

## Proces: Risikobaseret tilsyn hos synsvirksomheder

### Formål

Færdselsstyrelsens tilsyn skal medvirke til at sikre en ensartet synskvalitet i henhold til gældende bestemmelser. Processen "Risikobaseret tilsyn hos synsvirksomheder" 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 synshallen*

- Det tilstræbes, at der i alle tilsyn indgår kontrolsyn af et synet køretøj.
- Ved hjælp af et pointsystem gradueres niveauet af risiko hos de enkelte synssteder.
- Der gives vejledning undervejs.

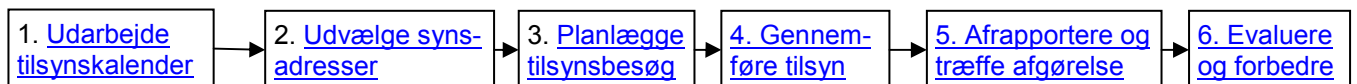
*Tilsynsfrekvens bestemmes på baggrund af pointmodellen, beskrevet i [Figur 1](#).*

*Det fører til, at:*

- De synssteder, som sjældent eller ikke begår fejl, vil opleve en nedsat tilsynsfrekvens.
- De synssteder, som begår fejl, vil opleve, at Færdselsstyrelsen gennemfører tilsyn oftere, indtil pointsummen igen er reduceret til et ønsket niveau.
- De synssteder, som til stadighed ikke opfylder lovkravene, vil opleve, at der går kort tid fra misligholdelse til lukning af synsstedet.

### Afgrænsning

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



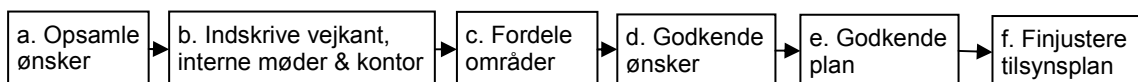
*Hold CTRL-tasten nede og klik med musen på den aktivitet du vil frem til*

### Ad 1 Udarbejde tilsynskalender

Tilsynskalenderen udarbejdes hver måned, og er godkendt senest 1 uge før månedens begyndelse.

Planen sikrer, at:

- Den enkelte inspektør ved, hvilket område han skal køre på en given dag.
- Alle inspektører kommer rundt i hele landet.
- Inspektørerne kører lejlighedsvis sammen to og to for at kalibrere tilsyn.



Ad a Inspektørernes ønsker til ferie, afspadsering m.m. opsamles af planlæggeren.

Ad b Vejkantkontroller, interne møder og kontordage tilføjes i kalenderen. Herved haves det fulde overblik over tilgængelige inspektørressourcer pr. dag for den kommende periode.

Ad c Områderne fordeles på de forskellige inspektører, så de nødvendige kørselsdage pr. område så vidt muligt er dækkede. Der planlægges samkørsel for alle mindst en gang om måneden. Der køres desuden uden for normal arbejdstid i forhold til antal gennemførte syn udført uden for normal arbejdstid.

- Ad d Inspektørernes ønsker konfirmeres.
- Ad e Den færdige tilsynsplan gennemgås af alle inspektører inden godkendelse af chefen, hvorefter planen låses og gemmes.
- Ad f Kalenderen skal løbende justeres efter de faktiske forhold opstået undervejs. Den faktisk gennemførte tilsynsplan gemmes efter udløb for dokumentation.

#### *Dokumentation*

- T:\Vejtransport\Bilsyn\Tilsyn\Tilsynskalender

### **Ad 2 Udvalgte synsadresser**

Kørelisten, der angiver mulige tilsynsadresser i området for den aktuelle dag, gennemgås af den enkelte inspektør. Ud fra listen planlægges dagens kørsel. Her prioriteres skærpet tilsyn og dernæst målrettet tilsyn, hvor det er passende at besøge adressen igen. Herefter udvælges adresser til periodiske tilsyn i samme område. Nedenfor beskrives de forskellige typer af tilsyn samt pointmodellen.

#### *Tilsynstyper og pointmodel.*

Figur 1 på næste side viser en grafisk fremstilling af pointmodellen.

Et nyåbnet synssted starter med 3,5 point.

