

Задовољство корисника- Стандарди SRPS ISO 10001, SRPS ISO 10002, ISO 10003 и ISO 10004

Мирјана Мирковић-Ђорђевић,

*руководилац Одељења за хемијске
технологије, пољопривреду, шумарство,
безбедност, животну средину и опште
стандарде*

08.04.2020.

Садржај

2

- Доношење стандарда
- Увод– Задовољство корисника
- Задовољство корисника - SRPS ISO 10001
- Задовољство корисника – ISO 1000x
- Задовољство корисника – ISO 10004
- Задовољство корисника – SRPS ISO 10002
- Термини и дефиниције
- Водећи принципи
- Оквир за поступање са приговорима
- Процес поступања са приговорима
- Побољшавање

Доношење стандарда

3

- ❑ Закон о стандардизацији („Сл. гласник РС” 36/2009 и 46/2015)
- ❑ Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Института за стандардизацију Србије („Сл. гласник РС” 88/09)
- ❑ Једино национално тело за стандардизацију Републике Србије, установа која има статус правног лица и послује у складу са прописима којима се уређује правни положај јавних служби
- ❑ Оснивач Института је Влада Републике Србије

Доношење стандарда

4

- ❑ Припрема српских стандарда одвија се у оквиру комисија за одређене области, које су углавном формиране по аналогiji са техничким комитетима ISO или CEN
- ❑ Комисије су стручна тела ИСС у којима учествују стручњаци за одређене области из научних и истраживачких установа, државних органа и одговарајућих привредних грана.
- ❑ ИПС 1 - Доношење, објављивање, одржавање, преиспитивање и повлачење српских стандарда и сродних докумената
- ❑ ИПС 2 - Образовање и рад комисија за стандарде и сродне документе
- ❑ ИПС 3 - Уобличавање и структура српских стандарда и сродних докумената

