

III Практическая конференция

«Инструменты повышения операционной эффективности бизнеса»

15–17 апреля

Тема:

Построение базы нормативной документации с использованием Business Studio в АО «Мосводоканал»



Игорь Лозовицкий



Руководитель Lozovitskiy.ru,
бизнес-консультант



Екатерина Яшутина



Заместитель начальника
Управления координации и контроля
деятельности АО «Мосводоканал»

Акционерное общество "Мосводоканал" – крупнейшая в России водная компания, предоставляющая услуги в сфере водоснабжения и водоотведения около 15 млн. жителей Москвы и Московской области – около 10% всего населения страны.

Мосводоканал является безусловным лидером отечественной отрасли водоснабжения и канализации: количество абонентов, юридических лиц, превышает 58 тысяч. Компания обеспечивает население Московского мегаполиса питьевой водой, которая по критериям качества соответствует не только отечественным, но и нормативным требованиям ведущих стран мира. При этом уровень тарифов на холодное водоснабжений в Москве в 2-3 раза меньше по сравнению с развитыми странами.

Компания – общепризнанный технологический лидер в области внедрения новейших технологий. Мосводоканал полностью отказался от использования жидкого хлора для дезинфекции питьевой воды и перешел на безопасный раствор гипохлорита натрия. На станциях водоподготовки Москвы используются самые крупные в России озонсорбционные блоки и система мембранного фильтрования.

АО "Мосводоканал" эксплуатирует на Курьяновских очистных сооружениях самый крупный в мире блок по ультрафиолетовому обеззараживанию сточных вод с проектной производительностью 3 млн.куб.м/сутки.

О КОМПАНИИ

АО «Мосводоканал» – крупнейшее предприятие водопроводно-канализационного хозяйства России

Общие сведения

Московский водопровод – старейшее инженерное сооружение столицы, история которого начинается 28 июля 1779 года, когда Екатерина II подписала указ о строительстве водопровода в Москве. Строительные работы длились 25 лет, и 28 октября 1804 года состоялось его открытие.

Площадь водосбора источников водоснабжения столицы на сегодняшний день составляет **50 тыс. кв. км** и располагается на территории трех областей: Московской, Тверской и Смоленской

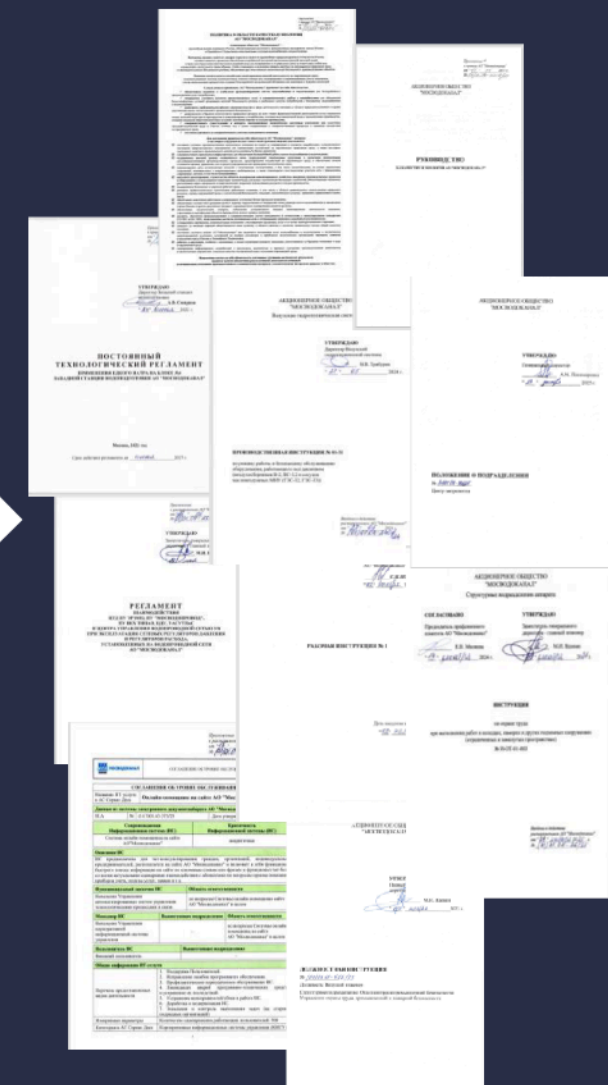
Общая протяженность сетей водоснабжения и водоотведения по состоянию на конец 2024 года составляет 13,1 тыс. км и 9,7 тыс. км соответственно.

