

**POSTITEENUSED
TEENUSE KVALITEET
Kaebuste läbivaatamise
ja käsitlemise kord**

**Postal services
Quality of service
Measurement of complaints and
redress procedures**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

Käesolev Eesti standard on Euroopa standardi EN 14012:2003 "Postal services – Quality of service – Measurement of complaints and redress procedures" ingliskeelse teksti identne tõlge eesti keelde.

Tõlgendamise erimeelsuste korral on kehtiv ingliskeelne tekst.

Standardi tõlke koostamisetepaneku esitas ning toetas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Euroopa standard EN 14012:2003 on avaldatud Eesti standardina EVS-EN 14012:2007 ja kinnitatud Eesti Standardikeskuse 29.10.2007 käskkirjaga nr 156.

Standard EVS-EN 14012:2007 omab sama staatust, mis jõustumisteatega vastuvõetud originaalversioon EN 14012:2003 ning jõustub sellekohase teate avaldamisega EVS Teataja 2007. aasta novembrikuu numbris.

This standard is the Estonian version of the European Standard EN 14012:2003. It was translated by Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.

In case of interpretation disputes the English text applies.

Standardite reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Eesti Standardikeskusele

English version

**Postal services - Quality of service - Measurement of complaints
and redress procedures**

Services postaux - Qualité du service - Mesure des
réclamations et procédures de réparation

Postdienste - Dienstqualität - Messung von Beschwerden
und Entschädigungsverfahren

This European Standard was approved by CEN on 20 December 2002.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Portugal, Slovakia, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

Management Centre: rue de Stassart, 36 B-1050 Brussels

SISUKORD

EESSÕNA	3
SISSEJUHATUS	4
1 KÄSITLUSALA	5
2 NORMATIIVVIITED	5
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	6
4 KAEBUSE ESITAMINE	10
4.1 Üldist	10
4.2 Kaebuse esitamise kord	10
4.3 Kasutajatele antav informatsioon	10
4.4 Kaebuse esitamiseks vajalik informatsioon	11
5 KAEBUSTE KLASSIFIKATSIOON	12
5.1 Klassifitseerimise kord	12
5.2 Kaebuste kategooriad	13
5.3 Kaduma läinud saadetisi puudutavad kaebused	14
6 KAEBUSTE HALDAMISE SÜSTEEM	14
6.1 Üldist	14
6.2 Kaebuste käsitlemise süsteem	15
6.3 Maksimaalne kaebuse käsitlemise aeg	15
6.4 Kaebustele vastamine	16
7 HÜVITAMISE KORD	17
8 KAEBUSTE MÕÕTMINE	17
8.1 Registrid	17
8.2 Statistilised näitajad	18
8.3 Kaebusi puudutavate statistiliste andmete esitamine	19
9 KVALITEEDIKONTROLLISÜSTEEM	20
Lisa A (teatmelisa) Kaebuse haldamise süsteemil protseduuride voodiagramm	22
Lisa B (teatmelisa) Statistiliste näitajate aruanne	23
Kasutatud kirjandus	31

EESSÕNA

Käesoleva dokumendi (EN 14012:2003) on ette valmistanud Euroopa Standardi-komitee (CEN) tehniline komitee CEN/TC 331 "Postiteenused", mille sekretariaati haldab NEN.

Käesolevale Euroopa standardile tuleb anda rahvusstandardi staatus, kas identse teksti avaldamise või heakskiidu teel hiljemalt septembriks 2003 ja vastuollu minevad rahvusstandardid tuleb kehtetuks tunnistada hiljemalt septembriks 2003.

Lisad A ja B on informatiivse sisuga.

Käesolevale dokumendile on lisatud kasutatud kirjandus.

Vastavalt CEN/CENELEC-i sisereeglitele on järgnevate riikide standardiorganisatsioonid kohustatud rakendama käesolevat Euroopa standardit: Austria, Belgia, Tšehhi, Taani, Soome, Prantsusmaa, Saksamaa, Kreeka, Ungari, Island, Iirimaa, Itaalia, Luksemburg, Malta, Holland, Norra, Portugal, Slovakkia, Hispaania, Rootsi, Šveits ja Suurbritannia.

