

FAQ ПО РАБОТЕ С АВТОИНЦИДЕНТАМИ КТ В СИСТЕМЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЕКТНЫХ ОФИСОВ

Версия 2.1

Содержание

Базовые вопросы	3
<i>Что такое автоинцидент КТ, как и зачем он создается?</i>	3
<i>Когда создаются запросы вида «Обработка инцидента КТ ВПО» и вида «Классификация инцидентов ВПО»?</i>	3
<i>Что такое классификация автоинцидентов КТ?</i>	4
<i>Как в СВПО изменить состав участников группы поддержки ВПО по автоинцидентам?</i>	4
<i>Как получать уведомления о наступлении плановой даты КТ и результата проекта?</i>	4
I. Работа с запросом вида «Обработка инцидента КТ ВПО»	5
II. Работа с запросом вида «Классификация автоинцидентов ВПО»	9
III. Закрытие автоинцидентов ВПО	12
IV. Дашборд по автоинцидентам КТ	14

Базовые вопросы

1. Что такое автоинцидент КТ, как и зачем он создается?

Автоинцидент КТ - автоматически созданный запрос в Системе взаимодействия проектных офисов (далее – СВПО, Система), уведомляющий ведомственный проектный офис (далее - ВПО), ответственный за достижение контрольной точки (далее - КТ), об отсутствии данных о её достижении или превышении фактической даты над плановой.

В зависимости от результата работ¹ в адрес ВПО автоматически создается один из двух видов запросов:

- Обработка инцидента КТ ВПО;
- Классификация инцидентов ВПО.

Данные запросы **не обязывают** ВПО проводить с ними в Системе какую-либо концептуальную работу, а лишь информируют о наличии отклонений в исполнении КТ, взятии Департаментом проектной деятельности Правительства Российской Федерации данного факта на контроль для принятия управленческих решений, и **предоставляют возможность ВПО указать причину автоинцидента** - провести его классификацию.

Запрос в Системе автоматически закрывается, и инцидент будет считаться исчерпанным после **получения данных о достижении КТ из ГИИС «Электронный бюджет» (далее - ГИИС ЭБ)**.

2. Когда создаются запросы вида «Обработка инцидента КТ ВПО» и вида «Классификация инцидентов ВПО»?

Запрос вида **«Обработка инцидента КТ ВПО»** создается в СВПО по истечении 3-х календарных дней (*исключая выходные и праздничные дни*) после наступления плановой даты достижения КТ и при **отсутствии фактической даты**, утвержденной ВПО в ГИИС ЭБ. Данный запрос информирует ВПО об учете данного инцидента и позволяет сотруднику ВПО скорректировать причину инцидента. Жизненный период данного запроса в СВПО продолжается до момента получения из ГИИС ЭБ информации о наличии фактической даты достижения КТ или принятия соответствующего решения проектным офисом Правительства Российской Федерации. По истечении 14-ти рабочих дней открытый запрос вида «Обработка инцидента КТ ВПО» меняет статус на «просрочен» и к решению проблемы данного инцидента привлекаются менеджеры Аналитического центра Правительства Российской Федерации.

Запрос вида **«Классификация инцидентов ВПО»** создается и направляется в ВПО, если КТ достигнута, но на момент формирования инцидента **фактическая дата достижения превышает плановую** дату. Такой запрос информирует ВПО об учете данного инцидента и позволяет сотруднику ВПО скорректировать причину инцидента. Жизненный период данного запроса составляет 3 рабочих дня, после чего запрос автоматически закрывается (*подробная инструкция по классификации автоинцидентов приведена в Разделе 2*).

¹ 1. В ГИИС «Электронный бюджет» у контрольной точки наступил плановый срок ее достижения, но фактическое исполнение по ней не утверждено. В таком случае в СВПО информация о **результате работ** будет отсутствовать и сформируется запрос вида **«Обработка инцидента КТ ВПО»**;

2. В ГИИС «Электронный бюджет» утвержденная дата фактического исполнения контрольной точки превышает плановую дату. В данном случае в СВПО **результат работ** будет иметь код закрытия «001 – КТ исполнена с просрочкой – тип 2» и сформируется запрос вида **«Классификация инцидентов ВПО»**.

