



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

---

---

Система менеджмента качества



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

*И.В. Столяр* И.В. Столяр

« 04 »

2014 г.

Введено в действие приказом директора

от *01 декабря 2014* № *112-Д*

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ**

отделе информационного обслуживания

(ОИО)

Волгодонск  
2017

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 2 из 21
----------	---	----------------------------

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ  
отделе информационного обслуживания (ОИО)**

**РАЗРАБОТАНО**

Начальник отдела  
информационного обслуживания

  
подпись

С.М. Виниченко

«30» 11 20 17г.

**СОГЛАСОВАНО**

Уполномоченный по качеству

  
подпись

И.С. Кувалдина

«30» 11 20 17г.

Волгодонск  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	4
2	Организационные вопросы	4
3	Цели и задачи	5
4	Функции	7
5	Процессы	9
6	Планирование работ и отчетность	10
7	Взаимодействие с другими структурными подразделениями филиала	10
8	Управление отделом	10
9	Ответственность	12
10	Обеспечение условий труда и безопасность персонала	12
11	Система менеджмента качества	13
	Приложение А Структура отдела	14
	Приложение Б Перечень процессов отдела	15
	Приложение В Материалы, подготавливаемые отделом и график их представления в течение календарного года	17
	Приложение Г Взаимодействие с другими подразделениями	18
	Приложение Д Матрица распределения ответственности сотрудников	20
	Лист регистрации изменений	21
	Лист ознакомления	22

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 4 из 21
----------	---	----------------------------

## 1 Общие положения

1.1 Отдел информационного обслуживания (далее – отдел) является структурным подразделением Института технологий (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донской государственной технической университет» в г. Волгодонске Ростовской области (далее – филиал) создан для информатизации всех структурных подразделений филиала и учебного процесса.

1.2 Отдел создан приказом ректора от 19.11.2015г. № 184 в результате оптимизации структуры филиала путем слияния двух структурных подразделений: отдела информационных технологий и библиотеки.

1.3 Отдел реорганизуется и ликвидируется приказом ректора.

1.4 Для ведения делопроизводства отдела присвоен индекс 55.1.

1.5 Полное наименование: Отдел информационного обслуживания.  
Сокращенное наименование – ОИО.

1.6 Место нахождения отдела: 347386, г. Волгодонск, пр. Мира, 16, кабинеты: 303, 306, 308, 311, 312, 124, 125, электронный адрес: [spu-55@donstu.ru](mailto:spu-55@donstu.ru). тел. 23-55-51  
внутренние 240, 204 и 216.

## 2 Организационные вопросы

2.1 Структура и штатное расписание отдела утверждаются приказом ректора университета на основании предложений директора филиала.

2.2 Количество штатных единиц определяется основными направлениями деятельности, структурой филиала, спецификацией выполняемых задач подразделения и т.д. В структуру отдела входят: начальник отдела, инженер I-й категории, ведущий библиотекарь.

2.3 Структура отдела представлена в приложении А.

2.4 Делопроизводство в отделе осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ДГТУ и другими организационными документами университета и филиала. Формирование дел производится в соответствии с

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 5 из 21
----------	---	----------------------------

номенклатурой дел, согласованной с общим отделом и архивным отделом университета.

2.5 Отдел в своей работе руководствуется:

- действующим законодательством Российской Федерации;
- приказами, инструктивными письмами и другими руководящими документами Минобрнауки России;
- Уставом университета, Положением филиала, Коллективным договором, Правилами внутреннего распорядка;
- приказами и распоряжениями ректора, директора филиала, заместителя директора по научно-методической работе филиала, политикой университета в области качества, другими локальными документами университета и настоящим положением.

Права, обязанности и ответственность сотрудников отдела определяются должностными инструкциями, утверждаемыми директором филиала.

2.6 Деятельность отдела осуществляется в соответствии с настоящим Положением, утверждаемым директором филиала. Изменения в положение вносятся в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ДГТУ и ДП 4.2.3-2012 «Управление документацией».

### **3 Цели и задачи**

3.1 Основной целью деятельности отдела является обеспечение функционирования информационных систем филиала и его структурных подразделений, а также полное и оперативное обеспечение библиотечно-библиографическими и информационными ресурсами всех обучающихся и работающих в филиале.

