

# **Структурно-функциональная организация сквозных процессов Предприятия**

**Итоги первого этапа работ**

# Направления работ

- ❑ Концептуальное контекстное определение сквозных процессов
- ❑ Описание структурно-функциональной организации (СФО) процессов в прямых количественных показателях
- ❑ Отображение СФО процессов в стандартных документах.  
Автоматизация выдачи отчетов о СФО процессов

# Концептуальное контекстное определение процесса

Проект нормативного документа

Часть 1. Конститутивный контекст (1 класс)

Часть 2. Композиционный контекст (1 или 2 класс)

Часть 3. Конструктивный контекст (1,2 или 3 класс)

**Завершено**

**Как использовать?**

Проект документа

- Назначение, формат, содержание
- Процесс «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»

Обсуждать, редактировать,  
утвердить формат документа и полезные  
приложения к нему

# Описание структурно-функциональной организации процессов в прямых количественных показателях

1. Состав прямых и производных количественных мер СФО процессов, единый для всех процессов способ получения значений мер
2. Система исходных данных о СФО процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»

Завершено	Как использовать?
<u>Способ получения данных</u> Объекты измерения: прямые показатели СФО, 2- и 3-местные отношения прямых показателей в виде диаграмм	Обсуждать, рекомендовать процедуру к применению в рамках проекта, утвердить формат документирования и состав полезных приложений.
<u>Система данных</u> «СФО процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами» в прямых количественных показателях»	Установить графики исполнения для процессов «Финансы и планирование», «Кадры и безопасность», «Инновации и рост».

# Отображение СФО процессов в стандартных документах. Автоматизация выдачи отчетов о СФО процессов

- 1.Методика наполнения ОРГмастер и ОРГмастер Графикс данными о СФО процессов
- 2.Отображение в ОРГмастер СФО процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами». Автоматическая генерация отчетов о СФО процесса

Завершено	Как использовать?
<u>Методика</u> Наполнение классификаторов Определение проекций и наборов проекций Шаблоны отчетов	Осваивать, применять в ходе выполнения проекта
<u>Автоматическая выдача отчетов</u> Генерация отчетов о СФО процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами» в принятых на Предприятии форматах	Рекомендовать для введения в регулярную практику

# Что на втором этапе?

- Концептуальные контекстные определения сквозных процессов «Финансы и планирование», «Инновации и рост», «Кадры и безопасность»
- Описание в прямых количественных показателях СФО процессов «Финансы и планирование», «Инновации и рост», «Кадры и безопасность»
- Автоматическая выдача отчетов о СФО процессов «Финансы и планирование», «Инновации и рост», «Кадры и безопасность»
- Разработка описаний СФО процессов с позиций организационного менеджмента: портрет процесса в общих признаках; функциональные потоки
- Подготовка процессов к бенчмаркингу и ФСА/АВС (процесс-прототип, процесс «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»)
- Стратегическая карта и система сбалансированных показателей процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»
- Квалиметрическая база СФО процесса-прототипа
- Подготовка системы данных для генерации знаний о СФО на базе технологий физики систем.

# Документирование и метрическая разработка СФО сквозных процессов «как есть»

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Сквозные  
процессы

Производство  
Логистика  
Инновации и рост  
Взаимодействие с заказчиками и абонентами  
Финансы и планирование  
Кадры и безопасность

Абстрактный  
сквозной  
процесс

Методология. Определить, документировать и описать в количественных мерах СФО сквозных процессов через процесс-прототип.

**Деловые выгоды.**

1. Единый подход, одинаковые процедуры и инструменты.
2. Одинаковое понимание, лучшая вовлеченность в работу, усиление системного восприятия процессов и их роли в единой системе менеджмента Предприятия.
3. Подготовленный переход к конкретным процессам, ускорение разработок.





# Процесс-прототип

## Теория организации. Концепции развития. Лучшие практики

Общие признаки процесса	Концепции развития систем менеджмента Международные стандарты
<p> <b>Возраст</b>  <b>Размер</b>  <b>Размер организационных единиц</b>  <b>Внешняя среда</b>  <b>Власть</b>  <b>Поток власти</b>  <b>Основной координационный механизм</b>  <b>Норма управляемости</b>  <b>Специализация между подразделениями</b>  <b>Бюрократическая формализация поведения</b>  <b>Обучение и овладение организационной культурой</b>  <b>Группирование</b>  <b>Планирование и контроль исполнения</b>  <b>Инструменты взаимодействия</b>  <b>Децентрализация</b>  <b>Поток регулируемой системы</b>  <b>Поток неформальных коммуникаций</b>  <b>Рабочие «созвездия»</b>  <b>Поток принятия решений</b>  <b>Техническая система</b> </p>	<p> <b>Менеджмент устойчивого развития</b>  <b>Стандарты:</b> BS 8900: 2006; BS 8901:2007.  <b>Менеджмент непрерывности бизнеса.</b>  <b>Стандарты:</b> ISO PAS 22399:2007, BS 25999-1:2006  <b>Менеджмент оптимизации активов.</b>  <b>Стандарты:</b> PAS 55-1:2004, PAS 55-2:2004.  <b>Менеджмент производственных отношений.</b>  <b>Стандарты:</b> ISO 9001:2000, ISO 10014:2006.  <b>Менеджмент риска.</b>  <b>Стандарты:</b> SO 31000, ISO 31100:2008.  <b>Управление интеграцией менеджмента.</b>  <b>Стандарты:</b> PAS 99:2006, SA 8000, ISO 9001:2000, ISO 14001, OH SAS 18001  <b>Менеджмент знаний.</b>  <b>Стандарты:</b> European Guide to Good Practice in Knowledge Management, Knowledge Management, Interim Australian Standard Knowledge Management.         </p>

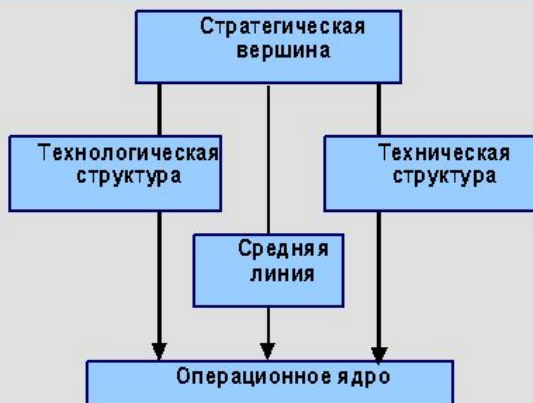
Признаки	Средняя линия	Операционное ядро	Технологическая структура
<i>Возраст организации</i>	Большой	Разные	Большой
<i>Размер организации</i>	Большой		Большой
<i>Размеры подразделений</i>	Большие на верхних уровнях оргструктуры		Большие внизу
<i>Внешняя среда</i>	Относительно простая, стабильная	Сложная, стабильная	Простая, стабильная
<i>Власть</i>	Через среднюю линию	Через профессиональных операторов	Разделена между стратегической вершиной и технологической структурой
<i>Поток власти</i>	Значительный везде	Незначительный (исключение – техническая структура)	
<i>Основной координационный механизм средней линии</i>	В стабильной среде – <i>стандартизация рабочих процессов и/или программирования содержания труда.</i> В изменяющейся среде – <i>стандартизация результатов</i>	Стандартизация квалификации (культура задачи)	Стандартизация труда. Контроль рассматривается как сверхзадача
<i>Специализация между подразделениями</i>	Горизонтальная и вертикальная	Значительная: горизонтальная и вертикальная	Значительная: горизонтальная и вертикальная,
<i>Бюрократическая формализация поведения</i>	Значительная внутри подразделений	Незначительная	Значительная
<i>Обучение и овладение организационной культурой</i>	На среднем уровне	Значительные	На низком уровне
<i>Планирование и контроль исполнения</i>	Значительные	Незначительные.	Планирование деятельности
<i>Инструменты взаимодействия</i>	Незначительные	В администрации	Не развиты
<i>Децентрализация</i>	Ограниченная вертикальная	Горизонтальная и вертикальная	Ограниченная горизонтальная
<i>Поток регулируемой системы</i>	Значительный везде	В администрации	
<i>Поток неформальных коммуникаций между стратегической вершиной и подразделениями</i>	Незначительный	В администрации - значительный	Не поощряется
<i>Рабочие «созвездия»</i>	Незначительные	В администрации	Незначительные, на нижних уровнях - отсутствуют
<i>Поток принятия решений между стратегической вершиной и подразделениями</i>	Дифференцированный	Снизу вверх	«Сверху вниз».
<i>Техническая система</i>	Делимая	Не регулируемая, неразвитая	Регулируемая, не автоматическая

Концепция развития менеджмента	Комментарий
<b>Достижение организационного совершенства</b>	Постоянное улучшение через согласованное параллельное управление <u>процессами, проектами, ресурсами, знаниями, изменениями.</u>
<b>Менеджмент устойчивого развития</b>	Удовлетворенность потребителей и вообще <u>всех заинтересованных сторон.</u> Переход от информационных технологий к <u>управлению знаниями.</u> Переход от постоянного улучшения процессов к <u>инновациям</u>
<b>Менеджмент непрерывности бизнеса</b>	Простои недопустимы. При сбоях требуется гарантировать эффективный выход на штатный режим.
<b>Менеджмент оптимизации активов</b>	Физические активы - ключевой фактор развития. <u>Менеджмент физических активов</u> проводится по их <u>жизненным циклам с целью наилучшего выполнения организационного стратегического плана компании.</u> <u>Менеджмент физических активов</u> неразрывно связан с управлением другими активами, их ассоциированным функционированием, рисками и расходами на жизненных циклах.
<b>Менеджмент производственных отношений</b>	Управлением качеством в опоре на восемь принципов: финансовый и экономический успех; лидерство руководителей; вовлечение работников; процессный подход; системный подход; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками
<b>Менеджмент риска</b>	Системное управление неопределенностью, эффективное с точки зрения стратегических, программных, проектных, операционных перспектив бизнеса и непрерывного улучшения.
<b>Управление интеграцией менеджмента</b>	Объединение разных концепций, существующих процессов и стандартов систем менеджмента в одну целостную структуру, позволяющую поднять эффективность предприятия Основано на <u>спецификации общих требований</u> системы менеджмента и ее применении в качестве <u>интеграционной структуры для гармонизации различных специфических требований</u> применяемых в организации процессов и стандартов менеджмента.
<b>Менеджмент знаний</b>	В условиях нестабильного окружения <u>менеджмент переходит в эру знания.</u> Знание становится <u>главным активом</u> и характеристикой современных организаций, <u>сервисы, основанные на знаниях, становятся ключевыми драйверами экономических, социальных и организационных успехов.</u>

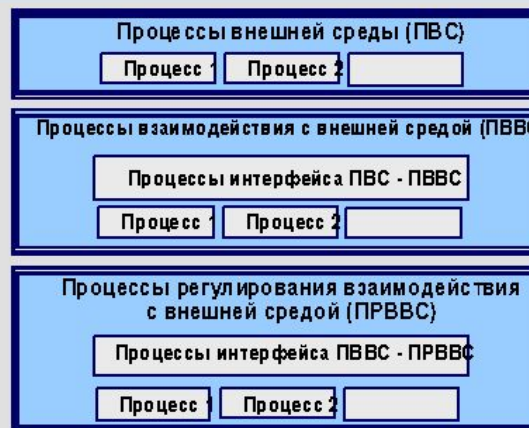
# Процесс-прототип

## Модели и инструменты теории организации

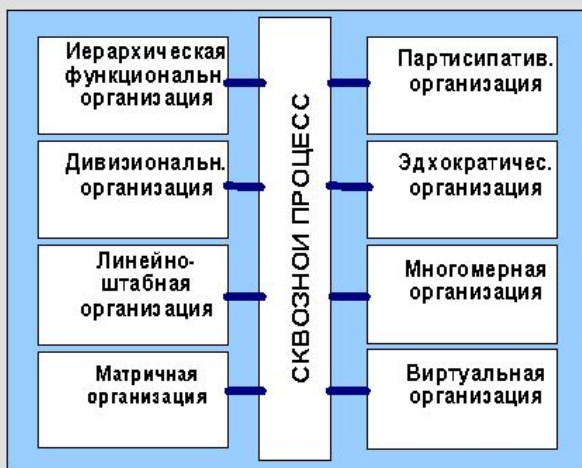
### Конфигурационная модель (КМ)



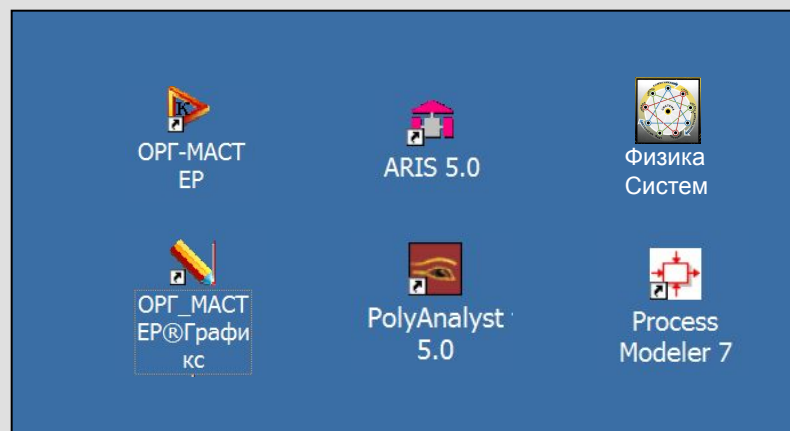
### Модель взаимодействия открытых систем (МВОС)



### Нормативные модели организации аппарата управления (НМО)



### Инструменты организационного проектирования процессов



# Результат 1 Концептуальное контекстное определение сквозного процесса (стандарт)

## **Деловые выгоды**

Процесс получил четкое документированное легитимное определение:

**1.1. Конститутивный контекст** – документ класса 1.

Взаимодействие с общим и деловым внешним окружением.

**1.2. Композиционный контекст** - документ класса 2.

Взаимоотношения с другими сквозными процессами, ценность процесса в рамках единой системы менеджмента Предприятия.

**1.3. Конструктивный контекст** – документ 3-го класса.

Ценность процесса в качестве:

- поставщика продуктов/услуг субъектам внешней среды и другим сквозным процессам Предприятия;
- заказчика, покупателя и получателя продуктов/услуг от субъектов внешней среды и других процессов Предприятия;
- преобразователя входных продуктов/услуг в выходные продукты/услуги.

