

Bewertung und Verbesserung

Einsprüche

Prozesseigner	Silvio Brunner	Prozess	1.3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen
Freigegeben	V1	Dokumentenart	Managementdokument

Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung.....	2
2	Begriffe und Geltungsbereich.....	2
3	Verantwortlichkeiten.....	2
4	Ablauf.....	2
4.1	Eingang und Erfassung.....	2
4.2	Validierung.....	3
4.3	Unabhängige Untersuchung und erneute Beurteilung	3
4.4	Entscheidung und Massnahmen.....	3
4.5	Kommunikation und Abschluss.....	3
5	Rückverfolgbarkeit und Aufzeichnungen.....	3
6	Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Schutz vor Benachteiligung	4



energiecheck bern ag
Wasserwerkstrasse 21
3011 Bern

+41 31 524 88 88
info@ecbag.ch
www.ecbag.ch

1 Zielsetzung

Dieser Prozess regelt die Entgegennahme, Validierung, Untersuchung, erneute Überprüfung, Entscheidung, Dokumentation und den Abschluss von Einsprüchen gegen Entscheidungen der energiecheck bern ag (ecb) im Zusammenhang mit Inspektionstätigkeiten. Er stellt eine unabhängige, nachvollziehbare und diskriminierungsfreie Behandlung sicher.

Die ecb bleibt auf allen Ebenen des Bearbeitungsprozesses für die Entscheidungen verantwortlich. Eine Beschreibung dieses Verfahrens wird interessierten Parteien auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

2 Begriffe und Geltungsbereich

Einspruch: Verlangen einer betroffenen Partei, eine von der ecb getroffene Entscheidung im Zusammenhang mit einer Inspektion nochmals zu überprüfen.

Dieser Prozess gilt für Einsprüche gegen Entscheidungen aus Inspektionstätigkeiten der ecb. Der Einspruch führt zu einer erneuten Prüfung der angefochtenen Entscheidung; er ist damit von einer allgemeinen Unzufriedenheitsäusserung bzw. Beschwerde zu unterscheiden.

3 Verantwortlichkeiten

Der Geschäftsführer trägt die Gesamtverantwortung für das Einspruchsverfahren und für die Entscheidungen auf allen Ebenen des Bearbeitungsprozesses.

Die Untersuchung kann an geeignete fachkundige Personen delegiert werden. Die Entscheidung, welche der einspruchsführenden Partei mitgeteilt wird, muss durch eine Person erfolgen oder durch eine Person überprüft und genehmigt werden, die an der betroffenen ursprünglichen Inspektionstätigkeit nicht beteiligt war.

Die Untersuchung des Einspruchs und die Entscheidung darüber dürfen zu keinerlei diskriminierenden Handlungen oder Benachteiligungen gegenüber der einspruchsführenden Partei führen.

4 Ablauf

4.1 Eingang und Erfassung

Einsprüche können schriftlich oder mündlich eingehen. Jede als Einspruch erkennbare Meldung wird unverzüglich im dafür vorgesehenen SharePoint-Bereich «Feedbackmeldungen» erfasst. Mindestens zu dokumentieren sind:

- Eingangsdatum, einspruchsführende Person/Organisation und Kontaktangaben, soweit bekannt;
- angefochtene Entscheidung, betroffener Auftrag und zugehörige Inspektionsunterlagen;
- Begründung bzw. Gegenstand des Einspruchs;
- zuständige bearbeitende Person sowie Status;
- Abklärungen, Nachweise, erneute Beurteilung, Entscheidung, Massnahmen und Kommunikation;
- Datum und Art des Abschlusses.

Sofern möglich, bestätigt die ecb der einspruchsführenden Partei den Eingang des Einspruchs.