3.2 Основными задачами работы отдела являются:

- создание, администрирование, модернизация и обеспечение работоспособности локальной вычислительной сети (ЛВС) филиала и его структурных подразделений;

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 6 из 21
----------	---	----------------------------

- обеспечение работоспособного состояния и контроль использования компьютеров, оргтехники и программного обеспечения;
- информационная поддержка сотрудников филиала путем организации доступа к информационным базам данных;
- установка и конфигурирование программного обеспечения;
- обеспечение безопасного доступа пользователей локальной вычислительной сети филиала к публичной сети «Интернет»;
- поддержка официального веб-сайта филиала и размещение на сайте предоставленной для опубликования информации;
- проведение мероприятий по обеспечению информационной безопасности и антивирусной защиты;
- разработка и внедрение проектов автоматизации и информатизации учебного процесса и задач управления филиалом;
- формирование библиотечного фонда в соответствии с требованиями Федеральных образовательных стандартов, учебными планами и тематикой научных исследований филиала;
- организация и ведение справочно-библиографического аппарата и баз данных;
- учет документов, организация и хранение фонда;
- предоставление информационных и библиотечных услуг пользователям.

## **4 Функции**

Отдел в процессе своей деятельности осуществляет следующие функции:

4.1 В области обеспечения функционирования информационных систем:

4.1.1 Анализ и изучение проблем автоматизации учебного процесса и функций управления филиалом;

4.1.2 Разработка и внедрение информационных и технических средств автоматизации учебного процесса и функций управления филиалом;

4.1.3 Подготовка планов информатизации филиала и сотрудничества с другими вузами;

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 7 из 21
----------	---	----------------------------

4.1.4 Разработка, проектирование и дальнейшее сопровождение компьютерной сети филиала;

4.1.5 Руководство разработкой инструкций, методических и нормативных материалов, связанных с информационным обеспечением автоматизированных систем управления вуза;

4.1.6 Определение совместно с другими подразделениями потребности филиала в программном и техническом обеспечении, составление заявок на их приобретение и разработку;

4.1.7 Обеспечение бесперебойного функционирования систем и принятие оперативных мер по устранению возникающих в процессе работы сбоев и нарушений;

4.1.8 Изучение отечественного и зарубежного опыта автоматизации управления вузом и информатизации образования;

4.1.9 Ведение учета и составление отчетности о выполненных работах;

4.1.10 Выполнение работ по размножению бланков, форм и т. д., оформление материалов, предоставляемых сотрудниками подразделений (брошюрование, переплет и т. д.);

4.1.11 Разработка графиков и регламентов пользования студентами и сотрудниками информационными ресурсами и техническими компьютерными средствами;

4.1.12 Проведение профилактических работ в объеме, предусмотренном техническими условиями эксплуатации компьютеров и оргтехники;

4.1.13 Устранение всех неисправностей, возникающих в технических средствах обучения и автоматизации в процессе их эксплуатации.

4.2 В области обеспечения библиотечно-библиографическими и информационными ресурсами:

4.2.1 Бесплатное предоставление пользователям основных информационно-библиотечных услуг:

- информирование о составе библиотечного фонда через систему каталогов, картотек и других форм информирования;

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 8 из 21
----------	---	----------------------------

- оказание консультационной помощи в поиске и выборе информационных изданий;

- выдача во временное пользование информационных изданий из библиотечного фонда;

- получение информационных изданий по межбиблиотечному абонементу (МБА) и по службе электронной доставки документов (ЭДД) из других библиотек;

- составление в помощь научной и учебной работе филиала библиографических списков, выполнение тематических, адресных и других библиографических справок;

- организация книжных выставок;

- выявление, изучение и систематическое уточнение информационных потребностей студентов вуза, профессорско-преподавательского состава, научных сотрудников, аспирантов.

4.2.2 Обучение современным методам поиска информации, ее применению в учебном процессе и научной работе, умению ориентироваться в справочно-библиографическом аппарате библиотеки, информационных системах и базах данных. Организация удаленного доступа к электронным образовательным и научным ресурсам с помощью НТБ ДГТУ.

4.2.3 Организация ведения справочно-библиографического аппарата и баз данных.

4.2.4 Обеспечение комплектования фонда в соответствии с образовательно-профессиональными программами, учебными планами и тематикой научных исследований филиала. Приобретение учебных, научных, периодических, справочных и других видов изданий.

