

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 1 из 8

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Кемеровский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО КемГМУ
Минздрава России


Т.В. Попонникова
« 23 » 12 2021 г.



ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА

«Взаимодействие с потребителями»

СМК-ИК-03-2021

Дата введения в действие: 23.12.2021, Протокол Ученого совета №4

Кемерово 2021

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 2 из 8

Сокращения:

АХР – административно-хозяйственная работа;

МИ- маркетинговые исследования;

ПФУ – планово-финансовое управление;

СМК – система менеджмента качества;

УИТ – управление информационных технологий;

УЛАМКО – управление лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования;

ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский Университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет);

ЦСТВ – Центр содействия трудоустройству выпускников.

1 Общие сведения		
Владелец процесса: помощник ректора по воспитательной и социальной работе		
Назначение процесса: обеспечение ориентации деятельности вуза на потребителя, формирование спроса на результаты деятельности Университета		
2 Результаты процесса и их потребители		
Результаты процесса (данные или материальные объекты)	Потребитель результатов процесса (другие процессы, стр. подразделения)	Требования потребителей к результатам процесса
Требования потребителей	Управляющие процессы	Своевременность предоставления информации, полнота информации о требованиях потребителей
Информационная продукция	Общество: потенциальные и фактические потребители образовательных услуг вуза, контактные аудитории	Актуальность и достоверность предоставляемой информационной продукции. Отсутствие устаревшей информации на официальном сайте. Предоставление сведений на внешние письма-запросы в указанные сроки. Рассылка пресс-релизов: - анонсов не позднее, чем за день до мероприятия, - итоговых по окончании мероприятия.
Рекламная продукция	Общество: потенциальные потребители образовательных услуг вуза Процессы: управление инфраструктурой	Предоставление рекламной продукции своевременно и в полном количестве. Достоверность и полнота информации (в соответствии с утвержденным макетом). Высокое качество оформления и исполнения рекламной продукции.
Отчеты о результатах	Управляющие процессы	Своевременность предоставления, достоверность и

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 3 из 8

маркетинговых исследований, в т.ч. информация об удовлетворенности потребителей		полнота информации в отчете (соответствие вопросам анкеты). Подготовка отчетов в разрезе специальностей.
Отчеты о проведенных рекламно-информационных мероприятиях	Управляющие процессы	Своевременность формирования отчетных данных, полнота представленных требований в соответствии с установленной формой.
База данных вакансий	Студенты	Доступность информации, размещение сведений на официальном сайте Университета. Наличие данных о требованиях работодателя условиях трудоустройства и контактных данных.
Информация о трудоустройстве выпускников вуза и о направлениях содействия трудоустройству	Государственные органы Управляющие процессы	Соответствие информации требованиям, указанным в запросах государственных органов по оформлению, содержанию, срокам предоставления
База данных резюме	Потенциальные и фактические работодатели	Наличие личных данных соискателя вакансии, сведений об основном и дополнительном образовании, достижениях, опыте работы, профессиональных навыках и личных качествах, дополнительных сведений

3 Поставщики входов и ресурсов процесса

Вход/ресурс процесса (данные или материальные объекты)	Поставщики входов/ресурсов (другие процессы, структурные подразделения, внешняя среда)	Ответственный от поставщика за вход/ресурс	Требования процесса к входам/ресурсам процесса
Входы			
Информация о рынке образовательных услуг	Общество: потенциальные потребители образовательных услуг вуза, школы, средние и высшие профессиональные учебные заведения Процесс «Прием»	Руководители/представитель и соответствующих учебных заведений Руководитель ЦДОиПО	Полнота, достоверность, релевантность, доступность информации.
Информация о рынке труда, в том числе заявки работодателей на подбор кадров	Медицинские и фармацевтические организации	ЦСТВ	Наличие в заявке сведений о наименовании медицинской или фармацевтической организации, наименовании вакансии, условиях трудоустройства и требованиях к соискателю
Информация от подразделений для подготовки рекламной продукции	Управляющие процессы, Основные процессы	Руководители подразделений	Предоставление информации в течение 10 дней после запроса.

