

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента проектной
деятельности Правительства
Российской Федерации

Ю.П. Левитская

" 9 " июня 2023 г.

**ВРЕМЕННЫЙ РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ ИНЦИДЕНТОВ,
АВТОМАТИЧЕСКИ ВЫЯВЛЯЕМЫХ ПО ФАКТУ НЕСВОЕВРЕМЕННОГО
ДОСТИЖЕНИЯ ИЛИ НЕДОСТИЖЕНИЯ ПАРАМЕТРОВ НАЦИОНАЛЬНЫХ
ПРОЕКТОВ (ПРОГРАММ) И ВХОДЯЩИХ В ИХ СОСТАВ ФЕДЕРАЛЬНЫХ
ПРОЕКТОВ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Временный регламент обработки инцидентов, автоматически выявляемых по факту несвоевременного достижения или недостижения параметров национальных проектов (программ) (далее - национальные проекты) и входящих в их состав федеральных проектов (далее - Регламент), содержит общее описание целей, задач и процесса обработки таких инцидентов, устанавливает порядок работы и информационного взаимодействия участников процесса управления инцидентами.

1.2. В Регламенте используются термины, определенные "Временным регламентом работы в системе взаимодействия проектных офисов" от 05.12.2022 г. (далее - временный регламент СВПО) и "Едиными методическими рекомендациями по подготовке и реализации национальных проектов (программ), федеральных проектов и ведомственных проектов" от 27.09.2022 г. № П6-71046.

В дополнение к ним вводятся следующие понятия:

"внешние ИС" - информационные системы, обеспечивающие автоматическую передачу информации о достижении параметров проектов и другой информации в СВПО: система "Электронный бюджет", система "Управление", ЕМИСС, Федеральная государственная информационная система координации информатизации, иные государственные ИС и иные ИС федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления;

"выгрузка" - регулярная передача из системы "Управление" актуальной информации о параметрах проектов, их плановых, фактических и прогнозных

значениях, а также иной необходимой информации о параметрах проекта, предназначенной для внесения в карточки запросов-автоинцидентов в СВПО;

"дочерний запрос" - запрос, созданный из основного (головного) запроса, связанный с ним средствами СВПО;

"закрытие автоинцидента" - завершение в СВПО запроса, содержащего автоинцидент, по итогам его обработки;

"запрос-автоинцидент" - запрос, содержащий информацию об инциденте, выявляемом и закрываемым автоматически средствами СВПО на основе данных, поступающих из внешних ИС;

"координатор" - работник проектного офиса Правительства Российской Федерации, осуществляющий анализ хода реализации национального проекта, консультационную поддержку реализации национального проекта;

"обработка автоинцидента" - деятельность по анализу и классификации автоинцидентов, выработке мер по решению автоинцидентов и устранению их негативных последствий, установлению причин возникновения автоинцидентов и выявлению возможных проблем;

"решение автоинцидента" – достижение (корректировка) планового значения параметра проекта, по которому возник автоинцидент, путем определения и реализации последовательных мер реагирования, принимаемых участниками проектной деятельности;

"управление автоинцидентами" - деятельность по выявлению, обработке и решению автоинцидентов;

"реестр" - совокупность всех зарегистрированных запросов, содержащих информацию об автоинцидентах;

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие сокращения:

АЦ - автономная некоммерческая организация "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации";

ВПО - ведомственный проектный офис;

временный регламент СВПО - Временный регламент работы в системе взаимодействия проектных офисов, утвержденный директором Департамента проектной деятельности Правительства Российской Федерации 05.12.2022 г.;

система "Управление" - государственная автоматизированная информационная система "Управление";

система "Электронный бюджет" - государственная интегрированная информационная система управления общественными финансами "Электронный бюджет";

ЕМИСС - Единая межведомственная информационно-статистическая система;

ИС - информационная система;

КТ - контрольная точка по достижению мероприятия (результата) ФП;

НП - национальный проект (программа);
 показатель - показатель ФП, который является показателем НП;
 проект - НП или входящий в его состав ФП¹;
 ПО ПРФ - проектный офис Правительства Российской Федерации;
 РПО - проектный офис субъекта Российской Федерации;
 СТП ФК - служба технической поддержки Федерального казначейства;
 СВПО - подсистема "Система взаимодействия проектных офисов" системы
 "Управление";
 УДП - уровень достижения показателя;
 ФК - Федеральное казначейство;
 ФП - федеральный проект, входящий в состав НП;
 ЦПМ - Научно-образовательный центр проектного менеджмента РАНХиГС;
 ID - идентификационный номер;
 параметры проекта - показатели и контрольные точки проекта.

1.4. Информационное взаимодействие проектных офисов, иных участников процесса управления автоинцидентами в рамках настоящего Регламента осуществляется в СВПО.

1.5. В процессе управления автоинцидентами предусмотрены следующие правила и ограничения:

- а) обрабатываются автоинциденты следующих видов²:
- автоинциденты, связанные с несвоевременным достижением (недостижением) КТ;
 - автоинциденты, связанные с недостижением планового значения показателя;
- б) автоинциденты в СВПО создаются в отношении параметров ФП, по которым указанные в Приложении № 1 к настоящему Регламенту участники проектов (федеральные органы исполнительной власти, иные государственные органы и организации) осуществляют полномочия исполнителей (соисполнителей);
- в) ВПО является ответственным за обработку автоинцидентов по параметрам проектов, в отношении которых федеральный орган исполнительной власти, иной государственный орган или организация, в котором сформирован ВПО, осуществляет полномочия исполнителя (соисполнителя);
- г) РПО привлекаются к обработке автоинцидентов только при необходимости (по инициативе ВПО, менеджеров проблем), при этом автоматически в СВПО не формируются запросы-автоинциденты, выявленные в отношении параметров региональных проектов, по которым РПО осуществляет

¹ Определения национального проекта и федерального проекта приведены в пункте 5 Положения об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288.

