

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

Науково-методичний центр управління якістю діяльності

Система управління якістю діяльності

**Карта процесу
«Соціальний захист
персоналу і студентів»
(ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18)**

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. Огуй Наталія Іванівна

2. РОЗРОБНИКИ:

д.е.н. Манжура Олександр
Васильович

Діденко Лариса Миколаївна

4. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ 2018 р.

5. АКТУАЛІЗОВАНО

6. ТЕРМІН ПЕРЕГЛЯДУ ДПСЯ 2023 р.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**

Затверджую

Ректор, д. і. н., проф.

_____ О. О. Нестуля

«__» _____ 20__ р.

**Карта процесу
«Соціальний захист
персоналу і студентів»
(ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18)**

Актуалізовано

	<i>20__ р.</i>	<i>20__ р.</i>	<i>20__ р.</i>	<i>20__ р.</i>
<i>Дата</i>				
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>				

З М І С Т

1.	Призначення та сфера використання	С. 6
2.	Нормативні посилання	6
3.	Мета процесу	7
4.	Визначення та скорочення	7
5.	Відповідальність	8
6.	Опис процесу	8
6.1.	Входи в процес	8
6.2.	Виходи з процесу	8
6.3.	Ресурси, необхідні для функціонування процесу	9
6.4.	Зовнішні документи управління	9
6.5.	Внутрішні документи системи управління	10
6.6.	Здійснення процесу	11
6.6.1	Здійснення процесу соціального захисту персоналу	11
6.6.2	Здійснення процесу соціального захисту студентів	12
6.7.	Оцінювання дієвості процесу	12
6.7.1	Показники дієвості процесу	12
6.7.2.	Методика розрахунку	13
7.	Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу	13
8.	Додатки	15

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 6 із 15

1. Призначення та сфера використання

Даний стандарт – це внутрішній документ, у якому визначені вимоги до соціального забезпечення персоналу і студентів в університеті й викладені методичні підходи до проведення управлінських процедур в межах означеного процесу. Під час його розробки враховані особливості організації оперативного управління, що склалися в університеті, й вимоги міжнародних і національних стандартів якості щодо управління процесами на основі системного підходу.

Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів» університету розроблена з метою визначення та документального закріплення порядку управління процесом, послідовності кроків (дій), відповідальності та взаємодії у процесі соціального забезпечення персоналу та студентів і складових його процедур.

Уведення 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 всі працівники та студенти університету. Перегляд змісту стандарту з урахуванням запропонованих змін здійснює начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності. Даний документ затверджує ректор університету.

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

2. Нормативні посилання

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів».
- ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги».
- ДСТУ ISO 10005:2007 «Системи управління якістю. Настанови щодо програм якості».
- Статут Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2016 р.
- Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії», 2000 р.
- Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування», 2014 р.
- Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо державної підтримки учасників бойових дій та їхніх дітей, дітей, один із батьків яких загинув у районі проведення антитерористичних операцій, бойових дій чи збройних конфліктів або під час масових акцій громадянського протесту, дітей, зареєстрованих як внутрішньо переміщені особи, для здобуття професійно-технічної та вищої освіти», 2015 р.
- Указ Президента України «Про невідкладні заходи щодо забезпечення додаткових соціальних гарантій окремим категоріям громадян», 2014 р.
- Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», 2005 р.

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 7 із 15

- Статут професійної спілки працівників споживчої кооперації України, 1990 р.
- Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 рр., 2017 р.
- Колективний договір між ректоратом та профспілковим комітетом ПУЕТ, 2013 р.
- Порядок надання пільг студентам, які навчаються на контрактній основі ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2017 р.

3. Мета процесу

Основна мета полягає в організації, моніторингу та регулюванні соціального забезпечення персоналу та студентів університету задля успішної реалізації визначеної вищим керівництвом стратегії розвитку університету, розв'язання поставлених завдань та досягнення показників якості.

4. Визначення та скорочення

У карті процесу «Соціальний захист персоналу і студентів» використані такі визначення:

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

Керівник процесу – посадова особа, яка несе відповідальність за результативність процесу.

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

Показник діяльності – вимірний результат.

Процедура (методика) – установлений спосіб виконання процесу (підпроцесу).

