



УДК 658.582

© С.Ю. Гугаревич, канд. техн. наук, заст. директора,  
 © В.А. Науменко, зав. відділу (ДП “ДержавтотрансНДІпроект”)

# РЕАЛІЗАЦІЯ НАСТАНОВ ДСТУ ISO 10002:2007 ЩОДО РОЗГЛЯДУ СКАРГ ЗАМОВНИКІВ (СПОЖИВАЧІВ) НА ПІДПРИЄМСТВАХ АВТОМОБІЛЬНОЇ ГАЛУЗІ

**Анотація.** Визначено загальні підходи щодо розглядання на підприємствах автомобільної галузі скарг, що надійшли від юридичних, фізичних осіб — споживачів наданих послуг. Інформація розрахована на менеджерів, топ-менеджерів.

**Ключові слова:** дія коригувальна; скаржник; скарга споживача; якість.

**Аннотация.** Определены общие подходы относительно рассмотрения на предприятиях автомобильной отрасли жалоб, поступивших от юридических, физических лиц — потребителей предоставляемых услуг. Информация рассчитана на менеджеров, топ-менеджеров.

**Ключевые слова:** действие корректирующее; жалобщик; жалоба потребителя; качество.

**Annotation:** General approaches for consideration of complaints from legal and physical persons who consume the rendered services are determined in the article. This information is intended for middle-level and top managers.

**Key words:** corrective action; a complainer; customer complaint; quality.

## Загальні положення

Скарга — це письмова заява споживача послуг підприємства автомобільної галузі (далі — підприємство) про незадоволеність наданими послугами чи діями посадових осіб підприємства під час виконання процесу надання послуг з очікуванням відповіді.

Стандарт [1] подає загальні настанови щодо розроблення та запровадження результативного (ефективного) розглядання скарг для всіх видів комерційної чи некомерційної діяльності. У ньому стверджується, що там, де скарги розглядають належним чином, інформація, отримана з процесу розглядання скарг, може сприяти поліпшуванню послуг підприємства, його виробничих процесів та підвищувати репутацію підприємства.

Скарги, які надходять як від окремих громадян, так і від юридичних осіб, є джерелом інформації щодо можливої невідповідності в процесі надання послуг підприємством. Тому за результатом розглядання отриманої скарги підприємство, як правило, запроваджує коригувальні дії з усунення причини, що викликала появу скарги, поліпшуючи якість процесів надання послуг і, таким чином, підвищуючи рівень задоволення вимог замовників та (або) інших зацікавлених сторін, а також може підвищувати внутрішню та міжнародну конкурентоспроможність.

Працівника підприємства не залучають для розслідування скарг, перевіряння та ухвалювання рішень за результатом їх розглядання, якщо він брав безпосередню участь в роботах, пов'язаних зі скаргою, протягом двох останніх років.

Розглядання скарг здійснюють з урахуванням таких принципів:

а) Наочність — до відома споживачів наданих послуг, персоналу та інших зацікавлених сторін доводять інформацію про те, як і куди слід подавати скаргу, використовуючи договори на надання послуг, інформаційні дошки, веб-сайт підприємства (за наявності) тощо.

б) Доступність — процес розглядання скарг є легкодоступний та безкоштовний усім скаржникам з наведенням інформації про подробиці подання та розглядання скарг, зокрема про форму подання скарги (рекомендована форма подана на **рис. 1**) з основною інформацією, яка може допомогти скаржнику навести ключові відомості, що необхідні для адекватного розглядання та розв'язання скарги.

в) Спроможність швидко реагувати — скаржнику одразу підтверджують факт отримання скарги і вказують терміни можливого її розв'язання.

г) Об'єктивність — до кожної скарги на підприємстві ставляться рівноправно, об'єктивно та неупереджено протягом усього процесу її розглядання.



д) Конфіденційність – інформацію стосовно скарги належно захищають від розголошення, якщо тільки скаржник не погоджується з її розголошенням.

е) Орієнтація на споживача – підприємство приймає орієнтований на споживача підхід з використанням зворотного зв'язку.

ж) Відповідальність посадових осіб у межах процедури розгляду скарг – визначена в положеннях про підрозділи, посадових інструкціях.

и) Постійне поліпшення процесу надання послуг.

#### Повноваження та відповідальність

Повноваження та відповідальність за організацію розглядання скарг надають посадовій особі, незалежній від виконаних процедур надання послуг.

