



Министерство здравоохранения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Рязанский государственный медицинский университет  
имени академика И.П. Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора 534-г от 04.10.2021 г.

**МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ**  
**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

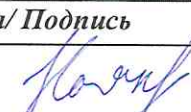


*Разработка и оформление информационной карты процесса*

**МИ СМК 7.5-01-21**

**Выпуск 05**

Дата введения: 2021

Рязань, 2021

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования	Е.С. Наянова 	21.09.2021
Согласовано	Начальник учебно-методического управления	С.А. Камаева 	21.09.2021
Согласовано	ОПРК, проректор по учебной работе	О.М. Урясьев 	21.09.2021
Версия 05			Стр. 1 из 12

## Содержание

1	Назначение.....	3
2	Область применения и рассылка .....	3
3	Общие положения .....	3
4	Документирование .....	4
5	Порядок внесения изменений (актуализация) .....	5
6	Нормативные ссылки.....	5
7	Лист регистрации изменений.....	5
	Приложение№1 .....	6

## 1 Назначение

Настоящая методическая инструкция устанавливает порядок разработки и оформления информационной карты процесса в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет).

## 2 Область применения и рассылка

2.1 Настоящая методическая инструкция распространяется на всех владельцев процессов в Университете.

2.2 Рассылка учтённых экземпляров данной методической инструкции осуществляется отделом отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования.

2.3 Доведение содержания настоящей методической инструкции до сотрудников внутри подразделения осуществляет руководитель структурного подразделения.

## 3 Общие положения

Основное назначение карты процесса – это представлять технологию выполнения процесса, а так же определять ответственных сотрудников за процесс и показатели результативности. За счет создания карты процесса осуществляется его документирование, в результате у организации появляется возможность управлять этим процессом, вносить в него изменения, оценивать результативность и эффективность процесса.

Карты процессов разрабатываются на все необходимые процессы, входящие в область действия системы менеджмента качества.

В совокупности весь набор карт процессов содержит технологию работы и управления, как системой менеджмента качества, так и Университетом в целом.

Карта процесса должна представлять процесс с той полнотой, которая необходима для получения устойчивых и приемлемых результатов процесса. Карта процесса представляет поток работ, который переходит от подразделения к подразделению.

Результаты работы одного подразделения (или организационной единицы) должны быть полностью востребованы последующим подразделением, и этих результатов должно быть достаточно для выполнения работы, т.е. «выходы» из одного подразделения должны полностью соответствовать «входам» другого.

Для того чтобы карта процесса выполняла свое назначение, существуют обязательные элементы, которые должны указываться в карте.

К числу таких элементов относятся:

1. Общие сведения
2. Результаты процесса (выходы) и его потребители
3. Внешние поставщики и входы процесса
4. Этапы (составляющие) процесса
5. Матрица распределения ответственности и полномочий

6. Управление записями процесса
7. Управление несоответствиями процесса
8. Возможные риски/возможности
9. Показатели результативности процесса

Уровень детализации процесса выбирается исходя из целей и потребностей Университета при построении системы качества, а также вида процесса. Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 не устанавливает каких-либо требований по детализации процессов или их описанию. Главное требование стандарта - процессы должны находиться в управляемых условиях. Поэтому детализировать процессы необходимо таким образом, чтобы эти управляемые условия обеспечить.

Детализация процесса применяется для разбиения сложного процесса на составляющие его подпроцессы. Каждый подпроцесс может быть разделен на операции, операции на переходы, а переходы, в свою очередь, на отдельные действия. Такое разбиение процесса будет соответствовать переходу по структуре организации на различные уровни управления – от уровня всей организации, до уровня отдельного сотрудника.

Уровень детализации описания отдельного процесса диктуется необходимостью обеспечить качество понимания процесса. Если какой-либо шаг процесса при данном уровне детализации остается непонятным, детализацию описания повышают.

Результативность – уровень достижения цели (отношение конечного результата к целевой величине).

Эффективностью обычно называют степень минимизации использования ресурсов (и устранения отходов), необходимых для обеспечения требуемой результативности. Мерой эффективности может быть производительность.

