

## **Beschwerden und Einsprüche**

**Verfahrensanweisung**  
**Beschwerden und Einsprüche**  
zum  
**Managementhandbuch**  
der Firma  
**JN Schulung & Service GmbH**

## Beschwerden und Einsprüche

1	Zweck.....	3
2	Geltungsbereich .....	3
3	Zuständigkeit und Verantwortlichkeit.....	3
4	Verfahren .....	3
4.1	Allgemeine Anforderungen .....	3
4.2	Verfahren zu Beschwerden und Einsprüche .....	3
4.2.1	Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs .....	3
4.3	Bearbeitung von Einsprüchen .....	4
4.3.1	Ablauf von Einsprüchen .....	4
4.3.2	Abschluss von Einsprüchen .....	4
4.4	Bearbeitung von Beschwerden .....	4
4.4.1	Ablauf von Beschwerden .....	4
4.4.2	Abschluss von Beschwerden .....	5
5	Dokumentation .....	5
6	Mitgeltende Dokumente.....	5
7	Anlagen.....	5

# Beschwerden und Einsprüche

## 1 Zweck

Diese VA regelt das Verfahren der Beschwerden und Einsprüche.

## 2 Geltungsbereich

Diese Verfahrensanweisung gilt für alle Beschwerden und Einsprüche im Präqualifizierungssystem.

## 3 Zuständigkeit und Verantwortlichkeit

Für die Beschwerden und Einsprüche sind alle berechtigten Mitarbeiter (F-003) und die Geschäftsleitung zuständig. Für die endgültige Freigabe aller Beschwerden und Einsprüche ist die Geschäftsleitung und deren Stellvertretung verantwortlich.

## 4 Verfahren

### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Alle Beschwerden und Einsprüche müssen schriftlich bei der Geschäftsleitung oder der Beschwerdestelle der Präqualifizierungsstelle eingereicht werden. Mündliche Beschwerden und Einsprüche werden nicht bearbeitet.

Die Beschwerden und Einsprüche werden ausschließlich von berechtigten Mitarbeitern (F-003) bearbeitet.

### 4.2 Verfahren zu Beschwerden und Einsprüche

Die PQ-Stelle verfügt über folgendes Verfahren, um Beschwerden und Einsprüche entgegenzunehmen, zu evaluieren sowie Entscheidungen über diese zu treffen. Die PQ-Stelle zeichnet Beschwerden und Einsprüche sowie die Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden, auf und verfolgt diese. (VA-013)

#### 4.2.1 Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs

Die PQ-Stelle prüft bei Erhalt einer Beschwerde oder eines Einspruchs, ob sich diese auf Präqualifizierungstätigkeiten beziehen, für die die PQ-Stelle verantwortlich ist. Falls dem so ist, befassen sich die berechtigten Mitarbeiter damit.

Die PQ-Stelle bestätigt den Erhalt der Beschwerde oder des Einspruchs schriftlich.

Jede Beschwerde oder Einspruch wird dem Unparteilichkeitsausschuss vorgelegt.

## Beschwerden und Einsprüche

### 4.3 Bearbeitung von Einsprüchen

#### 4.3.1 Ablauf von Einsprüchen

Die PQ-Stelle ist für Einsprüche zuständig.

Einsprüche werden auf Zuständigkeit und Sinnhaftigkeit geprüft.

Alle Einsprüche werden in die Einspruchs- und Beschwerdeliste aufgenommen. (F-129)

Einsprüche können nur gegen Entscheidungen oder Maßnahmen der PQ-Stelle erhoben werden.

Die PQ-Stelle stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen (soweit möglich) erfasst und verifiziert werden, um eine Entscheidung über einen Einspruch herbeizuführen.

Sollten weitere Aufzeichnungen und/oder Dokumente notwendig sein, so wird der Einspruchsführer unter Fristsetzung (4 Wochen) um die Vorlage dieser Aufzeichnungen und/oder Dokumente schriftlich gebeten.

Die Bewertung, Entscheidung oder Genehmigung erfolgt durch eine Person (Personen), die nicht in die Präqualifizierungstätigkeiten, die sich auf den Einspruch beziehen, einbezogen ist/sind.

Um sicherzustellen, dass es zu keinen Interessenkonflikten kommt, dürfen die Mitarbeiter, einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind, nicht durch die PQ-Stelle eingesetzt werden, um die Lösung eines Einspruchs des betreffenden Kunden zu bewerten.

#### 4.3.2 Abschluss von Einsprüchen

Die PQ-Stelle informiert den Einspruchsführer über das Ergebnis und den Abschluss des Einspruchsverfahrens.

Die PQ-Stelle ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um den Einspruch beizulegen.

### 4.4 Bearbeitung von Beschwerden

#### 4.4.1 Ablauf von Beschwerden

Die PQ-Stelle ist für Beschwerden zuständig.

Beschwerden werden auf Zuständigkeit und Sinnhaftigkeit geprüft.

Alle Beschwerden werden in die Einspruchs- und Beschwerdeliste aufgenommen. (F-129)

Beschwerden können gegen die Systematik der Präqualifizierung, gegen präqualifizierte Kunden der PQ-Stelle oder aus sonstigen Gründen erhoben werden.

Die PQ-Stelle stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen (soweit möglich) erfasst und verifiziert werden, um eine Entscheidung über eine Beschwerde herbeizuführen.

## Beschwerden und Einsprüche

Sollten weitere Aufzeichnungen und/oder Dokumente notwendig sein, so wird der Beschwerdeführer unter Fristsetzung (4 Wochen) um die Vorlage dieser Aufzeichnungen und/oder Dokumente schriftlich gebeten.

Die Leitung der PQ-Stelle bearbeitet und verfolgt die Beschwerde. Sie trifft die Entscheidung darüber, welche Maßnahmen auf die Beschwerde zu ergreifen sind. Die Leitung der PQ-Stelle stellt sicher, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

Sofern die Beschwerde die Leitung und ihre Stellvertretung betrifft, wird die weitere Bearbeitung vom QMB vorgenommen.

### **4.4.2 Abschluss von Beschwerden**

Die PQ-Stelle informiert den Beschwerdeführer über das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens.

Die PQ-Stelle ergreift alle erforderlichen Folgemaßnahmen, um die Beschwerde beizulegen.

## **5 Dokumentation**

Die Dokumentation erfolgt im EDV-System.

## **6 Mitgeltende Dokumente**

AA-001-Präqualifizierungssystem

## **7 Anlagen**

Keine