



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۸۵۴۰

چاپ اول

۱۳۹۲

INSO

18540

1st.Edition

2014

خدمات پستی - کیفیت خدمت -
اصول رسیدگی به شکایات

Postal services - Quality of service -
Complaints handling principles

ICS: 03.240

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است. تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف-کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد
« خدمات پستی - کیفیت خدمت - اصول رسیدگی به شکایات »

رئیس:

پهلوانیان، حسین
(مهندسی مخابرات و
دکترای مدیریت برنامه ریزی و توسعه)
شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

دبیر:

جعفر طیاری، منصور
(لیسانس ادبیات زبان انگلیسی)
شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

اعضا (به ترتیب حروف الفباء):

آچاک، صالح
(فوق لیسانس مدیریت فناوری)
اداره کل مهندسی عملیات پستی
شرکت پست جمهوری اسلامی

پهلوانیان، نجمه
(فوق دیپلم معماری)
شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

رادمان، جواد
(دکترای مدیریت برنامه ریزی و توسعه)
شرکت مبین نت

زارعی فرد، کریم
(فوق لیسانس مدیریت دولتی)
پژوهشکده پست و مخابرات

فراهانی، فهمیه
(لیسانس حسابداری)
شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

فردیس، معصوم
(دکتری مهندسی مخابرات)
کارشناس

مافی نژاد، خلیل
(دکترای فیزیک و کاربرد آن در ارتباطات)
عضو هیات علمی - دانشگاه فردوسی مشهد

شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

مظاهری، محمدحسین
(لیسانس مهندسی برق ، مخابرات)

شرکت آگاهان ارتباط آریا (سهامی خاص)

ممدوح، حسین
(لیسانس مهندسی برق ، مخابرات)

شرکت فراریز ارتباط

یزدانی فرد، حسن
(لیسانس مهندسی برق ، الکترونیک)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ط	پیش گفتار
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۲	۲ مراجع الزامی
۲	۳ اصطلاحات و تعاریف
۷	۴ رسیدگی به شکایت- اصول راهنما
۷	۱-۴ کلیات
۷	۲-۴ شفافیت
۷	۳-۴ دسترس پذیری
۷	۴-۴ قابلیت پذیرش
۸	۵-۴ پاسخگویی
۸	۶-۴ بی طرفانه
۸	۷-۴ قابلیت اعتماد
۸	۸-۴ نگرش متمرکز بر کاربر
۹	۹-۴ قابلیت ممیزی
۹	۱۰-۴ بهبود مستمر
۹	۱۱-۴ تطابق با چارچوب ملی و بین‌المللی
۹	۱۲-۴ تحلیل مساله در سطح محلی
۹	۱۳-۴ شکایات در مورد مرسوله‌های پستی که توسط کارگزاران متعدد جا به جا می‌شوند (مرسوله‌های پستی برون مرزی یا داخلی)
۱۰	۱۴-۴ پرداخت غرامت به کاربران
۱۰	۵ تعهد رسیدگی به شکایت
۱۱	۶ مدیریت رسیدگی به شکایت
۱۱	۷ عملیات فرآیند رسیدگی به شکایات
۱۱	۱-۷ ارتباطات

فهرست مندرجات - ادامه

صفحه	عنوان
۱۱	۲-۷ دسترسی به فرآیندهای رسیدگی به شکایت
۱۱	۳-۷ زمان بندی‌هایی برای تنظیم شکایات کاربران
۱۲	۴-۷ دریافت شکایات
۱۲	۵-۷ طبقه بندی شکایات
۱۳	۶-۷ تایید شکایات دریافتی
۱۳	۷-۷ پیگیری شکایات
۱۳	۸-۷ تحقیق از شکایات
۱۳	۹-۷ پاسخ‌گویی به شکایات
۱۳	۱۰-۷ ادعاهای مربوط به پرداخت غرامت
۱۴	۱۱-۷ ابلاغ تصمیم
۱۴	۱۲-۷ تجدید نظر در شکایات و تصمیم‌ها
۱۴	۱-۱۲-۷ تشدید داخلی
۱۴	۲-۱۲-۷ تشدید خارجی
۱۴	۱۳-۷ بسته شدن پرونده شکایت
۱۵	۱۴-۷ گزارش‌دهی شکایت و بهبود عملکرد
۱۵	۱-۱۴-۷ گزارش‌دهی داخلی
۱۵	۲-۱۴-۷ گزارش‌دهی خارجی
۱۵	۱۵-۷ فعالیت بهبود
۱۵	۸ نگهداری و بهبود
۱۷	پیوست الف فرآیندهای شکایت مشتری - مجراها و سازوکارهای ارتباط دهنده فرآیندهای رسیدگی به شکایت با کاربران پستی
۱۷	الف-۱ محتوای ارتباطات
۱۷	الف-۲ مجراهای ارتباطی
۱۸	پیوست ب مجراهای شکایت
۱۸	ب-۱ فهرست مجراهای درگیر شکایت
۱۸	ب-۲ عملیات مجرا
۸	ب-۲-۱ کلیات
۱۸	ب-۲-۲ شکایات تلفنی
۱۹	ب-۲-۳ مدل نگارش شکایات کتبی
۱۹	ب-۲-۴ شکایات از طریق رایانامه

فهرست مندرجات - ادامه

صفحه	عنوان
۱۹	ب-۲-۵ شکایاتی که مشخصاً ارائه شده
۱۹	ب-۲-۶ سایر تسهیلات
۲۰	پیوست پ ذخیره سازی اطلاعات کاربر در مورد شکایات
۲۲	پیوست ت طبقه بندی و دسته بندی شکایت
۲۲	ت-۱ مقدمه
۲۲	ت-۲ تصدیق شکایت
۲۳	ت-۳ مخاطب شکایت
۲۳	ت-۴ طبقه بندی های شکایت
۲۳	ت-۵ دلایل مربوط به شکایت
۲۵	پیوست ث پاسخها
۲۵	ث-۱ محتوای پاسخها - ترتیب پیشنهادی
۲۵	ث-۲ مواردی که می توان در نظر گرفت شامل
۲۵	ث-۳ زمان بندی برای پاسخها
۲۶	پیوست ج گزارش دهی شکایت
۲۶	ج-۱ کلیات
۲۶	ج-۲ زمان بندی های گزارش دهی
۲۶	ج-۳ محتوای گزارش
۲۷	ج-۴ داده های پایش تکمیلی
۲۹	پیوست چ فعالیت بهبود عملکرد
۲۹	چ-۱ کلیات
۲۹	چ-۲ توانمندی ارزیابی سازمان در مورد اقدام در زمینه اطلاعات فرآیند رسیدگی به شکایت
۲۹	چ-۲-۱ سازمان دهی انتشار اطلاعات شکایت
۲۹	چ-۲-۲ مثال هایی از سهم تحلیل شکایت در بهبود عملکرد
۳۰	چ-۳ ارزیابی نحوه هدایت فرآیند رسیدگی به شکایت به سوی بهبود مستمر
۳۱	پیوست ح بهبود مستمر
۳۱	ح-۱ بهبود مستمر فرآیند رسیدگی به شکایت
۳۱	ح-۲ بهبود مستمر محصولات و خدمات
۳۲	پیوست خ انتقال از اولین ویرایش استاندارد EN 14012 به دومین ویرایش استاندارد EN 14012
۳۲	خ-۱ کلیات

فهرست مندرجات - ادامه

صفحه	عنوان
۳۲	خ-۲ طبقه‌بندی شکایات
۳۲	خ-۲-۱ فرآیند طبقه‌بندی
۳۳	خ-۲-۲ طبقه‌بندی شکایات
۳۴	خ-۲-۳ شکایات مربوط به ارقام مفقودی
۳۵	خ-۲-۴ بیشینه زمان رسیدگی
۳۵	خ-۳ اندازه‌گیری شکایات
۳۵	خ-۳-۱ سوابق
۳۶	خ-۳-۲ شاخص‌های آماری
۳۷	خ-۳-۳ گزارش آماری درباره شکایات
۳۹	خ-۴ گزارش در مورد شاخص‌های آماری
۳۹	خ-۴-۱ کلیات
۴۰	خ-۴-۲ شاخص‌های آماری دائمی
۴۸	کتاب‌نامه

پیش‌گفتار

استاندارد «خدمات پستی- کیفیت خدمت - اصول رسیدگی به شکایات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط، توسط شرکت آگاهان ارتباط آریا تهیه و تدوین شده و در یکصد و هشتاد و هشتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۰۲/۰۹ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدیدنظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

BS EN 14012:2008, Postal services - Quality of service - Complaints handling principles.

« خدمات پستی - کیفیت خدمت - اصول رسیدگی به شکایات »

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین اصول کلی برای نحوه رسیدگی به شکایات در ارتباط با خدمات پستی داخلی و خارجی است. توجه به این موضوع داده شده که چگونه در موقعیت‌های چند کارگزار^۱ به منظور رسیدگی به شکایات، اقدام شود. این استاندارد همچنین راهنمایی برای رویه‌های جبران خسارت^۲ و پرداخت غرامت^۳ ارائه می‌نماید.

این استاندارد برای انواع خدمات پستی همگانی و غیر همگانی‌اعم از داخلی و برون مرزی و همه سازمان‌های پستی کاربرد دارد به نحوی که انواع مختلف شکایات را تعریف می‌کند و یک روش‌شناسی^۴ را برای رسیدگی به شکایات برقرار می‌کند تا خدمت ارائه شده به کاربران پستی را بهبود بخشد. همچنین راهنمایی است برای فرآیندهای رسیدگی به شکایات، که باید به منظور بهبود کیفیت خدمت توسط فراهم‌کنندگان خدمت پستی^۵، تنظیم گردد.

این استاندارد ملی راهنمایی فراتر از الزامات داده شده در استانداردهای ملی ایران شماره ۹۰۰۱ و ۱۰۰۰۲ را فراهم می‌نماید، تا هم اثر بخشی^۶ و هم کارایی^۷ فرآیند رسیدگی به شکایات مد نظر باشد و در نتیجه امکان بالقوه‌ای برای بهبود عملکرد سازمان را فراهم نماید. وقتی با استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۱ مقایسه انجام می‌شود، اهداف رضایت مشتری^۸ و کیفیت محصول، گسترش یافته تا رضایت طرف‌های و عملکرد سازمان را در برگیرد.

این استاندارد ملی برای فرآیندهای سازمان کاربرد دارد و در نتیجه اصول مدیریت کیفیت که بر اساس آن پایه گذاری شده را می‌توان در سراسر سازمان مستقر کرد. تمرکز این استاندارد ملی دستیابی به بهبود مستمری است که از طریق رضایت مشتریان و سایر طرف‌های ذینفع اندازه‌گیری شده است.

لازم به ذکر است که تعداد شکایات رسیده، ممکن است مربوط به سطح خدمت ارائه شده نباشند. تعداد زیاد شکایات برعکس می‌تواند منعکس کننده اثر بخشی فرآیند رسیدگی به شکایت کارگزار پستی باشد.

این استاندارد ملی شامل راهنماها و توصیه نامه‌ها است و برای صدور گواهی‌نامه، مقررات^۹ یا قراردادهای^{۱۰} و راهنمای پیاده‌سازی و برای استاندارد شماره ۹۰۰۱ ی کاربرد ندارد.

در پیوست خ مرتبط با ویرایش دوم این استاندارد ملی توضیح داده می‌شود.

-
- 1- Multiple operator situations
 - 2- Redress
 - 3- Compensation
 - 4- Methodology
 - 5- Postal service providers
 - 6- Effectiveness
 - 7- Efficiency
 - 8- Customer satisfaction
 - 9- Regulatory
 - 10- Contractual

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی به آن‌ها ارجاع شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی محسوب می‌شود.

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدیدنظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده، همواره آخرین تجدیدنظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است.

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است :

۱-۲ استاندارد ملی ایران ایزو به شماره ۱۰۰۰۲، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر کار می‌رود:

۱-۳

شکایت مربوط به « دسترسی به اطلاعاتِ خدمتِ مشتری »

شکایت در مورد اطلاعاتِ فراهم شده توسط فراهم‌کننده خدمت در زمینه مشخصاتِ محصولات و خدمات می‌باشد.

یادآوری ۱- مثال‌هایی از این شکایات، دسترسی به اطلاعات در مورد مشخصاتِ محصول و قیمت‌ها، اطلاعات و توصیه‌های نادرست یا اطلاعات مربوط به رویه‌های شکایات می‌باشد.

یادآوری ۲- شکایات مربوط به اطلاعات فراهم شده توسط پیمانکار^۱ یا نمایندگی فروش^۲ فراهم‌کننده خدمت در این رده^۳ گنجانده شده است.

۲-۳

شکایت مربوط به « دسترسی به خدمات پستی »

شکایت مربوط به چگونگی و زمان خدمات پستی که در دسترس هستند.

یادآوری ۱- مثال‌هایی از این شکایات مربوط به ساعات باز بودن دفاتر پستی، صف‌های مراجعان در دفاتر پستی، نظافت دفاتر پستی، یا دسترسی افراد معلول^۴ و ناتوان^۵ می‌باشد.

یادآوری ۲- شکایات مربوط به نقاط دسترسی برای خدمات پستی ارائه شده، توسط فراهم‌کننده خدمت از طریق عملیات فرانشیز نیز در طبقه‌بندی شکایات مربوط به خدمات پستی گنجانده می‌شوند.