4.2.5 Учет, размещение и проверка фонда, обеспечение его сохранности, режима хранения, реставрации.

4.2.6 Организация учета, расстановки и выдачи во временное пользование учебно-методических материалов и разработок, изданных в печатном варианте типографией филиала.



СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 9 из 21
----------	---	----------------------------

4.2.7 Исключение документов из библиотечного фонда согласно порядку исключения документов, согласованному с администрацией филиала университета в соответствии с действующими нормативными и правовыми актами.

4.2.8 Внедрение инновационных форм и методов организации библиотечных процессов.

4.3 Повышение профессионального уровня работников.

## **5 Процессы**

Перечень процессов отдела представлен в приложении Б.

## **6 Планирование работ и отчетность**

6.1 Планирование деятельности отдела осуществляется начальником отдела в соответствии с приказами, инструктивными письмами и другими руководящими документами федерального органа управления образованием, локальными актами университета и настоящим положением.

6.2 Отчет о работе отдела предоставляется директору филиала.

Планирование работ, содержание и сроки представления материалов приведены в приложении В.

## **7 Взаимодействие с другими структурными подразделениями филиала**

Отдел взаимодействует с руководством, со всеми структурными подразделениями филиала по вопросам подготовки аудиторий оборудованных мультимедийной техникой к учебному году, по вопросам модернизации и автоматизации всех подразделений филиала, совершенствования методов работы с электронным документооборотом и представления необходимых руководству документов по контролю за сроками исполнения документов, а также оказание помощи по решению вопросов, находящихся в компетенции структурных подразделений. (Приложение Г)

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 10 из 21
----------	---	-----------------------------

## 8 Управление отделом

8.1. Возглавляет отдел начальник, назначаемый на должность и освобождаемый от должности приказом директора филиала. В случае временного отсутствия начальника отдела (болезнь, отпуск, командировка) его обязанности исполняет один из сотрудников отдела, назначаемый в установленном порядке приказом директора филиала.

8.2. Начальник отдела осуществляет непосредственное руководство всей деятельностью отдела и подчиняется заместителю директора филиала по научно-методической работе.

8.3 Начальник отдела имеет право:

- участвовать в обсуждении и решении вопросов, связанных с деятельностью отдела;

- избирать средства и методы работы, обеспечивающее высокое качество деятельности отдела;

- представлять директору филиала в установленном порядке предложения по приему на работу, увольнению и перемещению сотрудников отдела, их моральному и материальному поощрениям, а также по мерам дисциплинарного воздействия.

8.4 Обязанности начальника отдела:

- обеспечивать эффективность и качество работы подразделения;

- разрабатывать цели в области качества и план мероприятий по их достижению;

- анализировать результативность процессов отдела в соответствии с документированной процедурой ДП 5.6-2012 «Анализ функционирования СМК в ДГТУ».

8.5 Управление отделом осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Типовым положением об образовательном учреждении высшего профессионального образования РФ, Уставом университета, положением о филиале, настоящим положением, должностной инструкцией и другими организационными документами университета;

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 11 из 21
----------	---	-----------------------------

филиале, настоящим положением, должностной инструкцией и другими организационными документами университета;

8.6 Распределение функций и обязанностей сотрудников отдела оформляется в виде должностных инструкций и регистрируется в формате матрицы распределения ответственности, форма которой приведена в приложении Д.

## **9 Ответственность**

Начальник отдела и его сотрудники несут ответственность за:

- ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных их должностными инструкциями – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;
- недостаточную информацию о состоянии выполнения полученных заданий и поручений, нарушение сроков их исполнения;
- правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;
- нарушение Правил внутреннего распорядка ДГТУ, правил противопожарной безопасности и техники безопасности, установленных в филиале.

## **10 Обеспечение условий труда и безопасность персонала**

10.1 Помещения отдела должны соответствовать установленным нормам по количеству работающих и объему размещенных технических средств.

10.2 Помещения отдела должны соответствовать установленным нормам по параметрам микроклимата, противопожарной безопасности, электробезопасности и производственной санитарии. Санитарное состояние помещений отдела обеспечивается соответствующими службами филиала.

10.3 Ответственность за охрану труда, технику безопасности и противопожарную безопасность в отделе несет лицо, назначаемое приказом директора филиала.

