



АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 8 октября 2024 г. № 518-пр
г. Брянск

Об утверждении регламента по работе
с инцидентами регионального уровня
на территории Брянской области

Правовое управление
администрации Губернатора
Брянской области и Правительства
Брянской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 08 » октября 2024 г.

Регистрационный номер № 20240013001

В целях установления порядка работы при открытии, разрешении и закрытии инцидентов регионального уровня в информационной системе управления инцидентами, используемой для обеспечения деятельности Координационного центра Правительства Российской Федерации в рамках осуществления деятельности координационного центра Правительства Брянской области, в соответствии с пунктом 6 Положения о координационном центре Правительства Брянской области, утвержденного распоряжением Губернатора Брянской области от 2 ноября 2023 года № 1272-пр:

1. Утвердить прилагаемый регламент по работе с инцидентами регионального уровня на территории Брянской области.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель Губернатора

Ю.В. Филипенко

Утвержден
приказом администрации Губернатора
Брянской области и Правительства
Брянской области
от 8 октября 2024 г. № 518-пр

РЕГЛАМЕНТ

по работе с инцидентами регионального уровня
на территории Брянской области

I. Общие положения

1. Настоящий регламент работы с инцидентами регионального уровня (далее – регламент) устанавливает порядок работы при открытии, разрешении и закрытии инцидентов регионального уровня в рамках осуществления деятельности координационного центра Правительства Брянской области (далее – региональный координационный центр) в целях обеспечения оперативных и согласованных действий органов исполнительной власти Брянской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Брянской области при разрешении штатных и нештатных ситуаций и выполнении задач, возникающих в деятельности Правительства Брянской области, органов исполнительной власти Брянской области, требующих по указанию заместителя Губернатора Брянской области, возглавляющего администрацию Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области (руководитель регионального координационного центра), или уполномоченного им лица немедленного реагирования и оперативного разрешения и реализации комплекса взаимосвязанных и координируемых мероприятий, направленных на реализацию приоритетной задачи Правительства Брянской области.

2. Понятия и термины, используемые в регламенте, применяются в том же значении, что в постановлении Правительства Российской Федерации от 12 февраля 2021 года № 171 «О Координационном центре Правительства Российской Федерации», распоряжении Губернатора Брянской области от 2 ноября 2023 года № 1272-рг «О создании координационного центра Правительства Брянской области» и методических рекомендациях по работе с инцидентами регионального уровня, утвержденных Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации, руководителем Координационного центра Правительства Российской Федерации 15 октября 2021 года № 10998п-П10.

3. Правила регламента распространяются на органы исполнительной власти Брянской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Брянской области, координационный центр Правительства

Брянской области и другие стороны, принимающие участие в работе над разрешением инцидентов регионального уровня.

II. Принципы работы с инцидентами

4. В рамках организации работы с инцидентами регионального уровня участники разрешения инцидента руководствуются следующими основными принципами:

а) тесное и открытое взаимодействие всех участников разрешения инцидента вне зависимости от ведомственной принадлежности и занимаемых должностей;

б) действия всех участников разрешения инцидента направлены на достижение результата в максимально короткие сроки, даже если эти действия требуют изменения устоявшихся процессов;

в) отсутствие межведомственных барьеров;

г) быстрое и эффективное изменение работы в соответствии с поступающими вводными и новыми задачами;

д) все участники разрешения инцидента стремятся максимально эффективно использовать имеющиеся ресурсы для решения инцидента на своем уровне управления;

е) эскалация инцидента на уровень выше подразумевает, что исчерпаны все возможные варианты его решения на текущем уровне управления в сфере компетенции каждого участника разрешения инцидента.

5. Участниками разрешения инцидента регионального уровня являются уполномоченные представители органов исполнительной власти Брянской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Брянской области, регионального координационного центра, Координационного центра Правительства Российской Федерации (при необходимости) и других сторон, принимающих участие в работе над разрешением инцидента регионального уровня.

6. Каждый участник разрешения инцидента регионального уровня несет персональную ответственность вне зависимости от роли за невыполнение или несвоевременное выполнение требований регламента в рамках своих компетенций, а также за полноту и качество предоставляемой информации в ходе реализации задач, направленных на разрешение инцидента регионального уровня.

III. Порядок открытия инцидента регионального уровня

7. При возникновении ситуации, требующей немедленного реагирования и оперативного разрешения, при участии нескольких органов исполнительной власти Брянской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Брянской области руководителем регио-

нального координационного центра принимается решение об открытии инцидента на региональном уровне.

8. Руководитель регионального координационного центра назначает владельца инцидента и определяет цели, которые необходимо достигнуть при работе над инцидентом.

9. Владельцем инцидента регионального уровня могут являться руководитель регионального координационного центра, заместители Губернатора Брянской области, руководители органов исполнительной власти Брянской области, в сфере деятельности которых возник инцидент регионального уровня.

