|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ DÖVLƏT STANDARTI** |  | **AZS 10002:2021** |
|  |  | İkinci nəşr  2021 |

**Keyfiyyəti idarəetmə - Müştəri məmnuniyyəti - Təşkilatda şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərlik**

**Quality management — Customer**

**satisfaction — Guidelines for**

**complaints handling in organizations**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | İstinad nömrəsi  AZS ISO 10002:2021  ©AZSTAND 2021 |

Bu standart Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun icazəsi olmadan tam və ya hissə-hissə yenidən çap oluna, çoxaldıla və yayıla bilməz

Elçin İsaqzadə küç., 7-ci köndələn

Qaynar xətt: +994125149308

Email: [office@azstand.gov.az](mailto:office@azstand.gov.az)

### MÜQƏDDİMƏ

**1.** “Keyfiyyət Assosiasiyası” İctimai Birliyi tərəfindən işlənib hazırlanıb və təqdim edilib.

**2.** Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutunun \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ saylı \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020-cu il tarixli əmri ilə TƏSDİQ EDİLMİŞDİR.

**3.** İlk dəfə tətbiq edilir.

**4.** Dövlət standartında müəyyən edilən tələblərin beynəlxalq standartlara, norma, qayda və tövsiyələrə və digər dövlətlərin müvafiq mütərəqqi milli standartlarına, elm, texnika və texnologiyanın müasir nailiyyətlərinə əsaslanmasını müəyyən etmək üçün standartın dövri yoxlama müddəti 1 ildir.

MÜNDƏRİCAT

[ÖN SÖZ 5](#_Toc68253210)

[GİRİŞ 6](#_Toc68253211)

[1 Tətbiq sahəsi 8](#_Toc68253212)

[2 Normativ istinadlar 8](#_Toc68253213)

[3 Termin və təriflər 9](#_Toc68253214)

[4 Əsas prinsiplər 10](#_Toc68253215)

[4.1 Ümumi müddəalar 10](#_Toc68253216)

[4.2 Öhdəçilik götürmə 10](#_Toc68253217)

[4.3 İmkanlar 10](#_Toc68253218)

[4.4 Şəffaflıq 11](#_Toc68253219)

[4.5 Əlçatanlıq 11](#_Toc68253220)

[4.6 Reaksiya vermə 11](#_Toc68253221)

[4.7 Obyektivlik 11](#_Toc68253222)

[4.8 Ödəniş 11](#_Toc68253223)

[4.9 İnformasiyanın tamlığı 11](#_Toc68253224)

[4.10 Məxfilik 11](#_Toc68253225)

[4.11 Müştəri yönümlü yanaşma 11](#_Toc68253226)

[4.12 Cavabdehlik 11](#_Toc68253227)

[4.13 Yaxşılaşdırma 11](#_Toc68253228)

[4.14 Səriştəlilik 11](#_Toc68253229)

[4.15 Vaxtlı-vaxtında olma 11](#_Toc68253230)

[5 Şikayətləri idarə edilməsinin strukturu 12](#_Toc68253231)

[5.1 Təşkilatın konteksti 12](#_Toc68253233)

[5.2 Liderlik və öhdəlik 12](#_Toc68253234)

[5.3 Siyasət 12](#_Toc68253235)

[5.4 Məsuliyyət və səlahiyyət 12](#_Toc68253236)

[6 Planlaşdırma, layihələndirmə və yaxşılaşdırma 14](#_Toc68253237)

[7 İnkluzivlik 15](#_Toc68253238)

[8 Dəstəkləmə və yaxşılaşdırma 16](#_Toc68253239)

[8.1 Ümumi müddəalar 16](#_Toc68253240)

[8.2 Şikayətlərin təhlili və qiymətləndirilməsi 17](#_Toc68253241)

[8.3 Şikayətlərlə iş prosesi vasitəsilə məmnunluğun qiymətləndirilməsi 17](#_Toc68253242)

[8.4 Şikayətlərlə iş prosesinin monitorinqi 17](#_Toc68253243)

[8.5 Şikayətlərlə iş prosesinin auditi 17](#_Toc68253244)

[8.6 Şikayətlərlə iş prosesinin rəhbərlik tərəfindən təhlili 18](#_Toc68253245)

[8.7 Davamlı yaxşılaşdırma 18](#_Toc68253246)

[**Əlavə A** 19](#_Toc68253247)

[**ISO 10001, bu sənəd, ISO 10003** 19](#_Toc68253248)

[**və ISO 10004 arasında əlaqə** 19](#_Toc68253249)

[**Əlavə B** 19](#_Toc68253250)

[**Kiçik biznes üçün rəhbərlik** 20](#_Toc68253251)

[**Əlavə C** 20](#_Toc68253252)

[**Şikayət forması** 20](#_Toc68253253)

[**Əlavə D** 22](#_Toc68253254)

[**Obyektivlik** 22](#_Toc68253255)

[**Əlavə E** 23](#_Toc68253256)

[**Şikayətlərin idarə edilməsinin blok-sxemi** 23](#_Toc68253257)

[**Əlavə F** 23](#_Toc68253258)

[**Şikayətlərin izlənilməsi forması** 23](#_Toc68253259)

[**Əlavə G** 23](#_Toc68253260)

[**Cavab** 23](#_Toc68253261)

[Biblioqrafiya 24](#_Toc68253262)

**Ön söz**

ISO (International Organization for Standardization – Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı) standartlaşdırma üzrə milli orqanların (ISO-nun orqanları-üzvləri) ümümdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması üzrə iş adətən, ISO-nun texniki komitələri tərəfindən həyata keçirilir. Hər ISO üzvü-milli orqan onun üçün maraq kəsb edən sahə üzrə yaradılmış texniki komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. ISO ilə əlaqədə olan beynəlxalq təşkilatlar, dövlət və qeyri-hökumət təşkilatları da bu işdə yaxından iştirak edirlər. ISO həmçinin, elektrotexniki standartlaşdırma məsələləri üzrə Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə sıx əməkdaşlıq edir.

Bu sənədin və gələcəkdə onu dəstəkləmək üçün nəzərdə tutulan sənədlərin işlənib hazırlanmasında istifadə olunan prosedurlar ISO/IEC Direktivləri, Hissə 1-də göstərilib. Xüsusilə ISO-nun müxtəlif növ sənədləri üçün lazım olan müxtəlif təsdiqləmə meyarları göstərilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivləri, Hissə 2-də göstərilən qaydalara uyğun olaraq hazırlanmışdır (Bax: www.iso.org/directives).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüququnun predmeti ola biləcəyinə diqqət yetirilməlidir. Hər hansı belə bir patent hüququnun müəyyən edilməsi halında ISO məsuliyyət daşımır. Sənədin işlənilməsi zamanı müəyyən edilmiş istənilən patent hüquqlarının təfsilatları Giriş bölməsində və/və ya ISO-nun patent bəyannaməsi siyahısında göstəriləcəkdir (Bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı bir ticarət markası istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən məlumatlardır və tövsiyə vermək (təsdiqləmək) mənasını daşımır.

Uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasının izahı və ISO-nun Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətdə Texniki Maneələr (TTM) haqqında sazişinin prinsiplərinə riayət etməsi barədə informasiya əldə etmək üçün bax: www.iso.org/iso/foreword.html.

Bu sənəd ISO-nun 176 saylı Keyfiyyəti idarəetmə və keyfiyyətin təmin edilməsi üzrə Texniki Komitəsinin Keyfiyyət sistemləri üzrə S3 saylı Dəstəkləyici texnologiyalar alt komitəsi tərəfindən hazırlanmışdır. Bu üçüncü nəşr texniki cəhətdən yenidən baxılan ikinci nəşri ləğv edir və əvəzləyir.

Əvvəlki versiya ilə müqayisədə yeni versiyadakı əsas dəyişikliklər aşağıda verilmişdir:

— ISO 9000:2015 ilə uyğunluq;

— ISO 9001:2015 ilə uyğunluq ;

— ISO 10001, ISO 10003 və ISO 10004 ilə uyğunluğun yaxşılaşdırılması.

**GİRİŞ**

**0.1 Ümumi müddəalar**

Bu sənəd təşkilatı elektron ticarətlə əlaqəli olanlar da daxil olmaqla, bütün növ kommersiya və qeyri-kommersiya fəaliyyət növləri üçün şikayətlərin effektiv və səmərəli idarə edilməsi prosesinin planlaşdırılması, layihələndirilməsi, işlənilməsi, fəaliyyəti, işlək vəziyyətdə saxlanılması və yaxşılaşdırılması üzrə rəhbəredici göstərişlərlə təmin edir. O, təşkilat və onun müştəriləri, şikayətçilər və digər maraqlı tərəflərə fayda vermək üçün nəzərdə tutulub.

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi vasitəsilə əldə edilən informasiya məhsul, xidmət və proseslərin təkmilləşdirilməsinə, şikayətlərin düzgün şəkildə idarə edildiyi hallarda isə ölçüsü, yerləşdiyi yer və təmsil etdiyi sektordan asılı olmayaraq təşkilatın nüfuzunun artmasına gətirib çıxara bilər. Qlobal bazarda beynəlxalq standartların tətbiqindən əldə edilən dəyər daha aydın şəkildə özünü biruzə verir. Belə ki, o şikayətlərə müntəzəm olaraq baxılacağına əminlik yaradır.

Şikayətlərin effektiv və səmərəli idarə edilməsi prosesi həm məhsul və xidmətləri təqdim edən təşkilatların, həm də bu məhsulları və xidmətləri alanların ehtiyac və gözləntilərini əks etdirir.

Şikayətlərin bu sənəddə təsvir edilən proses vasitəsilə idarə edilməsi müştəri məmnuniyyətini artıra bilər. Narazı müştərilərin etdikləri şikayətlər də daxil olmaqla, müştərilərlə əks-əlaqənin təşviq edilməsi müştəri loyallığı və məmnuniyyətinin qorunub saxlanılması və artırılmasına yeni imkanlar aça və yerli və beynəlxalq səviyyədə rəqabətqabiliyyətliliyi yüksəldə bilər.

Bu sənəddə təsvir edilən prosesin tətbiqi:

—şikayətçinin şikayətlərin idarə edilməsi üzrə açıq və operativ prosesə çıxışını təmin edə bilər;

—təşkilatın şikayətləri, həm şikayətçini, həm də özünü məmnun edəcək şəkildə ardıcıl, sistemli və operativ qaydada həll etmək qabiliyyətini artıra bilər;

—təşkilatın trendləri müəyyən etmək və şikayətlərin səbəblərini aradan qaldırmaqla bağlı qabiliyyətini artıra və onun fəaliyyətlərini yaxşılaşdıra bilər;

—şikayətləri həll etməyə və işçi heyətini müştərilərlə iş zamanı bacarıqlarını inkişaf etdirməyə təşviq etmək üçün təşkilata müştəriyönümlü yanaşmanı formalaşdırmağa yardımçı ola bilər;

—şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin nəzərdən keçirilməsi və təhlili, şikayətlərin həlli və proseslə bağlı yaxşılaşdırmaların edilməsi üçün əsası təmin edə bilər. Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesini müştəri məmnuniyyətini təmin etmək üçun davranış qaydaları və kənar mübahisələrin həlli proseslərilə əlaqəli şəkildə tətbiq edə bilər.

