



Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего профессионального образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

П Р И К А З

«17» декабря 2013 г.

№ 2138/о

Москва

О третьей редакции стандарта карты процесса СМК СТО КП 5.5.3/1 «Управление информацией»

В связи с введением в действие третьей редакции стандарта СМК СТО КП 5.5.3/1 «Управление информацией» п р и к а з ы в а ю:

1. Руководителям структурных подразделений обеспечить включение стандарта СМК СТО КП 5.5.3/1 «Управление информацией» в реестр документов структурных подразделений и доведение стандарта до сведения работников возглавляемых подразделений.

2. Считать утратившей силу редакцию стандарта карты процесса СМК «Управление информацией», утвержденного приказом ректора от 05.03.2012 № 251-1/о.

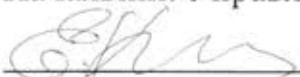
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на представителя ректора по качеству, проректора по стратегическому развитию Булыгу Р.П.

Ректор

М.А. Эскиндаров

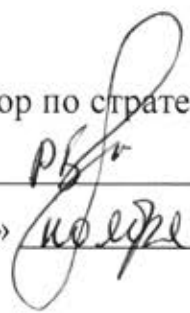
Приказ подготовил:

Начальник Управления менеджмента качества

 Е.В.Клейменова

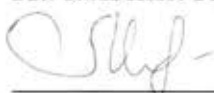
« 27 » ноября 2013 г.

Проректор по стратегическому развитию

 Р.П. Булыга

« 29 » ноября 2013 г.

Начальник Правового управления

 В.А. Мирошникова

« 09 » 12 2013 г.



Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего профессионального образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Финансового университета

М.А. Эскиндаров

«___» _____ 201__ г.

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ

СТО КП 5.5.3/1

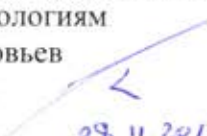
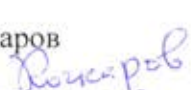
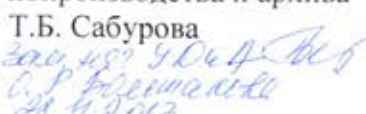
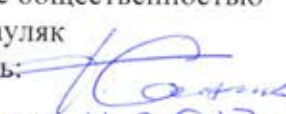
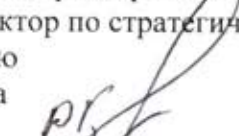
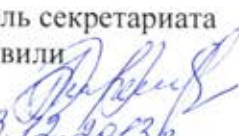
Москва 2013

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 2 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения.....	4
2. Ответственность.....	4
3. Нормативные ссылки.....	4
4. Определения, обозначения и сокращения	5
5. Описание процесса	8
5.1. Цель процесса	9
5.2. Входы процесса	9
5.3. Выходы процесса	9
5.4. Ресурсы процесса	10
5.5. Информация.....	11
5.5.1. Входная информация	11
5.5.2. Выходная информация	11
5.6. Алгоритм и матрица процесса	12
5.6.2. Алгоритм и матрица процедуры «Управление документированной информацией»...	15
5.6.3. Описание процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала»	18
5.6.4. Описание процедуры «Создание учетной записи и электронного почтового ящика работника»	20
5.6.5. Описание процедуры «Регистрация в системе электронного документооборота и создание корпоративной электронной подписи руководителя»	22
5.6.6. Описание процедуры «Техническая поддержка пользователей»	24
5.6.7. Описание процедуры «Размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования (СДП)».....	25
5.7. Показатели и критерии	26
5.8. Мониторинг	27
5.9. Анализ (оценка) результативности процесса	29
5.9.1. Определение значения критерия на плановый период.....	29
5.9.2. Оценка динамики показателя за плановый период	29
5.9.3. Ранжирование критериев по их важности (удельному весу) в оценке процесса.....	29
5.9.4. Оценка результативности процесса	30
5.10. Улучшение функционирования процесса.....	32
6. Записи по качеству.....	32
7. Порядок внесения изменений	35
8. Рассылка и хранение.....	35
9. Приложения	35
Приложение А Лист регистрации изменений в документе	36
Приложение Б Лист ознакомления с документом и изменениями в нем	37

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 3 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

Разработал	Проверил	Согласовано
Директор по информационным технологиям В.И. Соловьев Подпись:  Дата: 28.11.2013 Заместитель директора по информационным технологиям Р.А. Кочкаров Подпись:  Дата: 27.11.2013	Начальник Управления менеджмента качества Е.В. Клейменова Подпись:  Дата: 27.11.2013 Начальник Управления делопроизводства и архива Т.Б. Сабурова Подпись:  Дата: 28.11.2013 Начальник Управления по связям с общественностью Т.М. Сауляк Подпись:  Дата: 29.11.2013	Представитель ректора по качеству, проректор по стратегическому развитию Р.П. Булыга Подпись:  Дата: 29.11.2013 Руководитель секретариата А.Г. Харашвили Подпись:  Дата: 13.12.2013 Начальник Правового управления В.А. Мирошникова Подпись:  Дата: 13.12.2013

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 4 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий стандарт относится к разряду документов, описывающих обеспечивающий процесс СМК Финансового университета «Управление информацией» и обеспечивает выполнение требований п. 4.1, 5.5.3, 6.1, 6.3, 8.2.3 международного стандарта ISO 9001:2008.

1.2. Настоящий стандарт устанавливает порядок организации и осуществления процесса управления информацией и постоянное его совершенствование в федеральном государственном образовательном бюджетном учреждении высшего профессионального образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации».

Все документы управленческой информации Финансового университета, кроме записей, управляются в соответствии с настоящим стандартом.

1.4. Требования настоящего стандарта распространяются на структурные подразделения, охваченные процессом «Управления информацией», и является обязательным для исполнения работниками этих структурных подразделений

2. Ответственность

Владельцем процесса «Управление информацией» является директор по информационным технологиям, который несет ответственность за:

- разработку, внедрение, применение и внесение изменений в настоящий стандарт;
- полноту изложенных в настоящем стандарте процедур и требований для обеспечения качества;
- определение технологии процесса;
- установку требований к ресурсам, информации, входным и выходным данным, управляющим воздействиям, осуществление взаимосвязи с другими процессами;
- достижение целей процесса;
- мониторинг, контроль и анализ, разработку корректирующих и предупреждающих действий, постоянное улучшение процесса.

Владелец процесса назначает оперативных управляющих, которые осуществляют оперативное управление процессом в рамках своих полномочий.

Ответственность за применение данного СТО КП на уровне подразделения несет руководитель структурного подразделения.

Ответственность других должностных лиц по применению СТО КП определена в документированных процедурах, описывающих настоящий процесс (раздел 5).

3. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте используются ссылки на следующие документы:

ISO 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования.

ISO 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами.

СТО ДП 4.2.4/1 Управление записями.

СТО КП 5.1/1. Стратегический менеджмент.

СТО КП 6.1/1 Финансовый менеджмент.

СТО КП 6.2/1. Управление персоналом.

СТО КП 6.3/1. Управление инфраструктурой.

СТО КП 7.2/1. Маркетинг

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 5 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

СТО КП 7.4/1. Управление закупками.

СТО ДП 8.2.2/1. Внутренний аудит.

СТО ДП 8.2.1/1. Мониторинг и оценка удовлетворенности внутренних потребителей.

СТО ДП 8.3/1. Управление несоответствующей продукцией.

СТО ДП 8.5.2/1 Корректирующие действия.

СТО ДП 8.5.3/1 Предупреждающие действия.

ГОСТ 2.105–95. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.

ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

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

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

Закон Российской Федерации «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-1.

Межгосударственные стандарты системы стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД).

Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» от 25.08.2010 № 558.

Устав федерального государственного образовательного бюджетного учреждения высшего профессионального образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2010 № 510.

Инструкция по делопроизводству в Федеральном государственном образовательном бюджетном учреждении высшего профессионального образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», утвержденная приказом ректора от 05.11.2013 № 1830-1/0.

Регламент сопровождения образовательного портала Финансового университета, утвержденный приказом ректора от 04.10.2011 № 700-1/о.

