



РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССА

Система менеджмента качества
**ВЫРАБОТКА СОГЛАСОВАННЫХ
УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

РП 1
Второе издание

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по экономике

Ректор университета

Г.С. Кочегаров

Э.А. Дмитриев

«30» октября 2014 г.

«30» октября 2014 г.

Начальник общего отдела

Н.А. Степнова

«30» октября 2014 г.

Начальник ИТ-Управления

Е.Б. Абарникова

«30» октября 2014 г.

Начальник военной кафедры

С.И. Карпов

«31» октября 2014 г.



Комсомольск-на-Амуре
2014



Содержание

1	Назначение и область применения	3
1.1	Общие положения	3
1.2	Назначение.....	3
1.3	Область применения	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, определения и сокращения.....	4
3.1	Термины и определения	4
3.2	Сокращения и обозначения	4
4	Описание выполнения процесса	5
5	Измерение, анализ и улучшение процесса	6
6	Документация процесса	6
7	Менеджмент ресурсов	9
8	Диаграмма процесса	10
	Приложение А	11
	Приложение Б	12
	Лист регистрации изменений.....	14



1 Назначение и область применения

1.1 Общие положения

Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процесса «Выработка согласованных условий деятельности» университета.

1.2 Назначение

Требования настоящего регламента предназначены для всех структурных подразделений университета.

1.3 Область применения

Настоящий документ обязаны знать и использовать в работе руководители различных уровней.

2 Нормативные ссылки

Регламент процесса разработан на основе следующих нормативных документов:

Конституция РФ

Гражданский кодекс РФ

Трудовой кодекс РФ

Бюджетный кодекс РФ

Налоговый кодекс РФ

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Федеральный закон от 23 августа 1996 г. № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике»

Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

Федеральный закон от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Приказ Минобрнауки РФ от 21 ноября 2013 г. № 1267 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования»



Письмо Минобразования РФ от 1 октября 2002 г. № 31ю-31нн-40/31-09 «О методических рекомендациях по заключению договоров для оказания платных образовательных услуг в сфере образования»

ГОСТ Р 51141-98 Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения

ГОСТ Р 6.30-2003 УСД. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения (Изм. № 1)

Термины, используемые в настоящем документе:

Ответственность – обязанность и готовность руководителя структурного подразделения отвечать за совершенные действия, поступки и их последствия.

Документированное обеспечение управления – процесс производства, передачи и переработки документированной информации, необходимой для управления предприятием

Макросреда – внешние факторы, влияющие на деятельность организации (государство, конкуренты, потребители).

Микросреда – внутренние факторы, влияющие на деятельность организации.

3.2 Сокращения и обозначения (Изм. № 1, 2)

Сокращения используемые, в настоящем документе:

О – ответственный

У – непосредственный участник

У1 – участник - источник входа

У2 – участник - получатель выхода

И – исполнитель

П – проректор

Р – ректор

УСУ – Ученый Совет университета

СФ – советы факультетов/институтов

Д – деканаты

К – кафедры

ППС – профессорско-преподавательский состав

МС – Методический Совет

НТС – Научно-технический Совет

СПУ – структурные подразделения университета

ИТ – информационные технологии

СлКБ – служба комплексной безопасности;

СКПиВР – служба контроля пропускного и внутриобъектового режима.



4 Описание выполнения процесса

4.1 Владелец процесса

Владельцем процесса «Выработка согласованных условий деятельности» является ректор университета. (Изм. № 1)

4.2 Цель процесса

Целью данного процесса является создание условий, обеспечивающих более полное удовлетворение потребностей заинтересованных сторон университета на основе анализа внешней и внутренней среды, обеспечения безопасности, правового сопровождения деятельности университета, за счет разработки концепции развития и выработки управленческих решений, создания системы информирования работников. (Изм. № 2)

4.3 Планирование процесса «Выработка согласованных условий деятельности»

4.3.1 Ректором университета по согласованию с сотрудниками ректората разрабатывается стратегия развития университета в целом (стратегический план развития университета).

4.3.2 Стратегия развития университета детализируется по отдельным направлениям деятельности и на основании этого строятся годовые планы работы по направлениям деятельности и структурными подразделениями университета.

