

PROCES ZA OBRAVNAVANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV V KO

1. NAMEN

Namen navodila je opredelitev procesa za sprejemanje, vrednotenje in odločanje o pritožbah in prizivih.

2. OPIS POSTOPKA

2.1 Pritožbeni in prizivni rok

Rok za podajo pritožbe ali priziva je 15 dni od izdaje Poročila o kontroli oz. Certifikata o kontroli, kot je tudi določeno v prvi točki 235. člena ZUP (Zakon o splošnem upravnem postopku).

2.2 Odgovorna oseba za pritožbe in prizive

Odgovorna oseba za pritožbe je vodja kakovosti kontrolnega organa, odgovorna oseba za prizive pa je vodja kontrolnega organa.

2.3 Pritožbe

Pritožba je izraženo nezadovoljstvo stranke zaradi določene situacije, ki se nanaša na storitev, postopke ali ravnanja kontrolnega organa in od organizacije pričakuje ukrep.

Pritožba je lahko ustna ali pisna. Pri sprejemu pritožbe po telefonu ali ustno od naročnika, je dolžan kdorkoli v PE, ki je vzpostavil kontakt s stranko, izpolniti spletni obrazec, kjer vnese najmanj naslednje podatke:

- ime in priimek ter naslov naročnika,
- elektronski naslov,
- mobilno številko,
- storitev, na katero se nanaša pritožba,
- datum izvedbe storitve,
- navedba poslovne enote,
- vsebina pritožbe,
- datum oddaje se zabeleži avtomatsko.

Pisno pritožbo stranka poda na način, da izpolni spletni obrazec, ki je objavljen na spletni strani AMZS z zgoraj navedenimi podatki. Do obrazca lahko dostopa tudi preko QR kode, ki je nalepljena na vidnem mestu.

Pritožbe, pri katerih naročnik ne posreduje svojih podatkov, se ne obravnavajo.

Pritožba, oddana preko spletnega obrazca, se posreduje odgovorni osebi za pritožbe v AMZS d.o.o. in v vednost vodstvu kontrolnega organa na e-mail: ko@amzs.si. V primeru, da je pritožba poslana neposredno na naslov kontrolnega organa, se ravno tako posreduje odgovorni osebi za pritožbe v AMZS d.o.o..

Odgovorna oseba za pritožbe preveri, ali se pritožba nanaša na aktivnosti kontrole, ki se izvajajo v kontrolnem organu in če se nanaša, začne postopek za reševanje pritožbe.

Odgovorna oseba za pritožbe odpre v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) novo zadevo in vnese podatke o naročniku, vsebini pritožbe ter določi nosilca - vodjo delavnice za tahografe, oz. vodjo kontrole skladnosti vozil v PE, odvisno od področja, na katerega se pritožba nanaša. Zadevo v elektronski obliki preda nosilcu, ki vodi postopek obravnave pritožbe. Potek reševanja pritožbe mora nosilec sproti vnašati v intranetno aplikacijo, tako da je vodja kakovosti kontrolnega organa seznanjen s potekom. Če je vodja delavnice za tahografe oz. vodja kontrole skladnosti vozil v PE neposredno povezan s predmetom pritožbe, odgovorna oseba za pritožbe določi drugega nosilca, ki vodi postopek obravnave pritožbe.

Vodja kakovosti kontrolnega organa pritožniku v roku 8 dni potrdi prejem pritožbe in ga pri tem seznani, da bo obveščen o poteku reševanja pritožbe in pisno v roku 30 dni o rešitvi.

Oseba, ki vodi postopek obravnave pritožbe, zbere informacije o okoliščinah pritožbe od vpletenega osebja in pridobi dokumentacijo iz postopka, na katerega se nanaša pritožba. Po potrebi zaprosi za dodatne informacije v zvezi s pritožbo tudi stranko. Na podlagi ugotovitev odloči o upravičenosti pritožbe in o načinu reševanja pritožbe ter predlaga korektivne ali preventivne ukrepe, ki jih po postopku odpre vodja kakovosti kontrolnega organa. V skladu s tem pritožbo reši in posreduje odgovor stranki z obrazložitvijo odločitve in opisom morebitnih ukrepov. Rešitev pritožbe opiše v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) in priloži odgovor stranki ter s tem zaključi pritožbo.

Vodja kakovosti kontrolnega organa odloči o ustreznosti rešitve pritožbe in izvedenih ukrepov. Če je pritožba ustrezno rešena, odgovorna oseba za pritožbe zadevo v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) zapre, sicer pa zahteva od nosilca dopolnitev.