Для определения результативности процесса необходимо:

- выявить и четко определить существующие потребности и ожидания потребителей;
- описать определенные потребности и ожидания в измеримых понятиях;
- определить методы и средства получения информации, характеризующей потребности и ожидания потребителей и степень соответствия им выходов процесса;
- произвести сбор и анализ информации.

#### **4 Документирование**

Проект информационной карты процесса, подписанный разработчиком, предоставляется начальнику отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования для присвоения ему идентификационного номера (рисунок 3).


Аббревиатура «СМК» в идентификаторе документа показывает, что данный документ входит в состав документации системы менеджмента качества Университета



**Приложение №1**

к Методической инструкции «Разработка и оформление информационной карты процесса»

**Форма информационной карты процесса**

	<p>Министерство здравоохранения Российской Федерации</p> <p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова»</p> <p>Министерства здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России</p>
---	---

**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом ректора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА**

**XX СМК Х.Х – XXXX Название процесса**

Рязань, 201\_ \_

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал			
Проверил			
Согласовано			
Согласовано			
Версия 0			Стр. 1 из 12

## Содержание

1. Общие сведения .....	3
2. Результаты процесса (выходы) и его потребители .....	5
3. Внешние поставщики и входы процесса .....	5
4. Этапы (составляющие) процесса .....	6
5. Матрица распределения ответственности и полномочий .....	10
6. Управление записями процесса .....	10
7. Управление несоответствиями процесса .....	11
8. Возможные риски/возможности процесса .....	11
9. Показатели результативности процесса .....	11
10. Лист согласования .....	12

### Сокращения:

ООП – основная образовательная программа;  
СМК – система менеджмента качества;

## 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящая информационная карта процесса «Название процесса» является основным документом, определяющим требования системы менеджмента качества (СМК) к осуществлению \_\_\_\_\_ в Университете.

Информационная карта \_\_\_\_\_ определяет порядок и условия разработки и внедрения деятельности по процессу в соответствии со стратегией Университета.

Владельцем процесса «Название процесса» - является \_\_\_\_\_.

Процесс направлен на \_\_\_\_\_.