4.4 Подпроцессы процесса

4.4.1 Подпроцессы с указанием ответственных, исполнителей, внутренних и внешних участников приведены в **приложении А**.

4.4.2 Исключен (Изм. № 1)

4.4.3 Деятельность по защите государственной тайны и т.п. осуществляется первым отделом, который подчиняется ректору. Проведение учебного процесса с гражданами, обучающимися по программам военной подготовки офицеров запаса, осуществляется военной кафедрой. Деятельность по обеспечению безопасности осуществляется службой комплексной безопасности. Работы в области ГО, предупреждения и ликвидации ЧС, обеспечения пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах осуществляются штабом по делам ГО и ЧС. Ответственность за проведение военно-учетных работ возложена на второй отдел. Правовое сопровождение деятельности университета осуществляется юрисконсультами, которые подчиняются непосредственно ректору университета. (Изм. № 2)

4.4.4 Корпоративное управление сферой информационных технологий осуществляется ИТ-Управлением, которое подчиняется ректору университета. Корпоративное управление сферой ИТ включает в себя планирование и организацию управления корпоративной сферой ИТ, внедрение и разработку ИТ-сервисов, эксплуатацию и сопровождение ИТ-систем, мониторинг и оценку эффективности ИТ-процессов.



Ответственность за корпоративное управление сферой информационных технологий возложена на начальника ИТ-Управления.

4.5 Матрица ответственности

Распределение полномочий и ответственности приведено в матрице ответственности в **приложении Б**. Распределение ответственности между сотрудниками ректората осуществляется приказом ректора.

5 Измерение, анализ и улучшение процесса

5.1 Анализ процесса

Анализ процесса производится ректором регулярно на основе отчетов о внешней и внутренней среде, годовых планов и проектов развития. Обсуждение и оценка работы в целом университета и по отдельным направлениям осуществляется Ученым советом университета.

При анализе внешней среды используется информация Рособнадзора, совета ректоров Хабаровского края и ЕАО, СМИ и других источников информации.

Входные данные для анализа внутренней среды со стороны руководства содержат информацию по оценке результативности процессов, результатам внутренних аудитов, результатов социологических опросов, целевых показателях деятельности и др. Данную информацию ректору представляют владельцы соответствующих процессов и руководители факультетов/ институтов.

5.2 Критерии и показатели процесса

5.2.1 Исключен (Изм. № 3)

5.2.2 Исключен (Изм. № 3)

5.2.3 Исключен (Изм. № 1)

5.2.4 Военная кафедра отчитывается о количестве граждан (обучающихся в университете), прошедших сборы и закончивших военную кафедру (в разрезе специальностей). Ключевым показателем военной кафедры является показатель, характеризующий количество граждан, успешно завершивших военную подготовку в отчетном году (норма не ниже 80% от числа граждан, принятых на обучение согласно плану приема). Расчет показателя:

План приема года, соответствующего году выпуска, человек	Факт приема года, соответствующего году выпуска, человек	Факт выпуска отчетного года, человек
P1	P2	B

$$K_{\text{год}} = (B/P1) \times 100. \text{ (Изм. № 3)}$$

5.2.5 ИТ-управление отчитывается о количестве реализованных ИТ-услуг и доле обработанных заявок пользователей.

Расчет показателя «Количество реализованных ИТ-услуг» производится путем суммирования всех ИТ-услуг, оказанных отделами ИТ-



управления, за отчетный период. Норма не менее чем за предыдущий отчетный период.