Bu sənəddə dövlət və ya özəl təşkilatlardan məhsul və xidmət ala biləcək və ya alan şəxs və ya təşkilatların məmnun qalmasına xüsusi diqqət yetirilir.

**0.2 ISO 9001 və ISO 9004 ilə əlaqə**

Bu sənəd ISO 9001 və ISO 9004 ilə birlikdə tətbiq edilə bilər və şikayətlərin effektiv və səmərəli şəkildə idarə edilməsi prosesi vasitəsilə bu iki standartın məqsədlərini dəstəkləyir. Cari sənəd ISO 9001 və ISO 9004-dən ayrı da istifadə edilə bilər.

ISO 9001 keyfiyyəti idarəetmə sisteminə tələbləri müəyyən edir. Bu sənəddə (ISO 10002) təsvir edilən şikayətlərin idarə edilməsi keyfiyyəti idarəetmə sisteminin bir elementi kimi istifadə edilə bilər.

ISO 9004 təşkilatın dayanıqlı uğura nail olmasını təmin edən rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. Bu sənədin (ISO 10002) istifadəsi şikayətlərin idarə edilməsi sahəsində performansı yüksəldə və müştəri və digər maraqlı tərəflərin məmnuniyyətini artıra bilər. O həmçinin, müştəri və digər maraqlı tərəflərlə əks-əlaqə nəticəsində məhsul, xidmət və proseslərin keyfiyyətinin davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasına kömək edə bilər.

QEYD Müştərilər və şikayətçilərlə yanaşı müvafiq maraqlı tərəflərə tədarükçülər, sənaye assosiasiyaları və onların üzvləri, istehakçı təşkilatları, müvafiq dövlət orqanları, işçi heyət, sahibkarlar və şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin təsirinə məruz qalan digər şəxslər daxildir.

**0.3 ISO 10001, ISO 10003 və ISO 10004 ilə əlaqə**

Bu sənəd ISO 10001, ISO 10003 və ISO 10004 ilə bir yerdə tətbiq oluna bilər. Bu dörd sənəd ayrı-ayrılıqda və ya birlikdə istifadə edilə bilər. Birlikdə istifadə olunduqda onlar davranış qaydaları, şikayətlərin idarə edilməsi, mübahisələrin həlli və müştəri məmnuniyyətinin monitorinqi və ölçülməsi vasitəsilə yüksək müştəri məmnuniyyətini təmin edən daha geniş və inteqrasiya olunmuş strukturun bir hissəsi ola bilər ( Əlavə A-ya bax).

ISO 10001 təşkilatlar üçün müştəri məmnuniyyətilə bağlı davranış qaydalarını özündə ehtiva edir. Bu cür davranış qaydaları problemlərin yaranma ehtimalını azalda və müştəri məmnuniyyətini azaldan şikayət və mübahisələrin səbəblərini aradan qaldıra bilər.

ISO 10003 təşkilat daxilində qənaətbəxş şəkildə həll edilə bilinməyən, məhsul və xidmətlə əlaqəli şikayətlərlə bağlı mübahisələrin həllinə dair rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. ISO 10003 həllini tapmayan şikayətlərdən irəli gələn müştəri məmnunsuzluğunu minimuma endirməyə kömək edə bilər.

ISO 10004 müştəri məmnuniyyətinin monitorinqi və ölçülməsi üzrə effektiv prosesin işlənilməsi üzrə rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. O, təşkilatın kənar müştərilərinə yönəlib. ISO 10004-də verilən rəhbəredici göstərişlər şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin işlənilməsini və tətbiqini dəstəkləyəbilər. Məsələn, ISO 10004-də təsvir edilən proseslər şikayətlərin idarə edilməsi prosesilə bağlı müştəri məmnuniyyətinin monitorinqində və ölçülməsində təşkilata kömək edə bilər (8.3 maddəsinə bax). Şikayətlərin idarə edilməsi prosesindən əldə edilən informasiya da öz növbəsində müştəri məmnuniyyətinin monitorinqi və ölçülməsində istifadə oluna bilər. Məsələn, şikayətlərin qaldırılma tezliyi və növləri müştəri məmnuniyyətinin dolayı göstəricisi kimi çıxış edə bilər ISO 10004:2018, 7.3.2 maddəsinə bax).

**Keyfiyyəti idarəetmə - Müştəri məmnuniyyəti - Təşkilatda şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərlik**

**Quality management — Customer satisfaction — Guidelines forcomplaints handling in organizations**

**1.Tətbiq sahəsi**

Bu sənəd planlaşdırma, layihələndirmə, işləmə, işlək vəziyyətdə saxlama və yaxşılaşdırma da daxil olmaqla, təşkilat daxilində məhsul və xidmətlərlə bağlı şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə dair rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. Şikayətlərin idarə edilməsi ilə bağlı təsvir edilən proses bütövlükdə keyfiyyəti idarəetmə sisteminin bir prosesi kimi istifadə edilə bilər. QEYD Bu sənəddə verilən “məhsul” və “xidmət” terminləri təşkilatın müştərilər üçün nəzərdə tutulan və ya onlar tərəfindən tələb edilən çıxışlarına aiddir.

Bu sənəd növündən və ya ölçüsündən və ya istehsal etdiyi məhsul və göstərdiyi xidmətdən asılı olmayaraq istənilən sektoru təmsil edən bütün təşkilatlar tərəfindən istifadə edilə bilər. Əlavə B kiçik biznes üçün nəzərdə tutulan xüsusi rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. Bu sənəd şikayətlərin idarə edilməsinin aşağıdakı aspektlərini nəzərə alır:

a) rəylərin alınmasına (şikayətlər də daxil olmaqla) açıq olan müştəriyönümlü mühitin yaradılması yolu ilə müştəri məmnuniyyətinin yüksəldilməsi, qəbul edilən bütün şikayətlərin həll edilməsi və müştəri xidməti də daxil olmaqla, təşkilatın öz məhsul və xidmətlərini yaxşılaşdırma qabiliyyətinin artırılması;

b) işçi heyətin təlimləndirilməsi də daxil olmaqla, müvafiq resursların əldə edilməsi və bölüşdürülməsi vasitəsilə ali rəhbərliyin cəlb edilməsini və bununla bağlı öhdəliyin bəyan edilməsi;

c) şikayətçilərin ehtiyac və gözləntilərinin müəyyən edilməsi və nəzərə alınmasını;

d) şikayətçilərin şikayətlərə baxılması üzrə açıq, effektiv və istifadəyə asan proseslə təmin edilməsini;

e) müştəri xidməti də daxil olmaqla, məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması üçün şikayətlərin təhlili və qiymətləndirilməsini;

f) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin auditini;

g) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyi və səmərəliliyinin nəzərdən keçirilməsini.

Bu sənəd təşkilatdan kənarda həll edilməli olan mübahisələrə və ya əmək mübahisələrinə tətbiq edilmir.

**2. Normativ istinadlar**

Aşağıdakı sənədlərin tərkibinin bir qismi və ya hamısı bu sənədin tələblərini təşkil edir. Tarixi göstərilən istinadlar üçün yanlız bu versiyadan istifadə olunur. Tarixi göstərilməyən istinadlar üçün isə istinad sənədinin sonuncu versiyasından (istənilən düzəlişlər də daxil olmaqla) istifadə olunur.

ISO 9000:2015, Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri — Əsas müddəalar və lüğət

**3.Termin və təriflər**

Bu sənədin məqsədləri üçün aşağıdakılarla yanaşı ISO 9000-də verilən termin və təriflərdən istifadə olunur.

ISO və IEC tərəfindən standartlaşdırma sahəsində istifadə üçün terminoloji verilənlər bazası aşağıdakı ünvanlar üzrə işlək vəziyyətdə saxlanılır:

ISO-nun onlayn axtarış platforması : http://www.iso.org/obp

IEC Elektropedia: http://www.electropedia.org

**3.1**

**şikayətçi (complainant)**

şikayət (3.2) verən şəxs, təşkilat (3.8) və ya onların nümayəndəsi

[MƏNBƏ: ISO 10001:2018, 3.2]

**3.2**

**şikayət (complaint)**

təşkilatın məhsul və ya xidmətləri və ya şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin özü ilə bağlı ona narazılığın bildirilməsi. Bu cür hallarda təşkilatdan narazılığa birbaşa və dolayı yolla reaksiya verməsi və ya onu həll etməsi gözlənilir.

Qeyd 1: Şikayətlər təşkilatın müştərilərlə (3.3) qarşılıqlı əlaqədə olduğu digər proseslərlə də bağlı edilə bilər.

Qeyd 2: Şikayətlər təşkilata birbaşa və dolayı yollarla edilə bilər.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.9.3, dəyişdirilib — Qeyd 1 və 2 əlavə edilib]

**3.3**

**müştəri (customer)**

tələb olunan və nəzərdə tutulan məhsul və xidmətləri əldə etmək istəyən və ya əldə edən şəxs (3.8) və ya təşkilat

MİSAL İstehlakçı, müştəri, son istifadəçi, pərakəndə satıcı, daxili prosesin nəticəsi olan məhsul və xidmətləri əldə edən şəxs, benefisiar və alıcı.

QEYD 1: Təşkilatın daxili və xarici müştəriləri ola bilər.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.2.4]

**3.4**

**müştəri məmnuniyyəti (customer satisfaction)**

müştəri (3.3) tərəfindən onun tələblərinin yerinə yetirilmə dərəcəsinin qavranılması

QEYD 1: Elə ola bilər ki, müştərilərin gözləntiləri məhsul çatdırılanadək və ya xidmət göstərilənədək təşkilata və ya müştərinin özün məlum olmasın. Yüksək səviyyədə müştəri məmnuniyyətinə nail olmaq üçün müştərilərin gözləntiləri hətta müəyyən edilməsə və nəzərdə tutulmasa və ya məcburi olmasa belə onun tələbləri yerinə yetirilməlidir.

QEYD 2: Şikayətlər (3.2) müştəri məmnuniyyətinin aşağı səviyyədə olduğunun göstəricisidir, lakin şikayətlərin olmaması heç də müştəri məmnuniyyətinin yüksək səviyyədə olduğunu göstərmir.

QEYD 3: Əgər tələblər müştəri ilə razılaşdırılsa və yerinə yetirilsə belə, bu heç də yüksək müştəri məmnuniyyətinin əldə ediləcəyinə dəlalət etmir.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.9.2]

**3.5**

**müştəri xidməti (customer service)**

məhsul və ya xidmətin bütün həyat dövrü ərzində təşkilatla (3.8) müştəri (3.3) arasında qarşılıqlı əlaqə

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.9.4]

**3.6**

**əks əlaqə (feedback)**

məhsul, xidmət və ya şikayətlərin idarə edilməsi prosesi ilə bağlı fikir, rəy və maraqların ifadəsi

QEYD 1: Əks əlaqə təşkilatın (3.8) müştərilə (3.3) əlaqədə olduğu digər proseslərlə bağlı da həyata keçirilə bilər.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.9.1, dəyişdirilib — QEYD 1 əlavə edilib.]

**3.7**

**maraqlı tərəf (interested party/stakeholder)**

qərarların qəbuluna və ya fəaliyyətlərin həyata keçirilməsinə təsir edə bilən, onların təsirinə məruz qala bilən və ya onların təsirinə məruz qala biləcəyini düşünən şəxs və ya təşkilat (3.1)

MİSAL Müştərilər (3.3), sahibkarlar, təşkilatdakı insanlar, tədarükçülər, bankirlər, tənzimləyici orqanlar, ittifaqlar, tərəfdaşlar və ya rəqiblər və bir-birinə müxalif olan təzyiq qruplarının da daxil olduğu cəmiyyət.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.2.3, dəyişdirilib — QEYD 1 silinib.]

