



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

Управління якістю

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЗАМОВНИКІВ

Настанови щодо розв'язання спорів
поза межами організації
(ISO 10003:2007, IDT)

ДСТУ ISO 10003:2013

Видання офіційне

БЗ № 12-2013/714



Київ
МІНЕКОНОМРОЗВИТКУ УКРАЇНИ
2014

ПЕРЕДМОВА

1. В ІСО 24000 (Технічне відношення до акредитованого центру метрології з управлінням
управлінням системою управління якістю) введено зміни з технічним кодіngом стандартизації
«Системи управління якістю: доказання безпеки харчових продуктів» (ТК 93)

ІНФОРМАЦІЯ НАУКОВО-ТЕХНІЧНОЇ РАДИ УБАННН Д, Вітвін, канд. техн. наук; В. Горлацький,
канд. фіз.-мат. наук; І. Єршова, канд. техн. наук; О. Кухар, В. Парахуда, канд. техн. наук;
А. Суханко (науковий керівник); Ю. Тройнін

2. НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Міністерства розвитку України від 27 грудня 2013 р. № 1583
з 2014-10-01

3. Національний стандарт відповідає ISO 10006:2007 Quality management — Customer satisfaction —
Guidelines for dispute resolution external to organizations (Управління якістю. Задоволеність
замовників. Настаючі щодо розв'язання спорів поза межами організації)

Ступінь відповідності — ідентичний (IDT)
Переклад з англійської (en)

4. УБЕДЕНО ЗНАЙШО

Права власності на цей документ належить державі.

Відтворювати, тиражувати та розповсюджувати його повністю чи частково
на будь-яких носіях інформації без офіційного дозволу заборонено.

Особливо врегульованій прав власності треба звертатися до Міністерства розвитку України

Міністерство розвитку України 2014

ЗМІСТ

	С
Навігальний вступ	V
Вступ до ISO 15003:2007	V
0.1 Загальні положення	V
0.2 Зв'язок з ISO 9001 та ISO 3004	VI
0.3 Зв'язок з ISO 10001 та ISO 10002	V
0.4 Заяви стосовно відповідності	VI
1 Сфера застосування	1
2 Нормативні посилання	2
3 Терміни та визначення понять	2
4 встановлені принципи	3
4.1 Загальні положення	3
4.2 Згода брати участь	3
4.3 Доступність	3
4.4 Приватність	3
4.5 Чесність	3
4.6 Компетентність	3
4.7 Свочасність	4
4.8 Конфіданційність	4
4.9 Прозорість	4
4.10 Законність	4
4.11 Можливість	4
4.12 Постійне поліпшення	4
5 Структурна схема діяльності щодо розв'язання спорів	4
5.1 Зобов'язання	4
5.2 Політика щодо розв'язання спорів	4
5.3 Відповідальність керівництва	6
6 Планування, проектування та розроблення	5
6.1 Загальні положення	5
6.2 Цілі	5
6.3 Задіявані ресурси	5
6.4 Ресурси	5

7 Спорів	7
7.1 Загальні положення	7
7.2 Передумови щодо розв'язання	7
7.3 Обмеження та повноваження сторі	7
7.4 Формулювання відповідей організації	7
7.5 Розв'язання спорів	8
7.6 Виконання рішень	9
7.7 Закриття справи	9
8 Підприємство та поліпшення	9
8.1 Моніторинг	9
8.2 Аналізування та рішення	9
8.3 Критичне аналізування з боку керівництва	9
8.4 Постійне поліпшення	10
Додаток А Наставови щодо методів розв'язання спорів	10
Додаток В Взаємозв'язок між ISO 10001, ISO 10002 та ISO 10003	12
Додаток С Наставови щодо згоди брати участь	13
Додаток D Наставови щодо доступності	14
Додаток E Наставови щодо провідності	15
Додаток F Наставови щодо чесності	18
Додаток G Наставови щодо компетентності	17
Додаток H Наставови щодо своєчасності	19
Додаток I Наставови щодо прозорості	18
Додаток J Наставови щодо вибору надання послуг	19
Додаток K Наставови стосовно політики щодо розв'язання спорів	20
Додаток L Наставови щодо елементів структурної схеми розв'язання спорів	21
Додаток M Блок-схема розв'язання спорів	22
Бібліографія	23
Додаток NA Паралелі національних стандартів України, зареєстрованих з міжнародними нормативними документами на як впровадження в цьому стандарті	23

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є переклад ISO 10003:2007 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for discrete resolution of external to organization (Українська версія). Заданою метою завоювання міжнародного шкору розв'язання спорів поза межами організації).

Технічний комітет, відповідальний за цю стандарт, — ТК 53 «Системи управління якістю, довкіллям, безпеністю харчових продуктів та соціальна відповідальність» (відомий як ТК 53/1 «Системи управління якістю»).

У стандарті визначено положення, які відповідають чинному законодавству України.

До стандарту внесено такі редакційні зміни:

- слова «міжнародний стандарт» замінено на «стандарт»;
- словосполучення «стандарту», «Титульний аркуш», «Передмову», «Національний вступ», «Першу сторінку», «Терміни та визначення позичка», «Відео іорналізм» та «Відеоіорналізм дані» — оформлено згідно з вимогами національної стандартизації України;

- вилучено «Передмову» до ISO 10003:2007 як таку, що безпосередньо не стосується цього стандарту;

- у розділі «Нормативні посилання» наведено «Національне пояснення», виділене рамкою;

- додано національний додаток НА «Перелік національних стандартів України, згармонізованих з міжнародними нормативними документами, на які є посилання в цьому стандарті».

Додатки А, В, J, K, L, M — довідкові, а додатки С, D, E, F, G, H, I — обов'язкові.

Коді нормативних документів, на які є посилання в цьому стандарті, можна отримувати в Головному фонді нормативних документів.

ВСТУП до ISO 10003:2007

0.1 Загальні положення

Цей стандарт покликаний допомогти організаціям щодо планування, проектування, розроблення, застосування, підтримування та поліпшення результативного й ефективного розв'язання спорів поза межами організації стосовно скарг пов'язаних з продукцією. Розв'язання спорів — це спосіб виправлення ситуації, коли організації не можуть з власними силами розв'язати скаргу. Більшість скарг можна успішно розв'язати в організації без потреби в подальшому витраті часу та й у складніших процедурах протистояння.

Приклад 1. Організація рекомендує в якості результату й ефективного процесу зручного розглядання скарг відповідно до ISO 10002.

Є різні методи розв'язання спорів і різні терміни, використовувати і для їх описування. Ці методи — пораджувальні, чередні або вищачальні (див. додаток А). Кожний метод можна використовувати окремо чи їх можна використовувати послідовно.

Цей стандарт можна використовувати для:

а) проектування процесу розв'язання спорів і впровадження, коли пропонувати розв'язання спорів скажжикам;

б) вибирання надавача послуг щодо розв'язання спорів (далі — «надавача» див. 3.6), здатного задовольнити конкретні потреби й очікування організації.

Приклад 2. Надавачами в державному та приватному секторах можуть бути суб'єкти різної організаційно-правової форми, зокрема асоціації, колективні промислові асоціації, університети, асоціації споживачів та багатофункційні асоціації.

Хоча цей стандарт призначено для розв'язання спорів, він може бути також корисним надавачам послуг, щоб зрозуміти те, якими настановами користуються організації. Надавачі можуть також використовувати ці настанови у своєму процесі розв'язання спорів.

Організація рекомендує планувати, проектувати, розробляти, застосовувати, підтримувати та поліпшувати процес розв'язання спорів разом з кодексом поведінки, зорієнтованим на задоволеність замовців, і поліцією всередині цього розглядання скарг, а також інструменти їхнього ефективного управління як частини інших систем управління організацією.

Цей стандарт може сприяти окремим особам та організаціям з однією або кількома цілями, відомості та справедливості процесу розв'язання спорів в організації. Впровадження цього стандарту може:

- забезпечувати чітке роз'яснення спорів, і, що є особливо важливим, процедура може бути менш витратним, значно легким і швидким, особливо в міжнародних конфліктах
- допомагати і захищати расу здебільше несправедливості з боку сторін замовників
- забезпечувати основу порівняння, за якою окремі особи та організації можуть одні позитивні паритетні базис організації і надавати і тим, що вони пов'язують результативно, ефективно та справедливо;
- допомагати інформувати потенційних користувачів процедури розв'язання спорів про умови участі, вартість, а також правові наслідки.
- підвищувати зміру організації визнавати та усувати причини спорів;
- поліпшувати спосіб розглядання скарг і розв'язання спорів організації;
- надавати додаткову інформацію, яка може сприяти поліпшуванню процесів і продукції організації;
- поліпшувати репутацію організації чи залобити зареєстрованій школи;
- підвищувати конкурентоспроможність на внутрішньому та міжнародному рівнях;
- забезпечувати дотримання до справедливого й узгодженого ставлення до розв'язання спорів на міжнародному ринку.

Розв'язання спорів поза межами організації може бути предметом законодавчих і регламентувальних вимог.

Примітка 3. Терминологія, використовується стосовно розв'язання спорів, не завжди є однаковою в різних країнах. У дод. А наведено кілька різних визначених термінів.

0.2 Зв'язок з ISO 9001 та ISO 9004

Цей стандарт сумісний зі стандартами ISO 9001 та ISO 9004 і підтримує цілі цих двох стандартів через результативне та ефективно застосування процесу розв'язання спорів. Цей стандарт можна також застосовувати незалежно від ISO 9001 та 9004.

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 розв'язання спорів, описаний у стандарті ISO 10003, може бути елементом системи управління якістю. Стандарт ISO 10003 не призначено для цілей сертифікації чи для контрактних цілей.

Стандарт ISO 9004 надає настановки щодо постійного поліпшення діяльності щодо систем управління якістю. Застосування стандарту ISO 10003 може ще більше поліпшити діяльність щодо розв'язання спорів з замовниками, до того ж підвищити задоволеність замовників та інших зацікавлених сторін. Може також сприяти постійному поліпшенню якості процесів і продукції на основі зворотного зв'язку з замовниками та іншими зацікавленими сторонами.

Примітка. Крім замовників, зацікавлені сторони зацікавлених сторін можуть належати і постачальники, провайдери послуг та інші члени організації співпраця в організації урядові установи, професійні товариства та інші, кого стосується процес розв'язання спорів.

0.3 Зв'язок з ISO 10001 та ISO 10002

Цей стандарт сумісний зі стандартами ISO 10001 та ISO 10002. Ці три стандарти можна застосовувати незалежно чи поєднуючи один з одним. У разі спільного застосування ISO 10001, ISO 10002 та цей стандарт можуть бути частинною ширшої та комплексної структури підвищення задоволеності замовників за допомогою комплексів пов'язаних розв'язання скарг і розв'язання спорів (див. додаток B).