² В дальнейшем перечень видов автоинцидентов, обрабатываемых в СВПО, может быть расширен.

контроль своевременности представления и оценку достоверности, актуальности, полноты и корректности информации.

1.6. Управление инцидентами осуществляется в целях: обеспечения своевременного достижения параметров проектов; предотвращения или минимизации негативного влияния выявленных автоинцидентов на ход реализации проектов.

1.7. Задачами процесса управления автоинцидентами являются: выявление и учет (регистрация) всех инцидентов в автоматическом режиме; обеспечение оперативного реагирования в случае выявления автоинцидентов и минимизация срока их решения;

систематизация и классификация автоинцидентов в целях выявления причин и проблем, которые приводят к их возникновению;

выявление и распространение лучших практик по предотвращению типовых автоинцидентов и по минимизации сроков решения автоинцидентов, в том числе посредством публикации соответствующих статей в базе знаний СВПО.

1.8. Участниками процесса управления автоинцидентами являются:

ПО ПРФ;

ВПО федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов и организаций, указанных в Приложении № 1 к настоящему Регламенту;

АЦ;

ФК;

РПО (при необходимости).

1.9. Общее описание процесса управления автоинцидентами приведено в разделе 2, порядок обработки автоинцидентов участниками процесса приведен в разделах 3-5.

2. Общее описание процесса управления автоинцидентами

2.1. Автоинциденты выявляются автоматически средствами СВПО на основе актуальной информации о достижении параметров (значений параметров) проектов, получаемой из системы "Управление" (в систему "Управление" данная информация передается из системы "Электронный бюджет", ЕМИСС и иных внешних ИС), и регистрируются в СВПО в форме запросов.

2.2. Первичное наполнение Реестра сведениями об автоинцидентах осуществляется на основе первой выгрузки актуальной информации из системы "Управление", содержащей сведения о параметрах проектов и их плановых, фактических и (или) прогнозных значениях.

Для каждого вида автоинцидента ПО ПРФ устанавливает дату, с которой начинается формирование выгрузки по соответствующему виду автоинцидента (дата начала мониторинга соответствующего параметра проекта).

2.3. В случае, если при первичном наполнении Реестра будет выявлено, что КТ были достигнуты, но с нарушением контрольного срока (то есть выявлены ранее произошедшие автоинциденты, которые уже решены), то запросы-автоинциденты будут созданы в СВПО и автоматически закрыты.

Работники ВПО вправе внести изменения в классификационные признаки автоинцидента³ через обработку дочернего запроса вида "Классификация инцидента" (пункт 3.2. настоящего Регламента).

2.4. В дальнейшем очередная выгрузка формируется ежедневно в 09:30 (по московскому времени) в автоматизированном режиме и содержит следующую информацию:

сведения обо всех КТ, плановый срок достижения которых не превышает одного года с текущей даты;

сведения о показателях и УДП по очередному (текущему) отчетному периоду.

На основе данной выгрузки создаются запросы-автоинциденты, по следующим правилам⁴:

услуга - "Инцидент";

вид запроса - "Инцидент КТ", "Инцидент УДП", "Инцидент данных УДП", "Предупреждение УДП".

2.5. С учетом возможных задержек при вводе информации о достижении значений параметров проектов в системе "Электронный бюджет" и (или) при автоматической передаче такой информации из системы "Электронный бюджет" в систему "Управление", в целях снижения количества ошибочно формируемых запросов-автоинцидентов в СВПО применяется следующий порядок создания запросов-автоинцидентов:

2.5.1. В отношении запросов-автоинцидентов вида "Инцидент КТ":

если фактическая дата достижения КТ превышает плановую, то запрос вида "Инцидент КТ" создается в СВПО незамедлительно;

если информация о достижении КТ отсутствует, то запрос вида "Инцидент КТ" создается в СВПО по истечении 3-х календарных дней с момента наступления планового срока;

2.5.2. В отношении запросов-автоинцидентов вида "Инцидент УДП":

а) если в отношении показателя, для которого применяется ежемесячное планирование значений, значение УДП за отчетный период меньше 100% и плановое значение показателя больше нуля, то запрос вида "Инцидент УДП" создается в СВПО:

³ Внесение изменений в классификационный признак запроса возможно после закрытия запроса в СВПО. Иные поля карточки запроса не могут быть изменены после закрытия запроса в СВПО.

⁴ Термины "Услуга", "Вид запроса" являются внутренними техническими терминами СВПО согласно эксплуатационной документации на СВПО.

- 17-го числа месяца, следующего за месяцем отчетного периода (для отчетных периодов с января по ноябрь);

- 24-го января года, следующего за отчетным (для отчета за декабрь);

б) если в отношении показателя, для которого в соответствии с пунктом 21 Положения об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288 не применяется ежемесячное планирование, значение УДП меньше 100%, то запрос вида "Инцидент УДП" создается в СВПО 24-го января года, следующего за отчетным.

2.5.3. В отношении запросов-автоинцидентов вида "Инцидент данных УДП": если фактическое значение показателя за соответствующий отчетный период (с учетом наличия или отсутствия ежемесячного планирования) отсутствует, то создается запрос вида "Инцидент данных УДП" в сроки, указанные в п. 2.5.2.