Карта процесу – опис процесу, що включає посилання на задокументовані процедури, входи до та виходи з процесу, ресурси для забезпечення належного функціонування процесу, критерії для оцінки функціонування, напрями поліпшення процесу.

Входи до процесу – вхідні об'єкти (продукція, послуга, інформація та ін.). Входами процесу, зазвичай, є виходи інших процесів, а виходи процесу, зазвичай – входи до інших процесів.

Виходи – результат процесу (продукція, інформація та ін.)

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

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

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

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 8 із 15

СУЯПУЕТ Система управління якістю Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»
ЦК Центральний комітет

5. Відповідальність

Відповідальність за якість здійснення соціального захисту персоналу та студентів несе проректор з науково-педагогічної роботи та голова профспілкового комітету. Відповідальність за своєчасне внесення змін до карти процесу відповідає начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності.

6. Опис процесу

6.1. Входи в процес

Входи	Вимоги до входів	Постачальники
Персонал та студенти ПУЕТ	Наявність відповідного соціального статусу	Зовнішні постачальники
Законодавчі та нормативні акти про соціальне забезпечення персоналу та студентів	Наявність, достовірність	Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Міністерство освіти і науки України, ЦК профспілки працівників споживчої кооперації України
Плани роботи ректорату та профспілкового комітету університету (Додаток 1 і 2)	Достовірність, оперативність, актуальність	Ректорат, профспілковий комітет
Дані про зовнішнє середовище, яке впливає на діяльність ПУЕТ	Оперативність, актуальність	Зовнішні постачальники

6.2. Виходи з процесу

Виходи	Вимоги до виходів	Замовники
Розпорядження, накази ректора ПУЕТ, постанови профспілкового комітету	Оперативність	Персонал та студенти
Звіти про роботу ректорату та профспілкового комітету	Достовірність, оперативність, повнота	Персонал та студенти
Протоколи засідань комісії з питань соціального захисту студентів	Об'єктивність, достовірність, повнота	Студенти

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 9 із 15

6.3. Ресурси, необхідні для функціонування процесу (вказуються всі ресурси, в тому числі: матеріальні, кадрові, інформаційні, виробниче середовище, інфраструктура і т. д.).

Ресурси	Вимоги до ресурсів	Постачальники
Кадрові	Вимоги, що визначені посадовими інструкціями та функціональними обов'язками	Процес «Управління персоналом»
Фінансові	Кошти, що передбачені кошторисами на соціальний захист персоналу та студентів, або інші джерела незаборонені чинним законодавством	Процес «Фінансового планування»
Інформаційні	Своєчасне та об'єктивне інформування персоналу та студентів, щодо соціального захисту в ПУЕТ, результати проведення моніторингу якості соціального захисту персоналу та студентів в ПУЕТ	Процес «Інформаційні ресурси»

6.4. Зовнішні документи управління

Документи	Ким прийняті	Дата введення в дію
Закон України «Про освіту»	Верховна Рада України	2017
Закон України «Про вищу освіту»	Верховна Рада України	2014
Закон України «Про колективні договори і угоди»	Верховна Рада України	2016
Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»	Верховна Рада України	2000
Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування»	Верховна Рада України	2014
Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»	Верховна Рада України	2005
Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо державної підтримки учасників бойових дій та їхніх дітей, дітей, один із батьків яких загинув у районі проведення антитерористичних операцій, бойових дій чи збройних конфліктів або під час масових акцій громадянського протесту, дітей, зареєстрованих як внутрішньо	Верховна Рада України	2015

