

ДП-09-2024	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НАИМЕРНОВАНИЕ КОМПАНИИ)	Издание №1 стр. 1 из 19
	Документированная процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон»	

Утвержден
Руководитель компании.....
№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ ЗАИНТЕРЕСОВА-
ВАННЫХ СТОРОН

Экземпляр: _____

г. Алматы 2024 г.

Предисловие

ДП-09-2024	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НАИМЕРНОВАНИЕ КОМПАНИИ)	Издание №1 стр. 2 из 19
	Документированная процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон»	

Введен: Впервые

Дата пересмотра: 2029г.

Разработано (должность)	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Проверено и согласовано (должность)			

ДП-09-2024	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НАИМЕРНОВАНИЕ КОМПАНИИ)	Издание №1 стр. 3 из 19
	Документированная процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон»	

Содержание

1 Назначение и область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины и определения	4
4 Сокращения и обозначения.....	5
5 Ответственность и полномочия.....	6
6 Требования	6
6.1 Общие положения	6
6.2 Порядок оценки удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон	7
6.3 Методика определения оценок удовлетворенности.....	8
6.4 Анализ результатов анкетных опросов.....	9
6.5 Порядок работы с жалобами потребителей и других заинтересованных сторон.....	10
6.5.1 Порядок приема и рассмотрения жалоб и предложений	10
6.5.2 Порядок мониторинга и анализа жалоб потребителей и других заинтересованных сторон	11
6.6 Подготовка данных о показателях восприятия компании обществом.....	12
6.7 Корректирующие и предупреждающие действия	13
7 Записи.....	13
8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка.....	15
Приложения.....	16
Лист регистрации изменений	30
Лист ознакомления	31

ДП-09-2024	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НАИМЕРНОВАНИЕ КОМПАНИИ)	Издание №1 стр. 4 из 19
	Документированная процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон»	

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура компании устанавливает требования к порядку проведения мониторинга удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон в интегрированной системе менеджмента (наименование компании) - (далее - компания) в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001.

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом компании, и ее требования распространяются на ее структурные подразделения, которые в силу своих функциональных обязанностей непосредственно взаимодействуют с потребителями услуг и /или с другими заинтересованными сторонами.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре компании приведены ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- ISO 9000:2015. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- ISO 31000:2018. Риск менеджмент. Принципы и руководства;
- ISO 10004:2010. Удовлетворенность потребителя руководство по мониторингу и измерению;

- ДП-01. Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании;

- ДП-02. Управление документацией;

- ДП-03. Управление записями;

- ДП-05. Корректирующие и предупреждающие действия;

Примечание: Список и действующие редакции нормативных документов, относящихся к деятельности компании, определяются в соответствии с утверждаемым и актуализируемым на постоянной основе перечнем внешней нормативной документации. Применимые к деятельности компании документы определяются в соответствии с требованиями ДП-04.

3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартами ISO 9000, Законом РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», в том числе, приведенные в таблице 1.

Таблица 1. Термины и определения

Процедура	
Риск	Влияние неопределенности на цели ПРИМЕЧАНИЕ 1: Влияние рассматривается как отклонение от ожидаемого – с позитивными или негативными последствиями. ПРИМЕЧАНИЕ 2: Цели могут иметь различные аспекты (такие как финансовые; аспекты, касающиеся профессиональной безопасности и здоровья; экологические задачи) и могут относиться к различным уровням (таким как стратегический уровень, организационный, уровень проекта, продукции и процесса).
Требование	Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
Потребитель	Организация или лицо, получающее продукцию (могут быть: клиент, заказчик, конечный потребитель и покупатель)
Заинтересованная сторона	Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации
Обращение	Направленное субъекту рассматриваемому обращение или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос, отклик.
Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или

ДП-09-2024	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (НАИМЕРНОВАНИЕ КОМПАНИИ)	Издание №1 стр. 5 из 19
	Документированная процедура «Мониторинг удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон»	

ствие	другой нежелательной ситуации;
-------	--------------------------------

4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре компании применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 2 Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization
2	СМК	Система менеджмента качества
3	ПРК	Представитель руководства по СМК
4	РК	Республика Казахстан
5	КП	Карта процесса
6	ПУ	Процесс управления
7	ПП	Поддерживающий процесс
8	ДП	Документированная процедура
9	ПР	Правила
	-	
	-	
	-	
	-	
	-	

5 Ответственность и полномочия

5.1 Ответственность за разработку и управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями документированных процедур «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании» (ДП-01) и «Управление документацией» (ДП-02) несут руководители и сотрудники подразделений.

5.2 Ответственность за внедрение документированной процедуры мониторинга удовлетворенности заинтересованных сторон и осуществление контроля исполнения ее положений на постоянной основе несет Представитель руководства по СМК.

5.3 Ответственность за выполнение требований настоящей документированной процедуры по проведению анкетных опросов и сбору отзывов потребителей о качестве услуг компании, по проведению анализа и обобщения результатов анкетного опроса и работы с претензиями потребителей несут руководители подразделений, непосредственно взаимодействующих с потребителями при выполнении своих функциональных обязанностей.

5.4 Ответственность за сбор, анализ и обобщение информации об удовлетворенности персонала работой несут специалисты СМК компании.

5.5 Ответственность за выполнение работы по сбору, обобщению и подготовку данных о показателях восприятия компании обществом и органами власти несет подразделение, осуществляющее в силу своих функциональных обязанностей, взаимосвязи с внешними сторонами, используя такие источники информации, как публикации в прессе, отзывы представителей общественности, оценка деятельности компании государственными и негосударственными структурами.

6 Требования

6.1 Общие положения

6.1.1 В соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 необходимо определить круг заинтересованных сторон, которые могут оказать влияние на способность организации постоянно поставлять продукции и услуги, отвечающие требованиям этих заинтересованных сторон, а также