

# Prozessbeschreibung: Organisation und Dokumentenlenkung

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Diese Prozessbeschreibung gilt für alle am Managementsystem teilnehmenden Organisationen und regelt die Zuständigkeiten im Managementsystems sowie die Erstellung, Änderung und Verteilung aller Vorgabe-Dokumente und Aufzeichnungen. Ziel ist eine eindeutige Zuordnung aller Aufgaben an Verantwortliche und die Sicherstellung der Aktualität und Verfügbarkeit aller relevanten Vorgaben, sowie die Nachverfolgbarkeit vergangener Regelungen. Dazu muss gewährleistet sein, dass:

- Dokumente auf Angemessenheit geprüft und freigegeben werden;
- Dokumente bewertet und falls erforderlich überarbeitet und neu verteilt werden;
- Dokumente mit dem aktuellen Revisionsstand gekennzeichnet werden
- aktuelle Ausgaben relevanter Dokumente überall dort verfügbar sind, wo sie benötigt werden;
- Dokumente lesbar, leicht identifizierbar und wiederauffindbar sind
- die Verwendung veralteter Dokumente verhindert wird und sie geeignet gekennzeichnet werden;
- Regelung der Ablage- Lösch- und Aufbewahrungszeiträume von Aufzeichnungen
- Umgang mit dem Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnis

### 1.2. Begriffe

**Vorgabedokumente:** Vorgabedokumente sind Anleitungen, die beschreiben, wie Prozesse oder einzelne Tätigkeiten ausgeführt werden müssen bzw. wie die Ergebnisse daraus (z.B. Messergebnisse) aufgezeichnet und aufbewahrt werden müssen.

Im Managementsystem der Ö Rauchfangkehrer gibt es folgende Vorgabedokumente:

- Handbuch
- Prozessbeschreibungen
- Arbeitsanweisungen
- Stellenbeschreibungen
- Vorlagen
- Formulare (verpflichtend unverändert anzuwenden)
- Musterformulare (Mustertexte), müssen verwendet werden, können aber inhaltlich ergänzt werden (Angaben des Formulars müssen mindestens enthalten sein)
- Hilfsformulare (sind als Beratungsleistung zu sehen, können, müssen aber nicht von den Betrieben verwendet werden)
- Interne Formulare ((sind reine Berechnungstools für die Vorbereitung des Management Review, die nur durch die Jahreszahl gekennzeichnet werden und nicht der Dokumentenlenkung unterliegen).

- Informationsdokument: (meistens für Kunden)

**Aufzeichnungen/Daten:** Aufzeichnungen sind ausgefüllte Formulare, sie sind nicht veränderbar, weil sie einen Zustand zu einem gewissen Zeitpunkt widerspiegeln.

**Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnis:** Von der DGSVO gefordertes Dokument, das als Herzstück der Datenschutz-Organisation jedes Betriebes bezeichnet werden kann. Es enthält alle Tätigkeiten, die im RFK – Betrieb erledigt werden und stellt diese den dazu verwendeten personenbezogenen Daten gegenüber.

## 2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozessinputs und -outputs für die Erstellung von Vorgabedokumenten

(gilt nicht für externe Formulare)

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<p>Regelungs- bzw. Änderungsbedarf</p>	GFs, LQMs, BQM QMB		QMB	← Auditberichte, ← Verbesserungsvorschläge ← Externe Änderungen
<p>Inhaltliche Neuerstellung bzw. Änderung</p>	QMB	BQM LQMs		Dokumentenvorschlag →
<p>Prüfung o.k.</p>	BQM, LQMs		QMB	Dokumentenvorschlag →
<p>Änderung veranlassen</p>				
<p>Freigabe</p>	BQM LQMs		QMB	Unterschriebener pdf-file ←
<p>Aufnahme in Liste Vorgabedokumente bzw. Vergabe einer neuen Revisionsnummer und Ablage im Originalordner</p>	QMB			
<p>Ins Intranet stellen/bzw. in Ordner Produktion, Ausdruck im Ordner Aktuelle Dokumente ablegen, altes Dokument geg. in Ordner „Archiv mit Namen und Rev.Nr.“ ableaen</p>	QMB		Alle GF	→ Intranet Archiv EDV und Hardcopyordner →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