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 10 із 15

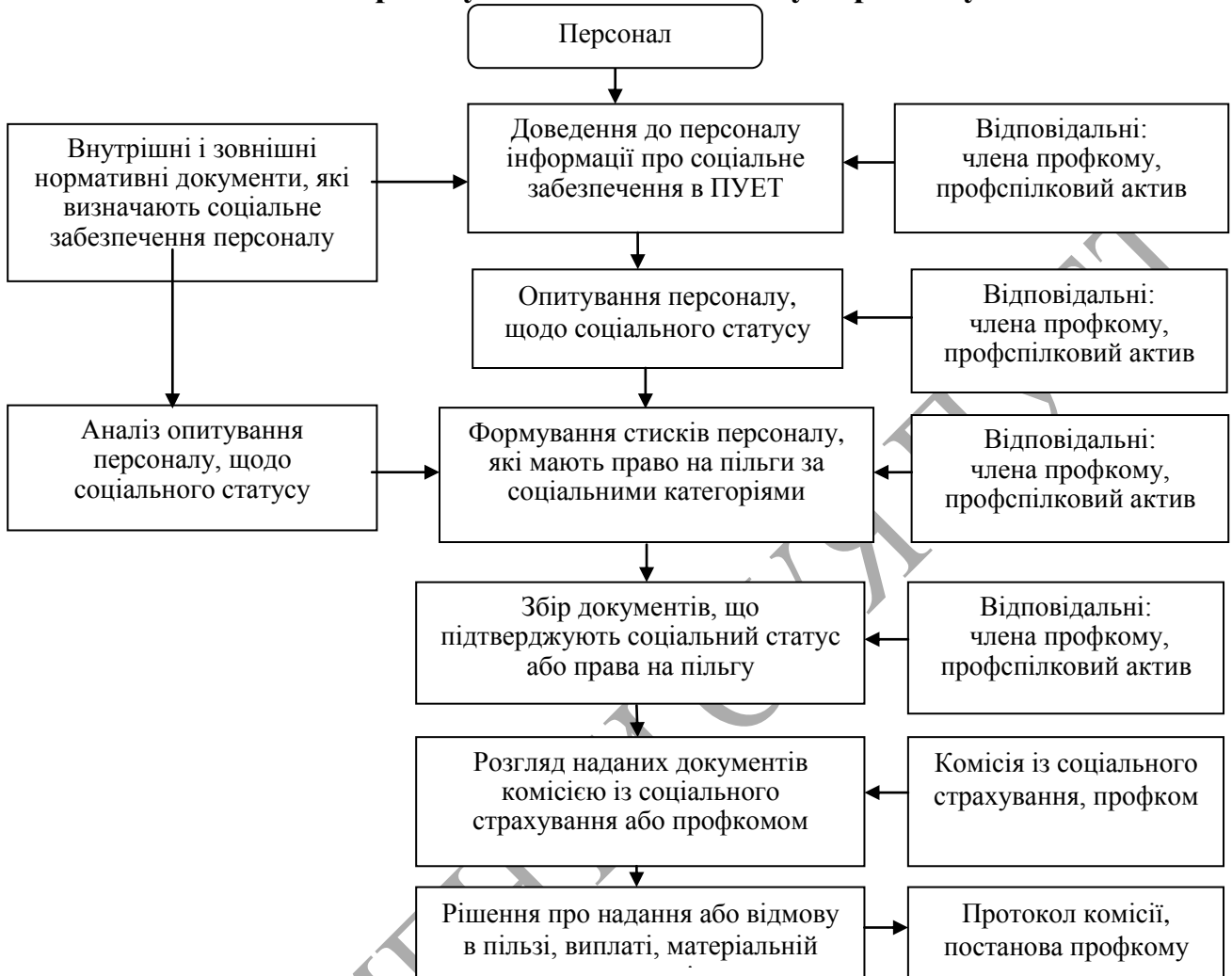
Документи	Ким прийняті	Дата введення в дію
переміщені особи, для здобуття професійно-технічної та вищої освіти»		
Указ Президента України «Про невідкладні заходи щодо забезпечення додаткових соціальних гарантій окремим категоріям громадян»	Президент України	2014

