

1. Zweck und Geltungsbereich

Die Verfahrensanweisung regelt die Vorgangweise bei Einsprüchen und Beschwerden. Beide Eingaben werden nach identem Ablauf bearbeitet.

2. Definition der Eingaben

Einspruch: Verlangen einer Person das Ergebnis zu einer Prüfungsentscheidung oder eine getroffene Entscheidung zum Status einer Zertifizierung erneut zu prüfen

Beschwerde: Beschwerde einer Person bzw. einer Organisation gegen die Zertifizierungsprozesse oder gegen eine zertifizierte Person.

3. Allgemeine Anforderungen

Die Zertifizierungsstelle (ZS) muss sicherstellen, dass keine Personen in die Entscheidungsfindung eingebunden sind, wenn sie durch einen Einspruch bzw. eine Beschwerde persönlich betroffen sind und eine objektive Entscheidungsfindung fraglich ist. Kein Schritt in der Bearbeitung darf ausgegliedert werden. Es ist in allen Schritten darauf zu achten, dass Eingaben nicht zur Benachteiligung der Person bzw. der Organisation führen, die verantwortlich für die Eingabe ist.

Die Einspruchs-/Beschwerdeführung unterliegt der Vertraulichkeit und des Datenschutzes.

4. Entgegennahme

Einsprüche und Beschwerden werden nur bearbeitet, wenn sie in personifizierter, schriftlicher und allgemein verständlicher Form in deutscher oder englischer Sprache an die ÖGfZP übermittelt werden. Sie werden angenommen: per Post | per E-Mail | persönlich in schriftlicher Form

5. Eingangsprüfung:

Die Zertifizierungsstelle muss prüfen, ob die Eingabe in einer entsprechenden Form eingebracht wurde und ob sie sich auf Tätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist.

6. Bestätigung des Erhalts

Ungeachtet des Ergebnisses der Eingangsprüfung muss die ZS den Erhalt des Eingangs schriftlich (E-Mail, Post) bestätigen.

In der Bestätigung müssen der Status der Eingabe und die weitere Vorgangweise kommuniziert werden. Dies sollte innerhalb von zwei Wochen erfolgen.

7. Untersuchung (1. Instanz)

Die Bearbeitung der Eingabe erfolgt durch die Zeichnungsberechtigten der Zertifizierungsstelle.

Bei Beschwerden über eine zertifizierte Person kann eine Aufforderung zur Rechtfertigung oder die Anforderung von entsprechenden Unterlagen notwendig sein. Ebenfalls kann eine Untersuchung vor Ort anberaumt werden. Alle relevanten Unterlagen sind der Zertifizierungsstelle zu übermitteln. Falls ähnliche Fälle vorliegen, so ist die damalige Entscheidung mit in Betracht zu ziehen.

8. Entscheidung (1. Instanz)

Zur Entscheidungsfindung ist eine einfache Mehrheit ausreichend. Bei Gleichstand entscheidet die Leitung, dann die stellvertretende Leitung, sonst der weitere Zeichnungsberechtigte.

Auf Grund der Entscheidung wird eine entsprechende Beantwortung formuliert.

Kann keine Entscheidung gefällt werden, so muss die Sachlage der 2. Instanz übergeben werden.

Entsprechend ist die eingebende Person darüber zu informieren.

9. Mitteilung des Ergebnisses (1. Instanz)

Die vorbereitete Mitteilung ist in schriftlicher Form an die eingebende Person und an weitere betroffene Personen zu kommunizieren. Im Regelfall ist die Entscheidung endgültig. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass im Bedarfsfall die 2. Instanz durch die eingebende Person beansprucht werden kann.

Die Dauer von der Entgegennahme bis zur Mitteilung sollte, wenn möglich, acht Wochen nicht überschreiten. Ansonsten soll an die eingebende Person eine Information zum Fortschritt übermittelt werden.

10. Untersuchung (2. Instanz)

Alle bisherigen relevanten Unterlagen sind an das Gremium der Zertifizierungsstelle (interessierte Kreise) zur Evaluierung zu übermitteln. Den Vorsitz übernimmt die Leitung der ZS (bzw. die stellvertretende Leitung, die weitere zeichnungsberechtigte Person), je nachdem, ob eine Person direkt betroffen ist. Wie in 1. Instanz können weitere Untersuchungen erforderlich werden.

11. Entscheidung (2. Instanz)

Auf Grund der Rückmeldungen aus dem Gremium der Zertifizierungsstelle (interessierte Kreise) wird eine entsprechende Beantwortung formuliert. Zur Entscheidungsfindung ist eine einfache Mehrheit ausreichend. Bei Gleichstand entscheidet die Stimme des Vorsitzenden.

Die Entscheidung des Gremiums der Zertifizierungsstelle ist endgültig.

12. Mitteilung des Ergebnisses (2. Instanz)

Die vorbereitete Mitteilung ist in schriftlicher Form an die eingebende Person und weitere betroffene Personen zu kommunizieren. Die Dauer von der Entgegennahme bis zur Mitteilung sollte, wenn möglich, acht Wochen nicht überschreiten. Ansonsten soll an die eingebende Person eine Information zum Fortschritt übermittelt werden.

13. Kosten

Für die Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen ist der Standort der ÖGfZP festgelegt. Fallen im Rahmen der Untersuchungen Kosten an, die nicht von der ZS getragen werden, so ist dies vorab der Einspruch nehmenden Person bzw. des Einspruch nehmenden Betriebs mitzuteilen. Dazu zählen Kosten auf Grund der Anberaumung von Besprechungen bzw. Begutachtungen außerhalb des Standortes der ÖGfZP, Kosten durch den Kauf von Regelwerken, Kosten im Falle einer erforderlichen Rechtsbeihilfe und dergleichen.

14. Dokumentation

Alle relevanten Unterlagen sind durch die ZS fünf Jahre aufzubewahren. Sei es in Papierform oder digital am Server. Eingegangene Einsprüche und Beschwerden müssen ins Management Review einfließen. Es sind, wenn erforderlich, Korrektur-, Verbesserungs- oder Vorbeugemaßnahmen zu ergreifen.