Положение о корпоративной электронной подписи в системе электронного документооборота Финансового университета, утвержденное ректором от 07.02.2012 № 103-1/о.

4. Определения, обозначения и сокращения

4.1 В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

АРМ – автоматизированное рабочее место

ВП – владелец процесса

ДИ – должностная инструкция

ДП – документированная процедура

ИД – инструкция по делопроизводству

КП – карта процесса

НПС – научно-преподавательский состав Финансового университета, в том числе филиала

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 6 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

ОРД – организационные и распорядительные документы
ОСА – отдел системного администрирования
ОТПЭД – отдел технической поддержки электронного документооборота
ОАУ – Операционно-аналитическое управление
ПФУ – Планово-финансовое управление
Работники Финансового Университета – работники Финансового университета, в том числе филиала
РСОП – регламент сопровождения образовательного портала
РТПП – регламент технической поддержки пользователей
РСР – руководитель структурного подразделения Финансового университета, в том числе филиала
СДП – система динамического проецирования
СКП – Служба корпоративного портала
Служба ИТ поддержки – Служба информационно-технологической поддержки
СМИ – средства массовой информации
СМК – система менеджмента качества
СП – структурное подразделение Финансового университета, в том числе филиал
СТО – стандарт организации
СЭД – система электронного документооборота
УДиА – Управление делопроизводства и архива
УИС – Управление информационных систем
УИТИ – Управление информационно-технологической инфраструктуры
УПСО – Управление по связям с общественностью
ЦАВСО – Центр аудиовизуальных средств обучения
ЦП – центр поддержки
ISO – Международная организация по стандартизации

4.2 В настоящем СТО КП используются термины и определения из международного стандарта ISO 9000:2005 и другие определения, принятые в Финансовом университете. Наиболее значимые из них приведены ниже:

Внешний потребитель – потребитель, не являющийся структурным подразделением, работником или обучающимся Университета (работодатель, профессиональное сообщество, Минобрнауки и другие органы государственной власти).

Внутренний потребитель – потребитель, являющийся структурным подразделением, работником или обучающимся Финансового университета (студент, слушатель, аспирант, Управление, центр, факультет, кафедра, НПС, работники Финансового университета и др.).

Документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе идентифицируемая информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или частным лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности.

Документированная процедура – документ, устанавливающий порядок (последовательность) осуществления деятельности или процесса в системе менеджмента качества.

Записи – документ, излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства выполненной деятельности.

Идентификация документа – наличие в документе необходимых реквизитов, установленных инструкцией по делопроизводству.

Информационный процесс – процесс, связанный с получением, хранением, передачей и

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 7 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

обработкой информации, а также с другими действиями, связанными с информацией.

Информация – сведения (сообщения, данные), осведомляющие о положении дел или о чьей-либо деятельности, независимо от формы их представления.

Карта процесса – нормативный документ, описывающий процесс.

Критерий – мерило оценки развития объекта или процесса.

Несоответствие – невыполнение требования.

Показатель – обобщенная характеристика свойств объекта или процесса.

Потребитель (заказчик) – организация или лицо, заказывающее и получающее (приобретающее) услуги (продукт).

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют «входы» в «выходы».

Результативность – степень, в какой реализована запланированная деятельность и достигнуты запланированные результаты.

Система – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов.

Система менеджмента качества – система менеджмента для того, чтобы направлять организацию и управлять ею применительно к качеству.

Система электронного документооборота – автоматизированная многопользовательская система, сопровождающая процесс управления работой иерархической организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций.

Соответствие – выполнение требования.

Стандарт – документ, в котором с целью добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, характеристики и правила осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции, выполнения работ или оказания услуг.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено (задано), обычно предполагается или является обязательным.

Управление инцидентами обеспечивает скорейшее восстановление ИТ-услуги в случае возникновения любого события, не являющегося частью нормального функционирования услуги, которое приводит или может привести к перерыву в обслуживании или снижению его качества.

Управление проблемами обеспечивает выявление и устранение ошибок в инфраструктуре ИТ, что снижает количество инцидентов и повышает надежность инфраструктуры ИТ. Под проблемой понимается невыясненная корневая причина одного или нескольких инцидентов.

Цель процесса – желаемые конечные или промежуточные состояния процесса, имеющие количественные и/или качественные характеристики.

Цели в области управления информацией – желаемый результат деятельности организации в области управления информацией за определенный период времени.

Электронный документ – документ, представленный в электронной форме, т. е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием ЭВМ, а также для передачи по информационно-коммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

4.3 Обозначения структурных символов (элементов), применяемых для построения алгоритмов, блок-схем, потоковых диаграмм, структурных схем приведены в разделе 4.3 СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 8 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

5. Описание процесса

Схематичное описание процесса «Управление информацией» приведено на рисунке 1.

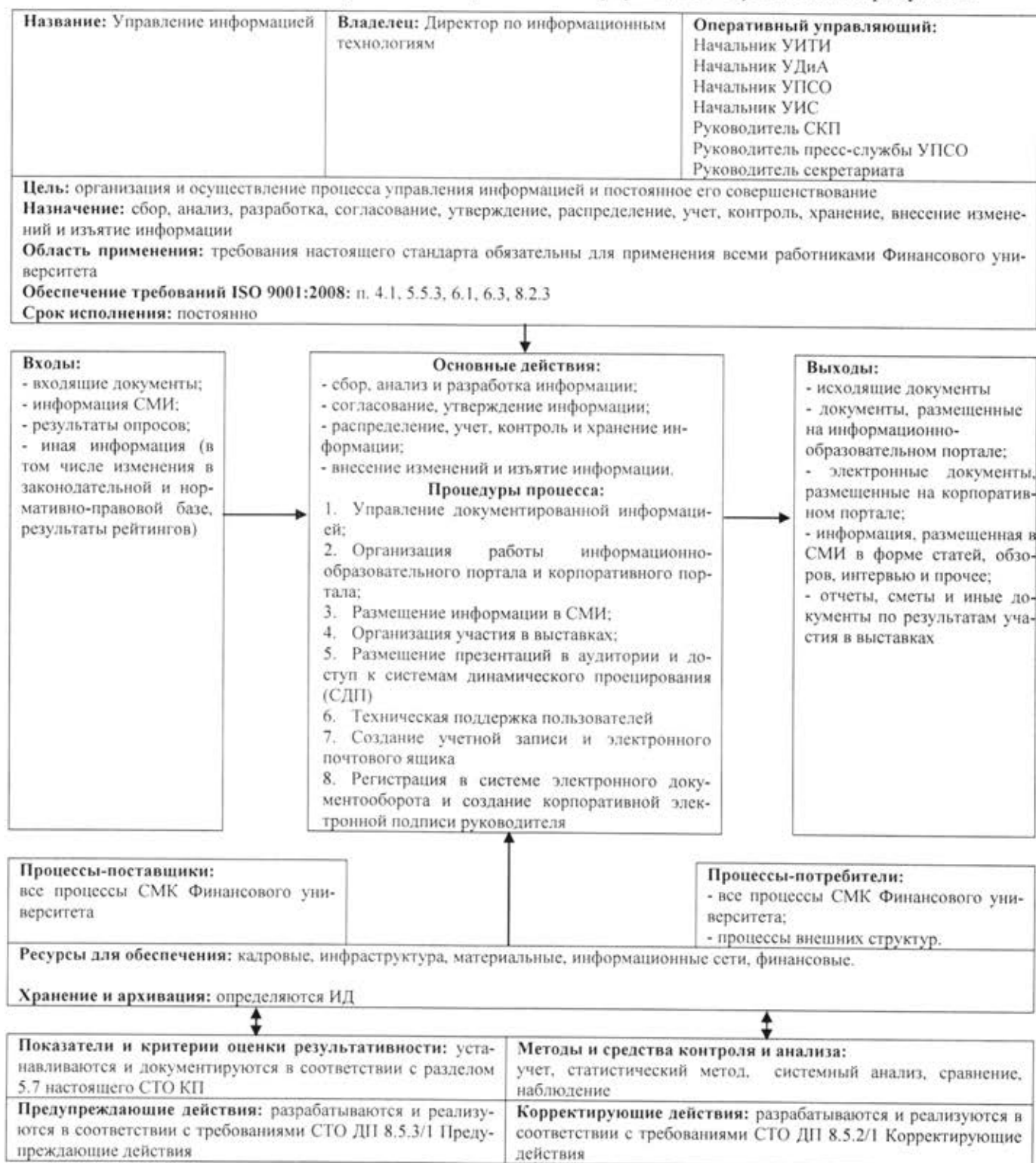


Рисунок 1. Описание процесса «Управление информацией»

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 9 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	--------------	-----------	-----------

5.1. Цель процесса

Цель процесса – организация и осуществление процесса управления информацией и постоянное его совершенствование

5.2 Входы процесса

Входы процесса представлены в таблице 1.