АО «Мосводоканал» в своей деятельности придерживается принципов эффективности, базирующихся на стремлении к оптимизации своих затрат, и при этом соблюдении высочайшего качества оказания услуг.



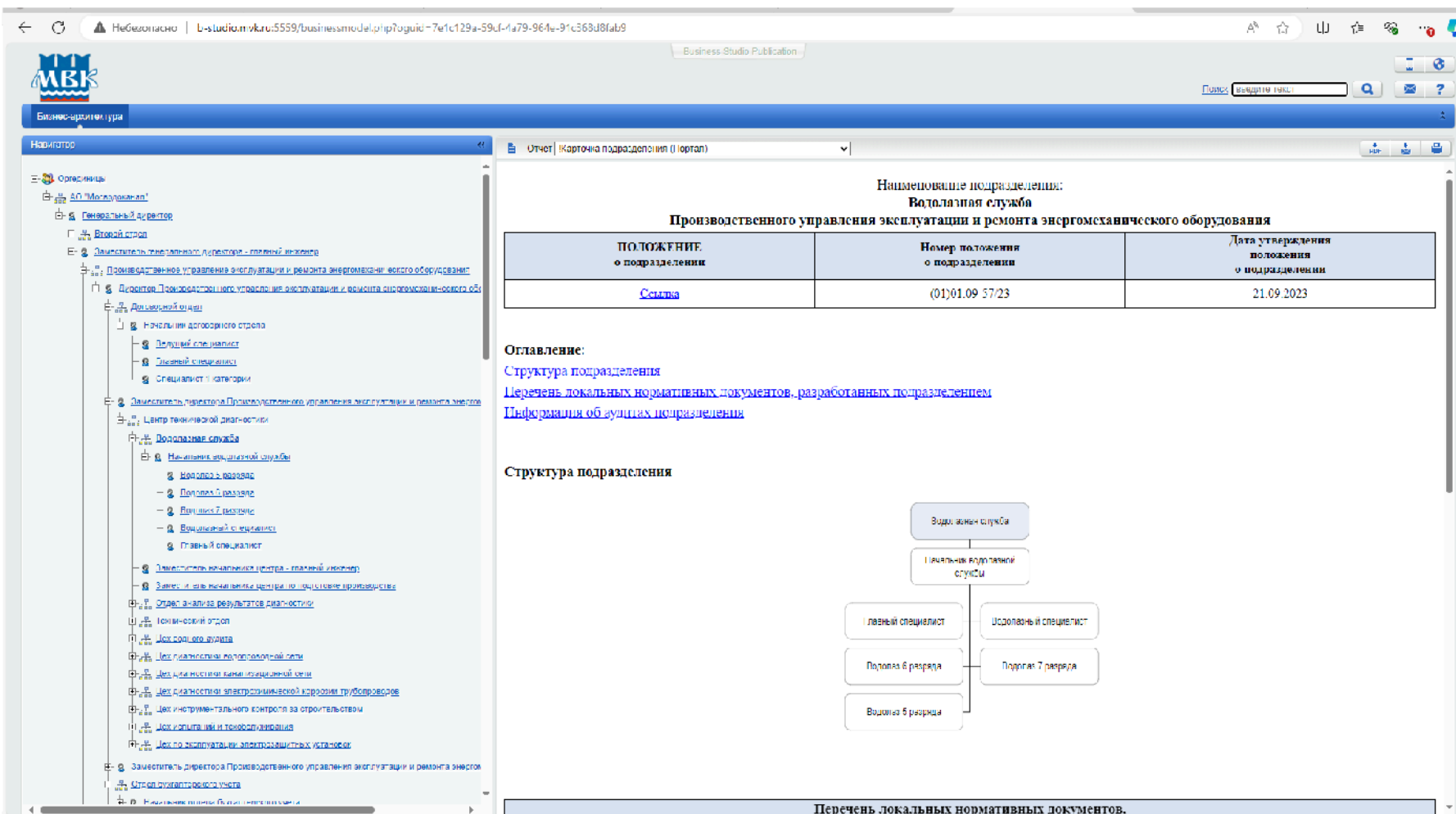
Активное применение Business Studio началось с 2012 года с реализации проекта по разработке шаблонов Должностных и Производственных инструкций.

