

УДК 625.096:656.089.2

ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ АВАРИЙНЫМИ КОМИССАРАМИ

Шиншина М.М.

*ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», Оренбург,
e-mail: shinshina_m@mail.ru*

На сегодняшний день актуальной проблемой современных мегаполисов является образование заторов на городских улицах вследствие дорожно-транспортных происшествий (ДТП) и дорожно-транспортных инцидентов (ДТИ). И, если ДТП – это прерогатива ГИБДД, то ликвидацией последствий дорожных инцидентов могут успешно заниматься службы аварийных комиссаров, которые в последнее время являются связующим звеном между службами ГИБДД и страховыми компаниями. В статье рассмотрен процесс оказания услуг аварийными комиссарами при помощи функционального моделирования в рамках методологии IDEF0 и предложен новый алгоритм их действий, позволяющий сократить время ликвидации последствий дорожных происшествий и инцидентов, тем самым снизив вероятность возникновения дорожных заторов на городских улицах. Результаты исследований могут быть полезными при организации деятельности служб аварийных комиссаров и страховых компаний.

Ключевые слова: оказание услуг, функциональная модель, процесс, аварийный комиссар, деловой процесс, методология IDEF

FUNCTIONAL MODELING OF PROCESS OF RENDERING OF SERVICES OF EMERGENCY COMMISSIONERS

Shinshina M.M.

Orenburg state University, Orenburg, e-mail: shinshina_m@mail.ru

To date, the current problem of modern megacities is the formation of congestion on city streets due to road accidents (road accidents) and road traffic incidents (DTI). And, if the accident is the prerogative of the traffic police, then the services of emergency commissioners can successfully handle the consequences of road accidents, which have recently become a link between the traffic police and insurance companies. The article considers the process of rendering services by emergency commissioners through functional modeling within the framework of the IDEF0 methodology and proposed a new algorithm for their actions that allows reducing the time for eliminating the consequences of road accidents and incidents, thereby reducing the likelihood of traffic jams on city streets. The results of the research can be useful in organizing the activities of emergency commissioners and insurance companies.

Keywords: services, functional model, process, emergency Commissioner, business process, methodology IDEF

Немаловажной инфраструктурой страхового рынка ОСАГО в настоящее время являются службы аварийных комиссаров. В следствии быстрого роста количества автотранспорта на дорогах городов все чаще стали происходить дорожно-транспортные происшествия (ДТП) и инциденты (ДТИ), на которые не всегда успевают вовремя среагировать службы ГИБДД. В этом случае реальную помощь могут оказать аварийные комиссары (аваркомы), которые, обладая большей численностью, быстрее примут вызов случившегося происшествия [5,6]. Работа аварийных комиссаров трудоёмкий процесс, который зависит от многих факторов, таких как время прибытия на место происшествия [7], которое является одним из значимых показателей служб аварийных комиссаров; принципы размещения экипажей аварийных комиссаров, которые позволяют повысить оперативность ликвидации последствий дорожно-транспортных инцидентов, тем самым снижая вероятность возникновения дорожных заторов, вызванных

последствиями аварий [2, 10], а также необходимо учитывать факторы экологической безопасности [1].

Для анализа эффективности работы аваркомов авторами предлагается воспользоваться процессным подходом, который на сегодняшний день с успехом применяется в рамках международных стандартов ИСО серии 9000. А именно, функциональная модель процесса оказания услуг позволяет наглядно увидеть все «узкие места» и несогласованность в действиях аваркомов, страховых компаний, служб ГИБДД и самих участников ДТП.

В работе [4] уже рассматривалась функциональная модель процесса оказания услуг аварийными комиссарами в виде диаграммы-потомка, которая наилучшим образом описывает все функциональные взаимосвязи основных этапов процесса оказания услуг аварийными комиссарами, отражает необходимые механизмы для реализации конечных целей рассматриваемой услуги (рис. 1).

