

Kund:innen-Information – Management von Beschwerde und Einspruch in der AGES

Im Falle

- einer **Beschwerde**
(Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet — jedoch in anderem Sinne als Einspruch (8.6) - durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle (4.6) oder Akkreditierungsstelle (4.7) bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle. [ISO/IEC 17000])
oder
- eines **Einspruchs**
(Verlangen einer Person oder Organisation, die der Anbieter eines Gegenstandes der Konformitätsbewertung (4.2) oder dieser selbst ist, gegenüber einer Konformitätsbewertungsstelle (4.6) oder einer Akkreditierungsstelle (4.7), ihre Entscheidung (7.2) bezüglich dieses Gegenstandes zu überprüfen. [ISO/IEC 17000]),

richten Sie Ihr Anliegen persönlich, telefonisch oder elektronisch an die im Bericht angegebene Ansprechperson. Elektronisch haben Sie die Möglichkeit per E-Mail für Beschwerden und Einsprüche oder über das individuelle [Feedback-Formular](#) bei Beschwerden den Kontakt aufzunehmen. Alternativ können Sie Ihr Anliegen über das **Kontaktformular** unter <https://www.ages.at> ein melden.

In der AGES wird Ihre Einmeldung wie folgt bearbeitet:



1. Meldung erfassen:

Der/die Mitarbeiter:in, 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 **Leitung zugewiesen** und Sie erhalten eine **Eingangsbestätigung**.

2. Meldung analysieren und bewerten:

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

3. Maßnahme(n) festlegen und umsetzen:

Die Leitung legt, ggf. in Absprache mit fachlich kundigem Personal, entsprechende **Maßnahmen** fest.

Sofern erforderlich, nimmt die Leitung oder die Stellvertretung 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 wird die Meldung abgeschlossen. Sie werden Sie über den **Abschluss des Verfahrens**, inkl. der getroffenen Maßnahme/n informiert.

Falls die Bearbeitung der Meldung nach 4 Wochen noch nicht abgeschlossen ist, werden Sie für einen Zwischenbericht kontaktiert.