Стандарт ISO 10001 надає настанови для організації щодо комплексів пов'язаних зорієнтованих на задоволеність замовників. За допомогою кодексів, у яких установлено те, чого замовники можуть очікувати від організації та її продукції, можна зменшити ймовірність виникнення проблем й збільшити рівень скарг і спорів. У разі виникнення скарг і спорів члени кодексів пов'язаних можуть сприяти сторонам, створюючи очікування замовників і спосіб організації задовольнити ці очікування.

Стандарт ISO 10002 надає настановки щодо внутрішнього пов'язання скарг, пов'язаних з проблемами. Стандарт ISO 10003 можна використовувати тоді, коли є велика ймовірність розв'язати скарги чи скарги.

6.4 Зв'язи стосовно відповідності

Цей стандарт покликано для застосування НІЯ цінитково-каштановими. Ніякі інші застосовані положення цього стандарту застосовувати, можна зробити заперечення, що процес розбіжності і з'являється вказано на цих настановах.

Проте подібні до робити зв'язи, якими є вартують або непрацює, а відповідність цьому стандарту, якщо цієї відповідності немає.

Приклад. Якщо зв'язи зв'язи стверджують або жодного на відповідності цьому стандарту є неприйнятним в будь-яких випадках з інформаційних матеріалів, наприклад, політичних повідомлень, маркетингових досліджень, в рекламних офіційних звітах, статистичних даних і коротких відео для зв'язи зв'язи інформації, такі як рукописи, підписи та інше мовлення. Інтернет і інші медіа з'являються до продукції зв'язи та платіжів.

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЗАМОВНИКІВ

Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організації

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТВОМ

УДОВЛЕТВОРЕНІСТЬ ЗАКАЗЧИКОВ

Руководящие указания относительно решения споров вне организации

QUALITY MANAGEMENT

CUSTOMER SATISFACTION

Guidelines for dispute resolution external to organizations

Черновий набір 2014-10 01

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт надає настанови для організацій щодо планування, проектування, розроблення, застосування, підтримування та поліпшування результативного й ефективного процесу розв'язання спорів, пов'язаних з нерозв'язаними організацією скаргами. Цей стандарт є застосовним до:

— сфери пов'язаних з продукцією організацій, яку призначено для замовників або яку вимагає замовник, пов'язаних із процесом розгляду скарги чи процесом розв'язання спорів;

Примітка 1. У тексті цього стандарту термін «продукція» охоплює послуги, інтелектуальну продукцію, технічні засоби та перероблені матеріали.

— розв'язання спорів, що виникають у зв'язку з внутрішньою чи міжнародною підприємницькою діяльністю, зокрема спорами, що виникають у сфері електронної торгівлі.

Цей стандарт призначено для використання організаціями незалежно від їхнього типу, розміру та належної продукції. Стандарт стосується

— настанов щодо визначення, коли та як організації можуть брати участь у розв'язанні спорів;

— настанов щодо вибирання надавачів і використання їхніх послуг;

— залучення найкращого керівництва та його зобов'язань щодо розв'язання спорів і розподілення відповідних ресурсів у межах організації;

- важливих чинників чесного, прозорого та доступного розв'язання спорів
- настанов щодо керування участю організації в розв'язанні спорів;
- моніторингу, оцінювання та поліпшування процесу розв'язання спорів.

Примітка 2. Цей стандарт не застосовується до розв'язання спорів між організаціями та

- окремими особами, що користуються виробленою продукцією для особистих або побутових цілей;
- малочисельними підприємствами.

Цей стандарт не призначено для цілей рестрикції чи для контрактних цілей. Стандарт не поширено на розв'язання спорів іншого типу, таких як трудових спорів. Він не призначений змінювати будь-які права чи зобов'язання, передбачені застосовними законодавчими та регулювальними вимогами.

Цей стандарт не поширено на розв'язання скарг у межах організації.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи обов'язкові для застосування з цього стандарту. У разі відсутності посилань застосовують тільки наведені видання. У разі надання інших версій, потреба користуватися останнім виданням наказана в додатку (разом зі змінами).

ISO 9000:2005 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

НАЦІОНАЛЬНЕ ПОСИЛЕННЯ

ISO 8000:2005 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому стандарті використано терміни та визначення понять, наведені в ISO 9000:2005, а також такі:

3.1 асоціація (*association*)

Організація (3.8) членами якої є організації чи особи.

3.2 скаржник (*complainant*)

Особа організації (3.8) чи їхній представник, що подає скаргу (3.3)

Примітка 1. За цим стандартом замовник, які звертаються в письмовій формі до надавача в першій інстанції, також укладають скарги-жалоби.

Примітка 2. За цим та іншими нормативними документами представник може представляти як особу так і організацію, що утворює цю організацію, наведено в ISO 10002.

3.3 скарга (*complaint*)

Недовдоволення, висловлене в адресу організації (3.8), стосовно її продукції чи самого процесу розглядення скарги, на яку в явній чи неясній формі очікується отримати відповідь або рішення (ISO 10002:2004, 3.2).

Примітка. Скарги може бути подано анонімно, процесу розв'язання спору (3.7).

3.4 замовник (*customer*)

Організація (3.8) чи особа, яка отримує продукцію.

Приклад

Споживач, клієнт, кінцевий користувач, роздрібний торговець, пільговий покупець і покупець.

Примітка 1. Замовник може бути внутрішній або зовнішній стосовно організації.

Примітка 2. У цьому стандарті термін «замовник» охоплює також потенційних замовників.

Примітка 3. Залучено з ISO 9000:2005 3.2.5.

3.5 задоволеність замовників (*customer satisfaction*)

Стриптяття замовником (3.4) отримання якої-небудь його вимог.

Примітка 1. Скарги замовників (3.3) є загальноприйнятими показниками того, коли рівень задоволеності замовників, але якщо скрга доведена, це не обов'язково означає високий рівень задоволеності замовників.

Примітка 2. Наявність якоїсь вимоги замовника узгоджено з ним і означає, що це не обов'язково гарантує високий рівень задоволеності замовника.

(ISO 9000:2005, 3.1.4)

3.6 спір (провадження спорів) (*dispute*) «dispute resolution»

Пі угода, що виписана у зв'язку з скаргою (3.3), подана надавачу послуг (3.3).

Примітка. Якщо організації (3.8) двоє або у згоді замовників (3.4) висловили їхню недоволеність наданими їм послугами (3.3) (станді), у зв'язку з цим ірадіація (3.3) (станді) надає їм організація для розв'язання спірних спорів, якщо організація не досягне цієї недоволеності без утручання надавача послуг. Якщо така ситуація виникає повторно, тому, щоб уникнути повторення будь-якої недоволеності між двома й організаціями, перш ніж звертатися до надавача послуг, і з іншими організаціями.

3.7 розв'язувач спорів (*dispute resolver*)

Особа, яку надавач послуг (3.3) призначає, щоб опосередкувати у розв'язанні спору (3.6).

Примітка. Розв'язувачем спорів можуть бути особи зовнішні чи внутрішні надавачу послуг, або представники третіх сторін.

3.8 організація (organization)

Група людей з певним розподілом відповідальності і повноважень, взаємодієючи, а також різноманітні засоби

Примітка 1

Компанія, корпорація, фірма, підприємство, установа, добровільна організація, індивідуальний торговець, асоціація (3.1) чи інші підрозділи або комбінації.

Примітка 2. Цей стандарт стосується різних типів організацій, кожна з яких відіграє свою роль у процесі розв'язання спорів (3.6). До них належать держава (3.1), некомерційна організація (3.3), індивідуальний торговець (3.9), асоціація (3.1), які забезпечують або надають процеси розв'язання спорів (див. додаток А) у цьому стандарті. Подальше використання термін «організація» означає суб'єкта, на якого спору було подано, але не вирішено, і який з'являється в якості однієї сторони в спорі. Термін «надавач послуг» застосовують виключно для позначення інших типів організацій.

Примітка 3. Загальною в ISO 9000:2000, 3.3.1

3.9 надавач послуг (Центр розв'язання спорів) (provider «dispute resolution»)

Особа чи організація (3.8), яка забезпечує та здійснює процес розв'язання спорів (3.6) інакше ніж самою організацією.

Примітка 1. Задавач надавач послуг з юридичною особою не пов'язаний з організацією та скаржником (3.2). Саме це відносить такі ситуації, як розгляди спору третейським (див. 4.5), – коли в певних організаціях використовують окремий підрозділ, щоб надавати послуги розв'язання спорів (3.6). Цей стандарт не призначено для цієї ситуації, але він може стати корисним.

Примітка 2. Надавач послуг укладає угоди з сторонами, щоб забезпечити розв'язання спорів і відповісти за їх виконання. Надавач послуг забезпечує участь обох сторін в спорі. Надавач послуг також без урахування угоди, законодавчої чи іншої процедури, має забезпечити адекватні ресурси, кваліфікацію, достатню у складанні планів ефективних заходів, розміщення для задоволення і аналогічних функцій.

Примітка 3. Надавачам послуг можуть бути суб'єкти різної організаційно-правової форми, зокрема некомерційні комісійні та державні. Асоціація (3.1) також може бути надавачем послуг.

4 НАСТАНОВНІ ПРИНЦИПИ

4.1 Загальні положення

Основою результативного й ефективного розв'язання спорів є дотримання настановних принципів, викладених у 4.2 – 4.12.

4.2 Згода брати участь

Учась скаржників у розв'язанні спорів, що його пропонує організація, має бути добровільною. Треба, щоб згода брати участь базувалася на повному знанні та розумінні процесу та можливих результатів. Якщо замовником є окрема особа, яка купує чи використовує продукцію для особистих або побутових цілей, не треба, щоб її згода брати участь була обов'язковою умовою для отримання продукції (див. додаток С).

Примітка 1. Згода брати участь у розв'язанні спорів може бути обов'язковою умовою у контрактних та підписувальних.

Примітка 2. Згода брати участь може бути передбаченою різних законодавчих і регулюювальних актів у різних країнах.

4.3 Доступність

Треба забезпечити можливість легкого пошуку та застосування процесу розв'язання спорів (див. додаток С).

4.4 Придатність

Треба, щоб вид угоду розв'язання спорів, пропонується сторонам спору (див. додаток А), і потенційні особи задоволення скарги, доступні для скаржника, були придатними стосовно характеру спору (див. додаток Е).

