

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ S.P.S.S.**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ ISO 10002:2005

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ ISO 10002:2005

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΕΛΟΤ ISO 10002 Διαχείριση της Ποιότητας – Ικανοποίηση πελατών – Κατευθυντήριες οδηγίες για το χειρισμό παραπόνων εντός των οργανισμών

1. Αντικείμενο
2. Τυποποιητικές Παραπομπές
3. Όροι και Ορισμοί
4. Κατευθυντήριες Γραμμές

4.1 Γενικά

4.2 Διαφάνεια: ικανοποιητική δημοσιοποίηση των πληροφοριών προς τους παραπονούμενους για την διαδικασία διατύπωσης των παραπόνων.

4.3 Προσβασιμότητα: Εύκολη πρόσβαση προς τους παραπονούμενους για την διατύπωση των παραπόνων. Να υπάρχει πρόβλεψη και για ΑΜΕΑ, γραφή μπράιγ, ακουστικά συστήματα, κ.λπ.

4.4 Ανταπόκριση: Άμεση επιβεβαίωση στον παραπονούμενο για την παραλαβή του παραπόνου.

4.5 Αντικειμενικότητα: Κάθε παράπονο πρέπει να αντιμετωπίζεται με δίκαιο τρόπο, αντικειμενικό και αμερόληπτο, μέσω της διεργασίας χειρισμού παραπόνων.

4.6 Χρεώσεις: Η διεργασία χειρισμού παραπόνων πρέπει να είναι δωρεάν προς τον παραπονούμενο.

4.7 Εμπιστευτικότητα: Πρέπει να προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα του παραπονούμενου. Να χρησιμοποιούνται μόνο σε ότι αφορά στο παράπονο.

4.8 Προσέγγιση εστιασμένη στον πελάτη: Ο Οργανισμός πρέπει να είναι ανοικτός στην ανατροφοδότηση από τον πελάτη και να δεσμεύεται για την επίλυση των παραπόνων.

4.9 Υπευθυνότητες: Ο Οργανισμός πρέπει να διασφαλίσει ότι έχουν ανατεθεί υπευθυνότητες για τις ενέργειες, τις αποφάσεις του Οργανισμού και για τις σαφείς αναφορές σε ότι αφορά τον χειρισμό των παραπόνων.

4.10 Διαρκής βελτίωση: Μόνιμος αντικειμενικός σκοπός, η διαρκής βελτίωση της διεργασίας χειρισμού των παραπόνων και της ποιότητας των προϊόντων.

5. Πλαίσιο χειρισμού παραπόνων

5.1 Δέσμευση: Ο Οργανισμός πρέπει να δεσμεύεται για αποδοτικό και αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων και η Ανώτατη Διοίκηση να διαθέτει ανάλογους πόρους (συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης του προσωπικού).

5.2 Πολιτική: Η πολιτική χειρισμού παραπόνων πρέπει να είναι σαφώς εστιασμένη στον πελάτη και να κοινοποιείται σε όλους τους πελάτες, το προσωπικό και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Πρέπει να λαμβάνονται υπόψη:

- Νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- Οικονομικές, λειτουργικές και οργανωτικές απαιτήσεις.
- Δεδομένα από πελάτες, προσωπικό και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η Πολιτική χειρισμού παραπόνων πρέπει να συνδέεται με την πολιτική για την ποιότητα.

5.3 Ευθύνες και Αρμοδιότητες

5.3.1 Υπευθυνότητα Ανώτατης Διοίκησης

- Διασφάλιση καθιέρωσης αντικειμενικών σκοπών και διεργασίας χειρισμού παραπόνων.
- Προγραμματισμός, σχεδίαση, εφαρμογή, διατήρηση, διαρκής βελτίωση διεργασίας χειρισμού παραπόνων σύμφωνα με την πολιτική του Οργανισμού για το χειρισμό παραπόνων.
- Προσδιορισμός και διάθεση των απαιτούμενων πόρων.
- Ενημέρωση σε όλο τον Οργανισμό.

