



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

Управління якістю

**ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЗАМОВНИКІВ
НАСТАНОВИ ЩОДО РОЗГЛЯДАННЯ
СКАРГ В ОРГАНІЗАЦІЯХ**

(ISO 10002:2004, IDT)

ДСТУ ISO 10002:2007

Видання офіційне

БЗ № 8– 2007/333

Київ
ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ
2008

ПЕРЕДМОВА

1 ВНЕСЕНО: Державне підприємство «Науково-дослідний інститут метрології вимірювальних і управляючих систем» (ДП «НДІ «Система») спільно з Технічним комітетом стандартизації «Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів» (ТК 93)

ПЕРЕКЛАД І НАУКОВО-ТЕХНІЧНЕ РЕДАГУВАННЯ: **В. Горопацький**, канд. фіз.-мат. наук; **І. Єршова**, канд. техн. наук; **А. Сухенко** (науковий керівник); **В. Паракуда**, канд. техн. наук; **Ю. Тройнін**, **Т. Шевчук**

2 НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Держспоживстандарту України від 3 вересня 2005 р. № 209 з 2008–01–01

3 Національний стандарт відповідає ISO 10002:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations (Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях)

Ступінь відповідності — ідентичний (IDT)

Переклад з англійської (en)

4 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

Право власності на цей документ належить державі.
Відтворювати, тиражувати і розповсюджувати його повністю чи частково
на будь-яких носіях інформації без офіційного дозволу заборонено.
Стосовно врегулювання прав власності треба звертатися до Держспоживстандарту України

Держспоживстандарт України, 2008

ЗМІСТ

	С.
Національний вступ	V
Вступ до ISO 10002:2004	V
1 Сфера застосування	1
2 Нормативні посилання	2
3 Терміни та визначення понять	2
4 Настановчі принципи	3
4.1 Загальні положення	3
4.2 Наочність	3
4.3 Доступність	3
4.4 Спроможність швидко реагувати	3
4.5 Об'єктивність	3
4.6 Платежі	3
4.7 Конфіденційність	3
4.8 Підхід, орієнтований на замовника	3
4.9 Відповідальність	3
4.10 Постійне поліпшення	3
5 Структура розглядання скарг	3
5.1 Зобов'язання	3
5.2 Політика	4
5.3 Відповідальність і повноваження	4
6 Планування та проектування	5
6.1 Загальні положення	5
6.2 Цілі	5
6.3 Дії	5
6.4 Ресурси	5
7 Процес розглядання скарг	5
7.1 Обмін інформацією	5
7.2 Отримання скарги	6
7.3 Відстежування скарги	6
7.4 Підтвердження отримання скарги	6
7.5 Початкове оцінювання скарги	6
7.6 Ретельне розглядання скарг	6
7.7 Реагування на скарги	6
7.8 Повідомлення про рішення	6
7.9 Закриття скарги	6

8 Підтримування та поліпшування	7
8.1 Збирання інформації	7
8.2 Аналізування та оцінювання скарг	7
8.3 Задоволеність розгляданням скарг	7
8.4 Моніторинг розглядання скарг	7
8.5 Проведення аудиту розглядання скарг	7
8.6 Критичне аналізування з боку керівництва процесу розглядання скарг	7
8.7 Постійне поліпшування	8
Додаток А Настанови для малих підприємств	9
Додаток В Форма для скаржника	10
Додаток С Об'єктивність	11
Додаток D Форма реєстрації розглядання скарги	12
Додаток Е Реагування	15
Додаток F Схема послідовності дій	16
Додаток G Безперервний моніторинг	17
Додаток H Аудит	18
Бібліографія	19
Додаток НА Перелік національних стандартів України, згармонізованих з міжнародними стандартами, на які є посилання в цьому стандарті	19

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є тотожний переклад ISO 10002:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations (Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях).

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт, — ТК 93 «Системи управління якістю, довкіллям та безпечністю харчових продуктів» (підкомітет ПК 93/1 «Системи управління якістю»).

Стандарт містить положення, які відповідають чинному законодавству України.

До стандарту внесено такі редакційні зміни:

- слова «цей міжнародний стандарт» замінено на «цей стандарт»;
- структурні елементи цього стандарту: «Титульний аркуш», «Передмову», «Зміст», «Національний вступ», першу сторінку, «Терміни та визначення понять», «Бібліографію» та «Бібліографічні дані» — оформлено згідно з вимогами національної стандартизації України;
- вилучено «Передмову» до ISO 10002:2004;
- до розділу «Нормативні посилання» подано «Національне пояснення», виділене рамкою;
- долучено національний додаток НА.

Копії нормативних документів, на які є посилання в цьому стандарті, можна отримати в Головному фонді нормативних документів.

ВСТУП до ISO 10002:2004

0.1 Загальні положення

Цей стандарт подає настанови щодо розроблення та запровадження результативного та ефективного розглядання скарг для всіх видів комерційної чи некомерційної діяльності, зокрема пов'язаних з електронною торгівлею. Стандарт призначений допомогти організаціям і її замовникам, скаржникам та іншим зацікавленим сторонам.

Інформація, отримана з процесу розглядання скарг, може сприяти поліпшуванню продукції та процесів, а там, де скарги розглядають належним чином, може поліпшувати репутацію організації, незалежно від її розміру, місця розташування та сфери діяльності. В умовах глобального ринку цінність стандарту стає очевиднішою, оскільки він забезпечує довіру до послідовного опрацювання скарг.

Результативне та ефективно розглядання скарг відображає потреби як організацій, що поставляють продукцію, так і тих, хто одержує цю продукцію.

Примітка. У всьому тексті цього стандарту використовуваний термін «продукція» може також означати «послугу».

Розглядання скарг у межах процесу, як описано в цьому стандарті, може підвищувати задоволеність замовників. Заохочення зворотного зв'язку із замовниками (зокрема щодо скарг, якщо замовники не задоволені) може надавати можливості для підтримування чи підвищення лояльності та прихильності замовників, а також може підвищувати внутрішню та міжнародну конкурентоспроможність.

Запровадження процесу, описаного в цьому стандарті, може

- забезпечувати скаржникові доступ до відкритого та здатного до реагування процесу розглядання скарг;
- підвищувати здатність організації розв'язувати скарги у послідовний, систематичний та здатний до реагування спосіб, а також до задоволення як скаржника, так і організації;
- підвищувати можливості організації визначати тенденції зміни кількості скарг і усувати їхні причини, а також поліпшувати функціонування організації;
- допомагати організації створювати орієнтований на замовника підхід до розв'язання скарг, заохочувати персонал до поліпшування його навичок у роботі із замовниками;
- забезпечувати основу для постійного критичного аналізування процесу розглядання скарг, розв'язання скарг, а також зроблених поліпшень процесу.