# Результат 1.1 Конститутивный контекст процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»

*Анализ потребности Санкт-Петербурга в питьевой воде, отведении и канализовании сточных вод. Учет растущих требований к обеспечению жизнедеятельности города, определяющих образ, уровень и качество жизни петербуржцев*



*Долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное планирование заказов, заказчиков и абонентов.*

- ❑ **Региональный социально-экономический и инновационный аспект**  
Ближайшие, среднесрочные, долгосрочные планы развития. Права, потребности, потребительская удовлетворенность. Коммерческая концепция, стратегия конкуренции за будущее. Концепция и программы роста. Социализация программ. Концепция и стратегия в части охраны окружающей среды. Интересы потенциальных партнеров, заказчиков и абонентов. Инновационные проекты.
- ❑ **Правовой, инженерно-технический и коммерческий аспект**  
Рынок заказов. Права и потребности, уровень удовлетворенности, потребительские ожидания заказчиков. Инновационное досье заказов и заказчиков. Консолидированный банк данных о заказах и заказчиках. ТП управления информационными ресурсами и ресурсами знания о заказах и заказчиках. Портреты заказов и заказчиков. Бизнес-аналитика потенциальных заказов и заказчиков. Разработка концепций новых услуг. Повышение комплексности и потребительской стоимости услуг. Разработка прототипов услуг. Социальная доступность услуг. Совершенствование услуг, действующих стандартов, производительности и качества. Бизнес-аналитика нововведений.
- ❑ **Финансово-экономический аспект конститутивного контекста**  
Права и потребности абонентов. Уровень удовлетворенности, изменения потребительских ожиданий. Инновационное досье, консолидированный банк данных об абонентах и спросе. ТП управления информационными ресурсами и ресурсами знания об абонентах. Портреты абонентов. Разработка концепций новых услуг. Повышение комплексности и потребительской стоимости услуг. Разработка полезных моделей, прототипов, опытных образцов. Бизнес-аналитика нововведений.

# Результат 1.1 Композиционный контекст процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»

*Учет растущих возможностей систем СКВ/СКК, повышение комплексности и потребительской стоимости услуг для заказчиков и абонентов*





## Процесс создает добавленную стоимость

Повышает: потребительскую стоимость услуг через гармонизацию отношений с другими процессами Предприятия; производительность, эффективность и адаптивность процесса в составе системы менеджмента Предприятия, построенной на единой модели бизнеса, общей для всех процессов; конкурентоспособность Предприятия благодаря вкладу процесса в целевые и инвестиционные программы, инновационные проекты и нацеленности процесса на лидерство в конкуренции за будущее; общую эффективность инновационных циклов с участием процесса.

**Через процесс «Инновации и рост».** Растут возможности систем СКВ/СКК. Расширяется масштаб предоставления услуг. Уменьшаются технические ограничения на подключение. Растут возможности обслуживания пользователей всех категорий на уровне стандартов, требований и ожиданий потребителей. Растет производительность и эффективность благодаря аналитике состояний и системной оценке действующих и будущих систем СКВ/СКК.

**Через целевые и инвестиционные программы и инновационные проекты.** Решаются вопросы стратегического планирования, управления проблемами, управления возможностями роста; PEST-мониторинга; финансового менеджмента стратегических перспектив и рисков; концентрации на проблеме лидирования, социализации и капитализации лидерства.

**Через процесс «Планирование и финансы».** Совершенствуются планирование, управление финансами, аудит, менеджмент финансовых рисков, бюджетирование, финансовая модель процесса, аналитика финансового состояния процесса, его вклада в финансовый результат и технико-экономические показатели Предприятия. Решаются проблемы процесса в области тарифообразования, тарифного регулирования, тарифного мониторинга, рыночных индикаторов.

**Через процесс «Кадры и безопасность».** Развивается инфраструктура персонала и инновационная культура процесса. Растет удовлетворенность, приверженность, вовлеченность персонала, выравнивается его деятельность, растет полезность. Повышается конкурентное преимущество процесса в качестве работодателя. Совершенствуются рыночный, оперативный и управленческий контексты настоящего и будущего трудового ресурса процесса.

**Через процесс «Производство».** Растет качество предоставляемых услуг. Создается, реализуется и совершенствуется менеджмент, ответственный за аналитику роста мощностей, территорий, рынка будущих заказов, требований к предоставляемым услугам, их доходности. Повышается заинтересованность и удовлетворенность заказчиков, бесконфликтность отношений с заказчиками и абонентами.

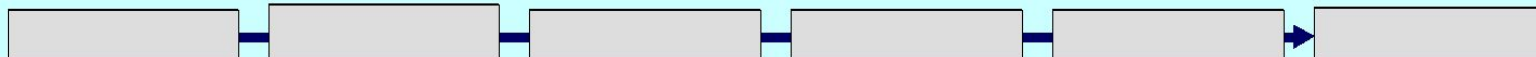
# Результат 1.1 Конструктивный контекст процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»



- ❑ **Достижение в установленные сроки с приемлемым уровнем затрат полного соответствия процесса текущим требованиям его конститутивного и композиционного контекстов. Лидерство процесса в стратегических инициативах и фактических действиях по реализации улучшающих изменений системы менеджмента.**
- ❑ **Развитие социально-правовых, инженерно-технических, технологических, организационных инициатив, нацеленных на решение проблем модернизации, стратегических изменений, инновационного развития процесса.**
- ❑ **Достижение организационного совершенства путем непрерывного развития организации в целях согласованного одновременного управления процессами, проектами, ресурсами, знаниями, изменениями.**
- ❑ **Достижение непрерывности бизнеса. Утверждение и обеспечение возможностей реализации идеи недопустимости даже минимальных простоев и гарантированного эффективного вывода процесса на штатный режим работы в случае возникновения сбоев.**
- ❑ **Оптимизация менеджмента физических активов по их жизненным циклам, согласованного с управлением другими активами, их ассоциированным функционированием, рисками и расходами на жизненных циклах.**
- ❑ **Повышение эффективности менеджмента производственных отношений в части получения финансовых и экономических выгод, лидерства руководителей, вовлечения работников, совершенствования процессного подхода, системного подхода к управлению, постоянного улучшения процесса, совершенствования принятия решений, взаимовыгодных отношений с партнерами и клиентами.**
- ❑ **Конструктивная контекстная форма представления процесса:**
  - Контекстная диаграмма в нотации международного стандарта IDEF.
  - Жизненные циклы всех сущностей внешней среды, вступающих в прямые отношения с процессом, смыслом которых являются поставки процессом услуг внешним потребителям.
  - Цепочка ценности процесса.
  - Схема процесса, на которой отображаются: все результаты процесса – продукты/услуги, поставляемые внешним потребителям; нормативные документы, характеризующие степень готовности процесса к достижению поставленных целей; показатели, на основе которых производится прямая оценка зрелости менеджмента процесса.

# Жизненные циклы заказа, заказчика, абонента

## Жизненный цикл Заказа



## Жизненный цикл Заказчика (подключение объекта к сетям ВС/ВО)



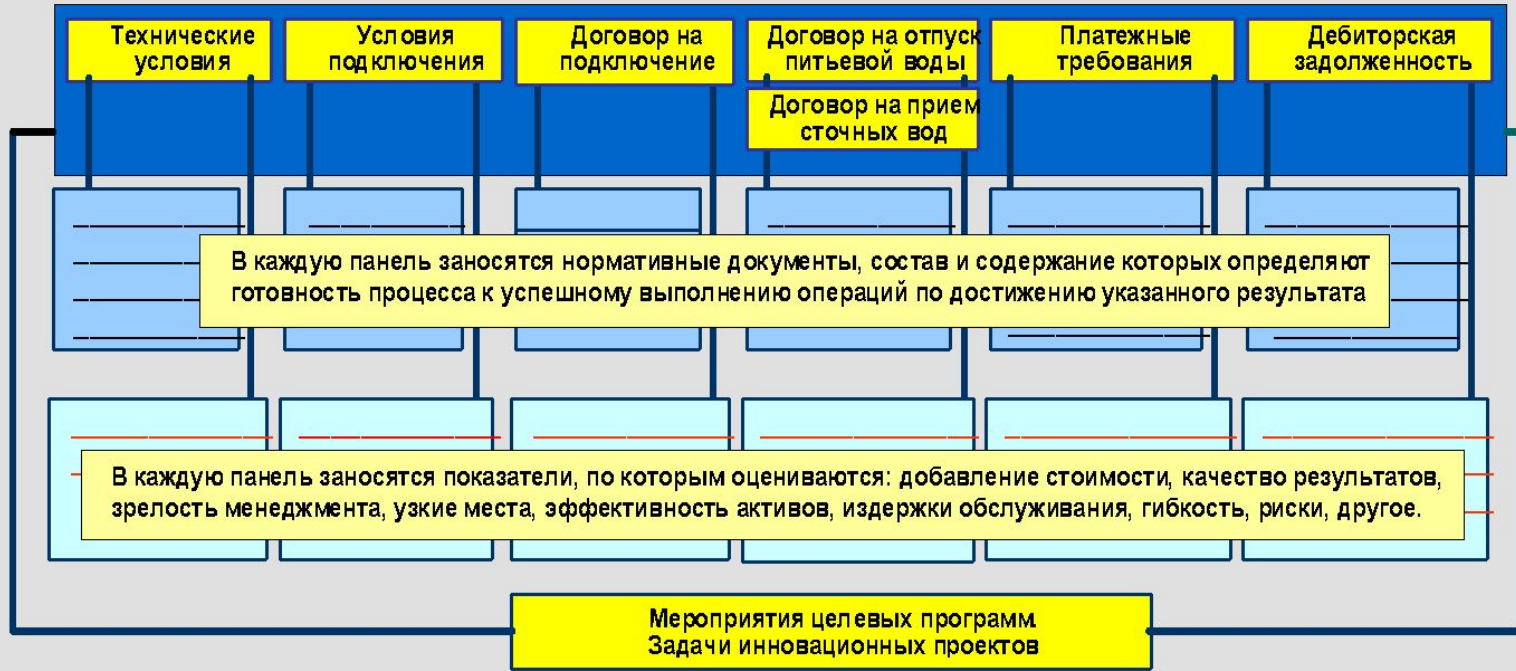
## Жизненный цикл Абонента (подача питьевой воды)



## Жизненный цикл Абонента (прием сточных вод)



# Результат 1.1 Обзор процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»



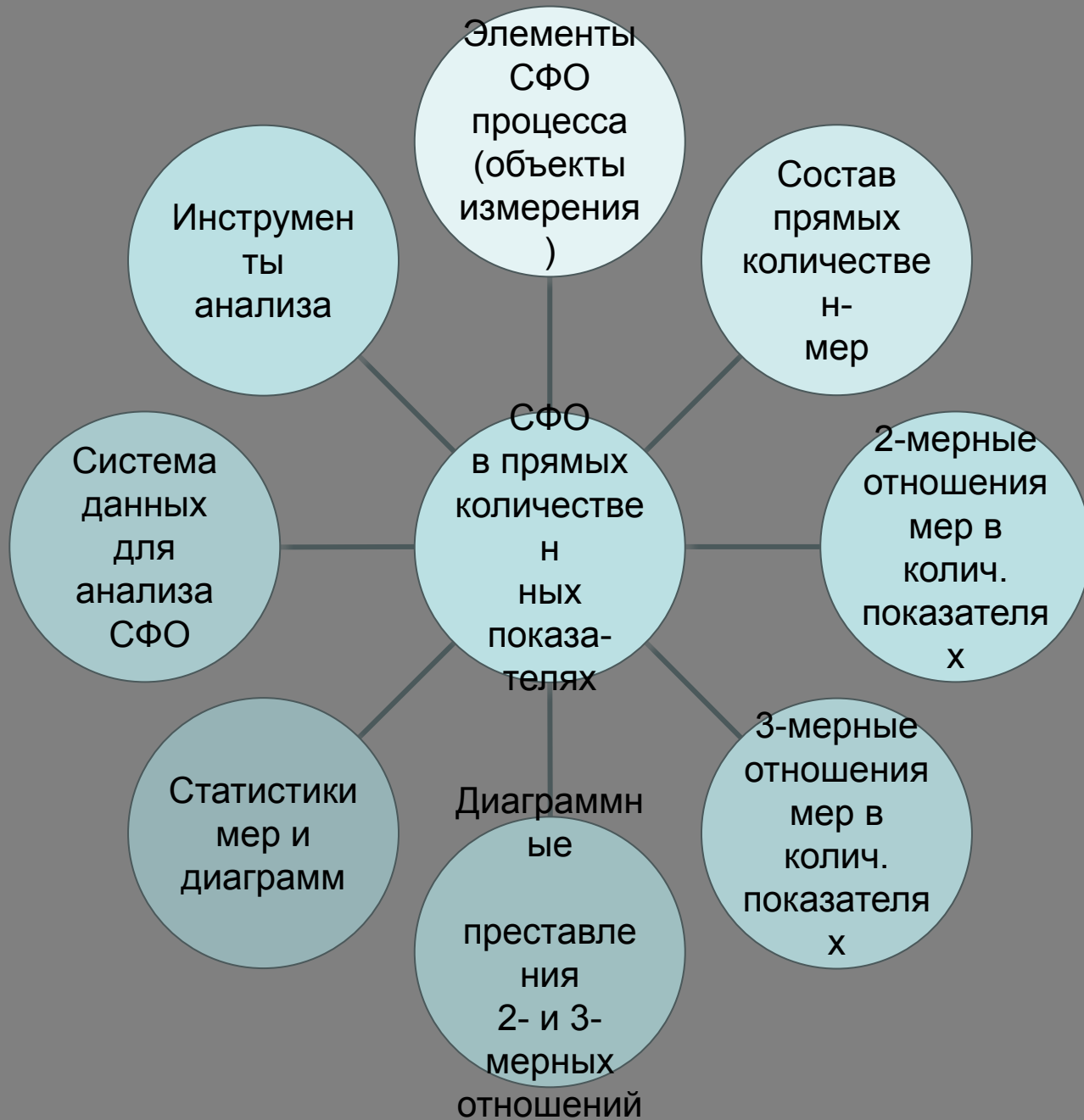
## **Результат 2 Описание СФО сквозных процессов в прямых количественных показателях**

### **Деловые выгоды**

#### **2.1. Определены составы, типизированы способы получения и представления:**

- прямых показателей СФО процесса (структуры; подразделений; штатного расписания, нормативных документов функциональности подразделений; подпроцессов; результатов (продуктов/услуг), получателей результатов;
- статистических оценок СФО, вычисляемых по диаграммам двух- и трехместных отношений прямых показателей СФО процесса.