- ✓ **2012-2014:** Разработка шаблонов и создание базы должностных/производственных инструкций с применением BS;
- ✓ **2014:** разработка шаблонов положений о подразделениях с применением BS;
- ✓ **2015-2018:** разработка перечня внутренних и внешних информационных систем, соглашений об уровне обслуживания с применением BS; наполнение базы нормативной документации, разработка портала нормативной документации;
- ✓ **2018-2020:** разработка шаблонов инструкций по охране труда, с применением BS, создание базы инструкций;
- ✓ **2020-2024:** настройка отчетов BS для формирования планов внутренних аудитов, плана актуализации нормативной документации по подразделениям; справочника используемой внешней нормативной документации;
- ✓ **2025-2026:** разработка шаблонов инструкций по промышленной безопасности, с применением BS, создание базы инструкций.



В АО "Мосводоканал" разработано и внесено в базу нормативной документации:

- более 2,3 тыс. локальных нормативных документов(2002-2026);
- более 500 положений о подразделениях;
- более 5 тыс. должностных/производственных инструкций;
- Около 1,5 тыс. инструкций по охране труда.



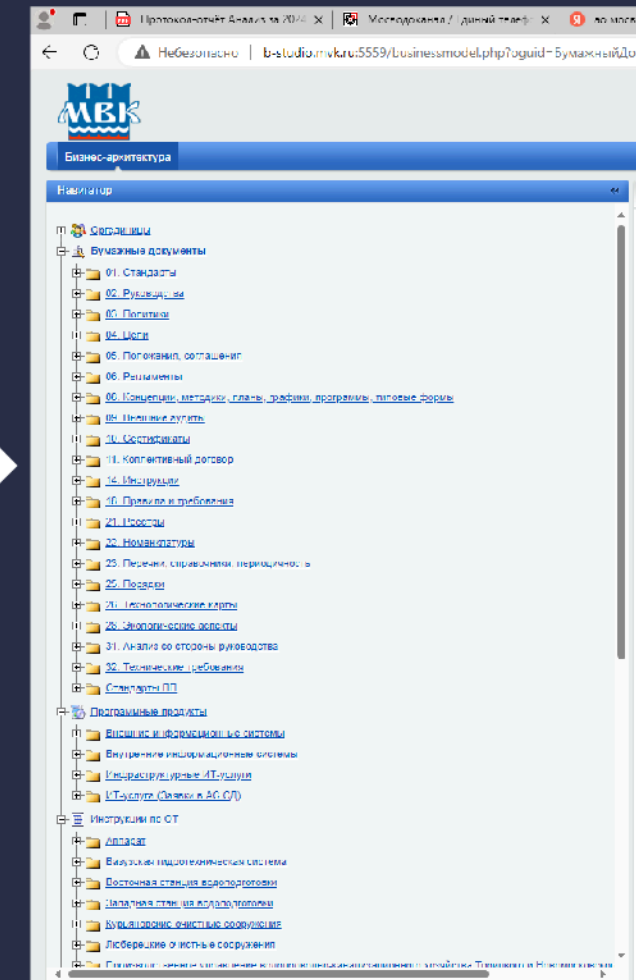
Наименование подразделения:
Водолазная служба
Производственного управления эксплуатации и ремонта энергомеханического оборудования

ПОЛОЖЕНИЕ о подразделении	Номер положения о подразделении	Дата утверждения положения о подразделении
Ссылка	01/01.09.57/23	21.09.2023

Оглавление:
[Структура подразделения](#)
[Перечень локальных нормативных документов, разработанных подразделением](#)
[Информация об аудитах подразделения](#)

Структура подразделения

```
graph TD;
    A[Водная служба] --> B[Исполнительный отдел];
    B --> C[Главный специалист];
    B --> D[Исполнительный специалист];
    D --> E[Подполковник 6 разряда];
    D --> F[Подполковник 7 разряда];
    D --> G[Водопроводчик 5 разряда];
```