Увод– Задовољство корисника

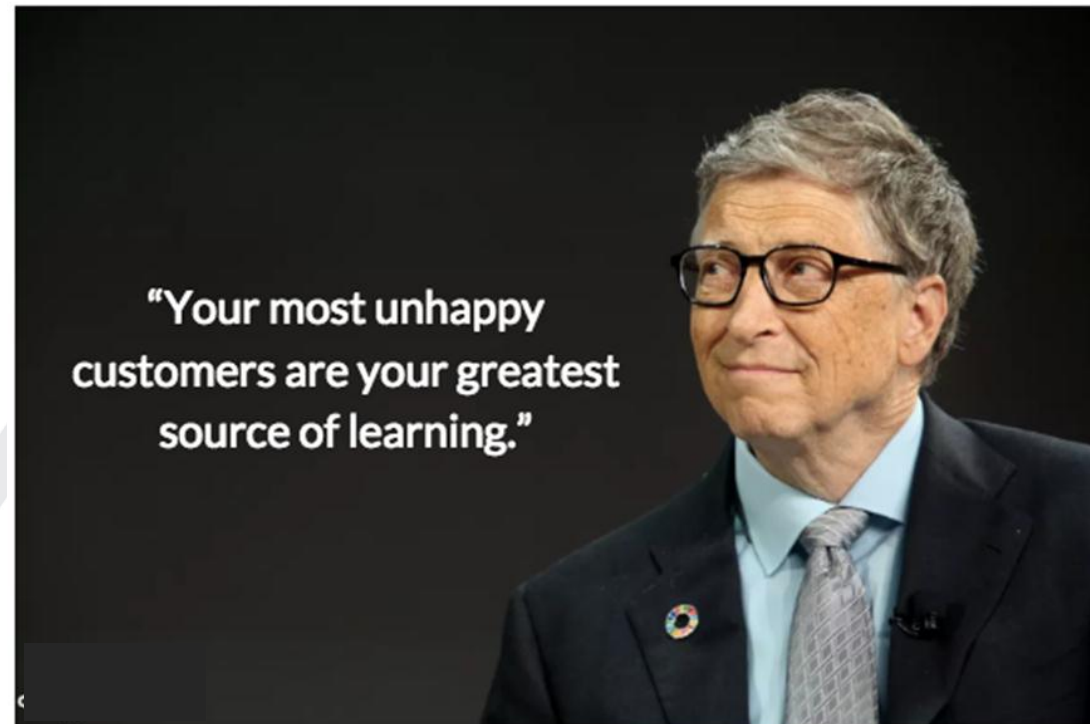
5



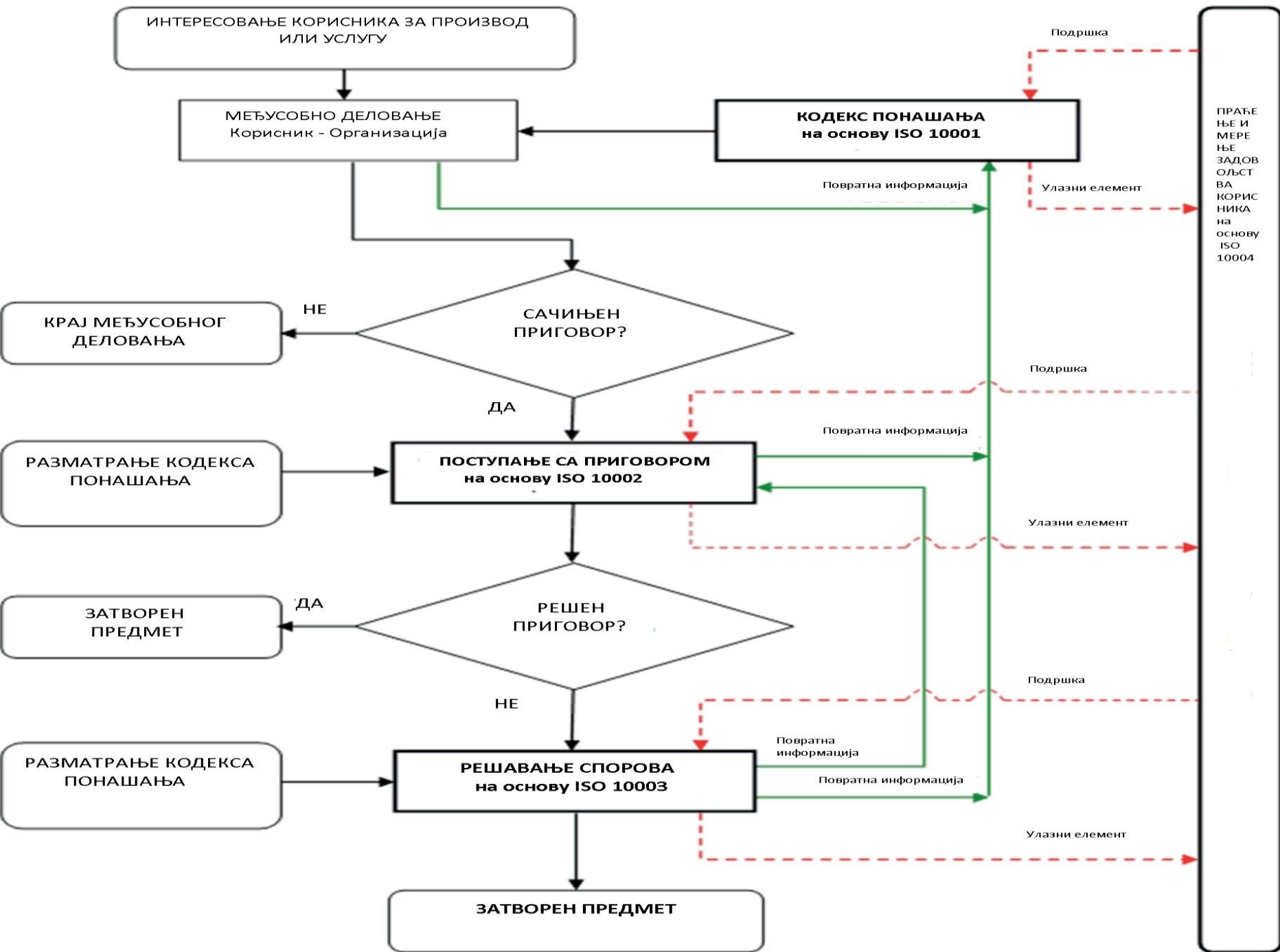
„Корисник је увек у праву“ је слоган који потиче организације које пружају услуге да дају високи приоритет задовољству корисника. Популаризовали су га успешни трговци, попут Harry Gordon Selfridge, John Wanamaker и Marshall Field. Они су се залагали да се приговори корисника третирају озбиљно како се корисници не би осећали превареним или обманутим.

