	Федеральное агентство связи
	Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ
	ДП 1.7-2014

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОСТИ
ДП 1.7-2014

Версии 01

Экз. № 1

Санкт-Петербург
2014

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Машков Г.М., первый проректор-проректор по учебной работе

Барабанов В.В., начальник управления качества и магистратуры

Омельянчук С.В., начальник отдела качества

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 451 от «28» ноября 2014 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© СПбГУТ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, обозначения, сокращение.....	4
4	Общие положения.....	5
5	Описание процесса.....	6
6	Записи.....	12
	Лист регистрации ревизий.....	13
	Лист регистрации изменений.....	14
	Лист согласования.....	15
	Лист рассылки.....	16

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая процедура определяет структуру, содержание и ответственность при проведении процесса информирования общественности в учреждении образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (далее СПбГУТ).

1.2 Настоящая процедура распространяется на структурные подразделения университета (кафедры, факультеты, центры, отделы и службы) и сотрудников, участвующих в процессе доуниверситетской подготовки в СПбГУТ.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ

2. Закон РФ «О рекламе» от 13.03. 2006 г. № 38-ФЗ

3. Закон РФ «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-1 (действующая редакция от 02.07.2013).

4. ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

5. ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

6. ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011, словарю СТО 1.0-2014, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Массовая информация – предназначенные для неограниченного круга лиц печатные, аудио-, аудиовизуальные и иные сообщения и материалы.

Потенциальная аудитория – аудитория, обладающая набором определенных половых, возрастных и социальных характеристик, на которую рассчитана деятельность того или иного средства массовой информации.

Средства массовой информации (СМИ) – периодическое печатное издание, радио-, теле-, видеопрограмма, кинохроникальная программа, иная форма периодического распространения массовой информации.

Периодическое печатное издание – газета, журнал, альманах, бюллетень, иное издание, имеющее постоянное название, текущий номер и выходящее в свет не реже одного раза в год;

Редакция СМИ – организация, учреждение, предприятие либо гражданин, объединение граждан, осуществляющие производство и выпуск средства массовой информации;

Журналист (корреспондент) – лицо, занимающееся редактированием, со-

зданием, сбором или подготовкой сообщений и материалов для редакции зарегистрированного средства массовой информации, связанное с ней трудовыми или иными договорными отношениями либо занимающееся такой деятельностью по ее уполномочию.

Пресс-релиз – краткая информация о деятельности организации, предприятия и пр., оформленная по определенным стандартам.

Пресс-конференция (пресс-брифинг) – собрание представителей органов печати, радио, телевидения, проводимое официальными лицами с целью информирования журналистов по актуальным общественно-политическим вопросам.

Пресс-кит для прессы – набор документов, раздаточных материалов, содержащих необходимую и дополнительную для журналистов информацию по теме пресс-конференции.

Имиджевая реклама – текст, аудио- или видео- информация, направленные на формирование у аудитории положительного образа учреждения, предприятия и пр.

3.2 Сокращения

СМИ – средства массовой информации;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПК – приемная комиссия;

ООП – основные образовательные программы;

УВСМ – управление по воспитательной и социальной работе;

УМиР – управление маркетинга и рекламы

УМУ – учебно-методическое управление;

ОМС – отдел международного сотрудничества.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Информирование общественности обуславливается необходимостью предоставления университетом всем заинтересованным лицам своевременной, полной, точной, достоверной и объективной информации.

4.2 Университет, используя средства массовой информации, сеть Интернет, официальный сайт вуза и иные способы, информирует органы государственной власти, юридических и физических лиц о:

- общественной роли СПбГУТ;
- реализуемых основных общеобразовательных программах;
- достижениях выпускников и студентов;
- инновационных достижениях;
- деятельности общественных организаций;
- участии в выполнении международных программ и проектов, а также в иностранных и международных научных обществах и ассоциациях;
- результатах деятельности, достижениях и планах развития СПбГУТ.

4.3 Периодичность информирования заинтересованных лиц определяется руководством и зависит от:

- потребности и актуальности информации о людях, событиях, фактах, явлениях, процессах;
- заинтересованности общественности;
- общественной ценности информации;
- изменения стратегии развития СПбГУТ;
- внесения инноваций в организационную структуру университета и изменений в системе управления;
- изменений в процессе предоставления образовательной услуги;
- внесения изменений в документацию системы качества и др.