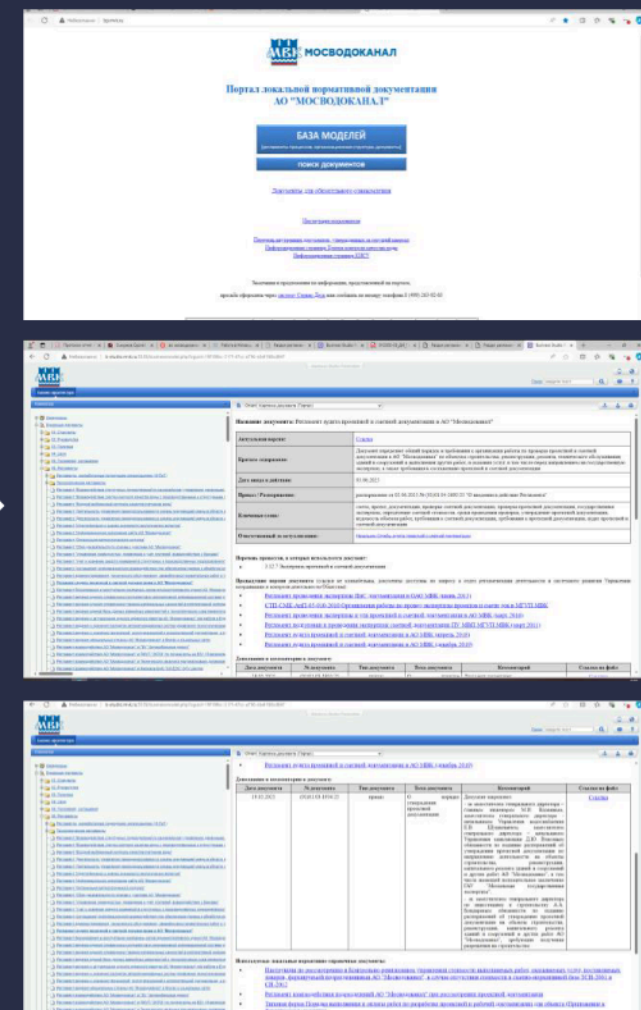


Навигатор

- Сервисы
- Бухгалтерские документы
 - 01. Стандарты
 - 02. Вводные данные
 - 03. Политики
 - 04. Цели
 - 05. Процедуры, соглашения
 - 06. Разлимиты
 - 08. Процедуры, методики, планы, графики, программы, типовые формы
 - 08. Цели и задачи
 - 10. Структуры
 - 11. Коллективный договор
 - 14. Инструкции
 - 16. Процедуры и регламенты
 - 21. Процессы
 - 22. Нормативы
 - 23. Перечни, справочники, периодичность
 - 25. Процедуры
 - 26. Организационные карты
 - 28. Организационные планы
 - 31. Анализ со стороны руководства
 - 32. Технические регламенты
 - Сметы ПП
- Подготовленные проекты
 - Внешние информационные системы
 - Внутренние информационные системы
 - Информационные ИТ-ресурсы
 - ИТ-ресурсы (Служба ИТ-Служба)
- Инструкции по ОТ
 - Аппарат
 - Воздушные гидромеханические системы
 - Восточная станция водоразбора
 - Защитная стена на водозаборе
 - Вулканизация резиновых соединений
 - Либерализация отстойников в сооружениях
 - Планы работ

Работа с порталом нормативной документации :

- ✓ Доступность портала со всех АРМ пользователей;
- ✓ Еженедельное обновление портала нормативной документации;
- ✓ Постоянно растущее количество обращений к portalу – более 9000 ежемесячно;
- ✓ Установка ссылок и размещение дополнительной информации о документах.



Документы для обязательного ознакомления

[Инструкция пользователям](#)

[Перечень внутренних документов, утвержденных за текущий квартал](#)

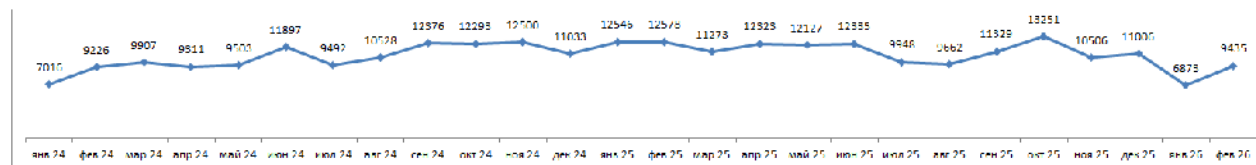
[Информационная страница Центра контроля качества воды](#)

[Информационная страница КИСУ](#)

