

Proces: Føre tilsyn – omsyn

Formål

Færdselsstyrelsens tilsyn skal medvirke til at sikre en ensartet synskvalitet i henhold til gældende bestemmelser. Processen "Føre tilsyn - omsyn" sikrer, at tilsyn gennemføres i overensstemmelse med "god praksis" på det niveau, som er afstemt med interessenternes forventninger.

Tilsynsinspektørerne viser vejen til god adfærd i omsynsvirksomheden

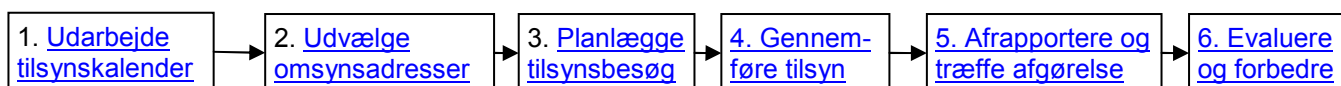
- Ved ordinært tilsyn kontrolleres det, at tilladelsen til at foretage omsyn er anbragt synligt for kunderne, at krævet teknisk udstyr, elektronisk kommunikationsudstyr samt ajourført samling af relevante forskrifter og bestemmelser er til rådighed, og at registreringssyn indberettes/kan indberettes til SKAT. Hvis det er muligt kontrolleres tillige et færdigomsynet køretøj.
- Kritiske punkter kontrolleres yderligere ved målrettet tilsyn.
- Der gives vejledning undervejs.

Målrettet og skærpet tilsyn sker på baggrund af risikoanalyse, baseret på bilag 1, som fører til, at:

- De, som ikke begår fejl, vil opleve, at tilsynsinspektørerne gennemfører ordinære tilsyn 1 gang om året samt tilsyn efter 5 minutters reglen, når der indberettes omsyn, og en tilsynsinspektør befinder sig i nærheden af omsynsvirksomheden.
- De, som begår fejl, vil opleve, at Færdselsstyrelsen gennemfører tilsyn som beskrevet ovenfor samt målrettede eller skærpede tilsyn, indtil adressen efterlever lovkravene.
- De adresser, som til stadighed ikke opfylder lovkravene, vil opleve, at der går kort tid fra misligholdelse til tilbagekaldelse af tilladelse.

Afgrænsning

Processen *starter*, når udarbejdelse af tilsynskalender starter. Processen *slutter*, når det konkrete tilsyn og tilsynsprocessen er blevet evalueret og eventuelt forbedret.



Hold CTRL-tasten nede og klik med musen på den aktivitet du vil frem til

Ad 1 Udarbejde tilsynskalender

Der henvises til processen: Risikobaseret tilsyn hos synsvirksomheder.

Ad 2 Udvælge omsynsadresser

Kørelisten, der angiver mulige tilsynsadresser for den aktuelle dag, gennemgås af den enkelte inspektør. Ud fra listen planlægges dagens kørsel. Her prioriteres målrettet og skærpet tilsyn, hvor det er passende at besøge adressen igen samt de ordinære tilsyn i samme område, der er åbne. Her skal ligeledes tages hensyn til, om der er nyoprettede adresser. Første ordinære tilsyn for en nyoprettet adresse skal foretages indenfor den første måned efter opstart.

Ordinært tilsyn

Det ordinære tilsyn omfatter en kontrol af, om virksomhedens tilladelse til at foretage omsyn er anbragt synligt for kunderne, om krævet teknisk udstyr, elektronisk kommunikationsudstyr samt samling af relevante forskrifter og bestemmelser er til rådighed, og om der i forbindelse med registreringssyn foretages/kan foretages indberetning til SKAT. Endvidere kontrolleres et omsynet køretøj, hvis det er

muligt. Der er valgt en struktur som sikrer, at der gennemføres mindst 1 årligt ordinært tilsyn pr. omsynsadresse.

De ordinære tilsyn fordeles tilfældigt ud over hele året. Der kan dermed for en omsynsadresse i teorien gå alt mellem 1-728 dage mellem disse ordinære tilsyn.

Måltrettet tilsyn

Et måltrettet tilsyn omfatter en kontrol af de utilfredsstillende forhold, som er identificeret (se bilag 1). De måltrettede tilsyn identificeres ud fra tre hovedgrupper af hændelser:

Udvalgt på baggrund af ordinært tilsyn eller tilsyn efter 5 minutters reglen.

Under et tilsyn er der fundet et eller flere forhold, der skal følges op på.

Fokusområderne kontrolleres ved et måltrettet tilsyn for at kunne dokumentere, at forholdene er bragt i orden. Oversigten over fokusområder og måltrettede tilsynsbesøg fremgår af bilag 1, tabel A.