-
- 1- Contractor
 - 2- Franchisee
 - 3- Category
 - 4- Disabled
 - 5- Handicapped

شکایت مربوط به « رفتار و صلاحیت^۱ کارمندان پستی »

شکایت در مورد رفتار فردی کارمندان پست و رویه انجام وظیفه و عملکرد هر یک از آنها است.

یادآوری ۱- مثال‌های آن شکایات مربوط به بدرفتاری یا بی‌احترامی کارمندان می‌باشد که از نظر کاربران خدمت پستی غیر قابل توجه است.

یادآوری ۲- شکایات مربوط به اشتباهات که منجر به مفقود شدن، آسیب رسیدن و تأخیر مرسوله‌های پستی یا علت بروز مشکلات مربوط به تحویل می‌شود، مشمول این گروه از شکایات نیست.

علت شکایت^۲

رویداد پدید آورنده که منجر به یک شکایت می‌شود.

یادآوری - برای مثال توضیح خاص برای عدم موفقیت در ارائه خدمت یا برداشت مشتری^۳ از این موضوع که منجر به شکایت می‌شود.

پرداخت غرامت

جبران خسارت به یک شاکی توسط فراهم‌کننده خدمت داده شده.

یادآوری - قواعد مربوط به پرداخت غرامت به طور کلی در شرایط کسب و کار تعیین می‌شود.

شاکی^۴

شخص، سازمان یا نماینده آنها که شکایت می‌کند.

شکایت

ابراز نارضایتی^۵ به یک سازمان، در ارتباط با معیوب بودن و نقص در محصولات، خدمات یا خط مشی‌ها یا خود فرآیند رسیدگی به شکایات، به صورتی که ارائه پاسخ یا راه حل به روشنی^۶ یا به طور ضمنی^۷ مورد انتظار است.

یادآوری - سازمان‌ها می‌توانند تعریف بسیار دقیق‌تری از آنچه شکایتی را تشکیل می‌دهد در روش‌های رسیدگی به شکایت مربوطه داشته باشند.

-
- 1- Competence
 - 2- Cause of complaint
 - 3- Customer perception
 - 4- Complainant
 - 5- Expression of dissatisfaction
 - 6- Explicitly
 - 7- implicitly

۸-۳

فرآیند رسیدگی به شکایات

فرآیندی که از دریافت^۱ یک شکایت با مجموعه ای اقدامات آغاز شده و به یک پاسخ نهایی یا به هرگونه اقدام لازم منجر می‌شود.

۹-۳

شکایت مربوط به « رسیدگی به شکایت »

شکایت ابراز نارضایتی در مورد روشی که در آن با شکایت قبلی رفتار شده است.

یادآوری - دلایل نارضایتی می‌تواند شامل زمان صرف شده برای رسیدگی به شکایت یا پاسخ دریافت شده از فراهم‌کننده خدمت باشد.

۱۰-۳

مرسوله برون مرزی^۲

مرسوله توزیع شده^۳ از یک کشور به کشوری دیگر می‌باشد.

[EN 14534:2007]

۱۱-۳

مشتری

شخص حقیقی یا حقوقی که دارای کسب و کاری در ارتباط با کارگزار پستی^۴ می‌باشد.

یادآوری - مشتری مصرف کننده‌ای^۵ که خریدار خدمات پستی است.

۱۲-۳

خدمت مشتری

میان کنش^۶ سازمان با کاربر در سراسر دوره حیات یک محصول یا خدمت می‌باشد.

۱۳-۳

بازخورد^۷

عقاید، تفسیرها و اظهارنظرهای مرتبط با محصولات یا خدمات یا فرآیند رسیدگی به شکایات می‌باشد.

-
- 1- Receipt
 - 2- Cross border mail
 - 3- Distributed
 - 4- Postal operator
 - 5- Consumer
 - 6- Interaction
 - 7- Feedback

پاسخ نهایی

ارتباطی که به وسیله آن، فراهم کننده خدمت نتیجه هرگونه تحقیق در مورد شکایت را به آگاهی شاکی می-رساند، چه شکایت تصدیق شده باشد، چه نشده باشد.

یادآوری ۱- گفتگوی مداوم بین فراهم کننده خدمت و مشتری ناراضی، پس از این که شاکی درباره نتایج تحقیق در پاسخ نهایی مطلع شده است، شکایتی جدید در مورد رسیدگی به شکایت تلقی می شود.

یادآوری ۲- حتی اگر رضایت شاکی با مطالب پاسخ نهایی هنوز هم جلب نشده است، شکایت مشخص با پاسخ نهایی حل و فصل می شود.

شکایت عمومی

شکایتی که بر اساس سوال، مربوط به عقیده عمومی یا نارضایتی به طور کلی درباره خدمت از سوی کارگزار پستی، بدون مراجعه به خدمت مشخص یا خرابی محصول، فراهم شده است.

یادآوری ۱- شکایات عمومی مربوط به مرسوله یا اقلام خاصی نبوده و در ارتباط با یک مشتری خاص یا کاربر خدمت پستی نیست.

یادآوری ۲- فرآیند رسیدگی به شکایات عمومی، ممکن است با فرآیند شکایات خاص تفاوت داشته باشند.

شکایت مربوط به مرسوله خسارت دیده

شکایت مربوط به خسارت به محتویات یا پاکت^۱ یا بسته بندی^۲ یک مرسوله پستی می باشد.

شکایت مربوط به «مرسوله مفقود شده یا با تاخیر اساسی»^۳

شکایت مربوط به مرسوله پستی که، کل یا قسمتی از آن، توسط گیرنده در یک دوره زمانی مشخص دریافت نشده باشد.

یادآوری - هر کارگزار پستی مجاز است زمان «مفقودی» خاصی را تعریف کند که خود بستگی به محصول یا خدمت مورد استفاده دارد.

شکایت تصدیق شده^۴

شکایت مربوط به موضوعی که برای آن فراهم کننده خدمت، پس از رسیدگی در صورت لزوم، تشخیص می دهد در مورد کل یا قسمتی از آن به تعهدات^۱ خود عمل ننموده است.

1- Envelope
2- Wrapping
3- Substantially delayed
4- Justified

یادآوری - مثال‌هایی از تعهدات فراهم‌کننده خدمت، شرایط عمومی کسب و کار و مقررات تنظیم شده و الزامات قانونی آن می‌باشد.

۱۹-۳

شکایت مربوط به «تحویل دادن مرسوله پستی»

شکایت در مورد این‌که مرسوله‌های پستی در چه زمانی، کجا یا به چه نحو در نشانی گیرنده تحویل داده شده‌اند.

۲۰-۳

شکایت مربوط به «اشتباه در تحویل دادن»

شکایت در مورد مرسوله پستی که به نشانی نادرست یا گیرنده^۲ نادرست تحویل داده شده است. (در صورت وجود)

۲۱-۳

کارگزار (های) چند منظوره

حمل و نقل مرسوله پستی که از ابتدای سپردن آن به فرآیند پستی تا مرحله تحویل دادن بیش از یک کارگزار در آن دخیل می‌باشند.

۲۲-۳

شکایت مربوط به «تغییر مسیر»^۳

شکایت در مورد رفتار نادرست با آن دسته از مرسوله‌های پستی که تحت تاثیر تغییر دائمی^۴ یا موقتی^۵ نشانی قرار می‌گیرند.

یادآوری ۱- مثالی از آنچه شکایت تغییر نشانی را توجیه می‌کند اشکال^۶ در هدایت مجدد نامه‌ها به نشانی جدید شخص می‌باشد، هنگامی که فراهم‌کننده خدمت تعهد انجام آن را داشته است.

یادآوری ۲ - شکایات در مورد تغییرات موقتی نشانی، برای مثال در حین تعطیلات تابستانی می‌باشد.

۲۳-۳

شکایت خاص

شکایت براساس سوالاتی مربوط به مشتری یا کاربر خدمت پستی خاص و در مورد نمونه‌ای خاص یا یک مرسوله یا اقلام پستی خاص می‌باشد.

-
- 1- Obligation
 - 2- Addressee
 - 3- Redirection
 - 4- Permanent
 - 5- Temporary
 - 6- Failure

هر شخص حقیقی یا حقوقی که از خدمات پستی، بهره‌مند می‌شود.

یادآوری ۱- فرستنده یا گیرنده مرسوله پستی یک کاربر است.

یادآوری ۲- مفهوم کاربر وسیع تر از مشتری است.

۴ رسیدگی به شکایت - اصول راهنما

۱-۴ کلیات

دلیل کلی برای مدیریت موثر، ثبت و طبقه‌بندی شکایات برای به آسانی پیدا کردن اطلاعاتی در مورد فرصت‌های بهبود کیفیت محصولات، خدمات، و فرآیندها می‌باشد. هنگام انتخاب فعالیت‌ها برای بهبود مستمر^۱، بهتر است سازمان شناسایی کند که کدامیک از دلایل شکایات برای شروع کار از جمله مهم‌ترین اقدامات هستند.

حجم کل شکایات و دلایل بروز آن‌ها توصیه نمی‌شود که به عنوان اندازه‌گیری منحصر به فرد^۲ میزان عملکرد سازمان در نظر گرفته شود. بسیاری از سازمان‌ها شکایات کاربران را حتی در زمان‌های عملکرد عالی خدمت، در جهت بهبود بیشتر ارائه خدمت، با دید مثبت تلقی می‌کنند. مقایسه کردن حجم کل شکایات ممکن است گمراه کننده باشد. حجم زیاد شکایت بهتر است در مقابل سایر عوامل، مثل تعداد کل مرسوله‌های پستی مورد بازدید قرار گیرد.

در قواعد راهنمای بکار رفته در بندهای ۲-۴ تا ۱۴-۴ توصیه شده که برای تحویل در فرآیند رسیدگی به شکایت تاثیرگذار، الصاق شود.

۲-۴ شفاف سازی^۳

اطلاعات در مورد چگونگی و محل بروز شکایت درباره خدمات پستی بهتر است بخوبی به آگاهی کاربران پستی رسانیده شود.

۳-۴ قابلیت دسترسی^۴

فرآیند رسیدگی به شکایات بهتر است به راحتی از طریق انواع مجراهای دسترسی به شکایات در اختیار شاکیان باشد، به طوری که هیچ فرد شاکی، مورد غفلت واقع نگردد. اطلاعات بهتر است همراه با جزئیات ایجاد و برطرف‌سازی شکایات در دسترس باشند. فرآیند رسیدگی به شکایات و پشتیبانی اطلاعات باید به سادگی قابل فهم و قابل استفاده باشد.

1- Continual improvement

2- Sole measure

3- Visibility

4- Accessibility

حتی‌الامکان، دسترس‌پذیری فرآیند رسیدگی به شکایات بهتر است بدون پرداخت هزینه‌ای خاص باشد. باید کمینه یک مجری دسترسی بدون پرداخت هزینه برای کاربرانی که می‌خواهند با سازمان تماس داشته باشند و شکایت خود را تنظیم کنند وجود داشته باشد.

۴-۴ قابلیت پذیرش^۱

شکایت را می‌توان از فرستنده یا گیرنده یک مرسوله یا خدمت پستی قبول کرد.

شکایات مربوط به تهیه خدمات پستی طرف‌های سوم، مجاز از سوی گیرندگان و دریافت‌کنندگان را نیز می‌توان پذیرفت.

پذیرش شکایات کلی مطرح شده از سوی طرف‌های سوم در مواردی که به مرسوله‌های پستی خاصی مربوط نمی‌شود، می‌تواند امکان‌پذیر باشد، حتی اگر در سامانه رسیدگی به شکایات قابل طبقه‌بندی نباشند. مثال - هایی از این‌گونه شکایات مواردی مثل اتومبیل‌های پارک شده در محل ممنوع، کارکنان تحویل دهنده پر سروصدا و غیره می‌باشند.

برای موارد مربوط به خدمات برون‌مرزی و کارگزاران متعدد جابجایی به بند ۴-۱۳ مراجعه شود.

۴-۵ پاسخ‌گویی^۲

چنانچه در مورد شکایتی نمی‌توان بلافاصله رسیدگی نمود، دریافت هر شکایت بهتر است به آگاهی شاکی رسانده شود. بنا به درخواست شاکیان بهتر است از وضعیت شکایت‌شان از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات، شامل در انتظار قدم بعدی بودن یا پاسخ نهایی به شکایت آن‌ها، مطلع نگه‌داشته شوند.

۴-۶ بی‌طرفی^۳

در مورد هر شکایت بهتر است به طریقی منصفانه^۴، هدفمند^۵ و بی‌غرض^۶، از طریق فرآیند رسیدگی به

شکایات و بر طبق رویه‌های^۷ استاندارد رسیدگی به شکایت، در اقدام گردد.

۴-۷ محرمانگی^۸

هر جا که لازم است، اطلاعات شخصی قابل شناسایی درباره شاکی بهتر است در دسترس باشد، اما صرفاً به منظور پرداختن به موضوع شکایت در سازمان بوده و از افشای آن‌ها به هر منبع دیگری (چه در داخل و چه

1- Acceptability
2- Responsiveness
3- Objectivity
4- Equitable
5- Objective
6- Unbiased
7- Procedures
8- Confidentiality

در بیرون سازمان) اکیدا جلوگیری شود، مگر این که شاکی به وضوح با افشای جزئیات خاصی رضایت داشته یا درخواست کرده باشد.

۸-۴ نگرش کاربر محور

اولین هدف رسیدگی به شکایات، جلب رضایت و بازیافتن اطمینان شاکی نسبت به خدمت پستی می باشد تا وفاداری طولانی مدت او نسبت به سازمان پستی مورد نظر، ایجاد شود.