Організації можуть, за власним бажанням, застосовувати процес розглядання скарг у поєднанні з кодексами поведінки, зорієнтованими на задоволення замовників, а також із процесами розв'язання спорів поза межами організації.

0.2 Зв'язок з ISO 9001:2000 та ISO 9004:2000

Цей стандарт — сумісний з ISO 9001 та ISO 9004 і підтримує цілі цих двох стандартів через результативне та ефективне застосування процесу розглядання скарг. Його можна також застосовувати незалежно від них.

Стандарт ISO 9001 установлює вимоги до системи управління якістю, які можна використовувати для внутрішнього застосування в організаціях або для цілей сертифікації чи для контрактних цілей. Процес розглядання скарг, описаний у стандарті ISO 10002, можна застосовувати як елемент системи управління якістю.

Стандарт ISO 10002 не призначений для цілей сертифікації чи для контрактних цілей.

Стандарт ISO 9004 подає настанови щодо постійного поліпшення діяльності організації. Застосування ISO 10002 може сприяти вдосконаленню діяльності у сфері розглядання скарг і підвищенню задоволеності замовників та інших зацікавлених сторін. Він може також сприяти постійному поліпшенню якості продукції на основі зворотного зв'язку із замовниками та іншими зацікавленими сторонами.

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЗАМОВНИКІВ
НАСТАНОВИ
ЩОДО РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ В ОРГАНІЗАЦІЯХ**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЗАКАЗЧИКОВ
РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ
ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**QUALITY MANAGEMENT
CUSTOMER SATISFACTION
GUIDELINES FOR COMPLAINTS HANDLING
IN ORGANIZATIONS**

Чинний від 2008-01-01

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт подає настанови щодо пов'язаного з продукцією процесу розглядання скарг у межах організації, охоплюючи планування, проектування, функціонування, підтримування та поліпшення. Описаний процес розглядання скарг придатний для застосовування як один з процесів загальної системи управління якістю.

Цей стандарт не застосовний до спорів, що їх передають для розв'язання поза межами організації чи до спорів, пов'язаних із зайнятістю.

Цей стандарт також призначений для застосовування організаціями всіх розмірів і в усіх сферах діяльності. У додатку А подано настанови спеціально для малих підприємств.

Цей стандарт стосується таких аспектів розглядання скарг:

- a) підвищення задоволеності замовників, створюючи орієнтоване на замовника середовище, яке відкрите для зворотного зв'язку (зокрема щодо скарг), розв'язуючи будь-які отримані скарги і підвищуючи здатність організації щодо поліпшення своєї продукції та обслуговування замовників;
- b) залучення найвищого керівництва до відповідного придбання та розподілювання ресурсів, зокрема навчання персоналу, та виконання зобов'язань щодо цього;
- c) визнання та розглядання потреб і очікувань скаржників;
- d) забезпечення скаржників відкритим, результативним і зручним для користування процесом розглядання скарг;
- e) аналізування та оцінювання скарг для поліпшення якості продукції та обслуговування замовника;
- f) проведення аудиту розглядання скарг;
- g) критичне аналізування результативності та ефективності розглядання скарг.

Цей стандарт не призначений змінювати будь-які права чи обов'язки, передбачені застосованими законодавчими чи регламентувальними вимогами.

Видання офіційне

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Документ, посилаючись на який зроблено нижче, є обов'язковим для застосування цього стандарту. У разі датованих посилань застосовують лише зазначене видання. У разі недатованих посилань застосовують найновіше видання документа, на який зроблено посилаючись (разом з будь-якими змінами до нього).

ISO 9000:2000 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.

НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ

ISO 9000:2000 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів¹⁾.

¹⁾ Стандарт ISO 9000:2000 замінено на стандарт ISO 9000:2005 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary (Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів).

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому документі використано терміни та визначення понять, наведені в ISO 9000, а також подані нижче.

Примітка. В ISO 9000 термін 3.4.2 «продукція» визначено як «результат процесу», що охоплює чотири родові категорії продукції: послуги, інтелектуальну продукцію, технічні засоби і перероблені матеріали. Там, де в тексті цього стандарту використано термін «продукція», він може також означати «послугу».

3.1 скаржник (*complainant*)

Особа, організація чи її представник, що подає скаргу

3.2 скарга (*complaint*)

Висловлення незадоволеності щодо організації, пов'язане з її продукцією чи самим процесом розглядання скарг, там, де явно чи неявно очікують відповіді або рішення

3.3 замовник (*customer*)

Організація чи особа, яка отримує продукцію.

Приклад

Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий покупець і покупець (ISO 9000:2000, 3.3.5)

3.4 задоволеність замовника (*customer satisfaction*)

Сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Примітка. Запозичено з ISO 9000:2000, 3.1.4. Примітки вилучено

3.5 обслуговування замовника (*customer service*)

Взаємодія організації із замовником протягом усього життєвого циклу продукції

3.6 зворотний зв'язок (*feedback*)

Думки, зауваги та висловлення зацікавленості щодо продукції чи процесу розглядання скарг

3.7 зацікавлена сторона (*interested party*)

Особа чи група осіб, яка зацікавлена в діяльності чи успіху організації.

Примітка. Запозичено з ISO 9000:2000, 3.3.7. Приклад і примітку вилучено

3.8 ціль (розглядання скарг) (*objective*) <*complaints-handling*>

Те, чого хочуть досягти чи до чого прагнуть, або що мають на меті, пов'язане з розгляданням скарг

3.9 політика (розглядання скарг) (*policy*) <*complaints-handling*>

Пов'язані з розгляданням скарг загальні наміри та спрямованість організації, офіційно сформульовані найвищим керівництвом

3.10 процес (*process*)

Сукупність взаємопов'язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи.

Примітка. Запозичено з ISO 9000:2000, 3.4.1. Примітки вилучено

4 НАСТАНОВЧІ ПРИНЦИПИ

4.1 Загальні положення

Для результативного розглядання скарг рекомендовано дотримуватися настановчих принципів, установлених у 4.2—4.10.

4.2 Наочність

Інформацію про те, як і де подавати скаргу, має бути належним чином доведено до відома замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін.

4.3 Доступність

Процес розглядання скарг має бути легкодоступний усім скаржникам. Треба наводити інформацію про подробиці подавання та розв'язання скарг. Процес розглядання скарг і допоміжна інформація мають бути простими для сприйняття і застосовування. Інформацію треба подавати зрозумілою мовою. Інформація та допомога щодо подавання скарги мають бути доступні (див. додаток В), подані будь-якими мовами або в будь-яких форматах, якими пропонують або постачають продукцію, зокрема в альтернативних форматах, наприклад, друк великим шрифтом, шрифтом Брайля чи запис на магнітній стрічці, для того, щоб не обмежувати жодного скаржника.