Увод– Задовољство корисника

6



„Корисник је ваш најбољи пријатељ
и ваш најгори непријатељ“
Steven Van Belleghem



Термини и дефиниције

8

❖ приговор

– изражавање незадовољства упућено *организацији* које се односи на њен производ или услугу, или на сам процес поступања са приговором, при чему се експлицитно или имплицитно очекује одговор или решење.

НАПОМЕНА : Приговори могу да се дају у вези са другим процесима у којима организација међусобно делује са *корисником*

❖ задовољство корисника

– мишљење корисника о степену до којег су испуњена његова очекивања

НАПОМЕНА 1: Очекивања корисника могу да буду непозната организацији, или чак и самом кориснику све док се производ или услуга не испоруче. За остваривање високог степена задовољства корисника може бити неопходно да се испуне очекивања корисника, чак и ако нису наведена, општеподразумевана, нити обавезна.

НАПОМЕНА 2 Приговори су уобичајен индикатор ниског степена задовољства корисника, али одсуство приговора не подразумева нужно да се ради о високом степену задовољства корисника

Задовољство корисника- SRPS ISO 10001

9

- ISO 10001 садржи упутство о кодексу понашања за организације, које се односи на задовољство корисника. Такав кодекс може да смањи вероватноћу појаве проблема и може да елиминира узроке приговора и спорова који смањују задовољство корисника
- Кодексом се јасно дефинишу односи између организације и корисника



Задовољство корисника- Кодекс

Пример компоненте кодекса	Клиника	Удружење малопродаје
Обећање	"Пацијенти ће одмах бити обавештени о свим заказаним прегледима који су одложени, и понудиће им се могућност избора новог термина"	Ако је при читавању скенером (бар-код/QP-код читач) цена артикла већа од оне која је изложена, купац ће, био он физичко или правно лице, имати право да добије производ бесплатно.
Ограничења за обећања која се саопштавају кориснику	Хитни случајеви који ометају заказане редовне прегледе	Не примењује се на козметику без рецепта и на појединачне артикле
Остале одредбе кодекса	Изјава о доступности лекара ван редовног радног времена	Изјава о циљу кодекса: "да се одржава тачност очитане цене"
Информације подршке	Како направити упитник	Како направити упитник или како сачинити приговор
Активности за планирање, пројектовање, развој и примењивање кодекса	Обука корисника услуга	Консултовање са члановима удружења
Активности одржавања и побољшавања	Вредновати податке приговора	Укључити организације потрошача у преиспитивање података
Индикатори перформанси	Процент информисаних пацијената	Процент артикала са погрешним ценама