**2.2. Обеспечено создание базы исходных данных (что? зачем? в каком виде?) для анализа (каким образом?) СФО и автоматической генерации (в расчете на объемы работ и цели назначения) на ее основе нормативного документа класса 3 «СФО процесса в объективных показателях».** Тем самым сделан важный шаг к объективной квалиметрии СФО процессов, созданию информационного портрета и на его основе – информационного ресурса СФО процесса, ориентированного на применение технологий физики систем.



## Завершено

## Как использовать?

Состав прямых количественных показателей, характеризующих элементы СФО:

- 1 Подразделение
- 2 Иерархическая организационная структура
- 3 Должностные категории
- 4 Нормативные документы
- 5 Подпроцесс
- 6 Деловой цикл
- 7 Функциональное направление деятельности
- 8 Функциональную область деятельности
- 9 Задачу функциональной области деятельности
- 10 Результат решения задачи
- 11 Получателя результата решения

Двухместные отношения между прямыми количественными показателями элементов СФО

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2			+	+	+	+	+	+	+	+	+
3				+	+	+	+	+	+	+	+
4					+	+	+	+	+		
5						+	+	+	+	+	+
6							+	+	+	+	+
7								+			
8									+		
9										+	+
10											+
11											

Трехместные отношения между прямыми количественными показателями элементов СФО

1-2-3	1-2-4	1-2-5	1-2-6	1-2-9		3-8-9				
1-3-4	1-3-5	1-3-6	1-3-7	1-3-8	1-3-9	4-5-6	4-5-7	4-5-8	4-5-9	
1-4-5	1-4-6	1-4-7	1-4-8	1-4-9		4-6-7	4-6-8	4-6-9		
1-5-6	1-5-7	1-5-8	1-5-9	1-5-10	1-5-11	4-7-8	4-7-9			
1-6-7	1-6-8	1-6-9	1-6-10			4-8-9				
1-7-8	1-7-9					5-6-7	5-6-8	5-6-9	5-6-10	
1-8-9	1-8-10	1-8-11				5-7-8	5-7-9	5-7-10		
2-3-4	2-3-5	2-3-6	2-3-7	2-3-8	2-3-9	5-8-9	5-8-10			
2-4-5	2-4-6	2-4-7	2-4-8	2-4-9		6-7-8	6-7-9	6-7-10	6-7-11	
2-5-6	2-5-7	2-5-8	2-5-9			6-8-9	6-8-10	6-8-11		
2-6-7	2-6-8	2-6-9				6-9-10	6-9-11			
3-4-5	3-4-6	3-4-7	3-4-8	3-4-9		6-10-11				
3-5-6	3-4-7	3-4-8	3-4-9			7-8-9-	7-8-10			
3-6-7	3-6-8	3-6-9				8-9-10				
3-7-8	3-7-9					9-10-11				

Всего 11 + 48 + 97 = 156 объектов измерения.



Диаграммы отношений	Статистики	
Графики зависимостей	Среднее арифметическое	Квантили.
Столбчатая диаграмма	Стандартная ошибка среднего	Постоянные значения величин
Группированная столбчатая диагр.	Дисперсия, сред. квадр. отношение.	Малая изменчивость
Нормиров. линейчатая диаграмма	Коэффициент вариации	Много повторяющихся значений
3-мерная диаграмма	Асимметрия	Группы мер с равными частотами
Лепестковая диаграмма (Радар)	Экссесс	Равномерность групп: 2, 3, 4 группы
Тома (о диаграмме)	Размах	Равномерно / Не равномерно
Диаграмма Парето	Медиана	Информационная мера связи
2x2 -диаграмма	Мода	Положительные связи
Регрессии $y(x)$	Миним. и максимальное значения	Отрицательные связи
Регрессии $z(x,y)$	Аномальные значения	Сильные связи
Диаграммы Кано, Тагути, Ишикавы	Выбросы: 1, 2, 3	Сложные связи
Матричные диаграммы	Всего показателей с н.з.р.	Монотонные связи
Диаграмма Харингтона		



**Таблица 18. Категория «Подразделения».**

ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	Оргштатная структура					Количество должностных категорий			Количество нормативных документов							Функции				Деятельность				
	Уровень в структуре процесса	Уровень в структуре подразделения	Всего уровней	Всего подразделений	Всего работников	Всего должностных категорий	Категория 1	-----	Категория N	Всего	Положения	Регламенты	Стандарты	Методики	Должностные инструкции	Прочие	Количество функций в Положениях	Количество в должностных инструкциях	Нет в положениях, есть в инструкциях	Есть в положениях, нет в инструкциях	Число функциональных направлений	Количество областей	Количество подпроцессов (задач)	Количество результатов
A	B	C	D	E	F	G	H	I	O	P	Q	R	S	T	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE

**Бинарные и 3-арные отношения прямых показателей подразделения**

**Визуализация отношений**

1. Распределение подразделений по уровням его оргструктуры.....
2. Распределение количества работников по подразделениям.....
3. Распределение количества работников по подразделениям и должностным категориям.....
4. Распределение количества работников подразделений по областям деятельности.....
5. Распределение количества работников подразделений по подпроцессам (задачам).....
6. Распределение количества работников подразделений по результатам (услугам).....
7. Распределение количества работников по уровням оргштатной структуры.....
8. Распределение количества работников определенных должностных категорий (в % от общего числа работников) по подразделениям .....
9. Распределение количества нормативных документов по подразделениям.....
10. Распределение количества стандартов, регламентов, методик по уровням оргштатной структуры.....
11. Распределение количества функций в положениях по подразделениям и уровням структуры.....
12. Распределение количества функций в должностных инструкциях по подразделениям и уровням оргструктуры.....
13. Распределение по подразделениям количества функций в должностных инструкциях работников подразделения, отсутствующих в положении об этом подразделении (в % от количества функций в положении о подразделении).....
14. Распределение областей деятельности по подразделениям и уровням оргструктуры.....
15. Распределение количества процессов (задач) по подразделениям и уровням структуры.....
16. Распределение количества результатов (услуг) по подразделениям и уровням структуры.....
17. Распределение количества работников определенных должностных категорий по процессам (задачам)....

- Столбчатая диаграмма
- График (по убыванию)
- 3-мерная диаграмма
- График (по убыванию)
- График (по убыванию)
- График (по убыванию)
- Столбчатая диаграмма
- Нормированная линейчатая диаграмма
- Графики (один график - по убыванию)
- Группированная столбчатая диаграмма
- 3-мерная диаграмма
- 3-мерная диаграмма
- Нормированная линейчатая диаграмма
- 3-мерная диаграмма
- 3-мерная диаграмма
- 3-мерная диаграмма
- Графики

Таблица 19. Категория «Функциональность».

ПОДПРОЦЕССЫ (ЗАДАЧИ)	Направление		Область		Подразделение	Частота исполнения подпроцесса (задачи)				Операционный цикл подпроцесса (задачи)		Результаты деятельности			
	Наименование направления функциональной деятельности	Цель деятельности	Наименование области	Цель деятельности		Постоянно	Периодически	При определенных условиях	В редких случаях	Длина цикла (число операций)	Трудоемкость цикла (ч. дн.)	Всего результатов	Результаты для ПВС	Результаты для других сквозных процессов предприятия	Результаты для своего сквозного процесса: (направление, область, задача)
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P

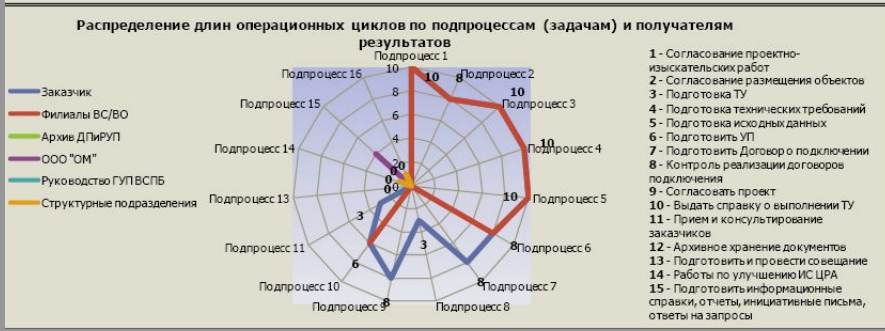
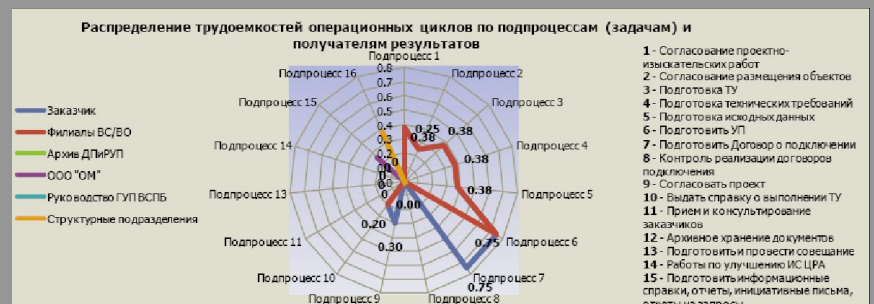
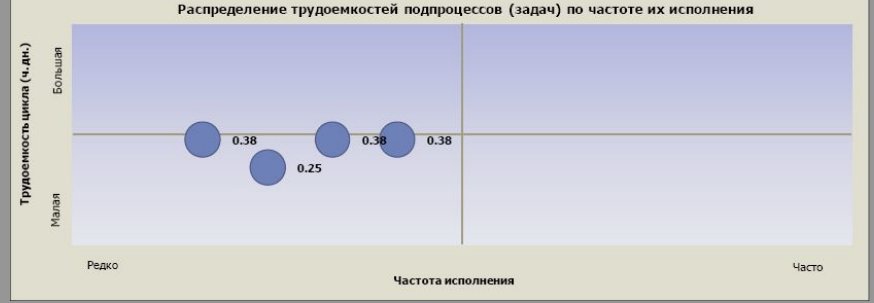
**Бинарные и 3-арные отношения прямых показателей подпроцессов**

1. Распределение длин операционных циклов по процессам (задачам).....
2. Распределение длин операционных циклов по направлениям деятельности.....
3. Распределение длин операционных циклов по областям деятельности.....
4. Распределение трудоемкостей операционных циклов по подпроцессам (задачам).....
5. Распределение трудоемкостей подпроцессов (задач) по частоте их исполнения.....
6. Распределение длин операционных циклов по подпроцессам и объектам категории «Частота исполнения».....
7. Статистическая взаимосвязь длин и трудоемкостей операционных циклов.....
8. Распределение длин операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов.....
9. Распределение трудоемкостей операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов.....
10. Распределение длин операционных циклов по областям деятельности.....
11. Распределение длин и трудоемкостей операционных циклов по подпроцессам (задачам).....
12. Распределение результатов деятельности по частоте исполнения подпроцессов (задач) и получателям результатов.....
13. Распределение результатов для ПВС по трудоемкости и длине цикла.....
14. Распределение результатов для других сквозных процессов ВСПБ по трудоемкости и длине цикла.....
15. Распределение результатов для своего процесса по трудоемкости и длине цикла.....

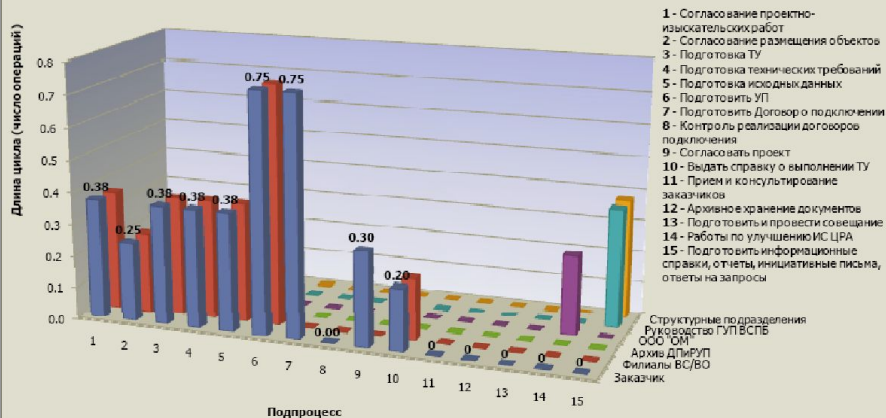
**Визуализация отношений**

- График, по убыванию  
 Столбчатая диаграмма  
 Столбчатая диаграмма  
 График, по убыванию  
 Диаграмма взаимосвязи; 2x2 -диаграмма  
 3-мерная диаграмма; радар  
 Диаграмма взаимосвязи; 2x2 -диаграмма  
 3-мерная диаграмма; радар  
 3-мерная диаграмма; радар  
 Столбчатая диаграмма  
 Графики (длина цикла – по убыванию);  
 диаграмма Парето для трудоемкостей;  
 диаграмма Парето для длин циклов  
 3-мерная диаграмма; радар  
 2x2 -диаграмма  
 2x2 -диаграмма  
 2x2 -диаграмма





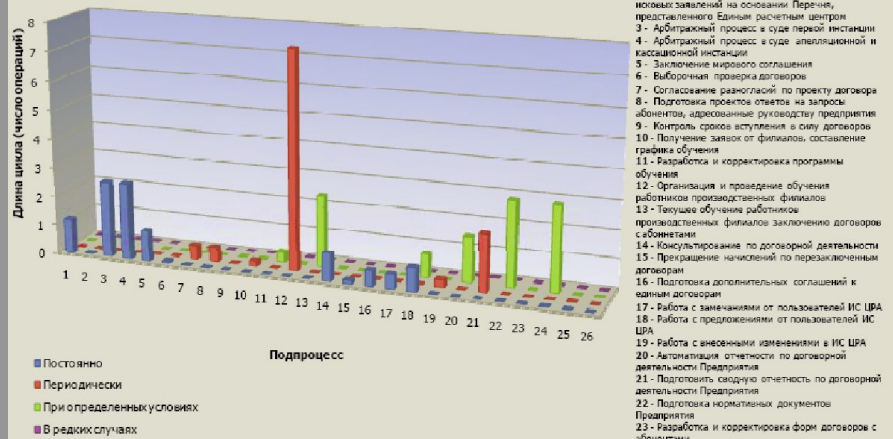
Распределение трудоемкостей операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов



- 1 - Согласование проектно-изыскательских работ
- 2 - Согласование размещения объектов
- 3 - Подготовка ТУ
- 4 - Подготовка технических требований
- 5 - Подготовка исходных данных
- 6 - Подготовка УП
- 7 - Подготовить Договор о подключении
- 8 - Контроль реализации договоров подключения
- 9 - Согласовать проект
- 10 - Выдать справку о выполнении ТУ
- 11 - Прием и консультирование заказчиков
- 12 - Архивно хранение документов
- 13 - Подготовить и провести совещание
- 14 - Работы по улучшению ИС ЦРА
- 15 - Подготовить информационные справки, отчеты, инициативные письма, ответы на запросы

Структурные подразделения:  
 Заказчик  
 Филлиалы ВС/ВО  
 Архив ДПИ/РУП  
 ООО СК  
 Руководство ГУП ВСПБ

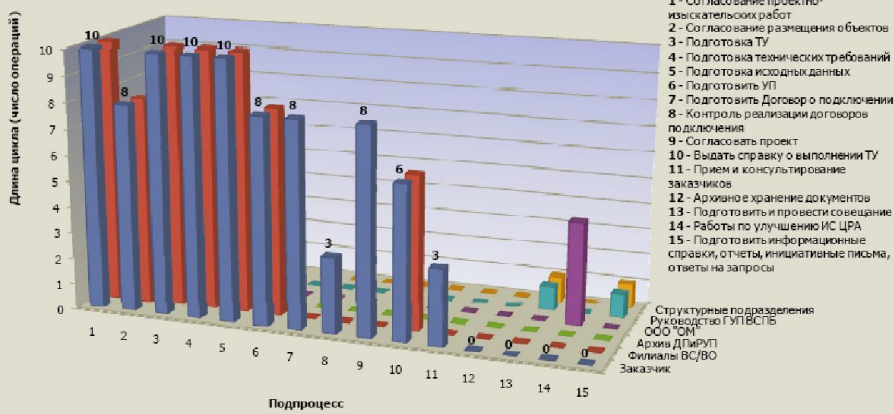
Распределение длин операционных циклов по подпроцессам и объектам категории «Частота исполнения»



- 1 - Подготовка искового заявления
- 2 - Составление графика подготовки расчетов и искового заявления на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром
- 3 - Арбитражный процесс в суде первой инстанции
- 4 - Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции
- 5 - Заключение мирового соглашения
- 6 - Выборочная проверка договоров
- 7 - Согласование разногласий по проекту договора
- 8 - Подготовка проекта ответа на запросы абонентов, адресованных руководству предприятия
- 9 - Контроль сроков вступления в силу договоров
- 10 - Получение заявок от филиалов, составление графика обучения
- 11 - Разработка и корректировка программы обучения
- 12 - Организация и проведение обучения работников производственных филиалов
- 13 - Текущее обучение работников производственных филиалов заключению договоров с абонентами
- 14 - Консультирование по договорной деятельности
- 15 - Прекращение неисполнен по переэкземплярным договорам
- 16 - Подготовка дополнительных соглашений к единым договорам
- 17 - Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА
- 18 - Работа с предложениями от пользователей ИС ЦРА
- 19 - Работа с внесенными изменениями в ИС ЦРА
- 20 - Автоматизация отчетности по договорной деятельности Предприятия
- 21 - Подготовить сводную отчетность по договорной деятельности Предприятия
- 22 - Подготовка нормативных документов Предприятия
- 23 - Разработка и корректировка форм договоров с абонентами
- 24 - Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами
- 25 - Создание и ведение бумажного архива договорной документации
- 26 - Создание и ведение электронного архива

Объекты категории «Частота исполнения»:  
 Постоянно  
 Периодически  
 При определенных условиях  
 В редких случаях

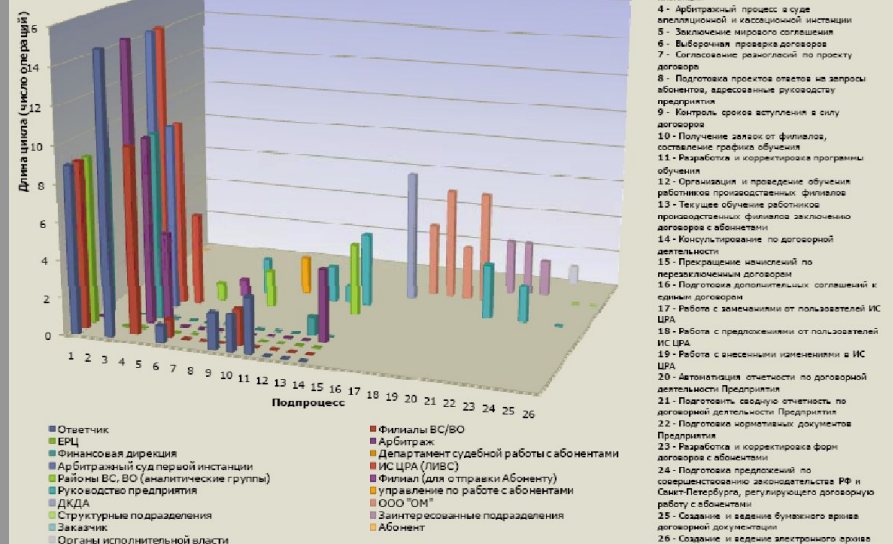
Распределение длин операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов



- 1 - Согласование проектно-изыскательских работ
- 2 - Согласование размещения объектов
- 3 - Подготовка ТУ
- 4 - Подготовка технических требований
- 5 - Подготовка исходных данных
- 6 - Подготовка УП
- 7 - Подготовить Договор о подключении
- 8 - Контроль реализации договоров подключения
- 9 - Согласовать проект
- 10 - Выдать справку о выполнении ТУ
- 11 - Прием и консультирование заказчиков
- 12 - Архивно хранение документов
- 13 - Подготовить и провести совещание
- 14 - Работы по улучшению ИС ЦРА
- 15 - Подготовить информационные справки, отчеты, инициативные письма, ответы на запросы

Структурные подразделения:  
 Заказчик  
 Филлиалы ВС/ВО  
 Архив ДПИ/РУП  
 ООО СК  
 Руководство ГУП ВСПБ

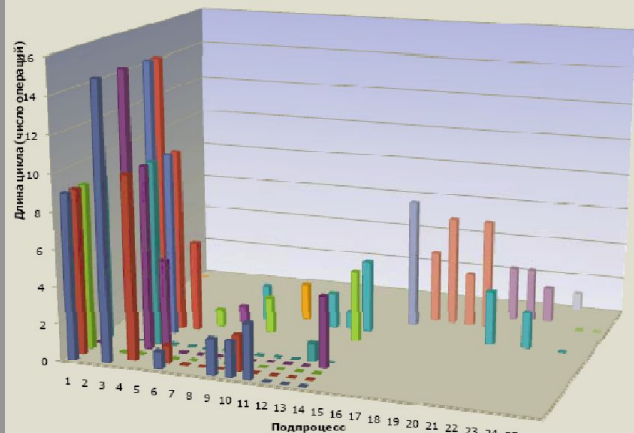
Распределение длин операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов



- 1 - Подготовка искового заявления
- 2 - Составление графика подготовки расчетов и искового заявления на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром
- 3 - Арбитражный процесс в суде первой инстанции
- 4 - Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции
- 5 - Заключение мирового соглашения
- 6 - Выборочная проверка договоров
- 7 - Согласование разногласий по проекту договора
- 8 - Подготовка проекта ответа на запросы абонентов, адресованные руководству предприятия
- 9 - Контроль сроков вступления в силу договоров
- 10 - Получение заявок от филиалов, составление графика обучения
- 11 - Разработка и корректировка программы обучения
- 12 - Организация и проведение обучения работников производственных филиалов
- 13 - Текущее обучение работников производственных филиалов заключению договоров с абонентами
- 14 - Консультирование по договорной деятельности
- 15 - Прекращение неисполнен по переэкземплярным договорам
- 16 - Подготовка дополнительных соглашений к единым договорам
- 17 - Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА
- 18 - Работа с предложениями от пользователей ИС ЦРА
- 19 - Работа с внесенными изменениями в ИС ЦРА
- 20 - Автоматизация отчетности по договорной деятельности Предприятия
- 21 - Подготовить сводную отчетность по договорной деятельности Предприятия
- 22 - Подготовка нормативных документов Предприятия
- 23 - Разработка и корректировка форм договоров с абонентами
- 24 - Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами
- 25 - Создание и ведение бумажного архива договорной документации
- 26 - Создание и ведение электронного архива

Структурные подразделения:  
 Отчетчик  
 ЕРЦ  
 Финансовая дирекция  
 Арбитражный суд первой инстанции  
 Районы ВС, ВО (аналитические группы)  
 Руководство предприятия  
 ДКДА  
 Структурные подразделения  
 Заказчик  
 Органы исполнительной власти  
 Филиалы ВС/ВО  
 Арбитраж  
 Департамент судебной работы с абонентами  
 ИС ЦРА (ПИБС)  
 В Филлах (для отправки Абоненту)  
 Управление по работе с абонентами  
 ООО "ОМ"  
 Заинтересованные подразделения  
 Абонент

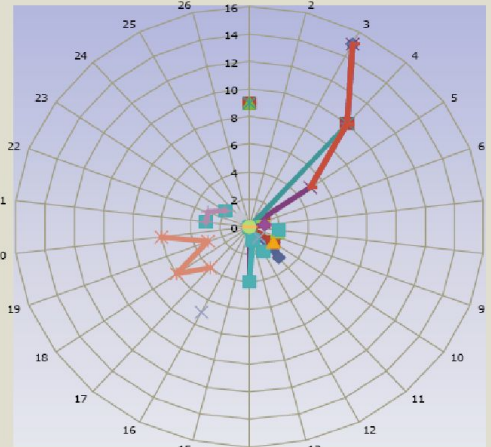
### Распределение длин операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов



- 1 - Подготовка искового заявления
- 2 - Составление графика подготовки расчетов и исковых заявлений на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром
- 3 - Арбитражный процесс в суде первой инстанции
- 4 - Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции
- 5 - Заключение мирового соглашения
- 6 - Выборочная проверка договоров
- 7 - Согласование разногласий по проекту договора
- 8 - Подготовка проектов ответов на запросы абонентов, адресованные руководству предприятия
- 9 - Контроль сроков вступления в силу договоров
- 10 - Получение заявок от филиалов, составление графика обучения
- 11 - Разработка и корректировка программы обучения
- 12 - Организация и проведение обучения работников производственных филиалов
- 13 - Текущее обучение работников производственных филиалов заключенно договором с абонентами
- 14 - Консультирование по договорной деятельности
- 15 - Превращение начислений по переключенным договорам
- 16 - Подготовка дополнительных соглашений к единым договорам
- 17 - Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА
- 18 - Работа с предложениями от пользователей ИС ЦРА
- 19 - Работа с существенными изменениями в ИС ЦРА
- 20 - Автоматизация отчетности по договорной деятельности Предприятия
- 21 - Подготовить сводную отчетность по договорной деятельности Предприятия
- 22 - Подготовка нормативных документов Предприятия
- 23 - Разработка и корректировка форм договоров с абонентами
- 24 - Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами
- 25 - Создание и ведение бумажного архива договорной документации
- 26 - Создание и ведение электронного архива

- Ответчик
- ЕРЦ
- Финансовая дирекция
- Арбитражный суд первой инстанции
- Районы ВС, ВО (аналитические группы)
- Руководство предприятия
- ДКДА
- Структурные подразделения
- Заказчик
- Органы исполнительной власти
- Филиалы ВС/ВО
- Арбитраж
- Департамент судебной работы с абонентами
- ИС ЦРА (ЛИБС)
- Филиал (для отправки Абоненту)
- Управление по работе с абонентами в ООО "ОМ"
- Заинтересованные подразделения
- Абонент

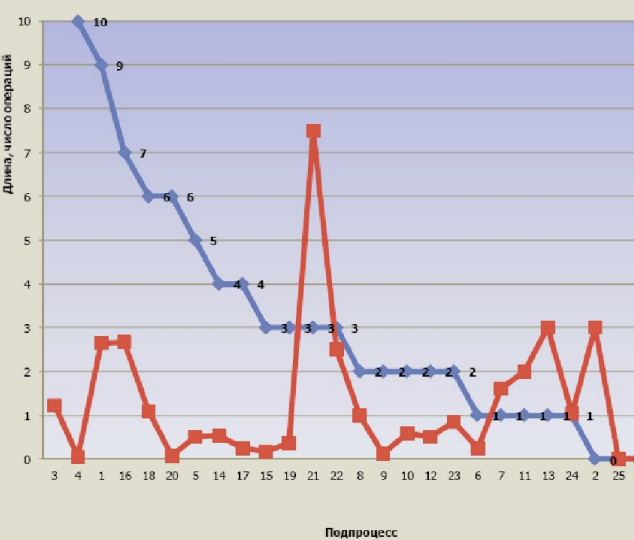
### Распределение длин операционных циклов по подпроцессам (задачам) и получателям результатов



- 1 - Подготовка искового заявления
- 2 - Составление графика подготовки расчетов и исковых заявлений на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром
- 3 - Арбитражный процесс в суде первой инстанции
- 4 - Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции
- 5 - Заключение мирового соглашения
- 6 - Выборочная проверка договоров
- 7 - Согласование разногласий по проекту договора
- 8 - Подготовка проектов ответов на запросы абонентов, адресованные руководству предприятия
- 9 - Контроль сроков вступления в силу договоров
- 10 - Получение заявок от филиалов, составление графика обучения
- 11 - Разработка и корректировка программы обучения
- 12 - Организация и проведение обучения работников производственных филиалов
- 13 - Текущее обучение работников производственных филиалов заключенно договором с абонентами
- 14 - Консультирование по договорной деятельности
- 15 - Превращение начислений по переключенным договорам
- 16 - Подготовка дополнительных соглашений к единым договорам
- 17 - Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА
- 18 - Работа с предложениями от пользователей ИС ЦРА
- 19 - Работа с существенными изменениями в ИС ЦРА
- 20 - Автоматизация отчетности по договорной деятельности Предприятия
- 21 - Подготовить сводную отчетность по договорной деятельности Предприятия
- 22 - Подготовка нормативных документов Предприятия
- 23 - Разработка и корректировка форм договоров с абонентами
- 24 - Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами
- 25 - Создание и ведение бумажного архива договорной документации
- 26 - Создание и ведение электронного архива