4.5 Чесність

Організація має долучатися до розв'язання спорів з задля чесного та справедливого розв'язання спорів зі скаржником. Треба, щоб організація вибирала надавача послуг, персонал якого в розв'язанні спорів та розв'язуваних спорів, залучені до розв'язання спорів, є неупередженими об'єктивними і тим щоб пропозиції, рекомендації та визначальні рішення були чесними для обох сторін і були визнані такими, що зроблені незалежно (див. додаток F).

4.6 Компетентність

Треба, щоб персонал організації, надавач послуг і розв'язувачі спорів мали необхідні навички, вміння, підготовленість, досвід, необхідні для задоволення виконання своїх обов'язків (див. додаток С).

4.7 Своячасність

Розв'язання спорів треба розпочати якомога швидше, наскільки це практично можливо, боручи до уваги характер спору та виробні обставини (див. додаток H).

4.8 Конфіденційність

Треба вважати інформацію про характер спору обов'язково з допущенням належної конфіденційності, крім випадків, коли розголошення вимагає закон або на це отримано згоду від особи, якої це стосується. Так само й комерційні таємниці мають бути захищені з дотриманням конфіденційності, крім випадків, коли розголошення вимагає закон або на це отримано згоду від сторони, яка володіє комерційною таємницею.

Примітка 1. Інформація про характер спору — це інформація, яку, коли вона пов'язана з окремою особою, можна використати, щоб ідентифікувати цю особу, яку можна відслідкувати за допомогою особи, адресою, електронною адресою, номером телефону чи подібну конкретну ідентифікацію. У різних країнах є різне тлумачення терміна.

Примітка 2. Цей вимог також застосовувати в галузі, яка регулює векторизацію та розміщення інформації, збиральної під час встановлення спору, та доведення до відома сторін спору про це подію.

Примітка 3. Щоб заохочувати організації до добровільної участі в розв'язанні спорів, інколи необхідно захищати дані про назву організації, куди тільки розголосення не вимагає закон.

4.9 Прозорість

Скаржникам, організаціям і громадськості треба давати достатню інформацію про процес розв'язання спорів, надавача послуг і його діяльність (див. додаток I).

Примітка. Прозорість означає надання інформації про процес розв'язання спорів, надавача послуг і його діяльність, на вимогу від особи(стої) інформації про скаржника та комерційних товаришів організації.

4.10 Законність

Процес розв'язання спорів треба здійснювати відповідно до застосовного законодавства та домовленості сторін.

4.11 Можливість

Треба забезпечити наявність достатніх ресурсів для розв'язання спорів, а також ними треба результативно та ефективно керувати.

4.12 Постійне поліпшування

Підвищення результативності й ефективності процесу розв'язання спорів має бути невідомою цілью організації.

5 СТРУКТУРНА СХЕМА ДІЯЛЬНОСТІ ЩОДО РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

5.1 Зобов'язання

Організація має взяти на себе зобов'язання стосовно результативного та ефективного процесу розв'язання спорів, який відповідає політиці організації щодо розв'язання спорів (див. 5.2). Особливо важливо, щоб саме найвище керівництво демонструвало це зобов'язання та сприяло йому з дотриманням. Подовження зобов'язання щодо розв'язання спорів може бути корисним доповненням до процесу внутрішнього розв'язання спорів в організації і може давати змогу як персоналу, так і скаржникам робити свій внесок у поліпшування продукції та процесів організації. Це зобов'язання має бути відображено під час формулювання та підтримання політики й методик щодо розв'язання спорів, а також під час визначення необхідних ресурсів, зокрема навчання.

Організація має також взяти на себе зобов'язання стосовно вибирання результативних і ефективних налаштувань послуг, які можуть здійснювати розв'язання спорів, уключених в діяльність організації та її проектів процесу (див. додаток J).

Примітка. Якщо надавачем послуг є організація, яка не має повної відповідальності за зовнішній досвід і змогу брати участь у певних аспектах способів, яких організація збирається отримувати надавача послуг.

5.2 Політика щодо розв'язання спорів

5.2.1 Формулювання політики

Найвище керівництво має сформулювати місію та ідентифікаційну політику щодо розв'язання спорів. У політиці треба отримувати та захищати об'єктивні дані організації (інформувати й замовників про процес розв'язання спорів) пропонує чітке розв'язання спорів скаржникам (див. додаток K). Організація має також визначити чи належатиме до її сфери управління виробляти процес

яку різню в роз'язанні скарг чергують відразу до процесу роз'язання спорів. Треба, щоб політика була доступною для всього відповідного персоналу: скажками, замовників та інших зацікавлених сторін. Треба, щоб політику було підтримано методиками і цілями для кожного виду своїх підрозділів і персоналу, долученого до процесу.

Треба, щоб політика могла передувати процесу роз'язання спорів, як вказівка, хвилювання або закликає від конкретного скаргу. Політика повинна вступати в устакановлені механізми. Організації може брати на себе це роз'язання, або свої власні або інших сторін, а також. Внесок однієї сторони може впливати на інші сторони способами, наприклад, у управлінні забезпеченнях або контраст з замовником (див. додаток D) у відповідних об'єктах або угодях та наданих послуг.

Формування політики щодо роз'язання спорів, організація має розглянути:

- будь-які відповідні законодавчі та регламентувальні вимоги;
- фінансові, операційні й організаційні потреби;
- поперозно суцільний вплив політики на задоволеність замовників;
- конкурентне середовище;
- зхідні да і від скажників, замовників, персоналу та інших зацікавлених сторін;
- процеси управління якістю, колекції провідки, орієнтовані на задоволеність замовників, і процеси розкладання скарг в організації;
- альтернативні способи спан'язання спорів, наприклад, суди.

5.2.2 Критично аналізування політики

Політику треба регулярно критично аналізувати та, за потреби, актуалізувати.

5.2.3 Узгодженість політик

Треба, щоб політики, пов'язані з якістю, розгляданням скарг і роз'язанням спорів, були узгодженими.

5.3 Відповідальність найвищого керівництва

Найвище керівництво має забезпечувати:

- визначення в межах організації політики щодо роз'язання спорів і встановлення цілей у відповідних підрозділах і на відповідних рівнях;
- планування, проектування, розроблення, виконання, підтримування та поліпшування процесу роз'язання спорів відповідно до цих цілей.

розуміння персоналом зв'язку між процесом роз'язання спорів і загальними зусиллями організації стосовно забезпечення задоволеності замовників;

- визначення та виділення організацією ресурсів, потрібних для результативного, чесного, законного та ефективного процесу роз'язання спорів, зокрема для і aloжі ого і авчання персоналу;
- активне сприяння процесу роз'язання спорів та інформування про нього кожного відповідного персоналу в організації, а також замовників і скажників (див. 4.3–4.9, а також додатки D та I);
- чітке визначення відповідальності та повноважень щодо роз'язання спорів у межах організації;
- дивиде та результативне працодження про будь-які суттєві скарги стосовно процесу роз'язання спорів, представників організації в процесі роз'язання спорів, надавача послуг або про будь-які його результати.

6 ПЛАНУВАННЯ, ПРОЕКТУВАННЯ ТА РОЗРОБЛЕННЯ

6.1 Загальні положення

Організація має спланувати, спроектувати та розробити результативний і ефективний процес роз'язання спорів. Це передбачає розроблення необхідних методик щодо процесу роз'язання спорів.

6.2 Цілі

Організація має визначити цілі, яких досягатимуть за допомогою роз'язання спорів. Треба, щоб такі цілі були узгоджені з цілями інших частин роз'язання спорів (див. 5.2), а їх досягнення можна було виміряти, використовувати чіткі показники дієвості. Такі цілі треба регулярно критично аналізувати та, за потреби, актуалізувати.

6.3 Види робіт

6.3.1 Діагностування

Організація має оцінювати свої поточні зусилля щодо вирішення скарг і спорів, щоб визначити потребу в доданні нових ресурсів або змінях. Ця оцінювальна може охоплювати:

- характер скарг і способів та частоту їх виникнення;

- чи їх розв'язують спосіб на даний час;

способи, за допомогою яких організація досягла успіху та чергові завдання нецільні у розв'язанні справ;

- витрати та методи, спричинені успіхом і невдачами в розв'язанні справ;

- чи рідні та випадки, зумовлені політикою провадженню розв'язання спорів поза межами організації.

6.3.2 Проектування

Організація має спроектувати і процес розв'язання спорів, на основі результатів аналізування своєї роботи стосовно розглядання скарг і розв'язання спорів, ресурсного забезпечення та політики щодо розв'язання спорів. Процес розв'язання спорів може бути пов'язаний з іншими процесами системи управління якістю організації, і треба, щоб він був узгоджений з ними. Під час проектування треба враховувати найкращу практику інших організацій стосовно розв'язання спорів, а також з'ясувати будь-яких надавачів послуг, яких організація з наміром долучати до розв'язання спорів (див. додаток C).

Треба враховувати такі чинники:

- принципи, описані в розділі 4;

- види спорів, що їх розв'язуватимуть (наприклад, стосовно яких категорій замовників і скаргишників або якої продукції);

- можливі способи задоволення розглядуваних скарг;

- види пропонуванних методів розв'язання спорів (згодожувальний, дорадчий і/або визначальний);

- чи братиме на себе організація випереджальні зобов'язання щодо участі у розв'язанні спорів або прийматиме рішення залежно від конкретного випадку;

- кваліфікація розв'язувачів спорів;

- платежі, якщо такі є, обов'язкові для скаргишників (див. додаток D);

- як сторони братимуть участь (наприклад, особисто, письмово подання, за допомогою телефону та/або Інтернету);

- критерії, за якими в ідентифікують спір (законодавчі та регламентувальні вимоги, кодекси поведінки та/або чесність або рівність).

Примітка. Асоціації також проєктують процес розв'язання спорів для членів та інших сторін.

6.3.3 Перевірення

Організація має розглянути можливість перевірення проектних параметрів процесу розв'язання спорів за допомогою певного набору скарг пореш застосуванням певного спектра скарг. Перевірення можна здійснювати в окремому географічному регіоні та/або за участі кількох надавачів послуг. Результати перевірення треба проаналізувати задля поліпшення проектних параметрів, щоб уможливити найкраще дотримання політики та досягнення її ціль організації.

6.4 Ресурси

Організація має придбати та використовувати такі ресурси, як персонал, інформація, матеріали, фінансові ресурси та інфраструктура, з тим щоб вона була в змозі результативно і ефективно

- вибирати прийнятні послуги та послуги;

- отримати належному функціонуванню надавачів послуг;

- брати участь у процесі розв'язання спорів;

- з'ясувати діяльність надавачів послуг, його розв'язування спорів і процесу розв'язання спорів.

