**ПРИМЕР !**

**ПРОЦЕДУРА ЗА КОМУНИКАЦИЯ**

**Забележка:** Този документ е процедура в СУУ, в съответствие с изискването на клауза 4.1.3.b

Тази Процедура определя основните ред и правила за комуникация между Представителя на Ръководството за СУУ, Отговорниците за услугите, Ръководителите на функционални звена и Ръководството на организацията (Управителя) при изпълнението на задачите, съгласно описанията в документа на СУУ **„Пълномощия и отговорности за управление на услугите”.**

**А. Комуникации на Отговорниците за услуги**

Отговорниците за услуги комуникират с:

**1. Представителя на Ръководството за СУУ при въпроси за разрешаване / съгласуване, свързани с:**

* организирането на внедряването, управлението и подобряването на процесите за управление на услугата за която отговарят;
* организирато на внедряването, управлението и подобряването на процесите за управление на услугата за която отговарят;
* интегрирането на процесите за управление на услугата, за която отговарят в СУУ
* осигуряването на съответствие на активите (хардуер, софтуер, персонал, информация / данни и др.), свързани с услугата за която отговарят, със законовата / нормативната уредба и договорираните с клиентите изисквания;
* докладването по въпроси, свързани с текущото състояние на услугата за която отговарят, и възможностите за нейното подобряване.

Тази комуникация се осъществява по телефон, електронна поща и/или работна среща.

Телефони за контакт с Представителя на Ръководството за СУУ:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

**2. Ръководителите на функционални звена, по въпроси имащи отношение към разработването, внедряването, поддръжката и развитието на услугата за която отговарят.**

Тази комуникация се осъществява по телефон, електронна поща и/или работна среща.

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

среща.

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

.......

.......

**Б. Комуникации на Представителя на Ръководството за СУУ**

Представителят на Ръководството за СУУ комуникира с:

**1. Отговорниците за услуги при въпроси за разрешаване / съгласуване, свързани с:**

* идентифициранто, документирането и осигуряването на изпълнението на изискванията към услугите;
* разпределянето на права и отговорности, свързани с внедряването, управлението и подобряването на процесите за управление на услугите;
* интегриране на процесите за управление на услугите в СУУ;
* осигуряването на съответствие на активите (хардуер, софтуер, персонал, информация / данни и др.), свързани с предоставянето на услуги, със законовата / нормативната уредба и договорираните с клиентите изисквания;
* докладванто пред Ръководството по въпроси, свързани с текущото състояние на предоставяните услуги и СУУ, и възможностите за тяхното подобряване.

Тази комуникация се осъществява по телефон, електронна поща и/или работна среща.

Телефони за контакт с Отговорник на услуга ............

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

Телефони за контакт с Отговорник на услуга ............

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

Телефони за контакт с Отговорник на услуга ............

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

**2. Ръководителите на функционални звена, по въпроси имащи отношение към разработването, внедряването, поддръжката и развитието на СУУ и услугите**

Тази комуникация се осъществява по телефон, електронна поща и/или работна среща.

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

Телефони за контакт с Ръководител на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................

.......

.......

**3. Управителя на Организацията (или с упълномощено от него лице), по въпроси свързани с политиките за:**

* управление на услугите;
* непрекъснато подобряване на СУУ и на услугите;
* бюджетиране и счетоводство на финансовите средства за услугите;
* информационна сигурност;
* промени в управлението на услугите;
* пускане в действие на услуга

Тази комуникация се осъществява по телефон, електронна поща и/или работна / официална среща.

Телефони за контакт с Управителя на ...............:

Стационарен:.....................

Мобилен:.................

Електронна поща:..........................