- Ответчик
- Филиалы ВС/ВО
- ЕРЦ
- Арбитраж
- Финансовая дирекция
- Департамент судебной работы с абонентами
- Арбитражный суд первой инстанции
- ИС ЦРА (ЛИБС)
- Районы ВС, ВО (аналитические группы)
- Филиал (для отправки Абоненту)

### Распределение длин и трудоемкостей операционных циклов по подпроцессам (задачам)

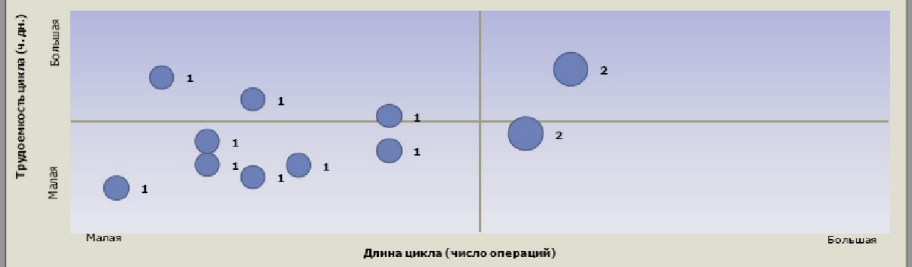


- 1 - Подготовка искового заявления
- 2 - Составление графика подготовки расчетов и исковых заявлений на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром
- 3 - Арбитражный процесс в суде первой инстанции
- 4 - Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции
- 5 - Заключение мирового соглашения
- 6 - Выборочная проверка договоров
- 7 - Согласование разногласий по проекту договора
- 8 - Подготовка проектов ответов на запросы абонентов, адресованные руководству предприятия
- 9 - Контроль сроков вступления в силу договоров
- 10 - Получение заявок от филиалов, составление графика обучения
- 11 - Разработка и корректировка программы обучения
- 12 - Организация и проведение обучения работников производственных филиалов
- 13 - Текущее обучение работников производственных филиалов заключенно договором с абонентами
- 14 - Консультирование по договорной деятельности
- 15 - Превращение начислений по переключенным договорам
- 16 - Подготовка дополнительных соглашений к единым договорам
- 17 - Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА
- 18 - Работа с предложениями от пользователей ИС ЦРА
- 19 - Работа с существенными изменениями в ИС ЦРА
- 20 - Автоматизация отчетности по договорной деятельности Предприятия
- 21 - Подготовить сводную отчетность по договорной деятельности Предприятия
- 22 - Подготовка нормативных документов Предприятия
- 23 - Разработка и корректировка форм договоров с абонентами
- 24 - Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами
- 25 - Создание и ведение бумажного архива договорной документации
- 26 - Создание и ведение электронного архива

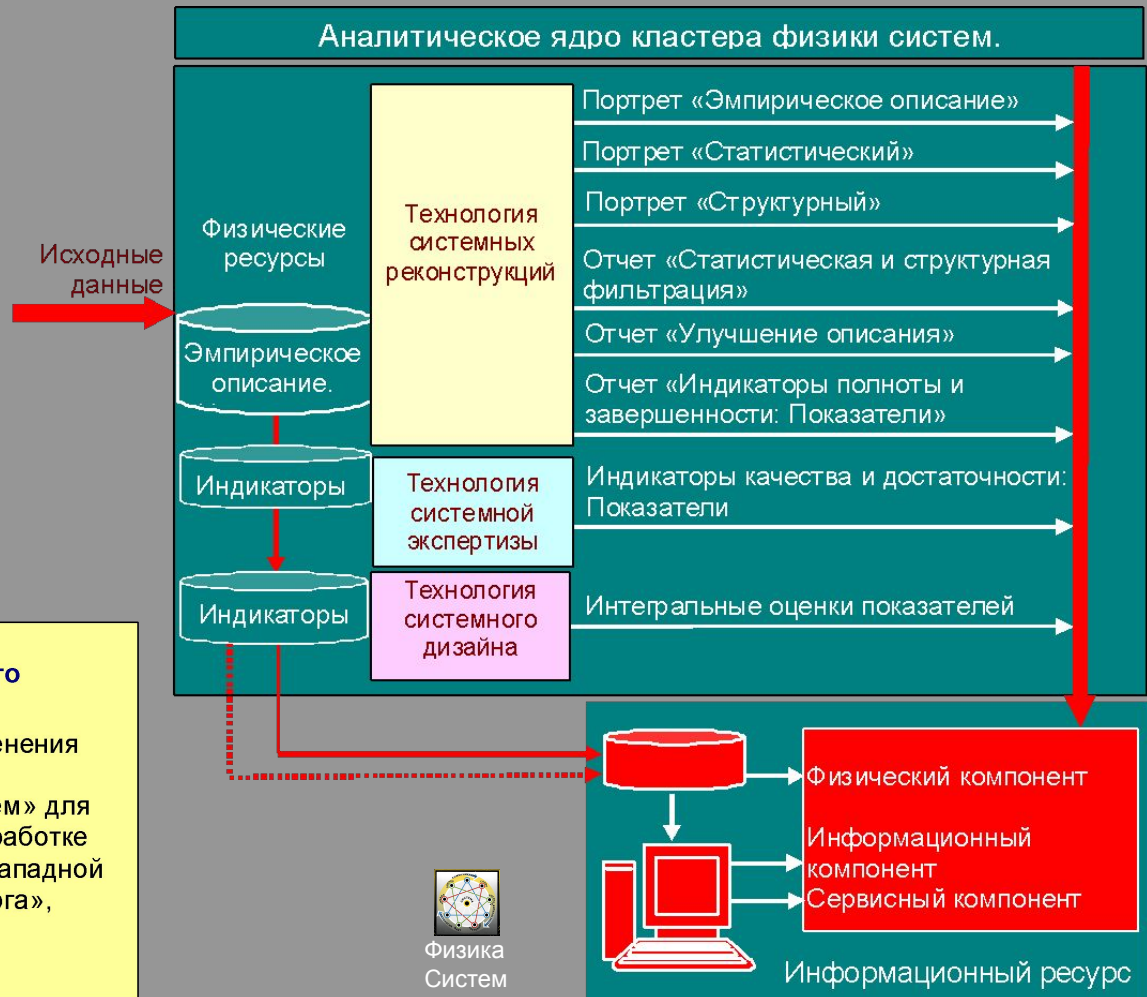
### Распределение результатов для ПВС по трудоемкости и длине цикла



### Распределение результатов для других сквозных процессов ВСПБ по трудоемкости и длине цикла



**Описание СФО сквозного процесса в количественных мерах – имеет принципиальное значение для объективной квалиметрии процесса и его системного анализа инструментами физики систем,**



**Создание и применение Информационного ресурса см. в отчетах по НИР на тему «Оценка возможностей и ограничений применения аппаратно-программной платформы «Информационных технологий физики систем» для подготовки управленческих решений по разработке стандарта сквозного бизнес-процесса Юго-Западной зоны водоснабжения города Санкт-Петербурга», Договор № 238/08, 2009 г.**



Физика Систем



## Результат 3 Описание СФО сквозных процессов в нотации системы ОРГмастер

### Деловые выгоды

3.1. Единый подход к заполнению классификаторов, формированию и заполнению шкал классификаторов, определению проекций и наборов проекций в ОРГмастер. Что?, как?, почему? и зачем? вводить в ОРГмастер определено и обеспечено достижением п.2.1 и закреплено в методике работы с ОРГмастер и ОРГмастер Графикс.

3.2. На основе ОРГмастер автоматизировано создание, хранение, изменение, генерация всех видов нормативных документов о состоянии СФО процесса и любых его фрагментов.

3.3. Обеспечено информационное покрытие работ по описанию, внесению изменений, документированию СФО сквозных процессов. Обеспечена возможность написания заданий на разработку шаблонов для автоматической генерации по запросам пользователей нормативных документов о СФО процессов в стандартных форматах.



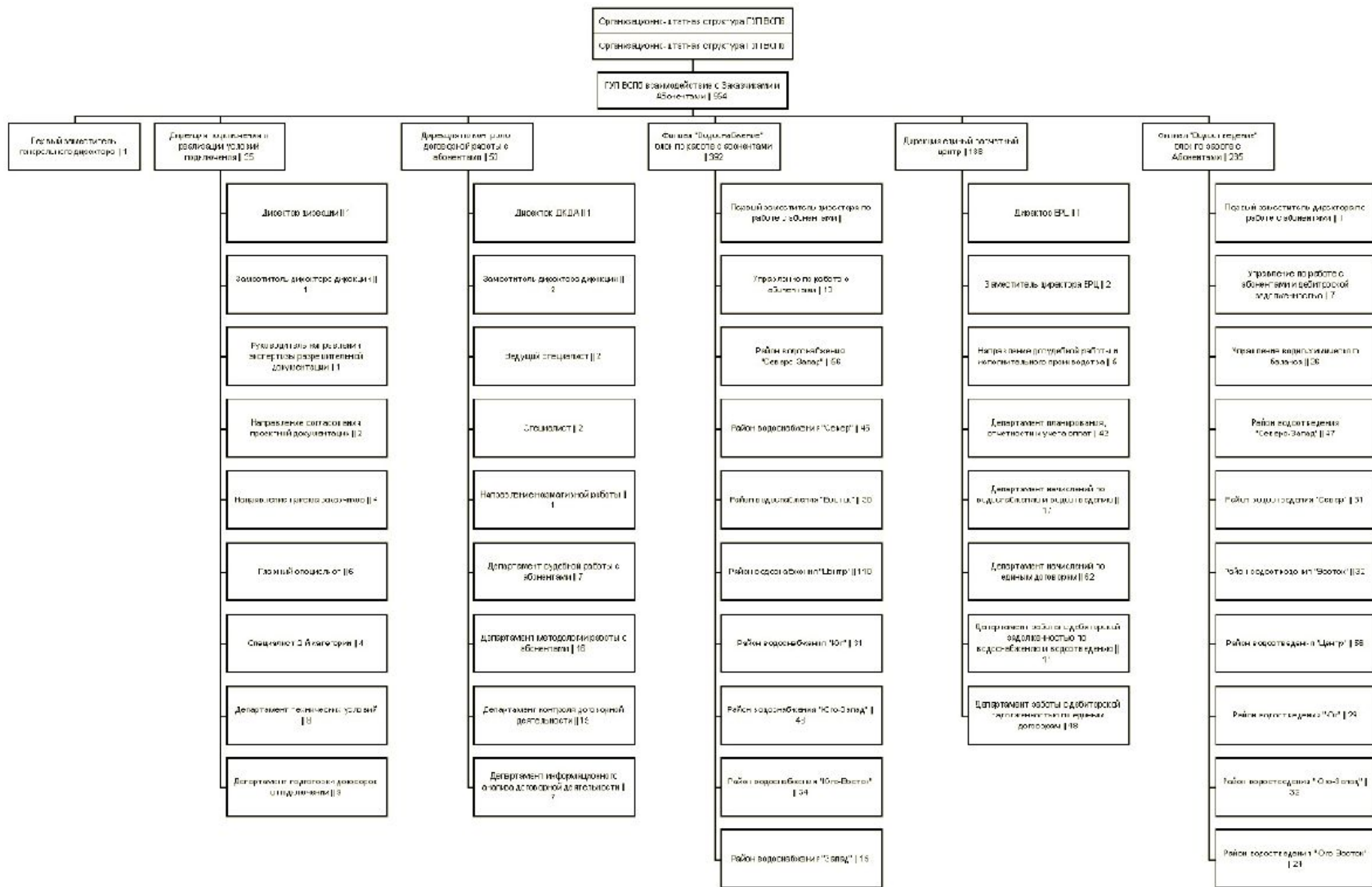


Диаграмма 1. Структурно-организационная схема процесса «Взаимодействие с Заказчиками и Абонентами» (1-3 уровни)

## Иерархическая структура процесса «Взаимодействие с заказчиками и абонентами»

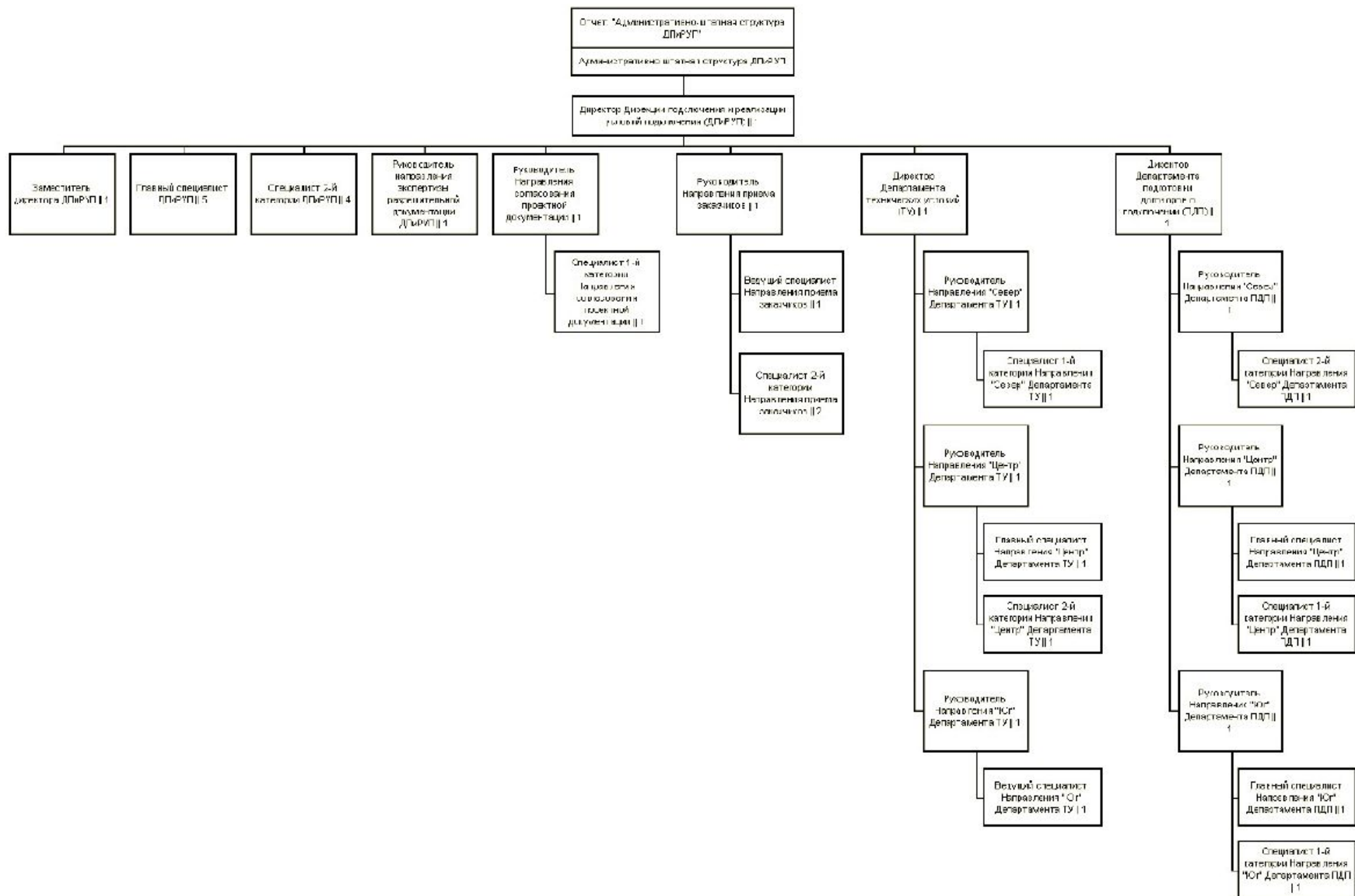


Диаграмма 3. Иерархическая структура Дирекции подключения и реализации условий подключения

