

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	Система менеджмента качества
	РИ-1-17-2-01-02.2022 Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

УТВЕРЖДАЮ


 Врио ректора _____ Ю.М. Казаков

РИ-1-17-2-01-02.2022

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

работы с процессами федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения высшего
образования

«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»

© ФГБОУ ВО «КНИТУ», 2022
© УОР, ОУЭ 2022

Казань

2022

<i>СМК</i> <i>КНИТУ</i>	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 2
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Обозначения и сокращения	3
3. Нормативные и другие ссылки	3
4. Термины и определения	4
5. Общие положения	5
6. Порядок формирования регламентов процессов	6
7. Контроль соблюдения требований утвержденных регламентов	7
8. Порядок внесения корректировок в регламенте процессов	7
9. Ответственность и полномочия	7

<i>СМК КНИТУ</i>	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 3
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

1. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В данной рабочей инструкции применяются следующие обозначения и сокращения:

- НД - нормативные документы;
- ОУЭ - отдел управления эффективностью;
- СМК - система менеджмента качества;
- ФГБОУ ВО - государственное образовательное учреждение высшего образования;
- ОСМК - отдел стандартизации менеджмента качества;
- РИ - рабочая инструкция;
- УОР - управление организационного развития.

2. ПРЕДИСЛОВИЕ: ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

2.1 РИ-1-17-2-01-02.2022 рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет» (далее - КНИТУ) устанавливает единые требования к разработке, оформлению, утверждению, изменению, а также порядку хранения регламентов процессов.

2.2 Рабочая инструкция разработана с целью обеспечения понимания участниками процессов:

- порядка формирования процессов в организации;
- эффективного взаимодействия структурных подразделений;
- распределения ответственности и полномочий участников;
- реализации цикла постоянного улучшения процессов в КНИТУ.

2.3 Рабочая инструкция является действующей в настоящей редакции до момента внесения в него изменений и (или) дополнений или его отмены.

3. НОРМАТИВНЫЕ И ДРУГИЕ ССЫЛКИ

Рабочая инструкция разработана в соответствии с:

- Приказом КНИТУ "О регламентации процессов ФГБОУ ВО «КНИТУ»;
 - Международным стандартом ISO 9001-2015;
 - Руководством по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ» РК 1-17-01-09.2021;
- Регламентом «Процедуры внутренних аудитов. Требования к планированию, подготовке, проведению и последующим действиям» РВ2-1-17-01-03.2021

СМК КНИТУ	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 4
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- *Регламент процесса* – документ, описывающий процессы взаимодействия исполнителей, утверждающий порядок деятельности структурного подразделения.

- *Процесс* - последовательность действий, направленная на получение заданного результата

- *Процесс 1,2 уровня* – подпроцесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса

- *Business Studio (BS)* – программный продукт для описания, оптимизации и регламентации бизнес-процессов, построения корпоративной архитектуры.

- *Владелец процесса* – должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.

- *Исполнитель (участник) процесса* — подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.

- *Заказчик результата* – потребитель результатов процесса (тот, кто получает выгоду от процесса и использует его результаты, выдвигает требования к результату)

- *Входы процесса* — ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.

- *Выходы процесса* — объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения процесса, потребляемые другими процессами или внешними по отношению к организации клиентами.

- *Длительность процесса* – промежуток времени между началом процесса и его завершением.

- *Ключевой показатель эффективности процесса (КПЭ-процесса)* – показатель, оценивающий результативность и эффективность процесса.

- *Модель* — графическое, табличное, текстовое, символьное описание процесса либо их взаимосвязанная совокупность.

- *Моделирование (описание) процессов* — отражение в виде модели субъективного видения реально существующих в организации процессов.

- *Аудит* – систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

- *Внутренний аудит* – аудит, проводящийся обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей.

СМК КНИТУ	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 5
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Декомпозиция процессов

5.1.1 Процессы деятельности ФГБОУ ВО «КНИТУ» декомпозируются на три уровня (рис.1):

- процессы верхнего уровня;
- процессы 1 уровня;
- процессы 2 уровня.

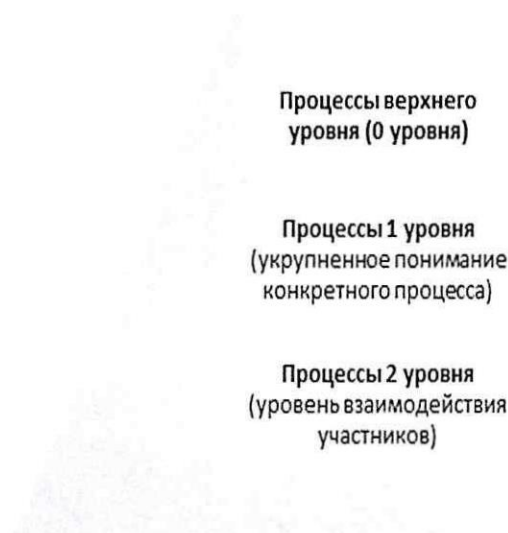


Рисунок 1 Схема уровней процесса.