Af andre administrative tilsyn kan nævnes stikprøvekontrol af vandel samt gæld til det offentlige, som også kan medføre administrativt tilsyn hos virksomheden, såfremt der findes forhold der ønskes forklaret. Denne proces er beskrevet særskilt.

Udvalgt på baggrund af kritiske hændelser

Anmeldelser eller kundeklager over omsynsadressen, hvor klageren får medhold, udgør den tredje gruppe af hændelser, der udløser måltrettede tilsyn. Se bilag 1, tabel B.

Der registreres i kørelisterne de omsynsadresser, der skal have måltrettet tilsyn. For hver tilsynsadresse haves der udførlig information om, hvad de kritiske forhold er.

Skærpet tilsyn

Skærpet tilsyn vil indgå i en advarselsperiode. En advarsel tildeles på baggrund af forskellige hændelser, se bilag 1 for nærmere specifikation. Når en omsynsadresse er under skærpet tilsyn, vil inspektørerne hyppigere besøge adressen. Her vil indholdet af tilsynet være afhængigt af, hvad det er muligt at kontrollere. Der er ikke krav om, hvad der skal gennemgås, ej heller er det et specifikt punkt, der undersøges. Det er besøg, der skal sikre, at virksomheden udfører omsynsvirksomhed på en forsvarlig måde.

Ad 3 Planlægge tilsynsbesøg

Den daglige planlægning af tilsynsbesøg for den enkelte inspektør skal opfylde den målsætning, at der skal opnås det størst mulige antal kontrolsyn efter et omsyn.

Den obligatoriske forberedelse omfatter:

- Check hvilke tilsynsadresser der bør have første prioritet.
 - ♦ Måltrettet tilsyn: Få overblik over de kritiske punkter, som skal kontrolleres og se udvikling i tidligere tilsynsresultater.
 - ♦ Skærpet tilsyn: Se udvikling i tidligere tilsynsresultater.
 - ♦ Ordinært tilsyn: Se udvikling i tidligere tilsynsresultater.

Dokumentation

- ♦ Køreliste fra Targit
- ♦ Captia
- ♦ e-SYN

Ad 4 Gennemføre tilsyn

På vej til omsynsadressen kan der indkomme information om flådesyn eller omsyn efter 5 minutters reglen. Flådesyn og derefter omsyn efter 5 minutters reglen prioriteres forud for øvrige tilsyn, så vidt det er praktisk muligt.

Forud for ankomst til omsynsadressen tjekkes så vidt muligt, hvad der har været omsynet på adressen den pågældende dag.

- a. Få overblik og indtryk af omsynsadressen og brug intuition (eks.: ny medarbejder, fremstilleren omsyner køretøjet, defekte måleinstrumenter m.v. Hvis adressen ikke kan besøges, fordi der er lukket eller lignende, registreres kørslen som forgæves kørsel, og der fortsættes til en anden adresse.
- b. Få kontakt til en medarbejder. Sørg for at få kontakt med en medarbejder og gør opmærksom på, at der nu udføres et tilsyn. Husk starttidspunktet til tilsynsrapporten samt navnet på kontaktpersonen på stedet.
- c. Få om muligt fat i et køretøj, som er færdigomsynet.
- d. Informér fremstiller om, at køretøjet er udtaget til kontrol (blanket til fremstiller findes på Trafikportalen) og få synsrapporten udleveret fra fremstiller eller virksomhedens medarbejder. Gennemfør kontrolsyn.
- e. Tjek fokusområder fra planlægning. Ordinære tilsyn: Punkter som beskrevet under punkt 2. Målrettet tilsyn: De udvalgte punkter. Skærpet tilsyn: Relevante punkter. Der anvendes eventuelt kamera til at dokumentere særlige fejl eller forhold.
- f. Udfyld tilsynsrapporten med tilsynsresultat i overensstemmelse med bilag 1.
- g. Gennemgå rapport med omsynsmedarbejder, og tilføj sluttidspunkt for tilsynet.
- h. Kopier og udlever, eller send tilsynsrapporten elektronisk til omsynsvirksomheden.
- i. Afslut besøg.