### Иерархическая структура дирекции подключения и реализации условий подключения

Оргштатная структура ГУП ВСПб	Кол-во
<b>1. ГУП ВСПб взаимодействие с Заказчиками и Абонентами</b>	<b>954</b>
<b>1.1. Первый заместитель генерального директора</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Дирекция подключения и реализации условий подключения</b>	<b>35</b>
1.2.1. Директор дирекции	1
1.2.2. Заместитель директора дирекции	1
1.2.3. Руководитель направления экспертизы разрешительной документации	1
1.2.4. Направление согласования проектной документации	2
1.2.4.1. Руководитель направления согласования проектной документации	1
1.2.4.2. Специалист 1-й категории	1
1.2.5. Направление приема заказчиков	4
1.2.5.1. Руководитель направления приема заказчиков	1
1.2.5.2. Ведущий специалист	1
1.2.5.3. Специалист 2-й категории	2
1.2.6. Главный специалист	5
1.2.7. Специалист 2-й категории	4
1.2.8. Департамент технических условий	8
1.2.8.1. Директор департамента ТУ	1
1.2.8.2. Направление «Север»	2
1.2.8.2.1. Руководитель направления «Север»	1
1.2.8.2.2. Специалист 1-й категории	1
1.2.8.3. Направление «Центр»	3
1.2.8.3.1. Руководитель направления «Центр»	1
1.2.8.3.2. Главный специалист	1
1.2.8.3.3. Специалист 2-й категории	1
1.2.8.4. Направление «Юг»	2
1.2.8.4.1. Руководитель направления «Юг»	1
1.2.8.4.2. Ведущий специалист	1
1.2.9. Департамент подготовки договоров о подключении	9
1.2.9.1. Директор департамента подготовки договоров о подключении	1
1.2.9.2. Направление «Север»	2
1.2.9.2.1. Руководитель направления «Север»	1
1.2.9.2.2. Специалист 2-й категории	1
1.2.9.3. Направление «Центр»	3
1.2.9.3.1. Руководитель направления «Центр»	1
1.2.9.3.2. Главный специалист	1
1.2.9.3.3. Специалист 1-й категории	1
1.2.9.4. Направление «Юг»	3
1.2.9.4.1. Руководитель направления «Юг»	1
1.2.9.4.2. Главный специалист	1
1.2.9.4.3. Специалист 1-й категории	1
<b>1.3. Дирекция по контролю договорной работы с абонентами</b>	<b>53</b>
1.3.1. Директор ДКДА	1
1.3.2. Заместитель директора дирекции	2
1.3.3. Ведущий специалист	2
1.3.4. Специалист	2
1.3.5. Направление нормативной работы	1

1.4.7.1	Дирекция связей	1
1.4.7.2	Служба контроля абонентского обслуживания	9
1.4.7.3	Дирекция обслуживания	1
1.4.7.4	Управление по работе с абонентами	18
1.4.7.5	1.4.2.2.2. Ведущий инженер	5
1.4.7.6	1.4.2.3.1. Начальник службы	4
1.4.7.7	1.4.7.1. Первый заместитель начальника района по работе с абонентами	1
1.4.7.8	1.4.7.2. Уполномоченный по работе с абонентами	20
1.4.7.9	1.4.7.2.1. Начальник участка	2
1.4.7.10	1.4.7.2.2. Специалист 1-й категории	1
1.4.7.11	1.4.7.2.3. Ведущий специалист	1
1.4.7.12	1.5.4.3. Направление оптимизации и аналитической отчетности	7
1.4.7.13	1.5.4.3.1. Руководитель направления оперативной и аналитической отчетности	1
1.4.7.14	1.5.4.3.2. Главный специалист	3
1.4.7.15	1.5.4.3.3. Эксперт 1 категории	3
1.4.7.16	1.5.4.2.3. Главный специалист	1
1.4.7.17	1.5.4.2.3.1. Ведущий специалист	7
1.4.7.18	1.5.4.3.1. Руководитель направления по взаимодействию «Север»	9
1.4.7.19	1.5.4.3.1. Руководитель направления по взаимодействию «Юг»	1
1.4.7.20	1.5.4.3.1. Руководитель направления по работе с абонентами «Юг»	1
1.4.7.21	1.5.4.3.2. Главный специалист	2
1.4.7.22	1.5.4.3.3. Ведущий специалист	8
1.4.7.23	1.5.4.3.6. Направление по работе с абонентами «Юг-Запад»	10
1.4.7.24	1.5.4.3.6.1. Руководитель направления по работе с абонентами «Юг-Запад»	1
1.4.7.25	1.6.7.2.1. Руководитель группы	1
1.4.7.26	1.6.7.2.2. Инженер 1-й категории 01	1
1.4.7.27	1.6.7.2.3. Инженер 1-й категории 02	1
1.4.7.28	1.6.7.2.4. Протоколы 3-го разряда (шт. ед. 1)	2
1.4.7.29	1.6.7.2.5. Ведущий специалист	1
1.4.7.30	1.6.9.3.3.2. Ведущий специалист	2
1.4.7.31	1.6.9.4. Уполномоченный по работе с абонентами 2	10
1.4.7.32	1.6.9.4.1. Начальник участка	1
1.4.7.33	1.6.9.4.2. Специалист по развитию территорий	6
1.4.7.34	1.6.9.4.3. Аналитическая группа	3
1.4.7.35	1.6.9.4.3.1. Руководитель группы	1
1.4.7.36	1.6.9.4.3.2. Специалист	2
1.4.7.37	1.6.10. Район обслуживания «Юг-Восток»	24
1.4.7.38	1.6.10.1. Заместитель начальника по работе с абонентами	1
1.4.7.39	1.6.10.2. Группа контроля качества сервисных работ	4
1.4.7.40	1.6.10.2.1. Руководитель группы	1
1.4.7.41	1.6.10.2.2. Специалист	1
1.4.7.42	1.6.10.2.3. Инженер 2-й категории	1
1.4.7.43	1.6.10.2.4. Протоколы 3-го разряда (шт. ед. 0.3)	1
1.4.7.44	1.6.10.3. Уполномоченный по работе с абонентами «Юго-Восток»	8
1.4.7.45	1.6.10.3.1. Начальник участка	1
1.4.7.46	1.6.10.3.2. Специалист по развитию территорий	5
1.4.7.47	1.6.10.3.3. Аналитическая группа	2
1.4.7.48	1.6.10.3.3.1. Руководитель группы	1
1.4.7.49	1.6.10.3.3.2. Специалист	1
1.4.7.50	1.6.10.4. Уполномоченный по работе с абонентами «Пустынь»	11
1.4.7.51	1.6.10.4.1. Начальник участка	1
1.4.7.52	1.6.10.4.2. Специалист по развитию территорий	8
1.4.7.53	1.6.10.4.3. Аналитическая группа	2
1.4.7.54	1.6.10.4.3.1. Руководитель группы	1
1.4.7.55	1.6.10.4.3.2. Специалист	1
1.4.7.56	1.6.9.3.3.1. Ведущий специалист	1
1.4.7.57	1.6.9.4.1.1. Начальник участка	1
1.4.7.58	1.6.9.4.1.2. Специалист по развитию территорий	1
1.4.7.59	1.6.9.4.1.3. Аналитическая группа	1
1.4.7.60	1.6.9.4.1.3.1. Руководитель группы	1
1.4.7.61	1.6.9.4.1.3.2. Специалист	1
1.4.7.62	1.6.10.2.1.1. Руководитель группы	1
1.4.7.63	1.6.10.2.1.2. Специалист	1
1.4.7.64	1.6.10.2.1.3. Аналитическая группа	1
1.4.7.65	1.6.10.2.1.3.1. Руководитель группы	1
1.4.7.66	1.6.10.2.1.3.2. Специалист	1
1.4.7.67	1.6.10.2.1.4. Аналитическая группа	1
1.4.7.68	1.6.10.2.1.4.1. Руководитель группы	1
1.4.7.69	1.6.10.2.1.4.2. Специалист	1
1.4.7.70	1.6.10.2.1.5. Аналитическая группа	1
1.4.7.71	1.6.10.2.1.5.1. Руководитель группы	1
1.4.7.72	1.6.10.2.1.5.2. Специалист	1
1.4.7.73	1.6.10.2.1.6. Аналитическая группа	1
1.4.7.74	1.6.10.2.1.6.1. Руководитель группы	1
1.4.7.75	1.6.10.2.1.6.2. Специалист	1
1.4.7.76	1.6.10.2.1.7. Аналитическая группа	1
1.4.7.77	1.6.10.2.1.7.1. Руководитель группы	1
1.4.7.78	1.6.10.2.1.7.2. Специалист	1
1.4.7.79	1.6.10.2.1.8. Аналитическая группа	1
1.4.7.80	1.6.10.2.1.8.1. Руководитель группы	1
1.4.7.81	1.6.10.2.1.8.2. Специалист	1
1.4.7.82	1.6.10.2.1.9. Аналитическая группа	1
1.4.7.83	1.6.10.2.1.9.1. Руководитель группы	1
1.4.7.84	1.6.10.2.1.9.2. Специалист	1
1.4.7.85	1.6.10.2.1.10. Аналитическая группа	1
1.4.7.86	1.6.10.2.1.10.1. Руководитель группы	1
1.4.7.87	1.6.10.2.1.10.2. Специалист	1
1.4.7.88	1.6.10.2.1.11. Аналитическая группа	1
1.4.7.89	1.6.10.2.1.11.1. Руководитель группы	1
1.4.7.90	1.6.10.2.1.11.2. Специалист	1
1.4.7.91	1.6.10.2.1.12. Аналитическая группа	1
1.4.7.92	1.6.10.2.1.12.1. Руководитель группы	1
1.4.7.93	1.6.10.2.1.12.2. Специалист	1
1.4.7.94	1.6.10.2.1.13. Аналитическая группа	1
1.4.7.95	1.6.10.2.1.13.1. Руководитель группы	1
1.4.7.96	1.6.10.2.1.13.2. Специалист	1
1.4.7.97	1.6.10.2.1.14. Аналитическая группа	1
1.4.7.98	1.6.10.2.1.14.1. Руководитель группы	1
1.4.7.99	1.6.10.2.1.14.2. Специалист	1
1.4.7.100	1.6.10.2.1.15. Аналитическая группа	1
1.4.7.101	1.6.10.2.1.15.1. Руководитель группы	1
1.4.7.102	1.6.10.2.1.15.2. Специалист	1
1.4.7.103	1.6.10.2.1.16. Аналитическая группа	1
1.4.7.104	1.6.10.2.1.16.1. Руководитель группы	1
1.4.7.105	1.6.10.2.1.16.2. Специалист	1
1.4.7.106	1.6.10.2.1.17. Аналитическая группа	1
1.4.7.107	1.6.10.2.1.17.1. Руководитель группы	1
1.4.7.108	1.6.10.2.1.17.2. Специалист	1
1.4.7.109	1.6.10.2.1.18. Аналитическая группа	1
1.4.7.110	1.6.10.2.1.18.1. Руководитель группы	1
1.4.7.111	1.6.10.2.1.18.2. Специалист	1
1.4.7.112	1.6.10.2.1.19. Аналитическая группа	1
1.4.7.113	1.6.10.2.1.19.1. Руководитель группы	1
1.4.7.114	1.6.10.2.1.19.2. Специалист	1
1.4.7.115	1.6.10.2.1.20. Аналитическая группа	1
1.4.7.116	1.6.10.2.1.20.1. Руководитель группы	1
1.4.7.117	1.6.10.2.1.20.2. Специалист	1
1.4.7.118	1.6.10.2.1.21. Аналитическая группа	1
1.4.7.119	1.6.10.2.1.21.1. Руководитель группы	1
1.4.7.120	1.6.10.2.1.21.2. Специалист	1
1.4.7.121	1.6.10.2.1.22. Аналитическая группа	1
1.4.7.122	1.6.10.2.1.22.1. Руководитель группы	1
1.4.7.123	1.6.10.2.1.22.2. Специалист	1
1.4.7.124	1.6.10.2.1.23. Аналитическая группа	1
1.4.7.125	1.6.10.2.1.23.1. Руководитель группы	1
1.4.7.126	1.6.10.2.1.23.2. Специалист	1
1.4.7.127	1.6.10.2.1.24. Аналитическая группа	1
1.4.7.128	1.6.10.2.1.24.1. Руководитель группы	1
1.4.7.129	1.6.10.2.1.24.2. Специалист	1
1.4.7.130	1.6.10.2.1.25. Аналитическая группа	1
1.4.7.131	1.6.10.2.1.25.1. Руководитель группы	1
1.4.7.132	1.6.10.2.1.25.2. Специалист	1
1.4.7.133	1.6.10.2.1.26. Аналитическая группа	1
1.4.7.134	1.6.10.2.1.26.1. Руководитель группы	1
1.4.7.135	1.6.10.2.1.26.2. Специалист	1
1.4.7.136	1.6.10.2.1.27. Аналитическая группа	1
1.4.7.137	1.6.10.2.1.27.1. Руководитель группы	1
1.4.7.138	1.6.10.2.1.27.2. Специалист	1
1.4.7.139	1.6.10.2.1.28. Аналитическая группа	1
1.4.7.140	1.6.10.2.1.28.1. Руководитель группы	1
1.4.7.141	1.6.10.2.1.28.2. Специалист	1
1.4.7.142	1.6.10.2.1.29. Аналитическая группа	1
1.4.7.143	1.6.10.2.1.29.1. Руководитель группы	1
1.4.7.144	1.6.10.2.1.29.2. Специалист	1
1.4.7.145	1.6.10.2.1.30. Аналитическая группа	1
1.4.7.146	1.6.10.2.1.30.1. Руководитель группы	1
1.4.7.147	1.6.10.2.1.30.2. Специалист	1
1.4.7.148	1.6.10.2.1.31. Аналитическая группа	1
1.4.7.149	1.6.10.2.1.31.1. Руководитель группы	1
1.4.7.150	1.6.10.2.1.31.2. Специалист	1
1.4.7.151	1.6.10.2.1.32. Аналитическая группа	1
1.4.7.152	1.6.10.2.1.32.1. Руководитель группы	1
1.4.7.153	1.6.10.2.1.32.2. Специалист	1
1.4.7.154	1.6.10.2.1.33. Аналитическая группа	1
1.4.7.155	1.6.10.2.1.33.1. Руководитель группы	1
1.4.7.156	1.6.10.2.1.33.2. Специалист	1
1.4.7.157	1.6.10.2.1.34. Аналитическая группа	1
1.4.7.158	1.6.10.2.1.34.1. Руководитель группы	1
1.4.7.159	1.6.10.2.1.34.2. Специалист	1
1.4.7.160	1.6.10.2.1.35. Аналитическая группа	1
1.4.7.161	1.6.10.2.1.35.1. Руководитель группы	1
1.4.7.162	1.6.10.2.1.35.2. Специалист	1
1.4.7.163	1.6.10.2.1.36. Аналитическая группа	1
1.4.7.164	1.6.10.2.1.36.1. Руководитель группы	1
1.4.7.165	1.6.10.2.1.36.2. Специалист	1
1.4.7.166	1.6.10.2.1.37. Аналитическая группа	1
1.4.7.167	1.6.10.2.1.37.1. Руководитель группы	1
1.4.7.168	1.6.10.2.1.37.2. Специалист	1
1.4.7.169	1.6.10.2.1.38. Аналитическая группа	1
1.4.7.170	1.6.10.2.1.38.1. Руководитель группы	1
1.4.7.171	1.6.10.2.1.38.2. Специалист	1
1.4.7.172	1.6.10.2.1.39. Аналитическая группа	1
1.4.7.173	1.6.10.2.1.39.1. Руководитель группы	1
1.4.7.174	1.6.10.2.1.39.2. Специалист	1
1.4.7.175	1.6.10.2.1.40. Аналитическая группа	1
1.4.7.176	1.6.10.2.1.40.1. Руководитель группы	1
1.4.7.177	1.6.10.2.1.40.2. Специалист	1
1.4.7.178	1.6.10.2.1.41. Аналитическая группа	1
1.4.7.179	1.6.10.2.1.41.1. Руководитель группы	1
1.4.7.180	1.6.10.2.1.41.2. Специалист	1
1.4.7.181	1.6.10.2.1.42. Аналитическая группа	1
1.4.7.182	1.6.10.2.1.42.1. Руководитель группы	1
1.4.7.183	1.6.10.2.1.42.2. Специалист	1
1.4.7.184	1.6.10.2.1.43. Аналитическая группа	1
1.4.7.185	1.6.10.2.1.43.1. Руководитель группы	1
1.4.7.186	1.6.10.2.1.43.2. Специалист	1
1.4.7.187	1.6.10.2.1.44. Аналитическая группа	1
1.4.7.188	1.6.10.2.1.44.1. Руководитель группы	1
1.4.7.189	1.6.10.2.1.44.2. Специалист	1
1.4.7.190	1.6.10.2.1.45. Аналитическая группа	1
1.4.7.191	1.6.10.2.1.45.1. Руководитель группы	1
1.4.7.192	1.6.10.2.1.45.2. Специалист	1
1.4.7.193	1.6.10.2.1.46. Аналитическая группа	1
1.4.7.194	1.6.10.2.1.46.1. Руководитель группы	1
1.4.7.195	1.6.10.2.1.46.2. Специалист	1
1.4.7.196	1.6.10.2.1.47. Аналитическая группа	1
1.4.7.197	1.6.10.2.1.47.1. Руководитель группы	1
1.4.7.198	1.6.10.2.1.47.2. Специалист	1
1.4.7.199	1.6.10.2.1.48. Аналитическая группа	1
1.4.7.200	1.6.10.2.1.48.1. Руководитель группы	1
1.4.7.201	1.6.10.2.1.48.2. Специалист	1
1.4.7.202	1.6.10.2.1.49. Аналитическая группа	1
1.4.7.203	1.6.10.2.1.49.1. Руководитель группы	1
1.4.7.204	1.6.10.2.1.49.2. Специалист	1
1.4.7.205	1.6.10.2.1.50. Аналитическая группа	1
1.4.7.206	1.6.10.2.1.50.1. Руководитель группы	1
1.4.7.207	1.6.10.2.1.50.2. Специалист	1
1.4.7.208	1.6.10.2.1.51. Аналитическая группа	1
1.4.7.209	1.6.10.2.1.51.1. Руководитель группы	1
1.4.7.210	1.6.10.2.1.51.2. Специалист	1
1.4.7.211	1.6.10.2.1.52. Аналитическая группа	1
1.4.7.212	1.6.10.2.1.52.1. Руководитель группы	1
1.4.7.213	1.6.10.2.1.52.2. Специалист	1
1.4.7.214	1.6.10.2.1.53. Аналитическая группа	1
1.4.7.215	1.6.10.2.1.53.1. Руководитель группы	1
1.4.7.216	1.6.10.2.1.53.2. Специалист	1
1.4.7.217	1.6.10.2.1.54. Аналитическая группа	1
1.4.7.218	1.6.10.2.1.54.1. Руководитель группы	1
1.4.7.219	1.6.10.2.1.54.2. Специалист	1
1.4.7.220	1.6.10.2.1.55. Аналитическая группа	1
1.4.7.221	1.6.10.2.1.55.1. Руководитель группы	1
1.4.7.222	1.6.10.2.1.55.2. Специалист	1
1.4.7.223	1.6.10.2.1.56. Аналитическая группа	1
1.4.7.224	1.6.10.2.1.56.1. Руководитель группы	1
1.4.7.225	1.6.10.2.1.56.2. Специалист	1
1.4.		