5.1.2 Процессы верхнего уровня состоят из:

- управленческих процессов;
- основных процессов;
- сервисных процессов.

5.2 Описание процессов

5.2.1 Инструментом разработки моделей процесса является программный продукт «Business Studio».

5.2.2 Для описания процесса определяется ответственный за описание (владелец процесса или лицо, назначенное владельцем процесса).

5.2.3 Описание процессов структурных подразделений ФГБОУ ВО «КНИТУ» координируется отделом управления эффективностью, процессы собираются и хранятся в Базе процессов в «Business Studio».

5.2.4 В рамках процессного управления для каждого процесса устанавливают ключевые показатели эффективности (КПЭ процесса). Для каждого показателя определяют:

<i>СМК КНИТУ</i>	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 6
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

– должность лица, ответственного за достижение целевого значения показателя;

- целевое значение показателя;
- методику расчета;
- единицу измерения;
- периодичность расчета показателя.

5.2.5 Владелец процесса определяет состав рабочей группы, которая будет участвовать в описании процесса. Обязательным участником рабочей группы является сотрудник отдела управления эффективностью. Владелец процесса имеет право привлечь в рабочую группу любого участника процесса, для учета специфики/требований различных подразделений.

5.2.6 В процессе определяются следующие роли:

- заказчик результата;
- владелец;
- исполнитель.

5.2.7 Если в ходе описания процессов, выявляются несоответствия и свидетельства неэффективности реализации данного процесса, отдел управления эффективностью инициирует формирование рабочей группы, состоящей из участников процесса, для устранения несоответствий. Результат встречи фиксируется в протоколе.

5.2.8 Разработанные в ходе моделирования или актуализации процессов показатели фиксируются в сводной таблице процессов в форме MS Excel.

5.2.9 Ежегодно отделом управления эффективностью проводится анализ эффективности процессов путем опроса (анкетирования) владельцев и заказчиков процессов.

6. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ РЕГЛАМЕНТОВ ПРОЦЕССОВ

6.1 Владелец процесса при разработке регламента обязан:

- выделить процесс, характеризующий деятельность подразделения, входы и выходы процесса;
- указать владельца и исполнителей процесса;
- указать сроки выполнения процесса и ключевые показатели эффективности;
- разработать диаграмму процесса;
- утвердить регламент процесса;
- ознакомить сотрудников подразделения с утвержденным регламентом.

<i>СМК КНИТУ</i>	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 7
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

6.2 Отдел управления эффективностью осуществляет регистрацию, учет и хранение утвержденных регламентов в электронном виде.

6.3 Оригиналы регламентов процесса, утвержденных в установленном настоящей Рабочей инструкции порядке, хранятся у руководителей соответствующих подразделений.

7. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ УТВЕРЖДЕННЫХ РЕГЛАМЕНТОВ

7.1 Отделом стандартизации и менеджмента качества в рамках проведения внутренних аудитов осуществляется оценка эффективности процессов, а также проверка их реализации на соответствие критериям ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). В случае выявления несоответствий и барьеров, влияющих на эффективность процесса, владелец процесса совместно с отделом управления эффективностью должен выявить причину появления отклонения и сформировать задачи для устранения данных отклонений, а также отразить их в советующем документе «Анализ рисков и корректирующих действий».

8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЙ КОРРЕКТИРОВОК В РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССОВ

8.1 Основанием для изменения утвержденного регламента процесса является:

- изменение организационной структуры;
- изменение должностных обязанностей и (или) зоны ответственности;
- действия, создающие препятствие для эффективной работы подразделения.

8.2 Отделом управления эффективностью в случае смены владельца процесса организуется обсуждение с новым владельцем процесса, на которой проводится его ознакомление с пакетом документов по процессу.

8.3 При наличии изменений подразделения ФГБОУ ВО «КНИТУ» обязаны своевременно вносить данные изменения в ранее описанный процесс совместно с отделом управления эффективностью.

8.4 Структурные подразделения несут персональную ответственность за достоверность и актуальность информации в регламентирующем документах.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

9.1 Подразделение разработчик данной РИ — ОУЭ.

СМК КНИТУ	Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования	Страница 8
	РИ-1-17-2-01-02.2022	

9.2 Реализация исполнительских функций в рамках выполнения требований данной РИ требует от сотрудников:

- логического мышления;
- опыта регламентации деятельности.

Разработчиками документа являются:

Начальник ОУЭ Урманова Д.Ш.

Начальник ОСМК Дымова М.А.

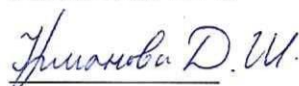
Документ актуализировал: Проверил:

Нормоконтролер:

Начальник ОУЭ

Начальник УОП

Начальник ОСМК







«28» февраля 2022 г. «28» февраля 2022 г. «28» февраля 2022 г.