Расчет показателя «Доля обработанных заявок пользователей»:

$$\text{Доля обработанных заявок пользователей} = \frac{\text{Количество выполненных заявок}}{\text{Общее количество поступивших заявок}} \times 100\%$$

Норма показателя не менее 80 %. **(Изм. № 3)**

5.2.6 Анализ правового сопровождения деятельности университета производится руководством университета по показателям, представляемым юрисконсультами:

– подготовка, регистрация и учет исковых заявлений, %. Расчет показателя: (количество подготовленных исковых заявлений / количество поступивших докладных записок) \times 100 %. Норма – 80 % от поступивших докладных записок;

– участие в судебных заседаниях в Арбитражном суде и судах общей юрисдикции Хабаровского края, %. Расчет показателя: (количество завершенных в отчетном периоде дел / общее количество дел за отчетный период) \times 100 %. Норма не менее 50 % завершенных в отчетном периоде дел;

– участие в проведении проверок контролирующими органами, %. Расчет показателя: (количество проверок с участием юрисконсультов / общее количество проверок контролирующими органами) \times 100 %. Норма – 100 % участие в проверках;

– участие в исполнительном производстве, %. Расчет показателя: (количество производств / количество заявлений) \times 100 %. Норма не менее 80 %;

– взаимодействие с правоохранительными органами, %. Расчет показателя: (количество ответов на запросы / общее количество запросов от правоохранительных органов) \times 100 %. Норма не менее 95 %. **(Изм. № 3)**

5.2.7 Показатели и критерии, по которым проводится анализ и измерение выполнения процесса:

– количество повторных предписаний Рособнадзора в связи с нарушением требований нормативных актов о необходимости размещения дополнительной информации на сайте университета (норма – 0 повторных предписаний);

– количество реализованных ИТ-услуг (норма - выполнение плана не менее чем на 80 %);

– доля обработанных ИТ-управлением заявок пользователей, % (норма не менее 80 %);

– доход от оказываемой деятельности учебного центра «Охрана» (не ниже значения предыдущего отчетного периода);



– участие в судебных заседаниях в Арбитражном суде и судах общей юрисдикции Хабаровского края (норма – не менее 50 % завершенных дел);

– количество граждан, успешно завершивших военную подготовку в отчетном году (не ниже 80 % от числа граждан согласно плану приема);

– количество обучающихся автошколы КнАГТУ, сдавших экзамен в МРЭО ГИБДД с первой попытки (норма от 50 %);

– объем внебюджетных средств ИДПО (норма не ниже значения предыдущего отчетного периода). □ **(Изм. № 3)**

5.2.8 Процесс является результативным при выполнении показателей, указанных в п. 5.2.7.

Процесс является условно результативным при выполнении 6 показателей из 8. Условная результативность процесса предполагает анализ причин, повлекших за собой невыполнение показателей, и включение в план деятельности университета корректирующих мероприятий по устранению выявленных причин.

Для наблюдения погодовой динамики результативности процесса вводится коэффициент результативности ($R_{РП1}$). Расчет коэффициента результативности процесса в отчетном периоде: $R_{РП1}$ = количество выполненных показателей / общее количество показателей. **(Изм. № 3)**

6 Документация процесса (Изм. № 2)

Документооборот процесса управляется ректоратом, советами университета, институтами, деканатами, структурными подразделениями университета. Общее руководство и контроль над организацией управления документацией осуществляет общий отдел.

Внутренними нормативными документами являются:

- Устав ФГБОУ ВПО «КнАГТУ»; **(Изм. № 4)**
- трудовой коллективный договор;
- положения о подразделениях;
- должностные инструкции;
- ДП 4.2.3/4.2.4 «Управление документацией и записями»;
- СТП 4.1 «Процессная модель управления деятельностью университета. Положение»;
- РИ 4.2.3-4 «Порядок, условия согласования и подписания приказов»;
- РИ 6.3-4 «О пропускном и внутриобъектовом режиме в ФГБОУ ВО «КнАГТУ»»; **(Изм. № 4)**
- РИ 6.5-1 «Положение об обработке персональных данных»;
- РИ 6.5-2 «Положение по защите персональных данных»;
- РИ 6.5-3 «Инструкция по обеспечению информационной безопасности на автоматизированных рабочих местах»;



- РИ 6.5-4 «Инструкция по работе с обращениями субъектов персональных данных»;
- РИ 6.5-5 «Положение о порядке подготовки и экспертизе материалов, предназначенных к открытому опубликованию».

7 Менеджмент ресурсов

7.1 Человеческие ресурсы

7.1.1 Требования к персоналу устанавливаются руководителями структурных подразделений по согласованию с ректором на основе тарифно-квалификационных справочников. Ответственность за подбор и расстановку кадров несут руководители структурных подразделений.