- Κοινοποίηση πληροφοριών στους πελάτες, στους παραπονούμενους και στα άμεσα εμπλεκόμενα μέρη για την διεργασία χειρισμού παραπόνων – προσβασιμότητα.
- Ορισμός Εκπρόσωπου της Διοίκησης για χειρισμό παραπόνων και για σαφή καθορισμό ευθυνών και αρμοδιοτήτων.
- Ύπαρξη διεργασίας ταχείας και αποτελεσματικής γνωστοποίησης των παραπόνων στην ανώτατη διοίκηση.
- Περιοδική ανασκόπηση της διεργασίας χειρισμού παραπόνων.

5.3.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

- Παρακολούθηση της διεργασίας χειρισμού παραπόνων, αξιολόγησή της και υποβολή έκθεσης στην ανώτατη διοίκηση.
- Γραπτή ενημέρωση της ανώτατης διοίκησης για την διεργασία χειρισμού παραπόνων – εισηγήσεις για βελτίωση.
- Διατήρηση της αποτελεσματικής και αποδοτικής λειτουργίας της διεργασίας χειρισμού παραπόνων.

5.3.3 Άλλοι Υπεύθυνοι

- Εφαρμογή της διεργασίας.
- Επικοινωνία με τον Εκπρόσωπο της Διοίκησης.
- Διασφάλιση προαγωγής της ενημέρωσης για την διεργασία και ανάγκη εστίασης στον πελάτη.
- Διασφάλιση της προσβασιμότητας.
- Υποβολή έκθεσης για ενέργειες και αποφάσεις.
- Καταγραφή και παρακολούθηση της διεργασίας.
- Διασφάλιση ανάληψης ενεργειών για διόρθωση προβλημάτων.
- Διαθεσιμότητα δεδομένων για την ανασκόπηση.

5.3.4 Χαρακτηριστικά όλου του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες

- Εκπαίδευση.
- Συμμόρφωση με απαιτήσεις διεργασίας χειρισμού παραπόνων.
- Ευγένεια – άμεση ανταπόκριση στα παράπονα των πελατών.

- Καλές διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες.

5.3.5 Χαρακτηριστικά όλου του προσωπικού

- Ενήμερο για τους ρόλους, τις ευθύνες και τις αρμοδιότητές του όσον αφορά στα παράπονα.
- Ενήμερο για διαδικασίες και πληροφορίες που δίνει.
- Υποβολή έκθεσης για παράπονα με σημαντικές επιπτώσεις.

6. Προγραμματισμός – Σχεδιασμός

6.1 Γενικά: Σχεδιασμός μιας αποτελεσματικής – αποδοτικής διεργασίας χειρισμού παραπόνων για να αυξηθεί η αφοσίωση και ικανοποίηση των πελατών και να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων. Να λαμβάνονται υπόψη οι βέλτιστες πρακτικές άλλων οργανισμών.

6.2 Αντικειμενικοί Σκοποί: Μετρήσιμοι και συνεπείς με την πολιτική. Να τίθενται σε τακτά χρονικά διαστήματα ως αναλυτικά κριτήρια επίδοσης.

6.3 Δραστηριότητες: για την αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη.

6.4 Πόροι: Αξιολόγηση αναγκών για πόρους και παροχή αυτών από την Ανώτατη Διοίκηση.

7. Λειτουργία της διεργασίας χειρισμού παραπόνων

7.1 Επικοινωνία

- Που.
- Πώς.
- Πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο παραπονούμενος.
- Ποια είναι η διεργασία χειρισμού παραπόνων.
- Χρονικά διαστήματα που συνδέονται με τα διάφορα στάδια της διεργασίας.
- Επιλογές για την επίλυση των παραπόνων και εξωτερικά μέσα προσφυγής.
- Τρόπος ανατροφοδότησης του παραπονούμενου για την πρόοδο επίλυσης του παραπόνου.

7.2 Παραλαβή του παραπόνου

Το παράπονο θα πρέπει να καταγράφεται και να λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό ταυτοποίησης. Το αρχείο των παραπόνων θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Περιγραφή – υποστηρικτικά δεδομένα.
- Αιτούμενη επίλυση.
- Προϊόντα ή σχετικές πρακτικές του Οργανισμού.
- Ημερομηνία για απόκριση.
- Δεδομένα που αφορούν στον άνθρωπο, στο Τμήμα, στον Οργανισμό, στον Τομέα της αγοράς.
- Άμεσες ενέργειες που αναλήφθηκαν.