4.4 Спроможність швидко реагувати

Отримання кожної скарги треба відразу підтверджувати скаржникові. Скарги треба розглядати швидко, урахувавши їхню терміновість. Наприклад, важливі питання, пов'язані зі здоров'ям та безпекою, треба опрацьовувати негайно. До скаржників треба ставитися ввічливо, інформуючи їх про хід розглядання їхньої скарги протягом усього процесу розглядання скарг.

4.5 Об'єктивність

До кожної скарги треба ставитись рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу розглядання скарг (див. додаток С).

4.6 Платежі

Доступ до процесу розглядання скарг для скаржника має бути безкоштовний.

4.7 Конфіденційність

Там, де потрібно, має бути наявна інформація стосовно скаржника, за якою ідентифікують його особистість, але тільки для цілей розглядання скарги в межах організації. Ця інформація має бути належно захищена від розголошення, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням.

4.8 Підхід, орієнтований на замовника

Організація має прийняти орієнтований на замовника підхід, вона має бути відкрита для зворотного зв'язку, зокрема щодо скарг, і має своїми діями доводити свої зобов'язання щодо розв'язання скарг.

4.9 Відповідальність

Організація має забезпечити чітке встановлення відповідальності за дії та рішення організації щодо розглядання скарг і звітування про них.

4.10 Постійне поліпшування

Постійне поліпшування процесу розглядання скарг і якості продукції має бути незмінним завданням організації.

5 СТРУКТУРА РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ

5.1 Зобов'язання

Організація має дієво виконувати свої зобов'язання щодо результативного та ефективного розглядання скарг. Дуже важливо, щоб якраз найвище керівництво організації демонструвало це та сприяло цьому.

Стала зобов'язаність щодо реагування на скарги має давати змогу як персоналу, так і замовникам сприяти поліпшуванню продукції та процесів організації.

Ці зобов'язання треба відображати у визначенні, прийнятті та розповсюдженні політики та в методиках щодо розв'язання скарг. Зобов'язання керівництва треба доводити забезпеченням відповідних ресурсів, зокрема навчанням персоналу.

5.2 Політика

Найвище керівництво має сформувати чітку орієнтовану на замовників політику щодо розглядання скарг. Політика має бути доступною для всього персоналу й доведеною до його відома. Політика має бути також доступною для замовників та інших зацікавлених сторін. Політику мають підтримати методиками та цілями для кожного функційного підрозділу й кожної штатної одиниці, залучених до процесу.

Формуючи політику та цілі щодо процесу розглядання скарг, треба враховувати:

- відповідні законодавчі та регламентувальні вимоги;
- фінансові та оперативні потреби, а також власні вимоги організації;
- вхідні дані від замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін.

Політику у сфері якості й політику щодо розглядання скарг має бути узгоджено.

5.3 Відповідальність і повноваження

5.3.1 Найвище керівництво має відповідати за наведене нижче:

- a) забезпечування встановлення в організації процесу розглядання скарг і цілей щодо розглядання скарг;
- b) забезпечування планування, проектування, запровадження, підтримування та постійного поліпшування процесу розглядання скарг відповідно до політики організації щодо розглядання скарг;
- c) визначання та розподілювання ресурсів керування, потрібних для результативного та ефективного процесу розглядання скарг;
- d) забезпечування сприяння обізнаності в усій організації щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- e) забезпечування доведення до відома замовників, скаржників і, якщо це застосовно, інших безпосередньо зацікавлених сторін у легкодоступний спосіб інформації про процес розглядання скарг (див. додаток С);
- f) призначення представника керівництва з питань розглядання скарг і чітке визначення його відповідальності та повноважень додатково до відповідальності та повноважень, викладених у 5.3.2;
- g) забезпечування наявності процесу швидкого та результативного повідомлення найвищого керівництва про будь-які суттєві скарги;
- h) періодичне критичне аналізування процесу розглядання скарг для забезпечування його результативного та ефективного підтримування й постійного поліпшування.

5.3.2 Представник керівництва з питань розглядання скарг має відповідати за:

- a) установа процесу моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про дієвість;
- b) звітування перед найвищим керівництвом про процес розглядання скарг, подаючи рекомендації щодо поліпшування;
- c) підтримування результативного та ефективного функціонування процесу розглядання скарг, охоплюючи наймання та навчання відповідного персоналу, технологічні вимоги, документування, установа планових граничних термінів та інших вимог і їх дотримання, а також критичне аналізування процесу.

5.3.3 Інші керівники, залучені до процесу розглядання скарг, мають, згідно зі сферою своєї відповідальності, відповідати за таке:

- a) забезпечування запровадження процесу розглядання скарг;
- b) підтримування зв'язку з представником керівництва з питань розглядання скарг;
- c) забезпечування сприяння обізнаності щодо процесу розглядання скарг і потреби орієнтації на замовника;
- d) забезпечування легкодоступності інформації про процес розглядання скарг;
- e) звітування про дії та рішення стосовно розглядання скарг;
- f) забезпечування виконання моніторингу процесу розглядання скарг і реєстрування даних моніторингу;

г) забезпечування виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання її виникненню у майбутньому, а також реєстрування події;

h) забезпечування наявності даних, пов'язаних з розгляданням скарг, для критичного аналізу з боку найвищого керівництва.

5.3.4 Треба, щоб весь персонал, який контактує із замовниками та скаржниками:

— був підготовлений до розглядання скарг;

— виконував визначені в організації вимоги щодо звітування про розглядання скарг;

— увічливо ставився до замовників і оперативно відповідав на їхні скарги чи скеровував їх до належної особи;

— показував добрі навички врегулювання міжособових відносин і добрі навички спілкування.

5.3.5 Треба, щоб весь персонал:

— був обізнаний зі своїми функційними обов'язками, відповідальністю та повноваженнями стосовно скарг;

— був обізнаний щодо методик, яких треба дотримувати, та інформації, яку треба подавати скаржникам;

— доповідав про скарги, які мають значний вплив на організацію.

6 ПЛАНУВАННЯ ТА ПРОЕКТУВАННЯ

6.1 Загальні положення

Організація має спланувати та спроектувати результативне та ефективне розглядання скарг для підтримування лояльності й підвищення задоволеності замовників, а також поліпшування якості надаваної продукції. Цей процес має складатися із сукупності взаємопов'язаних дій, виконуваних узгоджено, в яких використано різні кадрові, інформаційні, матеріальні, фінансові та інфраструктурні ресурси, щоб відповідати політиці щодо розглядання скарг і досягати цілей. Організація має враховувати найкращу практику інших організацій щодо розглядання скарг.