Владелец инцидента регионального уровня является главным заинтересованным лицом в разрешении инцидента регионального уровня и осуществляет общую координацию участников разрешения инцидента регионального уровня, оказывает содействие в формировании необходимых поручений по разрешению инцидента регионального уровня, принимает результаты выполнения задач, согласует закрытие инцидента регионального уровня.

10. Оперативный дежурный регионального координационного центра обеспечивает координацию и взаимодействие между участниками разрешения инцидента и контролирует соблюдение регламента.

11. В информационной системе управления инцидентами, используемой для обеспечения деятельности Координационного центра Правительства Российской Федерации (далее – IMS), формируется карточка инцидента, в которой отражается статус разрешения инцидента, включая выполняемые задачи, сроки и ответственный исполнитель.

12. Владелец инцидента регионального уровня формулирует задачи, назначает орган исполнительной власти Брянской области, ответственный за разрешение инцидента (далее – ответственный исполнитель), и орган исполнительной власти Брянской области или иную сторону, задействованную в разрешении инцидента (далее – соисполнитель), и сообщает об этом руководителю регионального координационного центра, который, в свою очередь, ставит задачу оперативному дежурному регионального координационного центра по заведению карточки инцидента в IMS.

13. Ответственный исполнитель обеспечивает подключение к чату инцидента в IMS всех участников разрешения инцидента регионального уровня, при необходимости других заинтересованных сторон.

Контроль подключения к чату инцидента в IMS осуществляет оперативный дежурный регионального координационного центра. В случае отсутствия возможности создать чат для участников разрешения инцидентов регионального уровня в IMS чат может быть сформирован в ином «защищенном» мессенджере. Чат является официальной коммуникационной площадкой для всех участников разрешения инцидентов регионального уровня, «единым окном» для получения информации и данных.

14. Владелец инцидента регионального уровня не позднее третьего рабочего дня после принятия решения об открытии инцидента регионального уровня проводит установочное совещание, на котором фиксируется открытие инцидента регионального уровня, ставятся задачи перед участниками разрешения инцидента регионального уровня, определяется план мероприятий, режим отчетности по инциденту регионального уровня, а также критерии закрытия инцидента регионального уровня.

По итогам совещания формируется протокол поручений. Поручения вносятся в карточку инцидента в IMS в виде задач с указанием ответственных исполнителей, соисполнителей и сроков.

IV. Реализация мероприятий по устранению проблем, послуживших возникновению инцидента

15. Владелец инцидента на регулярной основе проводит рабочие совещания с участниками разрешения инцидента, на которых рассматриваются промежуточные итоги работы над инцидентом. По итогам каждого совещания формируется перечень задач, которые вносятся в карточку инцидента в IMS с указанием ответственных и сроков.

16. Участники разрешения инцидента на ежедневной основе для реализации поставленных владельцем инцидента задач осуществляют анализ поступающих данных и информации, проводят рабочие встречи и отчитываются в IMS о выполненных за день работах. Основное взаимодействие между участниками разрешения инцидента происходит через чат инцидента в IMS.

17. Ответственный исполнитель координирует деятельность участников разрешения инцидента, участвует в рабочих встречах, при необходимости конкретизирует задачи для участников разрешения инцидента. По итогам каждого рабочего дня вносит информацию о проделанной работе и текущем статусе в карточку инцидента в IMS.

18. Оперативный дежурный регионального координационного центра обеспечивает на ежедневной основе контроль соблюдения методологии работы с инцидентами, координирует взаимодействие всех участников инцидента, обеспечивает своевременность обновления карточки инцидента в IMS, контролирует статус выполненных задач, представляет необходимую отчетность руководителю регионального координационного центра.

V. Эскалация инцидента на федеральный уровень

19. В случае недостаточности полномочий владельца инцидента и (или) нехватки необходимых ресурсов для разрешения инцидента на региональном уровне, а также в случае возможного распространения инцидента или его последствий на другие субъекты Российской Федерации владелец

инцидента незамедлительно сообщает об этом руководителю регионального координационного центра.

Руководитель регионального координационного центра принимает решение о передаче (эскалации) ответственности за разрешение инцидента с регионального на федеральный уровень.

20. При принятии решения об эскалации инцидента владелец инцидента в течение одного дня сообщает об этом ответственному исполнителю.

Руководитель регионального координационного центра через оперативного дежурного регионального координационного центра направляет в Координационный центр Правительства Российской Федерации (далее – Федеральный координационный центр) запрос (через карточку инцидента в IMS) с указанием причины эскалации и подробной историей разрешения инцидента на региональном уровне, включая подтверждающие документы.

21. При поступлении запроса в Федеральный координационный центр оперативный дежурный Федерального координационного центра анализирует карточку инцидента в IMS на полноту представленной информации и сообщает о запросе на эскалацию заместителю руководителя Федерального координационного центра.

