

## Ablaufbeschreibung – Beschwerdeverfahren MPR

### 1. Eingang und Einstufung der Beschwerde/des Einspruchs

*Geht* eine Beschwerde bzw. *ein* Einspruch *telefonisch* ein, wird der Anrufer gebeten, diese/n *zur Nachvollziehbarkeit* schriftlich, *unter Angabe aller notwendigen Informationen*, an den Milchprüfing Bayern e.V. zu richten.

Der Eingang einer formellen Beschwerde/eines formellen Einspruchs wird dem Kunden zeitnah durch den zuständigen Mitarbeiter bestätigt.

Ist eine Beschwerde offensichtlich unbegründet oder ist der Milchprüfing Bayern e.V. nicht zuständig, wird die Beschwerde als nicht berechtigt dokumentiert und der Beschwerdeführer darüber informiert.

Ist die Beschwerde innerhalb von 4 Wochen nicht abgearbeitet, erhält der Kunde eine Rückmeldung zum Stand der Beschwerde-/Einspruch-Bearbeitung.

### 2. Bearbeitung der Beschwerde/des Einspruchs

Je nach Gegenstand der Beschwerde/des Einspruchs erfolgt die Bearbeitung von einem Mitarbeiter der jeweils zuständigen Abteilung oder abteilungsübergreifend durch die Geschäftsleitung, bei Bedarf in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement-Beauftragten.

Die Entscheidung über Einsprüche bezüglich der Ergebnisse von Audits im Rahmen der Inspektionsstelle wird durch *an* der Inspektion nicht *beteiligte* Personen getroffen (*Wiederholung der Inspektion*). *Wird keine Einigung erzielt, wird der Einspruch* an die zuständige Behörde oder Schlichtungsstelle weitergeleitet.

Das Ergebnis der Beschwerden-/Einspruchsbearbeitung wird dem Kunden *durch die Inspektionsstellenleitung* schriftlich mitgeteilt.

### 3. Dokumentation und Auswertung

Annahme und Bearbeitung einer Beschwerde/eines Einspruchs werden durchgängig dokumentiert. Die statistische Erfassung aller Beschwerden/Einsprüche erfolgt zentral über den Qualitätsmanagement-Beauftragten des Milchprüfing Bayern e.V.

Sind im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden/Einsprüchen oder deren Auswertung Maßnahmen erforderlich, die übergreifend Anwendung finden bzw. das QM-System des Milchprüfing Bayern e.V. betreffen, werden diese durch den Qualitätsmanagement-Beauftragten umgesetzt.