Ved flytning af et eksisterende synssted til anden adresse kan pointsummen efter ansøgning overføres, såfremt nedenstående betingelser er opfyldt:

- Det nye synssteds adresse må højst være beliggende 5 km fra det eksisterende synssteds adresse. Dette kontrolleres på [www.findvej.dk](http://www.findvej.dk).
- Der må ikke foretages syn på begge adresser i samme periode. Når det nye synssted tages i brug, kan der ikke tillige foretages syn på den tidligere adresse.
- Tidshorizonten for flytning af et synssted er max. 14 dage. Fristen kan efter ansøgning forlænges til 4 uger, hvor der er særlige forhold ved etablering af det nye synssted, der taler for det. Såfremt tidshorizonten overskrides, betragtes synsstedet som nyåbnet. Dette kontrolleres via indberetninger til synsdatabasen eSyn.

Et synssted, der har været berørt af en sanktion, kan genåbne med reduceret pointtal på 7,1 .

Pointregnskab føres separat for synssteder – lette køretøjer, for synssteder – tunge køretøjer samt for flådesyn. Dvs. at et synssted, der både syner lette og tunge køretøjer, har to pointregnskaber – et for lette køretøjer og et for tunge køretøjer.

Pointmodellen er den styrende faktor for, hvornår de enkelte synssteder får tilsyn. Prioriteringen for en inspektør i et givet område er således:

1. Skærpet tilsyn
2. Målrettet tilsyn
3. Ordinært tilsyn (udføres udelukkende ved første tilsynsbesøg hos et nyåbnet synssted).
4. Periodisk tilsyn.

#### *1. Skærpet tilsyn*

Hos synssteder med pointsum 9,0-11,9 gennemføres skærpet tilsyn.

Et skærpet tilsyn omfatter en kontrol af de forhold, Færdselsstyrelsen finder relevant ved det konkrete tilsyn. Skærpede tilsyn fortsætter, til pointsummen hos det enkelte synssted igen er under 9,0, hvorefter synsstedet overgår til målrettet tilsyn, eller til pointsummen overstiger 12, hvorefter der tages beslutning om anden sanktion. Se næste side om sanktionsmuligheder.

#### *2. Målrettet tilsyn*

Hos synssteder med pointsum 7,0-8,9, gennemføres målrettet tilsyn. Et målrettet tilsyn omfatter en kontrol af de forhold, Færdselsstyrelsen finder relevant ved det konkrete tilsyn. Målrettede tilsyn fortsætter, til pointsummen hos det enkelte synssted igen er under 7,0, hvorefter synsstedet overgår til periodiske tilsyn, eller til pointsummen hos det enkelte synssted er over 8,9, hvorefter synsstedet overgår til skærpet tilsyn. Målrettet tilsyn kan tillige gennemføres - uanset pointsum - i tilfælde af, at Færdselsstyrelsen skønner det nødvendigt for at belyse konkrete forhold. Som eksempler herpå kan nævnes opfølgning på klager over syn, administrative tilsynssager, vejkantkontrol, tilsyn på virksomhedsadresser, statistiske afvigelser i forhold til landsgennemsnit ved fejl- eller omsynsprocent, eller vurdering af stand ved tolsyn.

### 3. Ordinært tilsyn på nyåbnet synssted

Gennemføres som et periodisk tilsyn, men bør tillige omfatte:

- Tilladelse – er tilladelsen ophængt synligt for synsstedets kunder?
- Elektronisk kommunikation – er der mulighed for at indberette syns- og omsynsoplysninger elektronisk?
- Adgang til forskrifter – er der adgang til Vejledning om syn af køretøjer og andre relevante forskrifter?
- Adgang til kvalitetsstyringssystem – har medarbejderne adgang og kendskab til virksomhedens kvalitetsstyringssystem?
- Udstyr – har synsstedet alt relevant udstyr som beskrevet i bekendtgørelsen om synsvirksomheder, og opfylder det kravene?
- Indberetning af syn, her specifikt i forhold til indberetning af registreringssyn til DMR.

### 4. Periodisk tilsyn

Hos synssteder med pointsum er 0,0-6,9 prioriteres periodisk tilsyn. Tilsynsfrekvensen er tilfældig. Et periodisk tilsyn omfatter en kontrol af de forhold, Færdselsstyrelsen finder relevant ved det konkrete tilsyn. Som udgangspunkt udtages et nyt (om)synet køretøj til kontrol, hvis muligt. Der gennemføres som minimum ét periodisk tilsyn i hvert kalenderår pr. tilladelse, synsstedet har.