## 2.1. Nähere Angaben zur Erstellung/Änderung von Vorgabedokumenten:

Es gibt Vorgabedokumente, die für alle Rauchfangkehrerbetriebe und Landesinnungen des österreichischen Managementsystems gelten und solche, die nur für Betriebe und Landesinnungen einzelner Bundesländer gelten. Folgende Dokumentenmatrix zeigt welche Dokumente österreichweit und welche bundesländerweit gültig sind:

Prozess	Prozess- beschreibungen (PB)	Arbeitsanweisungen		Formulare	
		(AA)	Name/Inhalt		Name/Inhalt
Planung/Leitung	Ö	BL	AA interne Kommunikation	Ö Ö	Teilnahmeverpflichtung  Alle Formulare für Planung
Organisation und Dokumentenlenkung	Ö	Ö	(Liste Dok. und Aufzeichnungen)	Ö	Zuständigkeitenliste Teilnehmerliste,
		Ö	Inhaltsverzeichnis Ordner	Ö	Vorlagen
		BL	AA Lösch-und Aufbewahrungsfristen MA und Kunde	BL	Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnis
Rechtsmanagement	Ö	BL	(Rechtsliste)		
		Ö	Rechtsregister		
Überwachung/ Messung	Ö		--	Ö	Alle Formulare lt. Inhaltsverzeichnis Ordner  Alle Unterlagen interne Audits
Kehrstellenaufnahme	BL		--	BL	Alle Formulare
Arbeitseinteilung	Ö		--	BL	Alle Formulare
DL-Erbringung	BL		--	BL	Alle DL-Formulare
				Ö	Rechnung
Mitarbeiter/ Ausbildung	Ö			Ö	Stellenbeschreibungen Bundesinnung
				BL	Stellenbeschreibungen: RFK-Meister, Geselle, Büro, Funktionen der Landesinnungen
				BL	Mindestschulungsanforderung

Prozess	Prozess- beschreibungen (PB)	Arbeitsanweisungen		Formulare	
		(AA)	Name/Inhalt		Name/Inhalt
				Ö Ö	Sicherheitsdokumente, ASchG  Musterformulare Datenschutzschreiben MA
Gebäude- und Büroausstattung	Ö		--		--
Werkzeuge/Fuhrpark	Ö	BL	AA techn. Ausrüstung	Ö	Liste wiederkehrende Prüfungen
Öffentlichkeitsarbeit	Ö			Ö	Reklamationsliste
		BL  BL	AA Werbung und Information  AA Lösch-und Aufbewahrungsfrist en Kunden	Ö	EMAS-Datenblätter  Musterformulare Datenschutzschreiben

### Kennzeichnung:

Österreichweit gültige Dokumente sind in der Fußzeile folgendermaßen gekennzeichnet:

www.rauchfangkehrer-zert/Ö/Prozess:...

bundeslandweit gültige Dokumente sind in der Fußzeile folgendermaßen gekennzeichnet:

www.rauchfangkehrer-zert/BL/Prozess:...

### Erstellung:

Für die inhaltliche Erstellung bzw. Änderung von Prozessbeschreibungen, dazugehörigen Arbeitsanweisungen und Formularen ist der QMB zusammen mit dem LQM des jeweiligen Bundeslandes bzw. dem BQM für österreichweite Regelungen, zuständig. An sie alle können Erstellungs-/Änderungswünsche herangetragen werden, die sie, wenn sinnvoll, gemeinsam erarbeiten.

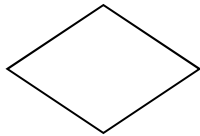
### Freigaben:


Der QMB erstellt/ändert das Dokument und legt es schließlich, soweit es sich um österreichweit gültige Dokumente handelt, dem BQM, und soweit es sich um bundesländerweit gültige Dokumente handelt, dem jeweiligen LQM der jeweiligen Landesinnung zur Freigabe per e-mail vor.

Freigaben werden ebenfalls per e-mail erteilt. Die entsprechenden mails werden in einem eigenen EDV-Ordner Freigaben vom QMB aufbewahrt. Freigegebene Vorgabedokumente werden in der Liste Dokumente und Aufzeichnungen mit dem Freigabedatum versehen und im Intranet lt. AA Einstellung von Dokumenten ins Intranet veröffentlicht.