Замечания и предложения по информации, представленной на портале,

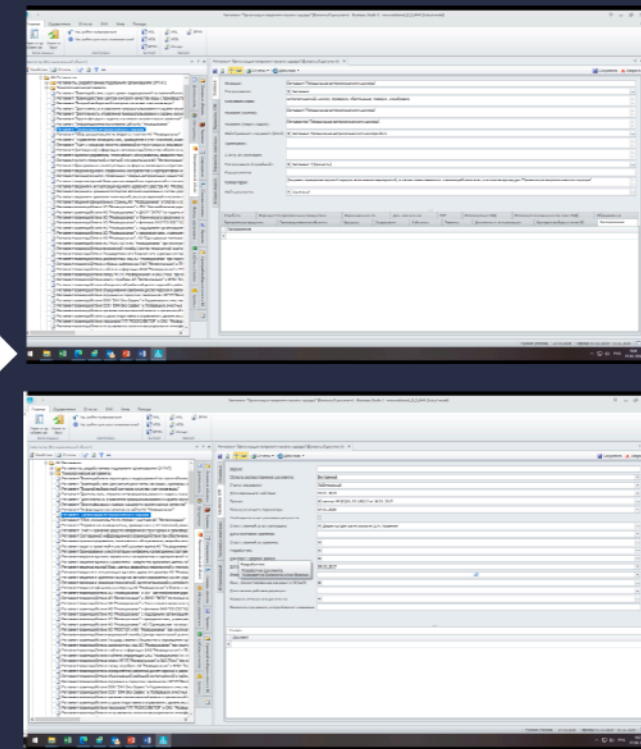
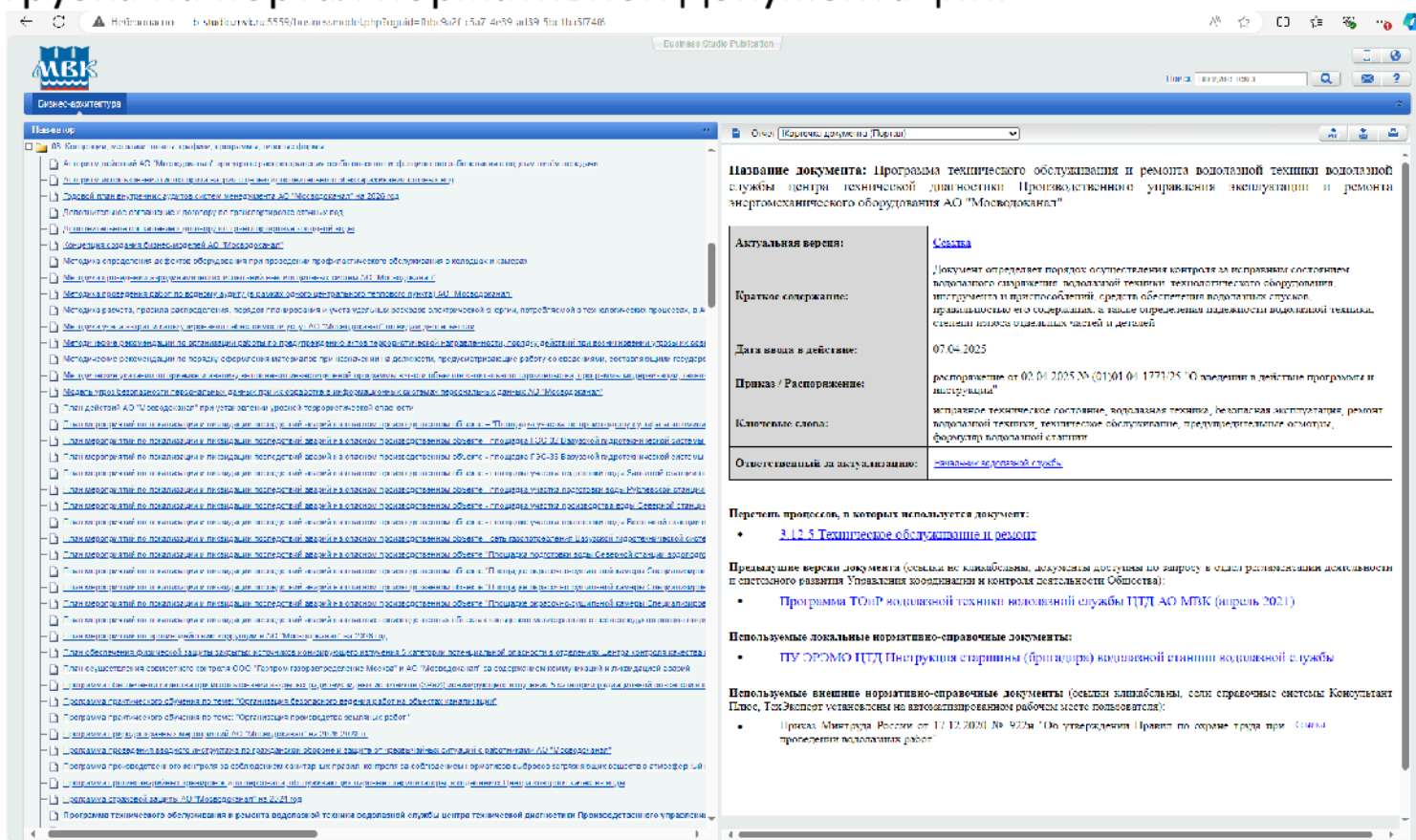
просьба оформлять через [систему Сервис. Деск](#) или сообщать по номеру телефона 8 (199) 263 92 63