Таблица 1. Входы процесса

№ п/п	Вход	Поставщик	Потребитель
1	2	3	4
1.	Входящие документы	Внешние организации Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Физические лица	Исполнители по входящим документам (работники Финансового университета)
2.	Информация СМИ	Внешние организации	Работники Финансового университета
3.	Результаты опросов	Внешние организации Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Физические лица	Ректорат Финансового университета Работники Финансового университета Респонденты
4.	Иная информация (в т.ч. изменения в законодательной и нормативно-правовой базе, результаты рейтингов)	Внешние организации Работники Финансового университета	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Физические лица

5.3. Выходы процесса

Выходы процесса представлены в таблице 2.

Таблица 2. Выходы процесса

№ п/п	Выход	Поставщик	Потребитель
1	2	3	4
1.	Исходящие документы	Исполнители (работники Финансового университета)	Внешние потребители Внутренние потребители
2.	Внутренние документы	Работники Финансового университета	Работники Финансового университета
3.	Электронные документы, размещенные на информационно-образовательном портале	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 10 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4
4.	Электронные документы, размещенные на корпоративном портале	Ответственные лица Финансового университета	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Внешние потребители
5.	Информация, размещенная в СМИ в форме статей, обзоров, интервью и прочее	Ответственные лица Финансового университета	Внешние потребители Внутренние потребители
6.	Отчеты, сметы и иные документы по результатам участия в выставках	Ответственные лица Финансового университета	Внешние потребители Внутренние потребители

5.4. Ресурсы процесса

Ресурсы процесса представлены в таблице 3.

Таблица 3. Ресурсы процесса

№ п/п	Наименование	Требования	Поставщик
1	2	3	4
1.	Кадровые	Необходимая профессиональная компетентность Ответственность	СТО КП 6.2/1 Управление персоналом
2.	Инфраструктура: - рабочие помещения; - оборудованные рабочие места; - наличие электропитания; - обеспечение теплом.	Отапливаемые в зимнее время помещения в соответствии с расстановкой работников. Обеспеченность мебелью, отвечающей санитарно-техническим нормам. Обеспеченность телефонной связью с наличествующим электропитанием в сети 220 в. Отапливаемые в зимнее время и кондиционируемые в летнее время помещения в соответствии с расположением серверного оборудования, с соответствующей специальной мебелью и устройствами связи и охраны.	СТО КП 6.3/1 Управление инфраструктурой СТО ДП 8.2.1/1 Мониторинг и оценка удовлетворенности внутренних потребителей
3.	Материальные: - оргтехника; - серверное оборудование; - телекоммуникационное оборудование; - персональные компьютеры; - системное программное обеспечение; - прикладное программное обеспечение	Высокая производительность Надежность Работоспособность Исправное техническое состояние Наличие расходных материалов	СТО КП 7.4/1 Управление закупками СТО ДП 8.2.1/1 Мониторинг и оценка удовлетворенности внутренних потребителей

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 11 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4
4.	Информационные сети	Наличие поставщиков услуг телекоммуникаций, в том числе сети Интернета	СТО КП 7.4/1 Управление закупками
5.	Финансовые	Необходимые для осуществления тиражирования, рассылки документов	СТО ДП 6.1/1 Финансовый менеджмент

5.5. Информация

Данный раздел включает в себя два подраздела – входная информация и выходная информация.

5.5.1. Входная информация

Входная информация представлена в таблице 4.

Таблица 4. Входная информация

№ п/п	Наименование	Требования	Поставщик
1	2	3	4
1.	Входящие документы	- идентифицированность; - объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Внешние организации Физические лица
2.	Информация СМИ	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Внешние организации
3.	Результаты опросов	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Внешние организации Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета Физические лица
4.	Иная информация (в т.ч. изменения в законодательной и нормативно-правовой базе, результаты рейтингов)	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Внешние организации Работники Финансового университета

5.5.2. Выходная информация

Выходная информация представлена в таблице 5.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 12 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Таблица 5. Выходная информация

№ п/п	Наименование	Требования	Поставщик
1	2	3	4
1.	Исходящие документы	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность; - идентифицированность	Исполнители (работники Финансового университета)
2.	Внутренние документы	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность; - идентифицированность	Работники Финансового университета
3.	Электронные документы, размещенные на информационно-образовательном портале	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Работники Финансового университета Обучающиеся Финансового университета
4.	Электронные документы, размещенные на корпоративном портале	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Ответственные лица Финансового университета
5.	Информация, размещенная в СМИ в форме статей, обзоров, интервью и прочее	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность.	Ответственные лица Финансового университета
6.	Отчеты, сметы и иные документы по результатам участия в выставках	- объективность; - достоверность; - полнота; - актуальность; - идентифицированность	Ответственные лица Финансового университета

5.6. Алгоритм и матрица процесса

Алгоритм и матрица процесса «Управление информацией» представлены в таблице 6.

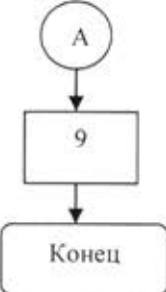
Таблица 6. Алгоритм и матрица процесса

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD Start([Начало]) --> Step1[1] Step1 --> End((А)) </pre>	1. Управление документированной информацией	Начальник УДиА	Работники Финансового университета	ИД, Алгоритм и матрица процедуры «Управление документированной информацией»	Журнал регистрации /учета входящей/исходящей/внутренней документации

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 13 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD A((A)) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> A2((A)) </pre>	2. Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала	Руководитель СКП, начальник ОАУ	Работники/ответственные лица Финансового университета	Алгоритм и матрица процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала», приказ ректора от 04.10.2011 № 700-1/о	Годовой отчет о работе структурного подразделения
	3. Создание учетной записи и электронного почтового ящика работника	Руководитель Службы ИТ поддержки, Директор ЦП	Работники ОСА	РТПП	Электронное письмо с уведомлением о результатах выполнения задачи
	4. Регистрация в системе электронного документооборота и создание корпоративной электронной подписи руководителя	Начальник ОТ-ПЭД	Работники ОТ-ПЭД	РТПП	Электронное письмо с уведомлением о результатах выполнения задачи
	5. Техническая поддержка пользователей	Руководитель Службы ИТ поддержки, Директор ЦП	Работники ЦП	РТПП	Электронное письмо с уведомлением о результатах выполнения задачи
	6. Размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования	Директор ЦАВСО	Работники ЦАВСО	РТПП	Журнал выдачи комплекта управления СДП, Электронное письмо с уведомлением о результате выполнения задачи
	7. Размещение информации в СМИ	Начальник УПСО	Ответственные лица Финансового университета	Алгоритм и матрица процедуры «Размещение информации в СМИ»	Годовой отчет о работе УПСО
	8. Организация и участие в выставках	Начальник УПСО	Ответственные лица Финансового университета	Алгоритм и матрица процедуры «Организация и участие в выставках»	Годовой отчет о работе УПСО

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 14 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6
					
	9. Анализ резуль- тативности функциони- рования процесса	Владелец процес- са	Оперативные управляющие, РСП по направ- лению	—	Отчет об оценке результативности процесса

Примечание к шагам алгоритма

Шаг 1 – управление документированной информацией

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Управление документированной информацией».