4.5 Информирование общественности осуществляется с целью обеспечения своевременного предоставления, эффективного использования и надлежащей защиты информации об университете.

4.6 Результатами процесса являются информация, предоставленная заинтересованным лицам, и ежегодный отчет по результатам информирования заинтересованных сторон.

4.7 Владельцем процедуры является начальник управления маркетинга и рекламы.

4.8 Ответственным за процесс информирования общественности является начальник PR-отдела. Участниками процесса информирования являются ректорат, приемная комиссия, учебно-методический отдел ДНИиР, отдел международного сотрудничества, редакция газеты «Связист», деканаты факультетов, кафедры, Управление воспитательной и социальной работы профком сотрудников, профком студентов, и другие подразделения и службы университета.

4.9 Процесс информирования общественности включает следующие составляющие:

- определение групп заинтересованных лиц;
- определение информации, существенной для групп заинтересованных лиц;
- выбор коммуникационных каналов, наилучшим образом охватывающих выбранные группы заинтересованных сторон и пользующихся наибольшим уровнем доверия;
- информирование групп заинтересованных лиц;
- отслеживание и анализ результатов информирования общества;
- выбор способов защиты от искажений, подделки и иных форм незаконного воздействия на информацию.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Этапы реализации процедуры

5.1.1 Планирование работ

Начальник PR-отдела подготавливает проект плана работы на предстоящий год, в соответствии с Положением о пресс-службе СПбГУТ и должностной инструкцией. Исходными данными для разработки проекта годового плана являются:

- Информация о стратегических планах администрации вуза, о главных запланированных мероприятиях;
- Информация по основным мероприятиям, запланированным по направлению работы каждого проректора, а также статистика по основным мероприятиям прошедшего года, отчет по главным изменениям по направлениям (предоставляют проректоры);
- Планы мероприятий по своим структурам (предоставляют начальники управлений и СП);
- Информация о плане мероприятий на факультетах (предоставляют деканы факультетов).

На основе этих данных руководитель пресс-службы составляет проект плана работы на предстоящий календарный год, который содержит:

- список изданий, в которых планируется размещать информацию в следующем году;
- примерный список тем публикаций по месяцам;
- список информационных поводов, которые могут служить основой для пресс-релизов;
- план обновления информационного наполнения сайта СПбГУТ;

5.1.2 Утверждение проекта годового плана публикаций

Ректор университета утверждает окончательный вариант годового плана публикаций. На основе годового плана руководитель пресс-службы разрабатывает план работы на месяц и доводит его до сведения руководителей структурных подразделений и сотрудников пресс-службы.

5.1.3 Определение направления работ и распределения работ

Руководитель PR-отдела на основе годового и месячного планов публикаций и в соответствии с должностными инструкциями еженедельно распределяет между сотрудниками пресс-службы работы по освещению деятельности СПбГУТ.

5.1.4 Подготовка материалов для опубликования

Сотрудники PR-отдела на основании утвержденного годового и месячного планов публикаций, незапланированной поступившей информации, заявок от ректора, проректоров, СП о необходимости размещения объявления готовят материалы и объявления по вузу. Материал предоставляется секретарю, который при необходимости редактирует его и передает на резолюцию руководителю PR-отдела

5.1.5 Переговоры с представителями печатных СМИ о размещении информации

Начальник PR-отдела определяет на основе годового и месячного планов публикаций и предварительной договоренности с руководством или выпускающим отделом газеты, журнала издание, в котором будут размещены подготовленные материалы. Определяющим в составлении списка являются: тип и тираж издания, частота выхода, социально-возрастные характеристики потенциальной аудитории.

5.1.6 Направление материалов в редакцию

Начальник PR-отдела высылает согласованный материал: пресс-релизы, готовые материалы, коммерческую, справочную информацию и текст объявлений по электронной почте в редакцию оговоренного издания.

5.1.7 Контроль вышедших публикаций

Начальник PR-отдела осуществляет контроль выхода публикаций и проводит анализ соотношения выданной СМИ и вышедшей информации в течение 1-2 дней после выхода публикаций.