Повну відповідальність за збір і засвідчення всієї інформації, необхідної для підтвердження чи відхилення поданої скарги, а також за відстежування, звітування про хід розглядання скарги, її розв'язання і повідомлення скаржнику про результати несуть керівники підрозділів, що надають послуги, стосовно яких подана скарга. Ці керівники мають своїми діями доводити виконання зобов'язання щодо скарг з урахуванням вимог конфіденційності.

#### Процедури розгляду скарг

Послідовність дій з розгляду скарги наведена на рис. 2:

1) Має бути забезпечене інформування споживачів та інших зацікавлених сторін щодо процесу розгляду скарг на підприємстві. Зміст такої інформації роз'яснює такі аспекти: до кого можна подавати скаргу; як її подавати; відомості, які має містити скарга; процес розглядання скарг та орієнтовну тривалість відповідних етапів цього процесу; можливі варіанти способу задоволення скарги, охоплюючи зовнішні засоби; як споживач може отримати відомості за зворотним зв'язком стосовно поданої ним скарги.

2) Скаргу, яка надійшла, реєструють у канцелярії і направляють керівнику підприємства для накладання відповідної резолюції.

3) Скарга з резолюцією керівника підприємства надходить до підрозділу (посадової особи), що організовує розглядання скарг, і її реєструють у журналі скарг, в якому зазначають відомості про:

– вхідний номер канцелярії та дату отримання і спосіб подання;

– код категорії проблеми (якщо на підприємстві розроблено класифікатор можливих невідповідностей, що оскаржуються);

– відомості щодо скаржника, зокрема дані про контактну особу;

– короткий опис об'єкта, у зв'язку з яким подана скарга, та відповідального за розглядання скарги;

– оцінювання скарги, наприклад: обґрунтованість, суттєвість, складність, негайність дії, вірогідність відшкодування;

Ф. ....		
Керівнику підприємства		
.....		
адреса		
<b>СКАРГА</b>		
<b>1 Відомості про скаржника</b>		
ПНБ/організація _____		
Адреса _____		
вулиця, номер будинку, місто, поштовий індекс, країна		
☎ _____ ☎ _____ e-mail _____		
Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне)		
_____		
Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище) _____		
<b>2 Опис процедури надання послуг, у зв'язку з яким виникла проблема</b>		
_____		
<b>3 Проблема, яка виникла</b>		
Дата виникнення _____		
Опис _____		
<b>4 Спосіб задоволення скарги, запропонований скаржником</b>		
Опис _____		
<b>5 Додатки</b>		
Перелік доданих документів: _____		
_____	_____	_____
посада	підпис	ініціали, прізвище
Дата: _____, 20__		місце вхідної реєстрації

Рис. 1. Форма для подання скарги

– запропонований скаржником спосіб задоволення скарги та дію, яку треба виконати;

– дати відстежування розглядання скарги такі, як: повідомлення скаржнику щодо отримання скарги, її розглядання та розв'язання, надання поточної інформації скаржнику, виконання коригувальних дій, зовнішнього розглядання;

– дата зворотної інформації від скаржника стосовно погоджування скаржником дій підприємства або не погоджування їх та дата закриття скарги.

4) Після отримання та реєстрації скарги проводять її критичне аналізування для того, щоб впевнитися у тому, чи є скарга пов'язаною з виробничою діяльністю підприємства.

5) Інформують скаржника про факт її отримання та про дані реєстрації, про розпочатий процес розглядання скарги та про підрозділ, до якого буде направлена скарга для її розглядання та розв'язання.

Якщо скарга за результатом критичного аналізування не пов'язана з діяльністю підприємства, то скаржнику надсилають обґрунтоване повідомлення.

6) Підрозділ, якого стосується подана скарга, здійснює її розглядання та розв'язання, призначаючи для цього відповідальну особу (осіб), та ведення записів в журналі скарг.

7) Відповідальна особа перевіряє обґрунтованість скарги споживача та проводить початкове її оцінювання за такими критеріями, як суттєвість, складність, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

8) В залежності від проблеми, що викликала появу скарги, здійснюють ретельне розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги.