## 11 Система менеджмента качества

11.1 Система менеджмента качества (далее - СМК) в отделе реализуется в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9000:2015 и международным стандартом.

Для улучшения работы отдела разрабатываются документы системы менеджмента качества:

- цели в области качества;
- план мероприятий по реализации целей в области качества;
- перечень процессов;
- матрица атрибутов процессов;
- матрица распределения ответственности сотрудников;
- анализ функционирования СМК в виде отчета.

11.2 Оценка результативности СМК отдела осуществляется начальником отдела, аудиторами внутренних и внешних проверок и регистрируется в установленном порядке.

11.3 Оценка результативности СМК отдела производится по следующим направлениям:

- соответствие системы менеджмента качества требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования;
- поддержание организационной документации в актуализированном состоянии;
- принятие мер по корректировке несоответствий системы менеджмента качества на уровне отдела;
- соответствия показателей качества деятельности отдела критериям результативности процессов.

11.4 Начальник отдела ежегодно анализирует результаты функционирования системы менеджмента качества и результативность процессов отдела и представляет анализ в виде отчета директору филиала и уполномоченному по качеству филиала.

Приложение А

Структура отдела

Директора филиала

Отдел информационного обслуживания

Начальник  
отдела

Инженер  
I-й категории

Ведущий  
библиотекарь

Приложение Б

Перечень процессов отдела

№ п/п	Группа процессов	Наименование процесса	Подпроцессы
01	Процессы руководства	Распределение ответственности и полномочий в ОИО	Распределение ответственности и полномочий персонала ОИО
		Годовое планирование и организация работы ОИО	Составление годового плана работы ОИО
			Определение целей и задач ОИО в области качества
			Разработка плана мероприятий по достижению целей в области качества
Анализ результатов процессов измерений и принятия решений	Проведение анализа		
		Формирование отчета о работе ОИО	
02	Процессы жизненного цикла продукции	Рассмотрение входящей документации	Распределение входящей документации между специалистами к исполнению
		Информационное обеспечение деятельности подразделений и процесса обучения студентов филиала	Разработка и внедрение информационных и технических средств
			Обеспечение бесперебойного функционирования систем
			Проведение профилактических работ
			Устранение неисправностей в компьютерной и оргтехнике, возникающих в процессе их эксплуатации
			Тиражирование и оформление материалов предоставляемых сотрудниками подразделений
			Представление пользователям основных информационно-библиотечных услуг
			Обучение современным методам поиска информации и ее применению
			Обеспечение комплектования библиотечного фонда в соответствии с потребностями филиала
			Развитие СМК, повышение её пригодности и результативности

СМК ДГТУ		Положение об отделе информационного обслуживания		Редакция 1 стр. 15 из 21
03	Процессы измерения, анализа и улучшения	Мониторинг удовлетворенности потребителей	Проведение мониторинга удовлетворенности внутренних потребителей (структурные подразделения)	Анализ анкет потребителей
		Управление несоответствиями	Выявление несоответствий Разработка плана корректирующих мероприятий	
04	Обеспечивающие процессы	Материально-техническое обеспечение	Обеспечение отдела материальными ресурсами	
		Управление кадрами	Обеспечение процессов кадрами соответствующей квалификации	Распределение ответственности полномочий
			Повышение квалификации сотрудников	Социальное обеспечение
			Мотивация и стимулирование	
			Охрана труда и БЖД	Организация работы по охране труда, технике безопасности и противопожарной безопасности.
Управление документацией и записями по процессам	Хранение, идентификация, актуализация, утилизация устаревшей документации.			

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания	Редакция 1 стр. 16 из 21
----------	---	-----------------------------

### Приложение В

Материалы, подготавливаемые отделом и график их представления в течение календарного года

Наименование материала	Срок представления	Наименование подразделения, куда представляется
Табель учета рабочего времени	До 25 числа ежемесячно	Административно-финансовый отдел
Отчет работы библиотеки филиала	До 20 декабря	НТБ ДГТУ
Отчет о работе ОИО	Ежегодно	Директору филиала
Анализ документации, поступившей в обработку	Еженедельно	Самоконтроль
Отчет о функционировании СМК в ОИО	До 25 июня	Директору филиала, уполномоченному по качеству филиала
Годовой план работы отдела	Ежегодно	Директору филиала
Цели в области качества	До 1 сентября	Директору филиала, уполномоченному по качеству филиала
План мероприятий по достижению целей в области качества	До 15 сентября	Директору филиала, уполномоченному по качеству филиала