Задовољство корисника- ISO 1000x

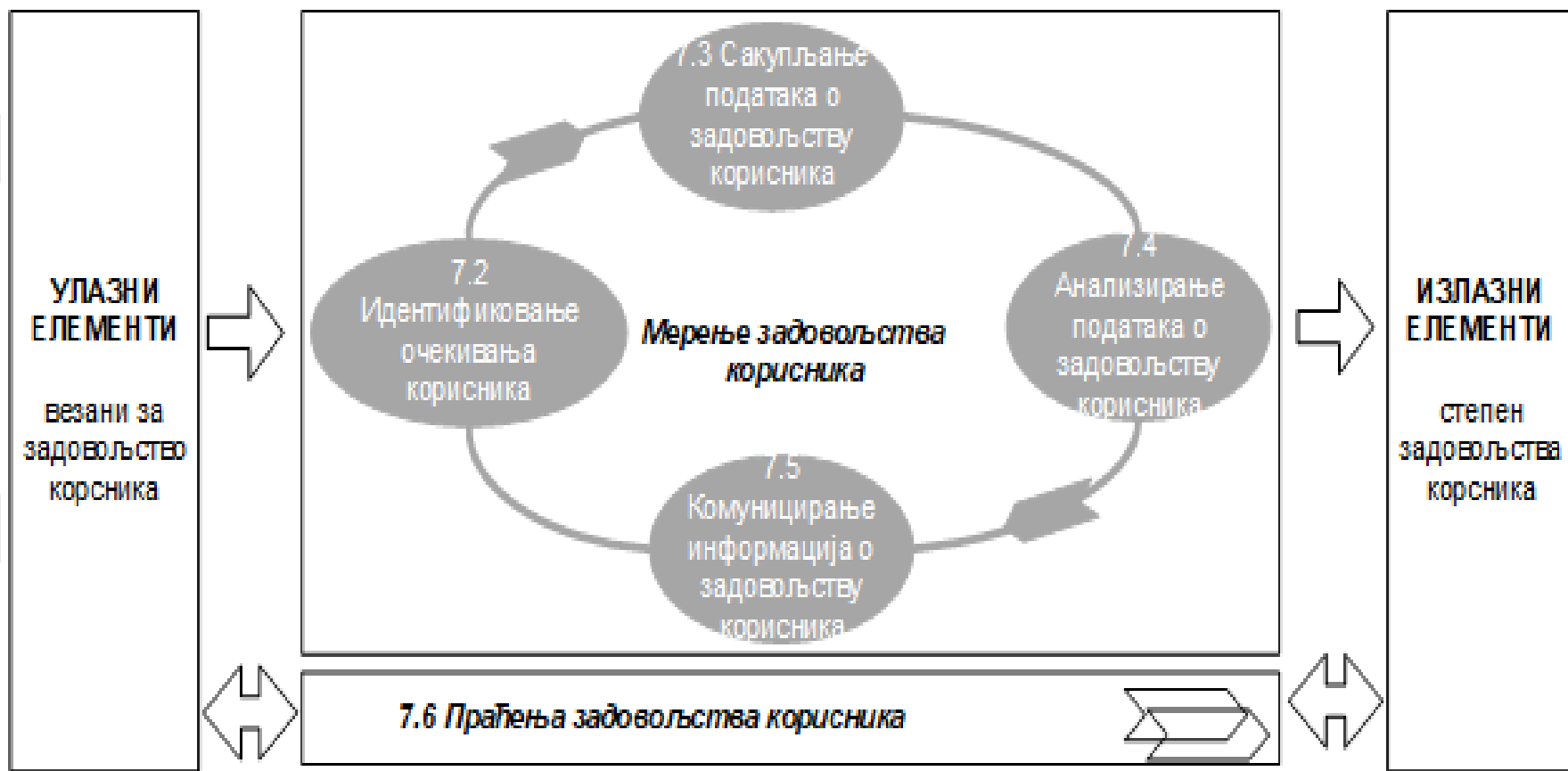
11

- ISO 10003 садржи упутство о решавању спорова који се односе на приговоре на производ и услугу, који се не могу успешно решити интерно. Стандард ISO 10003 може да помогне да се незадовољство корисника које произлази из нерешених приговора сведе на минимум
- Стандард ISO 10004 садржи упутства о успостављању ефективних процеса за праћење и мерење задовољства корисника. Његова усредсређеност је ка корисницима који су екстерни у односу на организацију.