Количество обращений в отчетном	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
2016 год	653	1668	2569	2500	3872	4156	3938	4398	8723	4622	4590	
2017 год	4418	3613	6334	4849	5624	5725	4207	6484	7188	4988	5421	3801
2018 год	3023	4801	4211	3153	3759	2910	3798	3211	3396	4893	6972	3741
2019 год	5286	4911	4943	3743	1986	4619	9172	7908	5384	6176	6656	6187
2020 год	6139	8808	3411	3066	2878	4056	3333	6036	4111	3171	3873	1377
2021 год	3297	3416	3484	31711	5110	5067	4147	3761	6170	7111	9056	1038
2022 год	3173	8101	10315	11028	8230	8231	8238	8352	6255	6650	8230	1881
2023 год	5927	9559	10078	6704	10883	8509	5789	7230	8376	8860	11175	8002
2024 год	7016	9226	9907	9311	5303	11397	9492	10528	12376	12193	12500	11033
2025 год	12546	12578	11273	12323	12127	12385	9848	8662	11329	12121	10506	11006
2026 год	6873	9431										



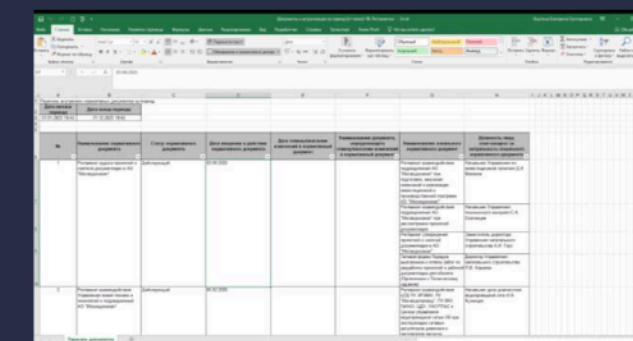
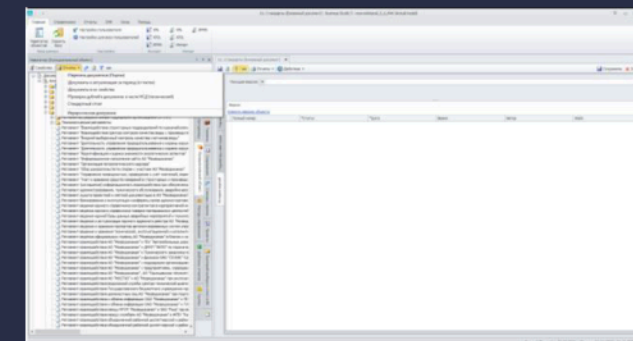
Нормативная документация:

1. Разработка карточки нормативного документа в BS (заполнение полей);
2. Формирование редакции документа и размещение его на согласование в системе электронного документооборота;
3. Согласование регламентирующего документа, регистрация и выпуск распорядительного документа о его введении в действие;
4. Окончательное формирование карточки документа;
5. Выгрузка на портал нормативной документации.



Дополнительно использование карточки нормативных документов применяется для формирования различных отчетных форм, в том числе:

- ✓ для формирования отчетов о разработанных документах за определённый период;
- ✓ для формирования отчета о документах, разработанных подразделением;
- ✓ для подготовки годового плана актуализации;
- ✓ для формирования планов внутренних аудитов СМК и СЭМ.