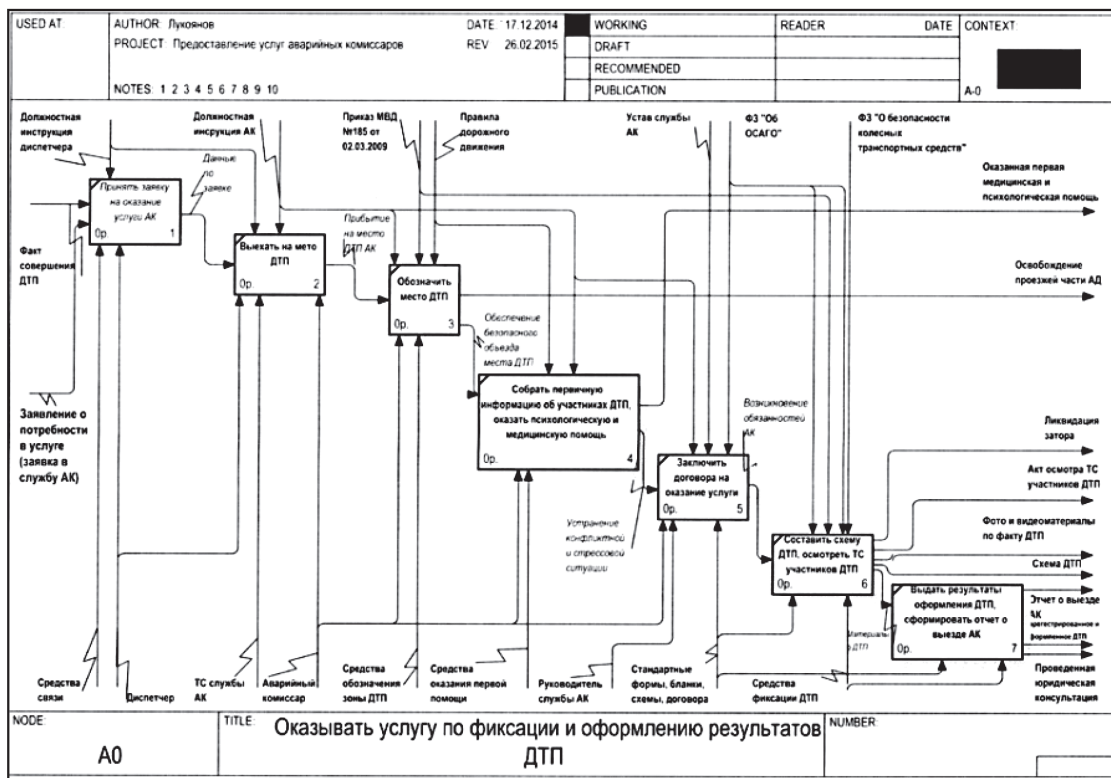


Рис. 1. Процессная модель услуг, оказываемых аварийными комиссарами

Авторами предлагается поменять последовательность этапов оказания услуги аваркомом с целью сокращения времени нахождения автомобилей-участников ДТИ на проезжей части. В этом случае последовательность выполняемых аваркомом операций будет следующей (рис. 2):

- 1) принять заявку оператором о случившемся ДТП;
- 2) вызов экипажа аварийных комиссаров на место ДТП;
- 3) выезд экипажа аварийных комиссаров на место происшествия;
- 4) фиксация места происшествия;
- 5) ликвидация последствий ДТП;
- 6) составление договора на оказание услуг;
- 7) составление подробной схемы происшествия;
- 8) выдача результата оформления ДТП.

Интерпретируем предлагаемую процессную диаграмму:

1) информация о совершившемся ДТИ является «входом» в процесс оказания услуги и в соответствии с протоколом (управляющее воздействие) дежурный оператор

принимает заявку от клиента, в данном случае оператор является «ресурсом»;

2) затем оператор по навигационной системе определяет, где расположен ближайший экипаж аварийных комиссаров к месту происшествия, связывается с ближайшим экипажем аваркомов и направляет на место инцидента;

3) аварком, приняв заявку от дежурного оператора, направляется на место ДТИ по указанному маршруту в навигационной системе, но в зависимости от дорожной обстановки экипаж может скорректировать проложенный маршрут;

4) прибыв на место происшествия, аварийный комиссар в соответствии с должностной инструкцией фиксирует место аварии с помощью технических средств (гаджетов);

5) после фиксации всех подробностей ДТИ, аварийные комиссары приступают к ликвидации последствий инцидента;

6) после освобождения проезжей части от пострадавших транспортных средств (ТС), можно приступить к составлению договора на оказание услуг, затем детально осмотреть поврежденные участки и составить подробную схему ДТИ;