6.2 Цілі

Найвище керівництво має забезпечити встановлення цілей щодо розглядання скарг для відповідних функційних підрозділів і рівнів у межах організації. Цілі мають бути вимірними та узгодженими з політикою щодо розглядання скарг. Цілі треба встановлювати через однакові проміжки часу як деталізовані критерії дієвості.

6.3 Дії

Найвище керівництво має забезпечити планування розглядання скарг для підтримування та підвищення задоволеності замовників. Розглядання скарг може бути пов'язане та узгоджене з іншими процесами системи управління якістю в організації.

6.4 Ресурси

Для того, щоб забезпечити результативне та ефективне розглядання скарг, найвище керівництво має оцінювати потреби в ресурсах та забезпечувати їх наявність. До цих ресурсів належать персонал, навчання, методики, документація, фахове підтримання, матеріали та устаткування, комп'ютерні апаратні засоби та програмне забезпечення, а також фінансові ресурси.

Важливим є підбирання, підтримування та навчання персоналу, залученого до процесу розглядання скарг.

7 ПРОЦЕС РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГ

7.1 Обмін інформацією

Інформація щодо процесу розглядання скарг, наприклад, брошури, проспекти або інформація на електронних носіях, має бути легкодоступною для замовників, скаржників та інших зацікавлених сторін. Цю інформацію треба подавати зрозумілою мовою і, наскільки це прийнятно, у доступних для всіх форматах, щоб жодного скаржника не було обмежено. Нижче наведено приклади такої інформації:

— до кого можна подавати скарги;

— як можна подавати скарги;

- відомості, які має подавати скаржник (див. додаток В);
- процес розглядання скарг;
- тривалість різних етапів процесу;
- можливі варіанти способу задоволення скарги, охоплюючи зовнішні засоби (див. 7.9);
- як скаржник може отримати відомості за зворотним зв'язком про статус скарги.

7.2 Отримання скарги

Після надходження початкової скарги її треба зареєструвати, використовуючи допоміжну інформацію та однозначний код обліку. У записі про початкову скаргу треба зазначити спосіб задоволення скарги, що його прагне скаржник, та будь-яку іншу інформацію, необхідну для результативного розглядання скарги, зокрема:

- опис скарги та відповідні допоміжні дані;
- запропонований скаржником спосіб задоволення скарги;
- продукцію чи пов'язану з нею діяльність організації, щодо якої подано скаргу;
- кінцевий термін для відповіді;
- дані про працівників, підрозділ, відділок, організацію та сегмент ринку;
- негайно виконану дію (якщо така є).

Про додаткові настанови див. у додатках В та D.

7.3 Відстежування скарги

Скаргу треба відстежувати з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки не буде задоволено скаргу або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги мають повідомляти скаржнику на його запит, а також періодично, принаймні за настання попередньо установленого кінцевого терміну.

7.4 Підтвердження отримання скарги

Отримання кожної скарги треба відразу підтверджувати скаржникові (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

7.5 Початкове оцінювання скарги

Після отримання кожної скарги її треба спочатку оцінити з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

7.6 Ретельне розглядання скарг

Треба докладати всіх прийнятних зусиль для ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання має бути сумірний з важливістю, частотою виникнення та суттєвістю скарги.

7.7 Реагування на скарги

На підставі відповідного ретельного розглядання організація має запропонувати спосіб реагування (див. додаток E), наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому. Якщо скаргу неможливо негайно розв'язати, тоді її треба опрацювати у передбачений спосіб, щоб якнайшвидше довести її до результативного розв'язання (див. додаток F).

7.8 Повідомлення про рішення

Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу мають бути повідомлені їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії.

7.9 Закриття скарги

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дію треба виконати та зареєструвати.

Якщо скаржник відхиляє запропоноване рішення чи запроповану дію, тоді скарга має залишатися відкритою. Це треба зареєструвати, а скаржника треба поінформувати про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення.

Організація має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийнятні внутрішні та зовнішні варіанти звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

8 ПІДТРИМУВАННЯ ТА ПОЛІПШУВАННЯ

8.1 Збирання інформації

Організація має реєструвати дані про дієвість процесу розглядання скарг. Організація має встановити та запровадити процедури щодо реєстрування скарг і відповідей, використання цих записів та їх контролювання, захищаючи будь-яку інформацію приватного характеру та забезпечуючи конфіденційність скаржників. Це має охоплювати:

- a) установлювання кроків щодо ідентифікування, збирання, класифікування, ведення, зберігання та знищення записів;
- b) реєстрування розглядання скарги організацією і ведення цих записів, звертаючи особливу увагу на захищення електронних файлів і магнітних носіїв інформації, оскільки записи на цих носіях може бути втрачено внаслідок неправильного поводження або старіння;
- c) ведення записів про види навчання та інструктажу працівників, залучених до процесу розглядання скарг;
- d) установлювання критеріїв організації щодо відповіді на запити стосовно оформлення та подання записів, зроблених скаржником або його представником; це може охоплювати строки, які види інформації, кому чи в якому форматі подаватимуть;
- e) установлювання того, як і коли статистичні дані про скарги, за якими не ідентифіковано особистість скаржника, розголошують громадськості.

8.2 Аналізування та оцінювання скарг

Усі скарги треба систематизувати, а потім проаналізувати, щоб визначити систематичні, повторно виниклі та поодинокі випадкові проблеми й тенденції, а також допомогти усунути основні причини скарг.

8.3 Задоволеність розгляданням скарг

Треба регулярно визначати рівні задоволеності скаржників процесом розглядання скарг. Це може відбуватися у формі вибіркового обстежень думки скаржників та із застосуванням інших способів.

Примітка. Одним з методів підвищення задоволеності процесом розглядання скарг є моделювання взаємодії між скаржником і організацією.

8.4 Моніторинг розглядання скарг

Треба запровадити безперервний моніторинг розглядання скарг, потрібних ресурсів (зокрема кадрових) і даних, що їх збиратимуть.

Треба оцінювати дієвість розглядання скарг за попередньо визначеними критеріями (див. додаток G).

8.5 Проведення аудиту розглядання скарг

Організація має регулярно провадити аудити чи передбачати їх проведення для оцінювання дієвості розглядання скарг. Аудит має подавати інформацію про:

- відповідність процесу процедурам розглядання скарг;
- придатність процесу для досягання цілей щодо розглядання скарг.