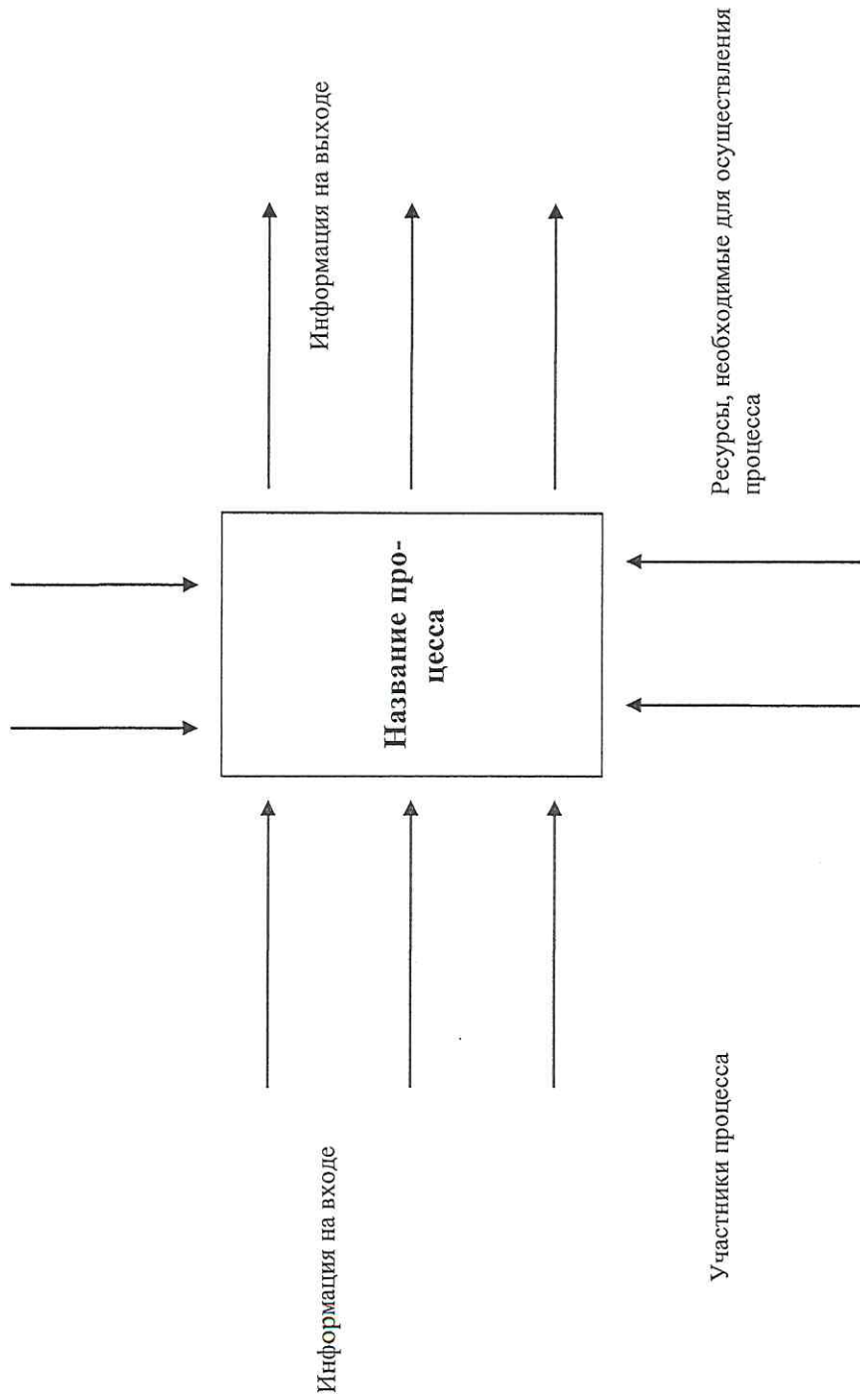
### **Цель процесса:**

Целью процесса является \_\_\_\_\_.



**Схема процесса:**

Нормативно-правовые акты РФ, влияющие на процесс, внутренние нормативные документы Университета



## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА (ВЫХОДЫ) И ЕГО ПОТРЕБИТЕЛИ

Данные или материальные объекты	
Потребители (процессы, подразделения)	
Требования	

## 3 НЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА

Данные или материальные объекты	
Поставщики (процессы, подразделения)	
Требования	

## 4 ЭТАПЫ (СОСТАВЛЯЮЩИЕ) ПРОЦЕССА

Ресурсы:  
Блок-схема процесса

№ п/п	Этапы (составляющие) процесса / Записи	
	Входы (требования)	Выходы (требования)
1	Название этапа	
2	Название этапа	
3	Название этапа	

### 5 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ

Этапы процесса										

### Принятые обозначения:

- О** – ответственный за этап процесса;
- У** – участник выполнения этапа процесса;
- И** – информируется о ходе выполнения процесса.

### 6 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ ПРОЦЕССА

Управление записями процесса осуществляется на всех подэтапах его реализации. Ответственный за ведение записей в документах назначается ответственным за этап (составляющую) процесса.  
 Записями процесса являются:

.....

Срок хранения записей процесса – не менее \_\_\_\_ лет.

### 7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ ПРОЦЕССА

**Записями регистрации несоответствия являются:**

- записи о невыполнении планов;
- и др.

На основании записей регистрации несоответствия на соответствующем уровне принимается решение об управлении.

## 8 ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ/ВОЗМОЖНОСТИ ПРОЦЕССА

## 9 ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Цель процесса										
Показатели процесса	План	Факт	% выполнения	% в сравнении с предыдущим периодом планирования	Причина отклонения	Меры по стабилизации, улучшению	Оценка мер			

Показатели оценки результативности процесса:

Критерии оценки результативности процесса:

Методы мониторинга и измерения процесса: Экспертный, расчетный, аналитический.

## 10. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	Замененных	Новых	Анулированных					