2.5.4. В отношении запросов-автоинцидентов вида "Предупреждение УДП": если значение УДП меньше 100% и плановое значение показателя отсутствует (не указано) или равно нулю⁵, то запрос-автоинцидент вида "Предупреждение УДП" создается в СВПО на 17-й день месяца, следующего за месяцем отчетного периода (для отчетных периодов с января по ноябрь).

2.6. Сформированная выгрузка до передачи в СВПО передается ответственному работнику ФК для проведения выборочного анализа на актуальность, непротиворечивость и соответствие данным, содержащимся в системе "Электронный бюджет" и ЕМИСС.

В случае выявления ошибок ответственный работник ФК уведомляет об этом лиц, ответственных за формирование выгрузки, и не осуществляет ее передачу в СВПО до устранения ошибок.

При отсутствии выявленных ошибок выгрузка передается ответственным работником ФК на обработку в СВПО.

2.7. В СВПО автоматически осуществляется анализ выгрузки посредством настроенных алгоритмов проверки и отбора необходимых данных в целях выявления новых автоинцидентов, получения обновленной информации о ранее зарегистрированных автоинцидентах (в том числе о решении автоинцидента), либо об отсутствии автоинцидента (ошибочном создании запроса-автоинцидента в СВПО в связи с длительным периодом утверждения исполнения по параметру проекта или некорректными данными в системе "Управление").

В результате анализа выполняется одна из следующих последовательностей действий:

⁵ Согласно методике расчета УДП, при плановом значении показателя равном нулю, в случае его ненулевого фактического значения, УДП рассчитывается относительно первого последующего ненулевого планового значения. В результате при более раннем выполнении плана значение УДП составит менее 100% (способ контроля неоптимального планирования), но такое событие, исходя из принятого определения, не будет являться инцидентом.

а) выявляется новый⁶ автоинцидент, в СВПО в соответствии с пунктами 2.4, 2.5 настоящего Регламента формируется новый запрос-автоинцидент, которому присваивается уникальный идентификатор, на основе информации из выгрузки заполняется карточка запроса-автоинцидента в СВПО, запрос-автоинцидент назначается на группу поддержки менеджеров инцидентов;

б) по ранее зарегистрированному автоинциденту выявляется информация о достижении планового значения параметра проекта или информация о том, что параметр проекта не будет достигнут, после чего информация заносится в карточку соответствующего запроса-автоинцидента, а запрос-автоинцидент автоматически закрывается;

в) по ранее зарегистрированному автоинциденту выявляется новая информация о параметре проекта (без достижения планового значения данного параметра проекта), после чего информация заносится в карточку соответствующего запроса-автоинцидента, а текущая дата заносится как дата подтверждения актуальности автоинцидента;

г) выявляется дублирующий автоинцидент (отсутствует новая информация о параметре проекта), после чего в карточку соответствующего запроса-автоинцидента заносится текущая дата как дата подтверждения актуальности автоинцидента.

Примечание:

Показателю, КТ присваивается признак "не будет достигнуто", в случае если сроки достижения данного показателя, данной КТ истекли в отчетных периодах, но при этом в соответствии с абзацем вторым пункта 139 Положения об организации проектной деятельности в Правительстве Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 31 октября 2018 г. № 1288, возможно его уточнение в случаях и порядке, определенных методическими рекомендациями ПО ПРФ.

2.8. Особенности обработки информации о достижении показателей

2.8.1. В случае если в выгрузке содержится информация о достижении в текущем отчетном периоде планового значения показателя, по которому существует открытый запрос-автоинцидент вида "Инцидент УДП" за прошлый отчетный период, обработка автоинцидента осуществляется в следующем порядке:

а) дочерние запросы к открытому запросу-автоинциденту закрываются автоматически;

б) в открытом запросе-автоинциденте устанавливается соответствующий аналитический признак⁷;

в) запрос-автоинцидент закрывается только менеджером инцидентов после проведения его анализа и классификации.

⁶ Признаки уникальности автоинцидента: в отношении КТ - "ID КТ", "Код НП", "ID НП", "Код ФП", "ID ФП"; в отношении УДП - "ID Показателя", "Отчетный период", max ID записи в СВПО.

⁷ Наименования и значения аналитических признаков определяются вне настоящего регламента.

2.8.2. В случае если в выгрузке содержится информация о недостижении в текущем отчетном периоде планового значения показателя, по которому существует открытый автоинцидент вида "Инцидент УДП" за прошлый отчетный период, обработка автоинцидента осуществляется в следующем порядке:

а) автоматически создается новый запрос-автоинцидент в соответствии с подпунктом "а" пункта 2.7 настоящего Регламента и дочерние запросы к нему;

б) открытый запрос-автоинцидент остается на рассмотрении менеджера инцидентов;

в) в открытом запросе-автоинциденте устанавливается соответствующий аналитический признак;

г) дочерние запросы к открытому запросу-автоинциденту закрываются автоматически;

д) менеджер инцидентов уведомляет (через создание дочернего запроса или иным способом в СВПО) координатора соответствующего национального проекта о выявлении повторного автоинцидента;

е) после проведения анализа ситуации координатором и принятия им необходимых решений открытый запрос-автоинцидент закрывается менеджером инцидентов.

2.8.3. Поля "Повторяемость" и "Длительность"

2.8.3.1. В случае если автоинцидент выявлен повторно в отношении одного и того же показателя проекта, и существует открытый запрос-автоинцидент вида "Инцидент УДП" или "Инцидент данных УДП" по данному показателю проекта за прошлый отчетный период, то в карточке запроса-автоинцидента, дополнительно автоматически обновляется следующая информация:

а) значение, указываемое в поле "Повторяемость"⁸, увеличивается на один;

б) значение, указываемое в поле "Длительность"⁹, увеличивается на один.

