

**Решение ученого совета Университета ИТМО от 25 апреля 2023
по вопросу “Функциональная структура административных подразделений
ИТМО”**

Заслушав и обсудив доклад И.В. Мельчаковой, приняв во внимание сформированный рабочей группой перечень вопросов, отражающих предложения по внедрению новых инициатив,

УЧЕНЫЙ СОВЕТ ОТМЕЧАЕТ:

Административные (сервисные) подразделения Университета ИТМО, а также бизнес-процессы, протекающие в них, заслуженно требуют дальнейшей детальной проработки с точки зрения оценки функциональной структуры. За предшествующий год произошел сдвиг в понимании, что необходимо смотреть на бизнес-процесс в целом, а также проведена первичная оценка деятельности подразделений и предоставляемых ими сервисов, запущен процесс трансформации и модернизации, нацеленный на выстраивание качественно новых взаимосвязей между подразделениями. По итогам мониторингов, состоявшихся в 2022 и 2023 годах, и выявления процессов, требующих пересмотра и проработки, начали происходить не только функциональные изменения в деятельности подразделений, но также и начало формироваться новое восприятие сервисных функций у сотрудников. Несмотря на то, что мониторинги бизнес-процессов все еще зачастую воспринимаются как контролирующая функция, проявляется тенденция к пониманию того, что трансформация и пересмотр существующих стандартов крайне важны как для гибкости в сфере менеджмента и получения преимуществ в пору быстро меняющихся реалий, так и для адаптации к активному развитию Университета в целом.

УЧЕНЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:

1. Сервисным подразделениям продолжить работу над оптимизацией бизнес-процессов с фокусом на бизнес-процесс в целом и оценку результата его реализации (особенно если он является сквозным, и за его части отвечают разные подразделения), а также определением владельца бизнес-процесса.
2. Продолжить осуществление мониторинга сервисных подразделений Университета. Пересмотреть процесс мониторинга сервисных подразделений с целью вовлечения в процесс оптимизации бизнес-процессов большего количества внутренних клиентов.
Ответственные: рабочая группа “Лучшие сервисы в мире в Университете ИТМО”.
3. Разработать и внедрить систему оценки сервисных подразделений.
Ответственные: офис поддержки сотрудников – за разработку содержательной части методики оценки, а департамент информационных систем - за техническое внедрение.
4. Поручить сервисным подразделениям разработать и опубликовать в карточках подразделений в ИСУ перечень их сервисов и определить критерии их предоставления (SLA) по наиболее востребованным из них. Разъяснения и работу с подразделениями по размещению информации поручить офису поддержки сотрудников.

5. Ввести роль куратора бизнес-процесса, который является внутренним клиентом и работником, внешним по отношению к сервисным подразделениям и помогает определять вход и выход процесса.
6. Провести опрос участников бизнес-процессов об их сложностях в процессе его реализации и опрос клиентов (пользователей бизнес-процессов). На основе результатов опроса составить список наиболее проблемных областей, которые нужно переформатировать в первую очередь (делегируют рабочей группе "Лучшие сервисы в мире в Университете ИТМО"), исходя из результатов опроса и критериев:

- ❖ массовость,
- ❖ повторяемость,
- ❖ болезненность,
- ❖ высвобождение времени,
- ❖ уменьшение рисков за счет автоматизации проверок.

Ответственные: офис поддержки сотрудников, департамент по стратегическому развитию.

7. Владельцам процессов и проектному офису организовать работу по переходу на систему управления бизнес-процессами (BPM), а также модернизацию сервисов в ИСУ и других корпоративных системах с учетом приоритетности бизнес-процессов.

Ответственные: ректор Васильев В.Н., первый проректор Козлова Д.К., проректор по научной работе Никифоров В.О., проректор по экономике и финансам Иванов А.В.

Председатель ученого совета Университета ИТМО,
чл.-корр. РАН, д.т.н., проф.



В.Н. Васильев

Ученый секретарь ученого совета Университета ИТМО,
д.т.н., проф.

М.Я. Марусина