

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Науково-методичний центр управління якістю діяльності

Система управління якістю діяльності

**КАРТА ПРОЦЕСУ
«ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ»
(ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17)**

Полтава

*Даний документ не може бути повністю чи частково відтворений,
тиражований і розповсюджений без дозволу ПУЕТ*

ДОКУМЕНТИ СУЯЩУЕТ

ПЕРЕДМОВА

1. ВНЕСЕНО НАУКОВО-МЕТОДИЧНИМ ЦЕНТРОМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПУЕТ

Начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності

к.е.н., доц. Озуй Наталія Іванівна

2. РОЗРОБНИКИ:

проректор з наукової роботи, д.т.н., проф.

Гаркуша Сергій Володимирович

директор ННЦ, Іващенко

Максим Миколайович

директор бібліотеки Садова Світлана Василівна

3. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ 2009 р.

4. АКТУАЛІЗОВАНО 2017 р.

5. ТЕРМІН ПЕРЕГЛЯДУ ДПСЯ 2023 р.

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

Затверджую

Ректор, д. і. н., проф.

_____ О.О. Нестуля

«__» _____ 2017 р.

**КАРТА ПРОЦЕСУ
«ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ»**

(ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17)

<i>Актуалізовано</i>				
<i>Роки</i>	<i>2017 р.</i>	<i>20.. р.</i>	<i>20.. р.</i>	<i>20.. р.</i>
<i>Дата</i>	<i>12 грудня</i>			
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>	<i>Огуй Н.І.</i>			

Зміст

1.	Призначення та сфера використання	6
2.	Нормативні посилання	6
3.	Визначення та умовні позначення	6
4.	Мета процесу	8
5.	Відповідальність	8
6.	Опис процесу	9
6.1	Входи в процес	9
6.2	Виходи з процесу	9
6.3	Ресурси необхідні для функціонування процесу	9
6.4	Зовнішні документи управління	10
6.5	Внутрішні документи системи управління	10
6.6	Структура інформаційних ресурсів ПУЕТ	11
6.7	Здійснення процесу	12
6.7.1.	Підпроцес «Управління інформаційним та технічним забезпеченням»	13
6.7.2.	Підпроцес «Управління інформаційними ресурсами бібліотеки»	17
7.	Показники результативності процесу	25
8.	Ключеві фактори, які впливають на результативність здійснення процесу	25
9.	Перелік форм записів	29

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 6 із 29

1. Призначення та сфера використання

Даний стандарт якості – це внутрішній документ, в якому визначені вимоги до процесу «Інформаційні ресурси» в університеті й викладені методичні підходи до проведення управлінських процедур в межах означеного процесу. При його розробці були враховані особливості організації управління інформаційним забезпеченням, що склалися в університеті, й вимоги державних стандартів якості щодо управління процесами на основі системного підходу.

Введення внутрішнього стандарту якості в дію здійснюється з моменту його затвердження. У разі виникнення необхідності стандарт підлягає перегляду. Пропозиції щодо внесення змін у зміст стандарту можуть вносити науково-педагогічні працівники і представники служб, що задіяні в обслуговуванні і здійсненні інформаційного забезпечення. Перегляд змісту стандарту з врахуванням запропонованих змін здійснює начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності. Первісний стандарт й актуалізовані його варіанти затверджує ректор університету.

Нормативні вимоги й методичні рекомендації стандарту є обов'язковими для виконання всіма кафедрами і структурними підрозділами університету, що пов'язані з інформаційними ресурсами.

Внутрішній стандарт якості є конфіденційним документом. Можливості його копіювання визначає перший проректор.

2. Нормативні посилання

Закон України «Про освіту» - від 05.09.2017 № 2145-VIII.

Закон України «Про вищу освіту» - від 01.07.2014 № 1556-VII.

Закон України «Про інформацію» - від 02.10.1992 № 2657-XII.

Закон України «Про Національну програму інформатизації» - від 04.02.1998 № 74/98-ВР.

Державна програма «Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці» на 2006-2010 роки.

ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».

Статут Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2016 р.

Концепція діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2010 р.

Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 роки, 2017 р.

3. Визначення та умовні позначення

Документ - єдність інформації та речовинного носія, використовується в соціальному комунікаційно-інформаційному процесі як канал передачі інформації.

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 7 із 29

Джерело інформації - елемент комунікаційно-інформаційного процесу, в якому виникає (чи зберігається) інформація, призначена для передачі споживачеві.

Входи процесу - вхідні об'єкти (продукція, інформація і ін.), які перетворюються у виходи процесу в ході виконання процесу. Часто входи одного процесу є виходами іншого.

Виходи процесу - продукція, інформація, заради якої здійснюється процес.

Дані - відомості про факти, події, поняття, ідеї чи команди, подані у формалізованому вигляді, зручному для зберігання, обробки, пересилання та інтерпретації користувачами інформаційної системи.

Запис (протокол) – документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт.

Запис інформації - процес і результат закріплення повідомлення на спеціально обраному носії за допомогою технічних засобів і матеріалів із використанням певної знакової системи.

Інформаційна потреба - потреба людини (групи людей) в інформації, необхідність отримання інформації, що відповідає характеру дії чи роботи, що виконується споживачем інформації.

Карта процесу (підпроцесу) - опис процесу, що включає посилання на документовані процедури, входи і виходи процесу, ресурси для забезпечення належного функціонування процесу, критерії для оцінки функціонування, методи планування і поліпшення процесу.

Керівник процесу - посадова особа, що несе відповідальність за хід і результати процесу.