№	Наименование нормативного документа	Статус нормативного документа	Дата введения в действие нормативного документа	Дата отмены/внесения изменений в нормативный документ	Планирование документа, определяющего обязательность исполнения в нормативный документ	Наименование локального нормативного документа	Должность лица, отвечающего за актуальность локального нормативного документа
1	Регламент аудита проектной и сметной документации в АО "Мосводоканал"	Действующий	03.06.2025			Регламент взаимодействия подразделений АО "Мосводоканал" при подготовке, внесении изменений и реализации инвестиционной и производственной программ АО "Мосводоканал"	Начальник Управления по взаимодействию с локальным нормативным документом Д.И. Матвеев
						Регламент взаимодействия подразделений АО "Мосводоканал" при рассмотрении проектной документации	Начальник Управления технического контроля С.А. Осипенко
						Человек-уверенности проектной и сметной документации в АО "Мосводоканал"	Заместитель директора Управления капитального строительства А.И. Гаус
						Типовая форма Порядка выполнения работ по разработке проектной и рабочей документации для объекта (Применение в Техническом задании)	Директор Управления капитального строительства П.В. Ковалев
2	Человек-уверенности Управления сетей, сетей и технологий и подразделений АО "Мосводоканал"	Действующий	05.02.2025			Человек-уверенности ЦТД ПУ "ЭР-ЭМО", ПУ "Мосподорожник", ПУ ЛОС ГИНАО, ЦДУ, УАСУ ПИЭС и Центра управления полупроводниковой сетью УП при эксплуатации газовых регуляторов давления и регуляторов расхода	Начальник цеха диагностики и ремонта сетей И.А. Курносов

Пример формирования планов внутренних аудитов по СМК и СЭМ на основании карточек локальных нормативных документов



ПЛАН ВНУТРЕННЕГО АУДИТА № А 24 44 05

Проверяемое ПИ/СП: Отдел главного механика Рублевской станции водоподготовки
 Руководитель/ответственный от ПИ/СП: Начальник Отдела главного механика В.В. Кочетков

Тип аудита: Плановый

Область аудита: СМК и СЭМ

Сроки проведения аудита: с 23.05.2024 по 23.05.2024

Ведущий аудитор: Специалист 2-й категории отдела регламентации деятельности и системного развития Управления координации и контроля деятельности Общества О.А. Жарковский

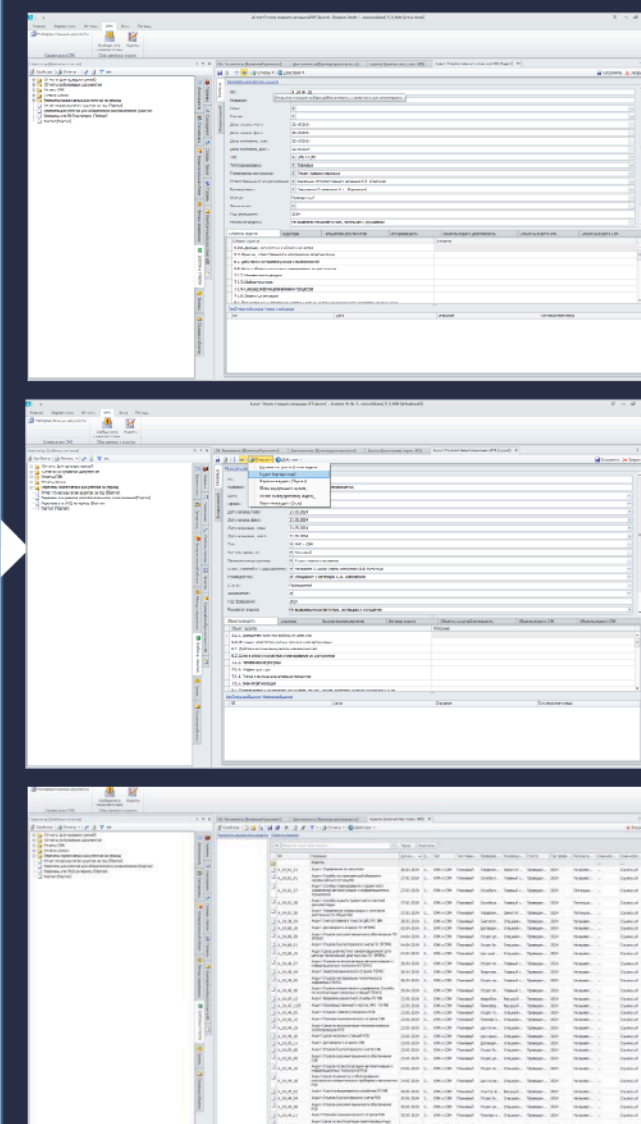
Аудиторы:

