



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

## PRITOŽBA

je izraz nezadovoljstva, podan akreditiranemu organu s strani katere koli osebe ali organizacije; nanaša se na aktivnosti akreditiranega organa.

## PRIZIV

je zahteva stranke, naslovljena na akreditiran organ, za ponovno pregled o sprejeti odločitvi, ki se nanaša na končni rezultat kontrole.

## OBRAVNAVANJE PRITOŽB/PRIZIVOV

Obravnavanje pritožb zajema prejemanje, validiranje, evidentiranje, sledenje in reševanje pritožb in prizivov, ter zagotavljanje, da so sprejeti vsi potrebni ukrepi.

Razlogi za pritožbo so lahko:

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

## SPREJEM IN VALIDACIJA PRITOŽBE/PRIZIVA

Zainteresirane stranke lahko podajo pritožbo/priziv preko telefona, telefaksa, e-maila, dopisa, ustno ali vpisa v knjigo pohval in pritožb.

Zaposleni v KO, ki prejme pritožbo ali priziv jo posreduje upravitelju delavnice.

Vsako pritožbo mora vodja delavnice evidentirati v obrazec: »*Reklamacijski zapisnik*« (Priloga 1 OP-04).

Vodja delavnice nato pritožbo/priziv najprej validira tj. ugotovi njeno veljavnost, kar zapiše v omenjeni obrazec. V obrazec vpiše tudi potrebne ukrepe za reševanje reklamacije.

## REŠEVANJE PRITOŽBE

Vodja delavnice mora v reševanje reklamacije vključiti osebe, ki niso bile neposredno vključene v izvajanje prvotne kontrole, na katero se naročnik pritoži. Dolžnost KO organa 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**

tj. ko se naročnik ne strinja metodo in rezultatom, 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 ugotovi, vodja delavnice o odločitvi obvesti naročnika storitve ali po potrebi tudi zunanjo institucijo. Vsa spremna dokumentacija se arhivira v pisarni upravitelja delavnice. Če je podana odločitev, da se prizivu ugotovi, se s postopkom nadaljuje,
- vodja delavnice določi predlog rešitve priziva in rok izvedbe,
- vodja delavnice pismeno 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**

Vodja delavnice obvešča naročnika sprotno o vseh stopnjah reševanja pritožbe ali procesa in sicer o sprejetju pritožbe/priziva, do odločitve o utemeljenosti in v primeru priziva o potrebi po ponovni kontroli ter rezultatih ponovne kontrole.

## **NEPRISTRANSKOST ODLOČITVE O PRITOŽBI/PRIZIVU**

Odločitev obravnavanja pritožbe/priziva prejme vodja delavnice, ki neposredno ni vključen v aktivnost kontrole. Nobena pritožba ali priziv nikoli ne postane osnova, da bi pritožnika v primeru nadaljnjih kontrol v KO obravnavali diskriminatorno.

## **ZAKLJUČEK PROCESA PRITOŽBE/PRIZIVA**

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

*Delavnica za tahografe*  
**A-MB D.O.O.**