**Prozessbeschreibungen** können als Text oder als Flussdiagramme oder kombiniert erstellt werden. Wenn Flussdiagramme verwendet werden, gilt folgende Zeichenbeschreibung:

 = Tätigkeit innerhalb des Prozesses

 = Verzweigung / Entscheidung

 = Dokument von anderem Prozess

 = Folgeprozess

Prozessbeschreibungen werden mittels Vorlage Prozessbeschreibung erstellt.

**Arbeitsanweisungen** werden im freien Fließtext oder als Aufzählungen beschrieben und mittels Vorlage Arbeitsanweisung AA\_Ö erstellt.

**Formulare** (für Erfassung von Daten innerhalb des Managementsystems) werden mit folgenden Vorlagen erstellt: Formular\_word\_hoch.doc für hochformatige und das Formulär\_word\_quer\_Ö.doc für querformatige Formulare; für Excel-Formulare gilt die Vorlage\_Formular\_Excel\_Ö.xls.;

**interne Formulare** unterliegen keiner Dokumentenlenkung

**Stellenbeschreibungen** werden mit der Vorlage \_Stellenbeschreibungen\_Ö erstellt.

Für alle Vorgabedokumente gilt: Gültige Vorgabedokumente sind die, die über das Prozessbild auf der homepage der zertifizierten Rauchfangkehrer [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) abrufbar sind, (**Ausdrucke daraus, die im Ordner Vorgabedokumente abgelegt werden, gelten nicht als aktuelle Dokumente!**). Alle aktuellen Vorgabedokumente sind in der [Liste Dokumente und Aufzeichnungen](#) mit Angabe des Freigabedarums und Revisionsnummer angeführt. Diese Liste ist direkt über das Prozessbild (Button Vorgabedokumente/Formulare) abrufbar, die Dokumente sind allerdings dort nicht verlinkt.

## 2.2. Nähere Angaben zu Aufbewahrung von Vorgabedokumenten

Alle Originale der Vorgabedokumente befinden sich digital im Intranet und sind über das Prozessbild abrufbar (s.o.), sie werden vom QMB nur einmal ausgedruckt und mit den Unterschriften im Vorgabedokumente-Ordner der Innung abgelegt. Die Einstellung der Dokumente in das Intranet erfolgt anhand der Erläuterungen der AA Einstellen, Aktualisierung und Abrufen der Dokumentation im Intranet.

Die einzelnen teilnehmenden Organisationseinheiten können sich Dokumente ausdrucken, sie sind aber selbst für die Aktualität der verwendeten Vorgabedokumente verantwortlich. Um zu wissen, wenn es eine inhaltliche relevante Änderung gibt, erhalten sie zur Unterstützung allerdings bei jeder Änderung eines Vorgabedokumentes eine entsprechende Information per e-mail. **Es ist nicht verpflichtend, Vorgabedokumente auszudrucken.**

**Archivierung von nicht mehr aktuellen Vorgabedokumenten:** Alte Dokumente werden 5 Jahre lang im Ordner „Alte Dokumente“ aufbewahrt. Für die Wartung dieses Ordners ist der QMB zuständig.

### **2.3. Nähere Angaben zu Erstellung und Änderung von externe Formularen**

Der QMB erstellt in Zusammenarbeit mit den LQM und dem BQM Musterformulare bzw. Mustertexte (als Vorgabedokumente) anhand der Vorlage Musterformular/Mustertext für alle Formulare, die von den teilnehmenden Betrieben extern bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen verwendet werden.

Die Betriebe erstellen daraus ihre eigenen Formulare. Ist das Musterformular ein word-Dokument, kann das Dokument frei gestaltet werden, wobei darauf zu achten ist, dass die Inhalte des Formulars die Mindestinhalte darstellen. Handelt es sich um ein pdf-Formular, muss das layout beibehalten werden, lediglich das Logo des Betriebes soll vom Betrieb eingesetzt werden.

Die Musterformulare sind in der [Liste der Vorgabedokumente und Aufzeichnungen](#) bei den jeweiligen Prozessen, zu denen sie gehören, aufgelistet.

