

NOVOTERGUM GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN	Arbeitsanweisung Eingangs- und Ausgangspost	AA 24-A-11/22
--	---	----------------------

Prozessinformation	
Prozesseigner	Verwaltung
Prozessziel	Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs <ul style="list-style-type: none"> - des Posteingangs - der Postverteilung - des Postausgangs
Geltungsbereich	Diese Anweisung gilt für alle NOVOTERGUM Mitarbeiter.
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 7

Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsmittel - Soft- und Hardware - Frankiermaschine - Mitarbeiter - Papier, Umschläge etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - alle MA 	<ul style="list-style-type: none"> - ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)		Output (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> - Eingangspost kommt herein - Ausgangspost muss versendet werden 		<ul style="list-style-type: none"> - Eingangspost beim Verantwortlichen - Ausgangspost kommt zuverlässig bei Empfänger an
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Vorgehen bei Störungen
<ul style="list-style-type: none"> - Anzahl Fehlsendungen - Anzahl Falschsortierungen - Sendungsdauer 	<ul style="list-style-type: none"> - wichtige Post erreicht den Verantwortlichen nicht - vertrauliche Post wird durch den falschen MA geöffnet - Sendungen kommen verzögert oder gar nicht an 	<ul style="list-style-type: none"> - Information an Verwaltung

Mitgeltende Unterlagen	
RL 04 Zahlungsrichtlinie	

Eingangspost

Alle Eingangspost wird zentral (in den Zentren durch die Teamassistentin, in der Hauptverwaltung durch die Abteilung Verwaltung) entgegengenommen.

Beim Öffnen der Post ist besonders der Datenschutz zu beachten. Geöffnet werden dürfen grundsätzlich alle Sendungen, in denen der Empfängername **nach** der Firmenbezeichnung erscheint.

Folgende Postsendungen dürfen dagegen **ausschließlich durch den Adressaten** geöffnet werden:

- Sendungen, die einen besonderen Vermerk ("persönlich"/"vertraulich") enthalten
- Sendungen, die namentlich an einen Empfänger gerichtet sind, aber nicht den Firmennamen „NOVOTERGUM“ enthalten
- Sendungen, bei denen der Empfängername **vor** dem Firmennamen erscheint.

Ebenfalls ungeöffnet wird die an die Personalabteilung adressierte Post in die entsprechenden Ablagekästen sortiert.

Die eingehende Post wird nach dem Öffnen mit einem Eingangsstempel (siehe Beispiel unten) versehen. Bei Sendungen, die nicht geöffnet werden dürfen, wird der Umschlag entsprechend gestempelt. Erst danach erfolgt die Verteilung in die entsprechenden Postkästchen.

EINGEGANGEN	
Geprüft:	
Genehmigt:	
Bezahlt:	

Zu berücksichtigen sind an dieser Stelle insbesondere auch die Vorgaben der Zahlungsrichtlinie (RL 04) zum weiteren Umgang mit eingehenden Lieferscheinen und Rechnungen.

Postverteilung

In den Standorten übernimmt die Teamassistentin die Verteilung der Post gem. Abstimmung mit dem Zentrumsmanager.

In der Hauptverwaltung wird die Post durch die Mitarbeiter des Empfangsmanagements geöffnet (Ausnahme Personalverwaltung, vgl. auch Punkt „Eingangspost“), in das hierzu vorgesehene Sammelregal im Empfangsbereich sortiert.

Rechnungen:

Alle eingehenden Rechnungen werden geöffnet, und - mit einem Eingangsstempel versehen – direkt in das Sammelfach des RECHNUNGSWESENS verteilt. Die weitere Bearbeitung der Rechnungen, einschließlich des Einholens des Prüf-/Genehmigungskürzels, erfolgt über die Buchhaltung (vgl. auch RL 04 Zahlungsrichtlinie).

Fehlsortieren:

Um künftige Fehlsortierungen zu minimieren, müssen Irrläufer an die Mitarbeiter des Empfangsmanagement direkt gegeben werden. Eine Weitergabe an den tatsächlichen Empfänger soll NICHT erfolgen.

Ausgangspost Zentren

Ausgehende Post in den Zentren wird an einer Stelle gesammelt, frankiert und über die Mitarbeiter bzw. dem Zentrumsmanager zur Post gegeben.

Ausgangspost Hauptverwaltung

Für den Postausgang innerhalb der Hauptverwaltung gilt folgendes:

- Ausgangspost wird durch den Ersteller kuvertiert
- Der Ersteller legt die Sendungen im Postausgangskorb (Bereich Empfangsmanagement) ab
- Ausnahme Einschreiben: der Ersteller gibt den Brief direkt im Empfangsmanagement mit dem Hinweis „Einschreiben“ ab
- Die Mitarbeiter des Empfangsmanagement frankieren die Sendungen und stellen die Übergabe an die Post sicher

Hinweis:

- Die Übergabe erfolgt um einen halben Tag zeitversetzt, d.h. beispielsweise:
Bei Frankierung der Post am Montag erfolgt die Abholung Dienstag vormittags.

Der Ausgang/Versand besonderer Sendungen (Päckchen oder Pakete bzw. Eilsendungen) liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Absenders selbst. Nach Abstimmung kann die Verwaltung hier in Einzelfällen unterstützend tätig werden.