6.5. Внутрішні документи системи управління

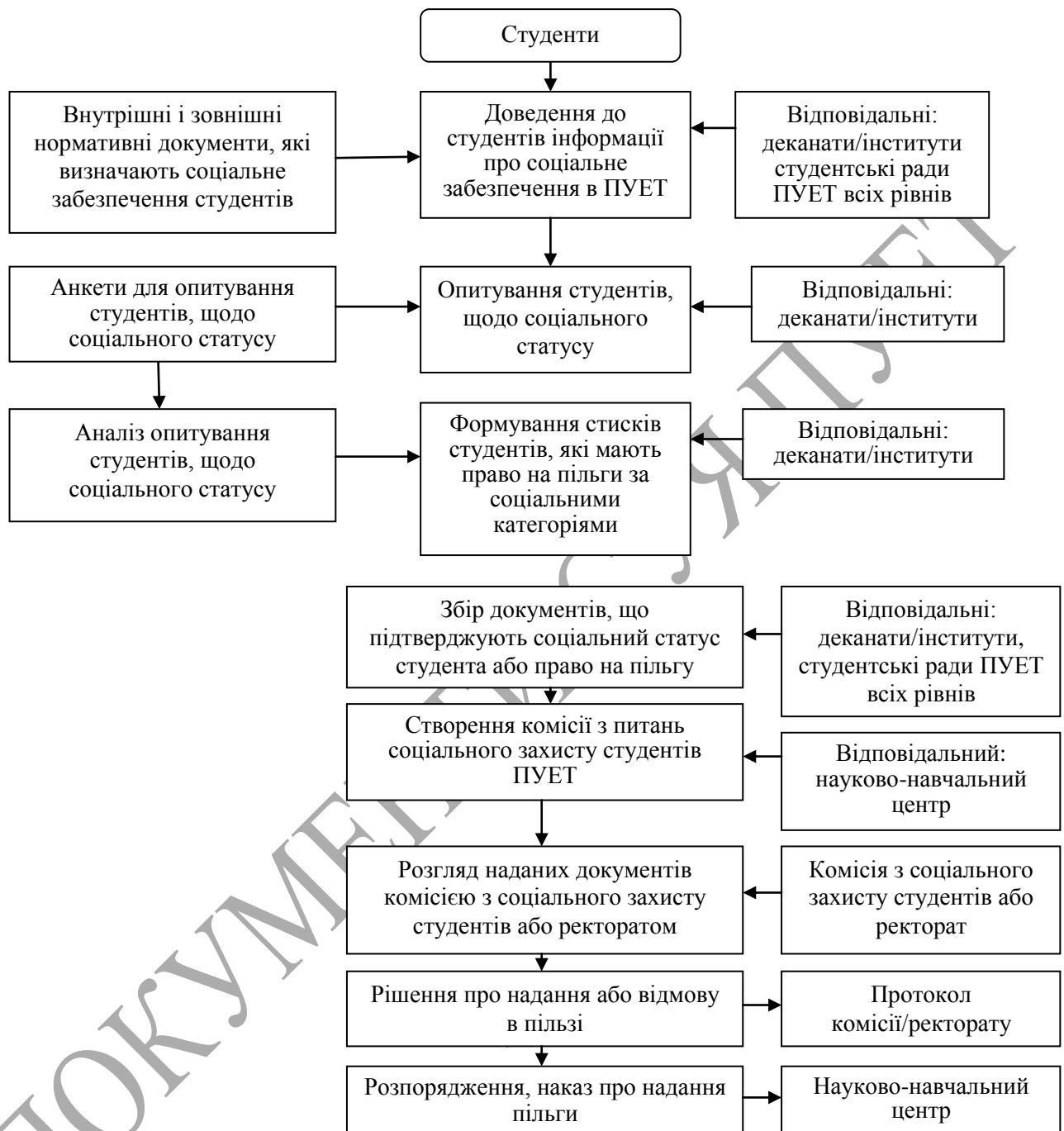
Документи	Ким прийняті	Дата введення в дію
Статут Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»	Загальними зборами трудового колективу ПУЕТ	2016
Стратегія розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017–2022 рр.	Вчена рада ПУЕТ	2017
Концепція діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»	Вчена рада ПУЕТ	2010
Статут професійної спілки працівників споживчої кооперації України	Установчий з'їзд профспілки	1990
Колективний договір між ректоратом та профспілковим комітетом ПУЕТ	Загальні збори трудового колективу ПУЕТ	2013
Порядок надання пільг студентам, які навчаються на контрактній основі ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»	Вчена рада ПУЕТ	2017

6.6. Здійснення процесу

6.6.1 Здійснення процесу соціального захисту персоналу



6.6.2. Здійснення процесу соціальний захист студентів



6.7. Оцінювання дієвості процесу

6.7.1. Показники дієвості процесу

1. Кількість студентів, яким надана пільга в розрізі соціальних груп за відповідний період (навчальний рік).
2. Виконання кошторису витрат первинної профспілкової організації.
3. Рівень задоволення студентів соціальним захистом в університеті.