Die von den Betrieben gestalteten externen Formulare unterliegen nicht der Dokumentenlenkung des QMB und besitzen daher keine Revisionsnummer. Die Betriebe legen jeweils ein Musterformular im Ordner Vorgabedokumente mit Angabe des Datums, ab dem sie verwendet werden, ab um ihre Verwendung trotzdem nachvollziehbar zu machen.

## 3. Ablaufbeschreibung Aufzeichnungen/Datenschutz

Aufzeichnungen werden von der(n) im jeweiligen Vorgabedokument genannten Person(en) mittels definiertem Formular erstellt. Aufzeichnungen geben einen Zustand zu einem bestimmten Zeitpunkt bzw. für eine gewisse zeitliche Periode wider und können daher danach nicht geändert werden (z. B. Abfallmenge im Dezember).

Aufzeichnungen können oft personenbezogene Daten enthalten, für die die Einhaltung der Regelungen der DGSVO einzuhalten sind. Die in den Aufzeichnungen enthaltenen personenbezogenen Daten sind im Datenblatt Verarbeitungstätigkeiten der [Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnissen](#) der Bundesländer Tätigkeiten zugeordnet (Zeilen). In den dazugehörigen Spalten sind sämtliche damit verbundene für den Datenschutz relevante Informationen in Form von x zugeordnet. Das Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnis enthält überdies betriebsspezifische Informationen, die jeder Betrieb selbst lt. AA [Anleitung Datenschutz-Verarbeitungsverzeichnis](#) ausfüllen und aktualisieren muss.

Darüberhinausgehende Informationen dürfen nicht gespeichert werden. So dürfen in sämtlichen Aufzeichnungen keine sensiblen personenbezogenen Angaben wie z.B. Krankheiten oder Religionsbekenntnisse dokumentiert werden (z.B. darf die Notiz im Kkehrbuch bei Kkehrverhinderung nicht heißen „wegen Grippe“ sondern nur „aus gesundheitlichen Gründen“ sowie auch Mitarbeiterkrankmeldungen nicht die Krankheit selbst enthalten dürfen).

### 3.1. Ablageorte Aufzeichnungen

#### Personalakten

Personalunterlagen gelten zumindest teilweise als sensible personenbezogene Daten. Darunter fallen Bewerbungsunterlagen, Zeugnisse, Lohnverrechnungsunterlagen, Lebensläufe, Adresse, Name und Geburtsdatum, Fotos und Filme (andere Daten sollten nicht im Betrieb verwendet werden). Sollten diese Unterlagen teilweise im EFG – Ordner der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs abgelegt werden, ist auch dieser Ordner gesichert zu verwahren (s. bitte Aufbewahrung von Personaldaten auf Papier)

Bei ihrer Aufbewahrung, Verarbeitung und Weitergabe muss folgendes berücksichtigt werden:

Um sicherzustellen, dass ausschließlich die für die Verarbeitung und Aufbewahrung von der Geschäftsführung in der Stellenbeschreibung benannte Person bzw. die Geschäftsführung selbst Zugang zu den Personalakten haben, müssen die Akten in einem abschließbaren Schrank verwahrt werden, welcher – bei Verlassen des Raums der zuständigen Person - abgeschlossen werden muss. Sollten keine anderen Personen Zugang zum Arbeitsraum der zuständigen Person haben, ist es ausreichend, wenn der Raum von dieser bei Verlassen abgesperrt wird. Siehe auch [PB Gebäude- und Büroausstattung/IT](#)

Da die Daten im Falle von Diebstahl oder Brand reproduzierbar sein müssen, ist es ratsam, alle Akten, die nicht ohnehin bei einem externen Personalverrechner aufliegen, auch in einem eigenen Ordner „Personal“ auf einem mit **Passwort geschützten PC** abzulegen. Sicherheitsvorkehrungen dazu siehe bitte [AA IT-Sicherheit und Datenschutz](#).

#### Kundenakten

Kundendaten und -informationen werden großteils in den Rauchfangkehrerprogrammen verarbeitet und nur teilweise auf Papier in Ordnern zusätzlich abgelegt. Grundsätzlich ist hier aus Umwelt- und Datenschutzgründen das papierlose Büro anzustreben. Papierakten müssen grundsätzlich so verwahrt werden, dass Fremde keinen Einblick darin nehmen können. Die EDV-Daten und Programme müssen gemäß [AA IT und Datenschutz](#) geschützt werden.

