

«Утверждаю»

---

**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

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура компании устанавливает требования к порядку проведения мониторинга удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон в системе менеджмента качества Банка (далее - Компания) в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

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:

ISO 9000:2015  
(СТ РК ISO 9000-2017) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ISO 9001:2015  
(СТ РК ISO 9001-2016) Системы менеджмента качества. Требования;

## 3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартом ISO 9000:2015 (СТ РК ISO 9000-2017), 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, рассматривающему обращение или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос, отклик.
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или 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	ЗСП	Заинтересованное структурное подразделение
4	Политика СМК	Политика в области качества
5	Цели СМК	Цели в области качества