7 ОПЕРАЦІЇ

7.1 Загальні положення

Організація має застосовувати свої методики щодо розв'язання спорів створеними, ефективними і результативними способами. За потреби надавати послуги організації, яка має вирішувати свої операційні методики, щоб забезпечувати координацію стосовно ініціатив із відстеження, підтвердження початкового оцінювання, розв'язання спорів (зокрема методика збирання відповідних доказів), а також створення виконання рішень та подальших дій. У додатку М наведено блок-схему з різними етапами розв'язання спорів.

7.2 Передавання скарги до розгляду

Організація має застосовувати методика передавання повирішених спорів надавачеві послуг. Організація може передавати скарги, як вона розглянула, але не вирішила власними силами. Переглядання також можна робити у випадках, коли скаргиники інформують організацію про те, що вони хочуть, щоб їхню скаргу спочатку розглянув надавач послуг, а не організація, і коли політикою організації щодо розв'язання спорів передбачено таке передавання. Організація має оцінювати скаргу за всіма об'єктами, установленими організацією в угоді з надавачем послуг або в контракті з замовником. Якщо скарга відповідає критеріям, організація має передати її надавачеві послуг. Якщо ні, організація має захотіти розгляд скарги, використовуючи належні методики захриту. Організація має також забезпечувати відстеження всіх скарг, які вона передає надавачеві послуг, з тим щоб усі скарги досягли адресата.

7.3 Отримання повідомлення про спір

Про ініціювання розв'язання спорів організація має повідомлювати належний персонал. Інформувати можна не лише відповідальних за розв'язання спорів, але й тих, хто безпосередньо відповідає за забезпечення якості, розглядання скарг, обслуговування замовників і вирішення правових питань.

7.4 Формулювання відповіді організації

7.4.1 Оцінювання спору

Організація має зживати необхідних заходів для оцінювання спору. Вони можуть охоплювати:

- отримання великої кількості комерційної операції чи процесу, через які зникла скарга, зокрема записи щодо збуту чи копії рекламного тексту (за обставинами), простежити інспектування чи ремонтування, будь-які кінцеві протоколи розгляду скарг, а також інформацію стосовно інших скарг (якщо такі є), поданих скаргником;
- консультування з технічним персоналом, юристами, персоналом з продажу, маркетингу, розглядання скарг та іншим персоналом, що працює за дорученням організації, залежно від характеру спору.

Примітка. Багато, щоб організація зберегла велику кількість комерційних операцій, скарг та інші спори, залежно від характеру операційних фірм, так, щоб їх можна було передати в належну правову надавачеві послуг розв'язувачу спорів (або іншій особі).

7.4.2 Вироблення початкової позиції

Після збирання відповідних протоколів і потрібних вхідних даних організація має виробити свою початкову позицію стосовно всієї потенційної відповідальності та будь-яких способів задоволення скарг, якщо такі є, які вона готова забезпечити скаргнику. Потримуючи методику розв'язання спорів, організація має повідомити свою позицію надавачеві послуг або безпосередньо скаргнику (надаючи копію повідомлення надавачеві послуг). Початкова позиція може полягати у тому, щоб:

- вирішити справу так, як цього вимагає скаргник;
- виконати лише деякі, але не всі умови, які вимагає скаргник;
- не виконувати жодних умов, які вимагає скаргник.

Примітка. У розв'язанні спорів не є незалежними й об'єктивними процесами скаргнику один або кілька способів задоволення скарг, які не були об'єктивні, не викладали задоволенням, надякши, надаючи їм інші підстави. Організація може робити це як має добути всі необхідні дані, щоб забезпечити задоволенням, задоволені, або як зберегти можливість, що розв'язання спорів, які єдині, які застосовують кодекс етикетки або іншу, яку встановлює розв'язувач скарг.

7.5 Розв'язання спорів

7.5.1 Проговорувальний метод

Якщо використовуватимуть погоджувальний метод (див. додаток А), то після того, як організація розібере свою початкову позицію, вона має бути готовою до отримання пропозиції чи зустрічної пропозиції щодо врегулювання справи. Організація може отримати ці пропозиції або безпосередньо від скажника, або зацитувати їх у розв'язуванні спору. Якщо організація отримує пропозицію щодо врегулювання, вона має повідомити відповідний персонал про позицію скажника (див. 7.3). Далі організація може додатково оцінити та отримати інформацію від скажника про запропоноване врегулювання (див. 7.4). Організація має вирішити, чи прийняти запропоноване врегулювання, відхилити його, чи зробити зустрічну пропозицію. Організація має повідомити скажника та/або розв'язувача спорів у спосіб, узгоджений з метоюками наставства. У разі прийняття запропонованого врегулювання організація має передати справу відповідному персоналу, наприклад, юристу чи тим, кого залучено до виконання рішення (див. 7.8).

Якщо на цій стадії розв'язання не погоджено, організація має визначити подальші методи розв'язання спору, якщо такі є, які можуть бути доцільними та застосовними до спору, і повідомити надавача послуг про свою думку стосовно цього.

7.5.2 Дорадчий та визначальний методи

Якщо використовуватимуть дорадчий або визначальний метод (див. додаток А), організація має окреслити план-графік і підготуватися до своєї результативної та ефективною участі в процесі. Прикладами заходів є:

- призначення керівника справи;
- визначення переважного способу участі відповідно до методик розв'язання спору (наприклад, особисто, телефоном, письмово);
- подальше ретельне розглядання за потреби;
- збирання та систематизування доказів;
- визначення потенційних свідків і документальних доказів;
- визначення варіантів розв'язання спору, які є прийнятними для організації;
- визначення уповноважених осіб щодо врегулювання у справі;
- підготування усного та/або письмового подання, як належить;
- оцінювання потенційної можливості досягти врегулювання до завершення процесу;
- участь у процесі.

7.5.3 Врегулювання

Якщо процес завершується врегулюванням, організація має передати справу на розгляд відповідному персоналу, наприклад, юристу чи тим, кого залучено до виконання рішення (див. 7.6).

7.5.4 Прийняття рекомендацій

Якщо процес завершується наданням рекомендації (див. додаток А), організація має ретельно розглянути рекомендацію та визначити, прийняти її чи ні. Своє рішення про прийняття або відхилення організації має повідомити надавача послуг і скажника відповідно до методик розв'язання спорів і відповідних кодексів поведінки. У разі прийняття рекомендації організацією та скажником справу треба передати для виконання (див. 7.6). У разі відхилення рекомендації організація має повідомити надавача послуг і скажника про причини відхилення.

7.5.5 Перегляд визначального рішення

Якщо процес завершується визначальним рішенням, організація має вирішити, чи доважатися поглядом рішення, якщо такий перегляд передбачено методиками розв'язання спорів або застосовним законодавством. Цей перегляд призначено для того, щоб оцінити, чи повільно було доведено рішення (див. розділ 4) та метоюки розв'язання спору. Якщо перегляд не передбачено то або якщо рішення вирішувача доважатися цього перегляду, рішення також повідомити відповідному персоналу організації для забезпечення його виконання (див. 7.8).

7.6 Виконання рішення

Після прийняття рішення сторонами спору організація має вжити всіх необхідних заходів щодо його виконання таким чином, щоб ці заходи відповідали прийнятому рішенню про регулювання/рекомендація чи визначальне рішення. Треба, щоб ці заходи охоплювали:

- визначення, чи вистає загроза будь-якім комерційним, обов'язковим чи виконанням організацією рішення (наприклад, повернення сплачених коштів або виїзд з лінійної суми ремонт продукції) або виконання (наприклад, конкретної дії, яка може бути виконана тільки за погодженням);

Примітка 1. Також може бути встановлено конкретні дії як спосіб забезпечення виконання рішення, встановленої безпеки дії чи виконання рішення (наприклад, повернення продукції, яку можна вилучити з обслуговування Твар'єт), або передавання продукції до ремонтного підприємства, визначеного організацією.

- покладання відповідальності за ці дії на відповідний персонал у межах організації та поза нею (наприклад, на персонал з питань зв'язків із замовниками, працівників з фінансових питань, дистрибуторів, персонал торговельних представництв, збутовий і виробничий персонал) та інформування цього персоналу про відповідні кінцеві строки чи очікуваний період виконання як належить;

- координування дій з виконання рішення між відповідальним персоналом, скаржником й іншими сторонами та відстеження ходу виконання рішення кожним з них;

- підтвердження завершеності виконання необхідних дій;

- повідомлення надавача послуг про завершеність виконання або про затримку виконання разом з причинами цієї затримки;

- визначення ризику задоволеності скаржника виконанням рішення і закриття розгляду спору, якщо скаржник задоволений визначенням того, яке подальше дітя, якщо така є, потрібна в разі незадоволеності скаржника виконанням рішення;

Примітка 2. До додаткових дій можуть належати подальші кроки забезпечення виконання рішення, або встановлення процесу розв'язання спорів.

7.7 Закриття справи

Якщо рішення щодо спору задовільно виконано або якщо процес завершено без в'дшкодування, організація може закрити справу щодо спору та повідомити відповідний персонал у межах організації та поза нею. Протоколи, пов'язані зі спором, треба вести відповідно до політики організації стосовно обертання протоколів та застосованих правових вимог.

8 ПІДТРИМУВАННЯ ТА ПОЛІПШУВАННЯ

8.1 Моніторинг

Організація має збирати та розструвати інформацію про характер, хід і результати розв'язання всіх спорів. Організація може формувати свої власні дані щодо розв'язання спорів або використовувати дані, отримані від надавача послуг.

8.2 Аналізування та оцінювання

Організація має регулярно аналізувати інформацію, пов'язану з розв'язанням спорів, яку вона збирає чи отримує, для визначення проблем системного чи продиного характеру і тенденцій щодо продукції організації зусилля, спрямованих на задоволеність замовників, методи розв'язання скарг і розв'язання спорів, представництва в розв'язанні спорів і вибору надавача послуг.

8.3 Критичне аналізування з боку керівництва

8.3.1 Загальні положення

Найвище керівництво має регулярно критично аналізувати процес розв'язання спорів в організації, щоб

- підтримувати придатність, відповідність, результативність і ефективність процесу розв'язання спорів;

- виступати керівником у випадку недотримання прийнятих і вчасно розв'язання спорів рішення, регулювання, безпеки даних та визначальних рішень;

- визначати та виконувати варті щодо представництва організації в процесі розв'язання спорів;

- оцінювати можливість для поліпшення процесів розв'язання спорів та зусилля, спрямованих на досягнення задоволеності замовників.

8.3.2 Вхідні дані

Треба, щоб під час критичного аналізування з боку керівництва були розглянуті інформація і погляд з боку розвізачів, зокрема щодо:

- вплив цих чинників на виконання, зміни у політиці, цілях організаційної структури, людських ресурсах, процесах і пропозиції продукції;
- потенційні чинники, наприклад, зміни в законодавстві, практиці конкурентів або інноваційних інноваціях;
- загальну дієвість процесу розв'язання спорів;
- результати оцінювання методів надавача послуг;
- статусу запобіжних і коригувальних дій;
- дій, щодо яких було прийнято рішення під час минулих критичних аналізувань.