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 13 із 15

6.7.2. Методика розрахунку

Кількість студентів, яким надана пільга в розрізі соціальних груп за відповідний період (навчальний рік) - розраховується, як сума всіх студентів (згідно розпоряджень/ наказів про надання пільги/допомоги) яким була надана пільга (допомога) в розрізі соціальних груп за навчальний рік.

Виконання кошторису витрат первинної профспілкової організації визначається методом прямого підрахунку за результатами річного звіту профспілкового комітету.

Рівень задоволення студентів соціальним захистом в університеті визначається шляхом проведення анонімного анкетування на основі спеціально розроблених анкет.

7. Ключові фактори, які впливають на результативність здійснення процесу

Карта ризиків процесу «Соціальне забезпечення персоналу і студентів»

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
1.	Своєчасність інформування персоналу і студентів про соціальне забезпечення в ПУЕТ	Несвоєчасність подання документів на отримання пільги персоналом і студентами	Несистематично	Мінімальний	Помірний	Контроль за своєчасністю та повнотою інформування персоналу і студентів про соціальне забезпечення в ПУЕТ
2.	Своєчасність проведення опитування персоналу і студентів, щодо їх соціального статусу	Відсутність об'єктивної інформації про персонал і студентів	Несистематично	Мінімальний	Помірний	Контроль термінів опитування персоналу і студентів, щодо їх соціального статусу
3.	Своєчасність аналізу опитування персоналу і студентів, щодо соціального статусу	Відсутність об'єктивної інформації про персонал і студентів	Несистематично	Мінімальний	Помірний	Контроль термінів аналізу опитування
4.	Своєчасність формування списків персоналу і студентів, які мають право на пільги	Відсутність об'єктивної інформації про персонал і студентів	Несистематично	Мінімальний	Помірний	Контроль термінів формування списків персоналу і студентів, які мають право на пільги
5.	Своєчасність збору документів, що	Неможливість встановити та	Можлива	Катастрофічний	Дуже високий	Контроль за своєчасністю збору

№ з/п	Опис ризику	Наслідки від здійснення ризику	Ймовірність виникнення	Рівень наслідків	Рівень ризику	Заходи усунення або мінімізації негативного впливу ризику
	підтверджують соціальний статус або право на пільгу	надати пільгу				та оформлення документів
6.	Своєчасність створення комісії із соціального страхування та комісії з питань соціального захисту студентів ПУЕТ	Неможливість встановити та надати пільгу, виплату, матеріальну допомогу, втрата можливості надання пільги	Несистематично	Катастрофічний	Високий	Моніторинг виконання термінів призначення
7.	Оперативність розгляду документів комісією із соціального страхування, профкомом, комісією з соціального захисту студентів або ректоратом	Несвоєчасність надання пільги	Часта	Критичний	Дуже високий	Моніторинг дотримання термінів розгляду документів
8.	Своєчасність оформлення постанов профкому, наказів, розпоряджень ректора про надання пільги, виплати, матеріальної допомоги	Несвоєчасність надання пільги	Несистематично	Критичний	Високий	Контроль за своєчасним оформленням постанов профкому, наказів і розпоряджень про надання пільги, виплати, матеріальної допомоги
9.	Своєчасність коригування процесу соціального захисту	Несвоєчасність прийняття коригувальних дій	Несистематично	Критичний	Високий	Моніторинг стану соціального захисту персоналу та студентів

ПУЕТ	Система управління якістю Карта процесу «Соціальний захист персоналу і студентів»	ДПСЯ СТП – 9-7.1.4-206-54-18
		Редакція 01
		Сторінка 15 із 15

8. Додатки

Додаток 1

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні ректорату
(Вченої ради університету)
протокол № 1
від «__» _____ 20__ р.

ПЛАН
роботи ректорату та Вченої ради Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»
на перший/другий семестр 20__/20__ навчального року

№ з/п	Порядок денний засідання	Строки проведення	ППП відповідальних осіб
Перше засідання			
1			
2			
Друге засідання			

Додаток 2

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні профкому
«__» _____ 20__ р.

ПЛАН РОБОТИ
профспілкового комітету Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
на 20__ р.

№ з/п	Порядок денний засідання	Строки проведення	ППП відповідальних осіб
1	Загальні збори трудового колективу		
1	Спільні засідання ректорату та профспілкового комітету		
1	Збори профспілкового активу		
1	Засідання профспілкового комітету		