Шаг 2 – организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала».

Шаг 3 – создание учетной записи и электронного почтового ящика работника

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Создание учетной записи и электронного почтового ящика работника».

Шаг 4 – регистрация в системе электронного документооборота и создание корпоративной электронной подписи руководителя

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Регистрация в системе электронного документооборота и создание корпоративной электронной подписи руководителя».

Шаг 5 – техническая поддержка пользователей

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Техническая поддержка пользователей».

Шаг 6 – размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования

Осуществляется в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования».

Шаг 3 – размещение информации в СМИ

Осуществляется в соответствии с п. 5.6.3 СТО КП 7.2/1.

Шаг 4 – организация и участие в выставках

Осуществляется в соответствии с п. 5.6.4 СТО КП 7.2/1.

Шаг 5 – анализ результативности функционирования процесса

В конце года на основании полученных документов владельцем процесса проводится анализ функционирования процесса, который оформляется в виде отчёта по форме Ф-КП 5.5.3/1-13. Отчет представляется в Управление менеджмента качества. На основании анализа отчёта владельцем процесса предусматриваются корректирующие действия наряду с предупреждающими действиями в соответствии с требованиями СТО ДП 8.5.2/1 Корректирующие действия и СТО ДП 8.5.3/1 Предупреждающие действия.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 15 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

5.6.2. Алгоритм и матрица процедуры «Управление документированной информацией»

Краткое схематичное описание процедуры «Управление документированной информацией» приведено в таблице 7.

Таблица 7. Алгоритм и матрица процедуры «Управление документированной информацией»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
Начало					
1	1. Разработка и оформление внутреннего документа	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Работники Финансового университета	ИД	Журнал регистрации внутренних документов
2	2. Получение документа из внешних источников	Начальник общего отдела УДиА	Работники общего отдела УДиА	ИД	Журнал регистрации входящей документации
3	3. Передача документа на рассмотрение, подписание, оформление и передача исполнителям	Начальник УДиА, РСП	Работники общего отдела УД/ структурных подразделений	ИД	Реестр передаваемых документов, журнал учета документов
4	4. Требуется составление внутреннего документа?	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Работники Финансового университета	ИД	---
5	5. Требуется составление исходящего документа?	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Работники Финансового университета	ИД	---
6	6. Разработка, оформление и подписание исходящего документа	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Работники Финансового университета	ИД	Журнал регистрации исходящей документации
А					
Б					

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 16 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD B((Б)) --> A((А)) A --> 7[7] B -- да --> 7 7 --> 8{8} 8 -- да --> 9[9] 8 -- нет --> 10{10} 10 -- да --> 11[11] 10 -- нет --> 12[12] 9 --> 10 11 --> 12 12 --> End([Конец]) </pre>	7. Отправление документов	Начальник УДиА	Работники общего отдела УДиА	ИД	Реестр почтовых отправлений, журнал учета междугородних и международных телефонных (телефаксных) переговоров
	8. Требуется размещение документа на корпоративном портале?	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Ответственные лица	ИД, РСОР	Докладная записка РСП, электронный запрос
	9. Размещение документа на корпоративном портале	Руководитель СКП, РСП	Работники СКП, ответственные лица	ИД, РСОР	---
	10. Требуется размещение документа на информационно-образовательном портале?	Проректора (директора) по направлениям, РСП	Работники ОАУ, ответственные лица	ИД, РСОР	Докладная записка РСП, электронный запрос
	11. Размещение документа на информационно-образовательном портале	РСП	Ответственные лица, НПС, работники Финансового университета	РСОР	---
	12. Хранение и архивация информации	Начальник УИТИ, начальник УДиА, РСП	Работники УИТИ /УДиА/ структурных подразделений	ИД, Положение об УИТИ	Номенклатура дел; описи дел, переданных в архив университета
	Конец				

Примечание к шагам алгоритма

Шаг 1 – разработка и оформление внутреннего документа

Внутренние документы разрабатываются работниками Финансового университета. Оформление внутренних документов должно соответствовать требованиям ИД. При этом организационно-распорядительные документы должны быть оформлены также в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003. Подготовка документов осуществляется, как на бумажных, так и на электронных носителях.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 17 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Шаг 2 – получение документа из внешних источников

Документы могут поступать в Финансовый университет средствами почтовой, курьерской и электрической связи. Электронные документы могут поступать посредством электронной почтовой связи через сеть Интернет. Получение внешних документов осуществляется централизованно УДиА.

Шаг 3 – передача документа на рассмотрение, подписание, оформление и передача исполнителям

Передача документов на рассмотрение и в структурные подразделения осуществляется УДиА. Передача документов из одного СП в другое осуществляется работниками, ответственными за делопроизводство в СП, а в случае необходимости – через УДиА. Передача документов возможна, как в бумажном, так и в электронном виде в СЭД. Работа исполнителей с документами в СП осуществляется в соответствии с ИД.

Шаг 4 – требуется составление внутреннего документа?

В случае, если документ требует составления другого внутреннего документа, такой документ составляется ответственным исполнителем – работником соответствующего СП – в соответствии с пояснениями к шагу 1.

Шаг 5 – требуется составление исходящего документа?

В случае, если внутренний или поступивший документ является основанием для составления исходящего документа, то такой документ составляется ответственным исполнителем – работником соответствующего СП – в соответствии с пояснениями к шагу 6.

Шаг 6 – разработка, оформление и подписание исходящего документа

Исходящие документы разрабатываются работниками Финансового университета. При этом организационно-распорядительные документы должны быть оформлены в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003. Возможна подготовка бумажных и электронных исходящих документов. Оформление и утверждение исходящих документов осуществляется в соответствии с ИД.

Шаг 7 – отправление документов

Внутренние документы передаются в другие СП работниками, ответственными за делопроизводство в СП, а в случае необходимости – через УДиА. Передача документов возможна, как в бумажном, так и в электронном виде в СЭД.

Исходящие документы могут отправляться средствами почтовой, курьерской и электрической связи, электронные документы могут отправляться посредством электронной почтовой связи через сеть Интернет. Отправление исходящих документов осуществляется централизованно УДиА.

Шаг 8 – требуется размещение документа на корпоративном портале?

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются ректор, проректора (директора) по направлениям деятельности и руководители структурных подразделений, Web-страницы которых размещены на портале; исполнителями – ответственные лица за ведение страниц.

Шаг 9 – размещение документа на корпоративном портале

Осуществляется в соответствии с положением о Службе корпоративного портала и в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала».

Шаг 10 – требуется размещение документа на информационно-образовательном портале?

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются начальник ОАУ и руководители структурных подразделений; исполнителями – работники ОАУ, НПС, ответственные лица.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 18 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Шаг 11 –размещение документа на информационно-образовательном портале

Осуществляется в соответствии с РСОП и в соответствии с алгоритмом и матрицей процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала».

Шаг 12 – хранение и архивация информации

Осуществляются в соответствии с ИД и номенклатурой дел. При этом должны выполняться требования Приказа Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» от 25.08.2010 г. № 558.

5.6.3. Описание процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала»

Краткое схематическое описание процедуры приведено в таблице 8.