2.8.3.2. В случае если автоинцидент выявлен повторно в отношении одного и того же показателя проекта, но отсутствует открытый запрос-автоинцидент вида "Инцидент УДП" или "Инцидент данных УДП" по данному показателю проекта за прошлый отчетный период, то в карточке запроса-автоинцидента дополнительно автоматически обновляется следующая информация:

а) значение, указываемое в поле "Повторяемость", увеличивается на один;

б) значение, указываемое в поле "Длительность", устанавливается равным одному.

⁸ Данное поле отражает общее количество автоинцидентов, которые были выявлены по одному показателю проекта за весь период мониторинга данного показателя. Начальное значение данного поля – 1, не возвращается в начальное значение при достижении планового значения показателя (при решении инцидента).

⁹ Данное поле отражает количество отчетных периодов, в течение которых подряд повторяется автоинцидент по одному показателю проекта. Начальное значение данного поля – 1, возвращается в начальное значение при достижении планового значения показателя (при решении инцидента).

2.8.3.3. В случае если в выгрузке содержится информация о достижении в текущем отчетном периоде планового значения показателя, по которому существует открытый запрос-автоинцидент вида "Инцидент УДП" или "Инцидент данных УДП" за текущий отчетный период (произведено уточнение данных и выполнен перерасчет УДП), то в карточке запроса-автоинцидента значения полей "Повторяемость" и "Длительность" автоматически уменьшаются на один.

2.8.4. Запрос-автоинцидент вида "Предупреждение УДП" носит уведомительный характер для менеджера инцидентов (используется для фиксации уровня достижения по показателю, по которому, возможно, некорректно осуществлено планирование) и автоматически закрывается сразу после создания без передачи на обработку группе поддержки ВПО.

2.9. Новый автоинцидент автоматически передается на обработку в группу поддержки ВПО, сформированном в федеральном органе исполнительной власти, ином государственном органе или организации, который (которая) осуществляют полномочия исполнителей (соисполнителей) соответствующего параметра проекта, посредством формирования дочернего запроса вида "Обработка инцидента ВПО" по отношению к головному запросу-автоинциденту.

2.10. Работник ВПО при получении в обработку нового автоинцидента проверяет корректность его формирования.

2.11. В случае выявления расхождения данных, содержащихся в запросе-автоинциденте, и данных, содержащихся в системе "Управление" и (или) системе "Электронный бюджет", работник ВПО создает дочерний (по отношению к запросу вида "Обработка инцидента ВПО") запрос вида "Инцидент" (услуга "Направить запрос на федеральный уровень", компонент услуги "Некорректные данные"), который назначается на группу поддержки СТП ФК.

2.12. Работник СТП ФК проверяет корректность данных в запросе-автоинциденте и в случае выявления технических ошибок обеспечивает исправление их в системе "Управление".

2.13. Ответственные работник ВПО принимают меры по решению автоинцидента, в том числе в рабочем порядке могут уведомлять ответственного за достижение параметра проекта участника проекта об автоинциденте, контролировать процесс внесения соответствующей информации о достижении параметра проекта в систему "Электронный бюджет" и осуществлять иные необходимые действия для решения автоинцидента.

2.14. В случае необходимости работник ВПО вправе привлечь к работе по решению автоинцидента соответствующий РПО (посредством создания дочернего запроса), если автоинцидент связан с достижением параметра проекта на уровне субъекта Российской Федерации.

2.15. Все автоинциденты должны быть классифицированы в соответствии с Приложением № 4¹⁰ к настоящему Регламенту.

Классификация запросов (запросов-автоинцидентов и дочерних к ним запросов) осуществляется путем установки аналитического признака в карточке соответствующего запроса.

При создании запроса-автоинцидента классификационный признак, характеризующий причину возникновения автоинцидента, по умолчанию устанавливается в значение "Низкое качество организации работы и контроля со стороны ВПО".

Дальнейшее изменение данного признака возможно ответственными работниками ВПО.

2.16. В случае если автоинцидент не может быть решен ВПО по объективным причинам (отсутствие полномочий, необходимой нормативно-правовой базы и т.д.), ВПО вправе обратиться в ПО ПРФ, создав дочерний запрос к запросу-автоинциденту в соответствии с Временным регламентом СВПО.

2.17. Менеджеры инцидентов:

обеспечивают мониторинг выявления новых автоинцидентов и хода обработки ранее выявленных автоинцидентов;

проводят анализ выявленных автоинцидентов и их классификацию, привлекая, при необходимости, работников ВПО;

закрывают запросы-автоинциденты в соответствии с подпунктом "в" пункта 2.8.1 настоящего Регламента;

взаимодействуют с ответственными ВПО, если срок исполнения запроса-автоинцидента истек;

информируют менеджеров проблем в случае выявления признаков возможной проблемы, приводящей к возникновению автоинцидентов, путем создания запросов вида "Проблема автоинцидента";

не менее чем два раза в месяц уведомляют координаторов о результатах процесса управления инцидентами¹¹;

2.18. Координаторы регулярно знакомятся с предоставляемой в том числе менеджерами инцидентов информацией, с учетом которой вносят предложения по системному решению проблем, а также осуществляют консультативную помощь ВПО по снижению количества автоинцидентов и сроков их решения.

Консультативная помощь координаторов (разъяснение путей оптимизации необходимых процессов по организации проектной деятельности) не носит "контрольный" характер по отношению к ВПО.

¹⁰ Классификационные признаки при необходимости могут быть изменены в рамках настройки СВПО без внесения изменений в настоящий Регламент.

¹¹ Уведомление может быть реализовано в форме предоставления координаторам доступа к аналитической панели (дашборду) в СВПО.

2.19. При закрытии запросу присваивается один из кодов закрытия в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Регламенту.