سازمان های پستی، باید است هنگام طراحی و گسترش فرآیندهای رسیدگی به شکایت، نیازها و انتظارات^۱ کاربران را مدنظر قرار دهند. سامانه های رسیدگی به شکایت بهتر است برای بازخوردهای کاربران باز باشد و همچنین تعهد کمک به سازمان پستی، برای حل دلایل ریشه ای^۲ شکایات و اجتناب از وقوع دوباره آنها را نشان دهند.

۹-۴ قابلیت ممیزی

سازمان های پستی بهتر است رویه های مربوط به رسیدگی به شکایت را مستند کرده باشند. این رویه ها بهتر است هر زمان مورد نیاز است، قابلیت رسیدگی و بررسی داشته باشند.

۱۰-۴ بهبود مستمر

بهبود مستمر در مورد کیفیت فراگیر خدمت، هدف سامانه رسیدگی به شکایت می باشد و استفاده از اطلاعات فرآیند رسیدگی به شکایت برای بهبود کیفیت کلی خدمت، بهتر است هدف دائمی هر سازمان پستی باشد. فرآیندهای رسیدگی به شکایت باید امکان تجزیه و تحلیل دلایل شکایت را فراهم سازد.

سامانه های رسیدگی به شکایت سازمان های پستی باید به نحوی قابلیت انعطاف داشته باشند که به منظور رعایت آنها در تغییر فناوری، شرایط بازاری پویا و تغییر نیازها و انتظارات کاربر، امکان انجام اصلاحات را فراهم نمایند.

۱۱-۴ تطابق با چارچوب ملی و بین المللی

قواعد سازمانی یا ملی برای رسیدگی به شکایات را می توان با جزئیات بیشتری نسبت به رویه های مطرح شده در این استاندارد ملی تنظیم نمود. فرآیندهای رسیدگی به شکایت سازمان های خدمت پستی، بهتر است بر طبق قوانین ملی موجود، ایجاد شده و گسترش یابند.

۱۲-۴ تحلیل مساله در سطح محلی

مسئولیت ارائه گزارش و تحلیل دلیل ریشه ای شکایت به خدمت، محصول یا صاحب فرآیند در سازمان مسئول برای عدم موفقیت خدمت خاص یا محصول، مربوط می باشد.

1- Expectations

2- Root causes

شکایات شفاهی^۱ که در محل، حل و فصل می‌شوند (محل فروش^۲، محل توزیع^۳ یا مرکز دسته‌بندی^۴) را می‌توان ثبت نکرد.

۴-۱۳ شکایات در مورد مرسوله‌های پستی که توسط کارگزاران متعدد حمل و نقل می‌شوند (مرسوله- های پستی برون مرزی یا داخلی)

در مورد اقلام پستی که توسط کارگزاران متعدد، روی آن‌ها عملیات انجام می‌شود، بهتر است برای کاربر امکان تنظیم شکایت به هریک از کارگزاران پستی درگیر، وجود داشته باشد، حتی اگر آن‌ها با مشتری مرسوله پستی توافق‌نامه نداشته باشند و حتی اگر سازمان، مسئول بروز شکایت نباشد. توافق‌نامه در مورد کسی که مسئول می‌باشد، بهتر است از طریق رویه های تدوین شده بین کارگزاران متعدد تعیین شود، اما مسئولیت برای حل و فصل شکایت و اقدام در مورد آن تا ارائه راه حل یا انتقال موضوع شکایت به کارگزار اصلی، با کارگزاری است که شکایت را دریافت می‌کند.

شکایاتی که به طور واضح^۵ به کارگزار پستی دریافت کننده شکایت، ارجاع داده نشده، توصیه نمی‌شود که پذیرفته شده یا به حساب داده‌های شکایت سازمان آورده شود. در این موارد، شاکی بهتر است از مجرای ارجاعی مربوطه آگاهی پیدا کند (کارگزار پستی که مسئول شکایت خاص یا فرستنده مرسوله می‌باشد، چنانچه شاکی، گیرنده یا طرف سوم است).

۴-۱۴ پرداخت غرامت به کاربران

کاربران چنانچه مشاهده کنند سازمان پستی، در قالب شرایط عمومی کسب و کار خود با توجه به مشخصات محصول یا خدمت درست عمل نموده است، حق ادعای پرداخت غرامت را خواهند داشت. در شرایط عمومی کسب و کار بهتر است مشخص شود، سطح پرداخت غرامت چگونه، چه زمان و به چه نحو مورد انتظار مشتری است.

۵ تعهد رسیدگی به شکایت

سازمان‌های پستی بهتر است متعهد شوند^۶ به طور موثر و کارآ به شکایات رسیدگی کنند و تحلیل شکایات بهتر است به بهبود محصولات سازمان، خدمات و فرآیندها کمک کند. به ویژه قابل اهمیت است که این امر با دید مثبت مورد تشویق و پشتیبانی مدیریت رده بالای سازمان پستی قرار گیرد. این تعهد بهتر است در تعریف، پذیرش^۷ و انتشار^۸ و اشاعه خط‌مشی^۹ و رویه‌های حل و فصل شکایات منعکس گردد. خط‌مشی‌ها بهتر است در دسترس کاربران و سایر طرف‌های ذینفع^{۱۰} قرار گیرند.

-
- 1- Oral complaints
 - 2- Outlet
 - 3- Distribution base
 - 4- Sorting center
 - 5- Obviously
 - 6- Committed
 - 7- Adoption
 - 8- Dissemination
 - 9- Policy
 - 10- Interested parties

تعهد مدیریت بهتر است با تهیه منابع کافی، شامل آموزش، و با پیگیری مستمر و تحلیل ارقام شکایت و این- که چگونه همه این موارد منجر به بهبود مستمر خدمت، محصولات و فرآیندها می‌شود، نشان داده شود. کلیه کارکنان در تماس با شاکیان، بهتر است به طریقی مودبانه با شاکی رفتار کنند و به سرعت پاسخگوی شکایات آنها باشند، یا آنها را به فرد مناسب یا خدمت مناسب در سازمان که قادر به پاسخگویی شکایت باشد، هدایت کنند. کلیه افراد همچنین بهتر است:

- نسبت به نقش‌ها، مسوولیت‌ها^۱ و اختیارات^۲ خود در پاسخ به شکایات آگاهی داشته باشند،

- نسبت به رویه‌های پیگیری و این که چه اطلاعاتی به شاکیان بدهند، آگاهی لازم را داشته باشند.

کلیه کارمندان سازمان بهتر است نسبت به رویه‌های رسیدگی به شکایت سازمان مطلع باشند و به طور موثر قادر به هدایت کردن شاکیان به سوی مجراهای رسیدگی به شکایات مربوط، باشند.

۶ مدیریت رسیدگی به شکایت

سازمان‌های پستی بهتر است فرآیند موثر و با عملکرد لازم را برای رسیدگی به شکایات برنامه ریزی و طراحی کنند، به طوری که وضعیت کیفیت محصولات و خدمات فراهم شده، بهبود یابد.

سازمان‌های پستی همچنین بهتر است عملکرد خوب سایر سازمان‌ها را در مورد رسیدگی به شکایات مورد توجه قرار دهند (و گسترش آنها هر جا ممکن باشد). فرآیند رسیدگی به شکایات بهتر است پیوسته و هم‌آهنگ با سایر فرآیندهای راهبردی مدیریت کیفیت سازمان باشد.

۷ عملیات فرآیند رسیدگی به شکایات

۱-۷ ارتباطات

اطلاعات در مورد این که «چگونه و چه زمانی شکایت تنظیم می‌شود» بهتر است در دسترس کاربران قرار گیرد.

اطلاعات بهتر است به زبانی روشن و صریح باشد. ارائه اطلاعات و همکاری در تنظیم شکایت، بهتر است به زبانی که خدمات به آن زبان فراهم شده‌اند، شامل قالب‌های جایگزین، از قبیل چاپ‌های وسیع، خط بریل^۳ یا شنیداری، تهیه شوند.

پیوست الف شامل توصیه‌هایی در مورد نحوه دسترسی کاربران به اطلاعات مربوط به فرآیندهای رسیدگی به شکایت سازمان، به اضافه اطلاعات پیشنهادی برقراری ارتباط با کاربران، می‌باشد.

1- Responsibilities
2- Authorities
3- Braille

۲-۷ دسترسی به فرآیندهای رسیدگی به شکایت

مهم این است که کاربران درحقیقت بتوانند شکایات خود را ازگستره طریق مجراهای دسترسی مناسب تنظیم نمایند. توصیه نمی‌شود که سازمان‌های پستی روند شکایت به سازمان‌ها را برای کاربران مشکل کنند.

حتی پستی‌ها، که در تماس با مشتریان هستند، ضرورتی ندارد که شکایات را دریافت و ثبت کنند، بلکه بهتر است در مورد چگونگی شکایت کردن، مشتریان را آگاه سازند و آن‌ها را به مجراهای مناسب هدایت نمایند.

در پیوست ب طرح کلی مجراهای توصیه شده برای دسترسی کاربران که می‌خواهند به سازمان پستی شکایت کنند، به اضافه توصیه‌های چگونگی عملیات و کار این مجراها آمده است.

۳-۷ زمان بندی‌هایی برای تنظیم شکایات کاربران

سازمان‌های پستی بهتر است، بیشینه زمان تنظیم و ارائه شکایات درباره محصولات و خدمات پستی را تعریف و به کاربران اعلام نمایند.

شکایات ارائه شده به سازمان‌های پستی باید بین بیشینه و کمینه محدوده‌های زمانی با توجه به انواع مختلف محصولات یا خدمات، بنحو مقتضی پذیرفته شوند.

مهلت‌های زمانی برای کاربران، با توجه نوع شکایاتی که کاربر می‌خواهد تنظیم نماید، متفاوت است. عدم موفقیت محصول یا خدمت، بیشینه محدوده زمانی متفاوتی را برای کاربران تنظیم‌کننده شکایت ایجاد خواهد کرد. این مهلت‌های زمانی، بهتر است از لحاظ اطلاع‌رسانی در مورد نحوه تنظیم شکایت به روشنی تنظیم شوند.

یادآوری - هنگام تنظیم مهلت‌های زمانی، سایر مقررات ملی و بین‌المللی مثل مقررات UPU زیرنویس شود، بهتر است هر جا که مناسب است در نظر گرفته شود.

۴-۷ دریافت شکایات

با دریافت شکایتی خاص، بهتر است این شکایت همراه با اطلاعات پشتیبانی کننده لازم و یک شناسه منحصر به فرد ثبت شود.

کارکنان رسیدگی به شکایت بهتر است درباره کلیه واقعیت‌های مربوط به شکایت از شاکی سوال کنند. در ثبت شکایت اولیه باید راه حل کار^۱ را که شاکی جستجو کرده و هرگونه جزئیات لازم برای کمک موثر در رسیدگی به شکایت، شناسایی شود.

در پیوست پ جزئیات پیشنهادی شکایت که سازمان‌ها باید به محض دریافت شکایت جمع‌آوری کنند، فراهم شده است.

1- Remedy

۷-۵ طبقه بندی شکایات

بسیاری از انواع مختلف شکایات وجود دارند که توسط سازمان‌های پستی دریافت می‌شوند. همراه با ثبت جزئیات شکایت، همچنین از لحاظ علت، یعنی نوع مساله‌ای باید طبقه بندی شود که شاکی درباره آن شکایت دارد، باید طبقه بندی انجام شود.

شکایات را می‌توان در مورد یک مرسوله پستی یا خدمت دارای اشکال یا یک نارضایتی عمومی دریافت نمود و می‌توان آن را به شکایات زیادی که ممکن است همان دلیل را داشته یا نداشته باشند، تعمیم داد.

به محض قبول یک شکایت، سازمان‌های پستی بهتر است اطمینان حاصل کنند که نوع (انواع) و دلیل (دلایل) هر شکایت را به طریقی می‌توان ثبت نمود که امکان تحلیل بعدی را فراهم کند و برای بهبود مستمر کیفیت محصولات، خدمات و فرآیندها، داده‌های ورودی مناسبی باشند.

پیوستات شامل دسته‌بندی پیشنهادی و طبقه‌بندی انواع و دلایل شکایت می‌باشد.

۷-۶ تایید شکایات دریافتی

دریافت هر شکایت در ابتدا بهتر است در کلیه مواردی که نیاز به تحقیق و رسیدگی بیشتری دارند، به شاکی اعلام گردد؛ در صورت امکان به همان قالبی که شکایت تنظیم شده است. تایید به ارسال کننده شکایت بهتر است هرچه سریع‌تر انجام شود، لکن زمان‌بندی‌ها بستگی به مسیر استفاده شده شکایت و قابلیت عملیاتی^۱ خواهند داشت. باید بیشینه زمانی را که در طی آن می‌توان انتظار پاسخ داشت، به شاکی اطلاع داده شود.

۷-۷ پیگیری شکایات

شکایت ثبت شده باید از هنگام دریافت از طریق فرآیندهای مربوطه تا زمان بسته شدن موضوع شکایت پیگیری شود.

۷-۸ تحقیق از شکایات

هرگونه تلاش منطقی^۲ باید در جهت تحقیق در مورد شرایط و اطلاعات مربوط به شکایت، انجام شود. با این وجود، سطح تحقیق باید متناسب^۳ با میزان اهمیت^۴، تعداد دفعات وقوع و شدت شکایت بوده و مربوط به محصول یا خدمت مربوطه باشد.

۷-۹ پاسخ‌گویی به شکایات

هر شکایت پذیرفته شده، باید توسط سازمان‌های پستی در یک زمان تعریف شده، منجر به ارائه پاسخ به شاکی بشوند.