5.1.8 Подготовка отчета о проведенной работе по освещению деятельности СПбГУТ в СМИ

Начальник PR-отдела на основе вышедших за неделю публикаций, высланных пресс-релизов составляет еженедельный отчет о работе пресс-службы, который при необходимости озвучивается на ректорате. По итогам работы за год на основе пунктов, указанных в годовом плане СПбГУТ, пресс-секретарь до конца июня составляет отчет о деятельности пресс-службы, который утверждается начальником УМиР предоставляется и ректору.

5.1.9 Планирование и проведение пресс-конференций и брифингов

Ректор, проректоры дают устное распоряжение Начальник PR-отдела об организации пресс-конференции или пресс-брифинга. Начальник PR-отдела совместно с ректором (проректором) определяют место, дату и время проведения пресс-конференции, а также основные вопросы, которые будут освещены на ней. Специалист по связям с общественностью рассылает по электронной почте пресс-релиз за неделю до пресс-конференции, затем дублирует пресс-релиз за день до предстоящего события. Накануне пресс-конференции специалист по связям с общественностью обзванивает редакции СМИ и составляет аккредитационный список. За день до мероприятия подготавливаются именные таблички для администрации вуза, а также, если это необходимо, пресс-кит для прессы. В день пресс-конференции начальник PR-отдела встречает журналистов, провожает их в зал проведения мероприятия, затем приглашается ректор (проректор). Ведет пресс-конференцию начальник PR-отдела или специалист по связям с общественностью.

Сотрудниками PR-отдела контролируется выход сообщений о прошедшей пресс-конференции, составляется отчет для ректора (проректора).

5.2 Информирование заинтересованных сторон

Заинтересованные лица, информация, виды коммуникационных каналов, периодичность, ответственные определены в таблице 1.

Таблица 1

Информирование заинтересованных сторон

Заинтересованные лица	Необходимая информация	Виды коммуникационных каналов	Периодичность	Ответственные
Внешние заинтересованные стороны				
1. Родители, учащиеся школ и ссузов	- условия поступления; - присваиваемые квалификации и выдаваемые дипломы; - выпускаемые специалисты; - образовательные возможности, доступные студентам; - проживание в общежитии, занятия спортом и художественной самодеятельностью, стоимость обучения	- выступления по TV; - рекламные брошюры; - материалы в СМИ; - стенды; - рекламные поездки; - «День открытых дверей», ярмарки - веб-сайт - локальная сеть вуза	март, май текущего года; май текущего года; в течение года; в течение года; в течение года; март-апрель текущего года в течение года	Ректор; ответственный секретарь ПК; деканы; зав. кафедрами, профком студентов, УМиР, УВСР, УМУ, ОМС.
2. ППС других учебных заведений	- результаты в области образовательной, научной, инновационной, международной и др. видах деятельности	- выступления по TV и в печатных СМИ; - выставки, конференции, семинары	в течение года в течение года	Первый проректор-проректор по УР; проектор по науке; начальник ДНИиР, зав. кафедрами, деканы факультетов.
3. Партнеры вуза	- присваиваемые квалификации; - выпускаемые специалисты; - достижения выпускников вуза; - характеристики обучающихся студентов; - резюме выпускников; - научные разработки	- выступления по TV; - ярмарка выпускников; - веб-сайт	в течение года декабрь текущего года июнь текущего года	Первый проректор-проректор по УР; проектор по науке; начальник ОРПиМ, зав. кафедрами, деканы факультетов.
4. Органы управления	- Информирование об общественной	- отчеты и статистическая ин-	Ежегодно	Первый проректор-проректор по