## **1. Филиал Водоотведение**

### **1.1. Стандарты**

- 1.1.1. Планирование объемов реализации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга». Нормы и требования.
- 1.1.2. Стандарт «Сбор доходов от оказания услуг по водоснабжению и водоотведению. Общие положения»
- 1.1.3. Стандарт ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» СТО Водоканал СПб 18.4-2010 «Работа с абонентами (заказчиками). Сбор доходов от оказания услуг по водоснабжению и водоотведению. Взаимоотношения ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» с абонентами в процессе сбора денежных средств за оказание услуги по водоснабжению и водоотведению, утвержденный приказом ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» 25.05.2010 № 117

### **1.2. Регламенты**

- 1.2.1. Временный регламент взаимодействия структурных подразделений при формировании отчета по водному балансу, химическим реагентам и электроэнергии системы водоотведения ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»
- 1.2.2. Временный регламент взаимодействия структурных подразделений при формировании водного баланса системы водоотведения (отчет) ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»
- 1.2.3. Регламент оперативного поиска источников сброса веществ, запрещенных к приему в системы коммунальной канализации г. Санкт-Петербурга
- 1.2.4. Регламент взаимодействия ГУП «ВСПБ» с ООО «ЖКС» и ГУП «ТЭК» по расчетам за сброс сточных вод от использования горячего водоснабжения.
- 1.2.5. Временный регламент взаимодействия подразделений Администрации и филиалов ГУП «ВСПБ» при подготовке и заключению отдельных договоров на отпуск питьевой воды и на прием сточных вод и загрязняющих веществ с использованием новой информационной системы.
- 1.2.6. Регламент взаимодействия подразделений филиала Юго-Западный «Водоканал» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» с группами по работе с абонентами и районами водоснабжения и водоотведения производственных филиалов «Водоснабжение Санкт-Петербурга» и «Водоотведение Санкт-Петербурга»
- 1.2.7. Регламент взаимодействия подразделений ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» по работе с абонентами
- 1.2.8. Регламент взаимодействия подразделений администрации ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга», филиалов «Центр по работе с абонентами», «Водоснабжение Санкт-Петербурга» и «Водоотведение Санкт-Петербурга» в процессе работ, направленных на снижение задолженности Абонентов, утвержденный приказом ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» 01.07.2010 № 160

### **1.3. Методики**

- 1.3.1. Методика формирования перспективного плана реализации услуг по основной деятельности ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».
- 1.3.2. Методика формирования плана реализации услуг по основной деятельности ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» на год.

### **1.4. Другие нормативные документы**

- 1.4.1. Порядок разработки и согласования балансов водопотребления и водоотведения абонентов, отводящих сточные воды в СКК СПб
- 1.4.2. Порядок установления лимитов водоотведения абонентам, отводящим сточные воды в СКК СПб
- 1.4.3. Правила пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в РФ
- 1.4.4. Правила пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1999 №167
- 1.4.5. Правила пользования системами коммунальной канализации Санкт-Петербурга и его территориальных единиц, утвержденные Комитетом по энергетике и инженерному обеспечению Администрации Санкт-Петербурга № 11 от 01.06.2000 (ред.22.09.2005).
- 1.4.6. Порядок взимания платы за прием (сброс) сточных вод и загрязняющих веществ в СКК СПб
- 1.4.7. Условия приема загрязняющих веществ в сточных водах, отводимых абонентами в СКК СПб
- 1.4.8. Порядок установления лимитов водоотведения абонентам, отводящим сточные воды в СКК СПб
- 1.4.9. Гражданский кодекс РФ
- 1.4.10. Трудовой кодекс РФ

Таблица 2. Перечень нормативных документов филиала «Водоотведение».



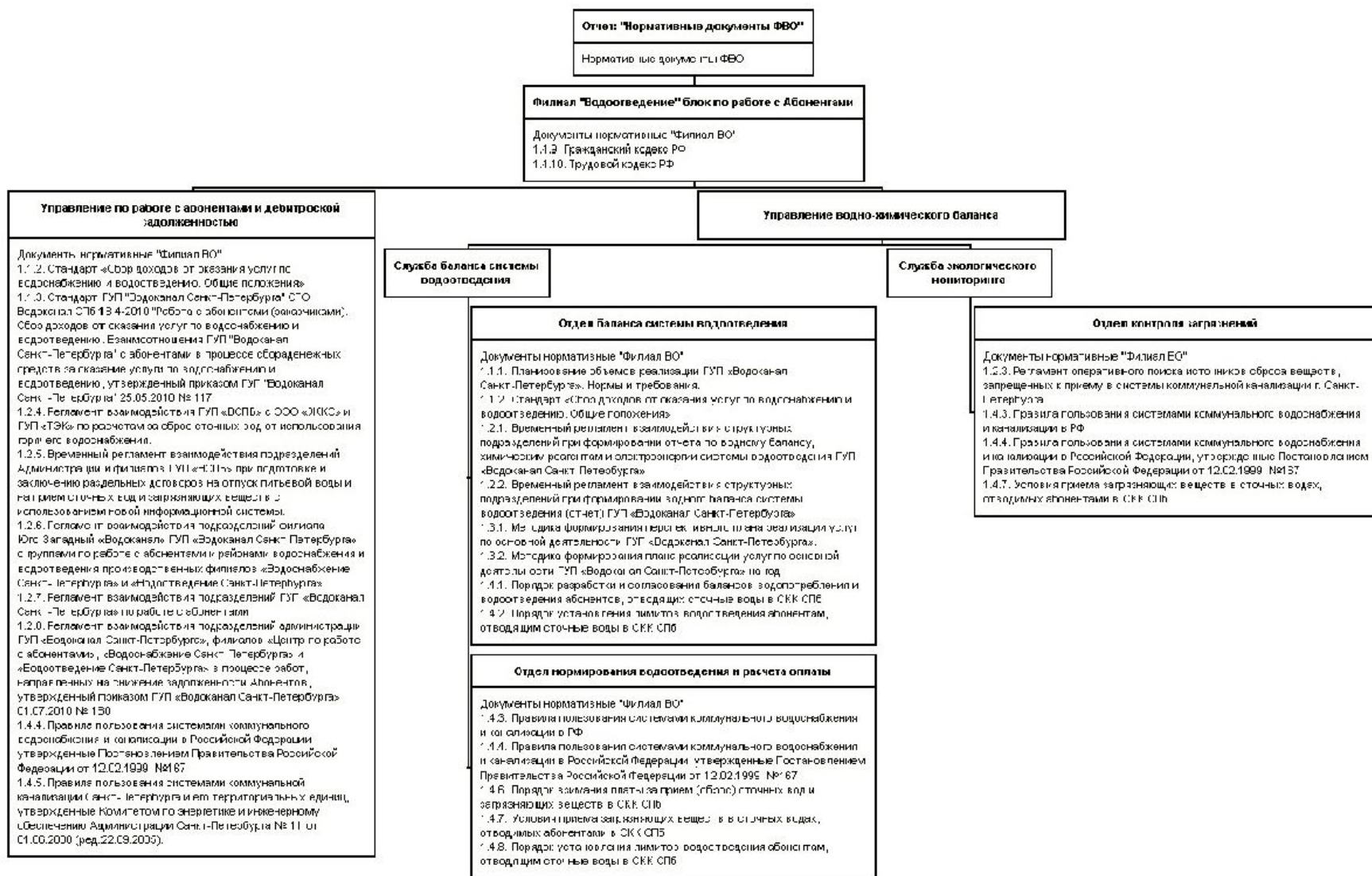


Диаграмма 4. Нормативные документы филиала «Водоотведение»

**Нормативные документы филиала «Водоотведение»**



## 1. Функции ДКДА

### 1.1. Взыскание просроченной дебиторской задолженности

#### 1.1.1. Судебная работа с абонентами

1.1.1.1. Подготовка искового заявления

1.1.1.2. Составление графика подготовки и представления Единым расчетным центром

1.1.1.3. Арбитражный процесс в суде первой инстанции

1.1.1.4. Арбитражный процесс в суде апелляционной инстанции

1.1.1.5. Заключение мирового соглашения

#### 1.2. Заключение/перезаключение договоров

1.2.1. Контроль договорной работы с абонентами

1.2.1.1. Выборочная проверка договоров

1.2.1.2. Согласование разногласий по проектам договоров

1.2.1.3. Подготовка проектов ответов на претензии абонентов

1.2.1.4. Контроль сроков вступления в силу договоров

1.2.2. Обучение и консультирование работников

1.2.2.1. Получение заявок от филиалов, подготовка проектов договоров

1.2.2.2. Разработка и корректировка проектов договоров

1.2.2.3. Организация и проведение обучения работников основам договорного права с абонентами, порядку урегулирования разногласий

1.2.2.4. Текущее обучение работников проектам договоров

1.2.2.5. Консультирование по договорной работе

1.2.3. Сопровождение действующих договоров

1.2.3.1. Прекращение начислений по проектам договоров

1.2.3.2. Подготовка дополнительных соглашений к действующим договорам

1.2.3.3. Подготовка дополнительных соглашений к действующим договорам (о включении/исключении объектов, изменении реквизитов и пр.)

