ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΣΥΔ ΔΕΙΠ

Έκδοση: 01
Αναθεώρηση: 04
Ημερομηνία Έκδοσης: 11-03-2002
Ημερομηνία Αναθεώρησης: 29-03-2019
Υπεύθυνος Έγκρισης: Το Δ.Σ. του Ε.ΣΥ.Δ.

Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να παρουσιάσει τη μεθοδολογία που ακολουθείται, προκειμένου να εκτιμήσει το Ε.ΣΥ.Δ. την ικανοποίηση των πελατών του από τις υπηρεσίες τις οποίες τους προσέφερε το Ε.ΣΥ.Δ., με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του Ε.ΣΥ.Δ.

2.0 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Μετά την ολοκλήρωση κάθε αξιολόγησης και την εξέταση της σχετικής εισήγησης από το Ε.ΣΥ.Δ., **η Υπηρεσία** ζητεί από τον φορέα που αξιολογήθηκε, να συμπληρώσει το Έντυπο το οποίο υπάρχει στο Παράρτημα 1 της παρούσης.

Σκοπός του εντύπου είναι να δώσει τη δυνατότητα στον πελάτη του Ε.ΣΥ.Δ. να εκφράσει την άποψή του:

2.1 Κατά πόσον οι υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του και ειδικότερα:

- 2.1.1 Ο τρόπος επικοινωνίας με το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ικανοποιητικός.
- 2.1.2 Υπάρχουν σημεία στους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες Διαπίστευσης τα οποία χρειάζεται να απλουστευθούν ή μπορεί να βελτιωθούν.
- 2.1.3 Η συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας του Ε.ΣΥ.Δ. ήταν ικανοποιητική.
- 2.1.4 Η χρονική ανταπόκριση στην υποβληθείσα αίτηση ήταν ικανοποιητική.
- 2.1.5 Υπήρξε προστιθέμενη αξία από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση.
- 2.1.6 Τα τέλη διαπίστευσης κρίνονται αντιπροσωπευτικά της παρεχόμενης υπηρεσίας.

2.2 Σχετικά με τη διενεργηθείσα αξιολόγηση και ειδικότερα κατά πόσον:

- 2.2.1 Διενεργήθηκε μια περιεκτική και ουσιαστική αξιολόγηση.
- 2.2.2 Υπήρξε καλή επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή.
- 2.2.3 Τηρήθηκαν οι χρονικές προθεσμίες που συμφωνήθηκαν.
- 2.2.4 Η συνέπεια και η συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική.
- 2.2.5 Η τεχνική ικανότητα του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική.

2.3 Οποιοδήποτε άλλο σχετικό θέμα.

2.4 Αν ο φορέας δεν επιθυμεί να συμπληρώσει το έντυπο του Παραρτήματος 1, πρέπει να το επιστρέψει επισημαίνοντας το τμήμα 5 του ερωτηματολογίου : ‘’Δεν επιθυμώ να συμπληρώσω το έντυπο ‘’.

3.0 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τους πελάτες του Ε.ΣΥ.Δ. είναι υπό μορφή δεικτών (Δείκτες Ικανοποίησης Πελάτη) και μετά τη λήψη τους αναλύονται περαιτέρω από τα αρμόδια όργανα του Ε.ΣΥ.Δ., προκειμένου να προσδιοριστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να υπάρξει βελτίωση των ανωτέρω δεικτών, συγκεκριμένα :

3.1 Το Συμβούλιο Ανασκόπησης

Το Συμβούλιο Ανασκόπησης, εφαρμόζοντας τη Διαδικασία Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει, μεταξύ άλλων και τις πληροφορίες που περιέχονται σύμφωνα με τις ανωτέρω 1.1 και 1.3 παραγράφους.

3.2 Η Επιτροπή Αξιολογητών

Η Επιτροπή Αξιολογητών, εφαρμόζοντας τη Διαδικασία Αξιολόγησης των Αξιολογητών του Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει, μεταξύ άλλων και τις πληροφορίες που περιέχονται σύμφωνα με την ανωτέρω 1.2 παράγραφο.

Παράρτημα 1

Έντυπο Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), στην προσπάθειά του να βελτιώσει τις υπηρεσίες που προσφέρει, σας παρακαλεί να συμπληρώσετε το παρόν έντυπο και να το επιστρέψετε στο Ε.ΣΥ.Δ.

1.0 Στοιχεία Πελάτη

Επωνυμία	
Διεύθυνση	
Τηλέφωνο/Fax/E-mail	
Πρόσωπο επικοινωνίας	
Πρότυπο Διαπίστευσης	
Περίοδος Αξιολόγησης	**Από** **Έως**

2.0 Εκτίμηση των υπηρεσιών που προσέφερε το Ε.ΣΥ.Δ.

Παρακαλούμε συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα, γράφοντας Χ στην κατάλληλη θέση:

α/α	Ερώτημα	Βαθμός Ικανοποίησης Πελάτη				Αιτιολογία Απάντησης (συμπληρώνεται προαιρετικά)
		Μη ικανοποιητικός	**Μέτριος**	**Καλός**	**Πολύ Καλός**	
2.1	Τρόπος επικοινωνίας με το Ε.ΣΥ.Δ..					
2.2	Συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας του Ε.ΣΥ.Δ..					
2.3	Χρονική ανταπόκριση στην υποβληθείσα αίτηση.					
2.4	Προστιθέμενη αξία για το φορέα σας από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση.					
2.5	Ύψος τελών διαπίστευσης .					

3.0 Εκτίμηση της αξιολόγησης που διενεργήθηκε

Παρακαλούμε συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα, γράφοντας Χ στην κατάλληλη θέση:

α/α	Ερώτημα	Βαθμός Ικανοποίησης Πελάτη				Αιτιολογία Απάντησης (συμπληρώνεται προαιρετικά)
		Μη ικανοποιητικός	**Μέτριος**	**Καλός**	**Πολύ Καλός**	
3.1	Διενεργήθηκε μια περιεκτική και ουσιαστική αξιολόγηση ;					
3.2	Υπήρξε καλή επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή;					
3.3	Τηρήθηκαν οι χρονικές προθεσμίες που συμφωνήθηκαν;					
3.4	Η συνέπεια και η συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική;					
3.5	Πως κρίνετε την τεχνική ικανότητα των παρακάτω μελών της ομάδας αξιολόγησης:					
	1.					
	2.					
	3.					
	4.					

4.0 Λοιπά θέματα

α/α	Θέμα	Απόψεις πελάτη
4.1	Υπάρχουν σημεία στους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες Διαπίστευσης τα οποία χρειάζεται να απλουστευθούν ή μπορεί να βελτιωθούν;	
4.2		

5. Δεν επιθυμώ να συμπληρώσω το έντυπο ☐ **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ……...ΥΠΟΓΡΑΦΗ……...**