7.3 Ιχνηλάτηση του παραπόνου

Από την αρχική παραλαβή έως την ικανοποίηση ή την λήψη της τελικής απόφασης. Η τρέχουσα κατάσταση να είναι στη διάθεση του παραπονούμενου.

7.4 Βεβαίωση παραλαβής του παραπόνου στον παραπονούμενο

7.5 Αρχική αξιολόγηση του παραπόνου (Με βάση κριτήρια όπως: σοβαρότητα, επίπτωση στην ασφάλεια, πολυπλοκότητα, γενικότερες επιπτώσεις και ανάγκη για ανάληψη άμεσων ενεργειών).

7.6 Διερεύνηση παραπόνου

7.7 Ανταπόκριση στο παράπονο (Ο Οργανισμός θα πρέπει να παράσχει μία απόκριση στον παραπονούμενο).

7.8 Ανακοίνωση της απόφασης

7.9 Κλείσιμο του παραπόνου. (Εάν ο παραπονούμενος αποδέχεται την προτεινόμενη απόφαση, τότε να πραγματοποιηθεί και να καταγραφεί. Αν την απορρίψει, να παραμείνει το θέμα ανοιχτό και η μη αποδοχή να καταγραφεί. Ενημέρωση για εναλλακτικές λύσεις. Συνέχιση παρακολούθησης της προόδου επίλυσης του παραπόνου μέχρι να εξαντληθούν όλες οι λογικώς αναμενόμενες εσωτερικές και εξωτερικές επιλογές προσφυγών).

8. Διατήρηση και βελτίωση

8.1 Συλλογή Πληροφοριών: Καταγραφή της επίδοσης της διεργασίας. Θα πρέπει να τεθούν σε εφαρμογή διαδικασίες για την καταγραφή των παραπόνων. Αποκρίσεις και για την χρήση και διαχείριση αυτών.

- Βήματα για την ταυτοποίηση, την συγκέντρωση, την ταξινόμηση, την διατήρηση, την αποθήκευση και την τελική διάθεση των παραπόνων.
- Καταγραφή του χειρισμού των παραπόνων και διατήρηση των αρχείων. Λήψη αντιγράφων ασφαλείας (backup) για ηλεκτρονικά αρχεία.
- Τήρηση αρχείων εκπαίδευσης προσωπικού.
- Καθορισμός κριτηρίων για απόκριση.
- Καθορισμός χρόνου ανακοίνωσης στατιστικών στοιχείων στο κοινό.

8.2 Ανάλυση και αξιολόγηση παραπόνων: Όλα τα παράπονα θα πρέπει να ταξινομούνται και να αναλύονται ώστε να προσδιορίζονται τα συστηματικά και επαναλαμβανόμενα και τα μεμονωμένα προβλήματα και τάσεις, ώστε να διευκολύνεται ο εντοπισμός και η εξάλειψη των αιτίων των παραπόνων.

8.3 Ικανοποίηση από την διεργασία χειρισμού παραπόνων: Να αναλαμβάνονται ενέργειες για τον προσδιορισμό του βαθμού ικανοποίησης των παραπονούμενων από τη διεργασία χειρισμού παραπόνων με τυχαίες έρευνες ή άλλες στατιστικές τεχνικές (π.χ. με προσομοίωση επαφής μεταξύ παραπονούμενου και Οργανισμού).

8.4 Παρακολούθηση της διεργασίας χειρισμού παραπόνων: Διαρκής παρακολούθηση της διεργασίας χειρισμού των παραπόνων, των απαιτούμενων πόρων και των δεδομένων που πρέπει να συλλέγονται. Μέτρηση επιδόσεων της διεργασίας σύμφωνα με προκαθορισμένα κριτήρια.