Користувачі - керівний склад університету, керівники підрозділів, співробітники, викладачі, аспіранти, студенти.

Критерії процесу – встановлені показники (характеристики, інформація), при досягненні яких керівник процесу і вище керівництво може зробити висновок про те, наскільки ефективно виконується процес і чи досягнуті заплановані цілі.

Крок (операція) процесу - термін для позначення певної дії (роботи, етапу) в рамках процесу.

Носій даних - матеріальний об'єкт, за допомогою якого можна зберігати та передавати інформацію.

Ресурси процесу – інформація (документи, файли), фінанси, матеріали, персонал, обладнання, інфраструктура, середовище, програмне забезпечення та інші, необхідні для виконання процесу.

Процедура - спосіб здійснення процесу. Документована процедура висловлюється у вигляді алгоритму (блок-схеми), де кожен крок процесу зв'язується з інформаційною і методичною основою, а також відповідальними особами і виконавцями робіт.

Процес – сукупність взаємопов'язаних і взаємодій них робіт, що використовують входи для створення запланованого результату.

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 8 із 29

Споживач інформації (користувач) - людина або група людей, яка отримує соціальну інформацію.

ПУЕТ – Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

АЕОД – відділ автоматизації електронної обробки документів.

БД – база даних.

ВДН - відділ дистанційного навчання.

ВМТ - відділ мережевих технологій

ВРІЗ - відділ ресурсного та інформаційного забезпечення

ДМ – департамент маркетингу

ЕБ – електронна бібліотека

ЕК – електронний каталог

ЕЧЗ – електронний читальний зал

ІЗДН – інститут заочно-дистанційного навчання

КП - керівник процесу

МОНУ – Міністерство освіти і науки України

МТЗ - матеріально-технічне забезпечення

ННЦ - навчально-науковий інформаційний центр

НМЦ - науково-методичний центр управління якістю діяльності

НПП – науково-педагогічні працівники

ПЗ - програмне забезпечення.

ПК - персональний комп'ютер

СПЗ - сектор програмного забезпечення

СРЕЗН – сектор розробки електронних засобів навчання

ТЗ – технічне забезпечення.

ТЗО - технічні засоби обслуговування

COMMON - мережений інформаційний ресурс загального використання.

ELDOC - мережений інформаційний ресурс загального використання.

iZETA – автоматизована система планування, організації, управління та контролю навчального процесу

MOODLE – система дистанційного навчання

WEB – методика проектування

4. Мета процесу

Метою процесу є якісне забезпечення освітнього процесу, студентів, науково-педагогічних працівників, допоміжно-обслуговуючий персонал інформаційними ресурсами.

5. Відповідальність

Відповідальність за якісне інформаційне забезпечення діяльності університету несе ректор, проректор з наукової роботи, директор навчально-наукового інформаційного центру, директор бібліотеки, завідувачі кафедр, керівники структурних підрозділів. Відповідальність за своєчасне внесення змін

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 9 із 29

до карти процесу несе керівник науково-методичного центру управління якістю діяльності.

6. Опис процесу

6.1 Входи в процес

Входи	Вимоги до входів	Постачальники
1. Заявки	Своєчасність	Процеси: «Освітній процес», «Наукова діяльність», «Післядипломна освіта та підвищення кваліфікації», «Міжнародне співробітництво»
2. Накази і розпорядження керівництва	Своєчасність	Процес «Оперативне управління»
3. Поповнення бази інформаційних ресурсів	Оперативність, повнота, своєчасність	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
4. Накази МОНУ і розпорядження	Своєчасність	Процес «Оперативне управління»

6.2 Виходи з процесу

Виходи	Вимоги до виходів	Замовники
1. Задоволеність потреби	Своєчасність, повнота	Всі процеси
2. Звіти	Своєчасність, оперативність	Процес «Оперативне управління»
3. Застаріла частина інформаційних ресурсів	Невідповідність сучасним критеріям, морально застаріла інформація	Зовнішній замовник (за потребою)

6.3 Ресурси необхідні для функціонування процесу

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
1. Кадрові	Знання інформаційних технологій, комп'ютерна підготовка, освіта «Інформаційні технології»	Процес «Управління персоналом»
2. Інфраструктура МТЗ, ПК, ТЗО	Оперативність, повнота	Процес «Управління інфраструктурою та

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 10 із 29

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
		матеріально-технічними ресурсами»
3. ПК, ТЗО	Сучасність	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
4. Постачальники	Цінові, результати постачання, своєчасність	Зовнішні постачальники
5. Фінансові	Достатність для фінансування	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
6. Інформаційні	Наявність методичних та наукових розробок кафедр та структурних підрозділів університету, своєчасність надання інформації про навчальну, методичну, наукову діяльність підрозділів університету	Всі процеси
7. Освітній процес	Сучасність, повнота, оперативність	Всі процеси

6.4 Зовнішні документи управління

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
1. Закон України «Про інформацію»	Верховна Рада України	1992 рік
2. Закон України «Про Національну програму інформатизації»	Верховна Рада України	1998 рік
3. Державна програма «Інформаційні та комунікаційні технології в освіті і науці» на 2006-2010 роки	Кабінет Міністрів України	2005 рік

