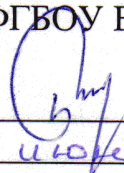


	Министерство образования и науки Российской Федерации
	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «Рязанский государственный радиотехнический университет»

ОРИГИНАЛ

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВПО «РГРТУ»


 В.С. Гуров
 « 16 » июня 2011 г.

РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***Положение о сервисе электронных заявок
на обслуживание***

Выпуск 01

Рязань 2011

Изменение №

Дата

1. Общие положения

1.1 Сервис электронных заявок на обслуживание (далее - СЭЗ) создан на основании приказа ректора РГРТУ № 128 от 08 июня 2011 г..

1.2 Работа с СЭЗ, связанная с подачей заявки на обслуживание и отслеживанием процесса её исполнения, описана в рабочей инструкции системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок на обслуживание для отправки заявок и слежения за ходом их исполнения».

1.3 Работа с СЭЗ, связанная с исполнением полученных заявок, описана в рабочей инструкции системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок при выполнении заявок на обслуживание».

2. Назначение и состав СЭЗ

2.1 СЭЗ предназначен для:

- улучшения качества выполнения работ по выполнению заявок на обслуживание и сокращения сроков их выполнения;
- оценки качества процессов по выполнению заявок на обслуживание в РГРТУ;
- оценки деятельности подразделений, выполняющих обслуживание с использованием СЭЗ;
- сокращения количества документов, находящихся в обращении в бумажном виде.

2.2 СЭЗ не может использоваться для оценки деятельности конкретных сотрудников, являющихся исполнителями заявок, и руководителей подразделений, осуществляющих обслуживание с использованием СЭЗ, в том числе и в целях принятия решения об их материальном или моральном поощрении или наложения взысканий.

2.3 СЭЗ включает аппаратное и программное обеспечение, обеспечивающее функционирование сервиса, комплекс организационных мероприятий, связанных с созданием сервиса и обеспечением его предоставления, документационное обеспечение сервиса, включающее настоящее Положение, рабочую инструкцию системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок на обслуживание» и рабочую инструкцию системы менеджмента качества «Использование сервиса электронных заявок при выполнении заявок на обслуживание».

3. Статус электронной заявки на обслуживание

3.1 Заявка на обслуживание, поданная в электронном виде с использованием СЭЗ, имеет в пределах университета такой же статус, как и заявка на обслуживание, поданная в бумажном виде, например в форме служебной записки или в какой-либо иной форме.

3.2 Любой обмен сообщениями в электронном виде в рамках функционирования СЭЗ имеет силу, аналогичную записям и резолюциям, возникающим в процессе исполнения заявки, направленной в бумажной форме.

3.3 Заявки и сообщения в СЭЗ, направленные из почтовых ящиков домена @rsreu.ru (или @подразделение.rsreu.ru) или с использованием веб-интерфейса СЭЗ зарегистрированными в СЭЗ пользователями, имеют статус подписанных пользователем СЭЗ внутренних нефинансовых документов.

3.4 При исполнении заявок, связанных с расходованием финансовых средств, наличие необходимых документов в бумажной форме определяется ректором и проректорами по направлениям.

3.5 Факт использования подразделением СЭЗ для исполнения заявок на обслуживание не означает, что подразделение не принимает заявки на обслуживание в форме бумажных документов. Конечные пользователи имеют право подавать заявки на обслуживание в той форме (электронной или бумажной), которую они считают целесообразной для каждой конкретной заявки.

3.6 В случае получения заявки на обслуживание в бумажном виде обслуживающее подразделение заносит заявку в СЭЗ самостоятельно.

4. Использование СЭЗ в подразделениях

4.1 Система электронных заявок на обслуживание предназначена для использования в подразделениях, которые получают заявки на обслуживание от других подразделений университета и исполняют их.

4.2 Подразделения самостоятельно решают вопрос об использовании или неиспользовании в своей деятельности СЭЗ.

4.4 Факт использования или не использования СЭЗ обслуживающим подразделением учитывается при оценке качества функционирования подразделения.

4.5 Использовать СЭЗ как в качестве исполнителя заявок на обслуживание, так и в качестве инициатора заявок может любое структурное подразделение университета.

4.6 Направлять заявки с использованием СЭЗ можно только по вопросам, которые входят в сферу ответственности подразделений, зарегистрированных в качестве исполнителей в СЭЗ.

4.7 Список подразделений, использующих СЭЗ в качестве исполнителей заявок, публикуется на странице поддержки СЭЗ на портале РГРТУ.

4.8 Заявки к незарегистрированным исполнителям не рассматриваются и не исполняются.

5. Преимущества использования СЭЗ

5.1 Использование СЭЗ предоставляет существенные преимущества подразделениям, которые пользуются как в качестве источников заявок, так и качестве их исполнителей.

5.2 Для конечных пользователей (подразделений, направляющих заявки на обслуживание) СЭЗ обеспечивает возможность направления заявок на обслуживание в электронном виде и оперативный контроль за ходом их исполнения.

5.3 Для подразделений, исполняющих заявки, СЭЗ исключает возможность потери заявки, совершенствуются процессы, связанные с планированием исполнения заявок, в связи с возможностью устанавливать приоритеты их обслуживания. Использование СЭЗ целесообразно при составлении годовых отчетов о работе подразделений.

5.4 Для подразделений, оценивающих качество различных процессов, протекающих в университете, в том числе и процессов обслуживания заявок, СЭЗ представляет актуальные данные.

5.5 Для руководства университета СЭЗ представляет объективные сведения о деятельности подразделений, степени загрузки сотрудников, потребности подразделений в материально-технических ресурсах и кадрах.