3. Что такое классификация автоинцидентов КТ?

Классификация автоинцидентов КТ - это указание причины недостижения КТ в плановый период. Все автоинциденты КТ создаются с указанием в качестве причины возникновения – **«Низкое качество организации работы и контроля со стороны ВПО»**. В случае несогласия с данным признаком ВПО предоставляется возможность изменить причину, выбрав в карточке инцидента необходимый пункт справочника причин в разделе «Аналитические признаки».

4. Как в СВПО изменить состав участников группы поддержки ВПО по автоинцидентам?

У ВПО в Системе существует **две группы поддержки**: основная группа - для обработки **обычных запросов** («ВПО *Наименование ведомства*») и дополнительная - для уведомлений по **автоинцидентам КТ** («АИ. ВПО *Наименование ведомства*»).

По умолчанию состав участников группы по автоинцидентам КТ дублируется из основной группы. Изменение состава участников любой группы поддержки ВПО предусмотрено через направление специального сервисного запроса «Внести изменения в состав участников группы поддержки СВПО», доступного на «Портале самообслуживания» СВПО.

Включать в обе группы поддержки одних и тех же сотрудников ВПО - **допускается**.

5. Как получать уведомления о наступлении плановой даты КТ и результата проекта?

В настоящее время в ГИИС ЭБ доступна возможность подключения оповещения о наступлении плановой даты достижения контрольной точки и результата проекта **за 3 дня до ее наступления**. Получение оповещения можно настроить в разделе «Мои сообщения»: по нажатию на значок «шестеренка» (*редактирование получения уведомлений*) включить чек-бокс «Наступает срок формирования исполнения по элементам проекта».

Дополнительно на ежемесячной основе в целях оперативного информирования ВПО и минимизации количества автоинцидентов КТ в первых числах месяца в адрес ВПО в Системе осуществляется **рассылка перечня КТ, по которым запланировано достижение в следующем месяце**.

**I. Работа с запросом вида
«Обработка инцидента КТ ВПО»**

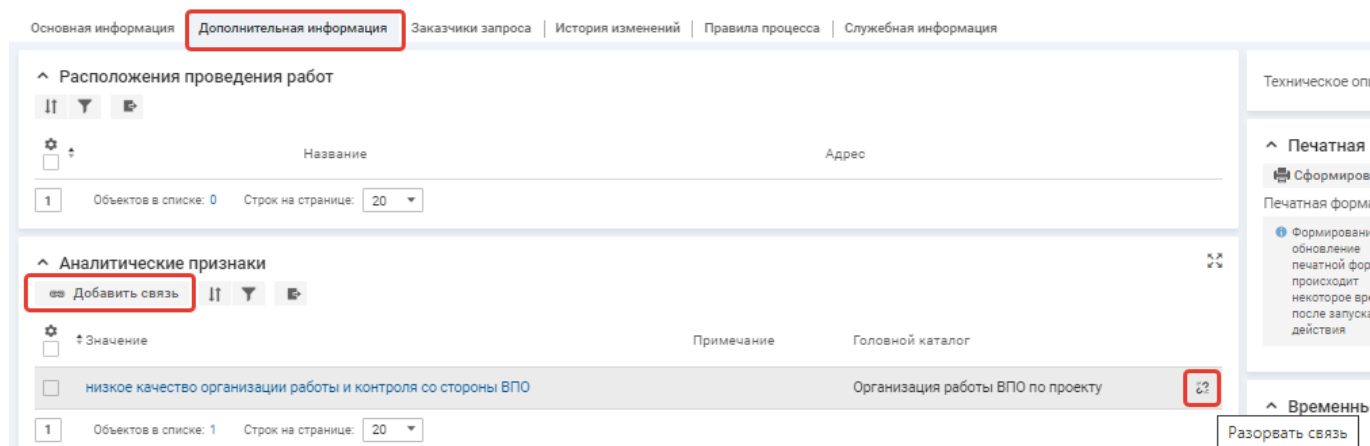
Запрос вида «*Обработка инцидента КТ ВПО*» создается в адрес ВПО в случае, если на текущую дату КТ не имеет в ГИИС ЭБ утвержденную фактическую дату исполнения.