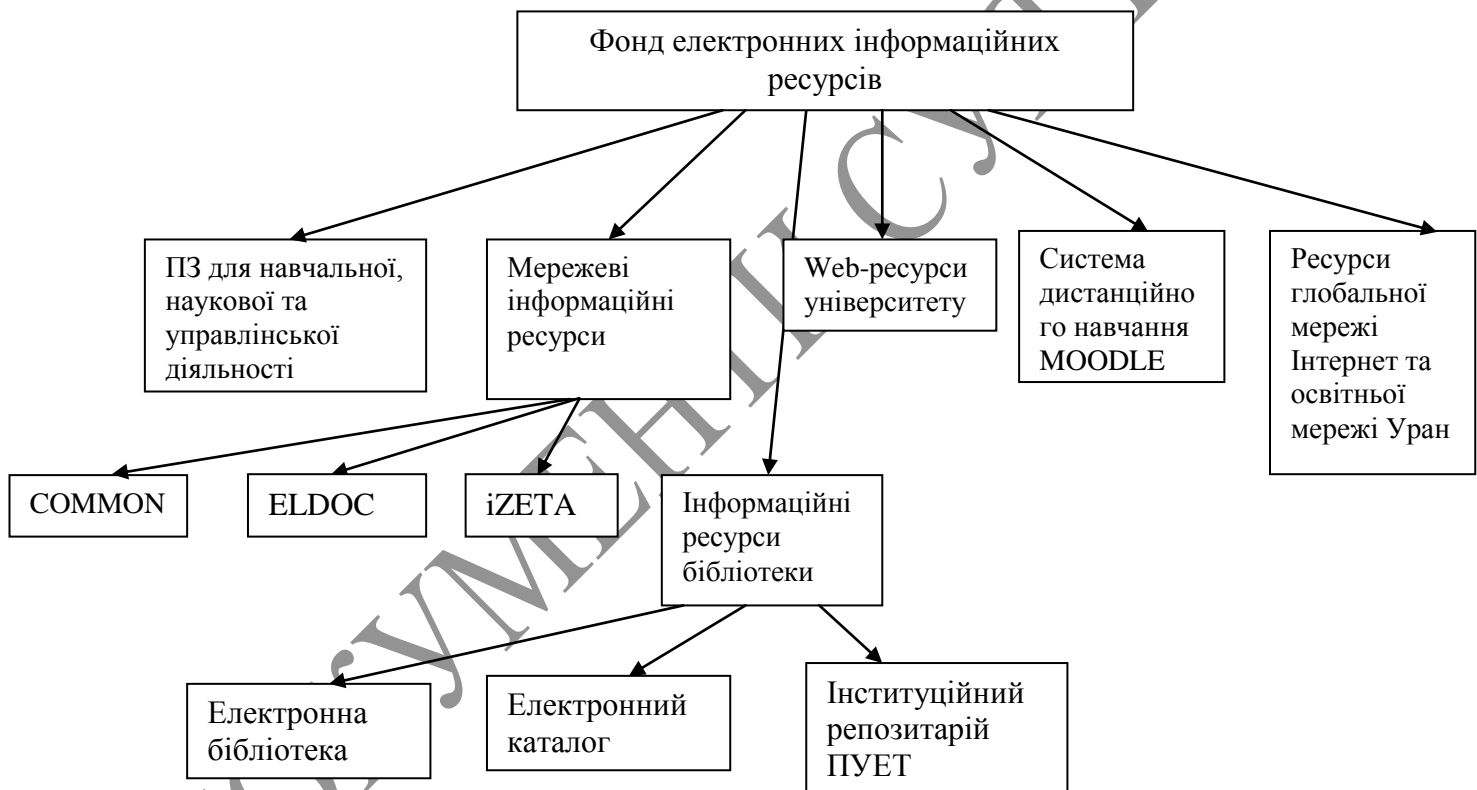
6.5 Внутрішні документи системи управління

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
1. Програма інформатизації Вищого навчального закладу	Вчена Рада університету	2017 рік

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 11 із 29

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 роки		
2. Положення про ННІЦ ПУЕТ	ПУЕТ	2013 рік
3. Концепція інформатизації діяльності та управління Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 роки	ПУЕТ	2017 рік

