**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ ОТ УСЛУГА**

(ЖАЛБАТА Е ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТ НА УСЛУГА)

***Забележка:*** *Тази Процедура е в съответствие с изискванията на т. 7.1 от ISO 20000-1: 2011. Процедурата е обща за всички услуги, предоставяни от Организацията. Това е шаблон за подробно разписване на тази Процедура*

**Съдържание на Процедурата:**

**1. Записване / регистриране на постъпила жалба**

***Забележка:*** *В тази точка се описва възприетата и прилагана от Организацията практика (ред и правила) за регистриране на постъпили жалби от клиенти на услуги. Обикновено се поддържа централизирано управляван* ***Регистър на жалбите*** *, в който за съответната услуга се записват параметрите на жалбата, напр.:*

*- дата / време на получаване на жалбата в Организацията;*

*- дата / време на регистриране на жалбата (в Регистър на жалбите);*

*- длъжност / име на лицето извършило регистрацията на жалбата;*

*- наименование на клиента, от който е поктъпила жалбата;*

*- кратко описание на жалбата – проблем в услугата, др. оплаквания и т.н.;*

*- дата / време на докладване на жалбата до упълномощено лице, отговорно за разрешаване на проблемите (това може да бъде отговорника за услугата или ръководител на група за поддръъжка на услугата);*

*- кратко описание за резултатите от предприетите действия по постъпилата жалба*

*- дата / време на регистриране на жалбата, като* ***приключена*** *(в Регистър на жалбите);*

*- длъжност / име на лицето извършило регистрацията на жалбата, като* ***приключена****;*

**2. Разследване на причините за постъпване на жалбата**

***Забележка:*** *В тази точка се описва реда и правилата,прилагани от Организацията при разследването на причините за постъпване на жалба. Обикновено, разследването се извършва, както следва:*

*- анализ на постъпилата жалба (на оплакванията в нея) от упълномощено за целта лице от Организацията;*

*- определяне на основната причина(и), предизвикали оплакванията – човешки фактор, технологичен фактор, възникнал инцидент, проявил се проблем, пробив в сигурността и / или др. (тази дейност се извършва основно от екипа по поддръжката на услугата, под ръководството на Отговорника за услугата);*

*- подготовка и представяне на предложение за действие (я), свързани с премахване на причините,предизвикали подаването на жалабата (тази дейност се извършва основно от екипа по поддръжката на услугата, под ръководството на Отговорника за услугата);*

**3. Предприемане на действия, свързани с разрешаване на проблема (проблемите), описан(и) в жалбата**

***Забележка:*** *В тази точка се описват основните, общи за всички услуги действия, предприемани за разрешаване на поставените в жалбата оплаквания. Дейностите по тази точка, обикновено се извършват от екипа по поддръжката на услугата, под ръководството на Отговорника за услугата)*

*Обикновено, тези действия включват:*

*- подготовка на* ***Работен******план за реакция на жалбата****, включващ практически действия за възстановяване на нормалното функциониране на услугата (напр., чрез възстановяване на нейната наличност и/или непрекъснатост), като за всяко действие се определя време за изпълнение, изпълнител и необходими ресурси;*

*- изпълнение на Работния план за реакция на жалба (този План е различен за всяка постъпила жалба от услуга);*

*- анализ на постигнатите резултати от изпълнението на Работния план за реакция на жалба. Ако резултатите* ***възстановяват напълно*** *нормалното функциониране на услугата (съгласно изискванията към нея), то се пристъпва към докладване (към т.4) и предложение за приключване на жалбата(към т.5). Ако резултатите от* ***не възстановяват*** *нормалното функциониране на услугата (съгласно изискванията към нея), то се пристъпва към докладване (към т.4) и след това към повторен анализ на причините (към т.2) и актуализция на Работния план за реакцияна жалбата (към т.3)*

**4. Докладване за предприетите действия и постигнатите резултати, свързани с жалбата**

***Забележка:*** *В тази точка се описват основните, общи за всички услуги ред и правила за докладване по жалбите (действия и резултат), към Ръководството на Организацията.*

**5. Приключване на жалбата**

***Забележка:*** *Жалбата се приключва чрез запис в Регистъра на жалбити (вж. т.1)*