Примітка. Дані інформації про загальну дієвість процесу розв'язання спорів може належати результативності, ефективності, довіри замовників до організації, задоволеності замовників, відсоток вирішених скарг, витрати (зокрема порівняно з поточними витратами на втратами), а також результати послідовного оцінювання надавача послуг.

8.3.3 Результат

Треба, щоб результатами критичного аналізування з боку керівництва були рішення з таких питань:

- поліпшення результативності та ефективності розв'язання спорів, розглядання скарг та інших процесів, а також поліпшення якості продукції;
- компетентність, дієвість і придатність наявного надавача послуг;
- вирішення визначених організаційних потреб і ініціатив (наприклад, програм навчання) пов'язаних з розв'язанням спорів.

Треба сформузувати та вести протоколи критичного аналізування з боку керівництва.

8.4 Постійне поліпшення

Організація має постійно поліпшувати результативність і ефективність процесу розв'язання спорів. цього можна досягти за допомогою запобіжних і коригувальних дій та інноваційних поліпшень.

Організація має виконувати дії для усунення причин наявних і потенційних проблем, які призводять до скарг, з тим, щоб запобігти відповідно їх повторному виникненню та вчиненню зверхню. Організація має:

- досліджувати, визначати та застосовувати найкращу практику щодо процесу розв'язання спорів;
- сприяти орієнтованому на замовника підходу в організації;
- заохочувати до інновацій у розроблянні процесу розв'язання спорів;
- інформувати осіб, відповідальних за розроблення процесу розв'язання спорів, про будь які проблеми в процесі;
- відзначати випадки зразкового розв'язання спорів.

Примітка. Додаткові настанови щодо застосування постійної поліпшення наведено в ІСО 9004:2000 (додаток B).

ДОДАТОК А (обов'язковий)

НАСТАНОВИ ЩОДО МЕТОДІВ РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

A.1 Загальні положення

Термінологія, використовувана для описування різних видів методів розв'язання спорів, може бути різною в різних країнах. Інколи той самий термін використовується в одній країні для описування окремого методу, може використовуватися для описування відмінного методу в іншій країні. Щоб уникнути плутанини щодо використання термінів, у цьому стандарті для описування різних методів наведено сукупні йнонормативні терміни «спілкувальний», «директивний», «альтернативний». У такому додатку наведено настанови стосовно використання характеристик різних методів: кожен з цих термінів слід використовувати для описування цих методів у різних країнах.

Примітка. Якщо стандарт застосовують у країнах, де термін «спілкувальний» не використовується, слід застосувати термін «директивний».

A.2 Посереджувальний метод

Посереджувальний метод — це метод, за якого сторони отримують допомогу в досягненні домовленості щодо розв'язання спору. Зазвичай розв'язування спорів на цих рівнях, які в свою чергу констатують результати справи, незумовнені сторонами. Посереджувальні методи можуть бути пасивними чи активними.

Пасивний метод — це метод, за якого управління з боку персоналу надає за послуг обмеженою допомогою сторонам у налагодженні взаємозв'язку. Ця допомога може передбачати використання комп'ютерних технологій надання послуг, наприклад, платформ для розв'язання спорів у режимі реального часу на основі Інтернет-технологій. Загострюючи пасивний метод, надання послуг через персонал або технологічні засоби лише переддає позиції сторін і пропонує рішення. Крім того, та особа, будь-яку домовленість, яка втім може набирати обов'язковості виконання як угоди. Цей посереджувальний метод часто називають *примиренням* або *сприянням у переговорах*. Проте в деяких країнах пасивний метод називають *посередництвом*.

Активний метод передбачає активну участь розв'язувача спорів у наданні допомоги сторонам визначити проблеми, вкрити критерії, розглянути альтернативи та документи, зупинити цей процес для досягнення домовленості, яка може набирати обов'язковості виконання як угоди. Активний посереджувальний метод часто називають *посередництвом*. Проте в деяких країнах активний метод називають *примиренням*.

Розв'язування спорів, що використовує активний посереджувальний метод, іноді називають *координатором*, *примиренком*, *посередником* чи *нейтральною стороною*.

A.3 Дорадчий метод

Дорадчий метод — це метод, за якого сторонам надають пропозиції щодо того, як треба розв'язувати фактичні проблеми та інші проблеми, пропозиції стосовно можливих результатів справи і того, як їх можна досягти, та в деяких випадках надають рекомендації.

Цей метод іноді називають *незобов'язальним зобіттюванням*, *співизваннями* чи *кміні судоми*. Дотримання організацією рекомендації дорадчого процесу, навіть якщо вона не є юридично обов'язковою, іноді враховують під час визначення, чи задоволені для організації кодекси поведінки, який вона зобов'язалася виконувати (див. ISO 19001).

Розв'язування спорів, що використовує дорадчий метод, можуть називати *радікомом*, *арбітражем*, *експертною групою*, *здійснювачем*, *нейтральною стороною* чи *уповноваженим з розгляду скарг (омбудсменом)*.

A.4 Визначальний метод

Визначальний метод — це метод, за яким однією стороною розв'язується та іноді задокументовується фактична проблема і надається рішення щодо того, як спір має бути розв'язано.

Цей метод є юридично обов'язковим для сторін і може бути примусово здійсненим у судовому порядку:

- a) якщо будь-яка зі сторін не виконує надані їй дії, або
- b) якщо скарги не схвалити протягом певного періоду часу, або
- c) якщо будь-яка зі сторін не відкликати протягом певного періоду часу.

Примітка 1. Статуси, описані в а) зазвичай стосуються як (зобов'язанні) зобіттювання чи виконання, ситуації сплати в б) та в) іноді сприймають як умовно зобов'язанні арбітраж або оцінювача.

Примітка 2. У деяких країнах юридичне зобов'язання деяких скаргників вимого бути здійснені.

Розв'язування спорів, що використовує визначальний метод, можуть називати *радікомом*, *арбітражем*, *експертною групою*, *комітетом*, *нейтральною стороною* чи *уповноваженим з розгляду скарг (омбудсменом)*.

Примітка 3. У деяких країнах той самий розв'язувач спорів може самостійно вибрати метод розв'язання спорів до того, як він почне. Наприклад, координатор може перекласти від акціонера скарги до надання першої статті радником, якщо скарги не був задовольнений посереджувальним процесом. Так само, координатор може прийняти рішення, якщо за допомогою посереджувального процесу справу не розв'язано. В інших країнах зазвичай та делегувальний виконавець можуть виборити свої рішення і рішення будуть прийняти, процес розв'язання спорів до того, як його розв'язано.

ДІАГРАМА
(процесна?)

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК МІЖ ISO 10001, ISO 10002 ТА ISO 10003

На рисунку В.1 зображено процеси організації, пов'язані з кодовим посвідченням розгляданням скарги, і розв'язанням спорів між межами організації.

Три мітки: Скарги кодексу розв'язання спорів між організаціями

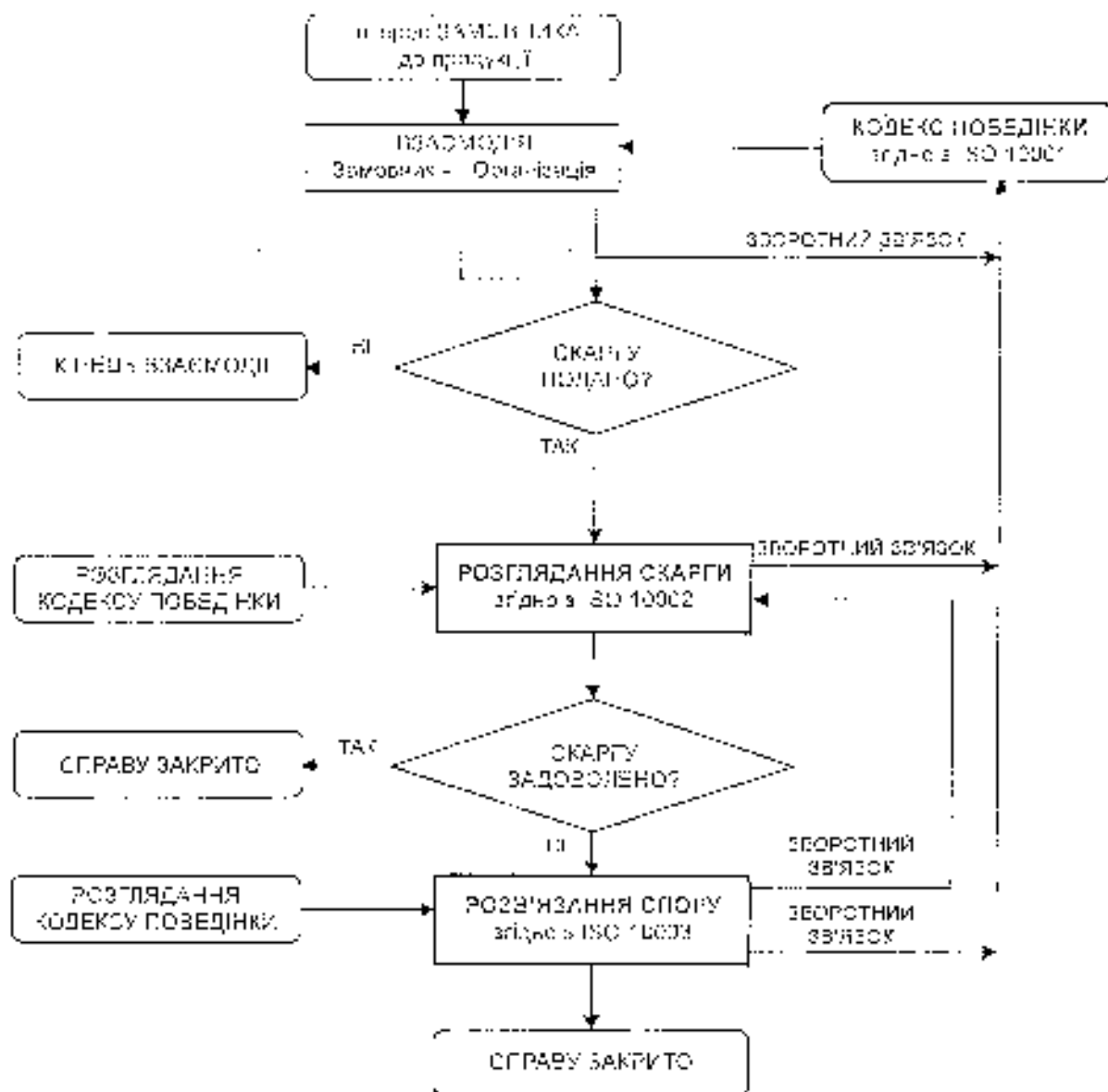


Рисунок В.1 — Взаємозв'язок між ISO 10001, ISO 10002 та ISO 10003

ГРОУПОВІ
ЗБОРНИКИ

НАСТАНОВИ ЩОДО ЗГОДИ БРАТИ УЧАСТЬ

С.1 Загальні положення

Участь в експертизі у розв'язанні спорів яку пропонує організація, має бути добровільною. Згода брати участь має бути розумною та істинною з такою ж розумністю процесу та можливих результатів. Якщо замовник є особою, що купує чи використовує товари, майно чи послуги для власних або побутових цілей, згода брати участь не повинна бути обов'язковою умовою для отримання продукції.