Задовољство корисника- ISO 10004

12



Задовољство корисника- ISO 10004

13

- Идентификовање и избор карактеристика који су у вези са задовољством корисника
- Ради практичности, карактеристике могу да се групишу у категорије као што су:

а) карактеристике производа и услуга;

ПРИМЕР Перформансе (квалитет, поузданост), својства, естетика, безбедност, подршка (одржавање, одлагање након употребе, обука), цена, перципирана вредност, гаранција, утицај на животну средину.

б) карактеристике испоруке;

ПРИМЕР Испорука на време, комплетност наруџбине, време одзива, информација за коришћење

ц) организационе карактеристике

ПРИМЕР Карактеристике особља (љубазност, компетентност, комуникација), процес наплаћивања, поступање са приговорима, безбедност, понашање организације (пословна етика, друштвена одговорност), имиџ у друштву, транспарентност.

Задовољство корисника- ISO 10004

14

Индиректни индикатори задовољства корисника

Организација треба да истражи постојеће изворе информација за податке који одражавају карактеристике повезане са задовољством корисника, на пример:

- учесталост или тренд приговора корисника и спорова са њима (SRPS ISO 10002:2020 и ISO 10003), позиви за подршку или похвале корисника;
- учесталост или тренд враћања производа, поправки производа или других индикатора перформанси производа или прихватања од стране корисника (нпр. извештаји о инсталирању или контролисању на терену);
- учесталост или тренд неусаглашености услуга или других индикатора перформанси услуге, нпр. пружање услуга на време или са закашњењем;
- подаци добијени комуникацијом са корисницима, на пример кроз маркетинг, особље за корисничке услуге;
- извештаји група потрошача, који могу да открију како организацију и њене производе и услуге перципирају потрошачи и крајњи корисници;

Задовољство корисника- ISO 10004

15

Директни индикатори задовољства корисника

Подаци о задовољству корисника некада је неопходно да се сакупе директно од корисника. Метода (методе) која се користи за сакупљање података о задовољству корисника зависи од различитих фактора, на пример:

- врсте, броја и географског распореда корисника,
- дужине и учесталости интеракције са корисником,
- природе производа и услуга које организација обезбеђује,
- сврхе и трошкова методе оцењивања.

Задовољство корисника- ISO 10004

16

-Организација треба да изабере методу за сакупљање података о задовољству корисника која одговара потреби и врсти података који треба да се прикупе

-Метода која се најчешће користи за сакупљање таквих података је **анкетирање**, које може да буде или квалитативно или квантитативно

-Квалитативна анкетирања су она која су обично пројектована тако да открију карактеристике производа или услуге, испоруке или организације које су релевантне за задовољство корисника. Њихова примена је релативно флексибилна али може да буде субјективна.

-Квантитативна анкетирања су пројектована да мере степен задовољства корисника. Она се обично спроводе да би се сакупио скуп података коришћењем фиксних питања или критеријума

-Кратак опис ових врста метода анкетирања и поређење њихових релативних предности и ограничења дат је у Прилогу D.2.4.