- Специалист 1-й категории отдела регламентации деятельности и системного развития Управления координации и контроля деятельности Общества О.П. Девятас
- Д.Э. Рухляко

Проверяемые процессы и документы:

Процесс	Документ
1.3.2 Управление проектами развития	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2022 год
	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2023 год
	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2024 год
	Годовой план внутренних аудитов систем менеджмента АО "Мосводоканал" на 2026 год
	Инструкция по работе с процессом "План и отчет по внутреннему аудиту СМК/СЭМ" в системе электронного документооборота IRM-businessDoc АО "Мосводоканал"
	ИИ политика АО "Мосводоканал"
	Концепция создания бизнес-моделей АО "Мосводоканал"
	Краткое описание процессов АО "Мосводоканал"
	Политика в области качества и экологии АО "Мосводоканал"
	Порядок управления рисками Центра метрологии АО "Мосводоканал"
	Правила описания бизнес-процессов АО "Мосводоканал"
	Регламент планирования, организации и проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества и системы экологического менеджмента в АО "Мосводоканал"
	Ресурсы, ресурсы, персонал и оборудование
	Техническое

Процесс	Документ
	"Мосводоканал"
	Цели в области качества и экологии АО "Мосводоканал" на 2025 год
	Регламент планирования, организации и проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества и системы экологического менеджмента в АО "Мосводоканал"
	Порядок управления рисками Центра метрологии АО "Мосводоканал"
	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2023 год
	Годовой план внутренних аудитов систем менеджмента АО "Мосводоканал" на 2026 год
	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2024 год
	Анализ со стороны руководства систем менеджмента на основании Отчета о функционировании систем менеджмента АО "Мосводоканал" за 2022 год
	Цели в области качества и экологии АО "Мосводоканал" на 2025 год
	Реестр рисков АО "Мосводоканал" на 2023-2025 гг.
	Отчет по результатам сертификации СМК и инспекционному аудиту СЭМ АО "Мосводоканал" № 24.02718.306
	Краткое описание процессов АО "Мосводоканал"
	Руководство по качеству и экологии АО "Мосводоканал"
	Политика в области качества и экологии АО "Мосводоканал"
	Концепция создания бизнес-моделей АО "Мосводоканал"
	Акт по результатам аудита № ИК1-303 (СМК, первый инспекционный)
	Отчет по результатам инспекционной проверки систем менеджмента АО "Мосводоканал" № 23.02135.300 (СЭМ, первый инспекционный)
	Отчет по результатам сертификации систем менеджмента АО "Мосводоканал" № 25.01977.300
	Сертификат 25.1227.026 (25.1225.026) ГОСТ Р ИСО 14001-2016 (ISO 14001:2015) (2025-2028)
	Сертификат 25.1224.028 (25.1223.028) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) (2025-2028)
	Правила описания бизнес-процессов АО "Мосводоканал"
	Требования к подрядчикам при моделировании бизнес-процессов ОАО "Мосводоканал"
1.3.2.5. Технические	Ресурсы, ресурсы, персонал и оборудование



Создание «Структурированного информационного ресурса»

Информация



Неформализованная информация

Формализованная информация

Инструменты работы с неструктурированной информацией

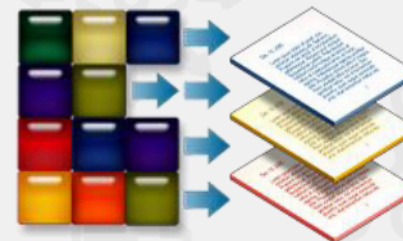


Неструктурированный информационный ресурс

- ✓ Шаблоны
- ✓ Поисковые системы
- ✓ Wiki страницы
- ✓ Каталоги
- ✓ Набор параметров
- ✓ Business Studio
- ✓ ...

Структура и формат строго регламентированы

ы



Структурированный информационный ресурс

III Практическая конференция

«Инструменты повышения операционной эффективности бизнеса»

15–17 апреля

Тема:

Построение базы нормативной документации с использованием Business Studio в АО «Мосводоканал»



Игорь Лозовицкий



Руководитель Lozovitskiy.ru,
бизнес-консультант



Екатерина Яшутина



Заместитель начальника
Управления координации и контроля
деятельности АО «Мосводоканал»