2.20. При автоматическом закрытии запросов коды закрытия присваиваются автоматически.

Запросы-автоинциденты (и дочерние к ним запросы) закрываются в СВПО автоматически после поступления в очередной выгрузке информации о решении автоинцидента, о том, что автоинцидент не будет решен в связи с невозможностью достижения значения (исполнения) параметра проекта или автоинцидент неактуален в связи с поступившим обновлением данных по параметру проекта, а именно информации:

- о фактической дате достижения КТ;
- о новой плановой дате достижения КТ;
- о присвоении параметру проекта статуса "не будет достигнут";
- о достижении планового значения показателя в текущем отчетном периоде;
- о выявлении ошибки в данных, на основании которых был выявлен автоинцидент, после устранения которой факт автоинцидента не подтверждается.

2.21. По решению координатора Департамента проектной деятельности автоинцидент возвращается на контроль в случае получения информации об отсутствии оснований для его закрытия.

3. Порядок обработки автоинцидентов работниками проектных офисов

3.1. Создание дочерних запросов к запросам-автоинцидентам:

3.1.1. После создания запроса-автоинцидента вида "Инцидент КТ" СВПО автоматически создает и направляет в адрес ВПО дочерний запрос одного из двух видов:

дочерний запрос вида "Классификация инцидента ВПО";

дочерний запрос вида "Обработка инцидента ВПО".

3.1.2. После создания запроса-автоинцидента вида "Инцидент УДП" или "Инцидент данных УДП" СВПО автоматически создает и направляет в адрес ВПО дочерний запрос вида "Обработка инцидента ВПО".

3.2. Обработка запросов вида "Классификация инцидента ВПО"

3.2.1. Запрос вида "Классификация инцидента ВПО" носит уведомительный характер и направляется в адрес ВПО для проведения классификации инцидента в соответствии с пунктом 2.15 настоящего Регламента в случае, когда КТ достигнута с нарушением срока.

3.2.2. Контрольный срок для обработки запроса вида "Классификация инцидента ВПО" работником ВПО составляет 3 рабочих дня, по истечении которых запрос автоматически закрывается, а классификация автоинцидента становится

недоступна для ВПО и может быть выполнена только с привлечением менеджера инцидентов.

3.3. Обработка запросов вида "Обработка инцидента ВПО"

3.3.1. Запрос вида "Обработка инцидента ВПО" предназначен для контроля со стороны ВПО за проведением работ по решению автоинцидента.

Запрос вида "Обработка инцидента ВПО" направляется в адрес ВПО в случае отсутствия в выгрузке информации, подтверждающей достижение параметра проекта, а именно, если в выгрузке отсутствует информация о фактической дате достижения КТ или информация о достижении планового значения показателя в отчетный период.

3.3.2. На решение автоинцидента отводится 14 рабочих дней, после чего инцидент считается просроченным.

Обработка автоинцидента по КТ должна быть продолжена до его полного решения (достижения КТ, присвоения КТ статуса "не будет достигнута", синхронизации планового срока достижения КТ).

Обработка автоинцидента по УДП завершается:

в случае его решения (достижение или исключение показателя, присвоения показателю статуса "не будет достигнут", синхронизации значения показателя);

после начала следующего отчетного периода (расчета УДП по новому отчетному периоду).

3.3.3. Обработка работником ВПО запроса вида "Обработка инцидента ВПО" заключается в анализе информации, содержащейся в карточке запроса, и выполнении одного или нескольких из следующих действий:

а) корректировка ошибочной информации о параметре проекта, по которому выявлен автоинцидент, содержащейся в карточке запроса, путем направления дочернего запроса в адрес СТП ФК;

б) классификация автоинцидента (указание корректной причины возникновения инцидента и (или) иных классификационных признаков);

в) принятие мер по решению автоинцидента и достижению параметра проекта, в том числе взаимодействие с участниками проекта, осуществляющими полномочия исполнителей (соисполнителей) в отношении параметров проекта, контроль внесения информации о достижении параметра проекта в ЕМИСС и (или) в систему "Электронный бюджет";

г) привлечение при необходимости к решению автоинцидента соответствующих РПО путем создания и направления в их адрес дочерних запросов;

д) внесение в карточку запроса информации (путем добавления комментария) о предпринятых действиях по решению автоинцидента и (или) снижению негативного воздействия автоинцидента на достижение параметров проекта, о плановой дате достижения параметра проекта и иной информации, в том числе с приложением подтверждающих документов;

е) фиксация выявленной проблемы, препятствующей достижению параметра проекта, путем создания и направления дочернего запроса в ПО ПРФ в соответствии с пунктом 2.16 настоящего Регламента.

3.3.4. В случае выявления ошибки в информации о параметре проекта, по которому выявлен автоинцидент, содержащейся в карточке запроса-автоинцидента, (в действительности, параметр проекта достигнут, плановый срок достижения КТ синхронизирован, плановый срок значения КТ, значение показателя синхронизировано или параметру проекта присвоен признак "не будет достигнуто") работник ВПО направляет дочерний запрос в СТП ФК в соответствии с пунктом 2.11 настоящего Регламента (с приложением подтверждающей информации, в том числе снимков экрана системы "Управление" и (или) системы "Электронный бюджет" и (или) ЕМИСС), которая обрабатывает его в соответствии с разделом 4 настоящего Регламента.

3.3.5. При выявлении ошибки в карточке запроса-автоинцидента вида "Инцидент УДП" работнику ВПО после выполнения действий, указанных в пункте 3.3.4 настоящего Регламента, рекомендуется убедиться, что корректная информация по параметру проекта поступила в СВПО, а значения полей "Повторяемость" и "Длительность" были пересчитаны в соответствии с пунктом 2.8.3 настоящего Регламента.