1- Operational capability
2- Reasonable effort
3- Commensurate
4- Seriousness

زمان‌بندی‌های این فعالیت به نوع شکایت، تحقیقات مورد نیاز، مجرا مورد استفاده، قابلیت عملیاتی و هماهنگی که توسط سازمان پستی تعریف شده است، بستگی خواهد داشت. زمان‌بندی‌ها برای مرسوله‌های پستی داخلی و بین‌المللی متفاوت خواهند بود. پیوست ۳ حاوی راه‌های پیشنهادی پاسخ به شکایات از سوی سازمان‌ها می‌باشد.

۷-۱۰ ادعاهای مربوط به پرداخت غرامت

در صورتی که مشتریان مشاهده کنند که سازمان پستی مطابق با شرایط عمومی کسب و کار خود، محصول یا خدمتی را ارائه نکرده است، حق ادعای پرداخت غرامت را خواهند داشت.

درخواست برای پرداخت غرامت مستلزم « بیان نارضایتی نسبت به سازمان، در ارتباط با نقص در محصولات، خدمات و خط‌مشی‌ها » و تحقیقات بعدی در مورد آن می‌باشد. بنابراین، هر درخواست پرداخت غرامت مستلزم « یک شکایت » و انجام اقدامات بعدی آن می‌باشد.

فراهم‌کننده خدمت پستی، بر طبق شرایط^۱ تحویل دهی، معیارهایی را مستند و منتشر خواهد کرد که تحت آن شرایط، ایراد یا کمبود کار فراهم‌کننده خدمت پستی برای انجام تعهداتش و چگونگی سطح و شکل غرامت تعیین خواهد شد، که باید منجر به پرداخت غرامت شود.

قبل از این که کاربر درخواست غرامت بنماید، نیازی نیست در انتظار دریافت پاسخ نهایی باشد. چنانچه این امر محقق شود، بهتر است طریقه اقدام در مورد شکایت، تحت تاثیر قرار نگیرد، چون سازمان‌ها موظفند کلیه درخواست‌های غرامت مستقیم را مورد تحقیق قرار دهند.

پرداخت غرامت طبق شرایط عمومی کسب و کار هر سازمان پستی می‌باشد.

یادآوری - برنامه‌های پرداخت غرامت، مجاز است با توجه به تنوع خدمات و بین کارگزاران و سازمان‌ها متفاوت باشد.

۷-۱۱ ابلاغ تصمیم

تصمیم‌های اتخاذ شده در مورد شکایت، بهتر است هرچه سریعتر به شاکی ابلاغ شود.

۷-۱۲ تجدید نظر در شکایات و تصمیم‌ها

چنانچه شاکی با تصمیم اتخاذ شده متقاعد نشده باشد و بخواهد مورد شکایت خود را پیگیری کند، از طرف سازمان پست بهتر است تجدید نظر یا تشدید^۲ شکایت را بپذیرد.

۷-۱۲-۱ تشدید داخلی

سازمان پستی بهتر است درباره هر مجرا تشدید داخلی کافی موجود، اطلاعات لازم را برای شاکی تهیه کند تا امکان تجدید نظر به ارزیابی و بازنگری مجدد در ادعا یا شکایت در صورت لزوم فراهم گردد.

1- Criteria
2- Escalate

۷-۱۲-۲ تشدید خارجی

چنانچه شاکی درخواست^۱ پیگیری پیامدی^۲ متفاوت را داشته باشد، باید به او اعلام شود، راهها برایش باز است. در این صورت شاکی می تواند به هر نهاد موجود در خارج از سازمان پست، جهت انجام خواسته اش مراجعه کند.

۷-۱۳ بسته شدن پرونده شکایت

فقط زمانی که پاسخ نهایی مُعین شده باشد، می توان نسبت به بستن پرونده اقدام نمود. چنانچه شکایتی بازگشایی و تشدید شود، این رخداد باید فقط یکبار شمرده شود. در سامانه های اطلاعات رسیدگی به شکایات، بازگشایی و تشدید درباره همان رخداد شکایت را می توان با شکایتی جدید جایگزین نمود، ولی بهتر است با پرونده شکایت اولیه ارتباط پیدا کند.

۷-۱۴ گزارش دهی شکایت و بهبود عملکرد

۷-۱۴-۱ گزارش دهی داخلی

کسانی که مسئول رسیدگی به شکایت در درون سازمان هستند، بهتر است آمادگی ارائه گزارش عناصر کلیدی فرآیند رسیدگی به شکایت مرتبط با ممیزی داخلی بعنوان ورودی را به منظور بهبود کیفیت، برای مسئولین ذیربط داخلی^۳ داشته باشند. در پیوست ج مثال های گزارش دهی در مورد شکایت را ملاحظه نمایید.

۷-۱۴-۲ گزارش دهی خارجی

شرایط و قواعد گزارش دهی خارجی به مسئولین ذیربط توسط قانون گذاران ملی تعریف می گردد.

۷-۱۵ فعالیت بهبود

سامانه رسیدگی به شکایت باید اطلاعاتی را فراهم کند که به عنوان ورودی اطلاعات اولیه برای اقدامات برنامه ریزی جهت بهبود خدمات پستی، به عنوان بخشی از اهداف بهبود کیفیت هر سازمان، قابل استفاده باشد. (پیوست چ را ملاحظه کنید).

سازمان پستی باید بتواند نحوه استفاده از داده های رسیدگی به شکایت را جهت بهبود کیفیت محصولات و خدمات پستی نشان دهد^۴. اقدامات اصلاحی^۵ بر اساس اطلاعات سامانه رسیدگی به شکایات باید در داخل سازمان انجام^۶ شود.

1- Demand
2- Outcome
3- Relevant internal audiences
4- Demonstrate
5- Cortective actions
6- Captured

فرآیند رسیدگی به شکایت باید داده‌ها را برای واحدهای مرتبط با بهبود خدمت فراهم کند تا آن‌ها توسعه اقدامات اصلاحی را هدایت کنند.

پیوست چ شامل پیشنهاداتی در مورد نوع گزارشاتی است، که سازمان‌های پست می‌توانند تهیه کرده و در سطح داخلی برای هدایت فعالیت‌های بهبود کیفیت در سراسر سازمان پست، مورد استفاده قرار دهند.

۸ نگهداری^۱ و بهبود

سازمان‌های پست باید فرآیند رسیدگی به شکایات را مستند کنند. همچنین باید رویه‌های ثبت شکایات و پاسخ‌ها را برای استفاده از این سوابق و مدیریت آن‌ها، برقرار و پیاده‌سازی نمایند، ضمن این که از اطلاعات شخصی محافظت کرده و محرمانه بودن آن‌ها را تضمین می‌کنند.

فرآیند رسیدگی به شکایت باید داده‌ها را به طریقی تحویل دهد که به سادگی در فرآیندهای کلی تضمین کیفیت مورد استفاده قرار گیرد.

بهبود مستمر میزان رسیدگی به شکایات سازمان نه تنها باید بر اساس نیازهای بهبود فرآیند باشد، بلکه در بهبود همه جانبه کلیه محصولات و خدمات سازمان نیز سهم به سزایی خواهد داشت.

نگهداری و بهبود مستمر اصول تدوین شده، باید تابع استاندارد ملی ایران به شماره ۱۰۰۰۲ باشد.

مکانیسم‌های هدایت بهبود مستمر در پیوست خ، مطرح شده‌اند.

پیوست الف

فرآیندهای شکایت مشتری – مجراها و سازوکارهای ارتباط دهنده فرآیندهای رسیدگی به شکایت با کاربران پستی

الف-۱ محتوای ارتباطات

توصیه می‌شود عناوین زیر برای منظور کردن در ارتباطاتی که توسط سازمان‌های پستی با کاربران آن‌ها در مورد فرآیندهای رسیدگی به شکایت برقرار می‌شود، مورد توجه قرار گیرند:

- محلی که شکایات را در آن‌جا می‌توان تنظیم نمود؛
- چگونه شکایات را می‌توان تنظیم نمود؛
- اطلاعاتی که بطور مناسب^۱ از نوعی شکایت توسط شاکی فراهم شده باشد.
- دوره‌های زمانی مناسبی که مرتبط با مراحل مختلف این فرآیند می‌باشند.
- گزینه‌های شاکی برای راه حل کار، شامل ابزار خارجی است.

الف-۲ مجراهای ارتباطی

توصیه می‌شود که ارتباطات با کاربران پستی، مربوط به فرآیندهای رسیدگی به شکایت برای سازمان‌های پستی، در محل‌های زیر برقرار گردد:

الف-۲-۱ واحدهای پستی رسمی^۲ (دفاتر پستی و باجه‌های وابسته)؛

الف-۲-۲ تارنماهای^۳ سازمان‌های پستی؛

الف-۲-۳ ابزارهای مختلف ارتباطی:

- تماس تلفنی با نقطه‌ای که منبع تخصصی بتواند جزئیات لازم را فراهم کند؛
- مکاتبه با یک نشانی یا نشانی‌های گیرنده اختصاص داده شده به این امر؛
- ارسال رایانامه از کاربر به سازمان مربوطه؛
- خط پُرِیل (خط نابینایان) و صوتی؛

کاربران بهتر است از طریق هر یک از مجراها موجود به محتوای کلیه ارتباطات دسترسی داشته باشند.

1- As appropriate
2- Official postal outlets
3- Websites

پیوست ب

(اطلاعاتی)

مجراهای شکایت

ب-۱ فهرست مجراهای دست‌اندرکار شکایت

در این پیوست طرح کلی مجراهای توصیه شده برای سازمان‌های پستی جهت ارائه به کاربرانی که می‌خواهند شکایت خود را تنظیم نمایند، ارائه شده است:

محدوده استاندارد مجراهای تماس، برای کاربرانی که قصد دارند شکایات خود را به سازمان‌های پستی ارسال کنند عبارتند از:

- تلفن؛
- مکاتبه؛
- رایانامه (یا وسیله الکترونیکی مشابه، مانند پیامک)؛
- شکایت رسمی رو در رو در یک واحد سازمان که به تماس مشتریان اختصاص داده شده؛
- خط بریل و صوتی؛
- سایر تسهیلات^۱ در صورت ارائه؛

ب-۲ عملیات مجرا

ب-۲-۱ کلیات

در این پیوست نیز شیوه‌هایی توصیه می‌شود که سازمان‌های پستی بهتر است هنگام افزایش دسترسی کاربران و ارتباط با مجراهای مربوط به فرآیندهای رسیدگی به شکایات مورد استفاده قرار دهند.

ب-۲-۲ شکایات تلفنی

کلید سازمان‌های پستی بهتر است شماره تلفنی را با «نرخ محلی» به کاربران اعلام کنند، که از آن طریق شکایاتشان دریافت شود. سازمان‌های پستی بهتر است این اطمینان را به وجود آورند که شاکی بتواند با فردی خاص برای درخواست شکایت خود صحبت کند.

سازمان‌های پستی بهتر است مطمئن شوند شکایات (نه شاکی) از طریق مناسب‌ترین و بهترین واحد برای اقدام، با توجه به نوع شکایت به جریان بیفتد. کلید سازمان‌های پستی بهتر است حداقل ۵ روز هفته، زمان‌های عملیاتی ساعت کاری استاندارد را به این امر اختصاص دهند. ضمن این که افزایش این زمان‌ها را در صورت لزوم، بر اساس نیازهای مختلف گروه‌های کاربران، مورد توجه قرار دهند.

ب-۲-۳ مدل نگارش شکایات کتبی

سازمان‌های پستی بهتر است نشانی پستی خاصی را برای شکایت کاربران فراهم کنند. در صورت امکان بتوانند خدمت «پست رایگان» را ارائه کنند، که برای تنظیم شکایات شاکیان به راحتی و بدون هزینه در دسترس باشد.

یک فرم اولیه خاص بهتر است برای کاربرانی که می‌خواهند شکایت خود را تنظیم کنند در اختیار باشد.

ب-۲-۴ شکایات از طریق رایانامه

سازمان‌های پستی بهتر است برای کاربران، تسهیلات وب را برای تنظیم شکایات فراهم کنند. این تسهیلات شامل موارد زیر است:

- تارنمای رسمی برای سازمان پستی که شامل بخش ویژه‌ای در مورد «نحوه ارائه شکایت» یا «خدمت مشتری» می‌باشد؛
- نشانی رایانامه اختصاصی برای به جریان انداختن شکایات؛
- اسناد پشتیبانی شده مورد لزوم که به کاربر برای تنظیم شکایت کمک می‌کند.

ب-۲-۵ شکایاتی که بصورت شخصی ارائه شده

سازمان‌های پستی بهتر است این امکان را فراهم نمایند که کاربران بتوانند بصورت شخصی در واحدهای اختصاص داده شده به مشتریان، که پرسنل آموزش دیده ویژه‌ای برای تماس با کاربران پستی دارند، جهت تسلیم شکایات خود حضور پیدا کنند.

ب-۲-۶ سایر تسهیلات

برای مثال سازمان‌های پستی می‌توانند شماره نمابر اختصاصی را برای تماس کاربران ارائه کنند که قادر به جمع‌آوری موثر شکایات سازمان باشد.

مشابه تسهیلات تماس‌های تلفنی، سازمان‌ها بهتر است در صورت امکان هزینه شکایات را از طریق نمابر برای کاربران به حداقل برسانند. توصیه می‌شود که کلیه سازمان‌های پستی بهتر است شماره نمابر « با نرخ محلی» را به کاربران شاکی اعلام کنند. همچنین سازمان‌های پستی ممکن است بخواهند خدمات نمابر رایگان را در صورت مناسب بودن برای این امر در نظر بگیرند که به حجم مشتری و ذینفع^۱ وابسته است.

