

## Reševanje pritožb v organu za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP)

---

### Vsebina

1	Namen .....	2
2	Odgovornosti .....	2
3	Reševanje pritožb .....	2
4	Vodenje evidence in zapisov o komunikaciji s pristojnimi organi .....	3
5	Razdelilnik .....	3
6	Drugi zadevni dokumenti .....	4

### Povzetek sprememb:

- Posodobljen postopek v poglavju 3. Reševanje pritožb

Priprava: Martina Hozjan

*Funkcija:* Strokovna sodelavka

Datum: 2023-09-01

Podpis: \_\_\_\_\_

Pregled: Blanka Kaker

*Funkcija:* Vodja validacijskega in verifikacijskega organa

Datum: 2023-09-01

Podpis: \_\_\_\_\_

Odobritev: Miloš Seražin

*Funkcija:* Direktor področja OSV

Datum: 2023-09-01

Podpis: \_\_\_\_\_

## Reševanje pritožb v organu za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP)

### 1 Namen

To navodilo podaja opis podpornih postopkov za učinkovito delo reševanja pritožb in komunikacijo s pristojnimi organi.

### 2 Odgovornosti

*Direktor področja ocenjevanja sistemov vodenja (OSV) je odgovoren za:*

- vzpostavitev podpornih postopkov za reševanje pritožb in njihovo izvajanje;
- določitev odgovorne osebe za reševanje pritožb.

*Vodja produkta TGP je odgovorna za vodenje evidence in zapisov o komunikaciji s pristojnimi organi (Ministrstvo za okolje in prostor – MOP in Agencija RS za okolje (ARSO))*

*Odgovorna oseba je kompetentna oseba za reševanje postopka pritožbe.*

### 3 Reševanje pritožb

Pritožba je pisni ali ustni izraz nezadovoljstva, ki ni priziv in ki ga lahko vsaka oseba ali organizacija posreduje organu za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP) in na katerega se pričakuje odziv s strani organa TGP.

Informacijo o pritožbi lahko prejmejo osebe v prodaji, vodje produktov, skrbnik osebja ali drugi zaposleni, strokovni sodelavec področja. Če je pritožba ustna, je potrebno zapisati informacije o vložniku in prejemniku pritožbe, datum pritožbe ter datum dogodka z opisom in podatki o vpletenih dokumentih.

Vlagatelja pritožbe se najkasneje v desetih delovnih dneh od prejema pritožbe pisno obvesti o prejemu pritožbe in odločitvi, ali bo pritožba obravnavana po postopku za pritožbe. Vse pritožbe je potrebno obravnavati nediskriminatorno, zaupno in na enak način, ne glede na njihovo upravičenost.

Veljavnost pritožbe določi direktor področja OSV. V primeru, da se ugotovi, da je pritožba neutemeljena, bo vodja produkta TGP oziroma direktor področja OSV pritožbo pisno zavrnil z obrazložitvijo.

V primeru, da je pritožba utemeljena, se postopek reševanja pritožb nadaljuje. Direktor področja OSV določi odgovorno osebo za njeno reševanje.

Prejete pritožbe so po vsebini razdeljene na tri sklope:

- pritožbe na preverjanje poročila o emisijah toplogrednih plinov (TGP), upravljavec naprave, ki pripravi poročilo o emisijah TGP, drugi pritožnik na izvedbo preverjanja); oznaka v registru **P**
- pritožbe na administrativen postopek dela (npr. zavrnitve računov); oznaka v registru **R**
- pritožbe na presojevalce (pri preverjanju); oznaka v registru **M**

Odgovorna oseba pritožbo vpiše v register pritožb, ki se nahaja v datoteki

*S:\OSV\Prodaja-Razno\Prodaja\Register pritožb.doc*

in označi zaporedno številko pritožbe, certificirano podjetje, šifro podjetja iz PIS – informacijskega sistema, prijavitelja, datum prejema, skrbnika in ostale podatke. V tabeli vodimo tudi status pritožbe.