Добровільна згода брати участь базується на повному знанні та розумінні сторонами процесу й можливих результатів.

С.2 дає конкретні питання стосовно згоди брати участь:

— яку інформацію треба надавати замовникові та скажнику з тим, щоб згода базувалася на повному знанні й розумінні (див. С.2);

— коли отримання згоди є доречним (див. С.3, який стосується отримання згоди брати участь до виникнення спору; див. С.4, який стосується отримання згоди брати участь після виникнення спору).

С.2 Інформація, що передувє згоді брати участь

Треба, щоб інформація щодо розв'язання спорів надана замовником і скажником перед отриманням згоди брати участь, охоплювала:

— використовуваний(-і) метод(и) розв'язання спорів;

— обсяг повноважень надавача послуг;

— таке, як це такі є, що їх скажники зобов'язані сплачувати;

— можливі види засобів задоволення скарги, максимально можливу компенсацію, та можливе відшкодування витрат, які виникають у зв'язку з розв'язанням спорів;

— критерії, за якими оцінюватимуть спір (наприклад, кодекси поведінки, правові принципи, справедливість);

— значні відмінності від судових процесів;

— точне означення конкретного спору чи типу(-ів) спорів, на які позичено згоду брати участь;

— інформація про надавача послуг і те, як оцінити процес, як отримувати копію застосованих методик розв'язання спорів

— очікувані періоди часу для завершення кожного з методів;

чи матиме скажник право звернутися до суду в разі нездоволення визначальним рішенням.

Помітка. У деяких країнах процес скарги та виконання її права застосовує до суду в незаконним.

С.3 Згода брати участь до виникнення спору

Якщо в договорах купівлі-продажу є умова, за якою від замовника вимагають використовувати альтернативне розв'язання спорів і відмовитися від свого права на звернення до суду. Часто це є умовою в контрактах між організаціями. У деяких країнах цей тип контракту є незаконним у разі, коли замовник купує і продукцію для власних або побутових цілей.

Організації, які прагнуть підвищити рівень задоволеності замовників, можуть розглянути інші способи розв'язання спорів, які можуть забезпечувати здобуття багатьох переваг, пов'язаних із застереженнями до виникнення спорів, але не вимагають від спорів відмовитися від їхнього права використовувати судову систему. До цих інших способів належать:

— по-однувальні методи, цілію яких є добровільна участь сторін у розв'язанні;

— методи, результатом яких є рекомендації, які стають обов'язковими, якщо обидві сторони погоджуються

— визначальні методи, які є зобов'язальними лише тоді, коли скажник схвалює рішення;

домовленості щодо участі у розв'язанні спорів, що їх досягають після виникнення спору.

С.4 Згода брати участь після виникнення спору

Кли згоду брати участь у визначальному розв'язанні спорів є вимога, щоб згода брати участь до спору, сторона мають погодитися згоду до участі в наведеному спору, який і відбувається в процесу розв'язання спорів, інформація про надавача послуг і те, як оцінити копію застосованих методик розв'язання спорів, а також зоб'язує сторін об'язково розв'язувати спорів.

НАСТАВОВИ ЩОДО ДОСТУПНОСТІ

D.1 Загальні положення

Треба, щоб процес розв'язання спорів був логічний для пошуку та застосування.

Доступність розв'язання спорів залежить від результату таких повідомлень: пропонування наявності процесу, доступних витрат пов'язаних з використанням процесу, та відсутності перешкод у започаткуванні процесу та участі в ньому.

У розділах D.1 — D.4 наведено і приклади різних способів забезпечення в міру доступного процесу розв'язання спорів.

D.2 Повідомлення

Треба всіма можливими способами повідомити скаржників, інших замовників і відповідних зацікавлених сторін про доступність розв'язання спорів.

Треба забезпечити, щоб інформація та засоби сприяння були доступними будь-якими мовами чи в будь-яких форматах, використовуваних з інформування щодо продукції, коли її пропонують або постачають. Інформація має бути написана чіткою мовою й також, що не позитивне двозначного тлумачення, і має бути доступною в альтернативних форматах, наприклад, звуковимовою, друком великим шрифтом, великими рельєфними літерами, шрифтом Брайля, електронною поштою чи на доступному веб-сайті.

Примітка. Під альтернативним форматом розуміють такі формати, як аудіо чи подання призначені робити інформацію доступною людям з певної моделі акції чи сенсорної здатності, подібним підходами та вихідні дані (інформація та функції), принаймні в одному альтернативному форматі (наприклад, візуальному та дотичному), також допомогти багатьом людям, зокрема тим, хто має певні проблеми чи є малозаметні. До чинних обов'язків які можуть стосуватися розв'язання спору належать:

- схематичне зображення;
- колір, контраст тексту;
- розмір шрифту, шрифт і схематика;
- набір і використання багатьох мов.

Див. ISO 14000: Звіт 37.

Організація може робити повідомлення в різний час, наприклад, у пунктах продажу та під час подавання скарги до організації. Організація має, принаймні, повідомити про несприятливий результат процесу внутрішнього розглядання скарг.

Ці повідомлення є найбільш результативними, якщо їх розміщено в багатьох місцях, таких як ходячої поведінки, зорієнтовано на задоволеність замовників, вітрини магазинів, веб-сайти, бланки скарг, контракти продажу та документи, якими завершують процес внутрішнього розглядання скарг.

D.3 Платежі

Треба, щоб процес був доступним, забезпечуючи для замовників розв'язання спорів безкоштовно чи за розумною ціною стосовно вартості спору.

D.4 Започаткування процесу та участь

Незадоволенням скаржником треба давати змогу започатковувати процес розв'язання спорів брати участь у ньому багатьма способами, наскільки це можливо в розумних межах.

Подання документів телефоном, поштою, факсом або за допомогою Інтернету — все це дієві методи, яких треба передбачити. Вибрані методи мають бути зручними для подання скарги, оцінювання інформації, щодо справи чи отримання відповіддей на запитання. У міжнародних конфліктах та інших обставинах, коли організація та скаржник перебувають на великій відстані одне від одного, особливо важливим є використання методів розв'язання спорів, які передбачують участь, не вимагаючи їх плати.

D.5 Інформація

Треба забезпечити наявність чітких для розуміння та заповнення бланків для ініціювання розв'язання спорів, а також інших друкованих матеріалів, у яких описано процес розв'язання спорів пожежено надходящої спосіб участі в ньому.

Інформація та її зміст треба подавати чіткими зрозумілими мовами, що їх використовують для збуту продукту.

0.6 Підготовлений персонал

Треба забезпечити наявність підготовленого персоналу та інших ресурсів, щоб допомогти всім сторонам у будь-якому аспекті процесу розв'язання спорів, зокрема подання спору, оформлення справи та пов'язанні з нею сфери самореалізації процесу.

Щоб надати допомогу особі, також урахувати потреби осіб об'єктованої роздатності чи інші особливі потреби задля їх результативної участі.

0.7 Неформальність

Процес треба здійснювати частіше неформально, наскільки це відповідає обставинам спору.

Не потрібні й дотримуватися формальних правил, що їх застосовують у суд. Сторонам має бути дозволено висловлювати свою власну позицію, аргументи та докази і слухати чи бачити основну частину (якщо є) іншої сторони, хоча розв'язувач спору може обмежувати надання доказів, якщо вони не стосуються справи чи є пов'язані.

Сторонам має бути дозволено, щоб будь-яка особа, на їхній вибір, представляла чи допомагала їм, якщо тільки це представництво не забороняє місцеве законодавство. Надання послуг має підтвердити, що вибір зроблено добровільно. Ця сторона, яку представляють, буде також корисним бути присутнім особисто під час процесу, оскільки це, зазвичай, сприяє поданню найкращих доказів, забороняє присутність особи, яка має повноваження щодо врегулювання спору.

Докази можна подати особисто, телевізійно або іншими електронними засобами, за яким чи не гнучко. Сторонам треба надати свободу дій у способі подання доказів.

ДОДАТОК 1 (об'єктований)

НАСТАНОВИ ЩОДО ПРИДАТНОСТІ

E.1 Загальні положення

Треба, щоб цей вид методу розв'язання спорів, запропонований сторонам спору, потенційні способи задоволення скарги, доступні для скажника, були придатними стосовно характеру спору.

E.2 Придатність методів

Організації можуть, на свій розсуд, пропонувати скажникам один або кілька видів методів розв'язання спорів залежно від таких чинників:

- потреби та обставини організації;
- те, чому замовники віддають перевагу;
- рекомендації надавача послуг;
- імовірна привабливість розв'язання спору;
- витрати;
- складність питань;
- потреба в конфіденційності;
- бажання чи потреба у постійних зв'язках між сторонами;
- відомості прозати сторін у веденні переговорів;
- потреба в шуканих результатах;
- потреба в рішеннях чи висновках щодо суперечливих доказів;
- потреба в зовнішньому примусі до виконання;
- потреба в залученні технічних або інших експертів і вихильність прозових питань;
- потреба в громадському контролі за результатами.

Незалежно відсутності процесу погоджувальний метод відповідно до політики розв'язання спорів в організації має перевагу перед іншими методами як організаційний спосіб розв'язання спорів. Дуже часто погоджувальний метод є швидшим, дешевшим та з меншим простоянням. Якщо погоджувальний метод не може розв'язати спір, якщо одна із сторін відкинула зробити наступними іншими методами розв'язання спорів, тоді треба запропонувати методи.

Б.3 Придатні в способів задоволення скарги

Організації має уникати й надана полтаву позначити способи задоволення скарги, які в принципі проганяють іроби компаньувати проблему, що призвела до скарги. Способи задоволення скарги, які треба розглянути та як сплатити, якщо долає на, схожі з:

- вимонування продукції;
- повернення грошей/сплатених за продукцію;
- розірвання контракту куп-продажу;
- взаємку одній зі сторін виконати конкретну дію, щоб висловити проблему.

