

Beteiligt:	Flussdiagramm	Beschreibung
<p>je nach Eingang A, F, L, O(v)</p> <p>je nach Eingang: A, F, L, O(v)</p> <p>je nach Eingang: A, F, L, O(v)</p> <p>F(v) ggf. L(m)</p> <p>L, F(v)</p>	<pre> graph TD A([Anfang]) --> B[mündlich (telefonisch, persönlich)] A --> C[schriftlich (e-Mail, Fax)] A --> D[schriftlich (Brief)] B --> E[Aufnahme/Klärung des Sachverhalts] C --> E D --> E E --> F{Sofortklärung möglich?} E --> G{Zuständigkeit geklärt?} F -- ja --> H[Beschwerde- bearbeitung] F -- nein --> I[Schriftliche Aufnahme des Sachverhalts lt. Dienstanweisung (10.7)] G -- ja --> H G -- nein --> I I --> J[Weiterleitung an L] J --> K[Zuständigkeit endgültig klären] K --> L[Weiterleitung an zuständige Stelle] L --> M[Mängel abstellen sofern möglich] M --> N[Kompensation für Beschwerdeführer/ Betroffene prüfen] N --> O[ggf. umgehende Reaktion (tel./schriftl.) an BF und Rücksprache mit L nach Reaktion an BF] O --> P[Ablage Beschwerdebogen beim QMB] P --> Q([Ende]) H --> L L --> M </pre> <p>Erfassung nach 9.10 „Checkliste Kriterien zur Bewertung von Beschwerden“</p> <p>Aufnahme der Beschwerden in den Beschwerdebogen (8.21) lt. Dienstanweisung (10.7) (falls bisher noch nicht erfolgt)</p> <p>bei längerer Beschwerdebearbeitung: Zwischenreaktion an BF</p> <p>Halbjährliche Auswertung der Beschwerdebögen durch QMB</p>	