6. Присоединение подразделения к использованию СЭЗ в качестве исполнителя заявок

6.1 Консультации для подразделений по вопросам использования СЭЗ в качестве исполнителя заявок осуществляет Управление телекоммуникаций и информационных ресурсов.

6.2 Подразделение, выразившее желание использовать СЭЗ в своей деятельности в качестве исполнителя заявок, направляет служебную записку на имя начальника Управления телекоммуникаций и информационных ресурсов с просьбой о регистрации подразделения в системе в качестве исполнителя заявок.

6.3 В служебной записке перечисляются:

- направления обслуживания, заявки на которые подразделение желает получать, обрабатывать и исполнять с использованием СЭЗ;
- сотрудники, которые должны быть зарегистрированы в системе в качестве исполнителей заявок;
- сотрудник подразделения, ответственный за использование СЭЗ. Таким сотрудником может быть как руководитель подразделения, так и любой другой сотрудник подразделения.

6.6 Форма служебной записки приведена в приложении А.

6.7 Ответственность за регистрацию подразделения как исполнителя заявок несёт отдел корпоративной информационной системы.

6.8 Заявка на регистрацию в СЭЗ может быть направлена руководителем подразделения с использованием СЭЗ. Для этого руководитель подразделения, имеющий почтовый ящик в домене @rsreu.ru, направляет электронное письмо с заявкой на адрес support@rsreu.ru. В поле «Тема» указывается «Заявка на регистрацию подразделения в СЭЗ в качестве исполнителя». Форма электронного письма аналогична форме служебной записке, приведённой в приложении А.

6.9 Факт регистрации подразделения в качестве исполнителя начальник управления Телекоммуникаций и информационных ресурсов доводит до сведения руководителя службы качества.

7. Оценка качества процессов с использованием СЭЗ

7.1 Оценку качества процессов выполнения заявок на обслуживание осуществляет служба качества университета.

7.2 Сотрудники службы качества регистрируются в системе как наблюдатели за ходом процессов обслуживания заявок.

7.3 В качестве наблюдателей за ходом процесса исполнения заявок могут регистрироваться любые сотрудники университета по указанию ректора или проректоров.

7.4 Наблюдатели имеют возможность следить за ходом выполнения заявок посредством СЭЗ, но не имеют права каким-либо образом влиять ни на распределение заявок на обслуживание, ни на процесс их исполнения.

7.5 Методы оценки процессов по обслуживанию заявок с использованием СЭЗ разрабатывает и реализует служба качества.

7.6 Служба качества регулярно информирует ректорат о результатах наблюдения за процессами исполнения заявок на обслуживание с использованием СЭЗ, в том числе о подразделениях, участвующих в исполнении заявок на обслуживание с использованием СЭЗ.

8. Сопровождение СЭЗ

8.1 Техническое сопровождение серверного оборудования, на котором функционирует СЭЗ, общего и специального программного обеспечения осуществляет отдел корпоративной информационной системы.

8.2 Информационное сопровождение СЭЗ обеспечивается как подразделениями, направляющими заявки на обслуживание, так и подразделениями, исполняющими заявки.

8.3 Анализ данных, возникающих в результате функционирования СЭЗ, обеспечивают руководители подразделений, использующие в своей деятельности СЭЗ в качестве исполнителей, и сотрудники службы качества.

9. Заключительные положения

9.1 СЭЗ выводится из эксплуатации в соответствии с приказом ректора.

9.2 Изменения в настоящее Положение вносит начальник управления телекоммуникаций и информационных ресурсов.

РАЗРАБОТАНО:

Начальник управления телекоммуникаций
и информационных ресурсов

А.А. Митрошин

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе

В.И. Жулёв

Проректор по научной работе

С.Н. Кириллов

Проректор по АХР

В.А. Пушкин

Проректор по информатизации образования

С.В. Панюкова

Проректор по режиму и безопасности

С.В. Чернышёв

Руководитель службы качества

И.В. Горюнов

Начальник правового управления

А.А. Галицын

Начальник управления кадров

В.С. Морозов

Директор ЦНИТ

А.М. Гостин

Начальник отдела
корпоративной информационной системы

В.Ф. Тетёркин

Приложение А

Форма служебной записки в бумажном виде (или электронного письма) на регистрацию подразделения в СЭЗ в качестве исполнителя заявок на обслуживание

РГРТУ
Наименование подразделения
Служебная записка №
дата

Начальнику управления
телекоммуникаций и
информационных ресурсов
Ф.И.О

Прошу зарегистрировать в Системе электронных заявок наименование подразделения в качестве исполнителя заявок на обслуживание.

Наименование подразделения будет принимать заявки на обслуживание и исполнять их по следующим направлениям: (направления обслуживания приводятся в соответствии с функциями, возложенными на подразделение; направления, приведённые в настоящей форме служебной записки, демонстрируют форму заполнения документа)

- обслуживание серверов подразделений;
- заявки на выделение автотранспорта
- и т.п.

В качестве сотрудников, исполняющих заявки в рамках СЭЗ, прошу зарегистрировать следующих сотрудников наименование подразделения:

- Иванова Ивана Ивановича, ведущего программиста, адрес электронной почты *ivanov.i.i@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего телефона Иванова И.И.
- Иванова Ивана Петрович, заведующего лабораторией, адрес электронной почты *ivanov.i.p@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего телефона Иванова И.П.
- и т.д.

Ответственный за использование СЭЗ в наименование подразделения в целях исполнения заявок на обслуживание - Иванов Иван Карлович, начальник отдела, адрес электронной почты *ivanov.i.k@rsreu.ru* Контактный телефон: номер внутреннего телефона Иванова И.К.

Руководитель подразделения _____ Ф.И.О
(место для подписи)

[illegible]