Аудит процесу розглядання скарг можна провадити як частину аудиту системи управління якістю, наприклад, відповідно до ISO 19011. Результати аудиту треба враховувати під час критичного аналізування з боку керівництва для визначання проблем і введення поліпшень до процесу розглядання скарг. Аудит мають виконувати компетентні працівники, які є незалежними від роботи, аудит якої провадять. Подальші настанови щодо проведення аудиту подано в додатку H.

8.6 Критичне аналізування з боку керівництва процесу розглядання скарг

8.6.1 Найвище керівництво має регулярно критично аналізувати процес розглядання скарг для того, щоб:

- забезпечувати його постійну придатність, адекватність, результативність і ефективність;

- визначати та розглядати випадки невідповідності вимогам щодо здоров'я, безпеки, довкілля, вимогам замовника, регламентувальним вимогам та іншим правовим вимогам;
- визначати та виправляти вади продукції;
- визначати та виправляти вади процесу;
- оцінювати можливості щодо поліпшування та потребу в змінах до процесу розглядання скарг і пропонованої продукції;
- оцінювати потенційні зміни до політики та цілей щодо розглядання скарг.

8.6.2 Вхідні дані критичного аналізування з боку керівництва мають охоплювати інформацію про:

- внутрішні чинники, зокрема зміни в політиці, цілях, організаційній структурі, наявних ресурсах, а також у продукції, яку пропонують чи постачають;
- зовнішні чинники, зокрема зміни до законодавства, конкурентну практику або технологічні інновації;
- загальну дієвість процесу розглядання скарг, охоплюючи обстеження задоволеності замовників і результати постійного моніторингу процесу;
- результати аудитів;
- статус коригувальних і запобіжних дій;
- подальші дії за результатами попереднього критичного аналізування з боку керівництва;
- рекомендації щодо поліпшування.

8.6.3 Вихідні дані критичного аналізування з боку керівництва мають охоплювати:

- рішення та дії, пов'язані з поліпшуванням результативності та ефективності процесу розглядання скарг;
- пропозиції щодо поліпшування продукції;
- рішення та дії, пов'язані з визначеними ресурсними потребами (наприклад, програми навчання).

Треба вести протоколи критичного аналізування з боку керівництва та використовувати їх для визначення можливостей щодо поліпшування.

8.7 Постійне поліпшування

Організація має постійно поліпшувати результативність і ефективність розглядання скарг. Як результат, організація може постійно поліпшувати якість своєї продукції. Цього можна досягати виконанням коригувальних і запобіжних дій та запровадженням інноваційних поліпшень. Організація має виконувати дії для усунення причин наявних і потенційних проблем, що призводять до скарг, щоб запобігати, відповідно, їх повторному виникненню та виникненню вперше. Організація має:

- досліджувати, визначати та застосовувати найкращі методи роботи щодо розглядання скарг;
- сприяти орієнтованому на замовника підходу в межах організації;
- заохочувати до інновацій у розвиток розглядання скарг;
- відзначати зразкове ставлення до розглядання скарг.

Додаткові настанови організаціям щодо загальної методології постійного поліпшування наведено в додатку В ISO 9004:2000.

ДОДАТОК А
(довідковий)

НАСТАНОВИ ДЛЯ МАЛИХ ПІДПРИЄМСТВ

Цей стандарт розроблено для організацій усіх розмірів. Проте треба визнати, що багато малих підприємств матимуть обмежені ресурси, які вони можуть виділити для створення та підтримування процесу розглядання скарг. У цьому додатку виділено основні сфери, на яких вони можуть зосередити увагу, щоб досягти максимальної результативності та ефективності від простого процесу.

Наведені нижче кроки визначають основні сфери з пропозиціями щодо дій у кожній з них.

Будьте відкриті для скарг: виставте просту вивіску або долучіть абзац до рахунків компанії, проголошуючи (див. 4.2), наприклад, таке: «Ваша задоволеність важлива для нас, скажіть нам, будь ласка, якщо ви не задоволені, — ми хотіли б, щоб усе було гаразд».

Збирайте та реєструйте скарги (див. додаток В і додаток D).

Підтверджуйте скаржнику отримання вами скарги, якщо її не передано особисто (достатньо телефонного дзвінка чи повідомлення електронною поштою) (див. 7.4).

Оцінюйте скаргу щодо її обґрунтованості та можливого впливу, а також щодо того, хто є найкращою особою для її опрацювання (див. 7.5).

Розв'яжуйте настільки швидко, наскільки це практично можливо, або проведіть подальше ретельне розглядання скарги, а потім прийміть рішення про те, що робити з нею. Дійте оперативно (див. 7.7).

Подавайте замовникові інформацію про те, як ви збираєтесь діяти щодо скарги, і оцінійте відповідь замовника. Чи ймовірно те, що дія задовольнить замовника? Якщо так, тоді швидко починайте виконувати дію, яку очікує замовник, пам'ятаючи про найкращу практику у сфері вашої діяльності (див. 7.8).

Коли, на ваш погляд, все можливе зроблено для розв'язання скарги, повідомте замовника та зареєструйте результат. Якщо розв'язання скарги все ж таки не задовольняє замовника, поясніть ваше рішення та запропонуйте можливі альтернативні дії (див. 7.9).

Регулярно аналізуйте скарги (коротке періодичне аналізування і ретельніше щорічне аналізування), щоб установити, чи існують будь-які тенденції чи очевидні речі, які ви могли б змінити чи виправити, щоб припинити виникнення скарг, поліпшити обслуговування замовників або підвищити їхню задоволеність! (див. додаток В і відстежування скарг у п. 7 додатку D).

Наведені вище настанови не потребують значних зусиль для їх запровадження. Може бути корисним відвідати інші подібні підприємства, які, можливо, не займаються точно такою самою діяльністю, і подивитися, як вони опрацьовують скарги замовників. Часто можна знайти доцільні підказки та методи для застосування.

ФОРМА ДЛЯ СКАРЖНИКА

Нижче подано зразок форми з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що їх вимагає організація для адекватного розглядання скарги.