Metod	Cilj	Primer
Prosečna vrednost	Za utvrđivanje prosečnog odgovora	Na skali od 1 do 10, ukoliko su odgovori 4, 5, 7, 7, 9, aritmetička sredina je 6,4. Aritmetička sredina se obično koristi kao mera prosečne vrednosti.
Srednja vrednost (medijana)	Za identifikovanje srednjeg odgovora	Ukoliko su svi odgovori poređani po numeričkom redu, srednja vrednost (medijana) je središnji odgovor. U prethodnom primeru, iznos medijane je 7.
Opseg	Za utvrđivanje intervala između najmanjih i najvećih vrednosti.	Starost učesnika sastanka se kreće od 20 do 65 godina.
Standardna devijacija	Za određivanje stepena promenljivosti u podacima	Jedinice koje je proizvela mašina A imaju veću promenljivost od onih koje je proizvela mašina B
Tabela ukrštanja	Za sumiranje distribucije odgovora prema nekoj od drugih promenljivih koja je od interesa	78 % ispitanika iz Londona je ocenilo ukupnog zadovoljstvo sa 9 ili 10, u poređenju sa 60 % ispitanika iz Pariza.
Pareto analiza	Za klasifikovanje podataka u kategorije radi lakšeg određivanja prioriternih pitanja	U smislu kvaliteta proizvoda i usluga, primećeno je da je većina problema (80 %), usled nekoliko ključnih uzroka (20 %).
Analiza trenda	Za identifikovanje smera (npr: poboljšanje, pogoršanje)	Broj prigovora se povećava za 5 % svake godine.
Statističke kontrolne karte	Za praćenje performansi i identifikovanje statistički značajne varijacije (npr. one koja nije slučajna).	Stepen greške u pošiljkama isporučenim u poslednjem kvartalu je bio značajno veći od očekivanog.
Student <i>t</i> -test	Za ispitivanje statistički značajnih razlika između dve nezavisne grupe.	Ukupno zadovoljstvo londonskih ispitanika je značajno veće od pariskih ispitanika
Analiza varijanse	Za ispitivanje statistički značajnih razlika između tri ili više nezavisnih grupa.	Ukupno zadovoljstvo londonskih, berlinskih i pariskih ispitanika se značajno razlikuje.

Задовољство корисника SRPS ISO 10002

18

- ISO 10002 даје смернице за процес поступања са приговорима који се односе на производе и услуге у организацији, укључујући и сам процес реализације производа/услуга
- предвиђен да га користи било која организација, без обзира на врсту или величину, или производе и услуге које обезбеђује
- Примена ISO 10002 може да:
 - ❖ обезбеди подносиоцу приговора приступ отвореном процесу као и процесу који даје решења
 - ❖ повећава способност организације да приговоре решава доследно и систематично
 - ❖ повећава способност организације да идентификује трендове, елиминише узроке приговора и побољшава функционисање организације;
 - ❖ подстиче запослене да побољшавају своје вештине у раду са корисницима;
 - ❖ обезбеђује основу за стално преиспитивање и анализирање процеса поступања са приговорима, решавања приговора и учињених побољшања процеса.

Водећи принципи

19

- ❖ **Посвећеност**
- ❖ **Капацитет**- на располагању довољно ресурса, и њима треба да се управља ефективно и ефикасно
- ❖ **Транспарентност** – сваком појединачном подносиоцу приговора треба да се обезбеде одговарајуће информације о поступању са њиховим приговорима
- ❖ **Приступачност** - лако приступачан свим подносиоцима приговора, веб сајт, кориснички сервис
- ❖ **Спремност да се одговори**
- ❖ **Објективност** – са сваким приговором
- ❖ **Без трошкова за подносиоца приговора**
- ❖ **Интегритет информација** - тачне и да не доводе у заблуду, и да су прикупљени подаци релевантни, тачни, потпуни, смислени и корисни

Водећи принципи

20

❖ **Поверљивост**- личне информације које се тичу подносиоца приговора треба да буду само за сврхе бављења приговором и активно заштићене од откривања, док се корисник или подносилац приговора изричито не сагласи са њиховим откривањем, или док се то откривање не захтева законом

НАПОМЕНА Личне информације су информације које, повезане са појединцем могу да се користе да се он или она идентификује, и да могу да се претраже помоћу имена, адресе, имејла, телефонског броја или сличног специфичног идентификатора тог појединца.