В случае если заместитель руководителя Федерального координационного центра согласовывает эскалацию, он сообщает об этом руководителю Федерального координационного центра.

22. Руководитель Федерального координационного центра принимает решение об эскалации инцидента на федеральный уровень и определяет потенциального владельца инцидента на федеральном уровне. Дальнейшая реализация мероприятий по устранению проблем, вызвавших инцидент, а также закрытие инцидента осуществляются в соответствии с регламентом работы над инцидентами федерального уровня в Федеральном координационном центре.

VI. Закрытие инцидента на региональном уровне

23. В случае если инцидент был эскалирован на федеральный уровень, то закрытие инцидента осуществляется согласно соответствующем разделу регламента работы над инцидентами федерального уровня в Федеральном координационном центре.

24. Ответственный исполнитель инициирует процесс закрытия инцидента при условии разрешения острой фазы проблем, вызвавших инцидент, и закрытия всех связанных задач в IMS. Предложение о закрытии инцидента ответственный исполнитель направляет руководителю регионального координационного центра.

25. Руководитель регионального координационного центра проверяет статус исполнения задач в IMS и уровень достижения целей, поставленных в рамках инцидента регионального уровня. Ответственный исполнитель по согласованию с руководителем регионального координационного центра

докладывает владельцу инцидента о разрешении проблем, вызвавших инцидент регионального уровня, и выполнении поставленных задач и поручений, предлагает закрыть инцидент.

26. Владелец инцидента регионального уровня принимает решение о возможности закрытия инцидента регионального уровня или о продолжении работ над ним и сообщает об этом ответственному исполнителю. При этом владелец инцидента регионального уровня на этапе закрытия вправе инициировать процедуру мониторинга определенных показателей, которые необходимы для оценки ситуации по проблематике инцидента, в течение определенного периода времени после официального закрытия инцидента регионального уровня.

27. При получении информации от владельца инцидента регионального уровня о возможности закрытия инцидента ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней формирует отчет о закрытии инцидента регионального уровня в IMS и готовит проект поручений по результатам разрешения инцидента регионального уровня, направленных на системное решение проблем, вызвавших инцидент, согласует его с соисполнителями и направляет на рассмотрение руководителю регионального координационного центра.

28. Отчет о закрытии инцидента должен содержать описание причины возникновения инцидента, краткое описание проведенных работ и их результаты, основные выводы и рекомендации по результатам разрешения инцидента. В проекте поручений должна быть указана дата закрытия инцидента, даны поручения органам исполнительной власти Брянской области, направленные на недопущение в дальнейшем ситуации, повлекшей инцидент. В случае если владелец инцидента принимает решение о мониторинге определенных показателей, то в проекте поручений указывается срок, в течение которого осуществляется мониторинг, и ответственный орган исполнительной власти Брянской области.

29. Руководитель регионального координационного центра или уполномоченное им лицо рассматривает поступившие от ответственного исполнителя документы в течение трех рабочих дней, при необходимости дорабатывает их совместно с ответственным исполнителем. Сформированный отчет о закрытии инцидента и проект поручений ответственный исполнитель направляет владельцу инцидента.

30. Владелец инцидента в течение трех рабочих дней рассматривает поступившие документы, при необходимости вносит корректировки в проект поручений и представляет их на рассмотрение руководителю регионального координационного центра.

31. Решение о закрытии инцидента регионального уровня принимается руководителем регионального координационного центра путем утверждения поступившего проекта поручений. Утвержденные поручения направляются соответствующим участникам разрешения инцидента регионального уровня. Контроль за исполнением поручений осуществляется в соответствии

с Инструкцией по делопроизводству в администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, утвержденной распоряжением Правительства Брянской области от 23 января 2017 года № 27-рп.

32. Ответственный исполнитель информирует участников разрешения инцидента о закрытии инцидента регионального уровня. При запуске процедуры мониторинга некоторые участники разрешения инцидента по решению владельца инцидента могут быть ответственными за предоставление данных для мониторинга ситуации по проблематике инцидента.

33. После подписания поручений оперативный дежурный регионального координационного центра присваивает инциденту в IMS статус «закрыт (в архиве)» или «на мониторинге» – в случае запуска процедуры мониторинга.

VII. Мониторинг причин возникновения инцидента

34. Мониторинг осуществляется с целью недопущения повторения причин возникновения инцидента регионального уровня. Владелец инцидента регионального уровня определяет срок мониторинга, формат мониторинга и периодичность представления отчетных документов.

VIII. Заключительные положения

35. В настоящий регламент могут вноситься изменения и дополнения.

36. Регламент и изменения к нему вступают в силу после утверждения руководителем регионального координационного центра.

37. Регламент подлежит размещению на официальном сайте Правительства Брянской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».