1 Відомості про скаржника

Прізвище/організація _____

Адреса _____

Поштовий індекс, місто _____

Країна _____

Номер телефону _____

Номер факсу _____

E-mail _____

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

2 Опис продукції

Реєстраційний номер продукції/замовлення (якщо відомий) _____

Опис _____

3 Проблема, яка виникла

Дата виникнення _____

Опис _____

4 Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги

так ні

5 Дата, підпис

Дата _____ Підпис _____

6 Додатки

Перелік доданих документів

ДОДАТОК С
(довідковий)**ОБ'ЄКТИВНІСТЬ****С.1 Загальні положення**

Принципи щодо об'єктивності в процесі розглядання скарг:

а) **Відкритість:** належне оголошення, доступність і зрозумілість для тих, хто залучений до скарги. Процес має бути чітко та належно оголошений для того, щоб і персонал, і скаржники могли скористатись ним;

б) **Неупередженість:** уникання будь-якої упередженості у ставленні до скаржника, до особи, на яку подано скаргу, або до організації. Процес має бути таким, щоб захищати особу, на яку подано скаргу, від будь-якого упередженого ставлення. Наголос треба робити на розв'язанні проблеми, а не на призначенні покарання. Якщо скаргу подано щодо персоналу, треба провести її незалежне розглядання;

с) **Конфіденційність:** процес має бути такий, щоб захищати особистість скаржника та замовника, наскільки це можливо в розумних межах. Цей аспект є дуже важливий з погляду на те, щоб уникати неподання можливих скарг з боку людей, які можуть лякатися, що подання відомостей може призводити до незручностей або дискримінації;

д) **Доступність:** організація має уможливлювати скаржникові доступ до процесу розглядання скарг у будь-якому прийнятному місці чи в будь-який прийнятний час. Інформація про процес подання скарг має бути завжди наявною, подана зрозумілою мовою та у форматах, доступних для всіх скаржників. Коли скарга впливає на різних учасників ланцюга постачання, треба скласти план для узгоджування спільного реагування. Процес має уможливлювати, щоб будь-яка інформація, пов'язана зі скаргами, була відома всім постачальникам організації, яких стосується ця скарга, для того, щоб вони мали можливість зробити поліпшення;

е) **Повнота:** виявлення фактів, які стосуються справи, спілкування з представниками обох сторін, залучених до скарги, для встановлення спільної позиції та перевіряння пояснень, в усіх можливих випадках;

ф) **Справедливість:** однакове ставлення до всіх осіб;

г) **Уважливість:** кожна справу треба розглядати по суті, звертаючи належну увагу на індивідуальні відмінності та потреби.

С.2 Об'єктивність щодо персоналу

Процедури розглядання скарг мають забезпечувати об'єктивне ставлення до всіх, на кого подано скаргу. Це передбачає:

— негайне та повне їх інформування про будь-яку скаргу щодо їхньої діяльності;

— надання їм можливості пояснювати обставини та уможливлювання відповідного підтримання для них;

— постійне інформування їх про хід і результат ретельного розглядання скарги.

Важливо, щоб тим, на кого подано скаргу, було подано всі відомості щодо скарги, перш ніж провадити з ними бесіду. Проте треба дотримуватись конфіденційності.

Персонал має бути запевнений у тому, що процес забезпечує його підтримання. Персонал треба заохочувати вчитися на досвіді розглядання скарг і розвивати краще розуміння перспектив скаржника.

С.3 Відокремлення процедур розглядання скарг від дисциплінарних процедур

Процедури розглядання скарг має бути відокремлено від дисциплінарних процедур.

С.4 Конфіденційність

Окрім забезпечування конфіденційності скаржника, процес розглядання скарг має забезпечувати конфіденційність у разі подання скарги на персонал. Відомості щодо таких скарг мають знати тільки ті, кого вони безпосередньо стосуються.

Проте, важливо, щоб конфіденційність не використовували як виправдання, щоб уникнути розглядання скарги.

С.5 Моніторинг об'єктивності

Організації мають провадити моніторинг щодо реагування на скарги, щоб забезпечувати об'єктивне розглядання скарг. Заходи можуть бути такими:

— постійний контроль (наприклад, щомісячно) випадково вибраних справ з розв'язаними скаргами;

— вивчення думок скаржників, опитуючи їх про те, чи об'єктивно ставилися до них.

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЇ РОЗГЛЯДАННЯ СКАРГИ

Нижче подано зразок форми (лише для внутрішнього користування) з основною інформацією, яка може допомогти організації контролювати розглядання скарги.

1 Відомості про отримання скарги	
Дата подання скарги:	_____
Година подання:	_____
Особа-одержувач:	_____
Спосіб подання скарги:	телефон <input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> інтернет <input type="checkbox"/> особисто <input type="checkbox"/> пошта <input type="checkbox"/> інше <input type="checkbox"/> _____
Однозначний код-ідентифікатор:	_____
2 Відомості про скаржника	
Див. форму для скаржника.	
3 Відомості про скаргу	
Реєстраційний номер скарги	_____
Відповідні дані щодо скарги	_____
Скаргу подав(-ла)	_____
4 Проблема, яка виникла	
Дата виникнення проблеми:	_____
Повторна проблема	так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/>
Категорія проблеми	
1	<input type="checkbox"/> Продукцію не доставлено
2	<input type="checkbox"/> Послугу не надано/частково надано
3	<input type="checkbox"/> Затримка в постачанні продукції: тривалість затримання _____
4	<input type="checkbox"/> Затримка в наданні послуги: тривалість затримання _____
5	<input type="checkbox"/> Дефектна продукція
6	<input type="checkbox"/> Погана послуга: подробиці _____ _____ _____
7	<input type="checkbox"/> Продукція не відповідає замовленню
8	<input type="checkbox"/> Продукцію не означено в замовленні
9	<input type="checkbox"/> Завдана шкода

- 10 Відмова надати гарантію
- 11 Відмова продати
- 12 Відмова надати послугу
- 13 Правила торгівлі/методи збуту
- 14 Неправильна інформація
- 15 Неадекватна інформація
- 16 Умови оплати
- 17 Ціна
- 18 Збільшення ціни
- 19 Додаткові платежі
- 20 Невиправдані витрати/рахунки
- 21 Умови контракту
- 22 Сфера дії контракту
- 23 Оцінювання шкоди
- 24 Відмова сплатити компенсацію
- 25 Неадекватна компенсація
- 26 Зміна контракту
- 27 Погане виконання контракту
- 28 Скасування/розірвання контракту
- 29 Скасування послуги
- 30 Погашення позики
- 31 Обов'язковий відсоток
- 32 Неспроможність виконати зобов'язання
- 33 Неправильне виставлення рахунку
- 34 Невиправдане затримання в опрацюванні скарги
- 35 Інший тип проблеми: _____

Додаткова інформація: _____

5 Оцінювання скарги

Оцінити обсяг і суттєвість фактичних і потенційних наслідків скарги:

Суттєвість: _____

Складність: _____

Вплив: _____

- Потреба в негайній дії так ні
- Готовність до негайної дії так ні
- Вірогідність відшкодування так ні