پیوست پ

(اطلاعاتی)

نگهداری اطلاعات کاربر در مورد شکایات

این پیوست شامل توصیه‌هایی برای ذخیره‌سازی اطلاعات در مورد شکایات می‌باشد.

اطلاعات کافی بهتر است ثبت شود تا فراهم‌کنندگان خدمت پستی بتوانند با عملکرد لازم در مورد شکایات اقدام نمایند.

چنانچه کارگزاران متعددی در بازار هستند که مرسوله را قبول کرده و تحویل داده‌اند، ضروری است بازبینی کنیم که آیا مرسوله توسط کارگزار دیگری به پست سپرده و تحویل داده شده است و شکایت را دوباره بررسی نماییم. نیازی نیست که سوابق مربوط به شکایات از خدمت کارگزار دیگری نگهداری شود.

داده‌های کلیدی زیر باید در طی مراحل رسیدگی به شکایت ذخیره شود، تا امکان رسیدگی مؤثر فراهم گردد:

- تحقیق در مورد شکایت کاربر، هر جا لازم باشد؛
 - غرامتی که به مشتری پرداخت می‌شود، هر جا قابل اجرا باشد؛
 - استفاده از اطلاعات برای بهبود عملکرد سازمان‌های پستی، اگر مناسب باشد؛
 - تهیه گزارش شکایات ؛
- هنگام دریافت شکایات توسط سازمان پستی، توصیه می‌شود جزئیات زیر در مورد نگهداری انجام شود:
- الف) نام و نشانی شخص تنظیم کننده شکایت ؛
 - ب) تاریخ تنظیم شکایت؛
 - پ) دلیل شکایت (نوع / طبقه بندی شکایت)؛
 - ت) محصول، خدمت یا خط مشی‌های سازمانی مربوطه، که از آن شکایت شده؛
 - ث) توضیح در مورد شکایت در صورت لزوم، و داده‌های تایید کننده ذیربط؛
 - ج) چه افرادی شکایت را ثبت کرده و در چه محلی از سازمان پستی کار می‌کنند؛
 - چ) آیا شکایت با توجه به زمان بندی تعیین شده ارائه شده است؛
 - ح) آیا شکایت مربوط به مرسوله پستی است که در این صورت اطلاعات زیر نیز بهتر است درخواست و ثبت شوند:
- نام و نشانی فرستنده و گیرنده، شامل کشور محل پست کردن مرسوله و محلی که باید تحویل داده شود؛

- تاریخ و محل پست کردن مرسوله (چنانچه شناخته شده است)؛

- تاریخ و محل تحویل دادن مرسوله پستی (چنانچه شناخته شده است)؛

- محتویات مرسوله (اگر مرتبط است)؛

خ) چنانچه مرسوله ثبتی بوده یا خدمت در جایی که ثبت پست شدن نیاز باشد:

خدمت درخواستی، شماره گد، و سایر جزئیات پستی موردنیاز فراهم‌کننده خدمت، یعنی دفتر پستی می- باشد.

چنانچه شکایت مربوط به مرسوله پستی نباشد، اطلاعات زیر نیز بهتر است درخواست و ثبت گردد (اگرچه برای شکایت عمومی، یادداشت این ثبت همیشه در سامانه رسیدگی به شکایات نگهداری نمی‌شود):

- تاریخ وقوع رخداد؛

- محل وقوع رخداد؛

- جزئیات رخداد؛

شخص تنظیم کننده شکایت بهتر است به اهمیت تهیه همه اطلاعات ذیربط، به طور دقیق آگاه شود، زیرا فراهم‌کننده خدمت پستی در صورت کامل نبودن اطلاعات، قادر به تحقیق و طبقه‌بندی صحیح شکایت نمی‌باشد.

فراهم‌کننده خدمت پستی برای تحقیق در مورد بعضی از شکایات، ممکن است نیاز به اطلاعات دیگری در زمینه مرتبط داشته باشد.

پیوست ت

رده بندی و طبقه بندی شکایت

ت-۱ مقدمه

در این پیوست تعداد و محدوده مجموعه عوامل که بر نحوه طبقه بندی شکایات تاثیر می گذارند، معین می شود. شکایات عمومی و شکایاتی که به محصولات و خدمات خاصی وابسته نمی باشند، نیاز به طبقه بندی شدن ندارند، یا بهتر است با توجه به اهداف آماری و این که آنها بیشتر مربوط به نارضایتی عمومی هستند تا فرآیند رسیدگی به شکایات واقعی، باید به طور مجزا طبقه بندی شوند.

این عوامل به طبقه بندی های گسترده^۱ زیر تقسیم بندی می شوند:

الف) آیا صحت شکایات تصدیق شده اند یا خیر؟

ب) آیا شکایات در مورد آن سازمان مناسب هستند یا خیر؟

پ) چه نوع از موضوع (موضوعات) را کاربر در مورد آنها شکایت می کند؟

موارد زیر نحوه طبقه بندی تحت سه عنوان فوق را توصیه می کند.

ت-۲ تصدیق شکایت^۲

آیا شکایت تصدیق شده، بستگی به شرایط عمومی کسب و کار در مورد محصول یا خدمت خاصی دارد که شکایت به آن مربوط می شود. کلیه شکایات و همچنین در صورت امکان تصدیق شدن آنها، بهتر است ثبت شوند. شکایات شفاهی که در محل حل و فصل می شوند را می توان مستثنی نمود.

پس از تحقیق، نتیجه ممکن است چنین باشد که در محصول/خدمت/خط مشی سازمان خطایی صورت نگرفته و شکایت تصدیق نشده باشد. در این موارد، سازمان های پستی مجازند که بخواهند شکایاتی که در نتیجه بررسی مطابق با مشخصات تعیین شده خدمت می باشند، از آن هایی که در نتیجه نقص و اشکال واقعی هستند از یکدیگر تفکیک و طبقه بندی کنند.

سه طبقه بندی را می توان در مورد شکایات در نظر گرفت:

الف) شکایات درباره محصولات/خدماتی که طبق استانداردهای کیفیت برای آنها برقرار شده، فراهم شده اند؛

ب) شکایات درباره محصولات/خدماتی که کوتاهی و نقصی در ارائه داشته اند به عنوان موارد غیرقابل تصدیق^۳ هستند.

1- Broad
2- Complaint justification
3- Not verifiable

پ) شکایات در مورد محصولات/ خدماتی که کوتاهی و نقص در ارائه داشته‌اند به عنوان موارد تصدیق شده هستند.

شکایات مربوط به موارد ب و پ فوق را می‌توان هر جا مناسب بود، تصدیق شده دانست.

ت-۳ مالک شکایت^۱

سازمان‌های پستی که در بازارهای پستی رقابتی عمل می‌کنند شکایات را می‌توانند به این شرح طبقه‌بندی نمایند:

الف) مناسب بودن شکایات با سازمان پستی مربوط؛

ب) مناسب بودن شکایات با سایر سازمان‌ها که بهتر است فهرست‌بندی شوند؛

پ) شکایاتی که مالک شکایت اثبات نشده، می‌توان با دلیل شناسایی کرد.

ت-۴ طبقه‌بندی‌های شکایت

در زمینه عوامل طبقه‌بندی شکایت، دو نکته کلیدی وجود دارد:

الف) دلیل کلی شکایت؛

ب) محصول/ خدمتی که نوع شکایت به آن مربوط است؛

ت-۵ دلایل مربوط به شکایت

دلایل کلی برای شکایت در صنعت پستی جهانی در مورد طبقه‌بندی‌های محصول و خدمت سازگار هستند. قابل پذیرش است که تعدادی از طبقه‌بندی‌های اصلی هستند که سازمان‌های پستی آن‌ها را به طور جداگانه ذخیره‌سازی می‌کنند، تا اقدامات بهبود اساسی را به سوی کاربران و برنامه‌های بهبود قراردادها با سهامداران^۲ کلیدی داخل و خارج از سازمان پست، هدایت کنند. برای شکایات خاص طبقه‌بندی‌های اصلی به این شرح توصیه می‌شوند:

الف) مفقودی (مرسوله پستی)، کل یا بخشی از آن؛

ب) تأخیر (بدون محدودیت زمانی اما رسیده به دست گیرنده: تأخیر بهتر است ثبت شود)؛

پ) خسارت، مربوط به محتویات، بسته‌بندی یا پاکت؛

ت) اشتباه در تحویل دادن، نشانی یا گیرنده نادرست؛

ث) اشکال در تغییر مسیر، مربوط به تغییر موقتی یا دائمی نشانی؛

ج) کوتاهی مربوط به پرداخت در مقابل تحویل دادن؛

چ) سایر موارد

1- Complaint ownership

2- Stakeholders

موضوعات زیر نیز مشمول شکایت می گردد:

- دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری، برای مثال دسترسی به اطلاعات در مورد مشخصات محصول و قیمت‌ها، درباره اطلاعات و نظرِ ناصحیح، یا در مورد اطلاعات مربوط به رویه‌های شکایات؛
- رفتار و صلاحیت کارکنان پستی؛
- دسترسی به خدمات پستی، برای مثال ساعت‌های باز شدن باجه‌های پستی، درباره صف‌ها، درباره نظافت، یا دسترسی افراد معلول و ناتوان؛
- نحوه رفتار با شکایات

چون شکایات از هر کاربر پستی قابل دریافت است، کوتاهی درباره یک فقره مرسوله پستی یا یک خدمت می‌تواند شکایات متعددی را به وجود آورد (برای مثال هم از فرستنده و هم از گیرنده به طور هم‌زمان). این شکایات ممکن است دلیل واحدی داشته یا نداشته باشند.

علاوه بر این طبقه‌بندی‌های اصلی، دلایل متعددی دیگری وجود دارند که سازمان‌های پستی برای ذخیره‌سازی در جهت رسیدن به اهداف بهبود کیفیت و فرآیند گزارش‌دهی، می‌توانند آن‌ها را جستجو کنند. این تعداد از طبقه‌بندی‌های شکایت به عوامل زیادی (فرهنگی، زیست محیطی و قانون‌گذاری) بستگی دارند. ذخیره‌سازی طبقه‌بندی‌های مجزا بستگی به اهداف داخلی و انتظارات سازمانی/کاربران دارد.

مثالی از گزارشات مربوط به شکایت که توسط سازمان‌های پستی تهیه شده‌اند در پیوست ج این استاندارد آمده است.

پیوست ث
(اطلاعاتی)
پاسخها

ث-۱ محتوای پاسخها - ترتیب پیشنهادی

- عذرخواهی^۱ (چنانچه شکایت تصدیق شده بود)؛
- نشان دادن^۲ درک مساله کاربر؛
- توضیح هر اقدام صورت گرفته؛
- پرداخت غرامت یا سایر اقدامات، اگر مناسب باشد (هدیه حسن نیت^۳، برگشت وجوه پرداخت شده^۴،
ترمیم و مرمت^۵ و غیره)

ث-۲ مواردی که می توان در نظر گرفت شامل:

- نشان دهی همه جنبه های شکایت؛
- پیگیری هر جا که لازم باشد؛
- انتشار اطلاعات به کارکنان مرتبط؛
- اطلاعات تماس؛

ث-۳ زمان بندی برای پاسخها

زمان بندی پاسخها با توجه به ماهیت شکایت، پیچیدگی، سطح تحقیقات، داخلی یا برون مرزی، سایر مقررات و غیره، تغییر خواهند کرد.

کاربران نه تنها بهتر است از زمان بندی هایی که برای شکایت دارا هستند (بند ۷-۳)، مطلع شوند، بلکه از زمان مورد انتظار آنها جهت دریافت پاسخها در مورد اینکه چه زمانی شکایات آنها امکان رسیدگی، حل و فصل یا تسلیم به سازمان مسئول را دارند، آگاه شوند. (بند ۷-۶ و بند ۷-۹)

چنانچه زمان بندی دریافت پاسخ محقق نشود، شاکی بهتر است اطلاعاتی درباره زمان پیش بینی شده برای نتیجه گیری تحقیقات، تفکیک پذیری شکایت و پاسخ نهایی داشته باشد.

-
- 1- Apology
 - 2- Demonstrated
 - 3- Goodwill gift
 - 4- Refunds
 - 5- Repair

پیوست ج

گزارش‌دهی شکایت

ج-۱ کلیات

در این پیوست چارچوب گزارش‌دهی شکایت، شامل زمان‌بندی‌ها و قالب‌های پیشنهادی برای گزارشات همراه با مثال‌هایی ارائه می‌شود. برای حصول اطمینان از ارتباط سامانه رسیدگی به شکایات و سهم آن با خط‌مشی بهبود مستمر، شکایات بهتر است به نقص و کوتاهی مشخص در محصولات یا خدمات مربوط باشد.

ج-۲ زمان بندی‌های گزارش‌دهی

کلیه سازمان‌های پستی بهتر است ارقام مربوط به حجم شکایت سالانه را ارائه کنند. گزارشات بهتر است در صورت لزوم، بطور خارجی در حدود ۴ ماه از پایان سال مالی گزارش شده با سازمان‌ها به اشتراک گذاشته شود.

ج-۳ محتوای گزارش

گزارشات شکایت می‌تواند حاوی حوزه وسیعی از اطلاعات باشد. با این وجود، بعضی از اطلاعات اساسی کلیدی وجود دارند که کلیه سازمان‌ها باید آمادگی ارائه گزارش را داشته باشند. این موارد به این شرح هستند:

الف) حجم شکایات به وسیله نوع کلید (دلایل مشکلات)؛

ب) تعداد شکایاتی که منجر به پرداخت غرامت می‌شوند.

