Prozessablauf der Bearbeitung einer Beschwerde Stand: 24.05.2024 Beschwerdeführer Betroffene Gesellschaft des TÜV Thüringen Verantwortlich Bemerkung Beschwerde Entgegennahme Mitarbeiter Unverzügliche Weitergabe an Fach-Mitarbeiter QMB des betroffenen Bereichs Erfassung der Beschwerde im TTMM; Versand unverzüglicher Versand der Eingangsbestätigung Fach-QMB Eingangsbestätigung Fach-QMB in Festlegung einer Person zur Abstimmung mit Leiter Bearbeitung der Beschwerde Bereich Prüfung des Sachverhaltes der Festgelegte Person kann Festgelegte Person oder Beschwerde; Sammlung u. Verifizierung weitere Personen in die Personenkreis von Informationen, Stellungnahmen etc. Bearbeitung einbinden Ggf. Versand Fortschrittsbericht Entscheidung, ob (un-)berechtigt treffen/ Person, die nicht in de freigeben u. inhaltl. Festlegung d. Beschwerdegegenstand Mitteilung an Beschwerdeführer involviert war Beschwerde ist berechtigt? Versand Abschluss der Festgelegte Person oder Abschlussschreiben Personenkreis Bearbeitung Festlegung von Maßnahmen zur Fach-QMB in Beseitigung des Fehlers Abstimmung mit Leiter Bereich Ursachen- und Ausmaßanalyse Fach-QMB Fach-QMB in Festlegung und Umsetzung von Abstimmung mit Leiter Korrekturmaßnahmen Bereich nein Maßnahmen sind wirksam? Fach-QMB Abschluss der Beschwerdebearbeitung Fach-QMB in Prüfung der Risikobewertung, ggf. Abstimmung mit Leiter Aktualisierung Bereich