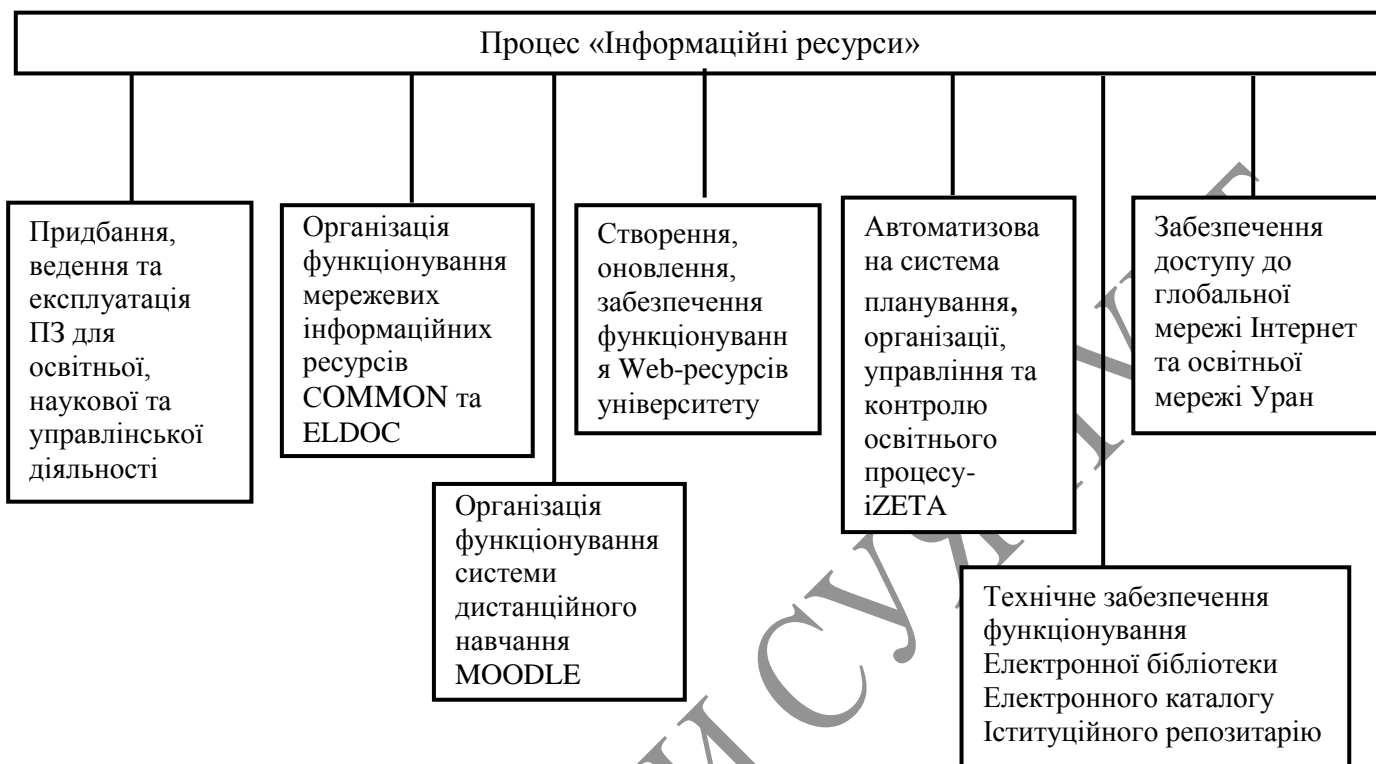
6.6. Структура інформаційних ресурсів ПУЕТ



ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 12 із 29

6.7. Здійснення процесу

Декомпозиція процесу «Інформаційні ресурси»



ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 13 із 29

6.7.1. Підпроцес «Управління інформаційним та технічним забезпеченням»

6.7.1.1. Придбання, ведення та експлуатація ПЗ

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію	Запис
1. Заявка на встановлення ПЗ	Замовник	директор ННЦ	Ліцензія	Заявка на встановлення
2. Реєстрація заявки	Начальник відділу інформаційного та ресурсного забезпечення ННЦ	Співробітник сектору програмного забезпечення ННЦ	Ліцензія	Журнал вхідних документів
3. Аналіз наявного ПЗ, пропозиції щодо використання існуючого чи закупки нового ПЗ	Директор ННЦ	ВРІЗ, СПЗ	Ліцензія, терміни використання	План закупок ПЗ
4. Закупівля необхідного ПЗ	Директор ННЦ	Співробітник сектору програмного забезпечення ННЦ	Ліцензія	Журнал придбання ПЗ
5. Тестування ПЗ	СПЗ	Системний програміст	Ліцензія	—
6. Встановлення ПЗ	СПЗ	Системний програміст	Ліцензія	—
7. Діагностика роботи ПЗ	Замовник	Системний програміст	Службова записка	—

6.7.1.2. Організація функціонування мережевих інформаційних ресурсів COMMON

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
-----	----------------	------------	------------------------------

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 14 із 29

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
1. Створення мережевих каталогів, налаштування необхідних атрибутів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
2. Створення необхідних груп користувачів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
3. Реєстрація користувачів мережевих ресурсів	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Службова записка завідувача кафедри, керівника підрозділу
4. Усунення технічних помилок у роботі	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Інструкція експлуатації технічної документації) 3 (3

6.7.1.3. Організація функціонування мережевого інформаційного ресурсу ELDOC

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
1. Створення мережевих каталогів, налаштування необхідних атрибутів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
2. Створення необхідних груп користувачів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
3. Реєстрація користувачів мережевих ресурсів	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Службова записка завідувача кафедри, керівника підрозділу
4. Усунення технічних помилок у роботі	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Інструкція експлуатації технічної документації) 3 (3

6.7.1.4. Організація функціонування мережевого інформаційного ресурсу iZETA

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
-----	----------------	------------	------------------------------

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 15 із 29

Дія	Відповіда льний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
1. Створення мережевих каталогів, налаштування необхідних атрибутів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
2. Створення необхідних груп користувачів	Директор ННІЦ	Системний адміністратор	Наказ (розпорядження)
3. Реєстрація користувачів мережевих ресурсів	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Службова записка завідувача кафедри, керівника підрозділу
4. Усунення технічних помилок у роботі	Системний адміністратор	Системний адміністратор	Інструкція експлуатації(з технічної документації)

6.7.1.5. Організація функціонування Web-ресурсів університету

Дія	Відповідальн ий	Виконав ець	Документ, що регламентує дію
1. Заявка на створення власних web-ресурсів університету	Замовник	ректорат	Розпорядження ректора
2. Розробка структури web-ресурсу	ННІЦ, ДМ	ВРІЗ, провідни й фахівець ДМ	Розпорядження директора ННІЦ
3. Надання необхідної інформації	Ректорат, завідувачі кафедрами, керівники структурних підрозділів	Уповнов ажені особи	Розпорядження ректора
4. Наповнення ресурсу змістовною інформацією	Начальник ВРІЗ, ДМ	Контент-менедже р ДМ, ВРІЗ	Розпорядження директора ННІЦ
5. Вирішення питань щодо розміщення ресурсу в мережі Internet	Директор ННІЦ, директор ДМ	ВРІЗ	Розпорядження директора ННІЦ