#### Zertifizierungsaufzeichnungen

Grundsätzlich werden alle für die Zertifizierung relevanten Aufzeichnungen in der redsoft – Datenbank verwaltet. Sollten trotzdem noch Aufzeichnungen anfallen, z.B. Unterlagen für den ArbeitnehmerInnenschutz, die einer Unterschrift bedürfen, werden diese folgendermaßen abgelegt:



**Hardcopies:** Zur besseren Übersicht können die internen Formulare auch im hardcopy-Ordner Ordner Managementsystem-RFK, der von der EFG Umwelt- und Klimawerkstatt GmbH den Betrieben zur Verfügung gestellt wird, entsprechend dem [Inhaltsverzeichnis EFG-Ordner](#) abgelegt werden.

**EDV:** Im Ordner Managementsystem-RFK wird analog zu den hardcopy-Ordnern ein Unterordner „Daten“ angelegt. In diesem Ordner wird dann wiederum ein Unterordner pro Jahr angelegt. Alle ausgefüllten internen Formulare (s.o. interne Vorgabedokumente) werden dann in dem Jahr abgelegt, indem sie erstellt worden sind (auch wenn die Daten eventuell das Vorjahr betreffen).

### 3.2. Weitergabe von personenbezogenen Daten an Dritte

**Personaldaten** und Akten (z.B. Zeugnisse oder Kundenadressen) sollen alle eingescannt und danach nur auf elektronischem Weg als verschlüsseltes pdf an Auftragsverarbeiter, mit denen eine schriftliche Vereinbarung zum Umgang mit personenbezogenen Daten besteht (siehe Einwilligungsschreiben im [Prozess Büro- und Gebäudeausstattung/IT](#)) weitergeleitet werden. Die Weitergabe der Daten darf im Fall von Personaldaten nur durch die in der Stellenbeschreibung beauftragte Person zur Personalverwaltung bzw. durch die Geschäftsführung selbst durchgeführt werden.

**Kundendaten** dürfen ohne Einwilligung nur

- im Rahmen der IT-Datenspeicherung oder Programmwartung, an Lieferanten, mit denen ein Verarbeitungsvertrag vorliegt und
- an Behörden, an die die Weitergabe von Daten Inhalt des behördlichen Auftrags ist (z.B. Mängelmeldung)

weitergegeben werden.

Für alle anderen Weitergaben, wie

- Erledigungen von gesetzlichen Verpflichtungen des Kunden anstelle des Kunden,
- Weitergabe an vom Kunden genannten Rauchfangkehrer bei Rauchfangkehrerwechsel
- Weitergabe von Kundeninformationen an Energiedienstleister

Ist eine Einwilligung des Kunden gemäß [Musterformular Auftrag zur Datenweitergabe an Dritte](#) vom Kunden einzuholen und im Kundenakt abzulegen (kann für einmaligen Auftrag oder generell für alle zukünftigen Weitergaben an Dritte vom Kunden eingeholt werden).

Bei der Weitergabe der Daten ist auf sichere Übermittlung siehe [AA IT- Sicherheit und Datenschutz](#) zu achten.

Werden im Zuge der Tätigkeit beim Kunden weitere Dienstleistungen, welche nicht direkt vom Rauchfangkehrer geleistet werden können, notwendig, müssen diese direkt vom Kunden beauftragt werden. So darf z.B. kein Kaminsanierer direkt vom Rauchfangkehrer beauftragt werden.

### 3.3. Aufbewahrungs- und Löschfristen Aufzeichnungen

Die Aufbewahrungsdauern sind pro Aufzeichnung in der [Liste Dokumente und Aufzeichnungen](#) geregelt. Diese verweist teilweise auf die [AA Lösch- und Aufbewahrungsfristen MA](#) bzw. auf die [AAs Lösch- und Aufbewahrungsfristen Kunden](#)

## 4. Prüfungen

Im Zuge der internen Audits wird nicht nur die Einhaltung der Vorgabedokumente durch die Mitarbeiter, sondern auch die Umsetzbarkeit und Qualität der Vorgabedokumente selbst geprüft. Dies geschieht im

Gespräch mit den Mitarbeitern der beteiligten Organisationen, die die jeweiligen Vorgabedokumente und insbesondere die Formulare verwenden.