



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)**

ПРИКАЗ

23.10.2023

№ 919-0

**Об утверждении Регламента
РВ2-1-8-3-03.02-09.2023
«Обеспечение функционирования
хозяйственных объектов»**

В целях обеспечения порядка формирования процессов в организации, эффективного взаимодействия структурных подразделений, а также распределения ответственности и полномочий участников п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент РВ2-1-8-3-03.02-09.2023 «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов» (Приложение).

Срок – с даты выхода настоящего приказа.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по АХР Тюпича М. В.

Врио ректора

Д.Ш. Султанова

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	<i>Система менеджмента качества</i>
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023 Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ФГБОУ ВО «КНИТУ»

от «23» 10.10.23 № 919-О

РЕГЛАМЕНТ РВ2-1-8-3-03.02-09.2023

«Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»

Казань,
2023

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	<i>Система менеджмента качества</i>
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023 Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»

Содержание

1. Общие положения.....	4
1.1. Цели процедуры.....	4
1.2. Владелец процедуры.....	4
1.3. Исполнители процедуры	4
1.4. Начало выполнения процедуры	4
1.5. Результат процедуры	4
1.6. Входы процедуры.....	5
1.7. Выходы процедуры	5
2. Диаграмма процедуры.....	6
3. Описание действий процедуры	7
4. Показатели	9

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 3
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

Термины и сокращения

Бизнес-процесс	– последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс).
Владелец процесса	– должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
Входы бизнес-процесса	– ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
Выходы бизнес-процесса	– объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.
Исполнитель процесса	– подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.
Организационная структура управления	– совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура).
Подпроцесс	– бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса.
Процедура	– бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций).

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 4
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

1. Общие положения

Настоящий документ является регламентом выполнения процедуры «РВ2-1-8-3-03.02-09.2023 Обеспечение функционирования хозяйственных объектов» разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к выполнению процедуры.
- Установления ответственности за результат процедуры.
- Унификации и стандартизации документооборота.

1.1. Цели процедуры

Выполнение процедуры «РВ2-1-8-3-03.02-09.2023 Обеспечение функционирования хозяйственных объектов» направлено на достижение следующей цели:

- Поддержание рабочих и учебных процессов подразделений Университета в области хозяйственного обеспечения.

1.2. Владелец процедуры

Владельцем процедуры является:

- Начальник УРТСиОО (Управление по развитию технического сервиса и обслуживания оборудования)

1.3. Исполнители процедуры

Исполнителями процедуры являются:

- Директор издательства (Издательство)
- Заявитель
- Инженер-технолог УРТСиОО (Управление по развитию технического сервиса и обслуживания оборудования)
- Начальник ОСиХО (Отдел сервиса и хозяйственного обеспечения)
- Начальник гаража (Гараж)
- Начальник УИТ (Управление информационных технологий)
- Начальник УРЭ (Ремонтно-эксплуатационное управление)

1.4. Начало выполнения процедуры

Началом выполнения процедуры является возникновение потребности в проведении ремонта помещений, в мелкосрочном ремонте, в ремонте научно-образовательного оборудования, в обслуживании и в ремонте инженерных сетей, в том числе связи и ИТ-сетей, объектов инфраструктуры. А также возникновение потребности в изготовлении мебели, в стеклодувных и типографских работах, в инсталляции и отладки ПО. Кроме того, началом выполнения процедуры является возникновение потребности в ремонте систем видеонаблюдения, пожарной сигнализации, охранной сигнализации, системы оповещения и управления при эвакуации, системы контроля и управления доступом.

1.5. Результат процедуры

Результатом процедуры является закрытая либо отклоненная заявка в системе "Технический сервис".

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 5
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

1.6. Входы процедуры

№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Потребность в ремонте или в обслуживании объектов / в изготовлении мебели / в стеклодувных и типографических работах / инсталляции и отладки ПО / в ремонте технических систем безопасности	Потребность в ремонте или в обслуживании объектов / в изготовлении мебели / в стеклодувных и типографических работах / инсталляции и отладки ПО / в ремонте технических систем безопасности	Заявитель	-

1.7. Выходы процедуры

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Закрытая заявка в системе "Технический сервис"	Закрытая заявка в системе "Технический сервис"	Начальник УРТСиОО	-

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 7
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

3. Описание действий процедуры

Б18.1 Формирование заявки в системе «Технический сервис»

Исполнители действия

- Заявитель

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Потребность в ремонте или в обслуживании объектов / в изготовлении мебели / в стекловудных и типографических работах / в инсталляции и отладки ПО / в ремонте технических систем безопасности	Заявитель

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Заявка в системе "Технический сервис"	Инженер-технолог УРТСиОО

Следующие действия

- Б18.2 Распределение заявки в соответствующую службу для исполнения

Б18.2 Распределение заявки в соответствующую службу для исполнения

Исполнители действия

- Инженер-технолог УРТСиОО (Управление по развитию технического сервиса и обслуживания оборудования)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Заявка в системе "Технический сервис"	Заявитель

Исполнители передают

№	При условии	Объекты	Кому
1.	Заявка принята в системе «Технический сервис»	Заявка в системе "Технический сервис"	Начальник УРТСиОО / Начальник УРЭ / Начальник УИТ / Начальник гаража / Начальник ОСиХО / Директор издательства
2.	Заявка отклонена в системе «Технический сервис»	Заявка в системе "Технический сервис"	Заявитель

Следующие действия

При условии «Заявка отклонена в системе «Технический сервис»»:

- Б18.3 Формирование ответа на заявку в системе «Технический сервис»

При условии «Заявка принята в системе «Технический сервис»»:

- Б18.4 / Б18.5 / Б18.6 / Б18.7 / Б18.8 / Б18.9 Организация работы по исполнению заявки

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 8
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

Б18.3 Формирование ответа на заявку в системе «Технический сервис»

Исполнители действия

- Инженер-технолог УРТСиОО (Управление по развитию технического сервиса и обслуживания оборудования)

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Ответ на заявку в системе "Технический сервис"	Заявитель

Б18.4 / Б18.5 / Б18.6 / Б18.7 / Б18.8 / Б18.9 Организация работы по исполнению заявки

Исполнители действия

- Начальник УРТСиОО / Начальник УРЭ / Начальник УИТ / Начальник гаража / Начальник ОСиХО / Директор издательства

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Заявка в системе "Технический сервис"	Инженер-технолог УРТСиОО

Следующие действия

- Б18.10 Оценка качества выполненных работ в системе «Технический сервис»

Б18.10 Оценка качества выполненных работ в системе «Технический сервис»

Исполнители действия

- Заявитель

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Закрытая заявка в системе "Технический сервис"	Начальник УРТСиОО

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Обеспечение функционирования хозяйственных объектов»	Страница 9
	РВ2-1-8-3-03.02-09.2023	

4. Показатели

Для оценки результатов выполнения процедуры используются следующие показатели:

№	Показатель	Единица измерения
1.	Средний балл удовлетворенности по оцененным заявкам в системе "Технический сервис"	Балл