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 16 із 29

6. Розміщення ресурсу в мережі Internet	ВРІЗ, ДМ	ВРІЗ	Розпорядження директора ННЦ
7. Надання інформації щодо оновлення ресурсу	Ректорат, зав. кафедрами, керівники підрозділів	Уповноважені особи	Службова записка
8. Оновлення ресурсу	ВРІЗ, ДМ	Контент-менеджер ДМ, ВРІЗ	Розпорядження директора ННЦ

6.7.1.6. Організація функціонування системи дистанційного навчання MOODLE

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
1. Заявка на створення системи дистанційного навчання університету	Замовник	ННЦ, ІЗДН	Розпорядження ректора
2. Розробка та впровадження системи	Директор ІЗДН	ІЗДН, ННЦ	Розпорядження директора ІЗДН
3. Тестування та налагодження роботи	СРЕЗН	ВРІЗ, ВДН, провідний інженер-програміст СРЕЗН	Розпорядження директора ІЗДН
4. Додавання нових дистанційних курсів	замовник	СРЕЗН	Розпорядження директора ІЗДН
5. Усунення недоліків в роботі, діагностика	СРЕЗН	СРЕЗН	Заявка

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 17 із 29

6.7.1.7. Забезпечення доступу до інформаційних ресурсів мережі Інтернет та освітньої мережі Уран

Дія	Відповідальний	Виконавець	Документ, що регламентує дію
1. Підписання угод з провайдерами на постачання послуг	Директор ННІЦ	ННІЦ	Наказ (розпорядження) ректора
2. Аналіз ринку провайдерів	Директор ННІЦ	Начальник ВМТ	
3. Закупівля необхідних технічних засобів	Начальник ВМТ	фірма з ТЗ	
4. Програмне налагодження мережі	Начальник ВМТ	ВМТ	Ліцензія
5. Надання доступу до мережі користувачам	Начальник ВМТ	Системний адміністратор	
6. Усунення технічних та програмних несправностей роботи мережі	Начальник ВМТ	ВМТ	

6.7.2. Підпроцес «Управління інформаційними ресурсами бібліотеки»

6.7.2.1. Опис підпроцесу

6.7.2.2. Входи до підпроцесу

Входи	Вимоги до входів	Постачальник
1. Замовлення	Своєчасність	Процес «Освітній процес»
2. Накази і розпорядження керівництва	Своєчасність	Процес «Оперативне управління»
3. Поповнення бібліотечного фонду на традиційних та електронних носіях	Оперативність, повнота, своєчасність	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
4. Поповнення фонду електронної бібліотеки	Оперативність, повнота, своєчасність	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 18 із 29

6.7.2.3. Виходи з підпроцесу

Виходи	Вимоги до виходів	Замовник
1. Задоволеність потреби	Своєчасність, повнота	Усі процеси
2. Звіти	Своєчасність, оперативність	Процес «Оперативне управління»
3. Застаріла частина бібліотечного фонду на традиційних та електронних носіях	Ветхість, застаріла за змістом література	Зовнішній замовник
4. Застаріла частина електронних документів електронної бібліотеки	Застарілі за змістом електронні документи	Зовнішній замовник
5. Документи про вилучення	Своєчасність оформлення у відповідності з вимогами	Процес «Оперативне управління»

6.7.2.4. Ресурси, які необхідні для функціонування підпроцесу

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальник
1. Кадрові	Знання бібліотечної справи, комп'ютерної грамотності, професійних програм, освіта «Бібліотечна справа» та «Інформаційні технології»	Процес «Управління персоналом»
2. Інфраструктура МТО, ПК, ТЗО	Оперативність, повнота	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
3. ПК, ТЗО	Своєчасність	Процес «Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами»
4. Постачальники	Цінові результати поставки	Зовнішні організації
5. Фінансові	Достатність для фінансування	Процес «Фінансове планування»
6. Інформаційні	Наявність навчальної і наукової літератури на паперових та електронних носіях по загальноосвітнім, базовим і профільюючим дисциплінам	Процес «Освітній процес»

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 19 із 29

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальник
	загальноосвітнього циклу і по професійним програмам; періодичні видання по профілю університету (вітчизняні і зарубіжні)	
7. Освітній процес	Сучасність, повнота, оперативність	Процеси Управління інфраструктурою та матеріально-технічними ресурсами», «Оперативне управління», «Освітній процес».

6.7.2.5. Зовнішні документи управління

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
1. Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності закладів освіти. Наказ №1187.	Кабінет міністрів України	2015 р.
2. Закон України «Про бібліотеки і бібліотечну справу». Постанова №1561- ІІІ.	Верховна Рада України	2000 р.
3. Про схвалення Стратегії розвитку бібліотечної справи на період до 2025 року «Якісні зміни бібліотек для забезпечення сталого розвитку України»: Розпорядження Кабінету Міністрів України. Затверджено наказом №219-р.	Кабінет міністрів України	2016 р.
3. Інструкція з обліку документів, що знаходиться в бібліотечних фондах. Затверджена наказом № 22.	Міністерство культури і туризму України	2007 р.
3. ДСТУ 2392-94 Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення.	Держстандарт України	1994 р.
4. ДСТУ 2394-94 Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення.	Держстандарт України	1994 р.
5. ДСТУ 2628-94 Система оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення.	Держстандарт України	1994 р.
6. ДСТУ 2874-94 Системи оброблення інформації. Бази даних. Терміни та визначення.	Держстандарт України	1994 р.