سازمان‌ها بهتر است اطلاعات درباره ۶ کلید یا انواع کلید بیشتری برای شکایت، توسط حجم شکایت دریافتی ارائه کنند.

همچنین سازمان‌ها شاید ضرورت داشته باشد زمان متوسط گزارش‌دهی برای پاسخ اول و پاسخ دوم را داشته باشند.

مثال ساده‌ای از گزارش شکایت اصلی در جدول ج-۱ مطرح می‌شود.

جدول ج-۱- فرم تعداد کل شکایات دریافت‌شده در سال

نوع شکایت	تعداد شکایات	حجم شکایاتی که برایشان غرامت پرداخت شده
خسارت		
تأخیر		
مفقودی		
اشتباه در تحویل دادن		
کوتاهی در تغییر مسیر		
سایر		
جمع		

گاهی اوقات، ثبت و طبقه‌بندی قسمتی از شکایات تصدیق شده به طور منظم، مشکل است. یک طبقه‌بندی فرعی^۱ برای کاستن^۲ این مشکل مورد نیاز است.

داده‌های ارائه شده در جدول فوق را می‌توان به اجزای فرعی‌تر نیز تقسیم‌بندی^۳ نمود.

در سطح ملی / سازمانی، گزارش دهی را به شرح زیر می‌توان تعریف نمود:

الف) طبقه‌بندی‌های شکایت تکمیلی، مثل دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری، رفتار و صلاحیت کارکنان پستی، دسترسی به خدمات پستی، نحوه رفتار با شکایات و غیره؛

ب) تقسیم شکایات به پی‌آمدهای داخلی و برون‌مرزی؛

پ) حجم شکایات تصدیق شده در مقابل شکایات تصدیق نشده؛

ت) شکایات دریافتی که مربوط به دیگر سازمان‌های پستی می‌باشند؛

ث) شکایات دریافت‌شده که مربوط به کارگزار پستی خاصی باشند، به روشنی قابل شناسایی نیستند؛

ج) حجم شکایات، تفکیک بین محصول یا خدمت، و بر طبق دلایلی که در فوق مطرح شده است.

ج-۴ داده‌های پایش تکمیلی^۴

پایش داده‌ها قابل اهمیت می‌باشد، زیرا شاخص مستقیمی از عملکرد رسیدگی به شکایات را فراهم می‌کند.

-
- 1- Sub categorization
 - 2- Mitigate
 - 3- Segmented
 - 4- Extra monitoring data

داده‌های پایش تکمیلی که توسط سازمان، با اهداف فرآیندهای گزارش‌دهی و کمک به بهبود عملکرد، شامل تعدادی یا نسبتی از موارد زیر می باشد:

الف) شکایات طبقه‌بندی نشده و رسیدگی نشده به ترتیب صحیح از نظر اولویت موارد؛

ب) شکایات اعلام‌شده پس از زمان توافق شده؛

پ) شکایات حل شده / یا راه حل ارائه شده پس از زمان توافق شده؛

ت) شکایات ارجاع شده به روش‌های راه حل خارجی (به بند ۷-۱۲ مراجعه شود)

ث) حجم شکایات تکراری

بهتر است توجه دقیق بر تفسیر داده‌ها اعمال گردد، زیرا داده‌های هدف، از قبیل زمان‌های پاسخ‌گویی می‌تواند نحوه کارکرد خوب فرآیند را نشان دهد اما ممکن است اطلاعاتی را درباره رضایت شاکی، فراهم نکند و افزایش در تعداد شکایات، پس از معرفی فرآیند جدید یا تجدید نظر شده‌ی رسیدگی به شکایت بطور عملی بر فرآیند موثر نسبت به محصول، خدمت یا خط‌مشی، بازتاب بیشتری داشته باشد.

پیوست چ

(الزامی)

فعالیت بهبود عملکرد

چ-۱ کلیات

بر اساس اصول داخلی، کلیه سازمان‌های پستی باید سامانه قوی^۱ و جامعی^۲ را برای بهره‌گیری از فرصت‌های بهبود عملکرد ناشی از شکایات تنظیم شده توسط کاربران پستی، پیاده‌سازی نمایند. فعالیت‌های بهبود را می‌توان با هر یک از شاخص‌های شکایت مطرح شده در پیوست چ مطابقت داد.

برای نشان دادن این که فرآیندهای رسیدگی به شکایت در بهبود عملکرد سهیم هستند، سازمان باید موارد زیر را ارائه نماید:

- گزارش کیفی^۳ اقدامات انجام شده یا برنامه‌ریزی شده، بر اساس اطلاعات شکایت؛

- گزارش کمی^۴ با شاخص‌های نتایج اقدام مربوط به شکایات؛

چ-۲ توانمندی ارزیابی سازمان در مورد اقدام در زمینه اطلاعات فرآیندهای رسیدگی به شکایت

چ-۲-۱ سازمان‌دهی انتشار اطلاعات شکایت

الف) کلیه بخش‌های ذیربط در سازمان که برای تحلیل اطلاعات، شکایات را دریافت می‌کنند، باید بتوانند اقدامات اصلاحی را در عمیات مرتب‌سازی، تحویل‌دهی و فرآیندهای ارتباط با مشتری تعریف کنند؛

ب) برنامه‌های اقدامات اصلاحی باید مستند شوند تا نسبت به بهبود مستمر در کل سازمان اطمینان حاصل شود. مسئولیت‌پذیری در این اقدامات، می‌تواند در خارج از سامانه مدیریت شکایات قرار گیرد.

چ-۲-۲ مثال‌هایی از سهم تحلیل شکایت در بهبود عملکرد

الف) پایش فرآیندها؛

الف-۱) تحلیل شکایات باید در هر فرآیندی که به عنوان داده ورودی بازبینی می‌شود، یکپارچه شود.

الف-۲) خدمت کنترل داخلی باید از تحلیل شکایات برای شناسایی و/یا کیفی کردن مخاطرات سازمان و تعریف برنامه‌های کنترل داخلی، استفاده کند؛

الف-۳) اطلاعات شکایت باید برای کاهش دزدی^۵ و تباه‌سازی^۶ و غیره توسط بخش امنیتی مورد استفاده قرار گیرد.

-
- 1- Robust system
 - 2- Comprehensive
 - 3- Qualitative report
 - 4- Quantitative report
 - 5- Robbery
 - 6- Spoliation

ب) سهیم بودن در عملکرد مالی: تحلیل هزینه‌های پنهان، باید تحلیل شکایات را یکپارچه کند؛
پ) آموزش: شکایات باید در زمینه آموزش‌ها برای اجتناب از سوء تفاهم‌ها یا اشتباهات کارمندان، استفاده شوند؛

ت) درگیر شدن کارمند: شکایات باید به عنوان موضوعاتی در طرح‌های پیشنهادی کارمند، استفاده شوند؛

چ-۳ ارزیابی نحوه هدایت فرآیند رسیدگی به شکایت به سوی بهبود مستمر

مثال‌هایی از اقدامات اندازه‌گیری سهیم بودن شکایت بهبود مستمر:

الف) کاهش حجم دلایل شکایت (یا شاخص‌های مطرح شده در پیوست ج)؛

ب) کاهش شاخص‌های شکایت مطرح شده در پیوست ج (برای مثال) در بین دلایل خروج^۱ مشتریان در مطالعات مشتریان از دست رفته است؛

ت) افزایش اعتماد در سازمان بین شاکیان؛

ث) افزایش مشتریان وفادار توسط شاکی؛

ج) کاهش پرداخت غرامت، به دلیل شکایت یا شاخص‌های مطرح شده در پیوست ج.

پیوست ح
(اطلاعاتی)
بهبود مستمر

ح-۱ بهبود مستمر فرآیند رسیدگی به شکایت

سازمان‌های پستی بهتر است، اقدامات و راه‌های کاهش دلایل شکایات موجود (و مسائل منجر به آن‌ها) را به منظور جلوگیری از وقوع یا وقوع مجدد جست و جو کنند^۱. سازمان‌ها باید:

- بهترین نوع عملیات را در رسیدگی به شکایات، کشف و شناسایی کرده و آن‌ها را به کاربرند؛
- در داخل سازمان رویکرد مشتری محور را پرورش دهند^۲؛
- در توسعه رسیدگی به شکایات، ابداعات را تشویق کنند؛
- رفتار شایان تقلید^۳ رسیدگی به شکایات را تشخیص دهند؛

ح-۲ بهبود مستمر محصولات و خدمات

برای راهنمایی بیشتر در یک روش‌شناسی عمومی برای بهبود مستمر، سازمان‌ها می‌توانند به پیوست ب استاندارد ملی ایران - ایزو به شماره ۹۰۰۴ مراجعه نمایند.

1- Seek
2- Foster
3- Exemplary

پیوست خ (اطلاعاتی)

انتقال از استاندارد EN 14012: 2003 به این استاندارد ملی

خ-۱ کلیات

روش اندازه‌گیری که در اولین ویرایش این استاندارد مشخص گردید، به عنوان یک روش ممکن برای برآورده کردن مناسب اهداف این استاندارد تشخیص داده شد. هیچ‌گونه تغییراتی در اندازه‌گیری نباید با اندازه‌گیری قبلی طبق اولین ویرایش استاندارد EN 14012 به منظور رفع الزامات در دومین ویرایش استاندارد EN 14012 انجام شود.

برای آن‌هایی که می‌خواهند روش اندازه‌گیری توضیح داده شده در ویرایش اول را بکار ببرند، متن به عنوان پیوست اطلاعاتی در این نسخه تنظیم و گنجانده شده است.

الزامات اضافه شده در این نسخه در مقایسه با اولین ویرایش EN 14012 آن‌هایی هستند که در بندهای ۴-۸ تعیین گردید، و نکاتی که به طور الزامی به فرآیندهای رسیدگی به شکایات جهت تحویل دادن اطلاعات برای اقدامات بهبود و اصلاح، اشاره می‌کند.

در زیر روش اندازه‌گیری تعیین شده در اولین ویرایش EN 14012 جهت ایجاد تسهیلات برای آن‌هایی که می‌خواهند این روش را به کار برند، تشریح می‌شود.

خ-۲ طبقه‌بندی شکایات^۱

خ-۲-۱ فرآیند طبقه‌بندی^۲

هر شکایت باید طبقه‌بندی شود. این طبقه‌بندی باید بر اساس اطلاعاتی که به طور معقول توسط شاکی فراهم می‌شود، انجام شود.

هر شکایت باید به عنوان یکی از طبقه‌بندی‌ها در بند خ-۲-۲ دسته‌بندی و ثبت شود.

فراهم‌کننده خدمت، در صورت لزوم، هر شکایت را می‌تواند به عنوان شکایت خاص یا عمومی در طبقه یا طبقه‌بندی‌های انتخاب شده، دسته‌بندی کند.

فراهم‌کننده خدمت در مورد این که دسته‌بندی در کجای فرآیند رسیدگی به شکایات انجام شود، می‌تواند تصمیم‌گیری کند تا اطمینان حاصل شود که رفتار با کلیه دسته‌بندی‌های شکایات، منصفانه و ثابت است. برای مثال، دسته‌بندی شکایات به صورت خاص یا عمومی را تا پایان کار تحقیق شکایت می‌توان به تأخیر انداخت.

1- Classification of complaints

2- Classification process

ارتباطات دریافت شده از طریق فرآیند رسیدگی به شکایات که برطبق شکایات تعریف شده در این استاندارد نیستند، باید به همین ترتیب شناسایی و دسته‌بندی شوند. برای مثال، درخواست اطلاعات یا مطالبه‌نامه خدمت مانند درخواست تأیید تحویل دادن می‌باشد. معیارهای مورد استفاده باید مستند شوند و باید متناسب با الزامات قانون‌گذار باشند.

طبقه‌بندی شکایت، شامل تصمیم‌گیری مربوط به این که مورد ارائه شده، نوعی شکایت است یا خیر، را می‌توان به عنوان نتیجه تحقیق در مورد شکایت، تغییر داد. در این صورت طبقه‌بندی نهایی شکایت است که باید ثبت شود.

فراهم‌کننده خدمت باید رویه‌های مکتوبی را داشته باشد که نحوه دسته‌بندی شکایات و همه فضاهای مبهم را شرح دهد. بازبینی‌های کنترل کیفیت باید برای تأیید این که این رویه‌ها، صحیح و بطور مستمر به کاربرده خواهند شد، صورت گیرد.

بازبینی‌های کنترل کیفیت باید از سوی فراهم‌کننده خدمت انجام شود تا این اطمینان حاصل شود که شکایات مربوط به خدمت همگانی به صورت نادرست ثبت نشده باشند، مثل شکایاتی که با خدمت همگانی یا با دیگر موارد، ارتباطی ندارند. برای کمک به این گونه بازبینی‌ها، تعداد شکایاتی که ارتباطی با خدمت همگانی ندارند و تعداد مواردی که به عنوان شکایت تعریف نشده‌اند، باید ثبت و پایش شوند. این موارد بهتر است، به صورت درصدی از کل شکایات دریافت شده، بیان شوند.

فراهم‌کننده خدمت می‌تواند شکایات برای این هدف را از این استاندارد مستثنی کند:

الف) دادخواست‌ها^۱ و فعالیت‌های سازمان یافته؛ و

ب) بداندیشی‌های مداوم^۲ یا موارد نامعقول^۳ از همان شاکی

کلیه مواردی که به این دلیل مستثنی می‌شوند، باید مستند شوند و باید برای ممیزی^۴ در دسترس قرار گیرند.