SISSEJUHATUS

1992. aastal rõhutas Euroopa Komisjon dokumendis “Green Paper on services of general interest” vajadust kehtestada ühtsed reeglid ühenduse postiteenuste arendamiseks ja teenusekvaliteedi parandamiseks. Komisjon määratles teenuse kvaliteedi mõõtmiseks vajalikud nõuded, kaasa arvatud kaebuste juhtimine ja mõõtmine.

Ühenduse postiteenuse siseturu arengu ja teenusekvaliteedi parandamise ühiseid reegleid puudutav 1997. aasta Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Direktiiv, 97/67/CE artikkel 19 seab universaalteenusepakkujatele kohustuse kord aastas avalikustada informatsioon kaebuste hulga ja nendega tegelemise viisi kohta.

Kaebusteks nimetatakse postiteenuste kasutajate poolt antud päringud teavitamaks, et pakutud teenus ei ole vastanud oodatud kvaliteedile või nõuetele, millele teenusepakkuja vastama peab. Soovitav on kaebused läbi vaadata, et teha kindlaks kas tegemist on tegeliku teenusele mittevastavusega ning koostada kaebajale vastus.

Lisaks sellele tuleks kaebusi käsitleda kui vahendeid kasutajate kaitseks, kui teenusepakkuja ei austa endale võetud kohustusi ja antud lubadusi.

Teenusepakkuja võib esitatud kaebusi silmas pidada ja kasutada neid postiteenuse kvaliteedi pidevas edasiarengus. Kaebuste tase ja kaebuste põhjused annavad olulist informatsiooni kasutajate rahulolu kohta erinevate postiteenuste aspektide suhtes.

Postiorganisatsiooni siseselt peab kõikidel tasanditel olema kaebuste käsitlemine organiseeritud efektiivselt.

Käesolev Euroopa standard on välja töötatud koostöös Ülemaailmse Postiliiduga (Universal Postal Union, UPU).

POSTITEENUSED. TEENUSE KVALITEET

Kaebuste läbivaatamise ja käsitlemise kord

Postal services. Quality of service

Measurement of complaints and redress procedures

1 KÄSITLUSALA

Käesolev Euroopa standard määratleb nõudmised kaebuste läbivaatamise ja käsitlemise korrale, mis on seotud siseriikliku ja rahvusvahelise postiteenusega. See määratleb erinevat tüüpi kaebused ja kehtestab igale kaebusetüübile metoodika, kuidas mõõta vastamismäära kaebuse kinnitamisel, käsitlemisel ja lahendamisel teenusepakkuja poolt.

Samuti täpsustab see nõudmised teenusepakkuja poolt loodavale kaebuste haldamissüsteemile.

Käesolev Euroopa standard kehtib kõigile siseriiklikele ja piiriülestele universaalteenuste alla kuuluvatele teenustele. Vajaduse korral võib seda kasutada teiste postiteenuste puhul.

2 NORMATIIVVIITED

Käesolev Euroopa standard koondab dateeritud ja dateerimata viitamisega sätteid teistest väljaannetest. Nimetatud normatiivviited on osundatud asjassepuutuvast kohast tekstist ja neile järgneb väljaannete nimekiri. Dateeritud viidete puhul kehtivad järgnevad parandused või nende publikatsioonide redigeerimised käesolevale Euroopa standardile vaid juhul, kui need on sellele lisatud paranduse või redigeerimise teel. Dateerimata viidete puhul kehtib viidatud väljaande uusim versioon (kaasa arvatud parandused).

EN ISO 19011 Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (ISO 19011:2002)

UPU Letter Post manual¹ List of Industrialised countries

¹ Nimekiri tuleneb UPU resolutsioonist C32/1999 Pekingi Kongressil 1999. aastal. Dokumenti saab omandada UPU (Universal Postal Union) vahendusel, Case postale 13, 3000 BERN 15, ŠVEITS.
www.upu.int