8.5 Επιθεώρηση της διεργασίας χειρισμού παραπόνων: Πρέπει να διεξάγεται τακτικά επιθεωρήσεις, οι οποίες θα περιλαμβάνουν:

- Συμμόρφωση διεργασίας ως προς τις (ακολουθούμενες στην πραγματικότητα) διαδικασίες χειρισμού των παραπόνων.
- Καταλληλότητα διεργασίας για επίτευξη αντικειμενικών σκοπών.

8.6 Ανασκόπηση της διεργασίας από τη διοίκηση: Πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τα δεδομένα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με:

- Εσωτερικούς παράγοντες (αλλαγές στην πολιτική, τους στόχους, την οργανωτική δομή, τους πόρους και στα προϊόντα που προσφέρονται ή παρέχονται).
- Εξωτερικούς παράγοντες: όπως αλλαγές στη νομοθεσία, τις πρακτικές ανταγωνισμού, τεχνολογικές καινοτομίες.
- Συνολική επίδοση διεργασίας και έρευνα ικανοποίησης πελατών και αποτελεσματική συνεχής παρακολούθηση της διεργασίας.
- Αποτελεσματικές επιθεωρήσεις.
- Κατάσταση υλοποίησης διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
- Επακόλουθες ενέργειες από προηγούμενες ανασκοπήσεις.
- Συστάσεις για βελτίωση.

Αποτελέσματα ανασκόπησης:

- Αποφάσεις – ενέργειες για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της διεργασίας.
- Προτάσεις για την βελτίωση των προϊόντων.
- Αποφάσεις και ενέργειες που σχετίζονται με αναγνωρισμένες ανάγκες σε πόρους (π.χ. πρόγραμμα εκπαίδευσης).

Τήρηση αρχείων ανασκόπησης για τον εντοπισμό των ευκαιριών για βελτίωση.

8.7 Διαρκής βελτίωση: Ο Οργανισμός θα πρέπει να βελτιώνει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της διεργασίας χειρισμού παραπόνων. Έτσι, μπορεί να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα των προϊόντων του. Επιτυγχάνεται μέσω των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών και καινοτόμων βελτιώσεων – εξάλειψη των αιτιών υπαρχόντων και πιθανών προβλημάτων που οδηγούν σε παράπονα, προκειμένου η επιχείρηση να αποτρέψει την επανεμφάνισή τους.

- Διερεύνηση, προσδιορισμός και εφαρμογή των βέλτιστων πρακτικών στον χειρισμό των παραπόνων.

- Παρότρυνση για μία προσέγγιση εστιασμένη στον πελάτη, εντός του Οργανισμού.
- Ενθάρρυνση για την καινοτομία στην ανάπτυξη του χειρισμού παραπόνων.
- Αναγνώριση της υποδειγματικής συμπεριφοράς κατά τον χειρισμό.

Μεθοδολογία διαρκούς βελτίωσης (βλ. και ISO 9004:2000, Παράρτημα Β).

Παράρτημα Α: Καθοδήγηση για μικρές επιχειρήσεις

Παράρτημα Β: Έντυπο για τον παραπονούμενο

1. Στοιχεία.
2. Περιγραφή προϊόντος.
3. Πρόβλημα που προέκυψε.
4. Αιτούμενη αποκατάσταση.
5. Ημερομηνία – υπογραφή.
6. Επισυναπτόμενα.

Παράρτημα Γ: Αντικειμενικότητα (αφορά κυρίως το προσωπικό).

Γ.1 Γενικά

Οι αρχές αντικειμενικότητας στη διεργασία χειρισμού παραπόνων, περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Διαφάνεια: οι αρχές έχουν γνωστοποιηθεί και είναι προσβάσιμες και κατανοητές από όσους εμπλέκονται.
- Αμεροληψία: Αποφυγή μεροληψίας στην αντιμετώπιση του παραπονούμενου ή του Οργανισμού ή του προσωπικού.
- Εμπιστευτικότητα: Να μην αποκαλύπτεται, κατά το δυνατόν, η ταυτότητα του παραπονούμενου και του πελάτη.