Такие запросы закрываются в системе автоматически только после поступления информации из ГИИС ЭБ в СВПО о достижении КТ (*выгрузка данных происходит на ежедневной основе*).

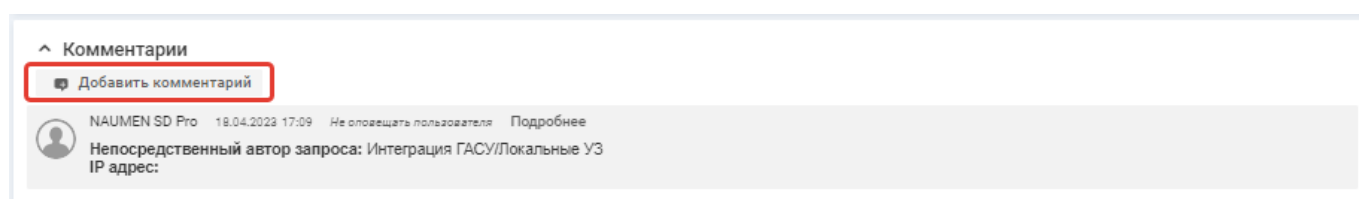
После поступления в работу ВПО запроса вида «*Обработка инцидента КТ ВПО*» **важно**:

1. Провести его классификацию:

Во вкладке «**Дополнительная информация**» в разделе «**Аналитические признаки**» по умолчанию системой проставляется аналитический признак «Низкое качество организации работы и контроля со стороны ВПО». Через нажатие на кнопку «**Разорвать связь**» можно удалить текущее значение и через нажатие на кнопку «**Добавить связь**» выбрать из появившегося списка подходящий аналитический признак:



2. Внести через нажатие на кнопку «**Добавить комментарий**» запись с причинами, препятствующими исполнению КТ:



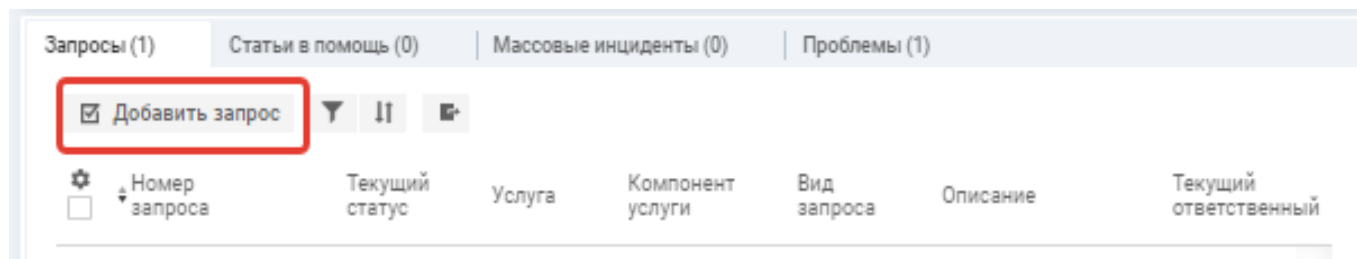
Классифицируя автоинциденты, ВПО информирует Департамент проектной деятельности Правительства Российской Федерации о причинах их возникновения и тем самым оказывает влияние на принимаемые управленческие решения. Данный инструмент способствует определению **базовой причины возникновения инцидента**, а также выявлению проблем, требующих решения на уровне Правительства Российской Федерации.

