**ПРОЕКТ !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПОДОБРЕНИЯТА**

***Забележка:*** *Тази процедура е в съответствие с клауза 4.5.5.1 от ISO 20000-1:2011.*

При управлението на подобряване на СУУ и услугите се изпълнява последователност от действия, както следва:

1. Определяне и поставяне на цели за подобряване в едно или повече от следните направления (Действие 1):

- качество;

- стойност (финансова);

- способности;

- цена;

- продуктивност;

- използване наресурсите;

- намаляване нарисковете.

2. Разработване и съгласуване на План за въвеждане на одобрените подобрения в СУУ (Действие 2);

3. Осигуряване наблюдение и контрол по изпълнението на План за въвеждане на одобрените подобрения в СУУ (Действие 3);

4. Актуализиране на политиките, плановете, процесите и процедурите за управление на услугите, където е необходимо, в зависимост конкретните подобрения (Действие 4);

5. Провеждане на измервания на осъществените подобрения по отношение на поставените цели, и когато целите не са постигнати, предприемане на необходими действия (Действие 5);

6. Сравняване на резултатите от проведените измервания с поставените цели. Ако целите са постигнати се преминава към т.8. Ако целите не са постигнати се преминава към т.7 (Действие 6);

7. Прилагане на корективни действия, за постигане целите на одобрените за внедряване цели. Преход към т.5 (Действие 7);

8. Изготвяне на Отчет за осъществените подобрения, постигнали поставените цели (Действие 8).

Отговорностите за изпълнението на описаните по-горе действия са представени в следващата таблица:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие по подобренията** | **Отговорник за изпълнение на действието****(това е пример !!)** | **Забележка** |
| **1** | **Действие 1** | Представител на Ръководство то за СУУ | Взаимодействие и съгласуване с Висшето ръководство на Организацията, отговорниците за отделните услуги, ръководителите на звената разработчици и внедрители на услугите, финасов отдел и др. както е приложимо |
| **2** | **Действие 2** | Представител на Ръководство то за СУУ  | Взаимодействие и съгласуване с Висшето ръководство на Организацията, отговорниците за отделните услуги, ръководителите на звената разработчици и внедрители на услугите, финасов отдел и др. както е приложимо |
| **3** | **Действие 3** | Представител на Ръководство то за СУУ |  |
| **4** | **Действие 4** | Представител на Ръководство то за СУУ | Взаимодействие с отговорниците за отделните услуги |
| **5** | **Действие 5** | Представител на Ръководство то за СУУ | Съвместно с отговорниците за отделните услуги |
| **6** | **Действие 6** | Представител на Ръководство то за СУУ | Съвместно с отговорниците за отделните услуги |
| **7** | **Действие 7** | Отговорниците за отделните услуги | Взаимодействие с Представител на Ръководство то за СУУ |
| **8** | **Действие 8** | Представител на Ръководство то за СУУ | Взаимодействие с отговорниците за отделните услуги |