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 4 из 8

			На заявке для размещения информации должна быть подпись руководителя структурного подразделения.
Информация от подразделений для подготовки информационной продукции	Управляющие процессы, Основные процессы	Руководители структурных подразделений	Предоставление информации, завизированной руководителем структурного подразделения: - за 10 дней до даты выхода информации в СМИ, - в соответствии с графиком подачи информации на сайт (если она не идет с пометкой «Срочно») - за месяц, если требует производственных работ и привлечения сторонних организаций
Заполненные анкеты (опросные листы)	Потенциальные и фактические потребители образовательных услуг вуза	Представители соответствующих организаций	Правильность заполнения анкет. Своевременность предоставления заполненных опросных листов (в соответствии с программой маркетингового исследования)
Информационные листы, письма, приглашения к сотрудничеству в области рекламной и информационной деятельности	Предприятия и организации различных форм собственности соответствующих сфер деятельности. Канцелярия	Представители предприятий и организаций	Наличие сведений об инициаторе сотрудничества, направлении и условиях сотрудничества
Договоры, счета, акты, счет-фактуры, обеспечивающие ведение рекламной и информационной деятельности	Предприятия и организации изготовители	Контрактная служба	Своевременность предоставления, правильность оформления
Готовая рекламная, информационная и имиджевая продукция	Предприятия и организации изготовители	АХУ	Соответствие требованиям, закрепленным в договоре на выполнение работ, оказание услуг
Выпускник, обучающийся, Абитуриент, Слушатели подготовительных курсов, работодатель для проведения МИ с целью выявления требований потребителей и оценки их удовлетворенности	Реализация образовательных программ, Прием	Руководитель процесса	Соответствие по количеству и качественному составу характеристикам выборки
Ресурсы			
Канцелярские принадлежности,	АХУ	Зав. складом	Своевременность предоставления

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 5 из 8

бумага			канцелярских принадлежностей.
Организационная техника	УИТ	Зав. складом, начальник УИТ	Наличие, исправность и бесперебойная работа организационной техники
Программное обеспечение Доступ в Интернет	УИТ	Начальник УИТ	Наличие необходимых программ (Corel Draw, Photoshop, SSPS) Безлимитный трафик, бесперебойный доступ в Интернет
Финансовые средства	Управление инфраструктурой (в части финансового обеспечения)	ПФУ	В соответствии с утвержденной сметой/ подписанными договорами и счетами

4 Виды деятельности в рамках процесса и их регламентация

Виды деятельности в рамках процесса (подпроцессы)	Результат подпроцесса	Ответственный за подпроцесс	Регламентирующая документация
1. Маркетинговые исследования	Отчеты о результатах маркетинговых исследований: информация об удовлетворенности потребителей, требования потребителей (выходной результат) Программа МИ, формы анкет, заполненные анкеты (промежуточный результат)	Ответственные за проведение МИ в соответствии с программой МИ	Положение о маркетинговой деятельности Университета
2. Рекламно-информационная деятельность	Готовая рекламная, имиджевая продукция и информационная продукция (выходной результат) Макеты рекламной, информационной и имиджевой продукции (промежуточный результат) Договоры, счет-фактуры, акты (промежуточный результат)	Помощник ректора по воспитательной и социальной работе	ФЗ «О рекламе», Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015
3. Содействие трудоустройству и временной занятости	База данных резюме, база данных вакансий, (выходной результат) Планы и отчеты мероприятий по содействию трудоустройству и временной занятости (выходной результат) Информация о состоянии рынка труда, в т.ч. требованиях работодателей к соискателям (выходной и промежуточный результат)	ЦСТВ	Положение о ЦСТВ Должностные инструкции