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 20 із 29

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
7. ДСТУ 3582:2013 Інформація та документація. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень в українській мові.. Загальні вимоги та правила. (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ).	Держстандарт України	2013 р.
8. ДСТУ 6096:2009 Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Універсальна десяткова класифікація. Структура, правила ведення та індексування (ГОСТ 7.90-2007, MOD)	Держстандарт України	2009 р.
9. ДСТУ 7157:2010 Інформація та документація. Видання електронні. Основні види та вихідні відомості.	Держстандарт України	2010 р.
10. ДСТУ 7448:2013 Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять (зі скасуванням в Україні ГОСТ 7.26-80)	Держстандарт України	2013 р.
11. ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання (ГОСТ 7.1-2003, IDT)	Держстандарт України	2006 р.
12. ДСТУ ГОСТ 7.80:2007 Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Заголовок. Загальні вимоги та правила складання (ГОСТ 7.80-2000, IDT)	Держстандарт України	2007 р.

6.7.2.6. Внутрішні документи системи управління

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
1. Положення про бібліотеку ПУЕТ	ПУЕТ	2015 р.
2. Положення про інформаційно-бібліографічний відділ	ПУЕТ	2017р.
3. Положення про відділ автоматизації та електронної обробки документів	ПУЕТ	2017 р.
2. Положення про формування фондів	ПУЕТ	

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 21 із 29

Документи	Ким виданий	Дата введення в дію
бібліотеки ПУЕТ		2008 р.
3. Положення про формування фонду електронної бібліотеки ПУЕТ	ПУЕТ	2017 р.
4. Тематичний план комплектування бібліотеки ПУЕТ	ПУЕТ	2017 р.
5. Правила користування бібліотекою ПУЕТ	ПУЕТ	2015 р.
6. Положення про інституційний репозитарій ВНЗ Укоопспілки «ПУЕТ»	ПУЕТ	2012 р.
7. Інструкція про збереження бібліотечних фондів бібліотеки ВНЗ Укоопспілки «ПУЕТ»	ПУЕТ	2014 р.
6. Списки студентського контингенту	ПУЕТ	щорічно

6.7.2.7. Здійснення підпроцесу

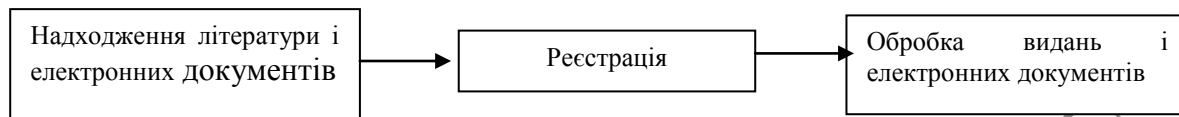
Процеси	Відповідальні
Ідентифікація потреби користувачів	1. Директор бібліотеки – КП кафедри, виробнича рада - виконавець
Планування забезпечення потреб користувачів	2. КП – відповідальні заступник директора – виконавець зав. відділами - виконавець
Поповнення фонду	3. КП – відповідальний зав. відділом – виконавець.
Забезпечення користувачів інформаційними ресурсами	4. Зав. відділом - відповідальний провідний бібліотекар – виконавець адміністратор баз даних – виконавець
Моніторинг використання інформаційних ресурсів	5. КП – відповідальний зав. відділом – виконавець
Покращення якості обслуговування користувачів	6. КП – відповідальний, зав. відділами - виконавці провідні бібліотекаї – виконавець

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 22 із 29

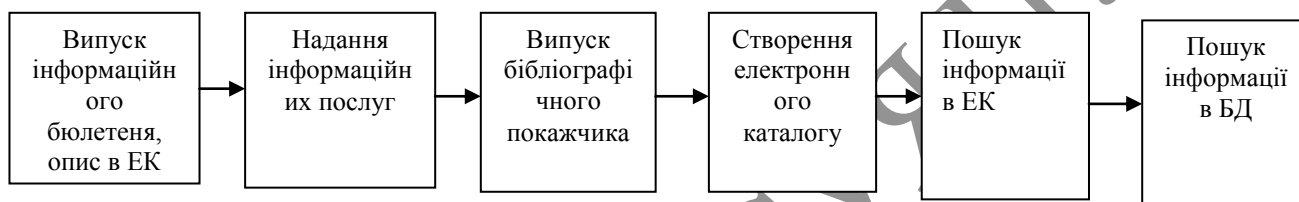
6.7.2.8. Декомпозиція процедури «Планування забезпечення потреб»



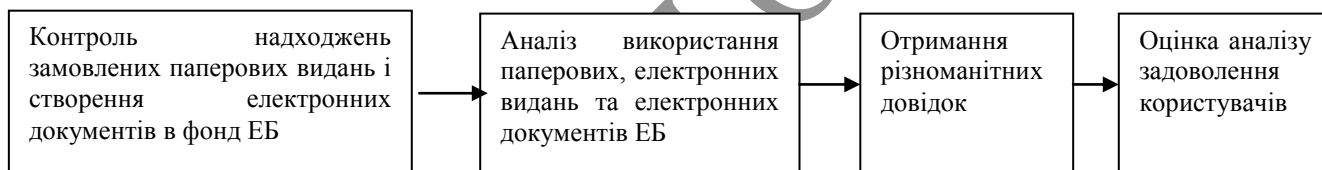
6.7.2.9. Декомпозиція процедури «Поповнення фонду» на субпроцеси



6.7.2.10. Декомпозиція процедури «Забезпечення користувачів» на субпроцеси



6.7.2.11. Декомпозиція процедури «Моніторинг» на субпроцеси



6.7.2.12. Процедура «Випуск інформаційного бюлетеня»

