

Dokument zur systematischen Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden im Rahmen des Beschwerdemanagements.

Legende:

Beschwerdeführer*in:
Person die Beschwerde formuliert

Beschwerdebeauftragte:
Mitarbeiter*in die Beschwerde bearbeitet

Beschwerdeführer*in:	
Name:	
Vorname:	
Bereich/Leistung:	
Beschwerde entgegengenommen durch (Handzeichen):	
Beschwerdeanlass (Beschwerdeführer*in), kurze Erläuterung:	
Abhilfe sofort möglich/ ergriffene Maßnahme(n):	
Information an die zuständige Leitungskraft (durchgeführt am) Datum:	
Abhilfe nicht sofort möglich:	
Vereinbarter Bearbeitungszeitraum /Rückmeldung an Beschwerdeführer*in am:	
Information an Beschwerdebeauftragten über Beschwerdeerfassung bei der SHK Datum:	
Bearbeitung des Beschwerdeanlasses (intern):	
Beschwerdeursache:	

Ergriffene Maßnahmen:

Beschwerdeursache kann nicht behoben werden

Grund:

Dann Information an Beschwerdeführer*in, am:

und Weiterleitung an zuständige Koordinationskraft (ggf. Geschäftsführung) am:

Überprüfung der Korrekturmaßnahmen

Geplant / Datum

Durchgeführt / Datum:

Abschluss und Übergabe Koordinationskraft (Archivierung):