Таблица 8. Алгоритм и матрица процедуры «Организация работы информационно-образовательного портала и корпоративного портала»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
Начало					
1	1. Получение заявки на размещение материалов или модернизацию	Ректор, проректора (директора) по направлениям, РСП	Ответственные лица, работники Финансового университета	ИД, РСОП	Докладная записка РСП, электронный запрос
2	2. Требуется изменение дизайна?	Ректор, руководитель СКП	Работники СКП	ИД, РСОП	Докладная записка (с резолюцией ректора)
3	3. Разработка нового дизайна	Руководитель СКП, Начальник ОАУ	Работники СКП, ОАУ	ИД, РСОП	Графические файлы, печатные формы
4	4. Утверждение нового дизайна	Ректор	Директор по информационным технологиям, начальник ОАУ, руководитель СКП	ИД, приказ ректора от 04.10.2011 № 700-1/о	Оригинал-макета (печатная форма)
5	5. Требуется обеспечение новых функциональных возможностей?	Ректор, директор по информационным технологиям, начальник ОАУ, руководитель СКП	Работники ОАУ/СКП	ИД, РСОП	Докладная записка
Б					
А					

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 19 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6
<pre> graph TD A((А)) --> 6[6] B((Б)) --> 6 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> End([Конец]) </pre>	6. Разработка нового программного обеспечения	Директор по информационным технологиям, начальник УИС	Работники УИС	ИД, РСОР	Техническое задание на разработку программы; Договор о проектировании, разработке, внедрении, эксплуатации, сопровождении автоматизированных систем и программных продуктов
	7. Ввод в эксплуатацию нового программного обеспечения	Начальник УИС, начальник ОАУ, руководитель СКП	Работники ОАУ/УИС/СКП	ИД, РСОР	Акт приема в эксплуатацию
	8. Размещение материалов	Руководитель СКП, начальник ОАУ	Ответственные лица, работники Финансового университета	ИД, РСОР	---
	Конец				

Примечания к шагам алгоритма

Шаг 1 – получение заявки на размещение материалов или модернизацию

Заявки на размещение материалов готовятся ответственными лицами (работниками Финансового университета) и передаются в СКП в соответствии с РСОР.

Шаг 2 – требуется изменение дизайна?

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются ректор и руководитель СКП; исполнителями – работники СКП.

Шаг 3 – разработка нового дизайна

В случае, если требуется разработка нового дизайна корпоративного портала или информационно-образовательного портала, разработка дизайна осуществляется работниками СКП и ОАУ. При этом к разработке возможно привлечение сторонних организаций и физических лиц по договорам.

Шаг 4 – утверждение нового дизайна

Новый дизайн корпоративного портала или информационно-образовательного портала после разработки утверждается ректором Финансового университета. Изменение дизайна без утверждения не допускается.

Шаг 5 – требуется обеспечение новых функциональных возможностей?

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются ректор, Директор по информационным технологиям, начальник ОАУ и руководитель СКП; исполнителями – работники СКП и ОАУ.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 20 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Шаг 6 – разработка нового программного обеспечения

В случае, если требуется разработка нового программного обеспечения, реализующего данные возможности, осуществляется работниками УИС. При этом к разработке возможно привлечение сторонних организаций и физических лиц по договорам.

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются Директор по информационным технологиям и начальник УИС; исполнителями – работники УИС.

Шаг 7 – ввод в эксплуатацию нового программного обеспечения

Ввод нового программного обеспечения в эксплуатацию осуществляется после его всестороннего тестирования и составления акта приема в эксплуатацию.

Ответственными за выполнение действий в рамках данного шага являются начальник ОАУ, начальник УИС, руководитель СКП; исполнителями – работники ОАУ, УИС и СКП.

Шаг 8 – размещение материалов

Ответственными за размещение материалов на корпоративном портале являются работники СКП в соответствии с положением о СКП, а на информационно-образовательном портале – ответственные лица и работники подразделений Финансового университета в соответствии с РСОР.

5.6.4. Описание процедуры «Создание учетной записи и электронного почтового ящика работника»

Краткое схематическое описание процедуры приведено в таблице 13.

Таблица 11. Алгоритм и матрица процедуры «Создание учетной записи и электронного почтового ящика работника»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
Начало					
1	1. Заявка на создание учетной записи работника	РСП, Директоры ЦП	РСП	РТПП	Электронная заявка
2	2. Создание учетной записи работника	Работники Службы ИТ поддержки	Работники ОСА	РТПП	Электронное письмо с уведомлением
3	3. Заявка на создание электронного почтового ящика работника	РСП, Директоры ЦП	РСП	РТПП	Электронное письмо с уведомлением
4	4. Создание электронного почтового ящика работника	Работники Службы ИТ поддержки	Работники ОСА	РТПП	
5	5. Активация учетной записи работника	РСП, Работники Финансового университета	Работники Финансового университета	РТПП	
Конец					

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 21 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Примечания к шагам алгоритма

Все шаги алгоритма регламентированы РТПП, и отражены на сайте Финансового университета в разделе «Доступ к локальной сети и интернету» (Путь доступа: «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Доступ к локальной сети и интернету»).

Шаг 1 – Заявка на создание учетной записи работника

Работники Финансового университета получают доступ к корпоративной сети (в том числе к корпоративной электронной почте) посредством учетной записи (логина и пароля).

Руководитель структурного подразделения направляет электронную заявку на создание учетной записи через сайт Финансового университета (fa.ru) посредством веб-формы, размещенной в разделе «Доступ к локальной сети и интернету». В этом же разделе размещена краткая инструкция по заведению учетной записи работнику. После отправки электронной заявки, руководитель структурного подразделения получает оповещение о том, что заявка отправлена.

Шаг 2 – Создание учетной записи работника

Работник ОСА рассматривает заявку, определяет очередность исполнения, устанавливает отметку «задача» в электронной заявке. Регламентированный срок исполнения инцидентной заявки – 3 рабочих дня, проблемной заявки – 1 рабочая неделя. Срок исполнения нетиповой заявки устанавливает начальник ОСА.

Далее работник ОСА в соответствии с очередностью исполняет заявку. По результатам работник ОСА устанавливает отметку «завершение задачи» и направляет уведомление о создании учетной записи работника руководителю, подавшему заявку.

Шаг 3 – Заявка на создание электронного почтового ящика работника

Руководитель структурного подразделения направляет электронную заявку на создание электронного почтового ящика через сайт Финансового университета (fa.ru) посредством веб-формы, размещенной в разделе «Электронная почта, календари, мгновенные сообщения и видеоконференцсвязь» (Путь доступа: «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Электронная почта, календари, мгновенные сообщения и видеоконференцсвязь» или быстрый доступ «Полезные ссылки»-«ИТ поддержка»). В этом же разделе размещена краткая инструкция по заведению электронного почтового ящика работнику. После отправки электронной заявки, руководитель структурного подразделения получает оповещение о том, что заявка отправлена. Позднее на электронный почтовый ящик руководителя приходит электронное письмо с уведомлением о создании электронного почтового ящика работника.

Шаг 4 – Создание электронного почтового ящика работника

Работник ОСА рассматривает заявку, определяет очередность исполнения, устанавливает отметку «задача» в электронной заявке. Регламентированный срок исполнения инцидентной заявки – 3 рабочих дня, проблемной заявки – 1 рабочая неделя. Срок исполнения нетиповой задачи устанавливает начальник ОСА.

Далее работник ОСА в соответствии с планом-графиком исполняет очередную заявку. По результатам работник ОСА устанавливает отметку «завершение задачи» и направляет уведомление о создании электронного почтового ящика работника (логин и временный пароль) руководителю, подавшему заявку.

Шаг 5 – Активация учетной записи работника

Работник Финансового университета получает логин и временный пароль от своего руководителя. Далее работник с любого компьютера, входящего в корпоративную локальную сеть Финансового университета, авторизуется посредством учетной записи и временного пароля, сразу же

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 22 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

придумывает и указывает постоянный пароль вместо временного. Учетная запись позволяет воспользоваться следующими услугами:

- университетская электронная почта (в домене @fa.ru);
- доступ в интернет;
- доступ к сетевым дискам;
- доступ к сервисам сайта fa.ru и др.

Университетская почта доступна через любой компьютер (в том числе домашний, личный и пр.), имеющий доступ в интернет. На сайте Финансового университета в разделе «Полезные ссылки»-«Web-почта» возможен доступ через веб-интерфейс.

5.6.5. Описание процедуры «Регистрация в системе электронного документооборота и создание корпоративной электронной подписи руководителя»

Краткое схематическое описание процедуры приведено в таблице 14.