Ответственный работник ВПО вправе оспорить¹² корректность обновленной информации по параметру проекта в ИС, сообщить об ошибке в данных в системе "Управление" и (или) системе "Электронный бюджет" и (или) ЕМИСС и ошибочном формировании автоинцидента путем направления дочернего запроса в адрес СТП ФК.

В случае подтверждения ошибочности формирования автоинцидента СВПО автоматически устанавливает (при обработке следующей выгрузки) значения полей "Повторяемость" и "Длительность" на уровень, на котором они были установлены до внесения изменений, связанных с обработкой ошибочного автоинцидента.

3.3.6. При проведении работ по решению автоинцидента работник ВПО контролирует поступление очередной выгрузки, содержащей обновленные данные по параметру проекта из системы "Электронный бюджет", и последующее автоматическое закрытие запроса вида "Обработка инцидента ВПО" и всех его дочерних запросов.

3.4. Обработка работниками РПО назначенных на них дочерних запросов осуществляется аналогично обработке запросов работниками ВПО.

Работники РПО вправе внести изменения в классификационные признаки дочернего запроса "Обработка инцидента РПО" путем внесения информации в карточку дочернего запроса, направленного в РПО работником ВПО, которая

¹² Путем направления запроса в Службу СВПО в соответствии с каталогом услуг СВПО.

в дальнейшем может быть учтена как работником ВПО, так и менеджером инцидентов.

4. Порядок обработки автоинцидентов работниками СТП ФК.

4.1. Запрос о некорректности данных на группу поддержки СТП ФК создается и обрабатывается в соответствии с Временным регламентом СВПО.

4.2. Работники СТП ФК осуществляют проверку корректности данных, на основании которых был выявлен автоинцидент, их соответствие информации в системе "Управление" и в системе "Электронный бюджет".

Указанная проверка проводится в соответствии с базовым алгоритмом, приведенным в Приложении № 3 к настоящему Регламенту.

4.3. В случае подтверждения работником СТП ФК корректности данных, запрос закрывается с отметкой об отсутствии ошибок.

4.4. Запрос о некорректности данных остается открытым до получения в выгрузке корректной информации о значении параметра проекта.

4.5. В случае отсутствия в следующей (после исправления ошибок в системе "Управление") выгрузке информации о достижении параметра проекта, работник СТП ФК повторно осуществляет проверку.

4.6. После получения информации о достижении параметра проекта СВПО автоматически закрывает запрос-автоинцидент и все дочерние запросы с проставлением соответствующего кода закрытия.

5. Порядок обработки автоинцидентов менеджерами инцидентов АЦ

5.1. Менеджеры инцидентов на регулярной основе обеспечивают:

а) мониторинг выявления и хода решения автоинцидентов в целях контроля проведения мероприятий по их своевременному решению;

б) анализ, выявление условий и причин возникновения автоинцидентов, анализ взаимосвязи автоинцидентов с другими автоинцидентами и проблемами, анализ случаев массовых автоинцидентов и разработку сценариев вероятного наступления подобных автоинцидентов в будущем;

в) анализ автоинцидентов для установления причины их нерешения в установленный срок в целях поиска возможной проблемы;

г) контроль запросов-автоинцидентов на предмет своевременного автоматического закрытия; в случае обнаружения расхождения данных информируют об этом СТП ФК;

д) контроль дочерних запросов, которые были закрыты в ручном режиме, на предмет корректности выполненных действий (соответствующие изменения внесены во внешние ИС);

е) проверку корректности классификации автоинцидентов работниками ВПО и, при необходимости, внесение изменений в классификационные признаки запроса;

ж) контроль соответствия процесса управления автоинцидентами настоящему Регламенту;

з) формируют статистическую и аналитическую отчетность.

5.2. Все запросы-автоинциденты подлежат анализу менеджерами инцидентов, в том числе с целью выявления проблем на основе критериев, приведенных в Приложении № 5 к настоящему Регламенту.

В случае выявления событий, удовлетворяющих таким критериям, менеджер инцидентов создает запрос вида "Проблема автоинцидента" в адрес группы поддержки менеджеров проблем для проведения дополнительного анализа.

5.3. В случае выявления массовых автоинцидентов по КТ, отчеты о достижении которых должны формироваться в автоматическом режиме (без ручного ввода информации в соответствующие ИС), менеджер инцидентов инициирует запрос с сообщением о возможной технической проблеме (сбое) в адрес СТП ФК для проверки корректности данных и функционирования системы "Управление", системы "Электронный бюджет", ЕМИСС и (или) иных внешних ИС, обеспечивающих автоматическую передачу информации о достижении КТ в СВПО.

5.4. Менеджеры инцидентов в рамках обработки запросов-автоинцидентов осуществляют их анализ в соответствии с пунктом 5.1 настоящего Регламента.

Контрольный срок для менеджера инцидентов для обработки запроса вида "Классификация инцидентов АЦ" составляет 10 рабочих дней.

Закрытие дочернего запроса вида "Классификация инцидентов АЦ" осуществляется менеджером инцидентов в ручном режиме.

5.5. Менеджеры проблем проводят анализ полученных сообщений от ВПО, менеджеров инцидентов и в случае подтверждения проблемы выполняют следующие действия:

а) проводят анализ Реестра на предмет наличия в нем аналогичной проблемы;

б) в случае выявления новой проблемы регистрируют ее в СВПО в форме запроса;

в) связывают средствами СВПО запрос-автоинцидент или запрос вида "Проблема автоинцидента" с запросом, содержащим описание соответствующей проблемы;

г) менеджеры проблем организуют работу по решению выявленных проблем в соответствии с временным регламентом СВПО, в том числе при невозможности решения проблемы эскалирует ее в группу поддержки ПО ПРФ (координатору) с представлением соответствующих предложений по решению автоинцидента или решению проблемы или возвращают в адрес ВПО для решения автоинцидента или решения проблемы в рамках компетенции ВПО.