2.4 Prizivi

Priziv je izraženo nesoglasje v zvezi z odločitvami ali ugotovitvami kontrolnega organa v zvezi s predmetom kontrole in zahteva, naj kontrolni organ ponovno pretehta odločitev, ki jo je sprejel v postopku kontrole. Priziv lahko vloži tisti, ki je priskrbel predmet kontrole.

Priziv mora biti v pisni obliki, na način, da stranka izpolni za to namenjen spletni obrazec. Stranko, ki želi podati priziv ustno ali po telefonu, zaprosimo, da priziv poda preko namenskega spletnega obrazca, ki je objavljen na spletni strani AMZS. Do obrazca lahko dostopa tudi preko QR kode, ki je nalepljena na vidnem mestu.

Priziv, oddan preko spletnega obrazca, se posreduje odgovorni osebi za pritožbe v AMZS d.o.o. in v vednost vodstvu kontrolnega organa na e-mail: ko@amzs.si. V primeru, da je priziv poslan neposredno na naslov kontrolnega organa, se ravno tako posreduje odgovorni osebi za pritožbe v AMZS d.o.o..

Vodja kontrolnega organa preveri, ali je priziv vložil tisti, ki je priskrbel predmet kontrole, in mu v roku 8 dni potrdi prejem priziva ter ga pri tem seznanj, da bo obveščen o poteku reševanja priziva in pisno v roku 30 dni o rešitvi.

Za obravnavanje priziva in odločanje o prizivu vodja kontrolnega organa imenuje komisijo, ki jo običajno sestavljajo vodja kontrolnega organa kot predsednik ter kot člana vodja kakovosti kontrolnega organa in strokovni vodja področja kontrole tahografov, oz. kontrole skladnosti vozil, odvisno od področja, na katerega se priziv nanaša. Namesto člana komisije, ki je izvajalec kontrole v postopku, na katerega se nanaša priziv, se v komisijo imenuje njegov namestnik. Če je vodja kontrolnega organa izvajalec kontrole, na katero se nanaša priziv, pa se za predsednika komisije imenuje vodja kakovosti kontrolnega organa in za člana drugo kompetentno osebo iz področja kontrole.

Odgovorna oseba za pritožbe odpre v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) novo zadevo in vnese podatke o naročniku, vsebini priziva ter kot nosilca določi vodjo omenjene komisije. Zadevo v elektronski obliki preda nosilcu, ki vodi postopek obravnave priziva. Potek reševanja priziva mora nosilec sproti vnašati v intranetno aplikacijo.

Komisija, ki obravnava priziv, pregleda dokumentacijo in zapise v postopku kontrole, rezultate kontrole, poročilo o kontroli in preveri primernost morebitne uporabljene merilne opreme. Na podlagi ugotovitev odloči o utemeljenosti priziva in o ukrepih, ki jih po postopku odpre vodja kakovosti kontrolnega organa (glej točko 3.3 tega navodila).

Če je potrebno postopek kontrole ponoviti ali dopolniti, storimo to na naše stroške in v roku, ki je sprejemljiv za naročnika.

Če je ugotovljeno, da je priziv utemeljen, se izda novo poročilo o kontroli, s katerim se prekliče oz. nadomesti prvotno izdano poročilo.

Vodja kontrolnega organa oz. predsednik komisije pošlje pisni odgovor glede utemeljenosti priziva oz. njegovi rešitvi naročniku z obrazložitvijo odločitve in opisom morebitnih ukrepov. Rešitev priziva opiše v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) in priloži odgovor stranki ter s tem zaključi priziv.

Na podlagi rešitve priziva odgovorna oseba za pritožbe zadevo v intranetni aplikaciji (Q-reklamacije) zapre.

2.5 Postopek v primeru naknadno ugotovljene nepravilnosti po izvedeni kontroli

Postopek se izvede v primeru, ko so na podlagi priziva ali pri nadzoru ugotovljene nepravilnosti po zaključku postopka kontrole in izdaji poročila o kontroli.

Če je bila pri nadzoru ugotovljena nepravilnost ali napaka po zaključku postopka kontrole, je potrebno obvestiti vodjo kontrolnega organa. V kolikor se zaradi nepravilnosti

ali napake spremeni izid kontrole, je potrebno vzpostaviti kontakt z naročnikom, katerega se obvesti o ugotovljeni nepravilnosti ali napaki in se ga pozove, da pripelje vozilo (če je potrebno) oz. da dostavi potrdila ali oznake ustreznosti, ki jih je izdal kontrolni organ.