7.1.2 В данном процессе задействованы сотрудники ректората, деканы факультетов/директора институтов, заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений.

7.2 Инфраструктура (Изм. № 1, 2)

В данном процессе задействованы элементы инфраструктуры:

Наименование структурного подразделения	Аудитория
Ректор	116/1
Первый проректор	116/1
Проректор по науке и инновационной работе	101/1
Проректор по экономике	202/1
Проректор по учебно-воспитательной работе	235/1
Проректор по хозяйственным вопросам и капитальному строительству	113/1
Начальник ИТ-управления	247/1
Начальник службы комплексной безопасности	206/3
Старший юристконсульт	400/1
Отдел кадров	105/1
Военная кафедра	401/3
Первый отдел	111/1
Второй отдел (военно-учетный стол)	333/1
Штаб по ГОЧС	Цокольный этаж 1 корпуса



8 Диаграмма процесса (Изм. № 2)





ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

(Изм. № 1, 2)

Подпроцессы процесса «Выработка согласованных условий деятельности»

	Наименование подпроцесса	Ответственный	Исполнители	Участник (внутренний)	Участник (внешний)
1	Анализ внешней среды	Ректор	Ректор, проректоры	ОМК	Попечительский совет, НАУОО, органы управления образованием
2	Анализ внутренней среды	Ректор	Ректор, проректоры, Ученый Совет университета	ОМК, Советы факультетов/институтов, деканаты, кафедры, ППС	
3	Разработка и согласование концепции стратегии развития	Ректор	Ученый, Методический и Научно-технический Совет		
4	Осуществление организационных изменений	Проректор по направлению деятельности	Структурные подразделения университета		
5	Организация, проведение и контроль выполнения проектов развития	Проректор по направлению деятельности	Структурные подразделения университета		
6	Организация и контроль за деятельностью Ученого, Методического и Научно-технического Советов	Проректор по направлению деятельности	Ученый, Методический и Научно-технический Совет		
7	Исключено (Изм. № 1)				
8	Корпоративное управление сферой ИТ	Начальник ИТ-Управления	Сотрудники ИТ Управления	Структурные подразделения университета	Сторонние организации
9	Правовое сопровождение деятельности университета	Старший юрист-консульт	Юристы-консульты	Структурные подразделения университета	Сторонние организации
10	Обеспечение безопасности университета	Начальник СлКБ	Сотрудники ДДС, сотрудники СКПиВР	Структурные подразделения университета	Сторонние организации



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(обязательное)

(Изм. № 1, 2)

Матрица ответственности

		Р	П	УСУ	ОМК	РФИ	К	ПТС	МС	НТС	СПУ	ИТУ	Юр	СлБ
1	Анализ внешней среды	ОИ	И									У		
2	Анализ внутренней среды	ОИ	И	И	У1	У1	У1	У1				У		
3	Разработка и согласование концепции стратегии развития	О		И					И	И		У		
4	Осуществление организационных изменений		О								И			
5	Организация, проведение и контроль выполнения проектов развития		О								И	УИ		
6	Организация и контроль за деятельностью Ученого, Методического и Научно-технического Советов	О		И					И	И				
7	Исключено (Изм. № 1)													
8	Корпоративное управление сферой ИТ	О У1 У2	У1 У2		У1 У2	У1 У2	У1 У2	У1 У2			У1 У2	ОИ		
9	Правовое сопровождение деятельности университета	О											И	
10	Обеспечение безопасности университета	О									У			О

- О – ответственный;
У – непосредственный участник;
У1 – участник- источник входа;
У2 – участник-получатель выхода;
И – исполнитель;
П – проректора;
Р – ректор;



Система менеджмента качества
РП 1
Выработка согласованных условий деятельности

с. 13 из 14

УСУ – Ученый Совет университета;
ОМК – отдел менеджмента качества;
СФ – советы факультетов/институтов;
РФ/И – руководители факультетов/ институтов;
К – кафедры;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
МС – Методический Совет;
НТС – Научно-технический Совет;
СПУ – структурные подразделения университета
ИТУ – ИТ-управление;
Юр – старший юрисконсульт.