1.2.4. Оптимизация договорной работы с абонентами

1.2.4.1. Работа с замечаниями от пользователей

1.2.4.2. Работа с предложениями от пользователей

1.2.4.3. Работа с внесенными изменениями

1.2.4.4. Автоматизация отчетности по договорной работе

1.2.4.5. Подготовка сводной отчетности по договорной работе

1.2.5. Информационное обеспечение договорной работы

1.2.5.1. Автоматизация отчетности по договорной работе

1.2.5.2. Подготовка сводной отчетности по договорной работе

1.2.6. Методология договорной работы

1.2.6.1. Подготовка нормативных документов по договорной работе, поясн. записок и справок по вопросам досудебного урегулирования разногласий

1.2.6.2. Разработка и корректировка форм документов по договорной работе

1.2.6.3. Подготовка предложений по совершенствованию договорной работы с абонентами

1.2.7. Архивное хранение договорной документации

1.2.7.1. Создание и ведение бумажного архива

1.2.7.2. Создание и ведение электронного архива

## Функции ДКДРА

### 1. Дирекция по контролю договорной работы с абонентами

#### 1.1. Направление нормативной работы

• 1. Подготовка нормативных документов Предприятия (лок. нормативных актов, регулирующих работу с абонентами, поясн. записок и справок, материалов о порядке их применения, методич. материалов по вопросам досудебного урегулирования преддоговорных споров)

• 2. Разработка и корректировка форм договоров с абонентами

• 3. Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами

#### 1.2. Департамент судебной работы с абонентами

• 1. Подготовка искового заявления

• 2. Составление графика подготовки расчетов и исковых заявлений на основании Перечня, представленного Единым расчетным центром (Дирекции по начислениям)

• 3. Арбитражный процесс в суде первой инстанции

• 4. Арбитражный процесс в суде апелляционной и кассационной инстанции

• 5. Заключение мирового соглашения

#### 1.3. Департамент методологии работы с абонентами

1.3.1. Направление сопровождения действующих договоров

• 1. Прекращение начислений по перезаклученным договорам

• 2. Подготовка дополнительных соглашений к действующим договорам (о включении/исключении объектов, изменении реквизитов и пр.)

1.3.2. Направление методологии преддоговорных споров

• 1. Подготовка нормативных документов Предприятия (лок. нормативных актов, регулирующих работу с абонентами, поясн. записок и справок, материалов о порядке их применения, методич. материалов по вопросам досудебного урегулирования преддоговорных споров)

• 2. Разработка и корректировка форм договоров с абонентами

• 3. Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами

1.3.3. Направление методологии договорной деятельности

• 1. Подготовка нормативных документов Предприятия (лок. нормативных актов, регулирующих работу с абонентами, поясн. записок и справок, материалов о порядке их применения, методич. материалов по вопросам досудебного урегулирования преддоговорных споров)

• 2. Разработка и корректировка форм договоров с абонентами

• 3. Подготовка предложений по совершенствованию законодательства РФ и Санкт-Петербурга, регулирующего договорную работу с абонентами

#### 1.4. Департамент контроля договорной деятельности

• 1. Выборочная проверка договоров

• 2. Согласование разногласий по проектам договоров

• 3. Подготовка проектов ответов на запросы (обращения, жалобы) абонентов, адресованные руководству предприятия

• 4. Контроль сроков вступления в силу договоров

• 5. Получение заявок от филиалов, составление графика обучения

• 6. Разработка и корректировка программы обучения

• 7. Организация и проведение обучения работников производственных филиалов (районов водоснабжения (водоотведения) основам договорного права, правилам

работы с документами для заключения договоров с абонентами, порядку урегулирования разногласий)

• 8. Текущее обучение работников производственных филиалов заключению (перезаключению) договоров с абонентами

• 9. Консультирование по договорной деятельности

#### 1.5. Департамент информационного анализа договорной деятельности

1.5.1. Направление информационного обеспечения договорной деятельности

• 1. Работа с замечаниями от пользователей ИС ЦРА

Таблица 4. Перечень функций Дирекции

н

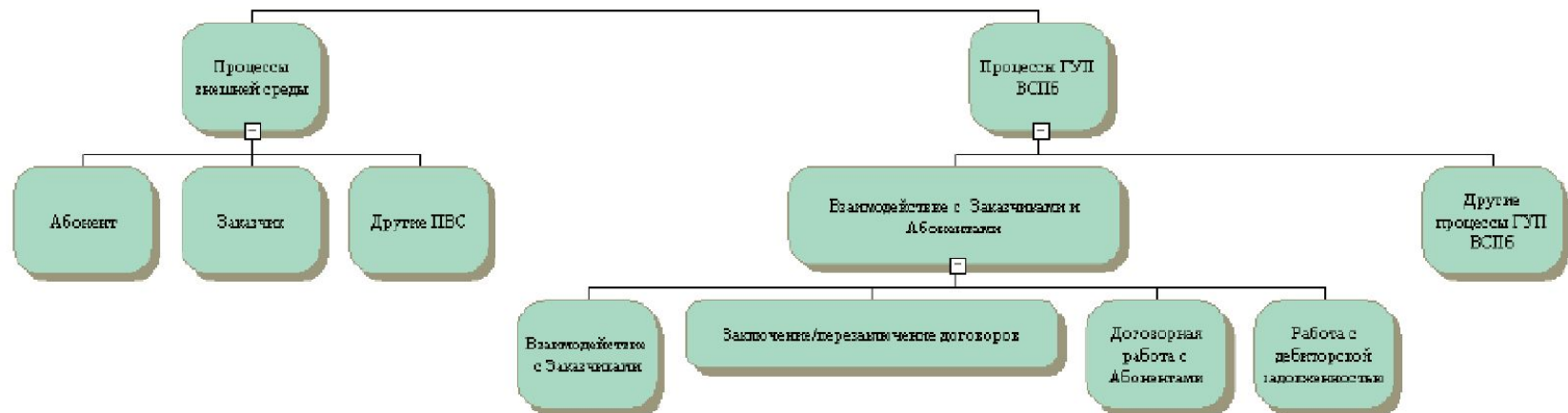
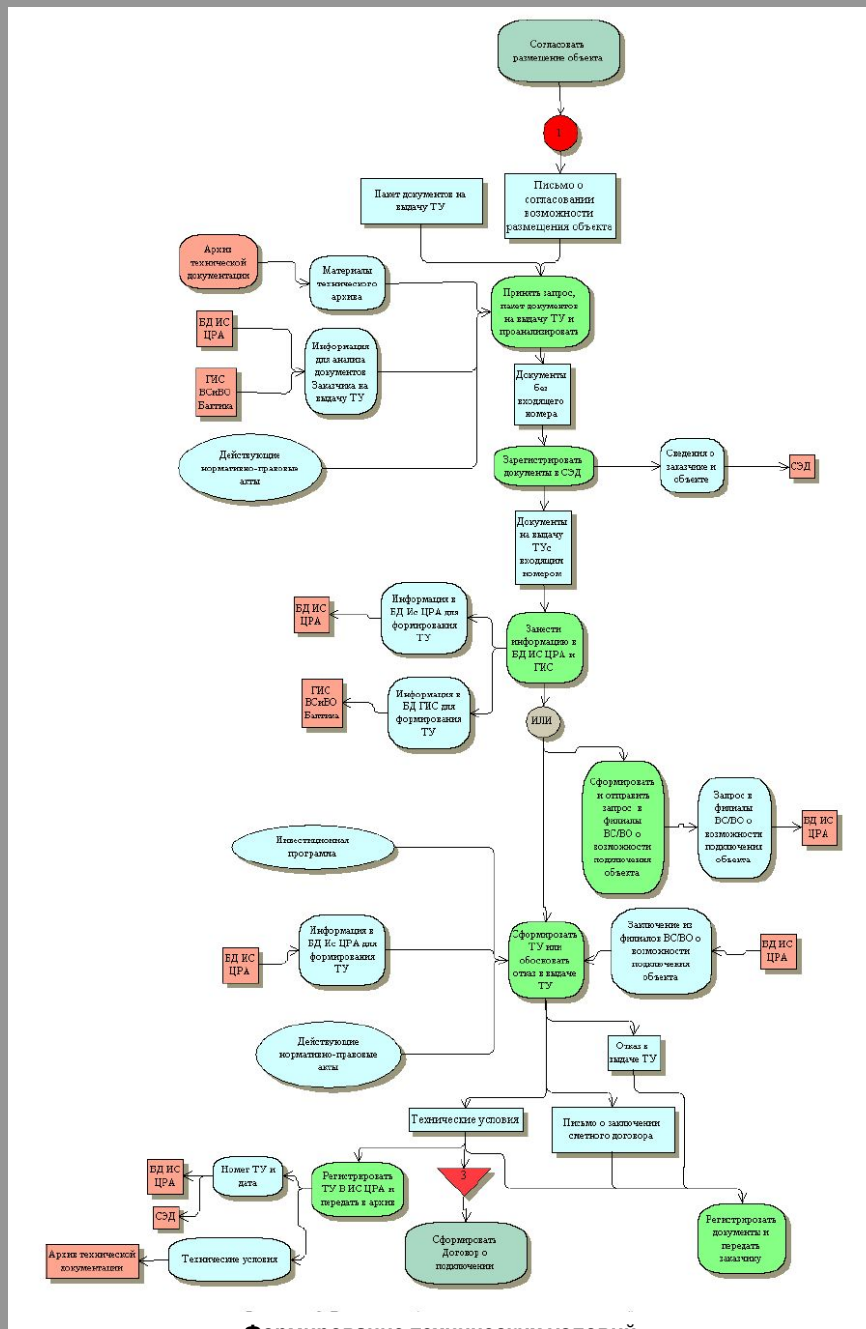
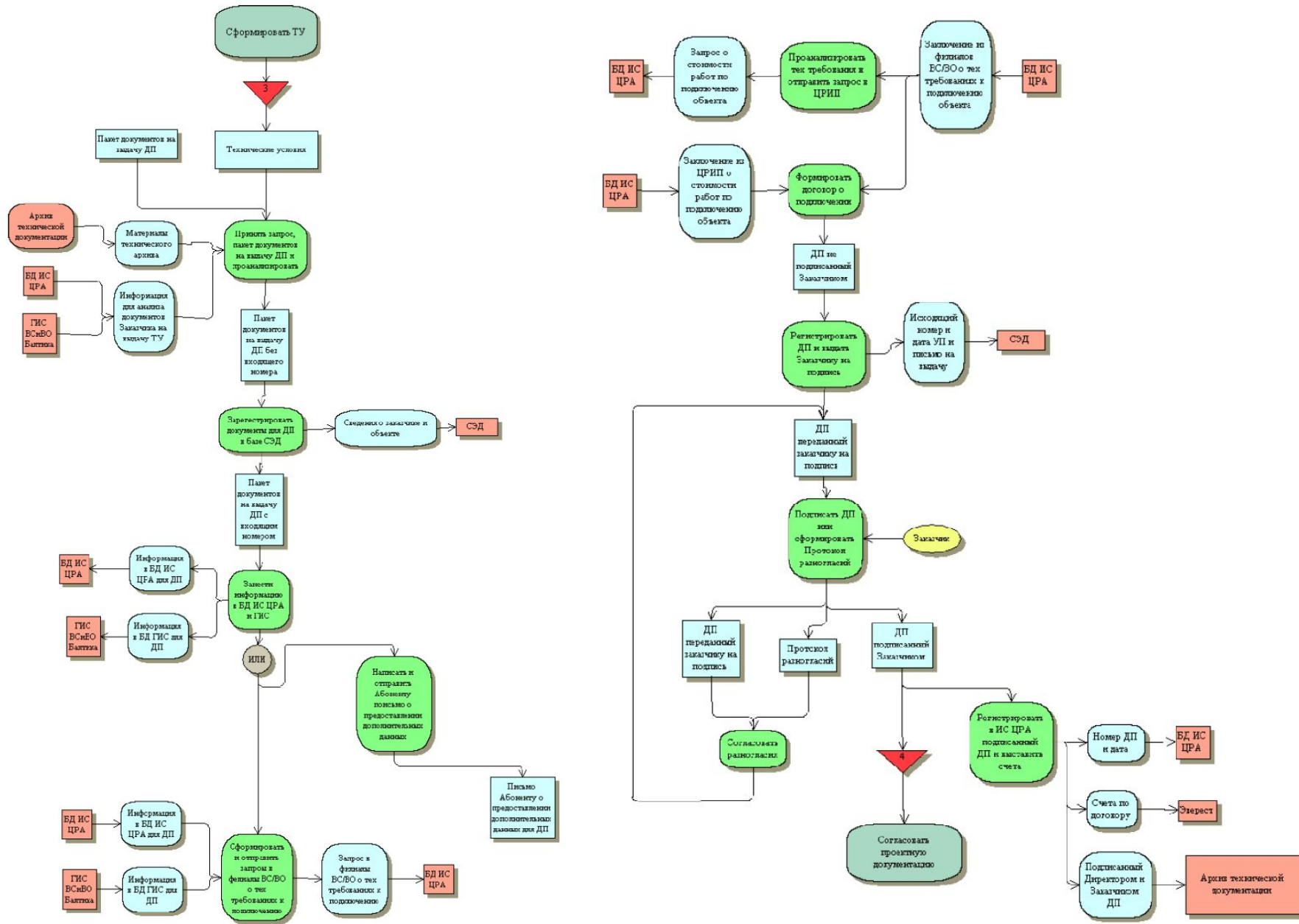


Диаграмма 5. Процессы ГУП Водоканал Санкт-Петербурга.





Формирование технических условий



Формирование и выдача договора на подключение