

VERFAHREN ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN NACH DEM ALLGEMEINEN VERWALTUNGSRECHTSGESETZ

1. Zweck

Bearbeitung von Beschwerden zur Erfüllung des Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO).

2. Geltungsbereich

Beschwerden, die keine formalen Beschwerden und Widersprüche im Sinne von das Verwaltungsrechtsgesetzes.

3. Referenzunterlagen

Allgemeines Verwaltungsrechtsgesetz (VwGO)

<https://www.gesetze-im-internet.de/vwgo/VwGO.pdf>

4. Umgang mit Beschwerden

Beschwerden werden in das System der Korrekturmaßnahmen aufgenommen.

Unter Beschwerden versteht man: jegliche Äußerung von Unzufriedenheit.

Eine Beschwerde wird nicht zu diskriminierenden Maßnahmen gegen den Beschwerdeführer führen.

Eine berechtigte Beschwerde über einen Zertifikatsinhaber wird von HHC/DRS innerhalb von zwei Wochen an den betreffenden Zertifikatsinhaber weitergeleitet.

Beschwerden werden vertraulich behandelt.

Bearbeitung von Beschwerden“ des Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO) berechtigt jeden, eine Beschwerde bei HHC/DRS über die Art und Weise der Behandlung durch HHC/DRS oder einem Mitarbeiter von HHC/DRS einzureichen. Im Zusammenhang mit der sorgfältigen Bearbeitung von Beschwerden handelt HHC/DRS in Übereinstimmung mit den folgenden Vorschriften des Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO). Verantwortlich dafür ist der Geschäftsführer von HHC/DRS.

- Jeder hat das Recht, sich bei HHC/DRS über die Art und Weise der Behandlung durch HHC/DRS in einer bestimmten Angelegenheit oder durch einem Mitarbeiter von HHC/DRS ihm/ihr gegenüber zu beschweren.
- Eine Handlung einer Person, die unter Verantwortung von HHC/DRS beschäftigt ist, wird als Handlung von HHC/DRS betrachtet.

HHC/DRS stellt sicher, dass mündliche und schriftliche Beschwerden über das Verhalten eines bei ihm Beschäftigten und das seiner Verantwortung obliegender Subunternehmer ordnungsgemäß bearbeitet werden.

- Wenn sich eine schriftliche Beschwerde auf das Verhalten gegenüber dem Beschwerdeführer bezieht.
- Die formale Beschwerde muss unterschrieben werden und mindestens Folgendes enthalten:
 - a. den Namen und die Adresse des Beschwerdeführers;
 - b. das Datum;
 - c. eine Beschreibung des Verhaltens, gegen die Beschwerde eingereicht wird.

HHC/DRS wird den Eingang der Beschwerde schriftlich bestätigen, auch wenn der Beschwerdeführer die Beschwerde nur mündlich vorgetragen hat.

- Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt durch eine Person, die an dem Verhalten, auf das sich die Beschwerde bezieht, nicht beteiligt war.
- Der erste Absatz gilt nicht, wenn die Beschwerde das Verhalten von HHC/DRS selbst oder dessen Geschäftsführung betrifft.

Eine Abschrift der Beschwerde und die übermittelnden Unterlagen dazu werden der Person zugesandt, auf deren Verhalten sich die Beschwerde bezieht.

- HHC/DRS gibt dem Beschwerdeführer und der Person, deren Verhalten Gegenstand der Beschwerde ist, die Gelegenheit zur Stellungnahme.
- Auf die Anhörung des Beschwerdeführers kann verzichtet werden, wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist oder wenn der Beschwerdeführer erklärt hat, nicht von seinem Recht auf Anhörung Gebrauch machen zu wollen.
- Die Anhörung wird protokolliert.
- HHC/DRS wird die Beschwerde innerhalb von sechs Wochen oder, falls Abschnitt 9.3 zutrifft, innerhalb von zehn Wochen nach Erhalt der formalen Beschwerde bearbeiten.
- HHC/DRS kann die Bearbeitung um maximal vier Wochen verlängern. Der Beschwerdeführer und die Person, deren Verhalten Gegenstand der Beschwerde ist, werden schriftlich über die Fristverlängerung informiert.
- HHC/DRS informiert den Beschwerdeführer schriftlich und unter Angabe von Gründen über das Ergebnis der Überprüfung der Beschwerde sowie daraus folgenden Schlussfolgerungen.
- Wenn eine Beschwerde nachträglich bei einer Person oder Einrichtung eingereicht werden kann, die für die Bearbeitung von Beschwerden über die Behörde zuständig ist, wird dies in der Mitteilung über die Ergebnisse angegeben.

Erläuterung:

Im Zusammenhang mit der VERWALTUNGSRECHTSGESETZ, wird HHC/DRS den Beschwerdeführer darüber informieren, dass er sich an die Staatlichen Behörden wenden kann, wenn er mit der Bearbeitung der Beschwerde unzufrieden ist.

HHC/DRS wird gemeinsam mit dem Zertifikatsinhaber und dem Beschwerdeführer festlegen, ob und in welchem Umfang der Gegenstand der Beschwerde und ihre Lösung veröffentlicht werden sollen.

HHC/DRS wird sicherstellen, dass alle bei ihm schriftlich eingereichte Beschwerden registriert werden.

5 Änderungen gegenüber der vorherigen Version

Siehe unterstrichener Text.

Layout