Če je potrebno, se ponovno izvede postopek kontrole. Sicer se izda novo poročilo o kontroli, s katerim se odpravi ugotovljena nepravilnost ali napaka v postopku kontrole. Kadar se zaradi tega spremeni izid postopka kontrole, se

- v primeru kontrole skladnosti vozila izda oz. prekliče izdano potrdilo o skladnosti,
- v primeru kontrole tahografa namesti oz. odstrani namestitvena ploščico oz. vgradno nalepko.

Na podlagi podrobnejše analize se ugotovijo vzroki in odgovornost za nepravilnosti in napake. Vzrok je lahko nepravilnost ali napaka v izvedbi postopka kontrole s strani izvajalca kontrole, nepravilna odločitev izvajalca kontrole ali nepravilno delovanje merilne opreme.

Če je nepravilnost ali napaka posledica nepravilnega delovanja merilne opreme, se to opremo takoj odstrani iz uporabe.

V kolikor je vzrok nepravilnost ali napaka v izvedbi postopka kontrole s strani izvajalca kontrole, se uvede dodatni nadzor nad njegovim izvajanjem postopkov kontrole. Če je bila nepravilnost ali napaka manjša, se izvajalca kontrole opozori ali se mu izreče opomin, pri hujši nepravilnosti ali napaki pa se obravnava kot kršitev pogodbenih in drugih obveznosti iz delovnega razmerja.

Za nazaj se pregledajo tudi predhodno izvedeni postopki kontrole, ki so bili opravljeni s strani istega izvajalca, če je bil ugotovljen vzrok za napačno ugotovitev skladnosti nepravilnost ali napaka v izvedbi postopka kontrole, oziroma tisti postopki, v katerih je bila uporabljena ista merilna oprema, če je bila nepravilnost ali napaka posledica nepravilnega delovanja merilne opreme. Postopki se pregledajo vsaj tri mesece za nazaj, oz. v primeru nepravilnega delovanja merilne opreme do datuma zadnjega pregleda oz. preverjanja delovanja merilne opreme.

V kolikor bi ugotovljene nepravilnosti ali napake lahko vplivale na izid kontrole, se postopki kontrole ponovijo.

V kolikor so pri pregledu predhodnih postopkov ugotovljene nadaljnje nepravilnosti ali napake, se vzroki odpravijo z ustreznimi korektivnimi ukrepi. Če je vzrok za nepravilnosti ali napake pomanjkljiva usposobljenost, se izvajalca kontrole ustrezno dodatno usposobi, pri čemer začasno lahko opravlja postopke kontrole zgolj pod nadzorom in ne samostojno, v kolikor pa gre za zavestne nepravilnosti ali napake, pa se proti njemu sproži disciplinski postopek in se ga začasno ali trajno odstrani iz delovnega mesta.

Za odstranjenjo nepravilno delujočo merilno opremo se odobri ponovna uporaba šele po odpravi okvare in opravljeni kalibraciji.

2.6 Zapisi

AMZS d.o.o.	AMZS-ND-057	Stran: 4/5	Velja od: 9.12.2024	Izdaja: 6
-------------	--------------------	------------	----------------------------	------------------

O vseh pritožbah in prizivih se vodijo zapisi v elektronski obliki na AMZS Q Portalu pod rubriko 'Q Reklamacije'.

Informacijski sistem omogoča trajen zapis v elektronski obliki. Stranki ki je podala upravičen priziv, se na njeno željo omogoči vpogled v dokumentacijo.

3. PRILOGE

- Spletni obrazec za oddajo pritožbe ali priziva

<https://www.amzs.si/storitve/pregledi-in-registracije/preverjanje-skladnosti-homologacija/pritozbe-in-prizivi>

4. PREJEMNIKI DOKUMENTA

- Vodja kontrolnega organa
- Vodja kakovosti matične družbe
- Odgovorna oseba za pritožbe v AMZS d.o.o.
- Vodja kakovosti kontrolnega organa
- Vodja delavnice za tahografe, vodja kontrole skladnosti vozil v PE
- Strokovni in administrativni delavci, ki izvajajo aktivnosti kontrole

Skrbnik dokumenta:

Vodja kakovosti kontrolnega organa

Janez Tomc

Dokument odobril:

Vodja kontrolnega organa

Franc Zajec