## Reševanje pritožb v organu za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP)

O poteku in zaključku pritožbe se obvešča pritožnika in upravljavca naprave. Obvešča se tudi direktorja področja OSV. Pritožbe se načeloma ne objavlja, se pa odgovorna oseba po potrebi skupaj s pritožnikom in upravljavcem naprave odloči, ali naj se predmet pritožbe in njena rešitev javno objavita in v kakšnem obsegu.

V primeru utemeljene pritožbe vodja produkta TGP poskrbi, da se odpravijo razlogi za pritožbo. Hkrati sproži tudi ustrezne korektivne in preventivne ukrepe, s katerimi preprečimo ponovitve. Pri tem poskrbimo, da odločitve o rešitvi pritožbe sprejme ali pregleda in odobri kompetentna oseba, ki ni vključena v aktivnosti storitve, povezane s pritožbo.

Da zagotovimo, da ne pride do nasprotja interesov, za pregled ali odobritev rešitve pritožbe ne uporabimo osebja (vključno z vodstvenim), ki je temu naročniku nudilo svetovanje ali ki ga je naročnik zaposloval, in sicer v obdobju dveh let po koncu svetovanja ali zaposlitve.

Morebitne stroške, ki nastanejo pri utemeljeni pritožbi, krije SIQ. O zaključku procesa obvestimo odjemalca in sprejmemo morebitne nadaljnje ukrepe, potrebne za rešitev pritožbe ali priziva.

Pritožbe na delo organa za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP) se praviloma rešijo v enem mesecu. V primeru, da je za reševanje pritožbe predviden daljši čas, se o tem pritožnika pisno obvesti.

Med pritožbami **na administrativen postopek dela** so v največjem delu zavrnitve računov. Odgovorna oseba v administraciji jih vpiše v register pritožb. V primeru utemeljene pritožbe, se v komunikaciji z organizacijo, odpravijo razlogi za pritožbo.

S pritožbami **nad delom presojevalcev** se seznanijo direktor področja in vodja produkta TGP. Direktor področja določi odgovorno osebo, ki obravnava pritožbo. Z oceno se seznanijo dotičnega presojevalca in ga pozove k odgovoru. Kontaktira se tudi upravljavca naprave in poskrbi za izvedbo korektivnih in preventivnih ukrepov.

Odgovorna oseba za reševanje postopka pritožbe poskrbi za arhiviranje pritožbene dokumentacije v informacijskem sistemu za arhiviranje dokumentacije (eDocs/Stranke/CRM).

#### 4 Vodenje evidence in zapisov o komunikaciji s pristojnimi organi

Vodja produkta TGP vodi evidenco o komunikaciji (pošta, e-pošta, telefonska komunikacija) s pristojnimi organi v datoteki, ki se nahaja na portalu za vsako leto ločeno.:

*S:\OSV\Produkti\Emisije TGP\Komunikacija z MOP IN ARSO\LETO*

*V datoteko komunikacija od 2020.elsx vpisuje vso pomembno komunikacijo z MOP IN ARSO kot npr. pojasnila, razlage, dodatne zahteve, vprašanja. Kadar gre za pritožbo na preverjanje, le-to sporoči odgovorni osebi za pritožbe.*

*Na portalu se arhivirajo tudi vsi zapisi v zvezi s to komunikacijo.*

#### 5 Razdelilnik

Ta dokument prejmejo:

- direktor področja OSV (original),
- vodja produkta TGP

## Reševanje pritožb v organu za preverjanje poročil o emisijah toplogrednih plinov (TGP)

---

- vodja zagotavljanja kakovosti (kopija),
- direktor in zaposleni na področju OSV (obvestilo o izdaji po elektronski pošti),
- enote in predstavništva v tujini.

### 6 Drugi zadevni dokumenti

*GHG VP002 - Informacije o poteku preverjanja in splošni pogoji preverjanja poročil o emisijah toplogrednih plinov*