Figur 1: Pointmodel

| Risikobaseret tilsyn |                  |                |                |
|----------------------|------------------|----------------|----------------|
| Periodisk tilsyn     | Målrettet tilsyn | Skærpet tilsyn | Anden sanktion |
| ↓<br>Start 3,5       |                  |                |                |
| 0,0 – 6,9            | 7,0 – 8,9        | 9,0 – 11,9     | 12 og >        |

#### Sanktion

- Første gang et synssted opnår en pointsum på 12 point og derover, lukkes synsstedet i 30 kalenderdage.
- Anden gang et synssted opnår en pointsum på 12 point og derover inden for 2 år lukkes synsstedet i 60 kalenderdage.
- Tredje gang et synssted opnår en pointsum på 12 point og derover inden for 2 år lukkes synsstedet i 90 kalenderdage.
- Fjerde gang et synssted opnår en pointsum på 12 point og derover inden for 2 år foretager Færdselsstyrelsen en vurdering af, om virksomheden fortsat skal have tilladelse til at foretage syn af køretøjer.

Kriterier for evt. genåbning af et synssted afhænger af de konkrete forhold, der gav anledning til lukning og vil i alle tilfælde bestå af krav om en skriftlig redegørelse for de tiltag, der er/vil blive iværksat for at sikre mod gentagelser.

Såfremt Færdselsstyrelsen ved tilsyn konstaterer, at der er foretaget indberetning af syn eller omsyn til eSyn, uagtet det indberettede køretøj ikke har været til stede på synsstedet i det på synsrapporten anførte tidsrum, vil dette efter en konkret vurdering kunne medføre en advarsel til synsvirksomheden og politianmeldelse af virksomhed og synsmedarbejder. En tildelt advarsel er gældende i 3 år, hvorefter den anses som værende forældet.

### Ad 3 Planlægge tilsynsbesøg

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

Den obligatoriske forberedelse omfatter:

- Check tilsynsadresser med højeste prioritet.
  - ♦ Skærpet tilsyn: Se udvikling i tidligere tilsynsresultater
  - ♦ Målrettet tilsyn: Få overblik over de kritiske punkter, som skal kontrolleres, og se udvikling i tidligere tilsynsresultater.
  - ♦ Periodisk tilsyn: Se udvikling i tidligere tilsynsresultater.

#### Dokumentation

- ♦ Kørelister i Targit, rapport fra Targit, baseret på pointsum registreret i Captia.
- ♦ Captia
- ♦ e-SYN

### Ad 4 Gennemføre tilsyn

På vej til synsstedet kan der indkomme information om netop afsluttede 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 synsstedet sættes eSyn op til at udtage en køretøj til kontrolsyn, herudover tjekkes for hvad der har været (om)synet på adressen den pågældende dag. Hvis adressen ikke kan besøges, fordi der er lukket eller lignende, registreres kørslen som forgæves kørsel, og der fortsættes til en anden relevant adresse.

- a. *Få overblik og indtryk af synsstedet og brug intuition (eks.: ny medarbejder, fremstilleren syner/omsyner køretøjet, biler står adskilt, kontrolpunkter fravalg, defekte måleinstrumenter, uafsluttede syn, nødsynsrapporter uden afvigelsesrapporter, specielle køretøjer). Præsenter dig for en synsmedarbejder og gør opmærksom på, at der nu udføres et tilsyn. Husk starttidspunktet til senere påførsel på den elektroniske tilsynsrapport samt navnet på kontaktpersonen på stedet.*
- b. *Få adgang til køretøjet som udtages, eller der er udtaget af eSyn til kontrolsyn.*
- c. *Informér fremstilleren om, at køretøjet er udtaget til kontrol (blanket til fremstiller findes på Trafikportalen) og få syns-/omsynsrapporten udleveret fra synsmedarbejderen. Gennemfør kontrolsynet. Findes der ikke et færdigsynet køretøj, kan der alternativt findes et køretøj, som man kan gå med på (tjek: ”gør de som de bør” og giv vejledning).  
Kontrol af et synet køretøj kan i særlige tilfælde afbrydes med bemærkningen ”Tilsynsrapporten er ikke udtømmende”. Eksempelvis hvor det tidligt i tilsynet bliver åbenlyst, at køretøjet er i så ringe stand, at der tydeligt er flere fejl på køretøjet end anført i synsrapporten. I den situation føres en dialog med synsmedarbejderen om forholdet. Køretøjet bør ikke kunne fremstilles til omsyn, men bør synes færdigt eller have synsresultatet ”Ikke godkendt”. Eller hvor synsrapporten indeholder så mange fejl, at det ikke tjener noget formål at lede efter flere. I den situation anbefales synsvirksomheden at give synsresultatet ”Ikke godkendt”. Andre situationer kan under særlige omstændigheder – det vurderes fra gang til gang – give samme bemærkning.*
- d. *Tjek fokusområder fra planlægning. Der anvendes kamera til at dokumentere særlige fejl eller forhold.*
- e. *Opret tilsyns sagen i Captia.*
- f. *Udfyld tilsynsrapporten med tilsynsresultat på stedet i overensstemmelse med bilag 1.*