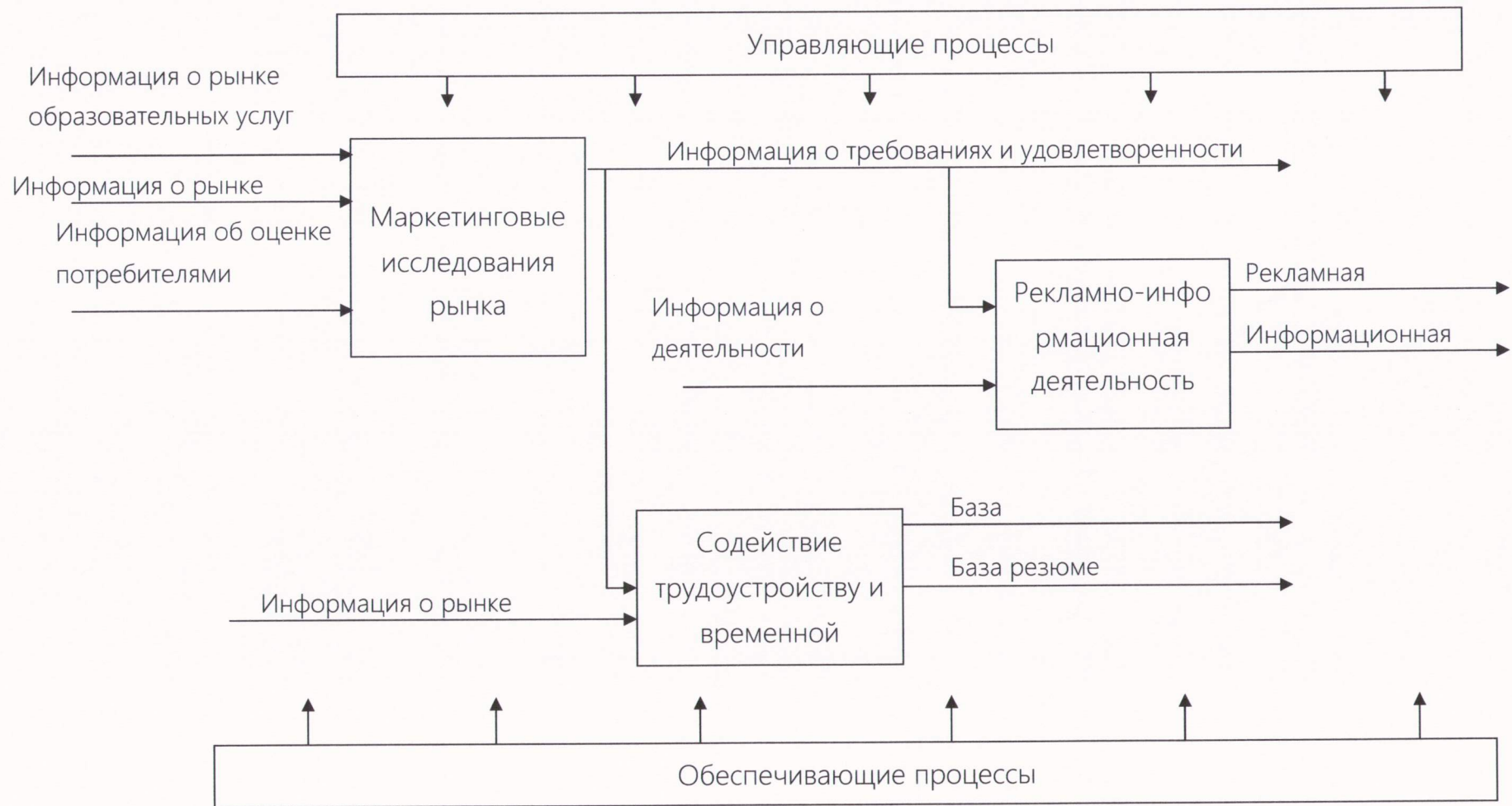
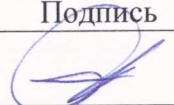


Рисунок 1 – Внутреннее взаимодействие видов деятельности процесса «Взаимодействие с потребителями»

СМК	ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «Взаимодействие с потребителями»	СМК-ИК-03-2021
		страница 7 из 8

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

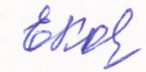
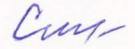
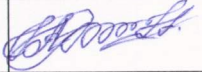
1. РАЗРАБОТАНО

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Помощник ректора по воспитательной и социальной работе	Солобуев Алексей Игоревич		20.12.2021

2. КОНСУЛЬТАНТ

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
-			

3. СОГЛАСОВАНО

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Ответственный за СМК Университета, проректор по учебной работе	Коськина Елена Владимировна		17.12.2021
Начальник УЛАМКО	Синькова Маргарита Николаевна		20.12.2021
Ведущий юрисконсульт	Гапонов Сергей Алексеевич		20.12.2021

4. ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

Со дня утверждения ректором Университета «23» декабря 2021 г., (Основание: протокол заседания Ученого совета №4 от «22» декабря 2021 г., протокол заседания Совета по качеству №4 от «20» декабря 2021 г.)

5. СПИСОК РАССЫЛКИ

Контрольный экземпляр:

- УЛАМКО

Электронные копии:

- Все структурные подразделения