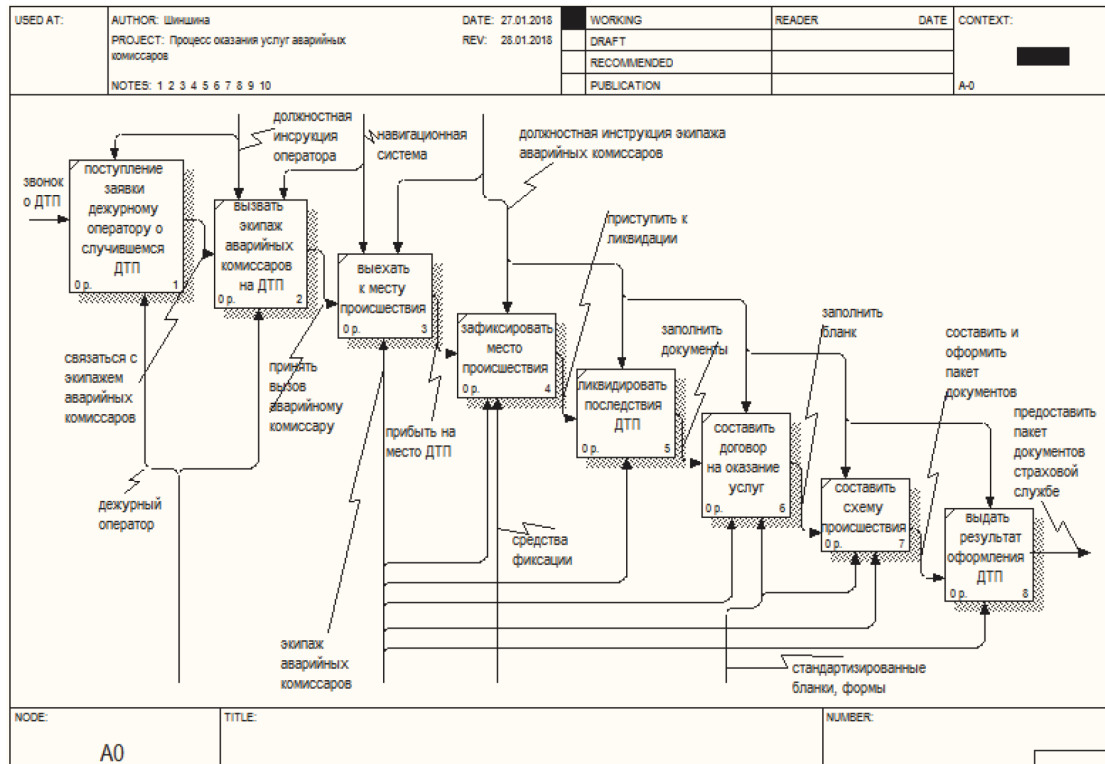


Рис. 2. Диаграмма оптимизированного процесса оказания услуг аварийными комиссарами

7) заключительным этапом оказания услуг аварийных комиссаров является компоновка составленных документов, для последующей отправки в страховую компанию и выдача документов участникам дорожного инцидента.

Основной идеей предлагаемой последовательности оказания услуг аварийными комиссарами является максимально быстрая ликвидация последствий дорожного инцидента и освобождение проезжей части для других участников движения, а вся «бумажная волокита» должна проводиться, когда пострадавшие ТС эвакуированы или находятся на обочине. Такой подход позволит сократить вероятность возникновения дорожных заторов, вызванных снижением пропускной способности из-за постоянно возникающих дорожно-транспортных инцидентов.

Список литературы

1. Воробьев А.Л. О наделинии новыми функциями служб аварийных комиссаров в рамках экологической стандартизации городов / А.Л. Воробьев, Д.И. Явкина, В.А. Лукоянов // Фундаментальные исследования. – 2017. – № 3. – С. 25–29.
 2. Воробьев А.Л. О принципах оптимального размещения экипажей аварийных комиссаров на территории города / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов, В.А. Гарельский // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2017. – №11. – С. 8–11.

3. Воробьев А.Л. Один из путей решения проблемы заторов методами стандартизации / А.Л. Воробьев // Наука сегодня: вызовы и решения: материалы международной науч.-практ. конф. – Волгоград: ООО «Маркер». – 2017. – С. 23–24.
 4. Воробьев А.Л. Оптимизация процесса оказания услуг аварийными комиссарами методом стандартизации на основе анализа процессной модели / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов, И.В. Колчина // Вестник Оренбургского государственного университета. – Оренбург, 2015 – № 4 – С. 18 – 23.
 5. Воробьев А.Л. Оценка эффективности процесса оформления дорожно-транспортного происшествия методом SWOT-анализа / А.Л. Воробьев, В.И. Рассоха, В.А. Лукоянов // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2016. – №7. – С. 112–116.
 6. Воробьев А.Л. Статистические методы анализа качества услуг аварийных комиссаров / А.Л. Воробьев, В.А. Лукоянов // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2016. – №12. – С. 44–48.
 7. Колчина И.В. Адресно-временная модель ликвидации затора на проезжей части в результате дорожно-транспортного происшествия [Текст] / И.В. Колчина, А.Л. Воробьев // Новая наука: Проблемы и перспективы. – 2016. – № 79 (5–2). С. 82–86.
 8. Лукоянов В.А. Разработка номенклатуры показателей качества услуг аварийных комиссаров / В.А. Лукоянов и др. // Прогрессивные технологии в транспортных системах: сборник статей XII международной науч.-практ. конф., посвященной 60-летию Оренбургского государственного университета. – 2015. – С. 410–414.
 9. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: / http://cnbk.ru/modelirovanie-biznes-protsessov/ – 22.01.2018 г.
 10. Шиншина, М.М. Разработка принципов оптимального размещения экипажей аварийных комиссаров / М.М. Шиншина // Международный студенческий научный вестник. – 2017. – №5. – С. 36–39.