4.2 Validierung

Die ecb erfasst und überprüft eigenverantwortlich alle Informationen, die zur Validierung des Einspruchs erforderlich sind. Dabei wird insbesondere geklärt, welche Entscheidung angefochten wird, ob diese aus einer Inspektionstätigkeit der ecb stammt und ob die für eine erneute Beurteilung notwendigen Informationen vorliegen.

Fehlende oder unklare Angaben werden, soweit erforderlich und möglich, bei der einspruchsführenden Partei oder aus den eigenen Inspektionsaufzeichnungen ergänzt.

4.3 Unabhängige Untersuchung und erneute Beurteilung

Der Einspruch wird anhand der ursprünglichen Inspektionsgrundlagen, Aufzeichnungen, Berichte, Beweismittel und der vorgebrachten Einwände erneut beurteilt. Die Untersuchung erfolgt sachlich, nachvollziehbar und in einem dem Einspruch angemessenen Umfang.

Personen, die an der ursprünglichen Inspektion beteiligt waren, dürfen Sachinformationen und Stellungnahmen liefern. Die erneute Beurteilung muss jedoch so organisiert sein, dass die abschliessende Entscheidung bzw. deren Überprüfung und Genehmigung durch eine nicht an der ursprünglichen Inspektion beteiligte Person erfolgt.

4.4 Entscheidung und Massnahmen

Auf Grundlage der erneuten Beurteilung entscheidet die ecb über den Einspruch und darüber, ob die angefochtene Entscheidung bestätigt, geändert oder aufgehoben wird. Die Entscheidungsgrundlagen und allfällige Folgemaassnahmen werden dokumentiert.

Die ecb stellt sicher, dass alle angemessenen Massnahmen umgesetzt und nachverfolgt werden. Ergeben sich Hinweise auf systematische Ursachen oder Risiken, werden diese zusätzlich über die entsprechenden KVP- bzw. Korrekturmaassnahmenprozesse bearbeitet.

4.5 Kommunikation und Abschluss

Sofern möglich, erhält die einspruchsführende Partei bei längerer Bearbeitungsdauer angemessene Informationen zum Fortschritt. Das Ergebnis der erneuten Überprüfung und die Entscheidung werden nachvollziehbar kommuniziert.

Sofern möglich, wird die einspruchsführende Partei formal über den Abschluss des Einspruchsverfahrens informiert. Mit der Abschlussmeldung gilt der Vorgang als geschlossen, sofern keine weiteren angemessenen Massnahmen offen sind.

5 Rückverfolgbarkeit und Aufzeichnungen

Sämtliche Einsprüche sowie die dazugehörigen Untersuchungen, erneuten Beurteilungen, Entscheidungen, Kommunikationen und Massnahmen werden im SharePoint-Bereich «Feedbackmeldungen» rückverfolgbar dokumentiert. Der Bearbeitungsstatus muss jederzeit erkennbar sein.

Die Aufzeichnungen werden gemäss den Vorgaben des IMS zur Lenkung von Aufzeichnungen und Dokumenten aufbewahrt. Erkenntnisse aus Einsprüchen fliessen, soweit relevant, in die Managementbewertung, interne Audits, Risikoanalysen sowie in Korrektur- und Verbesserungsmassnahmen ein.



6 Unparteilichkeit, Vertraulichkeit und Schutz vor Benachteiligung

Einsprüche werden unabhängig von Person, Kunde, Auftragsvolumen oder möglicher wirtschaftlicher Auswirkung sachlich behandelt. Die Einreichung, Untersuchung und Entscheidung eines Einspruchs darf zu keinerlei diskriminierenden Handlungen oder Benachteiligungen der einspruchsführenden Partei führen.

Informationen aus dem Verfahren werden vertraulich behandelt und nur denjenigen Personen zugänglich gemacht, die sie für die Bearbeitung oder aufgrund regulatorischer Anforderungen benötigen.



energiecheck bern ag
Wasserwerksgasse 21
3011 Bern

+41 31 524 88 88
info@ecbag.ch
www.ecbag.ch