خ-۲-۲ طبقه‌بندی شکایات

برای اندازه‌گیری شکایات، فراهم‌کننده خدمت باید حداقل، ارقام مجزایی را برای هر طبقه از شکایت که در جدول خ-۱ نشان داده شده است، ثبت کند. چنانچه شکایات به تفکیک «خاص» و «عمومی» طبقه‌بندی شده باشند، بهتر است ارقام مجزایی در این طبقه‌بندی برای تعداد شکایات خاص و عمومی ثبت شود. طبقه-بندی‌ها نباید تغییر کنند اما اطلاعات را نیز می‌توان بر اساس جزئیات فرعی در هر طبقه، ثبت نمود.

-
- 1- Petitions
 - 2- Persistent malicious
 - 3- Unreasonable
 - 4- Audit

جدول خ-۱ فهرست طبقه‌بندی‌های شکایات

مرسوله مفقود یا با تأخیر اساسی
مرسوله‌ای که دیر می‌رسد
مرسوله خسارت دیده
تغییر نشانی
تحویل دادن یا جمع‌آوری مرسوله پستی
اشتباه در تحویل دادن
دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری
رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
دسترسی به خدمات پستی
نحوه رفتار با شکایات
سایر شکایات (برای قرارگرفتن در سایر طبقه‌بندی‌ها مناسب نیستند)

فراهم‌کننده خدمت باید مطمئن شود که با کلیه شکایات به طور برابر رفتار خواهد شد، بدون توجه به^۱ این که در دسته‌بندی خاص یا عمومی قرار دارند. هر دو شکایات عمومی و خاص اطلاعاتی را فراهم می‌کنند که درباره نگرانی‌های کاربران در زمینه خدمت پستی می‌باشد.

خ-۲-۳ شکایات مربوط ارقام مفقودی

به منظور دسته‌بندی شکایات، موارد مربوط به ارقام مفقودی و با تأخیر اساسی با هم ثبت خواهند شد. چنانچه مرسوله‌ای در روزهای ذکر شده در جدول خ-۲ دریافت نشده باشد، شکایت بهتر است به عنوان مفقودی یا با تأخیر اساسی دسته‌بندی شود.

یادآوری- در جدول خ-۲، $J + n$ به مفهوم استاندارد به موقع تحویل داده شده در طی روزهای کاری غیر تعطیل و پس از زمان پست کردن، می‌باشد.

جدول خ-۲ تعریف تأخیر اساسی

استاندارد خدمت				
	J+3	J+2	J+1	
بیش از J+3 یا بدون استاندارد				
	۲۷	۲۰	۱۳	۷
	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰
				مرسوله‌های پستی داخلی
				مرسوله‌های پستی برون مرزی

1- Regardless

همان‌گونه که در جدول خ-۲ ملاحظه می‌شود، زمان‌های کمینه مربوط به استاندارد خدمت می‌باشد، برای مثال، J+1 برای مرسوله‌های پستی درجه یک داخلی می‌باشد. ستون با عنوان «بیش از J+3» بهتر است، برای اقلام پستی به کار برده شود که هیچگونه استاندارد خدمتی برایشان تعریف نشده است. به‌طور استثنا برای مرسوله‌های پستی برون‌مرزی، تأخیرات ۴۰ روزه یا بیش‌تر غیر معمول نیستند، زمان طولانی‌تر از ۴۰ روز را می‌توان برای تعریف تأخیر اساسی بکار برد.

در تعیین تأخیر اساسی، عدم انجام وظیفه^۱ فراهم‌کننده خدمت و روزهای اعتصاب^۲ و مشاجره‌های صنعتی^۳ نباید کسر شوند. با این وجود در مورد «حوادث پیش‌بینی نشده^۴»، کسر دوران مربوطه را می‌توان با توافق قانون‌گذار در نظر گرفت و باید در گزارشات نشان داده شود.

خ-۲-۴ بیشینه زمان رسیدگی

فراهم‌کننده خدمت باید، برای اهداف آماری، بیشینه زمان رسیدگی که طی آن باید شکایات حل شوند را تعریف کند. بیشینه این زمان باید به شرح زیر باشد:

- برای خدمت همگانی داخلی، بیش از ۳۰ روز تقویمی نباشد؛
- برای خدمات همگانی برون‌مرزی در کشورهای صنعتی، بیش از ۴۰ روز تقویمی نباشد؛ و
- برای خدمات همگانی برون‌مرزی به سایر کشورها، بیش از ۶۰ روز تقویمی نباشد؛

این موارد به استثنای توافق روشن^۵ با مشتری است. فراهم‌کننده خدمت باید برای پرداختن به این الزامات، فرآیند رسیدگی به شکایات را سازماندهی نماید. باید به این مساله توجه داشت که تعداد کمی از این موارد ممکن است وجود داشته باشند، جایی که تحقیق برای شکایت بسیار پیچیده است، حل و فصل با بیشینه زمان رسیدگی خواهد بود.

بازبینی‌های کنترل کیفیت باید توسط فراهم‌کننده خدمت انجام شود تا تایید کنند که زمان‌های رسیدگی، به درستی ثبت می‌شوند.

خ-۳ اندازه‌گیری شکایات

خ-۳-۱ سوابق^۶

برای اندازه‌گیری شکایات و جبران خسارت^۷، فراهم‌کننده خدمت باید، حداقل برای هر طبقه از شکایات طبق بند خ-۲-۲ ارقام مجزایی را ثبت کند. سامانه اندازه‌گیری باید در سراسر سال عمل نماید.

1- Non-functioning
2- Days of strikes
3- Industrial disputes
4- Force majeure
5- Explicite agreement
6- Records
7- Redress

سامانه اندازه گیری باید برای هر شکایت موارد زیر را ثبت نماید:

- شکایت در چه طبقه‌ای قرار می‌گیرد؛
- آیا شکایت تصدیق شده است یا خیر؛
- آیا غرامت به شاکی پرداخت شده یا خیر؛
- تاریخ دریافت شکایت؛
- زمان صرف شده برای اولین پاسخ (به بند ۷-۹ مراجعه شود) به شاکی؛
- زمان صرف شده برای ارزیابی شکایت و پاسخ به شاکی
- زمان صرف شده (اگر عملی است) برای ارسال غرامت به شاکی ؛ و
- برای مرسوله پستی برون مرزی، کشور پست کننده یا تحویل دهنده مرسوله؛

برای هر طبقه از شکایات «خاص» و «عمومی»، ارقام مجزایی را نیز می‌توان ثبت نمود. در این مورد سامانه اندازه گیری نیز، باید خاص یا عمومی بودن شکایت را ثبت نماید.

چنانچه شکایت دریافت شده، درباره ارقام پستی منحصر به فرد متعددی باشد، هر یک از ارقام باید به عنوان شکایتی مجزا محسوب شود و باید به طور جداگانه دسته‌بندی شود. چنانچه شکایات دریافت شده از کاربران متعدد، درباره یک مرسوله پستی مشابه باشد، این شکایات را می‌توان به عنوان شکایتی واحد به حساب آورد. یک شکایت واحد در مورد یک محموله^۱ یا ظرف پستی^۲ مرسوله‌های پستی از یک مشتری باید یک شکایت محسوب شود.

چنانچه شکایتی دریافت شود که دلایل متعددی داشته باشد، باید در هر طبقه‌ای که مناسب است، ثبت شود.

برآورد زمان صرف شده برای ارسال غرامت را می‌توان بجای زمان واقعی صرف شده، بکار برد مشروط به این که زمان برآورد شده به طور متوسط بیش‌تر از زمان واقعی باشد و بازبینی‌های ممیزی این موضوع را تایید کنند. این برآورد می‌تواند عدد ثابتی داشته باشد.

مثال - چنانچه پرداخت غرامت توسط اداره دیگری باید انجام شود، می‌توان رقم آنرا برآورد نمود، و در نتیجه تعیین زمان دقیق ارسال غرامت برای هر شکایت دشوار و پرهزینه است.

خ-۳-۲ شاخص‌های آماری^۳

سامانه مدیریت شکایات بهتر است، حداقل شاخص‌های زیر را برای مجموع شکایات و برای هر طبقه از شکایات مربوط به مفقودی، خسارت دیده و تأخیری در خدمت همگانی، فراهم نماید.

N_c = تعداد شکایات تنظیم شده در دوره گزارش دهی می‌باشد.

1- Shipment
2- Container
3- Statistical Indicators

A_c = تعداد شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی که اثبات شده و تصدیق شده‌اند.

R_c = تعداد شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی که غرامت آن‌ها پرداخت شده است.

H_t = درصد شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی که پاسخ نهایی، در بیشینه زمان رسیدگی به آن‌ها داده شده است.

T_{c1} = زمان متوسط برای رساندن اولین پاسخ به شاکی در مورد شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی می‌باشد.

T_{c2} = زمان متوسط برای رساندن پاسخ نهایی به شاکی در مورد شکایات مطرح شده در دوره گزارش‌دهی می‌باشد.

T_{c3} = زمان متوسط برای ارسال غرامت به شاکی بدلیل تنظیم شکایات در دوره گزارش‌دهی که از تاریخ دریافت شکایت، محاسبه شده است.

T_{c4} = زمان متوسط برای ارسال غرامت به شاکی بدلیل تنظیم شکایات در دوره گزارش‌دهی که از تاریخ ارسال پاسخ نهایی به شاکی، محاسبه شده است.

H_t به عنوان درصد N_c کلیه شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی بیان می‌شود.

T_{c1} ، T_{c2} به عنوان متوسط‌های کلیه شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی بیان می‌شوند.

T_{c3} ، T_{c4} به عنوان متوسط‌های کلیه شکایات تنظیم شده در دوره گزارش‌دهی در مواردی که غرامت آن‌ها پرداخت شده، می‌باشند.

T_{c1} ، T_{c2} ، T_{c3} و T_{c4} به عنوان تعداد روزهای تقویمی بین روز دریافت شکایت تا روز ارسال پاسخ محاسبه می‌شوند.

رقم H_t باید به دو طریق محاسبه شود:

الف) در مقابل تعریف حداکثر زمان رسیدگی توسط فراهم‌کننده خدمت است. (به بند خ-۱-۴ مراجعه شود)

ب) در مقابل استاندارد ۳۰ روزه تقویمی برای شکایات داخلی و ۴۰ روز برای شکایات برون‌مرزی می‌باشد.

خ-۳-۳ گزارش آماری درباره شکایات

خ-۳-۳-۱ کلیات

گزارشات مربوط به تعداد شکایات، درباره خدمت همگامی و زمان صرف شده برای رسیدگی به شکایات باید بر اساس سال تقویمی، حداقل سالی یک‌بار فراهم شود. گزارشات نباید دیرتر از ۳ ماه بعد از پایان دوره‌ای که گزارش به آن مربوط می‌شود، منتشر شود. گزارشات را می‌توان در صورت تمایل^۱، در دوره‌های کوتاه‌تر از سال تهیه نمود.

1- If desired

هر گزارش حداقل باید حاوی نتایج شاخص‌های اندازه‌گیری شکایات در مجموع و به طور جداگانه‌ی هر گروه از شکایات، مربوط به مفقودی، خسارت دیده و تأخیری باشد. نتایج را برای سایر طبقه‌بندی‌های شکایت نیز می‌توان گزارش نمود. گزارشات جداگانه‌ای را نیز می‌توان برای شکایات «خاص»، در صورت لزوم، تهیه نمود. الزامات بیشتر برای گزارشات آماری درباره شکایات، شامل گزارش اطلاعات شکایات خاص یا سایر طبقه‌بندی‌های شکایات، می‌تواند بین قانون‌گذار و فراهم‌کننده خدمت تصمیم‌گیری شود.

برای هر طبقه‌بندی از شکایات گزارش شده، هر گزارش باید شامل کلیه شاخص‌های T_{c1} ، H_t ، R_c ، A_c ، N_c ، T_{c2} ، T_{c3} و T_{c4} باشد. ارقام مجزایی باید برای شکایات مربوط به خدمات همگانی داخلی و شکایات مربوط به خدمات همگانی برون‌مرزی تعیین نمود. ارقام مجزایی نیز برای شکایات مربوط به نامه‌ها و امانت‌های برون‌مرزی پست شده یا تحویل داده شده در اتحادیه اروپایی یا هر گروه از کشورهای تعریف شده را می‌توان ارائه نمود. در چنین مواردی اسامی کشورها که در گروه آمده‌اند باید گزارش شوند.

خ-۳-۳-۲ شکایات مربوط به مفقودی، خسارت دیده یا تأخیری

درباره شکایات مربوط به ارقام پستی مفقود شده، خسارت دیده، یا با تأخیر ارسال شده، هر گزارش نیز باید برای هر طبقه‌بندی، تعداد شکایات دریافتی به صورت درصدی از حجم مرسوله‌های پستی جابجا شده، توسط کارگزار پستی را بیان نماید.

I_{nc} = تعداد شکایات به صورت درصد حجم مرسوله‌های پستی واقعی

I_{ac} = تعداد شکایات تصدیق شده به صورت درصد حجم مرسوله‌های پستی واقعی

I_{rc} = تعداد پرداخت‌های غرامت به صورت درصد حجم مرسوله‌های پستی واقعی

در شرایطی که :

M = حجم مرسوله‌های پستی واقعی

و:

$$I_{nc} = 100 N_c / M$$

$$I_{ac} = 100 A_c / M$$

$$I_{rc} = 100 R_c / M$$

این شاخص‌ها را نیز می‌توان برای سایر طبقه‌بندی‌های شکایات، در صورت امکان، تولید نمود.