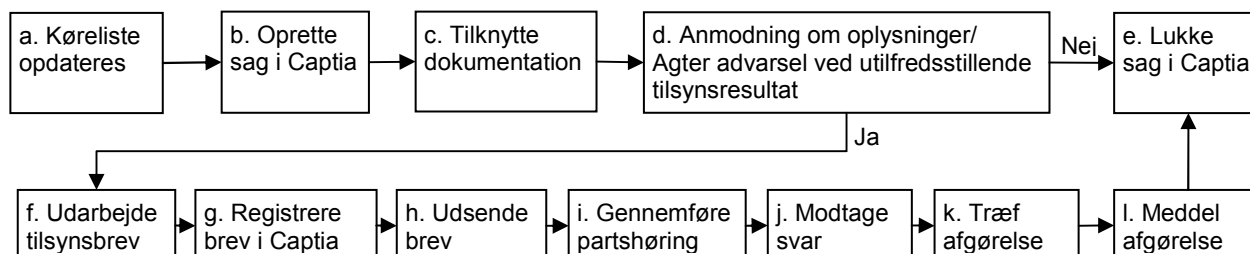
Følgende elementer kan ligeledes indgå i tilsynet:

- ♦ Besvare spørgsmål og vejlede.
- ♦ Checke kørekort og/eller kendskab til brug af udstyr hos medarbejder, der foretager omsyn.

Dokumentation

- ♦ Tilsynsrapporten. Findes i Captia. Nødblanket kan trækkes fra Trafikportalen.
- ♦ Blanket til bilejer. Skal trækkes fra Trafikportalen.

Ad 5 Afrapportere og træffe afgørelse



Ad a Targit opdateres automatisk, når tilsyn er oprettet i Captia.

Ad b Sagen oprettes jf. vejledning til oprettelse af TS20505-sager i Captia.

Ad c Tilsynsrapport arkiveres, og relevante dokumenter og billeder scannes ind og tilknyttes sagen.

- Ad d Det kontrolleres, om der er fundet kritiske fejl (ved utilfredsstillende tilsynsresultat).
- Ad e Sagen lukkes i Captia.
- Ad f I tilfælde af utilfredsstillende tilsynsresultat med anmodning om oplysninger eller agter advarsel, udarbejdes tilsynsbrev med endelig afgørelse, som efterfølgende sendes til bilsyn@tbst.dk og efterfølgende godkendes af relevant chef.
- Ad g Tilsynsbrev registreres (husk erindring i Captia ved anmodning om oplysninger og agter advarsel).
- Ad h Send brev med anmodning om oplysninger/agter advarsel til omsynsvirksomhed og kopi til orientering til inspektørkredsen.
- Ad i Ifølge forvaltningsloven skal der gennemføres partshøring, hvor omsynsvirksomheden får mulighed for at udtale sig om sagens forhold.
- Ad j Svar modtages fra omsynsvirksomheden.
- Ad k Baseret på svaret fra omsynsvirksomheden træffes afgørelse om næste skridt.
- Ad l Meddel afgørelse til omsynsvirksomheden.
- Ad m Sagen lukkes i Captia.

Dokumentation

- ♦ Beskrivelse af resultat udløst ved fejl, se bilag 1.
- ♦ Captia
- ♦ Køreliste fra Targit
- ♦ Vejledning til oprettelse af 20505-sager i Captia. Findes på Trafikportalen

Ad 6 Evaluere og forbedre

Eventuelle forslag til procesforbedringer sendes pr. mail til den procesansvarlige. Forbedringstiltag drøftes på inspektørmøder, og vil efterfølgende fremgå af mødereferatet og eventuelt i nærværende procesbeskrivelse.

Dokumentation

- ♦ Beslutningsreferater fra inspektørmøderne findes på T-drevet.

Målepunkter

Månedlig rapportering til direktionen samt effektmål i resultatkontrakt.

Definitioner

5 minutters reglen. Når et køretøj er blevet godkendt ved en omsynsvirksomhed, skal køretøjet forblive på virksomhedens område i mindst 5 minutter efter, at køretøjets godkendelse er blevet indberettet til Færdselsstyrelsen. Såfremt Færdselsstyrelsen inden for de 5 minutter meddeler, at køretøjet er udtaget til kontrol, skal køretøjet forblive på virksomhedens område, indtil kontrollen er foretaget, dog maksimalt 1 time fra godkendelsen er indberettet til Færdselsstyrelsen.

Køreliste	Genereres i Targit og viser de aktuelle syns- og omsynsadresser, inspektøren skal besøge
Ordinært tilsyn	Det ordinære tilsyn omfatter en kontrol på alle omsynsadresser 1 gang om året. Registreres på tilsynsrapporten som "Ordinært tilsyn".
Måltrettet tilsyn	Omfatter ét tilsynsbesøg, hvor de punkter, der har ført til, at omsynsadressen er blevet

overført til målrettet tilsyn, bliver kontrolleret. Registreres på tilsynsrapporten som "Målrettet tilsyn".

Skærpet tilsyn Tilsyn i forbindelse med en tildelt advarsel (se bilag 1), hvor tilsynet kan omfatte et eller flere punkter. Disse tildeles i en advarelsperiode, der fremgår af brevet som omsynsvirksomheden modtager. Såvel i perioden som efter periodens udløb vurderes tilsynsresultater og øvrige forhold i virksomheden for at konkludere, om omsynsadressen kan fortsætte, om advarslen skal forlænges, eller om omsynsadressen skal lukkes. Registreres på tilsynsrapporten som "Skærpet tilsyn".