Місцеве законодавство може дозволити чи вимагати додаткові способи задоволення скарги, наприклад, плати адвокатам та іншим поздоватникам; пов'язані з цим відшкодування та інші збитки.

ДОДАТОК F (Об'єкти вказані)

НАСТАНОВИ ЩОДО ЧЕСНОСТІ

Організації має документися до розв'язання спорів з наміром чесно та справедливо розв'язувати спір зі скаргником. Організація має вибирати такого надавача послуг, персонал, якого з розв'язання спорів та розв'язувачі спорів, залучений(і) до розв'язання спорів, є неупередженим(и) та об'єктивним(и), з тим, щоб процеси рекомендацій та визначальні рішення були чесними для обох сторін і визнані такими, що прийняті незалежно.

Розв'язувачі спорів і персонал з розв'язання спорів завжди мають бути захищеними від впливу сторін упродовж усього процесу з тим, щоб їхні зусилля, спрямовані на визначення правомірності й виконання спору, були результатом незалежного судження. Неупередженості, об'єктивності та чесності найкраще досягають і об'єднаним екіпом роботи.

Примітка 1. У більшості всіх розв'язаних спорів за дирекцією замовляють у приватному секторі фінансування злішок згідно з фінансовою політикою окремих спорів. Це фінансування може покласти причиною частину витрат процесу. Крім того, до складу організації, що забезпечує або затверджує персонал розв'язання спорів, входять люди, які, якщо можуть, ставлять спорачими з розв'язання спорів за цією схемою. Цей персонал чітко повинен бути призначений забезпечувати, щоб фінансові чи особисті спорування членів не впливали на зусилля щодо розв'язання будь-якого спору.

Примітка 2. Першим етапом розв'язання спорів є використання для визначення того, що надавач послуг може мати вплив на персонал, не залучений до розв'язання спорів (наприклад, виконавчий директор, директор з виробництва чи фінансовий директор), але який укладє контакти та має відносини з підприємствами-учасниками, які не пов'язані з розгляданням будь-якого спору. Чесність і незалежне судження є необхідною складовою у розв'язанні окремих спорів.

Найкраще чесності можна досягти, надаючи такі види роботи:

- забезпечувати достатні чи визначальні методи відповідно до опублікованих методик, доступність яких забезпечена для спорів до надійвання будь-якого процесу; за цими методиками та їх застосуванням усіма сторонами треба надати повні, чесні й однакові можливості брати участь у будь-яких методах, і треба забезпечити, щоб в основі будь-яких рекомендацій чи рішень були докази й документи, надані розв'язувачу спорів;

- прийняти політику у сфері конфліктів інтересів і етичних кодексів для персоналу та розв'язувачів спорів і призначати розв'язувачів спорів для процесу розв'язання спорів лише тоді, коли від них можна очікувати об'єктивності; не треба, щоб особисті почуття, думки чи інтереси розв'язувача спорів впливали на його поведінку. Наприклад, якщо розв'язувач спорів працює на одну зі сторін спору, то це може впливати на здатність розв'язувача спору відокремити об'єктивність;

- забезпечувати, щоб та компанія(якщо її посередничо) розв'язуваним спору не впливав характер окремих урегулювань, рекомендацій або визначальних рішень;

- не залучати розв'язувачів спорів від обов'язків без достатніх на це підстав;

- призначати розв'язувачів спорів у спорів, який зменшує ймовірність повторного надання послуг будь-якій одній стороні;

- забезпечувати, щоб питання фінансування не впливали на розв'язання конкретних спорів у випадку, коли надавач послуг повністю чи частково фінансує організацію, яка встановлює спору;

- розголосити сторонам особисті дані про розв'язувачів спорів, вибраних, щоб розв'язувати спір, та про те, чи який зв'язок розв'язувача спорів з будь-якою зі сторін, який може впливати

за все отримані чинні, який ще впливає на внутрішню динаміку сторони, має бути надана можливість скасування будь-якого розв'язування спорів за достатніх причин:

- у разі, якщо скарги скаргиником розглянуті в межах технічних екстерні (зокрема екстерні з правових питань), коли не є пов'язаним необхідним для нього розв'язання спору;

- якщо це дозволяє місцеве законодавство, вжити заходів щодо примушення до об'єднання під час застосування визначеного методу, коли цього потребує саме розв'язання спору;

- чітко повідомляти сторони про пов'язання розв'язування спорів і зобов'язати, щоб будь-які рекомендації чи визначальні рішення не виходили за межі цих повноважень;

- заздалегідь повідомляти сторонам коментарі, використувані стосовно рекомендацій або визначальних рішень;

- якщо можливо простіше мовою повідомляти організацію та скаргирика про рекомендацію чи рішення та їх обґрунтування з достатньою докладністю з тим, щоб їх можна було результативно виконати;

Приклад 3. Визначальні рішення треба базувати на правових принципах рівності, етичних поведінок чи їх розділенні, якщо це не суперечить застосуванню законодавства.

- якщо сторони приймають рекомендацію щодо врегулювання, задокументувати це письмово; заздалегідь повідомити про можливість її виконати в примусовому порядку згідно із застосуванням законодавством;

- визначати, чи дотримали сторони будь-яке врегулювання чи визначальне рішення.

ДОДАТОК 3 (об'єктовий)

НАСТАНОВИ ЩОДО КОМПЕТЕНТНОСТІ

6.1 Загальні положення

Треба, щоб персонал організації, наданий послуг і розв'язувачі спорів мали особисті риси, уміння і підготовленість, просяд необхідні для ефективного виконання своїх обов'язків. Їх треба підтримувати й підвищувати натриклад за допомогою набуття додаткового досвіду роботи постійного підготовки, зокрема нагляду та періодичного тестування оцінювання.

Нижче наведено кілька способів, якими можна забезпечувати компетентність:

6.2 Кваліфікаційні вимоги

Для персоналу та розв'язувачів спорів треба встановити кваліфікаційні вимоги, щоб гарантувати фаховий рівень, прийнятний для сторін слухання яких провадитиме надання послуг, і щоб підкреслити старанність і справедливості як важливі кваліфікаційні ознаки.

6.3 Підготовленість

Персонал і розв'язувачі спорів мають пройти навчання для набуття потрібних знань і вмінь, натриклад, стосовно:

- будь-яких застосованих вимог праворівності щодо спорів, слухання яких провадитиме надання послуг;

- важливості дотримання чесності та методів її досягнення;

- важливості сприйняття сторонам;

- політик і методик, застосованих до заповнення кожного методу розв'язання спорів, до якого їх долучатимуть;

- будь-яких застосованих правових принципів, кодексів поведінки чи принципів рівності, чи їх можуть застосовувати у спорі.

Примітка. Залежно від виду спору слухання яких провадитиме надання послуг прийнятні рекомендації або визначальні рішення в певних випадках органів з питань професійної поведінки сторони з питань професійної поведінки сторони можуть бути надані незалежно від того, чи є це не вимагає місцеве законодавство.

6.4 Періодичне оцінювання

Треба періодично оцінювати діяльність кваліфікаційні розв'язувачів спорів і коментарі щодо їх навчання і послуг установок стосовно кваліфікацій розв'язувачів спорів.

Примітка. Додатковий вплив може мати тестування на рівності в ISO 10003.

1.3 Річний звіт

Організації має бути укладено планова, щорічна публікація за річного звіту надавача послуг, який дає змогу клієнтам оцінити якість надавача послуг та його роботу. Річний звіт може охоплювати:

- кількість отриманих спорів, кількість спорів розв'язаних і нерозв'язаних з використанням кожного методу розв'язання спорів і кількість рекламів давців чи визначальних рішень, що забезпечують всі чи деякі відшкодування чи не виходять жодних вартісних коштувань;
 - скванденні з вирішення спорів;
 - визначення проблем системного характеру, виявлених протягом процесу розв'язання спорів.
- Не треба, щоб за спублікації такими даними ототожнювали окрему організацію без її згоди.

1.4 Публікування результатів індивідуального розв'язання спорів

За доречних обставин (наприклад, невеликий обсяг справи і зусилля початкова користь) зацікавлені сторони можуть погодитися, щоб текст результатів індивідуального розв'язання спорів (рекомендації, визначальні рішення, урегулювання чи проважену з цими інформація) можна публікувати за згодою всіх сторін.

ДОДАТОК 1 (довідковий)

НАСТАНОВИ ЩОДО ВИБОРУ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ

Фактори, які організація має брати до уваги під час вибирання надавача послуг, в текі:

- чи є організація, на думку організації, надавач послуг використовує цей стандарт чи будь-який інший відповідний стандарт щодо розв'язування спорів;
- репутація надавача послуг у змисленій організації, асоціації споживачів і промислових асоціації (й. засоби масової інформації та урядових органів захисту прав споживачів);
- за наявності, результати, отримані в ході незалежного опитування, постійне аналізування з боку величизни, та чи відображення думок замовників, які можуть показувати тенденції (наприклад, стосовно роботи);
- рекомендації від інших організацій, які використовували послуги надавача послуг;
- ступінь, у який надавач послуг і його методи відповідають цінностям організації;
- досвід надавача послуг його фінансові становища та ймовірність того, що він може виконувати свої обов'язки стосовно організації та скаргників організації;
- чи можна уявити методи надавача послуг з процесом розглядання скарг та іншими операційними процесами організації, зокрема використання технологій обміну інформацією;
- ступінь, у який методи надання послуг задовольняють потреби організації, зокрема то, як можна подавати скарги до розв'язування спорів (наприклад, усно чи письмово);
- ступінь, у який методи розв'язання спорів пропонувані надавачем послуг сприяють певидкому розв'язанню спорів;
- безпосередні чи опосередковані витрати організації та її скаргників;
- ступінь, у який надавач послуг має відповідні ресурси, щоб одержувати, відстежувати та розв'язувати спори, за тими видами та обсягами, які він погодився розглядати;
- як працює у надавача послуг достатня кількість незалежним чином підтриманих розв'язувачів спорів і технічних експертів (зокрема експертів з правових питань) або чи має він доступ до них;
- чи має надавач послуг засоби, щоб розглядати спори з разі, коли організація та скарги як перебувають на великій відстані одно від одного, наприклад, у міжнародних конфліктах;
- чи запровадив надавач послуг процес, щоб відстежувати спори та постійно поліпшувати свої послуги стосовно розв'язання спорів.