образовани-ем и местная исполни-тельная власть	роли СПбГУТ и системе качества вуза, деятельности общественных ор-ганизаций	формация о ре-зультатах дея-тельности в об-ласти образова-тельной, науч-ной, инноваци-онной, междуна-родной и других видах;		УР; проректор по науке; начальник УКиМ, начальник УМУ, начальник ОМС; начальник УВСП
Внутренние заинтересованные стороны				
5. руководи-тели и со-трудники вуза	- результаты в об-ласти образова-тельной, научной, инновационной, международной и др. видах деятельности	- ежегодный от-чет ректора; - веб-сайт; - локальная сеть; - телевидение	конец августа в течение года	Ректор, первый проректор-проректор по УР; проректор по науке, проректор по ВРиМС, руко-водители струк-турных подразде-лений
6. Студенты, абитуриен-ты, слуша-тели	- реализуемые ООП; - квалификацион-ные характери-стики выпускников; - осуществляемые процедуры предва-рительной, проме-жуточной и итого-вой аттестации; - используемые процедуры обуче-ния и оценки; - ожидаемые ре-зультаты образова-тельных программ; - присваиваемые квалификации и выдаваемые ди-пломы; - образовательные возможности, до-ступные студентам	- выступления по TV; - рекламные брошюры; - материалы в СМИ; - веб-сайт; - локальная сеть вуза; - встречи с рек-тором и руково-дителями струк-турных подраз-делений СПбГУТ	В течение года	Ректор, первый проректор-проректор по УР, структурных под-разделений.

5.3 Выбор коммуникационных каналов

5.3.1 Руководство вуза осуществляет выбор коммуникационных каналов с учетом уровня доверия к ним заинтересованных лиц.

5.3.2 К основным видам коммуникационных каналов относятся:

- работа со средствами массовой информации;
- организация рекламных поездок;
- выпуск информационных материалов;
- проведение семинаров, конференций;

- создание и поддержание веб-сайта;
- работа с различными информационными службами;
- участие в выставках.

Решение об изменении вида коммуникационных каналов принимается начальником УМиР, на основе анализа отчетов по результатам информирования общества и решений органов управления университетом.

5.4 Матрица распределения полномочий и ответственности

Матрица распределения полномочий и ответственности приведена в таблице 2.

Таблица 2

Матрица распределения полномочий и ответственности

Должностное лицо / Основные процессы	Ректор	Начальник УМиР	Начальник PR-отдела	Начальник УМУ	Секретарь ПК	Ведущий специалист по PR	Деканы	Назначенное лицо	Начальник ДНИиР	Зав. кафедрами, руководители СП	Начальник РИЦ	Гл. редактор газеты «Связист»
1 Определение и сегментация заинтересованных сторон	Р	О	О	О			И			И		
2 Определение информации, существенной для заинтересованных сторон	Р	О	О	О			И			И	И	И
3 Выбор коммуникационных каналов		Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И
4 Информирование заинтересованных сторон		Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И
4.1 Размещение стационарной информации		Р	О	О	О	И	И	И	И	О	И	О
4.2 Создание печатной продукции	Р	О	О	И	О	И	И	И	И	И	И	И
4.3 Создание электронных и видеоматериалов	Р	О	О	О	И	И	И	И	И	О	О	И
4.4 Создание и поддержание веб-сайта		Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И
4.5 Создание и поддержание корпоративной локальной сети	Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И
4.6 Подача информации в СМИ		Р	О	И	О	И	И	И	О	О	И	И
4.7 Участие в выставках, конференциях, семинарах	Р	О	О	О		И	И	И	И	И	И	
4.8 Проведение Дней открытых дверей и Встреч выпускников	Р	О	О	О	О	И		И	О	И	И	И
4.9 Выпуск ежегодного от-	Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И

чета ректора												
5 Анализ результатов информирования общественности		Р	О	О	И	И	И	И	И	И	И	И
Обозначения: Р – руководитель, О – ответственный исполнитель, И – исполнитель												

6 ЗАПИСИ

6.1 Ответственными за оформление и хранение записей являются владелец процедуры, начальник PR-отдела, руководители подразделений, участвующие в информировании общественности.

6.2 Записи оформляются и хранятся в соответствии с документированной процедурой ДП 3.20 «Управление записями».

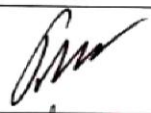
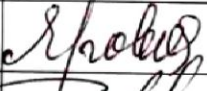
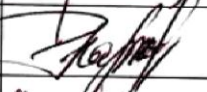

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№ п/п	Код доку-мента	Наименование доку-мента	Ревизия			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего ревизию	Ф.И.О.
1.	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	2	3	4	5	6
1.	Ректорат	Первый проректор - проректор по учебной работе	Машков Г.М..		27.11.14
2.	Юридическая служба	Начальник	Яровая Е.Б.		27.11.14
3.	УКиМ	Начальник	Барabanов В.В.		27.11.14
4.	Отдел качества	Начальник	Омельянчук С.В.		27.11.2014

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			