### Приложение Г

#### Взаимодействие с другими подразделениями

Отдел информационного обслуживания получает		Отдел информационного обслуживания передает	
Виды работ, документов, материальных ценностей	Периодичность	Виды работ, документов, материальных ценностей	Периодичность
<b>1 Взаимодействие с руководством филиала</b>			
Поручения директора	По мере необходимости	План действий и список необходимых ресурсов для выполнения, либо отчет о выполненных поручениях	По мере готовности
Приказы директора, информационные или служебные письма заместителей	Постоянно	Отчеты, справки, предложения	По требованию
Внутренние и внешние документы к исполнению	По мере поступления	Аналитические материалы, отчеты деятельности	В установленный срок
<b>2. Взаимодействие с Административно-финансовым отделом</b>			
Проекты приказов, договоров, положений, инструкций	По мере поступления	Завизированные приказы, договоры, положения, инструкции	В установленные сроки
Табель учета рабочего времени	Ежемесячно	Табель учета рабочего времени	Ежемесячно
Запросы на предоставление информации в рамках компетенции отдела для заполнения форм отчетности различных для органов контроля	По мере необходимости	Информацию в рамках компетенции отдела для заполнения форм отчетности для различных органов контроля	По мере необходимости
		Заявки на проведение аукционов	По мере необходимости
		Акты приемки-передачи и акты на списание	По мере необходимости
Заявки на ремонт, обслуживание и модернизацию офисной техники	По мере необходимости		
Заявки на обновление, приобретение и сопровождение программных продуктов	По мере необходимости		
Заявки на обновление информации на сайте филиала	По мере необходимости		

СМК ДГТУ	Положение об отделе информационного обслуживания		Редакция 1 стр. 18 из 21
<b>3. Взаимодействие с Факультетом «Технологии и менеджмент»</b>			
Заявки на ремонт, обслуживание и модернизацию офисной техники	По мере необходимости		
Заявки на обновление, приобретение и сопровождение программных продуктов	По мере необходимости		
Заявки на обновление информации на сайте филиала	По мере необходимости		
<b>8. Взаимодействие с кафедрами филиала</b>			
Заявки на ремонт, обслуживание и модернизацию офисной техники	По мере необходимости		
Заявки на обновление, приобретение и сопровождение программных продуктов	По мере необходимости		
Заявки на обновление информации на сайте филиала	По мере необходимости		

## Приложение Д

## Матрица распределения ответственности сотрудников

Направления деятельности	Руководитель	Инженер I-й категории	Ведущий библиотекарь
<b>01. Процессы руководства</b>			
Распределение ответственности и полномочий в ОИО	Р, О		
Анализ результатов процессов	У	У	О
<b>02. Процессы жизненного цикла</b>			
Рассмотрение входящей документации	О		У
Разработка и внедрение информационных и технических средств	О	У	У
Обеспечение бесперебойного функционирования систем	О	У	
Проведение профилактических работ		О	
Устранение неисправностей в компьютерной и оргтехнике, возникающих в процессе их эксплуатации	О	У	
Тиражирование и оформление материалов предоставляемых сотрудниками	У	О	
Подготовка отчетов, справок по вопросам, связанным с деятельностью ОИО	О	У	У
Обучение современным методам поиска информации и ее применению	У	У	О
Предоставление пользователям основных информационно-библиотечных услуг			О
Обеспечение комплектования библиотечного фонда			О
Развитие системы менеджмента качества, повышение ее результативности	О	У	У
<b>03. Процессы, измерения, анализа и улучшения</b>			
Мониторинг удовлетворенности потребителей	О		
Анализ данных			О
Управление несоответствиями		О	
<b>04. Обеспечивающие процессы</b>			
Материально-техническое снабжение	О	У	У
Управление кадрами	О		У
Охрана труда и БЖД	Р, О		
Управление документацией, записями по процессам	Р, О		

Условные обозначения в таблице:

Р – руководство (принятие решения);

О – Ответственность (ответственный исполнитель);

У – участие (соисполнитель);

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера измененных листов	Основания для внесения изменений (№ и наименование распорядительного документа)	Изменения внес	
			Фамилия, инициалы	Подпись, дата внесения изменения