Также необходимо учитывать, что **ручное закрытие** запроса вида «Обработка инцидента КТ ВПО» в СВПО в полной мере **не отражает достижение КТ** и не приводит к решению автоинцидента. Все действия по решению автоинцидента (*исполнение, согласование, утверждение КТ*) производятся в ГИИС ЭБ.

В случае поступления в адрес ВПО запроса вида «*Обработка инцидента КТ ВПО*» и при условии, что по мнению ВПО контрольная точка исполнена в срок, у ВПО имеется возможность

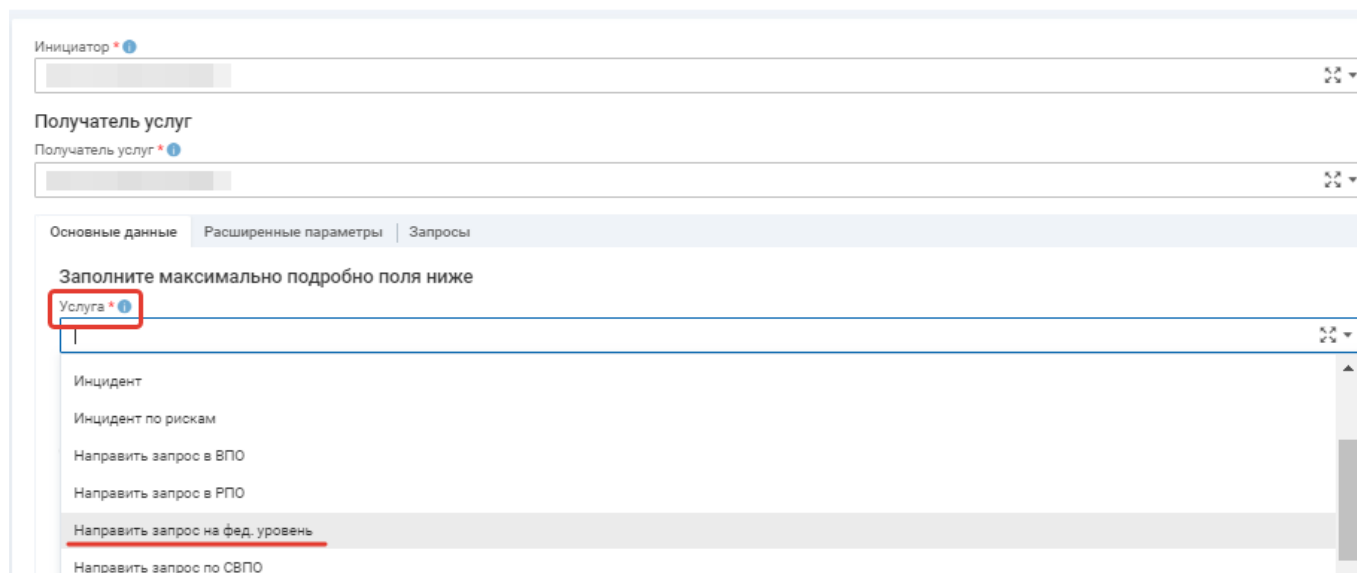
создания дочернего запроса (по отношению к запросу вида «Обработка инцидента КТ ВПО») в адрес службы технической поддержки Федерального казначейства (далее - СТП ФК) по следующему алгоритму:

1. В карточке запроса вида «Обработка инцидента КТ ВПО» в разделе «Запросы» нажимаем на кнопку «Добавить запрос»:

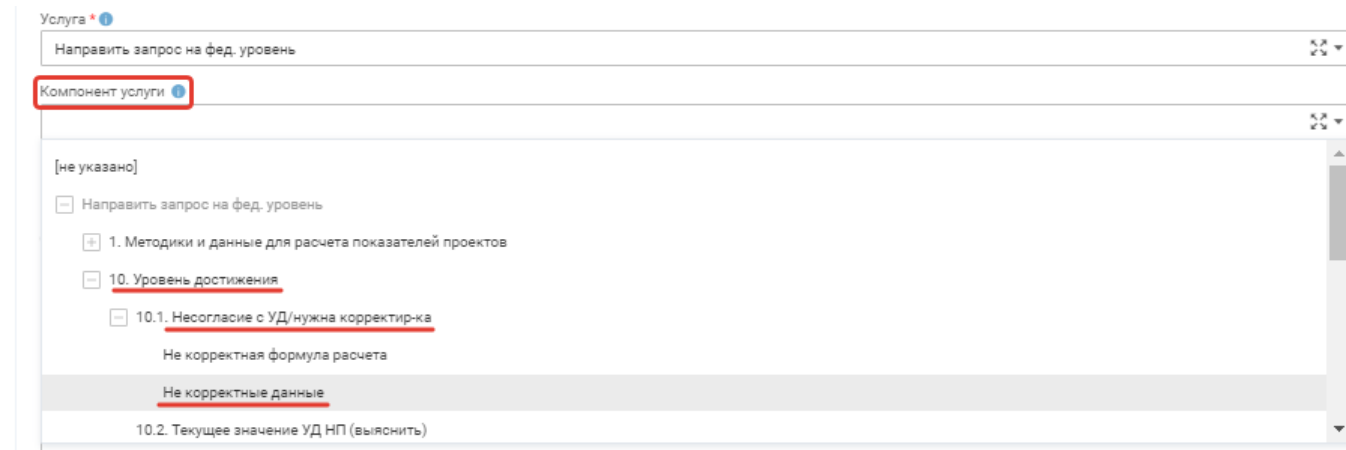


2. Выбираем себя в качестве «Инициатора» и «Получателя услуг», затем в графе «Услуга» выбираем «Направить запрос на федеральный уровень»:

Запрос / Регистрация Запроса



3. В графе «Компонент услуги» выбираем «10. Уровень достижения», затем «10.1. Несогласие с УД/нужна корректировка» и «Некорректные данные»:



4. Вносим недостающую информацию в пустых полях и нажимаем «Сохранить» внизу страницы:

Основные данные | **Расширенные параметры** | Запросы

Заполните максимально подробно поля ниже

Услуга * ?
Направить запрос на фед. уровень

Компонент услуги ?
Не корректные данные

Вид запроса * ?
Инцидент

Ваше обращение касается конкретного проекта? *
 Да
 Нет

Выберите ГП или НП *
Найдите и выберите из списка

Выберите ФП или ВП *
Найдите и выберите из списка

Ваше обращение касается конкретного параметра проекта? *
 1. Показатель
 2. Мероприятие (результат)
 3. Нет

Сохранить | Отмена

В случае, если СТП ФК в ходе обработки запроса обнаружена ошибка в данных, то сотрудником СТП ФК незамедлительно проводится работа по ее устранению. В случае отсутствия при последующих выгрузках данных информации о достижении параметра проекта специалист СТП ФК повторно осуществляет проверку и корректировку данных.

