



A-MB d.o.o., Jadranska cesta 25, 2000 Maribor  
Tehnični pregledi in tahografi 02 333 55 60  
Registracije 031 564 354, 02 333 55 55  
Servis Mercedes-Benz 051 638 934, 02 333 55 24  
Servis MAN 051 638 931, 02 333 55 23  
Trgovina z rezervnimi deli in opremo 051 638 936, 02 333 55 12

A-MB d.o.o. PE Celje, Mariborska cesta 166, 3000 Celje  
Tehnični pregledi in tahografi 03 426 16 06  
Registracije 041 480 408, 03 426 16 00  
Servis MAN 041 957 704, 03 426 12 15  
Servis IVECO, Mercedes-Benz 041 957 704, 03 426 12 15  
Trgovina z rezervnimi deli in opremo 031 627 805, 03 426 12 16

# OBRAVNAVA PRITOŽB/PRIZIVOV

(povzetek dokumenta sistema kakovosti OP-04 izdaja 7/2023 z dne 01.09.2023)

## PRITOŽBA

je izraz nezadovoljstva podan kontrolnemu organu s strani katere koli osebe ali organizacije in se nanaša na aktivnosti KO.

## PRIZIV

je zahteva stranke naslovljena na kontrolni organ za ponovni pregled sprejete odločitve o končnem rezultatu kontrole.

## OBRAVNAVANJE PRITOŽB/PRIZIVOV

Obraščanje zajema prejetje, validiranje, evidentiranje, sledenje in reševanje pritožb/prizivov in sprejetje ukrepov. Razlogi za pritožbo/priziv so lahko:

- neustrezna kakovost,
- količinska neskladnost,
- reklamacija cene,
- nespoštovanje dogovorjenih rokov,
- slabo opravljena usluga (kontrola ali sistem kakovosti),
- neustrezen odnos zaposlenih ali drugo.

## SPREJEM IN VALIDACIJA PRITOŽBE/PRIZIVA

Zainteresirane stranke lahko podajo pritožbo preko telefona, telefaksa, e-maila, dopisa ali osebno pri katerekoli članu osebja KO, ki jo posreduje upravitelju delavnice (UD). Sprejeto pritožbo UD evidentira v obrazec: »Reklamacijski zapisnik« (Priloga 1 OP-04), nato pritožbo validira tj. ugotovi njeno veljavnost, kar zapiše v omenjeni obrazec.

Priziv je zahteva, ki jo lastnik predmeta kontrole, posreduje kontrolnemu organu, da ponovno pretehta odločitev, ki jo je sprejel v zvezi s tem predmetom. Rok za vložitev priziva je 15 dni od dneva, ko je bila stranki vročena odločitev o rezultatu kontrole. Priziv pošlje pisno priporočeno po pošti naslovljen na KO ali pa ga vloži osebno proti potrdilu o vročitvi na sedežu KO. Priziv prejme v obravnavo vodja kakovosti (VK), ki ga zapiše v obrazec »Reklamacijski zapisnik« (Priloga 1 OP-04) in ga validira.

## REŠEVANJE PRITOŽBE

UD v reševanje pritožbe vključi osebe, ki niso bile neposredno vključene v izvajanje prvotne kontrole, na katero se naročnik pritoži. Dolžnost KO je, da naročnika sprotno obvešča o poteku reševanja pritožbe, o odločitvi in zaključku pritožnega procesa pa ga mora pisno obvestiti.

Če je pritožba neutemeljena, se pritožba zavrne, v nasprotnem pa vodja delavnice sprejme potrebne ukrepe, ki so lahko:

- zahteva za ponovitev ene ali več aktivnosti procesa kontrole,
- dodatno usposabljanje za enega ali več članov KO,
- sprememba ali dopolnitev dokumentacije sistema kakovosti.

## REŠEVANJE PRIZIVA

V primeru, ko se naročnik ne strinja z rezultatom kontrole, je postopek, ki je podoben reševanju pritožbe, je pa bolj podroben in zahteva naslednje:

- če je podana odločitev, da ni potrebna ponovna kontrola ali da se prizivu ne ugodi, vodja delavnice o odločitvi obvesti naročnika storitve ali po potrebi tudi zunanjo institucijo. Vsa spremena dokumentacija se arhivira v pisarni upravitelja delavnice. Če je podana odločitev, da se prizivu ugodi, se s postopkom nadaljuje,
- vodja delavnice določi predlog rešitve priziva in rok izvedbe,
- vodja delavnice pisмено obvesti stranko - naročnika ali po potrebi zunanjo institucijo o predlogu rešitve,
- izvede se ponovna kontrola, ki jo izvaja kontrolor, ki ne ni bil povezan aktivnostmi prvotne kontrole. Pri ponovni kontroli obvezno sodeluje tudi vodja delavnice,

V kolikor je ugotovljeno, da je bil priziv na rezultate kontrol upravičen, sprejme vodja delavnice ukrepe, ki so lahko:

- dodatno usposabljanje za enega ali več članov KO,
- sprememba ali dopolnitev dokumentacije sistema kakovosti.

## OBVEŠČANJE PRITOŽNIKA

Upravitelj delavnice obvešča naročnika sprotno o vseh stopnjah reševanja pritožbe/priziva vse od sprejetja pritožbe/priziva, do odločitve o utemeljenosti in v primeru priziva o potrebi po ponovni kontroli ter rezultatih ponovne kontrole.

## NEPRISTRANSKOST ODLOČITVE O PRITOŽBI/PRIZIVU

Nobena pritožba ali priziv nikoli ni osnova, da bi pritožnika ob naslednjih kontrolah v KO obravnavali diskriminacijsko.

## ZAKLJUČEK PROCESA PRITOŽBE/PRIZIVA

Ko je proces obravnavanja pritožbe/procesa zaključen, mora KO vložnika o tem obvestiti. Pritožba/priziv se ne glede na ukrepe obravnava in rešuje v najkrajšem možnem času. Rok za rešitev pritožbe/priziva je odvisen od resnosti in vsebine, v nobenem primeru pa ni daljši od 30 dni.