- g. Gennemgå tilsynsrapporten med synsmedarbejderen, og tilføj sluttidspunktet for tilsynet.
- h. Send tilsynsrapporten elektronisk til synsvirksomheden (kopier og udlever i tilfælde af IT nedbrud).
- i. Afslut besøget.

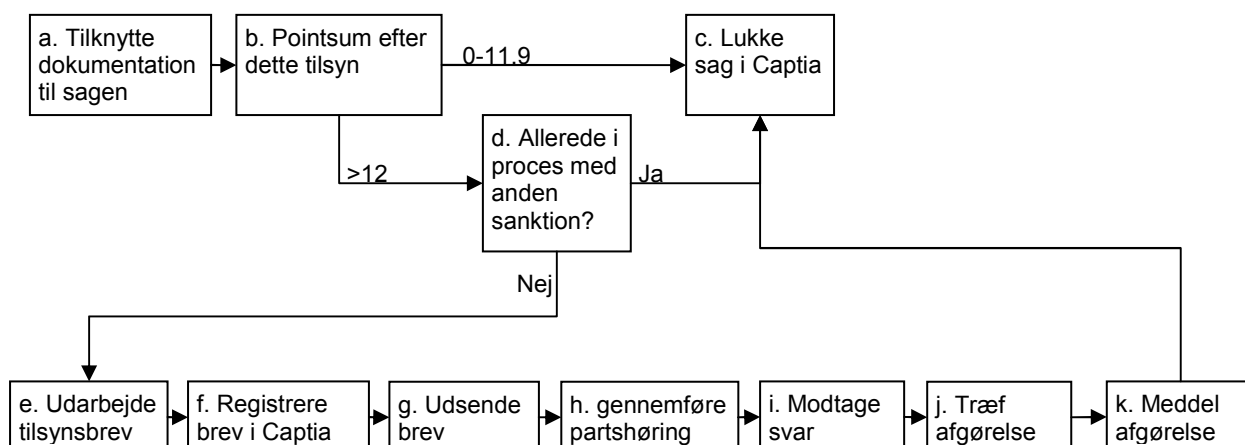
Følgende elementer kan ligeledes indgå i tilsynet:

- ♦ Besvare spørgsmål og vejlede.
- ♦ Gennemgå synsrapporter, toldsyn, indberetninger til DMR, samt evt. arkiveret synsgrundlag fra tidligere syn.
- ♦ Checke uddannelsescertifikat, kørekort og/eller kendskab til udstyr/kvalitetssystem hos medarbejder.

#### Dokumentation

- ♦ Tilsynsrapport findes i Captia. Nødblanket kan trækkes fra Trafikportalen.
- ♦ Blanket til bilejer trækkes fra Trafikportalen.

### Ad 5 Afrapportere og træffe afgørelse



- Ad a Relevante dokumenter og billeder scannes ind og tilknyttes sagen.
- Ad b Den samlede pointsum for synsstedet efter tilsyn kontrolleres.
- Ad c Sagen lukkes i Captia.
- Ad e Tilsynsbrev udarbejdes og godkendes.
- Ad f Tilsynsbrev registreres (husk erindring i Captia ved anmodning om oplysninger eller høringsfrist).
- Ad g Send brevet til synsvirksomheden og en kopi til orientering til inspektørkredsen.
- Ad h Ifølge forvaltningsloven skal der gennemføres partshøring, hvor synsvirksomheden får mulighed for at udtale sig om sagens forhold.
- Ad i Svar modtages fra synsvirksomheden.
- Ad j Baseret på svaret fra synsvirksomheden træffes afgørelse om næste skridt.
- Ad k Meddel afgørelsen til synsvirksomheden.