**3.8**

**təşkilat (organization)**

məqsədlərə nail olmaq üçün məsuliyyət və səlahiyyətlərə malik və özünün funksiyalarını yerinə yetirən, bir-biri ilə müəyyən münasibətlərlə bağlı olan şəxs və ya şəxslər qrupu

QEYD 1: Təşkilat anlayışı fərdi sahibkar, şirkət, korporasiya, firma, müəssisə, hakimiyyət orqanı, assosiasiya, xeyriyyə cəmiyyəti və ya qurum, həmçinin hüquqi şəxs olan və ya hüquqi şəxs olmayan, dövlət və ya özəl qurum, onların bir hissəsi və ya kombinasiyasını özündə ehtiva edir, lakin təkcə onlarla məhdudlaşmır.

[MƏNBƏ: ISO 9000:2015, 3.2.1, dəyişdirilib — QEYD 2 silinib.]

**4.Əsas prinsiplər**

**4.1. Ümumi müddəalar**

Şikayətlərin effektiv və səmərəli şəkildə idarə edilməsi üçün 4.2 - 4.5 maddələrində göstərilən prinsiplərə riayət edilməsi tövsiyə olunur.

**4.2. Öhdəlik götürmə**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin müəyyən edilməsi və tətbiqinə görə cavabdehliyi aktiv öz üzərinə götürməlidir.

**4.3. İmkanlar**

Şikayətlərin idarə edilməsi üçün kifayət qədər resursun əlçatan olması və ayrılması və onların effektiv və səmərəli şəkildə idarə edilməsi təmin edilməlidir.

**4.4. Şəffaflıq**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi barədə müştəri, işçi heyət və digər maraqlı tərəflərə məlumat vrilməlidir. Fərdi şikayətlərçilər onlara şikayətlərinə baxılması ilə bağlı müvafiq məlumatlarla təmin edilməlidir.

**4.5. Əlçatanlıq**

Şikayətçilər şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə asanlıqla çıxış əldə edə bilməlidirlər. Şikayətin verilməsi və onun həlli barədə detallı məlumatın əlçatanlığı təmin olunmalıdır. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi və köməkçi məlumat asan anlaşılan və rahat istifadə edilə bilən olmalıdır. Şikayətçi şikayət verə bilməsi üçün lazım olan məlumatlarla təmin edilməli və ona zəruri dəstək verilməlidir, onlar böyük Şrift, Brayl şrifti və ya audio yazı kimi alternativ formatlar da daxil olmaqla, məhsul və xidmətlərin təklif və ya təqdim edildiyi dildə və ya formatlarda olmalıdır (Əlavə C-yə bax).

**4.6. Reaksiya vermə**

Təşkilat müştərilərin şikayətlərin idarə edilməsi ilə bağlı ehtiyac və gözləntilərini nəzərə almalıdır.

**4.7. Obyektivlik**

Hər bir şikayətə eyni cür, obyektiv və qərəzsiz olaraq baxılmalıdır. (Əlavə D-yə bax) .

**4.8. Ödəniş**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə çıxış şikayətçilər üçün pulsuz olmalıdır.

**4.9. İnformasiyanın tamlığı**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı məlumatların dəqiq və çaşdırıcı olmamasını, toplanılan məlumatların müvafiq, doğru, tam, məzmunlu və faydalı olmasını təmin etməlidir.

**4.10. Məxfilik**

Təşkilat zəruri olduqda şkayətçiyə aid şəxsi eyniləşdirmə məlumatlarının ancaq təşkilat daxilində şikayətə baxılması zamanı əlçatan olmasını təmin etməli, bu məlumatlar istehlakçı və ya şikayətçinin açıq formada razılığı və qanunun tələbi olmadan açıqlanmamalı və onun məxfiliyi aktiv şəkildə qorunmalıdır.

QEYD Eyniləşdirilən şəxsi məlumat aid edildiyi şəxsin kimliyinin müəyyən edilməsində istifadə edilən məlumat olub, ad, ünvan, e-poçt, telefon nömrəsi və ya oxşar konkret eyniləşdirici məlumatlar vasitəsilə bərpa edilə bilən informasiyadır. Bu terminin ifadə etdiyi məna ölkədən ölkəyə dəyişir.

**4.11. Müştəri yönümlü yanaşma**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsinə münasibətdə müştəri yönümlü yanaşmanı tətbiq etməli və əks-əlaqəyə açıq olmalıdır.

**4.12. Cavabdehlik**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı qərar və fəaliyyətlərə dair cavabdehliyi və hesabatlılığı müəyyən etməli və dəstəkləməlidir.

**4.13. Yaxşılaşdırma**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin yüksək effektivliyi və səmərəliliyi təşkilatın daimi məqsədi olmalıdır.

**4.14. Səriştəlilik**

Təşkilatın işçi heyəti şikayətlərin idarə edilməsi üçün zəruri olan şəxsi keyfiyyətlərə, bilik, təlim, təhsil və təcrübəyə malik olmalıdır.

**4.15. Vaxtlı-vaxtında olma**

Şikayətlərə onların xarakteri və tətbiq olunan proses nəzərə alınmaqla mümkün qədər operativ

şəkildə baxılmalıdır.

**5. Şikayətləri idarə edilməsinin strukturu**

**5.1. Təşkilatın konteksti**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin planlaşdırılması, layihələndirilməsi, işlənilməsi, tətbiqi/icrası, işlək vəziyyətdə saxlanılması və yaxşılaşdırılması zamanı təşkilat öz kontekstini aşağıdakılar vasitəsilə nəzərə almalıdır:

təşkilatın məqsədlərinə uyğun olan və onun şikayətlərin idarə edilməsi üzrə məqsədlərinə nail olmaq qabiliyyətinə təsir edən xarici və daxili məsələlərin müəyyənləşdirilməsi və nəzərə alınması;

şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə aidiyyatı olan maraqlı tərəflərin müəyyən edilməsi və onların müvafiq ehtiyac və gözləntilərinin nəzərə alınması;

şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin sərhədləri və tətbiqinin mümkünlüyü də daxil olmaqla, tətbiq sahəsinin müəyyən edilməsi və xarici və daxili məsələlərin və yuxarıda qeyd olunan maraqlı tərəflərin ehtiyaclarının nəzərə alınması.

**5.2. Liderlik və öhdəlik**

Ali rəhbərlik şikayətlərin effektiv və səmərəli idarə olunmasında öz liderliyini nümayiş etdirməli, təşkilat isə bu prosesdə aktiv şəkildə iştirak etməlidir. Öhdəliyin aydın şəkildə nümayiş etdirilməsi və onun təşkilatın ali rəhbərliyini təşviq etməsi son dərəcə vacibdir.

Şikayətlərlə bağlı güclü liderliyin nümayiş etdirilməsi və onların cavblandırılması üzrə öhdəliyə əməl edilməsi həm işçi heyətinin, həm də müştərilərin təşkilatın məhsul, xidmət və proseslərinin yaxşılaşdırılmasına töhfə vermələrinə imkan verə bilər.

Bu liderlik və öhdəlik şikayətlərin həll edilməsi ilə bağlı siyasət və prosedurların müəyyən edilməsi, tətbiqi və genişləndirilməsində özünü göstərə bilər. Rəhbərliyin liderliyi və öhdəliyi təlimlər də daxil olmaqla, adekvat resurslarla təmin edilməsində özünü göstərməlidir.

**5.3. Siyasət**

Ali rəhbərlik şikayətlərin idarə edilməsi ilə bağlı müştəriyə yönəlik aydın siyasət işləməlidir. Siyasət bütün işçi heyəti üçün əlçatan olmalı və onlar siyasət barədə məlumatlandırılmalıdır. Bununla yanaşı müştəri və digər maraqlı tərəflər üçün də siyasət əlçatan olmalıdır. Siyasət prosesə daxil olan hər bir funksiya və işçi heyətinə prosedur və məqsədlər vasitəsilə dəstəklənməlidir.

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi üçün siyasət və məqsədlər işlənərkən aşağıdakı amillər nəzərə alınmalıdır:

qanunverici və normativ tələblərin müəyyən edilməsi;

maliyyə, əməliyyat və təşkilati tələblər;

müştəri, işçi heyət və digər müvafiq maraqlı tərəflərdən daxil olan məlumatlar.

Keyfiyyət və şikayətlərin idarə edilməsinə dair siyasətlər bir-birinə uyğunlaşdırılmalıdır.

**5.4. Məsuliyyət və səlahiyyət**

**5.4.1** Ali rəhbərlik aşağıdakılara görə məsuliyyət daşımalıdır:

a) şikayətlərin idarə edilməsi üzrə proses və məqsədlərin təşkilat daxilində işlənilməsinin təmin edilməsinə;

b) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin təşkilatın şikayətlərin idarə edilməsi üzrə siyasətinə uyğun olaraq planlaşdırılmasına, layihələndirilməsinə, işlənilməsinə, fəaliyyətin göstərməsinə, işlək vəziyyətdə saxlanılmasına və davamlı olaraq yaxşılaşdırılmasına;

c) şikayətlərin idarə edilməsi üzrə effektiv və səmərəli proses üçün lazım olan idarəetmə resurslarının müəyyən edilməsinə və ayrılmasına;

d) bütün təşkilatda şikayətlərin idarə edilməsi prosesi və müştəri yönümlülüyə olan ehtiyac barədə məlumatlılığın təşviq olunmasının təmin edilməsinə;

e) şikayətlərin idarə edilməsi prosesi barədə məlumatların müştərilərə, şikayətçilərə və tətbiqi mümkün olduqda birbaşa aidiyyatı olan tərəflərə asan əldə edilə bilən formada verilməsinin təmin edilməsinə (Əlavə D-yə bax);

f) şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərliyin nümayəndəsinin təyin edilməsinə və 5.4.2 maddəsində göstərilənlərə əlavə olaraq onun məsuliyyət və səlahiyyətlərinin dəqiq müəyyən edilməsinə;

g) bütün əhəmiyyətli şikayətlər barədə ali rəhbərliyin dərhal və effektiv şəkildə məlumatlandırılmasına imkan verən prosesin mövcudluğunun təmin edilməsinə;

h) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektiv və səmərəli şəkildə işlək vəziyyətdə saxlanılması və davamlı olaraq yaxşılaşdırılması üçün mütəmadi olaraq nəzərdən keirilməsinin təmin edilməsinə.

**5.4.2** Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərliyinin nümayəndəsi aşağıdakılara görə məsuliyyət daşımalıdır:

a) performansın monitorinqi, qiymətləndirmə və hesabatlılıq üzrə prosesin işlənilməsinə;

b) ali rəhbərliyə şikayətlərin idarə edilməsi prosesilə bağlı hesabat verilməsinə (yaxşılaşdırma ilə bağlı tövsiyələr də daxil olmaqla);

c) müvafiq işçi heyətin işə götürülməsi və təlimləndirilməsi, texnoloji tələblər, sənədləşmə, hədəflərin müəyyən edilməsi və onlara nail olmaq üzrə vaxt məhdudiyyətləri və digər tələblər və prosesə yenidən baxılması da daxil olmaqla, şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektiv və səmərəli fəaliyyətinin dəstəklənməsinə.