Dokumentation

- ♦ Vejledning om syn af køretøjer ligger på www.fstyr.dk, under regler om køretøjer
- ♦ Bekendtgørelse om omsynsvirksomheder ligger på www.fstyr.dk

Procesansvarlig / Procesejer

Jens Andersen / Leif Lorenzen

Revision

Processen revideres minimum en gang om året.

Bilag 1

Tabel A: Områder identificeret på baggrund af tilsyn

Punkt på tilsynsrapport	Resultat udløst ved fejl:	Antal målrettet tilsyn ved fejl:
Tilladelse er ikke anbragt synligt for kunderne	Anmærkning	0
Elektronisk kommunikationsudstyr er ikke til rådighed	Utilfredsstillende, anmodning om oplysninger	1
Krævet udstyr er ikke til rådighed	Utilfredsstillende, påtale	1*
Ajourført samling af relevante forskrifter etc. er ikke til rådighed	Utilfredsstillende, påtale	1
Er omsynet gennemført korrekt?		
Obligatorisk kontrolpunkt ikke gennemført	Utilfredsstillende, agter advarsel	-
Ved omsyn af et køretøj, er fejlpunkterne fra synsrapporten ikke kontrolleret eller fejlagtig godkendt	Utilfredsstillende, agter advarsel	-
5-minutters regel ikke overholdt ved omsyn.	Utilfredsstillende, anmodning om oplysninger	-
Ved gennemgang af tidligere registreringssyn, hvor der ikke er foretaget indberetning til DMR, eller adgang til DMR ikke er opnået af omsynssted	Utilfredsstillende, påtale	1*

Tabel. Overblik over tilsynsområder, fejlkategori og konsekvens for målrettet tilsyn

* Er fejlen endnu ikke udbedret efter det målrettede tilsyn, medfører det et agter advarsel brev jf. nedenstående beskrivelse.

Tilsynsresultater:

Utilfredsstillende, der er ikke fundet fejl eller afvigelser.

Svarer til afgørelsen: "Køretøjet er godkendt" ved syn.

Anmærkning, der er fundet en eller flere mindre væsentlige afvigelser.

Svarer til afgørelsen: "Køretøjet er betinget godkendt" ved syn.

Utilfredsstillende, der er fundet en eller flere væsentlige afvigelser.

Svarer til afgørelsen: "Køretøjet kan godkendes efter omsyn" ved syn.

Utilfredsstillende tilsynsresultater bliver yderligere opdelt i 5 kategorier:

- O – en obligatorisk kontrol er ikke gennemført ved omsyn
- F – en mekanisk eller elektrisk fejl, som er påført synsrapporten, er uberettiget godkendt ved omsyn
- M – en fejl af miljømæssig betydning, som er påført synsrapporten, er uberettiget godkendt ved omsyn
- U – der er stillet uberettiget krav mod køretøjets fremstiller
- A – der er fundet fejl i administrative rutiner eller ved det tekniske udstyr

Tilsynsrapporten kan indeholde flere ikke-tilfredsstillende resultater på samme tid.

Virksomheden bedømmes efter det væsentligste forhold.

Beskrivelse af videre behandling afhængigt af resultat udløst ved fejl. Se desuden side 3, ad 5 af rapportere og træffe afgørelse.

Anmærkning:

Ingen videre behandling.

Påtale:

Ingen videre behandling. Konsekvensen af det utilfredsstillende tilsynsresultat fremgår af tilsynsrapporten.

Anmodning om oplysninger:

Brev sendes til omsynsvirksomheden med oplysning om resultatet, samt anmodning om svar/redegørelse fra omsynsvirksomhed.

Agter advarsel:

Brev sendes til omsynsvirksomheden med oplysning om resultatet, anmodning om redegørelse (partshøring) samt oplysning om agter advarsel med dertil hørende skærpet tilsyn (evt. agter politianmeldelse i særlig grove tilfælde).

Tabel B: Områder identificeret på baggrund af kritisk hændelse

Emne	Udløser antal målrettet tilsyn*
Der er indkommet anmeldelser fra borgere, myndigheder eller virksomheder (herunder andre syns-/omsynsvirksomheder). Her skal det vurderes, om praktisk tilsyn kan anvendes til at afhjælpe dette.	1
Kundeklage, hvor klageren får medhold.	Baseret på Tabel A
Omsynsvirksomheden er i reparationskontrolrapporten vurderet "utilfredsstillende" Se punktet vedrørende udstyr, eller punktet vedrørende omsyn af køretøj, hvis det er omsyn af et køretøj, der er foretaget forkert.	Baseret på Tabel A