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис про якість
	1. Збір інформації для бюлетеня	Зав. відділом ОННЛ	Провідний бібліотекар відділу ОННЛ, бібліограф	Інструкція про випуск інформаційного бюлетеня	Інформаційний бюлетень
	2. Аналіз даних	Зав. відділом ОННЛ	Провідний бібліотекар відділу ОННЛ, бібліограф	Інструкція про випуск інформаційного бюлетеня	
	3. Друк	Зав. відділом ОННЛ	Провідний бібліотекар відділу ОННЛ, бібліограф		Інформаційний бюлетень «Нові надходження»
	4. Представлення для перегляду користувачам	Зав. відділом ОННЛ	Бібліограф	Бюлетень нових надходжень	Сайт бібліотеки http://uccu.org.ua , папка

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 23 із 29

					Eldoc
--	--	--	--	--	-------

6.7.2.13. Процедура «Надання інформаційних послуг»

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис
	1. Збір інформації користувачами	Відділ АЕОД, відділ обслуговування	Зав. відділами	Інструкція користування електронним каталогом	Листок читацької вимоги
	2. Аналіз	КП	Директор бібліотеки	Звіти завідувачок відділами, інструкція проведення анкетування студентів	Протоколи методи ради бібліотеки та виробничих нарад
	3. Складання матеріалу	КП	Відділ АЕОД, відділ обслуговування	Положення, інструкції	
	4. Використання ТЗО	Відділ АЕОД, ННЦ	Зав. відділом АЕОД, начальник відділу мережевих технологій ННЦ	Положення про відділ АЕОД, положення про фонд електронної бібліотеки	Журнал обліку

6.7.2.14. Процедура «Пошук інформації в ЕК»

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис про якість
	1. Введення критерію пошуку	Зав. відділом АЕОД	Зав. відділом	Методичні рекомендації	Електронний каталог
	2. Запит	відділ АЕОД	Користувач	Методичні рекомендації	Електронний каталог
	3. Обробка запиту	відділ АЕОД	Користувач	Методичні рекомендації	Електронний каталог

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 24 із 29

	4. Задоволення запиту викладача, студента	відділ АЕОД	Користувач		Електронний формуляр
--	---	-------------	------------	--	----------------------

6.7.2.15. Процедура «Оцінка і аналіз задоволення користувачів»

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис про якість
	1. Підготовка матеріалу для аналізу	Зав. відділами	Бібліограф, бібліотекар	Електронні читальні формуляри	Таблиця
	2. Узгодження з директором бібліотеки	КП	Провідний бібліотекар		Розпорядження по бібліотеці
	3. Затвердження матеріалу	КП	КП		Протокол засідання методичної ради
	4. Проведення анкетування, опитування користувачів	Провідний бібліотекар	Бібліограф, бібліотекар	Методичний матеріал	Таблиця
	5. Збір інформації	Зав. відділами	Бібліограф, бібліотекар		Таблиця
	6. Аналіз	КП	Зав. відділом	План роботи бібліотеки	Протокол засідання методичної ради бібліотеки

6.7.2.16. Процедура «Підвищення якості бібліотечно-бібліографічних і інформаційних послуг»

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис про якість
	1. Бібліотечно-бібліографічні заняття	КП	Зав. відділами	Навчальні плани	Розклад занять
	2. Навчання користувачів, консультації	Зав. відділами	Провідний бібліотекар, бібліотекар, бібліограф, адміністратор баз даних		Графік чергування в ЕЧЗ, журнал обліку
	3. Надання і регулювання інформації із будь-якого джерела, без обмежень часу та	Відділ АЕОД	Бібліотекар, бібліограф	Положення: про відділ обслуговування; про електронний	Електронний каталог, електронна бібліотека, Інтернет,

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 25 із 29

Алгоритм	Дія	Відповідальний	Виконавець	Регламентуючий документ	Запис про якість
	інших обмежень			читальний зал; про медіатеку	запис в журналі

7. Показники результативності процесу

1. Кількість повторних звернень співробітників кафедр і структурних підрозділів до ННЦ. Оцінювання проводиться на основі аналізу Service desk.

2. Співвідношення відкритих заявок до закритих заявок. Оцінювання проводиться на основі аналізу Service desk.

3. Наявність електронних курсів, ПЗ для навчальних дисциплін відповідних освітніх програм; наявність керуючих документів, необхідних для роботи кафедр і структурних підрозділів університету. Своєчасність і повнота висвітлення головних подій університету.

4. Забезпечення потреб щодо електронної інформації. Наявність повнотекстових електронних документів електронної бібліотеки за тематикою навчальних дисциплін і науково-дослідницьких робіт університету та електронного каталогу з доступом до всіх видів електронних і паперових видань бібліотеки.

8. Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу

Карта ризиків процесу «Інформаційні ресурси»

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
1.	Дефіцит коштів на придбання та обслуговування ПЗ для організації освітнього процесу	Неякісне надання освітніх послуг замовнику	Несистематично, один раз на рік	Критичний	Високий	Моніторинг ринку ПЗ, пошук і впровадження ПЗ за ліцензією GNU
2.	Використання комп'ютерних систем із застарілим інформаційним та апаратним забезпеченням	Неякісне надання освітніх послуг замовнику, відсутність можливості обміну інформації з	Можливо, один раз на рік	Критичний	Високий	Вчасне оновлення парку комп'ютерної техніки та ПЗ

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 26 із 29

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
		контрагентами				
3.	Використання серверного та мережевого обладнання із застарілим апаратним забезпеченням	Неможливість впровадження нових інформаційних технологій	Відбувається рідко, один раз на рік	Критичний	Високий	Своєчасне оновлення серверів та переустановка обладнання
4.	Вихід з ладу оргтехніки	Тимчасова неможливість обслуговування необхідних процесів	Можлива	Не критичний	Високий	Дублювання техніки та підключення її до мережі з можливістю використовувати інші пристрої
5.	Вихід з ладу робочих станцій	Тимчасова неможливість обслуговування необхідних процесів	Можлива	Критичний	Середній	Своєчасне обслуговування техніки та дублювання інформації
6.	Припинення підтримки виробником ПЗ	Поступова втрата можливості використовувати необхідне ПЗ	Відбувається рідко, один раз на п'ять років	Критичний	Середній	Моніторинг ринку ПЗ та своєчасна заміна або оновлення ПЗ
7.	Недостатня кваліфікація співробітників ННЦ	Складність обслуговування необхідних процесів	Несистематична, один раз на п'ять років	Критичний	Середній	Підвищення кваліфікації співробітників шляхом проведення навчання та участі в семінарах і конференціях
8.	Вплив вікових особливостей персоналу на процеси навчання і переходу до використання нових технологій	Неякісне надання освітніх послуг замовнику	Можлива, один раз на п'ять років	Критичний	Високий	Проведення заходів щодо підвищення рівня комп'ютерної грамотності
9.	Звільнення кваліфікованих працівників	Тимчасова відсутність можливості	Несистематична	Критичний	Низький	Дублювання обов'язків

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 27 із 29

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
		обслуговування відповідних процесів				
10.	Зміна законодавства	Невідповідність матеріальної або програмної складової нормам законодавства	Несистематична	Критичний	Середній	Моніторинг законодавства в області інформаційних технологій
11.	Вихід з ладу серверного обладнання або програмного забезпечення в результаті збоїв електропостачання	Тимчасова неможливість обслуговування необхідних процесів	Відбувається рідко	Критичний	Середній	Підключення серверної інфраструктури до генератора. Встановлення та своєчасне обслуговування блоків безперебійного живлення
12.	Особливі погодні умови внаслідок яких можуть вийти із ладу мережеве обладнання та камери	Тимчасова неможливість обслуговування необхідних процесів	Несистематична, один раз на рік	Критичний	Високий	Заземлення обладнання, використання спеціального обладнання, наявність запасного обладнання
13.	Навмисне псування обладнання або структурованої кабельної системи студентами в аудиторіях	Тимчасова неможливість обслуговування необхідних процесів	Несистематична, один раз на рік	Критичний	Середній	Впровадження відповідальності за пошкодження майна
14.	Несвоєчасне повернення книг на абонементи навчальної і наукової літератури	Відсутність книг у фонді, неможливість забезпечити запити на них з боку користувачів	Несистематична	Мінімальний	Помірний	Надсилання листів-нагадувань про заборгованість, телефонування, передача списків боржників до деканатів і на кафедри
15.	Недостатнє	Суттєво	Часта	Критичний	Дуже	Відповідне

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 28 із 29

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
	кадрове забезпечення здійснення віртуального обслуговування користувачів за допомогою інформаційних служб бібліотеки, створення віртуальних книжкових виставок, надання консультацій та довідок студентам і НПП	зменшується представництво бібліотеки в Інтернеті і якість надання послуг віртуальним і стаціонарним користувачам			високий	кадрове забезпечення з організації і здійснення технологічних процесів інформаційно-бібліографічного відділу
16.	Недостатнє кадрове забезпечення ведення довідково-пошукового апарату	Зменшується в три рази кількість бібліографічних записів в електронному каталозі	Часта	Критичний	Дуже високий	Відповідне кадрове забезпечення з організації і здійснення технологічних процесів інформаційно-бібліографічного відділу
17.	Здійснення інформаційного вибіркового та диференційованого обслуговування НПП	В чотири рази зменшується кількість викладачів, яким надавалась інформація в системі ВРІ і ДОК	Часта	Критичний	Дуже високий	Відповідне кадрове забезпечення з організації і здійснення технологічних процесів інформаційно-бібліографічного відділу
18.	Несвоєчасність наукової та технічної обробки нових надходжень літератури	Затримка з надходженням і нової літератури до відділу ОННЛ, неможливість її своєчасного використання в навчальному	Часта	Критичний	Дуже високий	Відповідне кадрове забезпечення з організації і здійснення процесів каталогізації та технічної обробки

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Інформаційні ресурси»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.3; 7.1.6-61-54-17
		Редакція 02
		Сторінка 29 із 29

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
		процесі і науково-дослідницькій діяльності				документів відділу комплектування та наукової обробки документів
19.	Затримка з обробкою електронних документів, несвоєчасність і неповнота поповнення фонду електронної бібліотеки	Зниження в три рази кількості оброблених і викладених в ЕБ електронних документів, проблеми з каталогізацією повнотекстових електронних видань, погіршення якості обробки матеріалів	Часта	Критичний	Дуже високий	Відповідне кадрове забезпечення з організації і здійснення процесів створення електронної бібліотеки відділу АЕОД

9. Перелік форм записів

1. Журнал вхідних документів.
2. План закупок ПЗ.
3. Журнал придбання ПЗ.
4. Інструкція по експлуатації(з технічної документації).
5. Накази ректора.
6. Накази директора ННІЦ.
7. Графік чергування в ЕЧЗ.
8. Протокол засідання методичної ради бібліотеки.