

РЕШЕНИЕ

ученого совета Университета ИТМО от 26.04.2022 г.
по вопросу “Лучшие сервисы в мире в Университете ИТМО”

Заслушав и обсудив доклад И.В. Мельчаковой по результатам работы рабочей группы “Лучшие сервисы в мире в Университете ИТМО”, приняв во внимание сформированный рабочей группой перечень вопросов, отражающих предложения по внедрению новых инициатив по улучшению сервисов Университета ИТМО,

УЧЕНЫЙ СОВЕТ ОТМЕЧАЕТ:

Во всем мире активно изучается роль административных (сервисных) подразделений в процессах, реализуемых в университетах. Для успешного функционирования университетов нужны не только конкурентоспособные академические сотрудники, но и штат сервисных подразделений, который способен осуществлять эффективную поддержку преподавательской и исследовательской деятельности. Задачи и востребованность административного штата могут варьироваться в зависимости от типа вуза. Во всех типах университетов возникает вопрос поиска эффективной структуры административных подразделений и адекватного объема административных расходов, соответствующих целям университета. Нехватка администраторов может снижать эффективность деятельности университета из-за недостаточной поддержки. На данный момент наблюдаются следующие тенденции:

- рост количества административных сотрудников и расходов на него, который связан с усложнением процессов, с увеличением отчетности перед регуляторами, увеличением количества студентов, появлением новых видов деятельности и т.д. Соотношение академических и административных сотрудников в университетах разных стран и типов отличается, но близко к 1:1;
- внедрение принципа разделения труда (отделение административных полномочий от преподавателей и исследователей) - наблюдается профессионализация административной деятельности. В последние годы на административные должности приходят не преподаватели или ученые, а профессиональные администраторы, в том числе на руководящие позиции;
- рост административных издержек, в том числе в исследовательских университетах.

На данный момент в Университете ИТМО можно отметить следующее:

- ИТМО активно развивается. Регулярно появляются новые сервисные подразделения, но нет единого вектора их развития. Каждое подразделение, как правило, отвечает за свой функционал, в том числе создаются собственные информационные системы, отсутствует синхронизация информации и т.д.
- Сотрудникам университета не всегда понятно, в какое подразделение следует обращаться со своим вопросом, особенно в случае, если решение вопроса требует участия нескольких подразделений.
- Отсутствует единая система оценивания сервисных подразделений.
- Наблюдается ориентация административных сотрудников на своего руководителя, на внутренние процессы отдела (позиция “контролера”, а не партнера).
- Продолжение совмещения сервисных функций с научной и образовательной работой (система разделения труда не внедрена полностью);
- Практически в каждом подразделении есть свои сервисы, которые дублируют общеуниверситетские сервисы;
- Требования к сервисным подразделениям увеличиваются, что требует пересмотра условий работы, которые мы предоставляем сотрудникам этих подразделений.

Таким образом, для успешной реализации программы развития Университета и достижения заявленных амбиций необходимо проанализировать и перестроить структуру в сервисных

подразделениях. Все вышеперечисленное будет способствовать увеличению одной из ключевых характеристик новой целевой модели - "скорости". Учитывая вышеуказанное,

УЧЕНЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:

1. Принять во внимание важность реформирования структуры вуза с детальным изучением ныне существующих сервисных подразделений и выявления недочетов в существующей структуре;
2. Продолжить изучение мировых тенденций с последующим внедрением лучших практик. В рамках данного предложения следует выполнить следующие шаги внутри университета:
 - проанализировать структуру и состав административных подразделений, условия работы, которые мы предоставляем на данный момент;
 - провести опрос административных сотрудников с целью выявления текущего уровня вовлеченности, понимания с какими сложностями сталкиваются сотрудники, какие вызовы стоят перед ними, что хочется изменить;
 - выделить административные функции из работы преподавателей и исследователей;
 - профессионализировать административную деятельность;
 - разработать и внедрить систему оценки сервисных подразделений и их сотрудников: самоанализ, peer review, клиентский.

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.

3. Провести анализ и перестроить текущие бизнес-процессы с учетом:
 - их актуальности;
 - применением модели параллельной реализации бизнес-процессов, а не последовательной;
 - сокращения количества подписантов и снижение бюрократии;
 - выявления сервисных процессов в не сервисных подразделениях и передачи их в специализированные отделы;
 - проверки полноты бизнес-процессов, их доработки, внедрения новых функций;
 - детального описания алгоритмов действий;
 - прозрачности уровня качества услуги (SLA);
 - внедрения режима обратной связи и функции мониторинга стадии выполнения запроса сотрудниками.

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.

4. По п.2 и 3 в январе 2023 года ответственным представить отчет о проделанной работе в 2022 г., а также план дальнейших работ на 2023 год.
5. Продолжить разработку и внедрение системы электронного документооборота и электронной цифровой подписи в рабочей группе под руководством К.О. Александрова Первый этап – электронный документооборот для кадрового делопроизводства- завершить до 01.10.2022.

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

В.Н. Васильев

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

М.Я. Марусина