д) координатором рассматривается проект предложений по решению автоинцидента или решения проблемы и направляется информация менеджеру проблем о результатах рассмотрения - согласовании представленного проекта решения либо о необходимости его доработки.

5.6. По результатам обработки менеджер проблем закрывает запрос вида "Проблема автоинцидента" с указанием признака наличия или отсутствия проблемы.

Перечень федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов и организаций, ведомственные проектные офисы которых осуществляют контроль своевременности представления, оценку достоверности, актуальности, полноты и корректности информации в отношении контрольных точек и показателей проектов

№ п/п	Наименование ФОИВ / организации
1	Министерство здравоохранения Российской Федерации
2	Министерство просвещения Российской Федерации
3	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
4	Министерство экономического развития Российской Федерации
5	Министерство культуры Российской Федерации
6	Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации
7	Министерство промышленности и торговли Российской Федерации
8	Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
9	Министерство транспорта Российской Федерации
10	Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
11	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
12	Государственная корпорация по атомной энергии "Росатом"
13	Акционерное общество "Российский экспортный центр"
14	Акционерное общество "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства"
15	Министерство обороны Российской Федерации
16	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
17	Министерство спорта Российской Федерации
18	Министерство финансов Российской Федерации
19	Министерство энергетики Российской Федерации

20	Министерство юстиции Российской Федерации
21	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
22	Министерство внутренних дел Российской Федерации
23	Публично-правовая компания "Единый заказчик в сфере строительства"
24	Федеральное дорожное агентство
25	Федеральное агентство водных ресурсов
26	Федеральное агентство по делам молодежи
27	Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии
28	Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору
29	Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
30	Федеральная служба государственной статистики
31	Федеральное медико-биологическое агентство
32	Федеральная служба судебных приставов
33	Автономная некоммерческая организация "Федеральный центр компетенций в сфере производительности труда"
34	Федеральное агентство воздушного транспорта

Коды автоматического закрытия запросов

Код	Содержание	Вид запроса	Группа поддержки
00	Уточнение данных, параметр проекта достигнут в плановый период	"Инцидент КТ", "Инцидент УДП", "Инцидент данных УДП"	Автоматически / АЦ
01	КТ достигнута с просрочкой (в период после создания запроса вида "Инцидент КТ")	"Инцидент КТ"	Автоматически
001	КТ достигнута с просрочкой (на момент создания запроса вида "Инцидент КТ")	"Инцидент КТ"	Автоматически
02	Плановый срок КТ синхронизирован с паспортом проекта	"Инцидент КТ"	Автоматически
03	Значение показателя синхронизировано с паспортом проекта	"Инцидент УДП", "Инцидент данных УДП"	Автоматически
04	Параметр проекта не достигнут (не будет достигнут)	"Инцидент КТ", "Инцидент УДП"	Автоматически / АЦ
05	Параметр проекта достигнут в следующий плановый период	"Инцидент УДП", "Инцидент данных УДП"	АЦ
06	Предупреждение по уровню достижения показателя проекта	"Предупреждение УДП"	Автоматически

Коды закрытия дочерних запросов

Код	Содержание	Вид запроса	Группа поддержки
10	Уточнение данных, параметр проекта достигнут	"Инцидент"	Автоматически
11	Ошибки в данных нет		СТП ФК
12	Уточнение данных, параметр проекта не достигнут		Автоматически
13	КТ достигнута с просрочкой	"Обработка"	Автоматически

		инцидента ВПО"	
14	Выявлен признак проблемы	"Проблема автоинцидента"	АЦ
16	Проведена классификация	"Классификация инцидента ВПО" / "Классификация инцидента АЦ"	ВПО, АЦ
20	Параметр проекта достигнут	"Обработка инцидента ВПО"	Автоматически, ВПО, РПО
22	Плановый срок КТ синхронизирован с паспортом проекта		Автоматически
23	Значение показателя синхронизировано с паспортом проекта		Автоматически, ВПО
24	КТ достигнута в срок		Автоматически
25	Параметр проекта не достигнут в срок		Автоматически
26	Произведен перерасчет значения параметра проекта		Автоматически

Базовый алгоритм проверки корректности данных в выгрузке и системе "Управление"

(при необходимости может быть дополнен исполнителем)

Список ИС, которые являются источником данных о ходе достижения КТ для системы "Управление":

1. ГИИС ЭБ;
2. ЕМИСС

По каждой ИС, которая является источником данных о достижении соответствующей КТ, проверяется:

- соответствие данных, содержащихся в выгрузке и поступивших в СВПО;
- соответствие данных, содержащихся в выгрузке данным, опубликованным в системе "Управление";
- наличие расхождений между данными, имеющимися в системе "Управление" и данными, опубликованными в системе "Электронный бюджет" или иных ИС, являющихся источником данных о ходе достижения КТ для системы "Управление".