Таблица 12. Алгоритм и матрица процедуры «Регистрация в системе электронного документооборота и создание электронной подписи руководителя»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
Начало					
1	1. Заявка на регистрацию в системе электронного документооборота	РСП, Начальник ОТПЭД	РСП	РТПП	Электронная заявка
2	2. Регистрация работника в СЭД	Начальник ОТПЭД	Работники ОТПЭД	РТПП	Электронное письмо с уведомлением
3	3. Заявка на создание корпоративной электронной подписи руководителя	РСП, Начальник ОТПЭД	РСП	РТПП	Заявление на выпуск электронной подписи
4	4. Создание корпоративной электронной подписи руководителя	Начальник ОТПЭД	Работники ОТПЭД	РТПП	Электронное письмо с уведомлением
5	5. Установка корпоративной электронной подписи	РСП, Начальник ОТПЭД	РСП	РТПП	
Конец					

Примечания к шагам алгоритма

Все шаги алгоритма регламентированы РТПП, и отражены на сайте Финансового университета в разделе «Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки» (Путь доступа: «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 23 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки»).

Шаг 1 – Заявка на регистрацию в системе электронного документооборота

Руководитель структурного подразделения направляет электронную заявку на регистрацию работника в СЭД через сайт Финансового университета (fa.ru) посредством веб-формы, размещенной в разделе «Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки». В этом же разделе размещена краткая инструкция по регистрации в СЭД. После отправки электронной заявки, руководитель структурного подразделения получает оповещение о том, что заявка отправлена. Позднее на электронный почтовый ящик руководителя приходит электронное письмо с уведомлением о регистрации работника в СЭД.

Шаг 2 – Регистрация работника в СЭД

Работник ОТПЭД рассматривает заявку, определяет очередность исполнения, устанавливает отметку «задача» в электронной заявке. Регламентированный срок исполнения инцидентной заявки – 3 рабочих дня, проблемной заявки – 1 рабочая неделя. Срок исполнения нетиповой задачи устанавливает начальник ОТПЭД.

Далее работник ОТПЭД в соответствии с планом-графиком исполняет очередную заявку. По результатам работник ОТПЭД устанавливает отметку «завершение задачи» и направляет уведомление о регистрации работника в СЭД руководителю, подавшему заявку. В разделе «Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки» размещена краткая инструкция по работе с СЭД Финансового университета.

Шаг 3 – Заявка на создание корпоративной электронной подписи руководителя

Руководитель структурного подразделения направляет письменное заявление на выпуск корпоративной электронной подписи в адрес начальника ОТПЭД, шаблон заявления находится в разделе «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки» или быстрый доступ «Полезные ссылки»-«ИТ поддержка». Позднее на электронный почтовый ящик руководителя приходит электронное письмо с уведомлением о выпуске электронной подписи.

Шаг 4 – Создание корпоративной электронной подписи руководителя

Работник ОТПЭД по поручению начальника рассматривает заявку, определяет очередность исполнения. Регламентированный срок выпуска корпоративной электронной подписи – 3 рабочих дня. Срок исполнения нетиповой задачи устанавливает начальник ОТПЭД.

Далее работник ОТПЭД в соответствии с планом-графиком исполняет очередную заявку. По результатам работник ОТПЭД направляет на электронный почтовый ящик руководителя уведомление о создании корпоративной электронной подписи (инструкцию по установке). Инструкция также доступна в разделе «Система электронного документооборота, электронные подписи и электронные торговые площадки».

Шаг 5 – Установка корпоративной электронной подписи

РСП получает ключ электронной подписи в ОТПЭД и в соответствии с инструкцией производит ее установку на свое служебное АРМ. В соответствующем разделе сайта Финансового университета размещена инструкция по работе с корпоративной электронной подписью.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 24 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

5.6.6. Описание процедуры «Техническая поддержка пользователей»

Краткое схематическое описание процедуры приведено в таблице 12.

Таблица 10. Алгоритм и матрица процедуры «Техническая поддержка пользователей»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
1	2	3	4	5	6
Начало					
1	1. Обращение за технической поддержкой	Работник Финансового университета	Работник Финансового университета	РТПП	Электронная заявка на техническую поддержку
2	2. Рассмотрение заявки пользователя	Руководитель Службы ИТ поддержки, Директоры ЦП	Директоры ЦП, работники ЦП	РТПП	Отметка электронного письма – «задача»
3	3. Исполнение заявки пользователя	Руководитель Службы ИТ поддержки, Директоры ЦП	Директоры ЦП, работники ЦП	РТПП	Отметка электронного письма – «завершение задачи»
4	4. Уведомление об исполнении	Руководитель Службы ИТ поддержки, Директоры ЦП	Директоры ЦП, работники ЦП	РТПП	Электронное письмо о результатах
Конец					

Примечания к шагам алгоритма

Все шаги алгоритма регламентированы РТПП, и отражены на сайте Финансового университета в разделе «Техническая поддержка пользователей» (Путь доступа: «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Техническая поддержка пользователей» или быстрый доступ «Полезные ссылки»-«ИТ поддержка»).

Шаг 1 – Обращение за технической поддержкой

Работники Финансового университета направляют электронные заявки на техническую поддержку через сайт Финансового университета (fa.ru) посредством веб-формы, размещенной в разделе «Техническая поддержка пользователей». В этом же разделе размещена краткая инструкция по обращению в Службу ИТ поддержки. После отправки электронной заявки, пользователь получает оповещение о том, что заявка отправлена.

Шаг 2 – Рассмотрение заявки пользователя

Работник ЦП рассматривает заявку, определяет очередность исполнения, устанавливает отметку «задача» в электронной заявке. Регламентированный срок исполнения инцидентной заявки – 3 рабочих дня, проблемной заявки – 1 рабочая неделя. Срок исполнения нетиповой заявки устанавливает директор ЦП, либо руководитель Службы ИТ поддержки.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 25 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Шаг 3 – Исполнение заявки пользователя

Работник ЦП в соответствии с очередностью исполняет заявку. Исполнение заявки осуществляется посредством удаленного доступа к АРМ или, в случае необходимости, непосредственного доступа к АРМ. После исполнения заявки пользователя работник ЦП устанавливает отметку «завершение задачи» в электронной заявке.

Шаг 4 – Уведомление об исполнении

Работник ЦП отправляет уведомление пользователю, обратившемуся за технической поддержкой, и своему непосредственному руководителю электронное письмо о результатах исполнения заявки.

5.6.7. Описание процедуры «Размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования (СДП)»

Краткое схематическое описание процедуры приведено в таблице 11.

Таблица 9. Алгоритм и матрица процедуры «Размещение презентаций в аудитории и доступ к системам динамического проецирования (СДП)»

Алгоритм	Перечень шагов (действий)	Ответственный	Исполнитель	Документ, регламентирующий действие	Запись, подтверждающая действие
Начало					
1	1. Загрузка файла презентации	Работники Финансового университета, НПС	Работники Финансового университета, НПС, студенты	РТПП	Электронная заявка с файлом презентации
2	2. Размещение файла презентации	Директор ЦАВСО	Работники ЦАВСО	РТПП	
3	3. Получение комплекта управления СДП	НПС, работники ЦАВСО	НПС, работники ЦАВСО	РТПП	Журнал выдачи комплекта управления СДП
4	4. Активация СДП	НПС, работники ЦАВСО	НПС	РТПП	
5	5. Получение доступа и запуск файла презентации	НПС, работники ЦАВСО	НПС	РТПП	
Конец					

Примечания к шагам алгоритма

Все шаги алгоритма регламентированы РТПП, и отражены на сайте Финансового университета (www.fa.ru) в разделе «Аудиовизуальные средства в аудиториях и залах» (Путь доступа: «Наш университет»-«Факультеты, кафедры подразделения»-«Дирекция информационных технологий»-«Поддержка пользователей»-«Аудиовизуальные средства в аудиториях и залах»).

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 26 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Шаг 1 – Загрузка файла презентации

Работники Финансового университета, в том числе НПС, загружают файлы презентации посредством сервиса отправки презентаций в разделе «Аудиовизуальные средства в аудиториях и залах». Для этого следует заполнить электронную заявку на размещение презентации с указанием требуемой информации и загрузить файл с электронного носителя. Перед загрузкой следует обратить внимание на допустимый объем файлов и их формат.

Во избежание задержек, требуется загружать презентации за сутки до предполагаемого выступления.