- Προσβασιμότητα: Σαφείς πληροφορίες στον παραπονούμενο και εύκολη πρόσβαση στη διαδικασία χειρισμού παραπόνων σε οποιοδήποτε εύλογο στάδιο ή χρονική στιγμή.
- Πληρότητα πληροφοριών και από τις δύο πλευρές.
- Ίση μεταχείριση για όλα τα άτομα.
- Ευαισθησία: αντιμετώπιση με βάση την βαρύτητα κάθε περίπτωσης, δίνοντας την δέουσα προσοχή στις ιδιαιτερότητες και ανάγκες.

Γ2: Αντικειμενικότητα για το προσωπικό για το οποίο διατυπώθηκαν παράπονα (ενημέρωση του εμπλεκόμενου, δυνατότητα εξήγησης, ενημέρωση για την πρόοδο της έρευνας και για το αποτέλεσμα).

Γ3: Αποσύνδεση των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων από τις πειθαρχικές διαδικασίες

Γ4: Εμπιστευτικότητα όσον αφορά το προσωπικό. (Τα στοιχεία των παραπόνων να είναι γνωστά μόνο σε εκείνους που τούς αφορούν άμεσα).

Γ5: Παρακολούθηση της αντικειμενικότητας των αποκρίσεων στα παράπονα και αντικειμενικό χειρισμό των παραπόνων. Έρευνες γνώμης των παραπονούμενων για το αν αντιμετωπίστηκαν κατά αντικειμενικό τρόπο.

Παράρτημα Δ: Έντυπο επακόλουθων ενεργειών (Για εσωτερική χρήση).

1. Λεπτομέρειες παραλαβής του παραπόνου.
2. Στοιχεία του παραπονούμενου.
3. Στοιχεία του παραπόνου.
4. Πρόβλημα που προέκυψε.
5. Αξιολόγηση του παραπόνου.
6. Επίλυση του παραπόνου.
7. Ιχνηλάτηση του παραπόνου.
8. Αναληφθείσες ενέργειες.

Παράρτημα Ε: Αποκρίσεις (Πληροφοριακό έντυπο εσωτερικής διανομής).

Ε1: Πολιτική του Οργανισμού, π.χ.:

- Αποζημίωση.
- Αντικατάσταση.
- Επισκευή / ανακατεργασία.
- Υποκατάστατα.
- Τεχνική Βοήθεια.
- Πληροφόρηση.
- Αναβολή για Επανεξέταση.
- Οικονομική Βοήθεια.
- Άλλη Βοήθεια.
- Συγγνώμη.
- Δώρο.
- Ένδειξη αλλαγών σε προϊόντα, διεργασία, πολιτική ή διαδικασία, που προκύπτουν από τα παράπονα (είναι ιδιαίτερα σημαντικό).

Ε2: Ζητήματα υπό εξέταση: Το πιο σημαντικό είναι να διερευνηθεί εάν χρειάζεται αποκατάσταση και σε άλλους που μπορεί να υπέστησαν παρόμοια ζημιά με τον παραπονούμενο, αλλά δεν εξέφρασαν επίσημο παράπονο.

Παράρτημα ΣΤ: Διάγραμμα Ροής Επίλυσης Παραπόνων (Εσωτερικής και Εξωτερικής Επίλυσης)

Παράρτημα Ζ: Διαρκής Παρακολούθηση

Z1: Γενικά

Z2: Ευθύνη της Διοίκησης

- Καθορισμός αντικειμενικών σκοπών και παρακολούθηση.
- Προσδιορισμός ευθυνών παρακολούθησης.
- Ανασκοπήσεις της υπό παρακολούθηση διεργασίας.
- Διασφάλιση πραγματοποίησης βελτιώσεων.

Εκπρόσωπος της Διοίκησης:

- Καθιέρωση της διεργασίας παρακολούθησης της επίλυσης προβλημάτων.
- Γραπτή ενημέρωση της διοίκησης.