#### Dokumentation

- ◆ Beskrivelse af Smiley ordning, se bilag 1.
- ◆ Captia
- ◆ Kørelister fra Targit.

#### 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.

##### Dokumentation

- Vejledning om syn af køretøjer ligger på [www.fstyr.dk](http://www.fstyr.dk) under regler om køretøjer
- Bekendtgørelse om syns- og omsynsvirksomheder ligger på [www.fstyr.dk](http://www.fstyr.dk).

#### Procesansvarlig / Procesejer

Jens Andersen / Leif Lorenzen

#### Revision

Processen revideres minimum en gang om året.

## Bilag 1

##### Kommenteret pointtildeling

| Emne                            | Point | Kommentar   |
|---------------------------------|-------|---|
| 1) Tilsyn uden kontrolsyn       | -0,3  | Point ved tilfredsstillende tilsynsresultat, hvor der ikke er foretaget kontrol af et færdig (om)synet køretøj  |
| 2) Tilsyn med kontrolsyn        | -0,5  | Point ved tilfredsstillende tilsynsresultat, hvor der er foretaget kontrol af et færdig (om)synet køretøj.  |
| 3) Tilladelse                   | 0,2   | Ikke ophængt synligt for virksomhedens kunder.  |
| 4) Elektronisk kommunikation    | 3,0   | Ikke etableret, ikke mulighed for indberetning af syns- eller omsynsoplysninger.  |
| 5) Forskrifter                  | 1,0   | Ikke adgang til Vejledning om syn af køretøjer m.v.   |
| 6) Gennemgang af synsrapporter  | 0,2   | Synsresultat "godkendt", hvor der på synsrapport er anført "betinget godkendt" fejl, eller "betinget godkendt" uden fejl på synsrapport.  |
|                                 | 1,0   | Synsresultat "godkendt" eller "betinget godkendt", hvor der på synsrapport er anført "omsynsfejl", eller synsresultat "omsyn" uden fejl på synsrapport.                                 |
| 7) Ukorrekt synsafgørelse       | 0,9   | Der er givet adgang til omsyn i omsynsvirksomhed, hvor omsynet kun kan foretages af synsvirksomhed, eller omvendt.  |
| 8) Utilstrækkeligt synsgrundlag | 2,0   | Eks. manglende Data-erklæring, CoC-dokument, registrerings-attest for ikke EU-godkendt køretøj, underskrevet typegodkendelse, vejsesedel, dokumentation for konstruktive ændringer m.v. |