Шаг 2 – Размещение файла презентации

Работник ЦАВСО создает папку пользователя и размещает в ней презентации. Регламентированный срок размещения презентации – 1 рабочий день. Срок хранения презентаций – 1 семестр.

Ответственным за выполнение действий в рамках данного шага является Директор ЦАВСО, исполнителями – работники ЦАВСО.

Шаг 3 – Получение комплекта управления СДП

Преподаватель обращается к сотруднику отдела технических средств обеспечения образовательного процесса на соответствующей территории. Преподаватель также имеет возможность подключить свой ноутбук в аудитории.

Работник Финансового университета, в том числе из числа НПС, получает пульт от проектора и беспроводную мышь в кабинете работников ЦАВСО и оставляет запись в журнале выдачи комплекта управления СДП. Справочная информация по размещению Центров АВСО на территориях Финансового университета размещена в разделе сайта «Предоставление мультимедийного комплекта преподавателю».

Шаг 4 – Активация СДП

В аудиториях с СДП проекторы уже подключены к компьютерам и настроены на работу.

Перед началом выступления работник из числа НПС разворачивает экран и включает проектор.

Шаг 5 – Получение доступа и запуск файла презентации

Работник Финансового университета, в том числе из числа НПС, открывает общую папку «Презентации» на рабочем столе компьютера преподавателя, свою персональную папку (располагаются по алфавиту в папке «Презентации»), а затем – необходимую презентацию и запускает файл.

Шаг 6 – Завершение работы с СДП

После окончания выступления работник Финансового университета, в том числе из числа НПС, закрывает файл презентации, закрывает свою персональную папку и общую папку «Презентации». Самостоятельно выключать компьютер преподавателя работникам Финансового университета не разрешается, за исключением работников ЦАВСО.

Шаг 7 – Возвращение комплекта управления СДП

Работник Финансового университета, в том числе из числа НПС, возвращает пульт от проектора и беспроводную мышь в кабинет работников ЦАВСО и оставляет запись в журнале выдачи комплекта управления СДП.

5.7. Показатели и критерии

Данный раздел содержит информацию о показателях и критериях, а также об источниках, методах получения (расчета) критерия. Показатели и критерии процесса представлены в таблице 13.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 27 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Таблица 13. Показатели и критерии процесса

№ п/п	Наименование показателя	Наименование критерия	Источник, метод получения (рас- чета) критерия
1	2	3	4
1.	Результативность обработки документов	Процент обработанных документов	$I_d = \frac{I_{обр}}{I_{общ}} \times 100\%$
		Процент документов, размещенных на корпоративном портале	$I_k = \frac{I_{рк}}{I_{общ}} \times 100\%$
		Процент документов, размещенных на информационно-образовательном портале	$I_o = \frac{I_{ро}}{I_{общ}} \times 100\%$
2.	Результативность рекламной деятельности	Количество и виды выставок, в которых принимал участие Финансовый университет	План работы УПСО План работы филиала
		Количество и виды СМИ, в которых размещалась информация	План работы УПСО План работы филиала
3.	Результативность оперативного взаимодействия руководителей	Доля автоматизированных рабочих мест руководителей (ректора), обеспеченных университетской видеоконференцсвязью	$I_d = \frac{I_{арм}}{I_{общрм}} \times 100\%$

5.8. Мониторинг

В данном разделе определяются порядок и ответственность за сбор данных, необходимых для получения значений критериев, их критического значения, а также состав управляющих воздействий (мер) при достижении критической величины значения критерия. Данные мониторинга оформляются в соответствии с таблицей 14.

Таблица 14. Мониторинг процесса

№ п/п	Обозначение	Наименование критерия	Периодичность сбора данных	Форма сбора данных	Ответственный за сбор и хранение	Критическое значение	Управленческое воздействие (меры)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	I_d	Процент обработанных документов	один раз в год	отчет	Начальник УДиА	$\bar{I}_d - 1,5D$	Корректирующие действия
2	$I_{обр}$	Общее количество обработанных документов	один раз в год	отчет	Начальник УДиА	—	—
3	$I_{общ}$	Общее количество документов	один раз в год	отчет	Начальник УДиА	—	—
4	I_k	Процент документов, размещенных на корпоративном портале	один раз в год	отчет	Руководитель СКП	$\bar{I}_k - 1,5D$	Корректирующие действия

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 28 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6	7	8
5	I_{pk}	Общее количество документов размещенных на корпоративном портале	один раз в год	отчет	Руководитель СКП	—	—
6	I_o	Процент документов, размещенных на информационно-образовательном портале	один раз в год	отчет	Начальник ОАУ	$\bar{I}_o - 1,5D$	Корректирующие действия
7	I_{po}	Общее количество документов размещенных на информационно-образовательном портале	один раз в год	отчет	Начальник ОАУ	—	—
8	I_v	Количество и виды выставок, в которых принимал участие Финансовый университет	один раз в год	отчет	Начальник УПСО	$\bar{I}_v - 1,5D$	Корректирующие действия
9	I_c	Количество и виды СМИ, в которых размещалась информация	один раз в год	отчет	Начальник УПСО	$\bar{I}_c - 1,5D$	Корректирующие действия
10	I_d	Доля автоматизированных рабочих мест руководителей (ректора), обеспеченных университетской видеоконференцсвязью	один раз в год	отчет	Начальник УИТИ	$\bar{I}_d - 1,5D$	Корректирующие действия
11	I_{arm}	Общее количество автоматизированных рабочих мест руководителей (ректора), обеспеченных конференц связью	один раз в год	отчет	Начальник УИТИ	—	—
12	$I_{общрм}$	Общее количество рабочих мест руководителей (ректора)	один раз в год	отчет	Начальник УИТИ	—	—

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 29 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

5.9. Анализ (оценка) результативности процесса

5.9.1. Определение значения критерия на плановый период

Базой для определения планового значения критерия является среднее значение критерия за предыдущие 3 года.

Среднее значение критерия за прошедшие 3 года определяется как сумма значений критерия за 3 года, деленное на число лет:

$$K_{\text{ср}} = \frac{K_1 + K_2 + K_3 + K_4 + \dots K_n}{n}$$

Значение допуска определяется как частное от деления разности максимального и минимального значения критерия за прошедший период на шесть (исходя из шестисигмового интервала).

На 2013 г. средние плановые значения данного критерия определены на основе данных за предыдущие 2 года.

5.9.2. Оценка динамики показателя за плановый период

Оценка динамики (развития) показателей определяется следующим образом:

а) при отклонении фактического значения критерия от планового более трех допусков ($3D=3 \times 1\%=3\%$) вниз, т.е. менее 96% ($99\%-3\%=96\%$) – оценка динамики ($OD=1$) – показатель не результативен;

б) при отклонении фактического значения критерия от планового вниз от 1D до 3D, т.е. в интервале от 96% до 98% - $OD=2$ – показатель преимущественно результативен;

в) при попадании фактического значения критерия вниз не более чем на 1D, т.е. в пределах от 98% до 99% - $OD=3$ – показатель результативен;

г) при отклонении фактического значения критерия от планового вверх, то есть более 99% – показатель превосходный.

5.9.3. Ранжирование критериев по их важности (удельному весу) в оценке процесса

Ранжирование критериев по их важности в оценке процесса определяется в баллах (от 1 до 10 баллов) согласно методике, приведенной в СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами (Приложение Е, таблица 9).

Данные, характеризующие значимость критериев в оценке результативности процессов, заносятся в таблицу 12.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 30 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

5.9.4. Оценка результативности процесса

Оценка результативности процесса осуществляется владельцем процесса не реже одного раза в год.

Перед оценкой результативности процесса определяются фактические значения критериев соответствующих показателей за анализируемый период времени (год), которые заносятся в таблицу 12.

Путем сравнения фактического значения критерия с плановым значением даются оценки динамики показателя за анализируемый период в соответствии с разделом 5.8.2 настоящего стандарта.

Фактический балл критерия вычисляется умножением оценки динамики на важность критерия.

Максимально возможная сумма баллов по критериям процесса ($\max \Sigma Б$) вычисляется путем суммирования произведений максимальной оценки динамики каждого показателя на важность критерия.