❖ **Пруступ усредсређености на корисника**

❖ **Крајња одговорност**

❖ **Побољшавање**- стални циљ организације

❖ **Компетентност**- особље треба да поседује личне особине, вештине, обуку, образовање и искуство

❖ **Правовременост** - треба да се поступа што је могуће брже, колико је изводљиво за дату природу приговора и процеса који се користи.

Оквир за поступање са приговорима

21

- ❖ Контекст организације: екстерна и интерна питања, заинтересоване стране, предмета и подручја процеса поступања са приговорима
- ❖ Политика поступања са приговорима
- ❖ Одговорности и овлашћења- представник руководства за поступање са приговорима; матрице одговорности за поступање са приговорима
- ❖ Лидерство и посвећеност

Banka ovu Politiku donosi u skladu sa propisima Republike Srbije kojima se regulišu pitanja upravljanja prigovorima u finansijskim institucijama, i to u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova, kao i podzakonskim aktima Narodne banke Srbije kojima se uređuje ova oblast. Takođe, ova Politika donosi se i uz uvažavanje propisa Evropske unije koji uređuju ovu oblast.

Cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Prigovore na rad i postupanje Banke, možete podneti u pisanoj formi na sledeće načine:

- u svim filijalama Banke,
- putem pošte, na adresu [redacted] "za Odeljenje za upravljanje prigovorima"
- putem elektronske forme za prigovore na internet prezentaciji Banke, na linku: [redacted]
- elektronskom poštom na e-mail adresu [redacted]
- putem društvene mreže: [redacted]
- putem faksa na br: [redacted]

Takođe, prigovore na rad i postupanje Banke možete podneti i telefonskim putem na sledeće brojeve telefona (pozivi na navedene brojeve telefona se snimaju, a snimci poziva se čuvaju u elektronskoj formi 10 godina):

[redacted] poziv je besplatan za sve korisnike fiksnih i mobilnih mreža u Republici Srbiji,
[redacted], za pozive iz inostranstva.

Prigovor možete podneti Banci i putem ovlašćenog lica, uz obavezno dostavljanje uredno overene punomoći.

Banka ne naplaćuje posebnu naknadu za prijem i obradu prigovora, kao i za sprovođenje interne istrage po prigovoru.

Kako bi Banka mogla postupiti po podnetom prigovoru, potrebno je da prigovor sadrži relevantne podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razlozi za podnošenje prigovora.