Z3: Μέτρηση της επίδοσης και παρακολούθηση

Z.3.1: Γενικά

Z.3.2: Κριτήρια Παρακολούθησης της επίδοσης – Παραδείγματα:

- Πολιτική – στόχοι.
- Αντίληψη του προσωπικού για δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης.
- Κατάλληλη κατανομή των υπευθυνοτήτων.
- Αρμοδιότητα του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με πελάτες να διεκπεραιώνει παράπονα.
- Όρια εχεμύθειας.
- Εξειδικευμένο προσωπικό για χειρισμό παραπόνων.
- Εκπαίδευση για χειρισμό παραπόνων.
- Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα εκπαίδευσης.
- Αριθμός προτάσεων προσωπικού για βελτίωση διεργασιών.
- Στάση προσωπικού.
- Συχνότητα επιθεωρήσεων – ανασκοπήσεων.
- Χρόνος υλοποίησης προτάσεων που προκύπτουν από επιθεωρήσεις – ανασκοπήσεις.
- Χρόνος που μεσολαβεί για την απόκριση στους παραπονούμενους.
- Βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων.
- Αποτελεσματικότητα & αποδοτικότητα των απαιτούμενων ενεργειών.
- Διενέργεια διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.

Z.3.3: Παρακολούθηση των δεδομένων – Παραδείγματα:

- Παράπονα που παραλαμβάνονται.
- Παράπονα που επιλύονται άμεσα.
- Παράπονα στα οποία δόθηκε λάθος προτεραιότητα.
- Παράπονα για τα οποία δόθηκε βεβαίωση παραλαβής.

- Παράπονα που επιλύθηκαν μετά από τον συμφωνηθέντα χρόνο.
- Παράπονα που παραπέμφθηκαν σε εξωτερική επίλυση (Παρ. 7.9).
- Επαναλαμβανόμενα παράπονα ή επανεμφανιζόμενα προβλήματα για τα οποία δε έχουν διατυπωθεί παράπονα.
- Βελτίωση σε διαδικασίες μετά από παράπονα.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται στην ερμηνεία των δεδομένων, επειδή:

α. Αντικειμενικά δεδομένα όπως οι χρόνοι απόκρισης μπορεί να δείχνουν την καλή λειτουργία της διεργασίας, αλλά μπορεί να μην παρέχουν πληροφορίες για την ικανοποίηση των παραπονούμενων.

β. Μια αύξηση του αριθμού των παραπόνων μετά από την εισαγωγή μιας νέας διεργασίας χειρισμού παραπόνων μπορεί να απεικονίζει μια αποτελεσματικότερη διεργασία παρά ένα μη ικανοποιητικό προϊόν.

Παράρτημα Η: Επιθεώρηση

Μια επιθεώρηση μπορεί να διεξαχθεί για να αξιολογήσει:

- Τη συμμόρφωση των διαδικασιών χειρισμού παραπόνων ως προς την πολιτική και τους αντικειμενικούς σκοπούς.
- Την έκταση στην οποία ακολουθούνται οι διαδικασίες χειρισμού παραπόνων.
- Την ικανότητα της υπάρχουσας διεργασίας χειρισμού παραπόνων να επιτυγχάνει τους αντικειμενικούς σκοπούς.
- Τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της διεργασίας χειρισμού παραπόνων.
- Τις ευκαιρίες για βελτίωση της διεργασίας χειρισμού παραπόνων και των αποτελεσμάτων της.

ΕΝΤΥΠΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟ

1. Στοιχεία του παραπονούμενου

Όνομα/Όργανισμός _____

Διεύθυνση _____

Ταχυδρομικός κώδικας, πόλη _____

Χώρα _____

Αρ. Τηλεφώνου _____

Αρ. Τηλεομοιοτυπίας _____

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο _____

Στοιχεία του φυσικού προσώπου που ενεργεί εξ ονόματος του παραπονούμενου (σαν υπάρχει)

Φυσικό πρόσωπο για επικοινωνία (εάν είναι διαφορετικό από το ανωτέρω)

2. Περιγραφή προϊόντος

Κωδικός προϊόντος / αριθμός παραγγελίας (εάν είναι γνωστά) _____

Περιγραφή

3. Πρόβλημα που προέκυψε

Ημερομηνία εμφάνισης _____

Περιγραφή

4. Αιτούμενη αποκατάσταση

Ναι Όχι

5. Ημερομηνία, υπογραφή

Ημερομηνία _____ Υπογραφή _____

6. Επισυναπτόμενα

Κατάλογος επισυναπτόμενων εγγράφων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