**5.4.3** Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə cəlb edilən digər rəhbərlər cavabdehlik daşıdıqları sahələr daxilində tətbiqi mümkün olduqda aşağıdakılara görə məsuliyyət daşımalıdırlar:

a) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin tətbiqinin təmin edilməsinə;

b) şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərliyin nümayəndəsi ilə qarşılıqlı əlaqə həyata keçirilməsinə;

c) təşkilatda şikayətlərin idarə edilməsi prosesi və müştəri yönümlülüyə olan ehtiyac barədə məlumatlılığın təşviq olunmasının təmin edilməsinə;

d) şikayətlərin idarə edilməsi prosesilə bağlı məlumatların asan əldə edilə bilməsinin təmin edilməsinə;

e) şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı fəaliyyət və qərarlar barədə hesabat verilməsinə;

f) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin monitorinqinin keçirilməsi və onun qeydiyyatının təmin edilməsinə;

g) problemi aradan qaldırmaq üçün fəaliyyətlərin həyata keçirilməsinin, onun gələcəkdə baş verməsinin qarşısını almasının və hadisənin qeydə alınmasının təmin edilməsinə;

h) şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı verilənlərin ali rəhbərlik tərəfindən təhlil üçün əlçatan olmasının təmin edilməsinə.

**5.4.4** Müştəri və şikayətçilərlə əlaqədə olan bütün işçi heyəti:

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə təlim keçməli;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə hesababtlılığa dair təşkilat tərəfindən müəyyən edilən bütün tələblərə əməl etməli;

müştərilərlə nəzakətlə davranmalı və onların şikayətlərinə dərhal cavab verməli və ya onları müvafiq şəxsə istiqamətləndirməli;

şəxslərlərlə yaxşı münasibət və əlaqə qurma bacarıqlarını nümayiş etdirməlidir.

**5.4.5** Bütün işçi heyəti:

şikayətlərlə bağlı vəzifə, məsuliyyət və səlahiyyətləri barədə məlumatlı olmalı;

riayət etməli olduğu prosedura və şikayətçilərə təqdim etməli olduğu məlumatlar barədə məlumatlı olmalı;

təşkilata əhəmiyyətli təsir göstərən şikayətlər barədə məlumat verməlidir.

**6. Planlaşdırma, layihələndirmə və yaxşılaşdırma**

**6.1 Ümumi müddəalar**

Təşkilat müştəri loyallığı və məmnuniyyətinin artırılması, habelə məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması məqsədilə şikayətlərin idarə edilməsi üzrə effektiv və səmərəli prosesi planlaşdırmalı, layihələndirməli və işləməlidir. Bu proses ahəngdar bir şəkildə fəaliyyət göstərən bir-birilə qarşılıqlı əlaqədə olan fəaliyyətlər dəstini özündə ehtiva etməli və şikayətlərin idarə edilməsi üzrə siyasətə uyğun olmaq və məqsədlərə nail olmaq üçün müxtəlif işçi heyəti, informasiya, material, maliyyə və infrastruktur resurslarından istifadə etməlidir. Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı digər təşkilatların malik olduğu ən yaxşı təcrübələri nəzərə almalıdır. Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı müştərilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin gözlənti və qavrayışlarını başa düşməlidir. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesini işləyərkən təşkilat yarana biləcək risk və imkanları nəzərə almalıdır.

Bu aşağıdakıları özündə ehtiva edir:

monitorinq və qiymətləndirmə prosesləri və risk və imkanlarla əlaqəli daxili və xarici məsələləri;

spesefik risk və imkanların müəyyən edilməsi və qiymətləndirilməsini;

risk və imkanların müəyyən edilməsi və qiymətləndirilməsinə yönəlik düzəldici fəaliyyət və yaxşılaşdırmaların planlaşdırılması, layihələndirilməsi, işlənilməsi, tətbiqi və təhlilini.

ISO 9000:2015, 3.7.9-da müəyyən edildiyi kimi risk qeyri-müəyyənliyin təsiridir və o, mənfi və ya müsbət ola bilər.

Şikayətlərin idarə edilməsi kontekstində mənfi təsirə misal olaraq konkret vaxt məhdudiyyətləri çərçivəsində daxil olan şikayətlərin həcmi və ya mürəkkəblilik dərəcəsinin idarə edilməsi üçün lazın olan resursların kifayət qədər olmaması nəticəsində yaranan müştəri məmnuniyyətsizliyi, müsbət təsirə misal olaraq isə müştərilərlə əlaqədə olan işçi heyətə keçirilən təlimin təhlili nəticəsində şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı resursların yenidən nəzərdən keçirilməsini göstərmək olar. Bu risklər əlavə işçi heyəti ilə təmin etmə, təlim və ya şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə çıxışın əldə edilməsi imkanlarına gətirib çıxaran resursların bölüşdürülməsi və onlardan istifadənin təhlili yolu ilə nəzərə alına bilər.

İmkan təşkilatın mövcud risklərindən yaranmayan müsbət nəticələrin əldə edilməsinin yeni mümkün yollarının müəyyən edilməsilə bağlıdır. Məsələn, təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi zamanı şikayətçi tərəfindən verilən təklifin əsasında yeni məhsul, xidmət və ya prosesi müəyyən edə bilər.

**6.2. Məqsədlər**

Ali rəhbərlik təşkilat daxilindəki müvafiq funksiya və səviyyələr üçün şikayətlərin idarə edilməsi üzrə məqsədlərin qoyulması və onlar barədə məlumatlandırılmalarını təmin etməlidir. Bu məqsədlər ölçülə bilən olmalı və şikayətlərin idarə edilməsi üzrə siyasətə uyğun olmalıdır. Bu məqsədlər detallı performans meyarı kimi müntəzəm vaxt intervallarında təyin olunmalıdır.

**6.3. Fəaliyyətlər**

Ali rəhbərlik müştəri məmnuniyyətinin qorunub saxlanılması və artırılması üçün şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin planlaşdırılması, layihələndirilməsi və işlənilməsini təmin etməlidir. Şikayətlərin idarə edilməsi təşkilatın keyfiyyəti idarəetmə sisteminin digər proseslərilə əlaqəli ola və onlara uyğunlaşdırıla bilər.

QEYD Fərdi şikayətlərin idarə edilməsinin mərhələlərini göstərən blok-sxem Əlavədə verilmişdir.

**6.4. Resurslar**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektiv və səmərəli fəaliyyətini təmin etmək üçün ali rəhbərlik resurslara olan ehtiyacı qiymətləndirməli və onlara təmin etməlidir. Bu resurslara işçi heyət, təlim, proseduralar, sənədləşmə, mütəxəssislərin dəstəklənməsi, materiallar və avadanlıq kompüter avadanlığı və proqram təminatı və maliyyə resursları daxildir.

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə cəlb edilən işçi heyətin seçilməsi, dəstəklənməsi və təlimləndirilməsi xüsusi əhəmiyyət daşıyan amillərdir.

**7. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin fəaliyyəti**

**7.1. Əlaqə**

Broşura, buklet və elektron formada olan məlumatlar kimi şikayətlərin idarə edilməsi prosesilə bağlı məlumatlar müştərilər, şikayətçilər və digər müvafiq maraqlı tərəflər üçün asan əldə edilə bilən olmalıdır. Bu cür məlumatlar asan anlaşılan dildə hazırlanmalı və imkan daxilində hamı üçün əlçatan formatda olmalıdır ki, şikayətçilərin hüquqları pozulmasın. Onlara aşağıdakıları misal göstərmək olar:

şikayətin edildiyi yer;

şikayətin edilmə forması;

şikayətçi tərəfindən təqdim edilməli olan informasiya Əlavə C-yə bax);

şikayətlərin idarə edilməsi prosesi;

prosesin müxtəlif mərhələləri ilə bağlı müddətlər;

kənar vasitələr də daxil olmaqla, şikayətlərin həll edilmə variantları ( 7.9-cu maddəyə bax);

şikayətin statusu barədə məlumatın şikayətçi tərəfindən əldə edilə bilmə qaydası.

**7.2. Şikayətlərin qəbulu**

İlkin şikayətin qəbulundan sonra onun dəstəkləyici informasiya ilə birlikdə qeydiyyatı aparılmalı və ona unikal eyniləşdirmə nömrəsi verilməlidir. İlkin şikayətin qeydiyyatı zamanı şikayətçi tərəfindən ifadə edilən həll yolu və aşağıdakılar da daxil olmaqla, şikayətin effektiv idarə edilməsi üçün lazım olan istənilən digər informasiya müəyyən etməlidir:

şikayətin təsviri və müvafiq dəstəkləyici məlumatlar;

tələb edilən həll yolu;

barəsində şikayət edilən məhsul, xidmət və aidiyyəti təşkilati təcrübələr;

cavabın təqdim olunma müddəti;

insanlar, şöbə, filial, təşkilat və bazar seqmenti ilə bağlı məlumatlar;

dərhal həyata keçirilən fəaliyyətlər (əgər varsa) .

Əlavə rəhbəredici göstərişlər üçün bax: Əlavə C və F.

**7.3. Şikayətlərin izlənilməsi**

Şikayətin izlənilməsi onun qəbulundan başlayaraq bütün proses boyu həyata keçirilməli və şikayətçinin məmnun olduğu və ya yekun qərarın veriləcəyi ana qədər davam etdirilməlidir. Aktual status şikayətçiyə sorğusu əsasında və vaxtaşırı olaraq ən azı əvvəlcədən müəyyən edilmiş son tarixədək təqdim edilməlidir.

Şikayətçilə nəzakətlə davranılmalı və onlara şikayətlərin idarə edilməsi prosesi vasitəsilə qaldırdıqları şikayətlərilə bağlı irəliləyişlər barədə məlumat verilməlidir.

**7.4. Şikayətlərin təsdiq edilməsi**

Hər bir şikayətin qəbulu təsdiq edilməli və şikayətçiyə bu barədə dərhal məlumat verilməlidir (məsələn, poçt, telefon və ya e-poçtla).

**7.5. Şikayətlərin ilkin qiymətləndirilməsi**

Şikayətlərin qəbulundan sonra onların ilkin qiymətləndirilməsi şiddət, təhlükəsizlik üçün nəticələr, mürəkkəblik dərəcəsi, təsir dərəcəsi və dərhal həyata keçirilməli olan fəaliyyətlərə ehtiyac və onların həyata keçirilmə imkanı kimi meyarlar əsasında aparılmalıdır. Şikayətlər onların təcili olub-olmaması əsas götürülərək idarə edilməlidir. Məsələn, əhəmiyyətli sağlamlıq və təhlükəsizlik məsələləri dərhal baxılmalıdır.

**7.6. Şikayətlərin araşdırılması**

Şikayətlə bağlı bütün müvafiq halları və məlumatları araşdırmaq üçün məqbul hesab edilən bütün tədbirlər görülməlidir. Araşdırmanın səviyyəsi şikayətin ciddiliyinə, onun baş vermə tezliyinə və ağırlıq dərəcəsinə mütənasib olmalıdır.

**7.7. Şikayətlərin cavablandırılması**

Müvafiq araşdırmadan sonra təşkilat, məsələn, problemi həll etmək və gələcəkdə onun baş verməsinin qarşısını almaq üçün cavab təqdim etməlidir (Əlavə G-yə bax). Əgər şikayəti dərhal həll etmək mümkün deyilsə, o zaman təşkilat onun həll üsulunu tapmalı və şikayətlə elə işləməlidir ki, ən qısa müddətdə onun effektiv həllinə nail olsun (eskalasiya ilə bağlı Əlavə H-ə bax).

**7.8. Qərarlar barədə məlumatın verilməsi**

Şikayətçi və ya cəlb edilmiş işçi heyəti ilə bağlı şikayətlər üzrə hər hansı qərar qəbul edildikdə və ya tədbir görüldükdə, həmin qərar və ya tədbir barədə şikayətçi və cəlb edilmiş işçi heyətinə məlumat verilməlidir.

**7.9. Şikayətlərin bağlanılması**

Əgər şikayətçi təklif olunan qərarı və ya görülən tədbiri qəbul edirsə, həmin qərar və ya tədbir icra olunmalı və onun qeydiyyatı aparılmalıdır.

Əgər şikayətçi təklif olunan qərarı və ya görülən tədbiri rədd edərsə, o halda şikayət məsələsi açıq saxlanmalıdır. Bununla bağlı qeydiyyat aparılmalı və şikayətçiyə mövcud daxili və xarici resursların alternativ variantları barədə məlumat verilməlidir (Əlavə H-ə bax).

Təşkilat, bütün məqbul daxili və xarici imkanlar tükənənədək və ya şikayətçi qane olanadək şikayətin gedişatını izləməyə davam etməlidir.

**8. Dəstəkləmə və yaxşılaşdırma**

**8.1. Məlumatın toplanması**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesindəki öz performası ilə bağlı qeydiyyat aparmalıdır. Təşkilat şikayətlərin qeyd edilməsi və onların cavablandırılması və bu qeydlərin istifadəsi və idarə edilməsi üçün prosedurları işləməli və tətbiq etməlidir, bu zaman hər hansı şəxsi məlumatın və şikayətçinin məxfiliyinin qorunması təmin edilməlidir. Toplanmış məlumatların uyğun, səhih, tam, dolğun və faydalı olması təmin edilməlidir.

Qeydlərin aparılması proseduru aşağıdakıları özündə ehtiva etməlidir:

a) qeydlərin müəyyən edilməsi, toplanması, təsnifləşdirilməsi, qorunub saxlanılması və məhv edilməsi üzrə addımların müəyyən edilməsi;

b) şikayətlərin idarə edilməsi ilə bağlı qeydiyyatın aparılması və ellektron fayl və məlumat daşıyıcısı kimi qurğuların qorunmasına maksimum diqqət yetirməklə bu qeydlərin işlək vəziyyətdə saxlanılması, belə ki, bu cür daşıyıcılarda olan qeydlər həmin daşıyıcıların köhnəlməsi və onlardan düzgün istifadə edilməməsi səbəbindən itirilə bilər.

c) şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə cəlb edilmiş şəxslərin keçdikləri təlim növləri və aldıqları təlimatlarla bağlı qeydlərin aparılması;

d) qeydlərin təqdim edilməsi barədə sorğulara cavab verilməsi və şikayətçi və ya onun agentinə qeydlərin verilməsi üçün təşkilatın meyarlarının müəyyən edilməsi; bunlara vaxt məhdudiyyətləri, hansı növ məlumatın kimə və ya hansı formatda təqdim olunması aid edilə bilər.

e) şəxsiyyət müəyyən edilmədən verilən şikayətlər barədə ststistik məlumatların necə və nə vaxt ictimaiyyətə açıqlana biləcəyinin müəyyən edilməsi.

**8.2. Şikayətlərin təhlili və qiymətləndirilməsi**

Bütün şikayətlər təsnifləşdirilməli, daha sonra, sistemli, təkrarlanan və epizodik problem və meylləri müəyyən etmək, şikayətlərin əsas səbəblərini aradan qaldırmaq və təklif olunan proses, məhsul və xidmətlərdə yaxşılaşma və ya dəyişiklik imkanlarını müəyyənləşdirmək üçün təhlil edilməlidir.

**8.3. Şikayətlərlə iş prosesi vasitəsilə məmnunluğun qiymətləndirilməsi**

Şikayətçinin şikayətlərin idarə edilməsi prosesindən məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək üçün mütəmadi olaraq tədbirlər görülməlidir. Bu şikayətçilərin təsadüfi sorğuları və metodlar formasında ola bilər.

QEYD 1 Şikyətlərin idarə edilməsi prosesindən məmnunluğunun artırılması metodlarında biri şikayətçi ilə təşkilat arasındakı əlaqənin modelləşdirilməsidir.

NOTE 2 Müştəri məmnuniyyətinin monitorinqi və ölçülməsinə dair tələblər üçün ISO 10004 standartına bax.

**8.4. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin monitorinqi**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesi, tələb olunan resurslar (işçi heyəti də daxil olmaqla) və toplanan verilənlər davamlı olaraq monitorinq edilməlidir.

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansı qabaqcadan müəyyən edilmiş meyarlar üzrə ölçülməlidir (Əlavə 1-ə bax)

**8.5. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin auditi**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansını qiymətləndirmək üçün auditləri nəzərdə tutmalı və keçirməlidir. Auditin məqsədi aşağıdakılar barədə məlumatlarla təmin etməkdir:

- prosesin şikayətlərin idarə edilməsi prosedurlarına uyğunluğu;

- şikayətlərin idarə edilməsi üzrə məqsədlər nail olmaq üçün prosesin yararlığı və effektivliyi.

Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə audit keyfiyyəti idarəetmə sisteminin auditinin bir hissəsi kimi, ISO 19011-ə uyğun olaraq aparıla bilər. Audit nəticələri şikayətlərin idarə edilməsi prosesindəki problemlərin müəyyən edilməsi və yaxşılaşdırmaların tətbiqi məqsədilə ali rəhbərlik tərəfindən aparılan təhlildə nəzərə alınmalıdır. Audit audit olunan fəaliyyətə münasibətdə müstəqil tərəf kimi çıxış edən səriştəli şəxslər tərəfindən aparılmalıdır. Audit keçirilməsilə bağlı əlavə rəhbəredici göstərişlər Əlavə J-də verilmişdir.

**8.6. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin rəhbərlik tərəfindən təhlili**

**8.6.1.** Ali rəhbərlik şikayətlərin idarə edilməsi prosesini müntəzəm qaydada təhlil etməlidir ki:

onun daimi yararlılığını, adekvatlılığını və effektivliyini və səmərəliliyini təmin etsin;

sağlamlıq, təhlükəsizlik, ətraf mühit, müştəri, qanunvericilik, normativ və digər tələblərin yerinə yetirilməməsi hallarının müəyyən etsin və nəzərə alsın;

məhsul və xidmətlərdəki çatışmazlıqları müəyyən etsin və düzəltsin;

prosesdəki çatışmazlıqları müəyyən etsin və düzəltsin;

risk və imkanları və şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə və təklif edilən məhsul və xidmətlərə dəyişikliklərin edilməsinə olan ehtiyacı qiymətləndirsin;

risk və imkanlara yönəlik həyata keçirilən fəaliyyətlərin effektivliyini qiymətləndirsin;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə siyasət və məqsədlərdəki potensial dəyişiklikləri qiymətləndirsin.

**8.6.2.** Rəhbərlik tərəfindən təhlilin girişləri aşağıdakı məlumatları özündə ehtiva etməlidir:

qanunvericilik tələbləri və normativ tələblər, rəqabətqabiliyyətliliklə bağlı təcrübələr və ya texnoloji innovasiyalardakı dəyişikliklər kimi xarici amilləri;

siyasət, məqsədlər, təşkilati struktur, mövcud resurslar və təklif və ya təqdim edilən məhsul və xidmətlərdəki dəyişikliklər kimi daxili amilləri;

müştəri məmnuniyyəti üzrə sorğular da daxil olmaqla, şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin ümumi performansı və prosesin davamlı monitorinqinin nəticələri;

şikayətlərin idarə edilməsi prosesi ilə bağlı daxil olan rəyləri;

auditlərin nəticələri;

müvafiq fəaliyyətlər də daxil olmaqla, risk və imkanları;

risk və imkanlara yönəlik həyata keçirilən fəaliyyətlərin effektivliyini;

düzəldici fəaliyyətlərin statusunu;

rəhbərlik tərəfindən aparılan əvvəlki təhlillərdən irəli gələn fəaliyyətləri;

yaxşılaşdırma üzrə tövsiyələri.

**8.6.3.** Rəhbərlik tərəfindən təhlilin çıxışları aşağıdakı məlumatları özündə ehtiva etməlidir:

 şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyi və səmərəliliyinin artırılması ilə bağlı qərar və fəaliyyətləri;

 məhsul və xidmətlərin yaxşılaşdırılması ilə bağlı təklifləri;

 resurslarla bağlı müəyyən edilən ehtiyaclara (məsələn, təlim proqramları) aid qərarları və fəaliyyətləri.

Rəhbərlik tərəfindən təhlilin qeydləri yaxşılaşdırma üzrə imkanların müəyyən edilməsi məqsədilə qorunub saxlanılmalı və istifadə edilməlidir.

**8.7. Davamlı yaxşılaşdırma**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyi və səmərəliliyini davamlı olaraq yaxşılaşdırmalıdır. Bunun nəticəsində təşkilat öz məhsul və xidmətlərinin keyfiyyətini davamlı olaraq yaxşılaşdıra bilər. Buna düzəldici fəaliyyətlər, risk və imkanlara yönəlik həyata keçirilən fəaliyyətlər və innovativ yaxşılaşdırmalar vasitəsilə nail olmaq olar. Təşkilat şikayətlərin təkrarlanması və yeni şikayətlərin qaldırılmasının qarşısını almaq üçün onlara gətirib çıxaran mövcud və potensial problemlərin aradan qaldırılması üzrə tədbir görməlidir.

Təşkilat:

şikayətlərin idarə edilməsilə sahəsində əldə edilən bilik və qabaqcıl təcrübələri araşdırmalı, müəyyənləşdirməli və tətbiq etməli;

təşkilat daxilində müştəri yönümlü yanaşmanı təşviq etməli;

şikayətlərin idarə edilməsinin yaxşılaşdırılması üçün innovasiyaların tətbiqini təşviq etməli;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə nümunəvi davranışları müəyyən etməlidir.



**Əlavə B**

(məlumat üçün)

**Kiçik biznes üçün rəhbəredici göstərişlər**

Bu standart istənilən ölçülü təşkilatlar tərəfindən istifadə edilmək üçün nəzərdə tutulmuşdur. Onu da nəzərə almaq lazımdır ki, bir çox kiçik şirkətlər şikayətlərin idarə edilməsi proseslərinin işlənilməsi və işlək vəziyyətdə saxlanılması üçün məhdud resurslara sahibdir. Bu əlavə prosesin maksimum səviyyədə effektiv və səmərəli olmasına nail olunmasına yönəlik əsas istiqamətləri müəyyən edir.

Aşağıdakı mərhələlər əsas istiqamətləri müəyyən edir və onların hər birində həyata keçiriləcək fəaliyyətlərə dair təklifləri irəli sürür:

- şikayətlərə açıq olma: şirkətin ödəmə tapşırığında sadə işarənin və ya bölmənin olması (4.4 maddəsinə bax). Məsələn, belə bir cümlə: “Bizim üçün sizin məmnuniyyətiniz çox vacibdir. Əgər məmnun deyilsinizsə, bunun barədə bizi məlumatlandırın ki, səhvimizi düzəldək”;

- şikayətlərin toplanılması və onların qeydiyyatının aparılması ( Əlavə С və F-ə bax);

- şikayətin şəxsən qəbul edilmədiyi hallarda, onun qəbulunun təsdiq edilməsi barədə şikayətçinin məlumatlandırılması (e-poçt və telefon zəngi və elektron məktub vasitəsilə məlumatlandırmaq kifayətdir) (7.4 maddəsinə bax);

• şikayətin nə qədər əsaslandırılmış olması, mümkün təsirləri və onunla məşğul olacaq ən uyğun şəxsin seçilməsi baxımından qiymətləndirilməsi (7.5 maddəsinə bax);

• mümkün qədər tez müddətdə həll edilməsi və ya şikayətin araşdırılmasına davam edilməsi, sonra onunla bağlı nə ediləcəyinə qərar verilməsi və qəbul edilən qərara uyğun hərəkət edilməsi (7.7 maddəsinə bax);

• şikayətlə bağlı görüləcək tədbirlər barədə şikayətçinin məlumatlandırılması və onun cavabının qiymətləndirilməsi. Sizcə müştəri məmnun olacaqmı? Əgər cavabınız bəlidirsə, onda təmsil etdiyiniz sahədəki mövcud qabaqcıl təcrübəni nəzərə alaraq dərhal müştərinin sizdən gözlədiyi tədbiri görün (7.8 maddəsinə bax);

• şikayəti həll etmək üçün bütün mümkün tədbirlərin görüldüyünü düşünürsünüzsə, bu barədə şikayətçini məlumatlandırın və nəticəni qeyd edin. Əgər şikayət müştərini qane edəcək şəkildə həll edilməyibsə, qəbul edilmiş qərarı ona izah edin və istənilən mümkün alternativ tədbiri təklif edin. (7.9 maddəsinə bax);

• şikayətlərin vaxtaşırı olaraq təhlil edilməsi: şikayətlərin yaranmasının qarşısını almaq, müştərilərə dasha yaxşı xidmət göstərilməsi və ya müştəri məmnuniyyətinin artırılması üçün dəyişə və ya düzəldə biləcəyiniz hər hansı bir tendensiya və ya amillərin mövcud olub-olmamasını müəyyənləşdirmək üçün qısa periodik təhlil və daha dərin illik təhlilin aparılması (Əlavə С və şikayətlərin izlənilməsi ilə bağlı Əlavə F-in 6-cı maddəsinə bax).

Yuxarıda verilən rəhbəredici göstərişlər asanlıqla tətbiq olunmaq üçün nəzərdə tutulmuşdur. Digər analoji, ancaq eyni fəaliyyətlə məşğul olmayan şirkətlərə səfərlərin təşkil edilməsi və onların müştəri şikayətlərinin idarə edilməsi ilə bağlı təcrübələrinin öyrənilməsi faydalı ola bilər. Bu zaman tətbiq üçün dəyər kəsb edən məlumat və metodları müəyyən etmək olar.

**Əlavə C**

(məlumat üçün)

**Şikayət forması**

Bu forma nümunəsi şikayətçiyə təşkilatı, şikayətləri effektiv və səmərəli şəkildə idarə etməsi üçün ona lazım olan əsas məlumatlarla təmin etməyə yardım edir.

|  |  |
| --- | --- |
| **1 Şikayətçi barədə məlumat:** | |
| Ad/təşkilat  Ünvan  İndeks, şəhər  Ölkə  Telefon  Faks  E-poçt | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Şikayətçi adından çıxış edən şəxs barədə məlumat (tətbiqi mümkündürsə)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Əlaqə saxlanılcaq şəxs barədə məlumat (əgər yuxarıdakından fərqlidirsə)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **2 Məhsulun/xidmətin təsviri**  İstinad nömrəsi (məlumdursa və ya tətbiqi mümkündürsə) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Təsviri  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **3 Problem**  Baş vermə tarixi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Təsviri  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| 1. **4. Əlavə tədbirə ehtiyac varmı?**   Bəli ⃞ Xeyr ⃞ | |
| **5 Tarix, İmza**  Tarix \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ İmza \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| **6 Əlavə**  Əlavə edilən sənədlərin siyahısı  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**Əlavə D**

(məlumat üçün)

**Obyektivlik**

**D.1 Ümumi müddəalar**

Şikayətlərin idarə edilməsi zamanı obyektivliyin prinsipləri aşağıdakıları özündə ehtiva edir:

a) Açıqlıq: şikayət verən şəxs üçün əlçatan və başa düşülən olmalıdır. İşçilərin və şikayətçilərin izləmələri üçün proses aydın olmalı və hamıya çatdırılmalıdır.

b) Qərəzsizlik: şikayətlərlə iş zamanı şikayətçiyə, barəsində şikayət olan şəxsə və ya təşkilata qarşı qərəzli münasibətə yol verməmək. Proses elə layihələndirilməlidir ki, barəsində şikayət olan şəxsi ona qarşı qərəzli münasibətdən qorusun. Əsas diqqət günahkar axtarmağa deyil, problemin həllinə yönəlməlidir. Əgər işçi heyətilə bağlı şikayət olarsa, onda müstəqil araşdırma aparılmalıdır.

c) Məxfilik: proses şikayətçi və müştərilərin kimliyini maksimum mümkün dərəcədə qoruyacaq şəkildə layihələndirilməlidir. Bu aspekt veriləcək məlumatların narahatçılığa və ayrı-seçkiliyə gətirib çıxaracağından qorxa biləcək şəxslərdən şikayətlərin daxil olmasının qarşısını almaq baxımından çox vacibdir.

d) Əlçatanlıq: təşkilat şikayətçinin məqbul məqam və vaxtda şikayətlərin idarə edilməsi prosesinə çıxışını təmin etməlidir. Şikayətlərin idarə edilməsi prosesilə bağlı məlumatlar aydın dildə və bütün şikayətçilər üçün əlçatan formatda olmalıdır. Şikayət müxtəlif təchizat zənciri iştirakçılarına təsir edərsə, onda ortaq cavab tədbirlərini kordinasiya etmək məqsədilə plan hazırlanmalıdır. Proses şikayətlərdən qaynaqlanan istənilən informasiya barədə təşkilatın, verilən şikayətlərə aidiyyatı olan bütün təchizatçılarını məlumatlandırmalıdır ki, onlar yaxşılaşdırma fəaliyyətlərini həyata keçirə bilsinlər.

e) Tam olma: ümumi mənzərəni görmək və mümkün olduqda verilən izahları yoxlamaq məqsədilə müvafiq faktları axtarıb-tapmaq, şikayət edən və barəsində şikayət olunan tərəfləri təmsil edən insanlarla danışmaq.

f) Bərabərlik: bütün insanlarla eyni cür davranmaq.

g) Həssaslıq: hər bir hadisəyə mahiyyəti üzrə baxılmalı, bu zaman fərdi xüsusiyyətlərə, ehtiyac və gözləntilərə lazımı diqqət yetirilməlidir.

**D.2 İşçi heyətə qarşı obyektivlik**

Şikayətlərin idarə edilməsi proseduru barəsində şikayət olunan şəxslərlə obyektiv davranılmasını təmin etməlidir. Bu aşağıdakıları nəzərdə tutur:

— onların performansı ilə bağlı daxil olan hər hansı bir şikayət barədə onların dərhal və tam məlumatlandırılmasını;

— onlara vəziyyəti izah etmək imkanının verilməsi və müvafiq dəstəyin göstərilməsini;

— şikayət üzrə araşdırmanın gedişatı və nəticəsi barədə onların məlumatlandırılmasını.

Barəsində şikayət olunan şəxsə sorğu-sual edilmədən öncə şikayət barədə bütün məlumatların verilməsi çox vacibdir. Bununla belə məxfiliyə riayət edilməlidir.

İşçi heyət şikayətlərin idarə edilməsi prosesi zamanı ona zəruri dəstəyin göstəriləcəyindən əmin olmalıdır. İşçi heyət şikayətlərə baxılması ilə bağlı təcrübələri öyrənməyə və şikayətçilərin problemlərini daha yaxşı anlamağa təşviq edilməlidir.

**D.3 Şikayətlərin idarə edilməsi prosedurlarının intizam prosedurlarından ayırmaq**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosedurlarının intizam prosedurlarından ayrılmalıdır.

**D.4 Məxfilik**

Şikayətçilərin məxfiliyinin qorunması ilə yanaşı, şikayətlərin idarə edilməsi prosesi işçilərlə bağlı şikayətlərin olduğu hallarda onların məxfiliyini təmin etməlidir.

Bununla belə, məxfilikdən şikayətlərin həllindən yayınmaq üçün bir bəhanə kimi istifadə edilməməlidir

**D.5 Obyektivliyin monitorinqi**

Təşkilat şikayətlərə obyektiv baxılmasını təmin etmək üçün onlara yönəlik həyata keçirilən tədbirlərin monitorinqini həyata keçirməlidir.

Tədbirlər aşağıdakıları özündə ehtiva edə bilər:

— təsadüfi seçmə yolu ilə seçilən şikayətlərin bağlanılmasının mütəmadi monitorinqi (məsələn, aylıq);

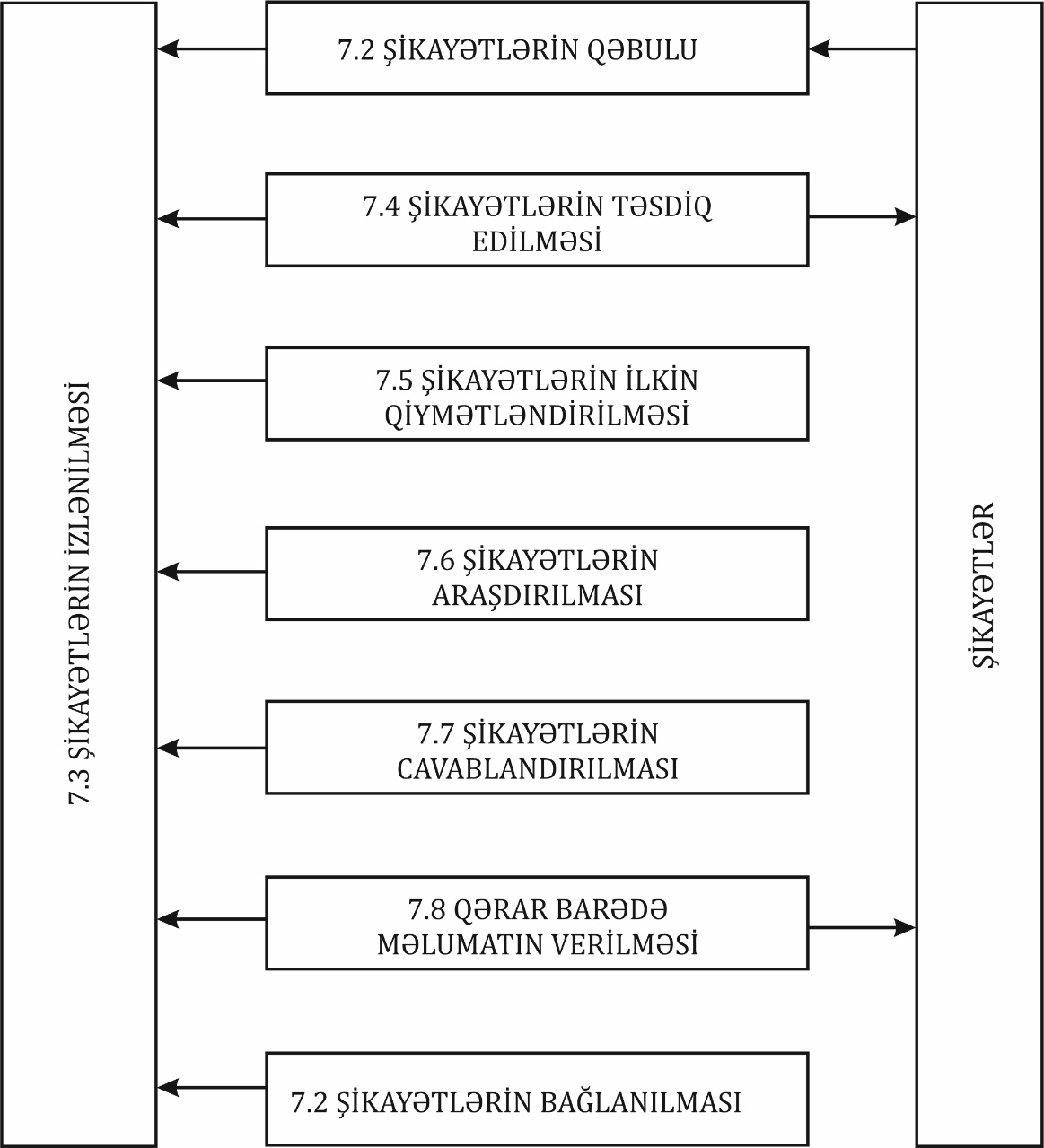
— şikayətlərə baxılarkən işçi heyətinin obyektiv olub-olmamasının öyrənilməsi məqsədilə şikayətçilər arasında sorğunun keçirilməsi.

**Əlavə E**

(məlumat üçün)

**Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə blok-sxem**

Şəkil E.1-də fərdi şikayətlərin idarə edilməsi ilə bağlı addımlar təsvir edilir.



**Şəkil E.1 - Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə blok-sxem**

**Əlavə F**

(məlumat üçün)

**Şikayətlərin izlənilməsi forması**

**Aşağıda şikayətlərin həll edildiyini yoxlamaqda təşkilata kömək edə biləcək əsas məlumatları əsk etdirən nümunə forması verilmişdir (ancaq daxildə istifadə etmək üçün).**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Şikayət barədə məlumatlar:** | | | | | | | |
| Şikayətin edildiyi tarix  Şikayətin edildiyi vaxt  Şikayətçinin adı | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| Şikayətçinin əlaqə məlumatları | | Telefon ⃞ | | E-poçt ⃞ | İnternet ⃞ | | Şəxsi ⃞ |
|  | | Poçt indeksi ⃞ | | Digəri ⃞ |  | |  |
| Unikal eyniləşdirmə nömrəsi | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| 1. **Şikayətçinin məlumatları:** | | | | | | | |
| Şikayətçilər üçün olan formaya bax  Şikayətin qeydiyyat nömrəsi  Şikayət barədə müvafiq informasiya  Şikayət kim tərəfindən qaldırılıb | | | | | | | |
| 1. **Problem:** | | | | | | | |
| Yaranma tarixi  Təkrarlanan problem Hə ⃞ Yox ⃞  Problemin kateqoriyası | | | | | | | |
| 1. ⃞ Şikayətçilər üçün olan formaya bax 2. ⃞ Xidmət göstərilməyib/qismən göstərilib 3. ⃞ Məhsulun çatdırılmasında gecikmələr   Gecikmənin müddəti:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. ⃞ Xidmətin göstərilməsində gecikmələr   Gecikmənin müddəti:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. ⃞ Qüsurlu məhsul 2. ⃞ Pis xidmət   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. ⃞ Məhsul sifariş olunan məhsul deyil 2. ⃞ Sifariş edilməyən məhsullar 3. ⃞ Zərər verilməsi 4. ⃞ Zəmanətin yerinə yetirilməsindən imtina edilməsi 5. ⃞ Məhsulu satmaqdan imtina edilməsi 6. ⃞ Xidmət göstərməkdən imtina edilməsi 7. ⃞ Ticarət təcrübələri/satış üsulları 8. ⃞ Yalnış informasiya 9. ⃞ Qeyri-adekvat informasiya 10. ⃞ Ödəniş qaydası 11. ⃞ Qiymət 12. ⃞ Qiymət artımı 13. ⃞ Əlavə ödənişlər 14. ⃞ Əsaslandırılmamış xərclər/ödənişlər 15. ⃞ Müqavilə şərtləri 16. ⃞ Müqavilənin fəaliyyətdə olduğu sahə 17. ⃞ Zərərin qiymətləndirilməsi 18. ⃞ Kompensasiya ödəməkdəm imtina edilməsi 19. ⃞ Qeyri-adekvat kompensasiya 20. ⃞ Müqaviləyə dəyişiklik edilməsi 21. ⃞ Müqavilənin qeyri-qənaətbəxs yerinə yetirilməsi 22. ⃞ Müqavilənin ləğv edilməsi 23. ⃞ Xidmətdən imtina edilməsi 24. ⃞ Borcun bağlanması 25. ⃞ Faizdən əldə edilən gəlir 26. ⃞ Öhdəliklərə əməl edilməməsi 27. ⃞ Yalnış hesabın təqdim edilməsi 28. ⃞ Şikayətlərə baxılmasında böyük ləngimələr 29. ⃞ Digər problıem   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Əlavə məlumat  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. **Şikayətin qiymətləndirilməsi**   Şikayətin real və potensial təsirlərinin əhatə dairəsi və ciddiliyini qiymətləndirin:  Ciddilik dərəcəsi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Mürəkkəblik dərəcəsi\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Təsir dərəcəsi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Təhlükəsizlik problemi? Bəli ⃞ Xeyr ⃞  Təxirəsalınmaz tədbirin görüləmisinə ehtiyac varmı? Bəli ⃞ Xeyr ⃞  Təxirəsalınmaz tədbirlər mövcuddurmu? Bəli ⃞ Xeyr ⃞  Kompensasiya ehtimalı varmı? Bəli ⃞ Xeyr ⃞   1. **Şikayətin həll edilməsi:**   Əlavə tədbirə ehtiyac varmı? Bəli ⃞ Xeyr ⃞  Görülən tədbir   1. ⃞ Məhsulun çatdırılması 2. ⃞ Məhsulun təmiri/yenidən işlənməsi 3. ⃞ Məhsulun dəyişdirilməsi 4. ⃞ Alqı-satqının ləğv edilməsi 5. ⃞ Zəmanətin reallaşdırılması 6. ⃞ Öhdəliklərə əməl edilməsi 7. ⃞ Müqavilənin bağlanılması 8. ⃞ Müqavilənin ləğv edilməsi 9. ⃞ Hesab-fakturanın ləğv edilməsi 10. ⃞ Məlumat 11. ⃞ Dəymiş zərərin qiymətləndirilməsinə düzəlişlərin edilməsi 12. ⃞ Dəymiş zərərin \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ödənilməsi (məbləğ) 13. ⃞ Avansın \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ödənilməsi (məbləğ) 14. ⃞ Digər ödənişlərin \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ həyata keçirilməsi (məbləğ) 15. ⃞ qiymətdə endirim (məbləğ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 16. ⃞ Ödəniş vasitələri 17. ⃞ Üzrxahlıq etmək 18. ⃞ Digər problem\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |
| 1. **Şikayətin izlənilməsi** | | | | | | | |
| **Görülən tədbir** | **Tarix** | | **Ad** | | | **Qeydlər** | |
| Şikayətçi tərəfindən qaldırılan şikayətin qəbul edilməsi |  | |  | | |  | |
| Şikayətin qiymətləndirilməsi |  | |  | | |  | |
| Şikayətin araşdırılması |  | |  | | |  | |
| Şikayətin həll edilməsi |  | |  | | |  | |
| Şikayətçi üçün məlumat |  | |  | | |  | |
| Düzəliş |  | |  | | |  | |
| Düzəliş yoxlanılıb |  | |  | | |  | |
| Şikayətin bağlanılması |  | |  | | |  | |

**Əlavə G**

(məlumat üçün)

**Şikayətlər üzrə cavab tədbirləri**

Təşkilatın şikayətlər üzrə cavab tədbirləri aşağıdakıları özündə ehtiva edə bilər:

ödənişi ger qaytarılmasını;

dəyişdirməni;

təmir/yenidən işləməni;

əvəzedicilərin təqdim edilməsi;

texniki dəstəyin göstərilməsi;

məlumatın verilməsi;

məsləhət verilməsini;

maliyyə dəstəyinin göstərilməsini;

digər dəstəyin göstərilməsini;

kompensasiyanın ödənilməsini;

üzr istənilməsini;

yaxşı niyət və ya diqqət əllaməti olaraq verilən hədiyyəni;

şikayətlər nəticəsində məhsul, xidmət, proses və ya proseduralara edilən dəyişikliklər barədə məlumat verilməsini.

Nəzərə alınası məsələlər özündə aşağıdakıları ehtiva edə bilər:

şikayətin bütün aspektlərinin nəzərə alınması;

uyğun olan yerdə, sonrakı tədbirlərin görülməsi;

şikayətçi kimi zərər çəkmiş ancaq rəsmi şikayət qaldırmayan şəxslərə həll vasitələrinin təklif edilməsinin uyğun olub-olmamasını;

şikayətlərlə bağlı müxtəlif cavab tədbirləri üzrə səlahiyyət səviyyəsini;