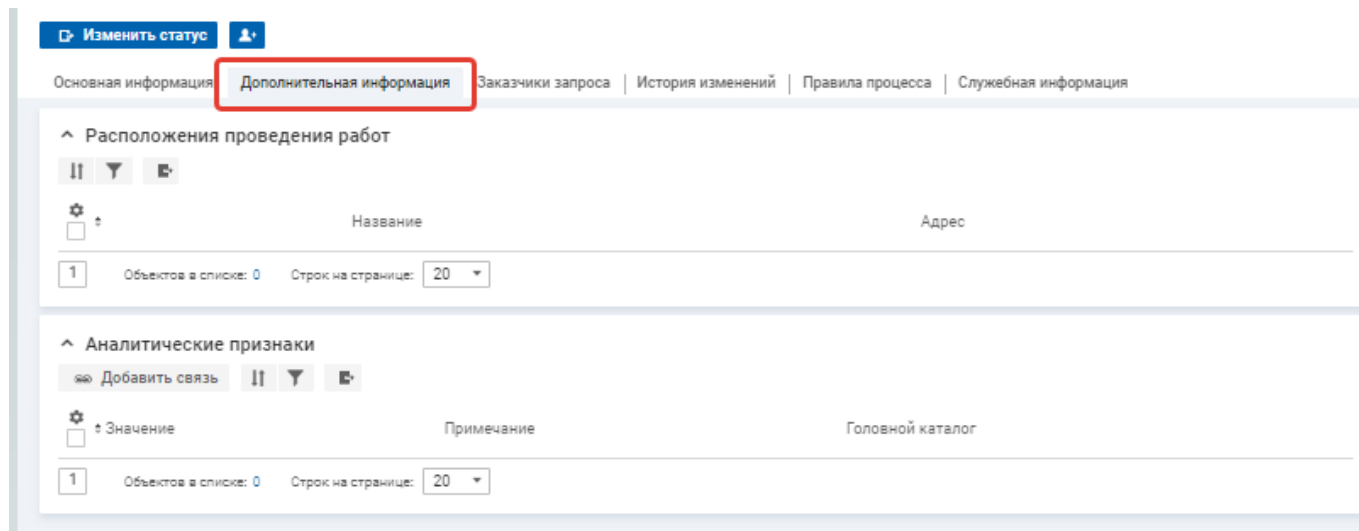
При подтверждении корректности данных, на основании которых был выявлен автоинцидент, данный запрос в СВПО будет закрыт с кодом 11 «Ошибка в ГАСУ не выявлена».

**II. Работа с запросом вида
«Классификация автоинцидентов ВПО»**

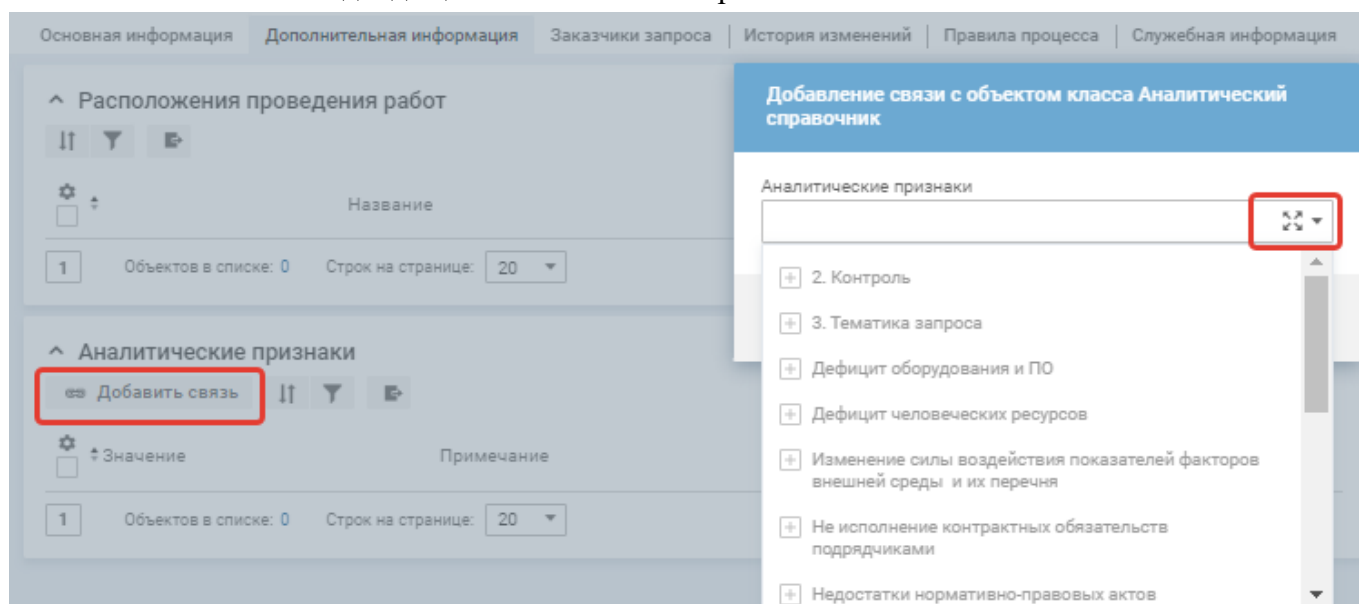
По автоинцидентам, имеющим вид запроса «*Классификация инцидентов ВПО*», ВПО, ответственному за исполнение КТ, предоставляется возможность в регламентные сроки (*3 рабочих дня*) проклассифицировать инцидент, выбрав в карточке запроса соответствующий аналитический признак, указывающий на причину возникновения инцидента. Данный вид запроса закрывается **автоматически** по истечении 3-х рабочих дней.