ДОДАТОК А
(довідковий)НАСТАНОВИ ЩОСОВНО ПОЛІТИКИ
ЩОДО РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

К.1 Випереджальне зобов'язання

Під час визначення чи брати на себе випереджальне зобов'язання щодо розв'язання спорів, організація має розглянути цілком низку випереджальних зобов'язань з погляду загальних зусиль організації стосовно забезпечення задоволеності замовника та інших політичних цілей організації. Організація має врахувати такі чинники:

- можливе підвищення загальної репутації організації;
- будь-які законодавчі та регуляторні вимоги чи стимули;
- будь-які вимоги чи стимули брати участь у програмі розв'язання спорів певної асоціації;
- корисність даних статистичної звітності надання послуг для процесів забезпечування якості та поліпшування в організації;

та поліпшування в організації:

- можлива перевага випереджального зобов'язання з погляду посилення бажання замовників використовувати процес;

- тилова частіша послуг щодо розв'язання спорів для скаржника;

- можливість зменшення витрат, які можна було б зазнавати у судовому розгляді;

— кількість скарг, які, за очікуванням, залишатимуться невирішеними за допомогою процесу внутрішнього розгляду скарг в організації.

К.2 Участь на індивідуальній основі

Якщо організація не бере на себе випереджального зобов'язання щодо розв'язання спорів, вона має повідомити всіх працівників, залучених до розгляду скарг, критерії, за якими визначатимуть випадки, коли вона братиме участь у розв'язанні спорів на індивідуальній основі. Ці критерії мають врахувати такі чинники:

- грошову суму в спорі та інші способи задоволення домагань;

- будь-які вигоди від уникнення судового розгляду (наприклад, зменшення витрат);

- законодавчі чи регуляторні стимули чи вимоги;

— потенційний вплив нерозв'язання конкретного спору на стосунки організації з відповідним замовником і на репутацію організації загалом.

ДОДАТОК
довідковийНАСТАНОВИ ЩОДО ЕЛЕМЕНТІВ СТРУКТУРНОЇ СХЕМИ
РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

О бачаєть структурних схем розв'язання спорів, кожна з яких має свої власні переваги та зади. У різних структурних схемах керівні транзити виконують по-різному. Їх можуть утворювати надавачі послуг, які пропонують доступу на ринку розв'язання спорів запитом або надавачі послуг, які виступають, або яких вибирають асоціації, щоб надавати послуги щодо розв'язання спорів членам та іншим сторонам.

У таблиці L.1 наведено різні елементи структурної схеми розв'язання спорів, але вона не є вичерпною.

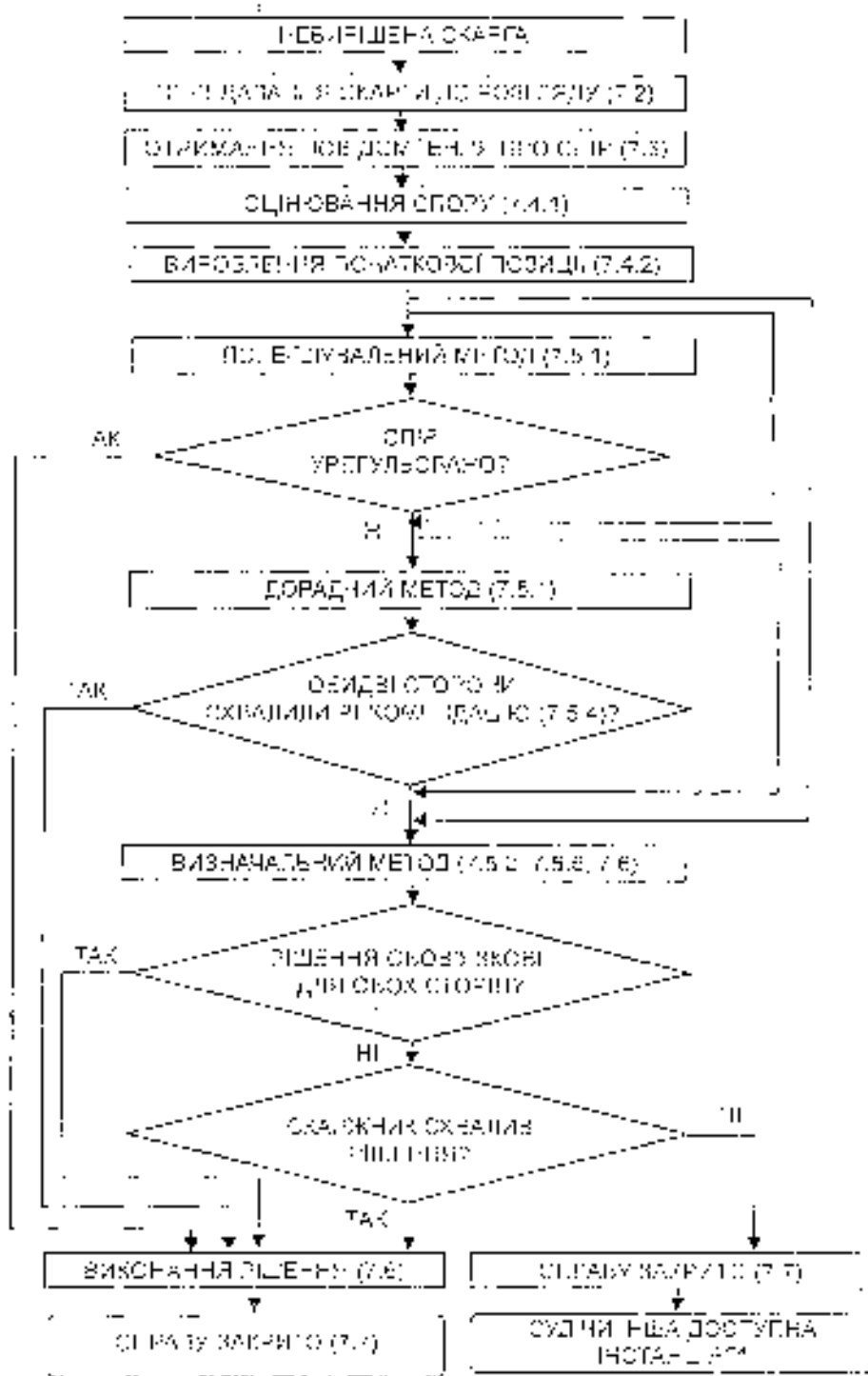
Таблиця L.1 – Настанови щодо елементів структурної схеми розв'язання спорів

Елементи структурної схеми	Приклади
Які є варіанти створення правової структури надавачів послуг?	Громадська асоціація; асоціація споживачів; некомерційна організація; комерційна організація; одинокі фізичні особи
Які види спорів розглядаються надання послуг?	Невиконання гарантійних зобов'язань, несвочасність постачання, неспроможність розглянути чи порушити членський відношення з зацікавленістю продукції
Які процедури визначають методи розв'язання спорів?	Погоджувальний, дорядчий та/або визначальний (зобов'язальний чи незобов'язальний)
Як фінансуватимуть розв'язання спорів?	Платежі від однієї чи обох сторін; членські внески асоціації; урядові чи благодійні гранти
Які методи розв'язання спорів використовуватимуть в індивідуальному спорі?	Тільки погоджувальний тільки визначальне рішення; погоджувальний з рішенням як визначальним рішенням, якщо це не буде
Яку кваліфікацію мають діячі узначалення спорів?	Мають пройти 40-годинне навчання; мають відповідати 10 річній давності мають бути кваліфікованими
Як діяти будуть незалежність?	Етичний кодекс; орган врядування зі збалансованим представництвом різних зацікавлених сторін; розв'язувати спорів, що не пов'язані з наданням послуг; об'єктивні такі спорів; забезпечити етичну процедуру надання послуг
Які критерії використовуватимуть для винесення рішення у розв'язанні спорів?	Суворе застосування правових принципів застосування кодексу поведінки та/або рівність
У як строк розв'язуватимуть спорів?	Рішення проглатом 60 днів; спроба щодо погодження об'єктивна за 40 днів до винесення рішення
У якій формі буде доступним розв'язання спорів?	Головальною; телефоном, письмово; ітерактивно

ДОДАТОК М
(ДОЗ'ЯВЛЕННЯ)

БЛОК-СХЕМА РОЗВ'ЯЗАННЯ СПОРІВ

На рисунку М.1 зображено різні етапи розв'язання спорів.



¹ Ці кроки можуть бути виконані паралельно з іншими кроками процесу розв'язання спорів, наприклад, на ранньому етапі процесу можуть відбуватися заходи щодо визначення відповідальності за випадок, у якому відбувся конфлікт, або навіть початок переговорів з метою розв'язання спору.

Рисунки М.1 – М.4: Розв'язання спорів – вимоги

БІБЛІОГРАФІЯ

- 1 ISO 9001 Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)
- 2 ISO 9004:2000 Quality management systems — Guidelines for performance improvement (Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності)
- 3 ISO 10001 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations (Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій)
- 4 ISO 10002:2004 Quality management — Customer satisfaction — Guide lines for complaints handling in organizations (Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розгляду скарг в організаціях)
- 5 ISO 10015 Quality management — Guide lines for training (Управління якістю. Настанови щодо навчання)
- 6 ISO/IEC Guide 37 Instructions for use of products of consumer interest (Інструкції для використання продукції широкого вжитку).

ДОДАТОК А
(немає)

**ПЕРЕЛІК НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ УКРАЇНИ,
ЗГАРМОНІЗОВАНИХ З МІЖНАРОДНИМИ НОРМАТИВНИМИ
ДОКУМЕНТАМИ, НА ЯКІ Є ПОСИЛАННЯ В ЦЬОМУ СТАНДАРТІ**

- 1 ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT)
- 2 ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT)
- 3 ДСТУ ISO 9004:2001 Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, IDT)
- 4 ДСТУ ISO 10001:2011 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій (ISO 10001:2007, IDT)
- 5 ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розгляду скарг в організаціях (ISO 10002:2004, IDT)
- 6 ДСТУ ISO 10015:2008 Управління якістю. Настанови щодо навчання (ISO 10015:1993, IDT).

Код УКНД: 33 170 10

Ключові слова: задоволеність замовників, замовник, надавач послуг, щодо розгляду скарг, організація, розв'язує скарги, система управління якістю, скарга, скарги, як, від.

Редактор Н. Куземська
Технічний редактор О. Касін
Коректор О. Опанасенко
Верстальник Т. Шижкіна

Періодично до друку 19.11.2014. Формат 60 × 84 мм
Ум. друк. арк. 3,72. Об'єм 1674. Ціна договірна.

Друковано в

Державне підприємство «Українська науково-дослідний і навчальний центр
проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ»;
вул. Святославська, 2, м. Київ, 02116)

Згідно з інформацією в видавничо-видавничій продукції до Державного реєстру видавничо-
лицензійних і розповсюджувачів видавничо-продукції від 14.03.2008, серія ДК, № 1647