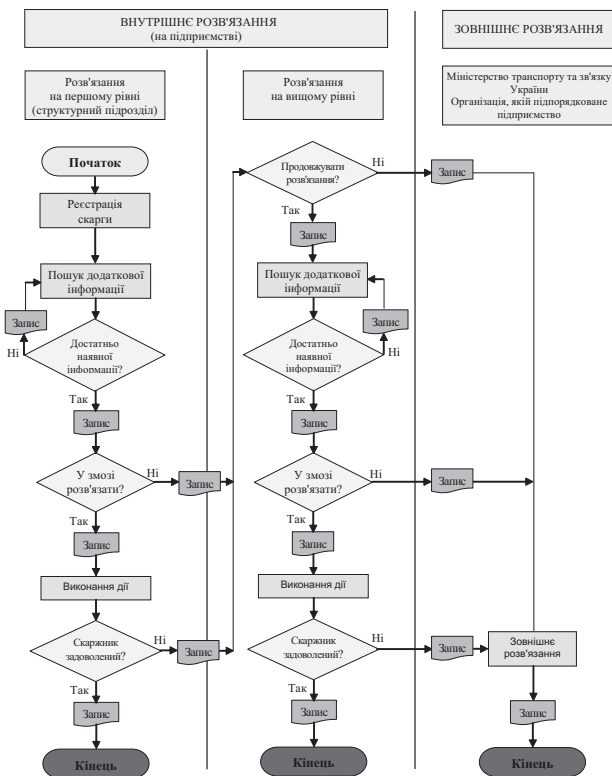


Рис. 2. Схема послідовності дій з розв'язання скарги

9) Поточний стан розглядання скарги повідомляють скаржнику на його запит будь-яким прийнятним для скаржника засобом надання інформації (поштою, телефоном, факсом або електронною поштою).

10) За результатом розглядання скарги відповідальна особа робить висновки та пропонує керівнику підрозділу спосіб реагування, наприклад, коригування, коригувальні дії з усунення причин, що викликали появу скарги.

11) Про висновок розглядання скарги та необхідні коригування та (або) коригувальні дії скаржника офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації скарги. З цією метою відповідальна особа готує документ (наприклад, лист) з відповідною інформацією. Документ підписує керівник, який не брав участі в розгляданні поданої скарги.

**Закриття скарги**

Якщо скаржник погоджується із коригуванням та (або) коригувальною дією, їх виконують у визначений термін.

У тому випадку, коли скаржник відхиляє запропоновані дії, скаргу залишають відкритою, а скаржника інформують про наявні альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення для задоволення скарги (рис. 2).

Призначена відповідальна особа має продовжувати відстежувати хід розглядання скарги доти, доки всі прийняті внутрішні та зовнішні варіанти

звернення не буде вичерпано або скаргу не буде задоволено.

Після закриття скарги скаргу і документи щодо її розглядання передають на зберігання.

Процес розглядання скарги повинен враховувати вимоги щодо конфіденційності інформації. Можливість розголошення предмета скарги і висновків її розглядання та їх обсяг визначають за узгодженням із скаржником.

**Настанови для малих підприємств**

Більшість підприємств автотранспортної галузі, наприклад, суб'єкти автоперевезень є малими підприємствами з обмеженими ресурсами, які вони можуть виділити для створення та підтримання процесу розглядання скарг.

Тому стандарт [1] допускає застосовувати спрощені процедури. А щоб досягти достатньої результативності та ефективності від простого процесу, рекомендується зосередитися на таких основних сферах діяльності (з урахуванням, за можливості, аспектів вищенаведених процедур):

1) *Відкритість для скарг*

В офісі, наприклад, розміщують вивіску з інформацією про те, що для підприємства важливо знати про задоволеність споживачів і будуть їм вдячні за подання відповідних відгуків, зокрема скарг.

2) *Збір, реєстрація скарг та підтвердження* (наприклад, телефоном або електронною поштою) *скаржнику про факт отримання скарги.*

3) *Оцінювання скарги щодо її обґрунтованості* та можливого впливу, а також щодо того, хто є найкращою особою для її опрацювання.

4) *Оперативність дій розглядання скарги*

Розв'язувати скаргу треба настільки швидко, наскільки це практично можливо.

5) Подання скаржнику інформації про те, які дії будуть здійснені щодо скарги з наступним оцінюванням відповіді. Якщо дія скаржником сприймається, то вона має швидко виконуватися.

6) *Повідомлення скаржнику про виконання дії та реєстрація результату*

Якщо розв'язання скарги не задовольняє скаржника, роз'яснюють прийняте рішення і пропонуються альтернативні дії.

7) *Критичне аналізування скарг* (коротке періодичне і ретельне щорічне критичне аналізування), щоб установити наявність будь-яких тенденцій або чи існують очевидні речі, які можна змінити чи виправити, щоб припинити виникнення скарг, поліпшити обслуговування споживачів послуг та підвищити їхню задоволеність.

**ЛІТЕРАТУРА**

1. ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настави щодо розглядання скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT).