

## **Опыт использования типовых процессов управления и рекомендаций ITIL для организации контрольно-надзорной деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта**

**Хаев Илья**

*Председатель совета директоров itSMF России*

*Директор по развитию бизнеса, Ай-Теко*

**АЙТЕКО**  
ТЕХНОЛОГИИ БЕЗПРОБЕЛОВ

Идеология  
Стратегия  
Конкретика  
Уроки

Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF  
Москва, 11-12 сентября

## В чем новаторство и успех ITIL?

- Вычленение из Уникальных, Неповторимых и Безусловно самых важных (технологических) процессов подразделений общих функций управления – одинаковых (унифицированных) для всех
- Выстраивание этих функций в виде процессов
- Состав и содержание процессов объединяется в единую модель, в рамках которой процессы помогают друг другу, контролируют друг друга...
- «Пронизывание» процессами управления всех уровней управления/производства
- Сервисное взаимодействие между Поставщиком и Заказчиком, а так же внутри Поставщика
- Разумность (и отчасти стандартность) требований к автоматизации в силу разумности модели и процессов управления
- При всей «стандартности» ITIL ...возможность широкого его трактования и применения различных подходов и методов к реализации проектов данного класса
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- Наличие большого числа конкретных «best practice» и изюминок

- Осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства Российской Федерации, в том числе международных договоров Российской Федерации о гражданской авиации, о торговом мореплавании, о внутреннем водном транспорте Российской Федерации, о порядке осуществления международных автомобильных перевозок (транспортный контроль) на территории Российской Федерации (за исключением пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации), о безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, а также промышленной безопасности на железнодорожном транспорте, о транспортной безопасности...
- Имеет в своем составе
  - *Управление государственного надзора за деятельностью в гражданской авиации*
  - *Управление государственного железнодорожного надзора*
  - *Управление государственного автомобильного и дорожного надзора*
  - *Управление государственного морского и речного надзора*
  - *Управление транспортной безопасности*
- Имеет Центральный аппарат и 90 территориальных управления
- 5257 сотрудников по штату
- Более 40 тыс. только плановых проверок

## Управление транспортной безопасности

- Осуществление контроля и надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации, в том числе международных договоров в сфере гражданской авиации, морского (включая морские порты), внутреннего водного, железнодорожного, автомобильного (кроме вопросов безопасности дорожного движения), промышленного транспорта и дорожного хозяйства, в части обеспечения транспортной безопасности, авиационной безопасности, авиационно-космического поиска и спасания, пожарной безопасности (за исключением пожарной безопасности железнодорожного подвижного состава) и аварийно-спасательного обеспечения на транспорте, в части своей компетенции
- Более 450 сотрудников
- Более 3000 только плановых проверок
- В ходе типовой проверки необходимо задать до 250 вопросов
- Неотъемлемый и типовой участник деятельности Ространснадзора

## Цели и задачи проекта

Цель проекта: Обеспечение эффективной деятельности Федеральной службы по надзору в сфере транспорта при осуществлении контрольно-надзорной деятельности в сфере транспортной безопасности за счет создания инновационных Технологий управления

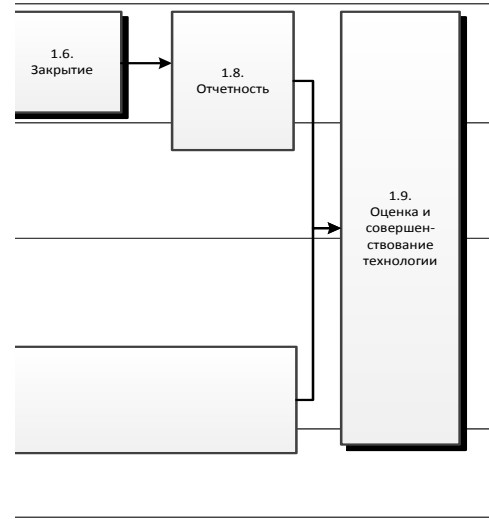
Задачи проекта:

- Разработка инновационной технологии управления в составе:
  - *Технология Организации Проверок (плановых и внеплановых, документальных и выездных, контрольных по исполнению предписаний и пр.) по планам, поручениям, обращениям граждан, организаций, СМИ и пр.*
  - *Технология Управления Предписаниями - технология организации и выдачи Предписаний и контроля их исполнения*
  - *Технология Управления Обеспечением КНД – технология организации планирования и учета всех работ, направленных на неукоснительное исполнение и постоянное совершенствование технологии КНД*
  - *Технологии управления мониторингом - технологии организации инновационных методов дистанционного (без нахождения инспектора на поднадзорном объекте) надзора за соблюдением требований законодательства в области обеспечения транспортной безопасности на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах*
  - *Технологии управления реестрами субъектов и объектов транспортного комплекса - технологии организации создания, изменения и поддержания в актуальном состоянии реестров поднадзорных субъектов, объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств*
- Разработка Методологии рейтингов обеспечения транспортной безопасности – совокупности методов определения основных показателей рейтинга поднадзорных субъектов и объектов
- Проектирование и создание Комплексная информационной системы управления контрольно-надзорной деятельностью за обеспечением транспортной безопасности (КИСУ КНД ТБ)
- Внедрение Технологий управления и КИСУ КНД ТБ во всех подразделениях транспортной безопасности Службы

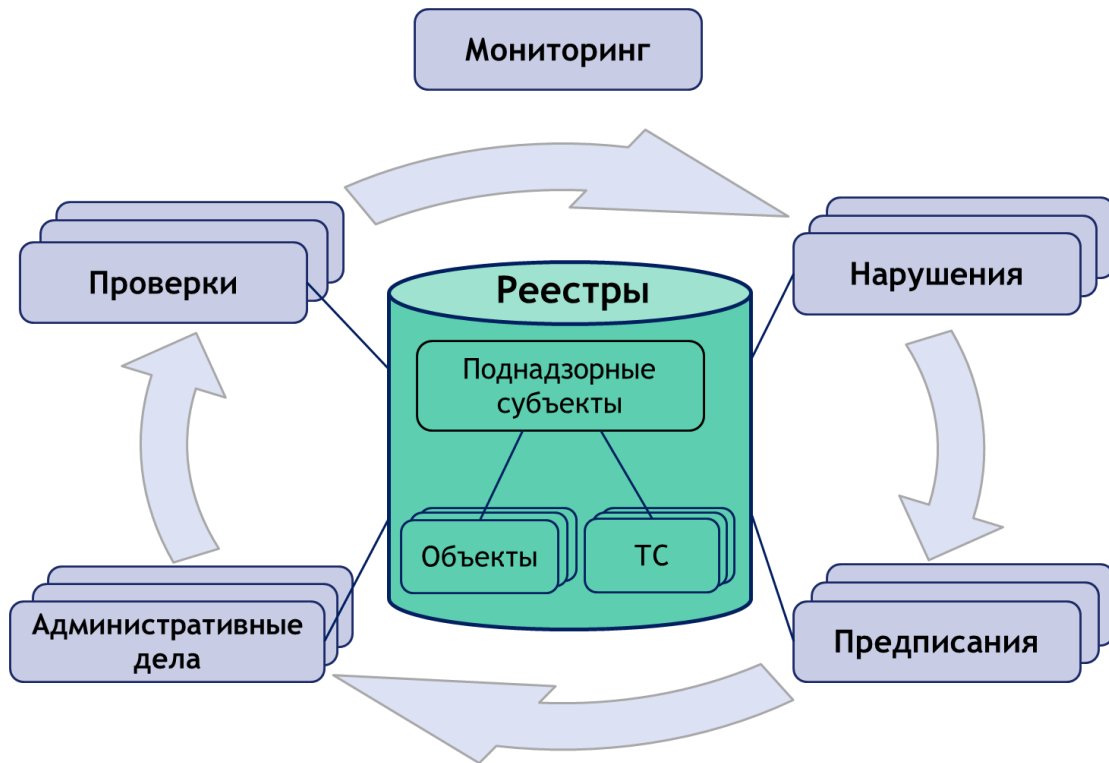
## СОДЕРЖАНИЕ

СПИСОК УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТИРОВАНИЯ.....	5
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	6
ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.....	10
1. ПОЛИТИКИ ПРОЦЕССА.....	11
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА.....	13
2.1. Этап 1.1 Разработка и согласование ежегодного плана проверок.....	15
Процедура 1.1.1. Подготовка проекта плана.....	16
Процедура 1.1.2. Подготовка сводного плана отдела.....	18
Процедура 1.1.3. Подготовка сводного плана управления.....	19
Процедура 1.1.4. Подготовка сводного плана УТБ и УГАН НОТБ. Согласование планов с профильными управлениями.....	20
Процедура 1.1.5. Рассмотрение проектов планов проверок с территориальными органами прокуратуры.....	21
Процедура 1.1.6. Рассмотрение плана Генеральной прокуратуры.....	21
Процедура 1.1.7. Оформление окончательного плана проверок и информирование.....	22
2.2. Этап 1.2. Организация внеплановых проверок.....	24
Процедура 1.2.1. Регистрация внеплановой проверки.....	24
Процедура 1.2.2. Принятие решения о необходимости проведения проверки.....	29
Процедура 1.2.3. Подготовка ответа заявителю.....	30
Процедура 1.2.4. Отказ в выполнении внеплановой проверки.....	30
2.3. Этап 1.3. Планирование и проведение проверок по аттестации АСФ.....	32
Процедура 1.3.1. Регистрация проверки по аттестации АСФ.....	33
Процедура 1.3.2. Принятие решения о проведении проверки по аттестации АСФ.....	34
Процедура 1.3.3. Отказ в проведении проверки по аттестации АСФ.....	34
Процедура 1.3.4. Планирование проведения проверки.....	34
2.4. Этап 1.4. Назначение исполнителей и подготовка к проверке.....	36
Процедура 1.4.1. Назначение уполномоченных на проверку.....	37
Процедура 1.4.2. Подготовка Распоряжения на проведение проверки.....	37
Процедура 1.4.3. Уведомление прокуратуры о проведении проверки.....	39
Процедура 1.4.4. Согласование с прокуратурой.....	40
Процедура 1.4.5. Запрос документации.....	40
Процедура 1.4.6. Подготовка к выездной проверке.....	40
Процедура 1.4.7. Уведомление Субъекта о проверке.....	41
2.5. Этап 1.5. Проведение проверки и ее документирование.....	43
Процедура 1.5.1. Уточнение типа и вида проверки.....	43

Процедура 1.5.3. Проведение выездной проверки.....	48
Процедура 1.5.4. Участие в проверках других органов исполнительной власти.....	52
1.5.5. Участие в проверках профильных управлений РТН.....	55
2.6. Этап 1.6. Закрытие.....	58
Процедура 1.6.1. Анализ результатов проведения проверки.....	58
Процедура 1.6.2. Выдача заданий на доработку результатов проверки.....	59
Процедура 1.6.3. Закрытие проверки.....	59
2.7. Этап 1.7. Контроль технологии проверок.....	60
Процедура 1.7.1. Контроль Ответственным за технологию.....	60
Процедура 1.7.2. Контроль Технологом.....	60
Процедура 1.7.3. Контроль Начальником управления.....	61
Процедура 1.7.4. Контроль Начальником отдела.....	62
Процедура 1.7.5. Контроль инспектором.....	63
2.8. Этап 1.8. Отчетность.....	64
2.9. Этап 1.9. Оценка и совершенствование технологии.....	65
Процедура 1.9.1. Оценка и пересмотр технологии на предмет ее улучшения.....	66
Процедура 1.9.2. Формирование отчета о работе технологии.....	66
Процедура 1.9.3. Формирование плана действий по результатам пересмотра технологии.....	66
Процедура 1.9.4. Проверка исполнения предпринятых действий.....	66
4. ОПИСАНИЕ РОЛЕЙ.....	67
4.1. Перечень ролей.....	67
4.2. Описание ролей.....	68
4.2.1. Ответственный за технологию.....	68
4.2.2. Технолог.....	68
4.2.3. Начальник управления.....	69
4.2.4. Начальник отдела.....	70
4.2.5. Инспектор.....	70
4.2.6. Старший по проверке (Председатель комиссии).....	70
4.2.7. Член комиссии.....	71
4.2.8. Исполнитель заданий (вспомогательная роль).....	71
5. КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ.....	72
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	74
Приложение 1. Нотация Руммлер-Брейч диаграмм.....	74
Приложение 2. Атрибуты проверок.....	75
Статусы проверок.....	75
Коды закрытия Проверок.....	76
Классификатор видов Проверок.....	76



# Принципиальный подход и ...где ITIL?



- Избранные объекты и инфопанели
- Нарушения
- Раздел Вид КНД
- Справочники
- Управление Реестрами
- Прочее
- Изменить пароль

## Вид КНД Очередь: Проверки моего отдела

Создать Поиск Обновить Дополнительно

### Вид КНД

Раздел: Вид КНД

Представление: Проверки моего отдела

Номер	Субъект	Субъект РФ	Краткое о...	Категория	Статус	Старший по ТБ	Плановое начало	Нормативное око...
C105175	МУП г. Белгорода «Городской пассажи...		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	СЕМИОНОВ ГВ	02/07/13 09:00:00	15/07/13 18:00:00
C105178	ООО «Автобаза «Турист»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ЧИЛИКИН МЮ	05/07/13 09:00:00	11/07/13 18:00:00
C105180	Октябрьское трамвайное депо ГУП «М...		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	КРАСИКОВ АН	06/07/13 09:00:00	02/08/13 18:00:00
C105191	ОАО «Тверьтрансэнерго»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ПОХЛЕБКИН ВЕ	19/07/13 09:00:00	01/08/13 18:00:00
C105196	ООО «Петушинское автотранспортное...		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ЛАБИН ЮЮ	01/08/13 09:00:00	14/08/13 18:00:00
C105202	Некомерческое Партнерство «Властел...		Проверка ...	Плановая проверка	Подготовка	ИГНАТЬЕВ СВ	05/08/13 09:00:00	09/08/13 18:00:00
C105203	ООО «Автотранс»		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	ЛАБИН ЮЮ	06/08/13 09:00:00	12/08/13 18:00:00
C105210	ООО «АВТОРОУД»		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	ВОЛКОВ ВЛ	13/08/13 09:00:00	19/08/13 18:00:00
C105211	ООО «АТП Тверьспецстрой»		Проверка ...	Плановая проверка	Подготовка	ПОХЛЕБКИН ВЕ	19/08/13 09:00:00	30/08/13 18:00:00
C105212	ООО «Волоколамское Автотранспортн...		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	СТЕПЕННОВ ЕМ	19/08/13 09:00:00	30/08/13 18:00:00
C105214	Муниципальное бюджетное учреждени...		Проверка ...	Плановая проверка	Подготовка	СЕМИОНОВ ГВ	20/08/13 09:00:00	02/09/13 18:00:00
C105215	ООО «Кольчугинский автобус»		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	АКСЕНИКОВ НП	20/08/13 09:00:00	26/08/13 18:00:00
C105217	ООО «Трансэкспресс»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	СЕМИОНОВ ГВ	26/08/13 09:00:00	30/08/13 18:00:00
C105219	МУП «Бондарское АТП» администрац...		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	ИВАНОВ АВ	26/08/13 09:00:00	06/09/13 18:00:00
C105220	ИП Логачев Анатолий Владимирович		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	ФЕДОСЕЕНКОВ АВ	29/08/13 09:00:00	04/09/13 18:00:00
C105221	ООО «Транспортник»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ИВАНОВ АВ	29/08/13 09:00:00	11/09/13 18:00:00
C105222	ООО «Транспортник»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ИВАНОВ АВ	29/08/13 09:00:00	11/09/13 18:00:00
C105223	ОАО «Тамбовпассажиравтосервис»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ИВАНОВ АВ	30/08/13 09:00:00	26/09/13 18:00:00
C105224	ООО «АвтоГазРесурс»		Проверка ...	Плановая проверка	Выполнено	ТОЛМАЧЕВА ВЕ	01/09/13 09:00:00	06/09/13 18:00:00
C105225	ООО «Смилит»		Проверка ...	Плановая проверка	Исполнение	ТОЛМАЧЕВА ВЕ	01/09/13 09:00:00	06/09/13 18:00:00

Подсчет записей

Страницы: 1 2 ...

Показать 50 записей на странице



Комплексная информационная система управления контрольно-надзорной деятельностью (КИСУ КНД ТБ) Пользователь: ЗАБУРЧЕНКО СЛ [Выход](#)

Вид КНД Очередь: Административные дела моего отдела

Создать Поиск Обновить Дополнительно

**Вид КНД**

Раздел: Вид КНД Представление: Административные дела моего отдела

<input type="checkbox"/>	Номер	Краткое описание	Категория	Статус	Контролируетс...	Плановая дата ...	Сумма штрафа ▲	Статья КОАП	Ном
<input type="checkbox"/>	C100164	Административное дело №0041/1000/0173 о...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	СТЕПЕННОВ ЕМ	04/07/12 00:00:00		п. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C100166	Административное дело №0041/1000/0195 о...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	СТЕПЕННОВ ЕМ	14/07/12 00:00:00		п. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C100175	Административное дело №0041/1000/0267 о...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КРАСИКОВ АН	25/08/12 00:00:00		п. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C100186	Административное дело ОАО «РЖД» №0041...	Административн...	Обжалуется в суде	ПОЗДНЯКОВ АД	10/10/12 00:00:00		п. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C101262	Административное дело № 0041/0198/0550 О...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа Ф...	ВОЛКОВ ВЛ	30/01/13 00:00:00		Статья 19.7. Неп...	
<input type="checkbox"/>	C102702	Административное дело ООО "Старт Авто" ...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа Ф...	ФЕДОСЕЕНКОВ АВ	28/01/13 00:00:00		п. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C105870	Административное дело по проверке C105014	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ФЕДОСЕЕНКОВ АВ	05/11/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106135	Невыполнение в срок законного предписания	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	05/03/13 00:00:00		ч. 10 Статья 19.5...	
<input type="checkbox"/>	C106137	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	22/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106138	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	25/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106139	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	29/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106141	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	29/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106143	Невыполнение в срок законного предписания	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	ВОЛКОВ ВЛ	27/03/13 00:00:00		ч. 10 Статья 19.5...	
<input type="checkbox"/>	C106147	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	26/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106148	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	26/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106149	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	29/03/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106150	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	02/04/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106152	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	02/04/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	
<input type="checkbox"/>	C106153	Неисполнение требований по обеспечению т...	Административн...	Ожидание взыскания штрафа	КОРОТКОВ АВ	02/04/13 00:00:00		ч. 1 Статья 11.15...	

Подсчет записей 1 - 34 из 34 Страницы: 1 | Показать 50 записей на странице

Элемент реестра **Очередь: Субъекты: Все**

Создать Поиск Обновить Дополнительно

### Элемент реестра

Раздел: Элемент реестра Представление: Субъекты: Все

<input type="checkbox"/>	Элемент реес...	Осн. вид транспорта	Полное наименование элемента ...	Статус_	Дата последней проверки	Федеральный округ	Субъект РФ
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ОАО Обояньавтотранс		09/10/13 00:00:00	ЦФО	46 Курская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Воздушный	ОАО «Аэропорт Кольцово»		06/09/13 12:23:47	УФО	66 Свердловская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Внутренний водный	ООО «Невская классика»		05/09/13 00:00:00	СЗФО	78 Санкт-Петербург
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ООО «Усть-Вымское пассажирское ...		04/09/13 00:00:00	СЗФО	11 Республика Коми
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ОАО «Дека»		02/09/13 14:01:25	СЗФО	53 Новгородская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ОАО «Тереньгульское АТП»		02/09/13 10:56:02	ПФО	73 Ульяновская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Морской	ОАО «Архангельский трест инженер...		02/09/13 00:00:00	СЗФО	29 Архангельская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	Обособленное подразделение ООО «...	Действующий	30/08/13 00:00:00	ЮФО	23 Краснодарский край
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	Обособленное подразделение ООО «...	Действующий	30/08/13 00:00:00	ЮФО	23 Краснодарский край
<input type="checkbox"/>	Субъект	Внутренний водный	ФБУ «Бельский район водных путей ...		30/08/13 00:00:00	ПФО	59 Пермский край
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ЗАО «Новгородский металлургическ...		27/08/13 13:29:42	СЗФО	53 Новгородская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ООО «Краснинское АТП»		27/08/13 11:27:36	ЦФО	48 Липецкая область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Морской	ФГУП «Гидрографическое предприят...		27/08/13 00:00:00	СЗФО	78 Санкт-Петербург
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ОАО «Гремяченское АТП»		26/08/13 00:00:00	ЦФО	36 Воронежская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ОАО «Вохомское АТП»		23/08/13 00:00:00	ЦФО	44 Костромская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ООО «Амкор Флексиблз Новгород»		22/08/13 13:24:02	СЗФО	53 Новгородская область
<input type="checkbox"/>	Субъект	Автомобильный	ООО «Маршрут»		22/08/13 08:21:01	ДФО	14 Республика Саха /Якутия
<input type="checkbox"/>	Субъект	Железнодорожный	ООО «БАУСКЛАДКОМПЛЕКС»		22/08/13 00:00:00	СЗФО	39 Калининградская област
<input type="checkbox"/>	Субъект	Железнодорожный	Октябрьская дирекция инфраструкту...		21/08/13 11:09:59	СЗФО	77 Москва

Подсчет записей Страницы: 1 2 ... Показать 50 записей на странице

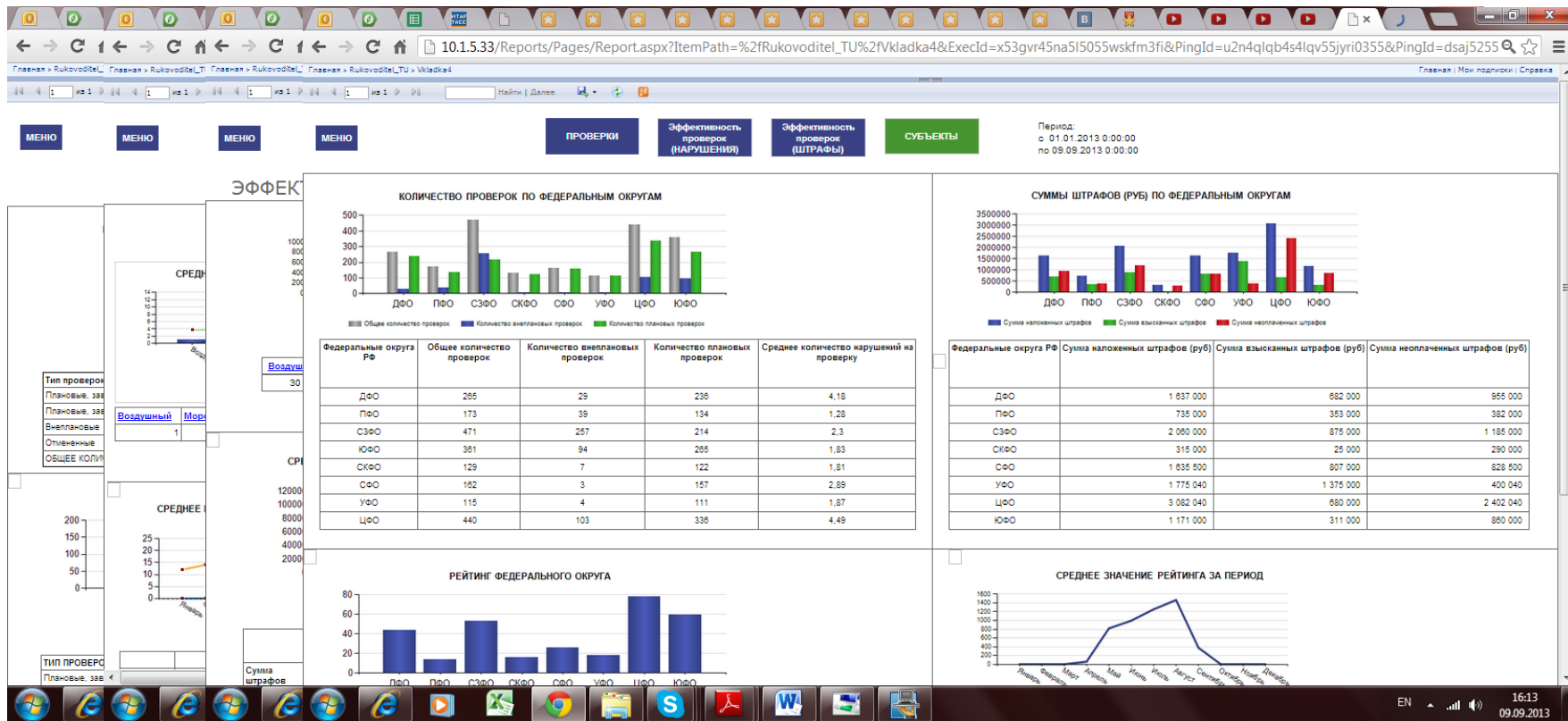
Комплексная информационная система управления контрольно-надзорной деятельностью (КИСУ КНД ТБ) Пользователь: ЗАБУРНЕНКО СЛ [Выход](#)

Элемент реестра: Субъекты: Все Элемент реестра: ООО «Краснинское АТП»\_SUBCF02013\_300

[Выйти](#) [Сохранить](#) [Дополнительно](#)

Полное наименование	ООО «Краснинское АТП»
Дополнительная информация	План проверок ЦФО 2013 г.

- Параметры**
- Контакты**
- Местоположение**
- История проверок**
- История предписаний**
- История административных дел**
- Взаимосвязи**
- Вложения**
- Сведения из ЕГРЮЛ/ЕГРИП**
- Аудит**
- Дистанционный контроль**



## Выводы и рекомендации

- Вычленение из Уникальных, Неповторимых и Безусловно самых важных (технологических) процессов подразделений общих функций управления – одинаковых (унифицированных) для всех
- Выстраивание этих функций в виде процессов
- Состав и содержание процессов объединяется в единую модель, в рамках которой процессы помогают друг другу, контролируют друг друга...
- «Пронизывание» процессами управления всех уровней управления/производства
- Сервисное взаимодействие между Поставщиком и Заказчиком, а так же внутри Поставщика
- Не заморачиваться с обследованиями
- Жестко отстаивать «ключевые» принципы
- Адаптировать ITIL к реалиям организации
- Для этого организовывать «интенсивные проектирования»
- Параллельная автоматизация
- При всей «стандартности» ITIL ...возможность широкого его трактования и применения различных подходов и методов к реализации проектов данного класса



*Вопросы и ответы*

**АЙТЕКО**  
ТЕХНОЛОГИИ БЕЗ ПРОБЕЛОВ

---

[www.i-teco.ru](http://www.i-teco.ru)