6 Розв'язання скарги

Запропонований скаржником спосіб задоволення скарги так ні

Дія, яку треба виконати

- 36 Постачання продукції
- 37 Ремонтуння/переробляння продукції
- 38 Обмін продукції
- 39 Скасування продажу
- 40 Зобов'язати виконати гарантійні зобов'язання
- 41 Виконання зобов'язань
- 42 Укладання контракту
- 43 Скасування/розірвання контракту
- 44 Скасування рахунку-фактури
- 45 Інформування
- 46 Коригування оцінення завданої шкоди
- 47 Сплата відшкодування у сумі: _____
- 48 Повернення передоплати у розмірі: _____
- 49 Повернення інших здійснених платежів у розмірі: _____
- 50 Знижка ціни у розмірі: _____
- 51 Засоби платежу
- 52 Вибачення
- 53 Інша дія: _____

7 Відстежування скарги

Виконувана дія	Дата	Назва	Примітки
Повідомлення скаржника про отримання скарги			
Оцінювання скарги			
Ретельне розглядання скарги			
Розв'язання скарги			
Подання інформації скаржникові			
Коригування			
Коригування перевірено			
Скаргу закрито			

ДОДАТОК Е
(довідковий)**РЕАГУВАННЯ**

Е.1 Політика організації щодо забезпечування реагування може передбачати:

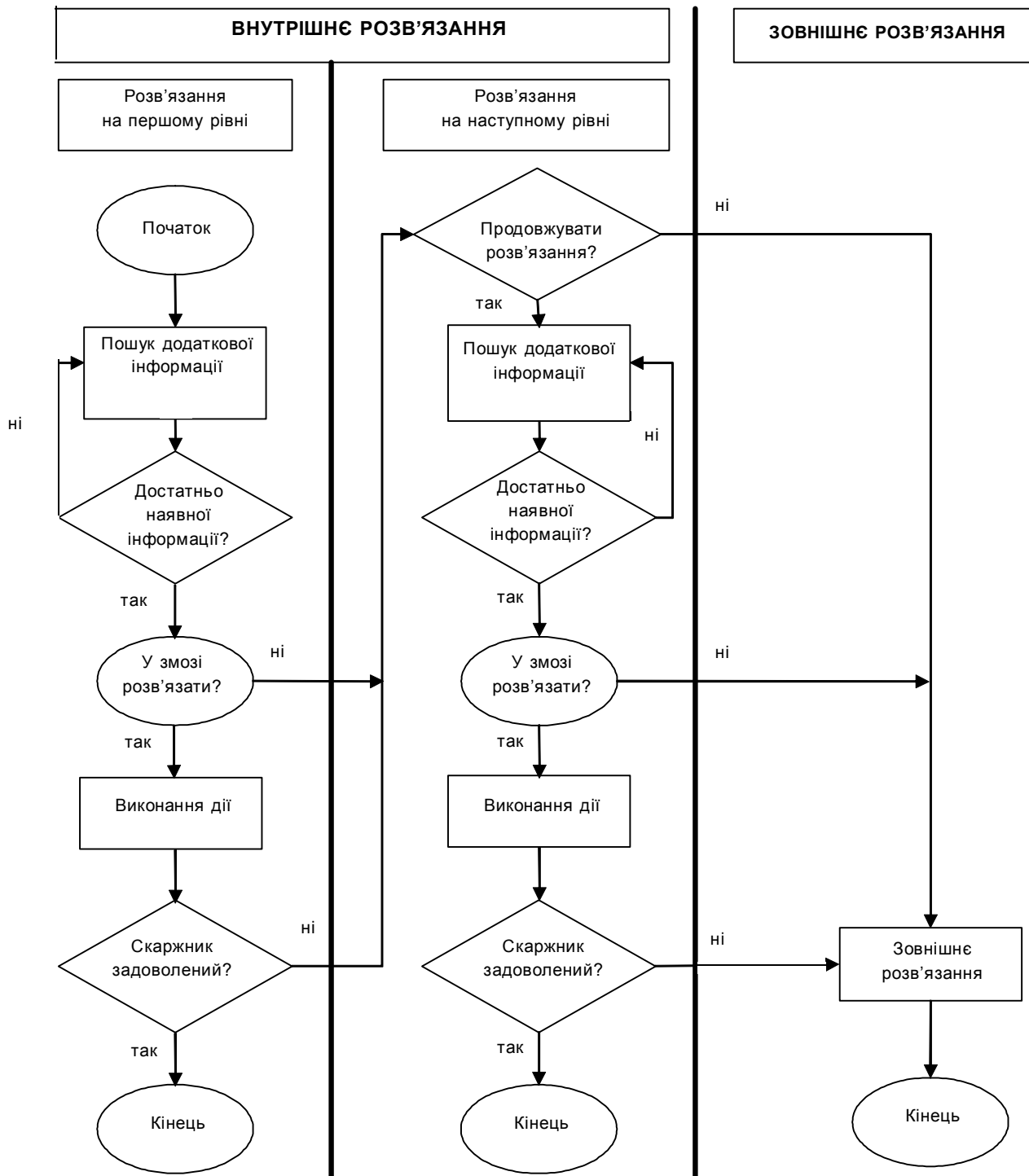
- повернення коштів;
- замінення;
- ремонтування/перероблення;
- замінники (субститути);
- технічну допомогу;
- інформування;
- передавання на розгляд;
- фінансову допомогу;
- іншу допомогу;
- відшкодування;
- вибачення;
- доброзичливий дарунок чи символічну відзнаку;
- зазначення змін у продукції, процесі, політиці чи методиці у зв'язку зі скаргами.

Е.2 Питання, які треба розглянути, можуть охоплювати:

- вивчення всіх аспектів скарги;
- подальші дії, якщо це прийнятно;
- пропонування, якщо це прийнятно, способів розв'язання проблем іншим, хто, можливо, постраждав у той самий спосіб, що й скаржник, але не подав офіційної скарги;
- рівень повноваження щодо різних реагувань;
- розповсюдження інформації відповідному персоналу.

ДОДАТОК F
(довідковий)

СХЕМА ПОСЛІДОВНОСТІ ДІЙ



ДОДАТОК G
(довідковий)**БЕЗПЕРЕРВНИЙ МОНІТОРИНГ****G.1 Загальні положення**

У цьому додатку наведено загальні настанови щодо результативного та ефективного безперервного моніторингу процесу розглядання скарг. Прийнятий підхід має відповідати типу та розміру організації.

G.2 Відповідальність керівництва

Важливо забезпечити, щоб ті, хто відповідає за моніторинг дієвості процесу розглядання скарг та звітування про неї, а також за вжиття коригувальних дій, були компетентні для виконання цього функційного обов'язку.