در مورد شکایات مربوط به نامه‌های داخلی، امانت‌های داخلی، نامه‌های برون‌مرزی و امانت‌های برون‌مرزی که در زمره تعهدات مربوط به خدمت همگانی هستند، باید ارقام مجزایی داده شود. در گزارش باید، محصولات و خدماتی که در هر یک از ۴ گروه گنجانده شده‌اند، توضیح داده شوند.

ارقام جداگانه‌ای را نیز می‌توان برای شکایاتِ مربوطه به نامه‌ها و امانت‌های برون‌مرزی پست شده یا تحویل- داده شده در اتحادیه اروپا یا هر گروه از کشورهای تعریف شده، ارائه نمود. در این مورد اسامی کشورهای شامل شده در گروه، باید گزارش شوند.

چنانچه حجم مرسوله‌های پستی واقعی به طور دقیق مشخص نیست، بهتر است از برآورد استفاده کرد؛ در این مورد بهتر است، در گزارش، دقتِ برآورد بیان شود.

برای شکایاتِ مربوط به مرسوله پستی مفقودی، باید طبقه خدماتِ پستی در گزارش شامل هر سطح از خدمت مطابق با جدول ۲ مشخص شود، و دوره‌هایی که برای رفتار با مرسوله‌ای که با تأخیر یا مفقودی است، تعریف شوند.

جزئیاتِ بیش‌تر، از اطلاعاتی که در گزارش فراهم می‌شود و مثالی از قالب آن در بند خ-۴-۲ ملاحظه می‌شود.

خ-۴ گزارش در مورد شاخص‌های آماری

خ-۴-۱ کلیات

سامانه اطلاعات مربوط به شکایات، تشکیل می‌شود از:

- شاخص‌های آماری دائمی که در بند خ-۳-۲ شرح داده شده و در جدول خ-۳-۱ به طور خلاصه آورده شده است؛
- گزارش‌دهی سالانه که به طور عمده در خ-۳-۳ شرح داده شده و به طور خلاصه در جدول خ-۳-۱ تا جدول خ-۳-۸ آمده است؛
- در جداول، تهیه موارد سیاه رنگ الزامی^۱ می‌باشند، موارد خاکستری در صورت امکان یا مناسب، فراهم می‌شوند.

کلیه ارقام ارائه شده به محدوده خدمت همگانی^۲ مربوط می‌شوند، مگر این که به نحو دیگری تعیین شوند.^۳ علاوه بر آن ارقام، فراهم‌کنندگانِ خدمت باید :

- مشخص نمایند کدامیک از طبقه‌بندی‌های خدماتِ پستی در هر سطح از خدمت در بند خ-۲-۳ گنجانیده شده است؛
- دوره‌های زمانی مورد استفاده را برای تعریف این که با مرسوله به عنوان مفقودی یا با تأخیر رفتار می‌شود، نشان دهند؛

1- Mandatory

2- Universal Service Area

۳- منظور از خدمت پستی همگانی، ارائه مستمر خدمات پستی پایه با کیفیت در کشورهای عضو UPU در تمام نقاط قلمرو خود با قیمت‌های مناسب است. منبع: ماده ۳ کنوانسیون پستی جهانی

- محصولات و خدمات گنجانده شده در هر ۴ طبقه‌بندی جدول خ-۳-۵ تا جدول خ-۳-۸ را شرح دهند؛

- دقت ارقام حجم مرسوله‌های پستی واقعی جدول خ-۳-۵ تا جدول خ-۳-۸ (در مورد برآوردها) را تعیین نمایند.

خ-۴-۲ شاخص‌های آماری دائمی

در جدول خ-۳-۱ خلاصه شاخص‌های آماری دائمی (به بند خ-۳-۲ مراجعه شود) که توسط فراهم‌کننده خدمت اندازه‌گیری شده، آورده می‌شود. علاوه بر آن، شاخص‌های مجزایی را می‌توان در صورت لزوم برای شکایات خاص و عمومی فراهم نمود.

یادآوری- جدول خ-۳-۱ را می‌توان به آسانی از جدول خ-۳-۲ تا جدول خ-۳-۵ بدست آورد^۱.

جدول خ-۳-۱ کلیه شکایات

تعداد شکایات	شکایات تصدیق-شده	شکایات همراه با غرامت	% رسیدگی شده در زمانهای استاندارد ^a	% رسیدگی شده در زمان ^b تعریف شده	زمان متوسط برای اولین پاسخ	زمان متوسط برای پاسخی نهایی	
N_c	A_c	R_c	$H_f(N_c)$	$H_{f1}(N_c)$	$T_{c1}(N_c)$	$T_{c2}(N_c)$	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	
							کلیه طبقه‌بندی‌ها
							مرسوله‌های مفقودی یا با تأخیر اساسی
							مرسوله‌ای که دیر می‌رسد
							مرسوله خسارت دیده
							تغییر نشانی
							تحويل دادن یا جمع-آوری مرسوله پستی
							اشتباه در تحويل دادن
							دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری
							رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
							دسترسی به خدمات پستی
							نحوه رفتار با شکایات
							سایر شکایات

a- استاندارد زمان رسیدگی در بند خ-۱-۴ و بند خ-۲-۲ تعریف شده است.

b- بیشینه زمان رسیدگی توسط کارگزار پستی تعریف شده است. (به بند خ-۲-۴ و بند خ-۳-۲ مراجعه شود)

جدول خ-۳-۲ تعداد شکایات در مورد مرسوله‌های پستی داخلی

شکایات منجر به پرداخت غرامت R_c	شکایات تصدیق شده A_c	تعداد شکایات N_c	
۳	۲	۱	
			کلیه طبقه‌بندی‌ها
			مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی
			مرسوله ای که دیر می‌رسد
			مرسوله خسارت دیده
			تغییر نشانی
			تحویل دادن یا جمع‌آوری مرسوله
			اشتباه در تحویل دادن
			دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری
			رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
			دسترسی به خدمات پستی
			نحوه رفتار با شکایات
			سایر شکایات

جدول خ-۳-۳ زمان رسیدگی به شکایات در مورد مرسوله‌های پستی داخلی

شکایات منجر به پرداختِ غرامت			کلیه شکایات				
زمان متوسط برای رسیدگی به شکایت	زمان متوسط برای ارسال غرامت	زمان متوسط برای پاسخ نهایی	% رسیدگی شده در زمان‌های تعریف شده	% رسیدگی شده در زمان‌های استاندارد	زمان متوسط برای پاسخ نهایی	زمان متوسط برای اولین پاسخ	
T_{c3}	T_{c4}	$T_{c3} - T_{c4}$	H_{t1}	H_t	T_{c2}	T_{c1}	
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	
							مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی
							مرسوله‌ای که دیر می‌رسد
							مرسوله خسارت دیده
							تغییر نشانی
							تحويل دادن یا جمع‌آوری مرسوله پستی
							اشتباه در تحويل دادن
							دست‌رسی به اطلاعات خدمت مشتری
							رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
							دست‌رسی به خدمات پستی
							نحوه رفتار با شکایات
							سایر شکایات

یادآوری ۱- T_{c4} زمان متوسط بین پاسخ نهایی و زمان ارسال غرامت، بیان شده است.
 یادآوری ۲- T_{c3} زمان متوسط بین زمان تنظیم شکایت و زمان ارسال غرامت، بیان شده است.

جدول خ-۳-۴ تعداد شکایات در مورد مرسوله‌های برون مرزی

شکایات منجر به پرداخت غرامت R_c	شکایات تصدیق شده A_c	تعداد شکایات N_c	
۳	۲	۱	
			کلیه طبقه‌بندی‌ها
			مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی
			مرسوله‌ای که دیر می‌رسد
			مرسوله خسارت دیده
			تغییر نشانی
			تحويل دادن یا جمع‌آوری مرسوله پستی
			اشتباه در تحويل دادن
			دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری
			رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
			دسترسی به خدمات پستی
			نحوه رفتار با شکایات
			سایر شکایات

یادآوری ۱- علاوه بر آن، شاخص‌های مجزایی را می‌توان در صورت لزوم برای شکایات خاص و عمومی فراهم کرد.

یادآوری ۲- ارقام مجزایی را می‌توان برای شکایات مربوط به نامه‌ها و امانت‌های پست شده یا تحويل داده شده برون مرزی در اتحادیه اروپا یا گروه دیگری از کشورهای تعریف شده، ارائه کرد. در این مورد اسامی کشورهای گنجانده شده در گروه بهتر است، گزارش شوند.

جدول خ-۳-۵ زمان رسیدگی به شکایات مربوط به مرسوله‌های پستی برون مرزی

شکایات منجر به پرداختِ غرامت			کلیه شکایات				
زمان متوسط برای رسیدگی به شکایت	زمان متوسط برای ارسال غرامت	زمان متوسط برای پاسخی نهایی	% رسیدگی شده در زمان‌های تعریف شده	% رسیدگی شده در زمان‌های استاندارد	زمان متوسط برای پاسخی نهایی	زمان متوسط برای اولین پاسخ	
T_{c3}	T_{c4}	$T_{c3} - T_{c4}$	H_{t1}	H_t	T_{c2}	T_{c1}	
۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	
							مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی
							مرسوله‌ای که دیر می‌رسد
							مرسوله خسارت دیده
							تغییر نشانی
							تحويل دادن یا جمع‌آوری مرسوله پستی
							اشتباه در تحويل- دادن
							دسترسی به اطلاعات خدمت مشتری
							رفتار و صلاحیت کارکنان پستی
							دسترسی به خدمات پستی
							نحوه رفتار با شکایات
							سایر شکایات
<p>یادآوری ۱- T_{c4} زمان متوسط بین پاسخی نهایی و زمان ارسال غرامت، بیان شده است.</p> <p>یادآوری ۲- T_{c3} زمان متوسط بین زمان تنظیم شکایت و زمان ارسال غرامت، بیان شده است.</p>							

جدول خ-۳-۶ شکایات مربوط به مرسوله‌های پستی داخلی

تعداد نامه‌های داخلی	% تعداد کل شکایات	% تعداد کل شکایات تصدیق شده	% تعداد کل شکایات منجر به پرداخت غرامت
M	$100 N_c / M$	$100 A_c / M$	$100 R_c / M$
۱	۲	۳	۴
	-	-	-
تعداد کل نامه‌های داخلی			
	-		
مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی			
	-		
مرسوله‌ای که دیر می‌رسد			
	-		
مرسوله خسارت دیده			
	-		

یادآوری - M حجم متناظر با مرسوله پستی واقعی را بیان می‌کند، بطور دقیق مشخص یا برآورد شده است.

جدول خ-۳-۷ شکایات در مورد امانت‌های داخلی

تعداد امانت‌های داخلی	% تعداد کل شکایات	% تعداد کل شکایات تصدیق شده	% تعداد کل شکایات منجر به پرداخت غرامت
M	$100 N_c / M$	$100 A_c / M$	$100 R_c / M$
۱	۲	۳	۴
	-	-	-
تعداد امانت‌های داخلی			
	-		
مرسوله مفقودی یا با تأخیر اساسی			
	-		
مرسوله‌ای که دیر می‌رسد			
	-		
مرسوله خسارت دیده			
	-		

یادآوری - M حجم متناظر با مرسوله پستی واقعی را بیان می‌کند، بطور دقیق مشخص یا برآورد شده است.

جدول خ-۳-۸ شکایات مربوط به مرسوله‌های پستی نامه‌ی برون‌مرزی

تعداد نامه‌های برون‌مرزی	% تعداد کل شکایات	% تعداد کل شکایات تصدیق شده	% تعداد کل شکایات منجر به پرداخت غرامت
M	100 N _c / M	100 A _c / M	100 R _c / M
۱	۲	۳	۴
	-	-	-

یادآوری ۱- M حجم متناظر با مرسوله پستی واقعی را بیان می‌کند، بطور دقیق مشخص یا برآورد شده است.

یادآوری ۲- ارقام مجزایی را نیز می‌توان برای شکایات مربوط به نامه‌ها و امانت‌های برون‌مرزی پست شده یا تحویل‌داده شده در اتحادیه اروپایی یا هر گروه تعریف شده از کشورهای دیگر بیان نمود. در این مورد اسامی کشورهای گنجانده شده در گروه بهتر است، گزارش شوند.

جدول خ-۳-۹ شکایات مربوط به امانت‌های برون‌مرزی

تعداد امانت‌های برون‌مرزی	% تعداد کل شکایات	% تعداد کل شکایات تصدیق شده	% تعداد کل شکایات منجر به پرداخت غرامت
M	100 N _c / M	100 A _c / M	100 R _c / M
۱	۲	۳	۴
	-	-	-

یادآوری ۱- M حجم متناظر با مرسوله پستی واقعی را بیان می‌کند، بطور دقیق مشخص یا برآورد شده است.

یادآوری ۲- ارقام مجزایی را نیز می‌توان برای شکایات مربوط به نامه‌ها و امانت‌های برون‌مرزی پست شده یا تحویل‌داده شده در اتحادیه اروپایی یا هر گروه تعریف شده از کشورهای دیگر بیان نمود. در این مورد اسامی کشورهای گنجانده شده در گروه بهتر است، گزارش شوند.

کتابنامه

[1] CEN Guide 6 Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities

[۲] استاندارد ملی ایران به شماره ۹۰۰۴ : سال ۱۳۹۱ ، سیستم‌های مدیریت کیفیت-راهنمایی هایی برای بهبود عملکرد سامانه‌های مدیریت کیفیت