Справочник классификационных признаков автоинцидента
(в справочник, при необходимости, могут быть внесены изменения)

Причины возникновения инцидентов	Типы проблем
Организация работы ВПО по проекту	<ul style="list-style-type: none"> • ошибки при формировании паспорта проекта (планирование план-графика проекта и КТ); • ошибки при формировании соглашений (нефинансовых, финансовых); • ошибки при подготовке запросов на изменение; • низкое качество организации работы и контроля со стороны ВПО (по умолчанию); • несвоевременное исполнение со стороны РПО; • по решению куратора проекта вносятся изменения в проект; • задержка в утверждении отчета со стороны руководителя ФП; • задержка в утверждении ЕЗИ, подготовленного своевременно.
Недофинансирование	<ul style="list-style-type: none"> • секвестр бюджета, являющегося источником финансирования; • неоптимальная работа Федерального казначейства по перечислению денежных средств; • неоптимальная работа Минфина России по своевременному направлению уведомления о бюджетных ассигнованиях при доведенных лимитах; • существенное удорожание товаров, материалов.
Неисполнение контрактных обязательств подрядчиками	<ul style="list-style-type: none"> • банкротство; • мошенничество; • кассовый разрыв; • неэффективная работа поставщиков материалов и оборудования, подрядчиков; • дефицит человеческих ресурсов у Исполнителя госконтракта.
Дефицит полномочий работников и подразделений	<ul style="list-style-type: none"> • неактуальное текущим бизнес-процессам распределение полномочий в ФОИВ; • неактуальное текущим бизнес-процессам распределение полномочий между ФОИВ и внешними органами или организациями; • дефицит полномочий с работников ВПО

<p>Несвоевременное внесение данных в информационные системы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • низкая квалификация операторов; • неудобный интерфейс, неавтоматизированный и недружелюбный для оператора ввод данных; • сбои в работе информационных систем и инфраструктурных компонентах, обеспечивающих их бесперебойное функционирование; • низкое качество подготовки данных для ввода (не нормализованные и не гармонизированные); • дефицит численности операторов; • необходимость многократного ввода большого количества данных в различные системы.
<p>Некорректное функционирование информационных систем</p>	<ul style="list-style-type: none"> • дефицит вычислительных мощностей и емкости систем хранения; • низкоскоростные каналы связи; • недостаточная надежность компонентов инфраструктуры, обеспечивающей функционирование ИС; • ошибки разработчиков, не выявленные при тестировании; • низкое качество организации работ по технической поддержке; • сбой в интеграции двух и более ИС; • отсутствие (ограничения) необходимого функционала в ИС, которые используются для ввода информации.
<p>Недостатки нормативно-правовых актов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • необходимый НПА отсутствует; • в существующем НПА отсутствуют необходимые положения; • положения существующего НПА противоречат новым бизнес-процессам и методикам работы; • положения НПА сформулированы недостаточно ясно и поэтому трактуются по-разному; • процессы, механизмы и (или) методики, предусмотренные НПА, неэффективны.

<p>Неэффективные межведомственные коммуникации</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принятые решения не были зафиксированы и (или) по ним не назначен ответственный исполнитель; • разногласия не удалось устранить, и они не были эскалированы; • коммуникации занимают чрезмерно много времени; • позднее заседание Правительственной комиссии / Проектного комитета; • длительное согласование проектов нормативных правовых актов; • длительное согласование проектов документов, материалов (ТЗ и т.п.).
<p>Отсутствие необходимых методик, алгоритмов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • разработка и утверждение необходимой методики, алгоритма отстает от момента начала решения поставленной задачи; • отсутствие экспертов нужной компетенции для разработки необходимых методик, алгоритмов; • невозможность достижения единой точки зрения представителей различных подразделений и организаций на методику, алгоритм.
<p>Некорректная работа методик, алгоритмов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • некорректные исходные данные; • методики или алгоритм не соответствуют особенностям поставленных задач.
<p>Дефицит человеческих ресурсов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • в штатном расписании отсутствуют необходимые позиции; • дефицит специалистов с необходимой компетенцией на рынке труда; • низкий уровень заработной платы; • нематериальные причины отказа кандидатов, увольнения работников; • низкая мотивация работников.
<p>Дефицит оборудования и ПО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • некорректно проведена оценка потребности в оборудовании; • длительные закупочные процедуры; • невозможность приобретения оборудования, в т.ч. вследствие введенных санкций; • невозможность приобретения ПО.

Изменение силы воздействия показателей факторов внешней среды и их перечня	<ul style="list-style-type: none">• ограничения, введенные вследствие пандемии COVID-19;• ограничения, обусловленные торгово-экономическими санкциями в отношении РФ;• ограничения, обусловленные мерами противодействия санкционному давлению, введенными РФ в отношении иных стран;• сокращение перечня мер поддержки и льгот, действовавших ранее;• изменение нормативных правовых актов;• иные объективные внешние факторы.
--	--

**Критерии формирования менеджерами инцидентов
запроса вида "Проблема автоинцидента" в СВПО**

(при необходимости, в критерии могут быть внесены изменения и дополнения)

Менеджеры инцидентов формируют запрос вида "Проблема автоинцидента" в СВПО в одном из следующих случаев:

1) Просрочка по КТ составляет 15 и более рабочих дней, в системе "Электронный бюджет" отсутствует информация о фактическом исполнении и соблюдается один из следующих критериев:

а) тип КТ "Обеспечивающая", "Специальная";

б) по данному мероприятию (результату) отсутствуют КТ в следующем квартале (неравномерное распределение контрольных точек в течение года);

в) по мероприятию (результату) не достигнуто 2 и более КТ;

г) причина недостижения КТ - отсутствие исполнения со стороны более чем 10% субъектов Российской Федерации, являющихся непосредственными участниками исполнения контрольной точки (критерий массовости проблемы);

д) в системе "Электронный бюджет" зафиксировано изменение прогнозной даты исполнения КТ на следующий год и позднее или повторное изменение прогнозной даты исполнения КТ.

2) Если значение поля "Повторяемость" и (или) поля "Длительность" в запросе-автоинциденте больше 1.