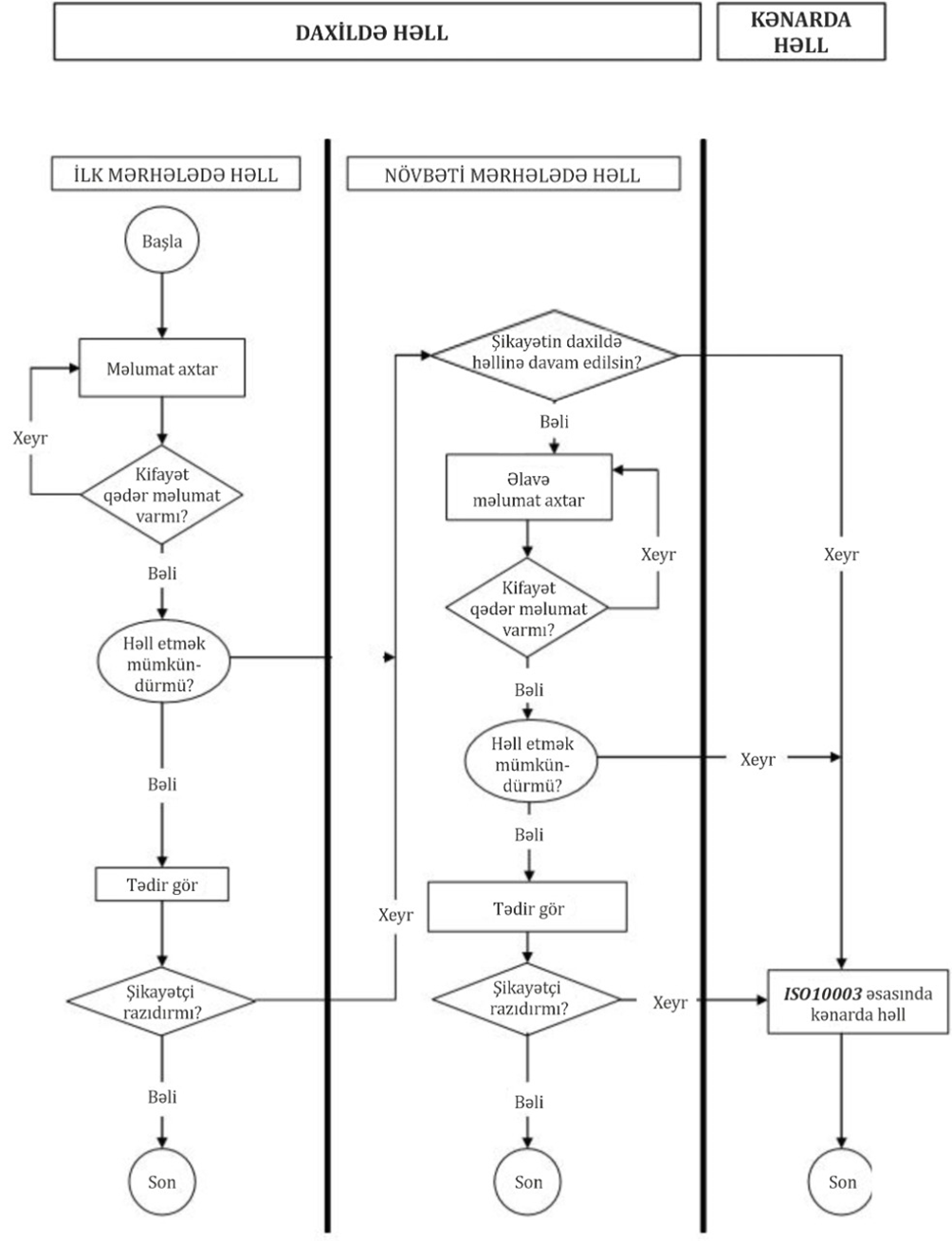
müvafiq işçi heyət arasında məlumatların yayılmasını.

**Əlavə H**

(məlumat üçün)

**Şikayətlərin təqdim olunma sxemi**

**Şikayətlərin təqdim olunma sxemi Şəkil H1-də verilmişdir:**

****

**Şəkil H.1 - Şikayətlərin təqdim olunma sxemi**

**Əlavə I**

(məlumat üçün)

**Davamlı olaraq monitorinqin keçirilməsi**

**I.1 Ümumi müddəalar**

Bu əlavə şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin davamlı olaraq monitorinqinin effektiv və səmərəli şəkildə keçirilməsi üzrə ümumi xarakterli rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. Qəbul edilən yanaşma təşkilatın növü və ölçüsünə uyğun olmalıdır.

**I.2 Rəhbərliyin məsuliyyəti**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansı üzrə monitorinq və hesabatlılığa və düzəldici fəaliyyətlərin həyata keçirilməsinə cavabdeh olan şəxslərin səriştəliliyini təmin etmək çox böyük əhəmiyyət kəsb edir.

Aşağıda nəzərə alınmalı bəzi məsuliyyət növləri verilmişdir.

a) Ali rəhbərlik:

monitorinqin məqsədlərini müəyyən etməli;

monitorinqlə bağlı öhdəlikləri müəyyənləşdirməli;

monitorinq prosesini təhlil etməli;

yaxşılaşdırmaların tətbiqini təmin etməlidir.

b) Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərliyin nümayəndəsi:

performansın monitorinqi, qiymətləndirmə və hesabatlılıq üzrə prosesin işlənilməsi;

bütün zəruri yaxşılaşdırmaların tətbiqi üçün şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin təhlili zamanı müəyyən edilən performans səviyyəsi barədə ali rəhbərliyə məlumat verilməsi.

c) Şikayətlərin idarə edilməsinə cəlb edilən digər rəhbərlər;

məsuliyyət daşıdıqları sahələr çərçivəsində şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin adekvat monitorinqini keçirilməsi və qeydiyyatının aparılmasını;

məsuliyyət daşıdıqları sahələr çərçivəsində düzəldici fəaliyyətləri həyata keçirməsi və qeydiyyatının aparılmasını;

məsuliyyət daşıdıqları sahələr çərçivəsində monitorinq prosesinin rəhbərlik tərəfindən təhlili üçün şikayətlərin idarə edilməsilə bağlı müvafiq məlumatların mövcud olmasını təmin etməlidir.

**I.3 Performansın ölçülməsi və monitorinqi**

**I.3.1 Ümumi müddəalar**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansının qiymətləndirilməsi və monitorinqini əvvəlcədən müəyyən olunmuş kompleks meyarlar əsasında aparmalıdır.

Təşkilatın proses, məhsul və xidmətləri, onlara uyğun olan monitorinq meyarları kimi bir-birindən əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənə bilər. Təşkilat konkret vəziyyətlərə tətbiq oluna bilən monitorinqin performans meyarlarını işləməlidir. Nümunə üçün I.3.2-ə bax.

**I.3.2 Performansın monitorinq meyarları**

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansının monitorinqi zamanı nəzərə alına və istifadə edilə bilən meyarlara aşağıdakıları misal göstərmək olar:

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə siyasət və məqsədlər müəyyən edilib-edilməməsi, işlək vəziyyətdə saxlanılıb-saxlanılmaması və əlçatanlığının müvafiq şəkildə təmin edilib-edilməməsi;

ali rəhbərliyin şikayətlərin idarə edilməsi üzrə öhdəliyinin işçi heyəti tərəfindən qavranılması;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə məsuliyyətlərin müvafiq şəkildə təyin edilib-edilməməsi;

müştərilərlə əlaqədə olan işçi heyətinin şikayətləri yerində həll etmək səlahiyyətlərinin olub-olmaması;

müştərilərlə əlaqədə olan işçi heyəti üçün şikayətlərə cavab tədbirləri ilə bağlı məhdudiyyətlərin tətbiq edilib-edilməməsi;

şikayətləri idarə edilməsi üzrə ixtisaslaşmış işçi heyətin təyin edilib-edilməməsi;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə təlim keçmiş işçi heyətin müştərilərlə əlaqədə olan nisbəti;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə təlimlərin effektivliyi və səmərəliliyi;

şikayətlərin idarə edilməsinin yaxşılaşdırılmasına dair işçi heyətdən daxil olan təkliflərin sayı;

işçi heyətin şikayətlərin idarə edilməsinə münasibəti:

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə auditlərin və rəhbərlik tərəfindən təhlillərin keçirilmə tezliyi;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə keçirilən audit və rəhbərlik tərəfindən təhlillərin nəticəsində əldə edilən təkliflərin tətbiqinə sərf edilən vaxt;

şikayətçilərin şikayətlərinin cavablandırması müddəti;

şikayətçilərin məmnunluq dərəcəsi;

uyğun olduqda, düzəldici tədbirlər üzrə zəruri proseslərin və risk və imkanlara yönəlik fəaliyyətlərin effektivliyi və səmərəliliyi.

**I.3.3 Məlumatların monitorinqi**

Məlumatların monitorinqi şikayətlərin idarə edilməsinin performansı üzrə birbaşa göstəricini təmin etdiyi üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir. Monitorinq üzrə məlumatlar aşağıdakılarla bağlı say və nisbəti özündə ehtiva edə bilər:

şikayətlərin qəbulu;

qəbul edilən kimi həll edilən şikayətlər;

yalnış şəkildə prioritetləşdirilən şikayətlər:

müəyyən edilən vaxtda gec təsdiq edilən şikayətlər;

müəyyən edilən vaxtdan gec həll edilən şikayətlər:

kənar metodların köməyilə həll edilən şikayətlər (bax: Maddə 7.9);

yenidən qaldırılan şikayətlər və ya əvvəllər barəsində şikayət olmayan təkrarlanan problemlər;

şikayətlər nəticəsində proseduralarda baş verən yaxşılaşdırmalar.

Məlumatların şərhinə xüsusi diqqət ayrılmalıdır. Çünki:

şikayətlərin cavablandırılması müddəti kimi obyektiv məlumatlar prosesin nə qədər yaxşı icra olunduğunu göstərə bilər. Bununla belə o, şikayətçinin nə qədər məmnun olub-olmadığı ilə bağlı məlumatlarla təmin etməyə bilər;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə yeni proseslərin tətbiqindən sonra şikayətlərin sayının artması məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin aşağı olduğunu yox, prosesin effektiv olduğunu göstərə bilər.

**Əlavə J**

(məlumat üçün)

**Audit**

Təşkilat şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyi və səmərəliliyini davamlı olaraq yaxşılaşdırmalıdır. Buna görə də mövcud və potensial problemləri müəyyən etmək və aradan qaldırmaq, habelə yaxşılaşdırma üzrə bütün imkanları ortaya çıxarmaq üçün prosesin performansı və nəticələri mütəmadi olaraq monitorinq edilməlidir. Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə keçirilən auditin əsas məqsədi müəyyən edilmiş meyarlar əsasında şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansı barədə məlumatların təqdim edilməsilə yaxşılaşdırmaya xidmət edir. Bu meyarlar şikayətlərin idarə edilməsi üzrə müxtəlif siyasət, prosedura və standartları özündə ehtiva edir.

Şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin performansının öyrənilməsi zamanı audit prosesin müəyyən olunmuş meyarlara uyğunluq dərəcəsini, habelə məqsədlərə nail olma baxımından yararlılığını qiymətləndirir.

Məsələn, audit aşağıdakıları qiymətləndirmək üçün keçirilə bilər:

şikayətlərin idarə edilməsi prosedurasının təşkilatın siyasət və məqsədlərinə uyğunluq dərəcəsini;

şikayətlərin idarə edilməsi prosedurasına riayət edilməsi dərəcəsini;

şikayətlərin idarə edilməsi üzrə mövcud prosesinin məqsədlərə nail olma qabiliyyətini;

şikayətlərin idarə edilməsi prosesinin güclü və zəif cəhətlərini;

şikayətlərin idarə edilməsi prosesi və onun nəticələrinin yaxşılaşdırılması imkanlarını.

Şikayətlərin idarə edilməsi üzrə audit keyfiyyəti idarəetmə sistemi auditinin tərkib hissəsi kimi planlaşdırıla və keçirilə bilər. Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin auditinin keçirilməsi üzrə əlavə məlumat əldə etmək üçün ISO 19011 standartına bax.

**Biblioqrafiya**

[1]ISO 9001:2015, Quality management systems — Requirements

[2] ISO 9004, Quality management — Quality of an organization — Guidance to achieve sustained success

[3] ISO 10001:2018, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

[4] ISO 10003, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations

[5] ISO 10004:2018, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

[6] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems

logo

Rəsmi nəşr

“Azərbaycan Standartlaşdırma İnstitutu”

Publik hüquqi şəxs

**AZS ISO 10002:2021**

**Keyfiyyəti idarəetmə - Müştəri məmnuniyyəti - Təşkilatda**

**şikayətlərin idarə edilməsi üzrə rəhbərlik**