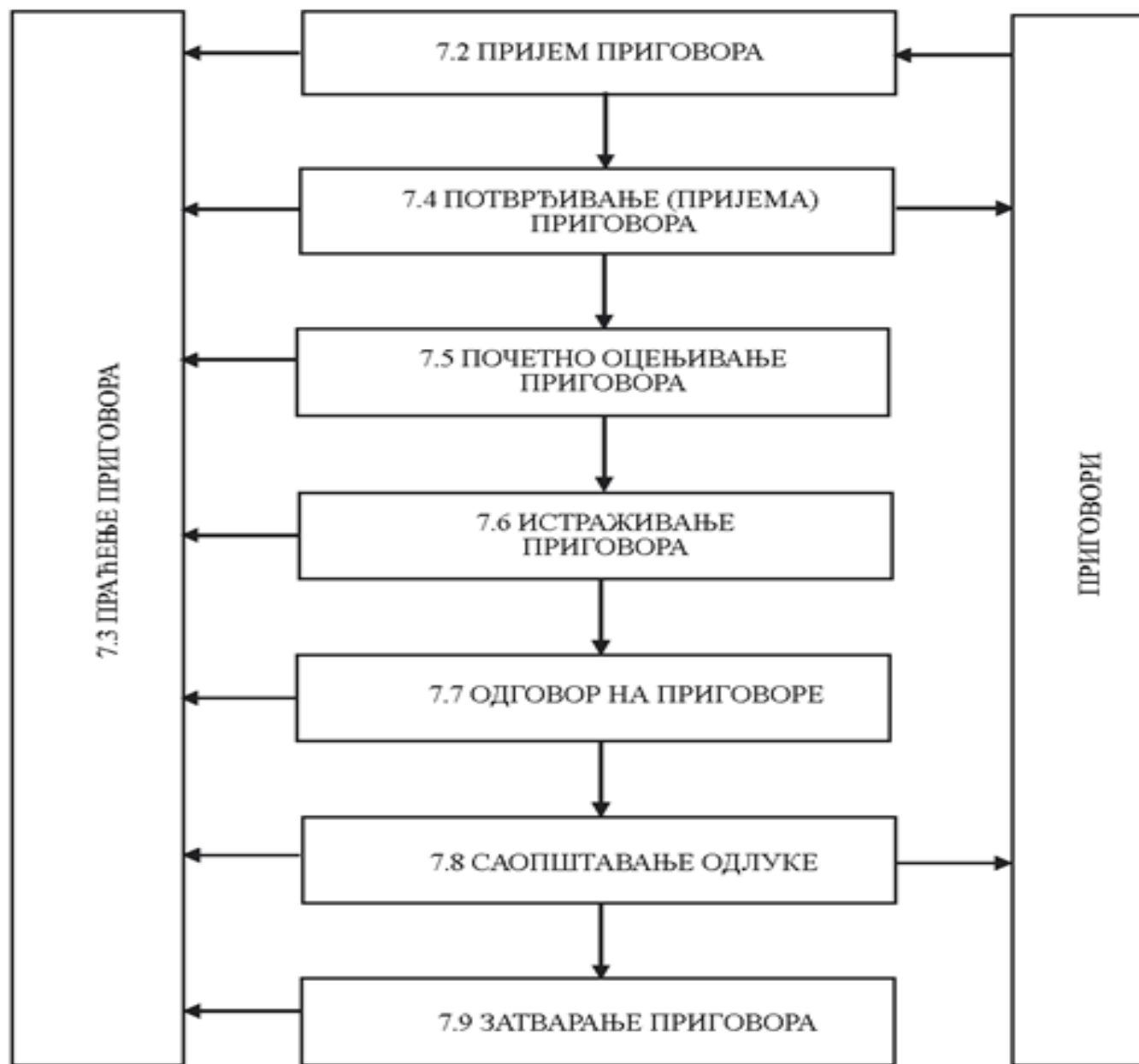
Po primljenom prigovoru, Banka će izvršiti proveru navoda i odgovoriti klijentu pisanim putem u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u roku od 30 dana u izuzetnim slučajevima. Ukoliko Banka ne pruži odgovor u navedenom roku ili klijent istim nije zadovoljan, može se obratiti pritužbom Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili na e-mail adresu zastita.korisnika@nbs.rs. Takođe, u slučaju da klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor, sporni odnos između klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku posredovanja, koji se može sprovesti pri Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga NBS, odnosno pred drugim izabranim licenciranim posrednikom.

Dokumentaciju u vezi sa pisanim prigovorima klijenata Banka čuva u periodu ne kraćem od 3 godine.

Banka prima, evidentira, ispituje i obrađuje sve usmene ili pisane prigovore kojima klijenti izražavaju nezadovoljstvo u vezi proizvoda i usluga Banke. odnosno u vezi sa postupanjem nekih od službi ili zaposlenih Banke. takođe u vezi

Процес поступања са приговорима

23



Побољшавање

24

- ❖ **Анализа и вредновање приговора-** у циљу идентификације приговора који се понављају
- ❖ **Праћење процеса поступања са приговорима**
 - време потребно да се одговори подносиоцима приговора;
 - степен задовољства подносилаца приговора
- ❖ **Проверавање процеса поступања са приговорима**
 - усаглашености процеса са процедурама за поступање са приговорима;
 - погодности и ефективности процеса да остварује циљеве поступања са приговорима
- ❖ **Преиспитивање процеса поступања са приговорима**





mirjana.djordjevic@iss.rs