|  |     |   |
|--|-----|---|
| 9) Anden dokumenthåndtering                          | 1,0 | Eks. Data-erklæring samt fotos fra toldsyn ikke opbevaret i 2 år, manglende afvigelsesrapport m.v., synsrapport ikke udleveret til fremstiller.   |
| 10) Administrative rutiner                           | 1,0 | Eks. manglende prøveskilt, prøvemærke, eller manglende kørekort til pågældende kategori.  |
| 11) 5 minutters reglen ikke overholdt                | 3,0 | Flådesynssteder.  |
| 12) Økonomi  | 3,0 | Restance til Færdselsstyrelsen og/eller andre offentlige instanser efter oplysning fra SKAT.  |
| 13) Indberetning af syn                              | 0,9 | Ukorrekt eller manglende indberetning af data til eSyn og DMR.  |
| 14) Indberetning af syn, omsyn eller genfremstilling | 3,0 | Der er ikke foretaget indberetning til eSyn, eller der er uoverensstemmelse mellem synsafgørelsen der er indberettet til eSyn og synsafgørelsen, herunder køretøjets stand, der er indberettet til DMR. |
| 15) Omsynsfrist                                      | 2,0 | Godkendt omsyn efter fristens udløb.  |
| 16) Omsyn godkendt uberettiget (betingede fejl)      | 1,0 | Ikke alle "betingede fejl" på synsrapport er korrekt udbedret.  |
| 17) Omsyn godkendt uberettiget (omsynsfejl)          | 3,0 | Ikke alle "omsynsfejl" på synsrapport er korrekt udbedret.  |
| 18) Betinget godkendt uberettiget                    | 3,0 | Synsafgørelse i fejkoder ikke overholdt (omsynsfejl).   |
| 19) Omsyn genåbnet                                   | 1,0 | Uberettiget ændring af synsafgørelse  |
| 20) Habilitet  | 3,0 | Forvaltningsloven og offentlighedsloven m.v.  |
| 21) Kvalitetsstyring                                 | 2,0 | Ingen kendskab eller adgang til synsvirksomhedens kvalitetsstyringssystem.  |
| 22) Ledelseevaluering intern                         | 1,0 | Ikke indsendt rettidigt.  |
| 23) Synsgennemførelse                                | 3,0 | Manglende tilladelse eller manglende uddannelse.  |
| 24) Toldsyn  | 1,0 | Ukorrekt gennemført, eks. vurdering af stand eller manglende oplysninger.   |
| 25) Udstyr   | 1,0 | Mangler eller opfylder ikke krav i bekendtgørelsen.   |
| 26) Uberettiget krav, omsynsfejl                     | 1,0 | Fejlfri dele kasseret (omsynsfejl), eller fejlbeskrivelsen i synsrapport er ikke udformet med præcis angivelse af fejlenes placering.   |
| 27) Uberettiget krav, betinget godkendt              | 0,2 | Fejlfri dele kasseret (betinget godkendt), eller fejlbeskrivelsen i synsrapport er ikke udformet med præcis angivelse af fejlenes placering   |
| 28) Betinget godkendt fejl                           | 0,2 | Overset ved syn.  |
| 29) Omsynsfejl                                       | 1,0 | Overset ved syn.  |
| 30) Tillæg ved farlige fejl                          | 2,0 | I situationer, der medfører køreforbud eller vilkår for kørsel til reparation.  |
| 31) Kontrolpunkt                                     | 3,0 | Obligatorisk kontrolpunkt er ikke udført.   |
| 32) Stelnummer ukorrekt                              | 3,0 | Påbudt mærkning (typebetegnelse og stelnummer) i køretøjet er ikke i overensstemmelse med det i DMR og eSyn anførte.  |
| 33) Ekstern audit (mindre afvigelser)                | 0,6 | Når der er konstateret mindre afvigelser ved ekstern audit.   |
| 34) Ekstern audit (større afvigelser)                | 2,0 | Når der er konstateret større afvigelser ved ekstern audit.   |
| 35) Høringsfrist ikke overholdt                      | 1,0 | Når høringsfrist ved anmodning om oplysninger ikke overholdes.  |
| 36) Klagesag/afgørelse                               |     | Point som ved almindeligt tilsyn.   |
| 37) Vejkantkontrol/besøg på firmaadresser            |     | Point som ved almindeligt tilsyn.   |
| 38) Tillæg ved toldsyn                               |     | Point tildelt efter punkt 28 og 29 ved Toldsyn til eksport ganges med 2.  |

Oversigten er ikke udtømmende



Tilsynsresultater:

**Tilfredsstillende**, der er ikke fundet fejl eller afvigelser.

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

**Anmærkning**, hvis summen af fejlpoint ved det aktuelle tilsyn er mindre end 1,0.

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

**Utilfredsstillende**, hvis summen af fejlpoint ved det aktuelle tilsyn er lig med eller større end 1,0.

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 syn eller omsyn
- F – en mekanisk eller elektrisk fejl er overset ved syn eller omsyn
- M – en fejl af miljømæssig betydning er overset ved syn eller omsyn
- U – der er stillet et uberettiget krav mod køretøjets fremstiller
- A – der er fundet fejl i administrative rutiner eller ved det tekniske udstyr
- FF – farlige fejl, der medfører køreforbud eller anden sanktion for kørsel til reparation

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

Se tillige side 5, Ad 5: "Afrapportere og træffe afgørelse" for beskrivelse af den videre behandling.

**Smiley-ordning:**

Den smiley en synshal har, afspejler *summen* af point synshallen har opnået efter det seneste, afsluttede tilsyn (uanset det er praktisk eller administrativt tilsyn). Smileyen afspejler altså ikke det enkelte tilsyn.

Nedenfor angives smiley'ens placering på pointskalaen. For yderligere beskrivelse af de enkelte smiley henvises til Færdselsstyrelsens hjemmeside.

