

KundInneninformation – Management von Beschwerde und Einspruch in der AGES

Im Falle

- einer **Beschwerde**
(Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einem Laboratorium bezüglich der Tätigkeiten oder Ergebnisse dieses Laboratoriums [ISO/IEC 17025:2017])
oder
- eines **Einspruchs** (betrifft nur die Inspektionsstelle)
(Verlangen des Anbieters des Inspektionsgegenstandes gegenüber der Inspektionsstelle, ihre Entscheidung bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen [ISO/IEC 17020:2012]),

richten Sie Ihr Anliegen **postalisch, persönlich, telefonisch oder elektronisch** (E-Mail) an die im Bericht angegebene Ansprechperson. Alternativ können Sie ihr Anliegen über das **Kontaktformular** unter <https://www.ages.at> einmelden.

In der AGES wird Ihre Einmeldung wie folgt bearbeitet:



1. Meldung erfassen und zuweisen:

Der/die MitarbeiterIn, welche/r die Beschwerde bzw. den Einspruch entgegennimmt, ist verpflichtet zu **überprüfen, ob die AGES für Ihr Anliegen zuständig ist:**

- Wenn nein, erhalten Sie eine entsprechende Rückmeldung.
- Wenn ja, wird die Meldung in einem **elektronischen Tool erfasst**, der zuständigen **Führungskraft zugewiesen** und Sie erhalten eine **Eingangsbestätigung**.
Anmerkung: Lässt sich die Angelegenheit kurzfristig (innerhalb von zwei Tagen) lösen, entfällt ggf. die Eingangsbestätigung und Sie erhalten eine Information über die getroffenen Maßnahmen und den Abschluss des Verfahrens.

2. Meldung analysieren und bewerten:

Die Beschwerde / der Einspruch wird von der Führungskraft **analysiert und bewertet**.

3. Maßnahmen festlegen und umsetzen:

Die Führungskraft legt, ggf. in Absprache mit fachlich kundigem Personal, entsprechende **Maßnahmen** fest und teilt diese dem/r Maßnahmenverantwortlichen zu.

Sofern erforderlich, nimmt die Führungskraft oder der/die Maßnahmenverantwortliche zur Klärung von Sachverhalten Kontakt mit Ihnen auf.

Die Maßnahme/n wird/werden umgesetzt und auf ihre **Wirksamkeit** hin geprüft.

4. Meldung abschließen:

Nach positivem Abschluss aller Maßnahmen, bzw. dem Finden von Alternativlösungen, wird die Meldung abgeschlossen. Sofern möglich und sinnvoll, werden Sie über den **Abschluss des Verfahrens**, inkl. der getroffenen Maßnahme/n informiert.