klärung zu bieten.

4.4 Einsprüche

Antragstellern und Kunden der Inspektionsstelle steht innerhalb von beantragten und vereinbarten Inspektionsverfahren ein Einspruchsrecht gegenüber allen Dokumenten oder Entscheidungen der Inspektionsstelle des PFI (insbesondere gegen die Benennung eines jeden Inspektors), der Bewerber oder der Gremien zu. Der Einspruch ist schriftlich an die Inspektionsstelle des PFI zu richten. Diese ist über die E-Mail „inspection@pfi-germany.de“ zu erreichen.

Ein ggf. ablehnender Bescheid muss dem Einsprechenden ggf. die Möglichkeiten zur weiteren Behandlung, insbesondere die Möglichkeit des weiteren Vorbringens von Argumenten und Fakten gegenüber der Geschäftsführung des PFI, darlegen. Ein ggf. ablehnender Bescheid muss als letzte Instanz für Streitfälle auf die Möglichkeit des Rechtswegs hinweisen.

Aufgrund der unabhängigen Bewertung und Freigabe durch eine nicht in den Sachverhalt einbezogene Person ist gewährleistet, dass die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen nicht zu einer Benachteiligung des Einspruchsführers führt.

5. Mitgeltende Unterlagen

FB8.7_002 Vorlage DE_Beschwerde_Einspruch

6. Anlagen

-