Степень результативности процесса в процентах определяется делением суммы фактических баллов на максимально возможную сумму баллов по процессу с умножением частного от деления на 100 %.

Оценку результативности процесса определяют по таблице 10 СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами (приложение Е) с занесением данных в таблицу 15.

При окончательной оценке результативности процесса необходимо учитывать степень достижимости важных критериев результативности показателей.

Если не достигается определённое значение одного из важных критериев (показатель не результативен), то общая оценка результативности процесса в соответствии с таблицей 9 СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами (приложение Е) снижается на одну ступень.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 31 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

Таблица 15. Оценка результативности процесса

Показатель результативности	Ед. измере- ния	Планируемые значения критерия с допусками	Важность критерия (В)	Анализируемый период		
				ФЗК	ОД	ФБ
1	2	3	4	7	8	9
Процент обработанных докумен- тов	%	99±1	10			
Процент документов, размещен- ных на корпоративном портале	%	99±1	10			
Процент документов, размещен- ных на информационно- образовательном портале	%	99±1	10			
Количество и виды выставок, в которых принимал участие Фи- нансовый университет	ед.	10±1	10			
Количество и виды СМИ, в кото- рых размещалась информация	ед.	60±5	10			
Доля автоматизированных рабо- чих мест руководителей (ректо- рата), обеспеченных универси- тетской видеоконференцсвязью	%	60±3	8			
ΣФБ						
Max ΣБ						
Степень результативности процесса = (ΣФБ/max ΣБ)× 100 %						
Оценка результативности процесса						
Подготовил _____ (должность, фамилия и инициалы, подпись, дата)						
Владелец процесса _____ (должность, фамилия и инициалы, подпись, дата)						

Обозначения:

В – важность;

ФЗК – фактическое значение критерия;

ОД – оценка динамики;

ФБ – фактический балл, где ФБ=ОД×В;

ΣФБ – сумма фактических баллов;

Max ΣБ – максимально возможная сумма баллов по процессу.

Если не достигаются определённые значения двух и более важных критериев, то общая оценка результативности процесса снижается до оценки «не результативен». В этом случае владелец процесса обязан принимать корректирующие действия для улучшения (повышения) динамики соответствующих показателей процесса.

Показатели результативности процесса и критериев их оценки должны быть пересмотрены в случае, если наблюдается:

– стабильное выполнение и/или перевыполнение показателей результативности в течение 3 анализируемых периодов;

– стабильное невыполнение показателей результативности в течение 2 анализируемых периодов;

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 32 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

- показатели результативности не характеризуют процесс в полном объеме. В этом случае владелец процесса обязан пересмотреть систему показателей;
- отрицательная тенденция результативности процесса в течение 2 анализируемых периодов;
- недостижение определённого значения важного критерия показателя результативности в течение 2 анализируемых периодов.

Фактическое значение критерия результативности процесса за 2012 г. не может быть определено, поскольку вводится с 2013 г.

5.10. Улучшение функционирования процесса

Улучшение описываемого процесса проводится в соответствии с п. 8.5 ISO 9001:2008 посредством использования стратегии и целей в области управления информацией.

Основными направлениями деятельности по улучшению процесса являются:

- увеличение доли автоматизированных рабочих мест руководителей, обеспеченных видеоконференцсвязью;
- повышение квалификации сотрудников;
- унификация документов;
- другие направления улучшения.

6. Записи по качеству

Управление записями по качеству осуществляется в соответствии с СТО ДП 4.2.4/1 Управление записями.

Записи по качеству процесса «Управление информацией» представлены в таблице 16.

Таблица 16. Записи по качеству процесса «Управление информацией».

№ п/п	Название записи	Форма	Ответственный за ведение за- писи	Хранение контрольного экземпляра		
				ответственный	место	срок
1	2	3	4	5	6	7
1	Годовой отчет о работе структурного подразделения	Текстовая	РСП	Руководитель архива Финуниверситета	Архив Финуниверситета	Постоянно
2	Договоры о проектировании, разработке, внедрении, эксплуатации, сопровождении автоматизированных систем и программных продуктов	Текстовая	РСП	Ответственные лица структурных подразделений	СП	5 л. ЭПК
3	Журнал регистрации входящей документации	Электронная	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	5 л.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 33 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6	7
4	Журнал регистрации исходящей документации	Электронная	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	5 л.
5	Журнал регистрации приказов по основной деятельности	Электронная с переводом на бумажный носитель	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	Постоянно
6	Журнал регистрации приказов по личному составу обучающихся	Электронная с переводом на бумажный носитель	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	75 л.
7	Журнал регистрации приказов по административно-хозяйственной деятельности	Электронная	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	5 л.
8	Журнал регистрации распоряжений по административно-хозяйственной деятельности	Электронная	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	5 л.
9	Журнал регистрации внутренних документов	Электронная или бумажная	РСП	Ответственные лица структурных подразделений	СП	5 л.
10	Переписка по организационным вопросам деятельности	Текстовая	РСП	Ответственные лица структурных подразделений	СП	5 л.
11	Докладные (служебные) записки по вопросам деятельности структурных подразделений	Текстовая	РСП	Ответственные лица структурных подразделений	СП	5 л. ЭПК
12	Реестр учета передаваемых документов	Таблично-текстовая	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	2 г.

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 34 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6	7
13	Журнал учета документов	Электронная или бумажная	Работник Финансового университета, ответственный за делопроизводство в СП	Работник Финансового университета, ответственный за делопроизводство в СП	СП	5 л.
14	Реестр почтовых отправлений	Таблично-текстовая	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	5 л.
15	Журнал учета междугородних и международных телефонных (телефаксных) переговоров	Текстовая	УДиА	Начальник УДиА	УДиА	3 г.
16	Журнал выдачи комплекта управления СДП	Таблично-текстовая	Директор ЦАВСО	Работники ЦАВСО	ЦАВСО	До замены новым
17	Номенклатура дел структурного подразделения	Таблично-текстовая	Начальник УДиА	Ответственные лица структурных подразделений	СП	До замены новой и не ранее 3 л. после передачи дел в архив или уничтожения учтенных по номенклатуре дел
18	Графические файлы и печатные формы	Форматы, поддерживаемые платформой Microsoft SharePoint	Руководитель СКП	Ответственное лицо СКП	СП	3 г.
19	Файлы приложений	Форматы, поддерживаемые платформой Microsoft SharePoint	Начальник УИТИ	Ответственное лицо УИТИ	УИТИ	3 г.
20	Техническое задание на разработку программы	Установленная форма	Директор по информационным технологиям	Ответственное лицо УИТИ	УИТИ	5 л.
21	Акт приема в эксплуатацию	Произвольная	РСП	Ответственное лицо СП	СП	5 л. ЭПК

СТО КП 5.5.3/1	Стандарт организации Финансовый университет Карта процесса Управление информацией	Стр. 35 из 37	Ред. 3	Изм. 0
----------------	--	---------------	-----------	-----------

1	2	3	4	5	6	7
22	Отчет об оценке результативности процесса	Ф-ДП 4.2.3/1-07	Владелец процесса	Начальник УМ	УМ	5 л. ЭПК Ст. 173 б
23	Описи дел, переданных в архив университета	Установленная форма	РСП	Ответственное лицо СП	СП	3 г. после уничтожения дел
24	Список работников, подключенных к университетской системе видеоконференцсвязи	Произвольная	Начальник Отдела телекоммуникаций	Начальник Отдела телекоммуникаций	База данных	До замены новым

7. Порядок внесения изменений

Порядок внесения изменений в настоящий стандарт установлен в СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами, раздел 7.

8. Рассылка и хранение

Рассылка и хранение настоящего стандарта осуществляется в соответствии с требованиями СТО ДП 4.2.3/1 Управление документами, раздел 8.

9. Приложения

Приложение А. Лист регистрации изменений в документе (Ф-ДП 4.2.3/1–03)

Приложение Б. Лист ознакомления с документом и изменениями в нём (Ф-ДП 4.2.3/1–04)