Нижче наведено деякі види відповідальності, які можуть бути розглянуті:

а) найвище керівництво має:

- визначити цілі моніторингу;
- визначити відповідальних осіб за проведення моніторингу;
- критично проаналізувати моніторинг;
- забезпечувати впровадження поліпшень;

б) представник керівництва з питань розглядання скарг має:

- установити процес моніторингу та оцінювання дієвості, а також звітування про неї;
- доповідати найвищому керівництву про дієвість, виявлену під час критичного аналізування процесу розглядання скарг, для того, щоб були зроблені всі необхідні поліпшення;

с) інші керівники, залучені до розглядання скарг в організації, мають забезпечувати те, що в межах їхньої сфери відповідальності:

- адекватний моніторинг процесу розглядання скарг провадять і реєструють;
- коригувальні дії виконують і реєструють;
- відповідні дані щодо розглядання скарг доступні найвищому керівництву для критичного аналізування моніторингу в межах сфери його відповідальності.

G.3 Оцінювання та моніторинг дієвості**G.3.1 Загальні положення**

Організація має оцінювати дієвість процесу розглядання скарг і здійснювати моніторинг дієвості, використовуючи сукупність попередньо визначених критеріїв.

Процеси та продукція організацій дуже відрізняються, як і пов'язані з ними критерії моніторингу дієвості процесу. Організації мають розробити критерії моніторингу дієвості процесу, що стосуються їхніх конкретних умов діяльності.

Приклади наведено в G.3.2.

G.3.2 Критерії моніторингу дієвості процесу

Приклади критеріїв, які можна розглянути та долучити під час моніторингу дієвості процесу розглядання скарг:

- чи сформовані, актуалізовані та належно доступні політика й цілі щодо розглядання скарг;
- сприйняття персоналом зобов'язання найвищого керівництва щодо розглядання скарг;
- чи належно розподілено відповідальність за розглядання скарг;
- чи є персонал, що контактує із замовниками, уповноважений розглядати скарги на місці;
- чи встановлено для персоналу, що контактує з замовниками, межі свободи дій щодо реагування;
- чи призначено спеціальний персонал для розглядання скарг;
- відсоток персоналу, що контактує із замовниками, підготовленого для розглядання скарг;
- результативність і ефективність підготовки персоналу щодо розглядання скарг;
- кількість пропозицій від персоналу щодо поліпшення розглядання скарг;
- ставлення персоналу до розглядання скарг;
- періодичність проведення аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням скарг;

- час, який витрачають на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням скарг;
- час, який витрачають на надання відповідей скаржникам;
- ступінь задоволеності скаржників;
- результативність і ефективність необхідних процесів коригувальних та запобіжних дій, якщо це прийнятно.

G.3.3 Моніторинг даних

Моніторинг даних є важливий, оскільки він забезпечує безпосередній показник дієвості розглядання скарг. Дані моніторингу може бути подано кількісно або у відсотковому співвідношенні щодо:

- отриманих скарг;
- скарг, розв'язаних на місці їх подання;
- скарг, яким некоректно віддано перевагу;
- скарг, підтверджених після погодженого строку;
- скарг, розв'язаних після погодженого строку;
- скарг, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язування (див. 7.9);
- повторюваних скарг або повторно виниклих проблем, на які не подавали скарг;
- поліпшень у процедурах завдяки скаргам.

Інтерпретувати дані треба дуже обережно, оскільки:

- об'єктивні дані, наприклад, строки реагування, показують, як добре процес функціонує, але вони можуть не подавати інформацію про задоволеність скаржників;
- зростання кількості скарг після впровадження нового процесу розглядання скарг може свідчити скоріше про результативний процес, аніж про погану продукцію.

ДОДАТОК Н (довідковий)

АУДИТ

Організація має постійно поліпшувати результативність і ефективність свого розглядання скарг. З цієї причини треба регулярно провадити моніторинг дієвості процесу та його результатів, щоб визначати та усувати причини наявних і потенційних проблем, а також виявляти будь-які можливості для поліпшення. Основна призначеність аудиту розглядання скарг — сприяти поліпшенню, подаючи інформацію про дієвість процесу розглядання скарг порівняно з установленими критеріями. Такими критеріями можуть бути політика в різних сферах діяльності, різні методики й стандарти, пов'язані з розгляданням скарг.

Досліджуючи дієвість процесу розглядання скарг, аудит дає змогу оцінювати ступінь, у який процес відповідає встановленим критеріям, а також придатність процесу для досягання цілей.

Наприклад, аудит може допомогти оцінити:

- відповідність методик розглядання скарг політиці та цілям організації;
- ступінь, у який дотримують методики розглядання скарг;
- здатність наявного процесу розглядання скарг досягати цілі;
- сильні та слабкі сторони процесу розглядання скарг;
- можливості для поліпшення процесу розглядання скарг і його результатів.

Аудит розглядання скарг можна планувати й провадити як частину аудиту системи управління якістю. Для отримання додаткової інформації про проведення аудиту системи управління організація має звертатися до ISO 19011.

БІБЛІОГРАФІЯ

- 1 ISO 9001:2000 Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)
- 2 ISO 9004:2000 Quality management systems — Guidelines for performance improvements (Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності)
- 3 ISO 19011:2002 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (Настанови щодо здійснення аудиту систем управління якістю та/або екологічного управління)
- 4 ISO/IEC Guide 71:2001 Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities (Настанови розробникам стандартів щодо визначання потреб людей літнього віку та осіб з обмеженими можливостями).

ДОДАТОК НА
(довідковий)

ПЕРЕЛІК НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ УКРАЇНИ, ЗГАРМОНІЗОВАНИХ З МІЖНАРОДНИМИ СТАНДАРТАМИ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ В ЦЬОМУ СТАНДАРТІ

- 1 ДСТУ ISO 9000–2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT)
- 2 ДСТУ ISO 9001–2001 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT)
- 3 ДСТУ ISO 19011:2003 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління якістю і (або) екологічного управління (ISO 19011:2002, IDT)
- 4 ДСТУ-Н ISO/IEC Guide 71:2005 Настанови розробникам стандартів щодо визначання потреб людей літнього віку та осіб з обмеженими можливостями (ISO/IEC Guide 71:2001, IDT).

Код УКНД 03.120.10

Ключові слова: система управління якістю, скарга, скаржник, процес розглядання скарг, зворотний зв'язок, задоволеність замовника.

Редактор **Н. Куземська**
Технічний редактор **О. Касіч**
Коректор **Т. Макарчук**
Верстальник **Т. Мосієнко**

Підписано до друку 21.02.2008. Формат 60 × 84 1/8.
Ум. друк. арк. 2,79. Зам. Ціна договірна.

Виконавець
Державне підприємство «Український науково-дослідний
і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»)
вул. Святошинська, 2, м. Київ, 03115

Свідоцтво про внесення видавця видавничої продукції до Державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції від 14.01.2006 р., серія ДК, № 1647