Процесс классификации автоинцидента ВПО состоит из следующих этапов:

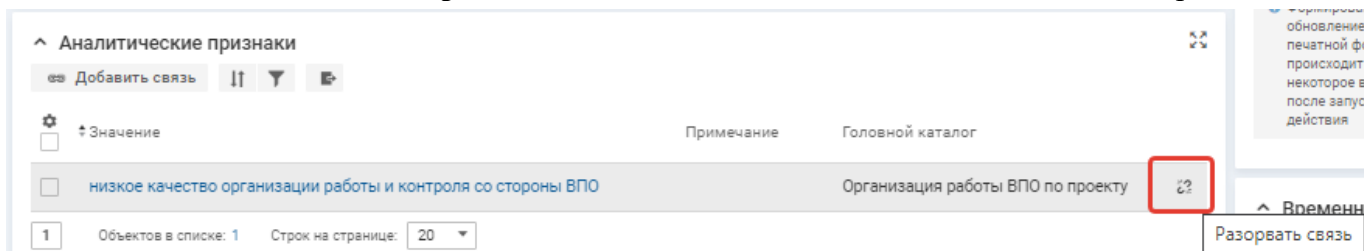
1. Выбираем вкладку «Дополнительная информация»:



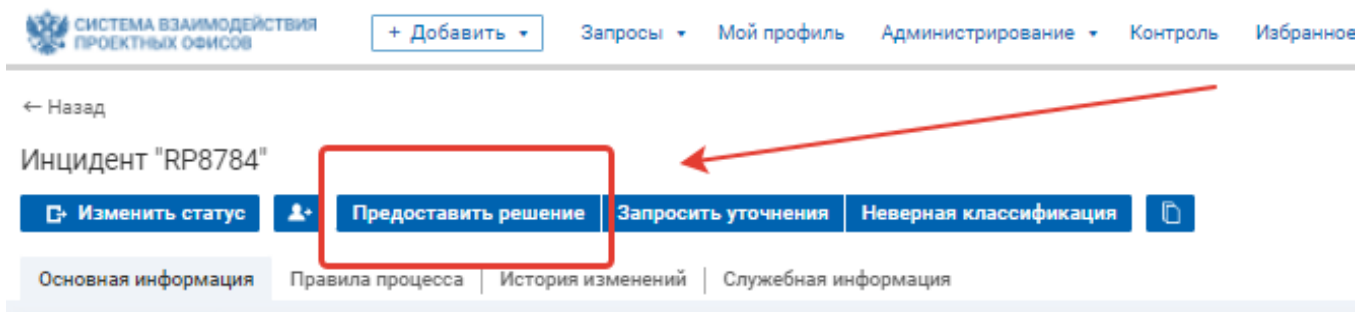
2. В разделе «Аналитические признаки» через нажатие на кнопку «Добавить связь» выбираем из появившегося списка подходящий аналитический признак:



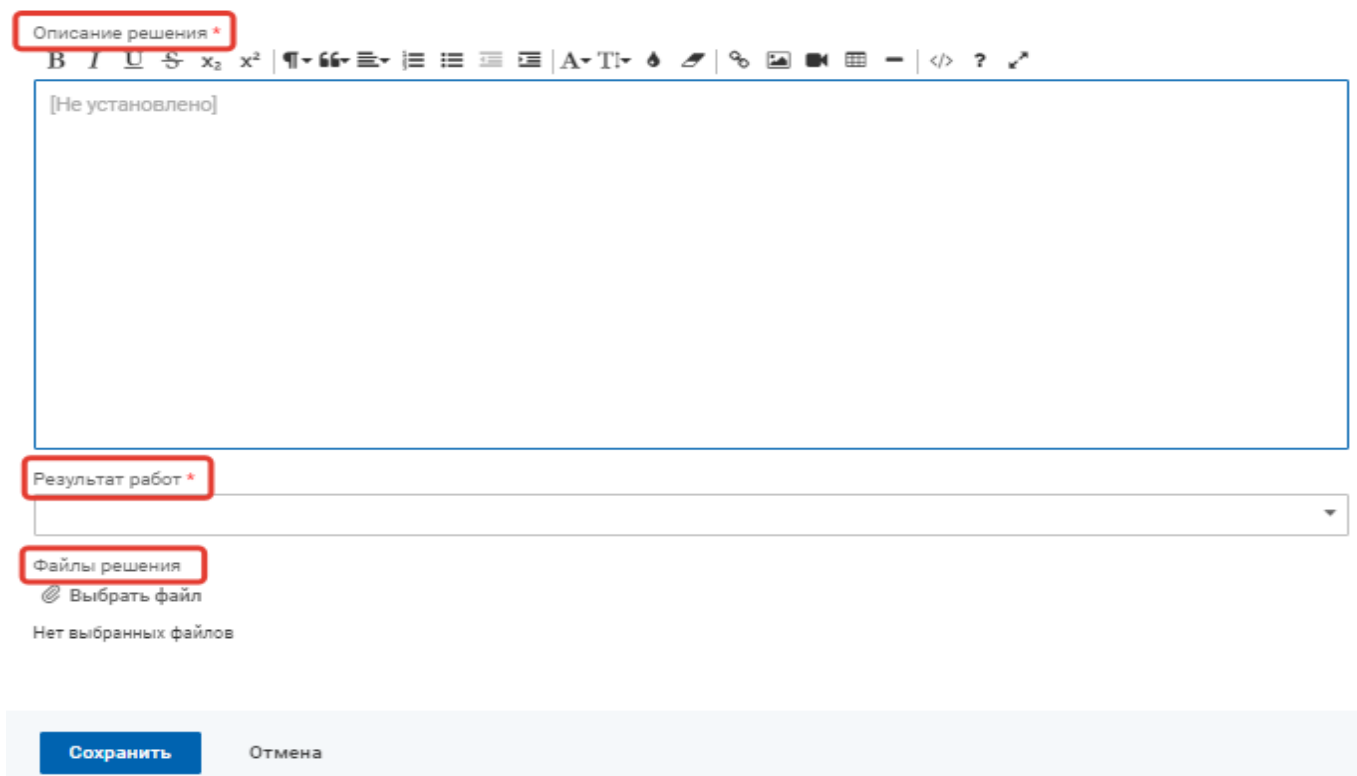
3. Если необходимо заменить уже выбранный аналитический признак на другой, то можно воспользоваться кнопкой «Разорвать связь» и после этого сменить аналитический признак:



4. Выбрав необходимый аналитический признак, нажимаем на кнопку «Предоставить решение»:



5. В окошке «Описание решения» добавляем комментарий о предпринятых действиях по решению инцидента. В строке «Результат работ» из выпадающего списка выбираем код закрытия «16 - Проведена классификация». При необходимости прикладываем файлы с причинами просрочки плановой даты КТ:

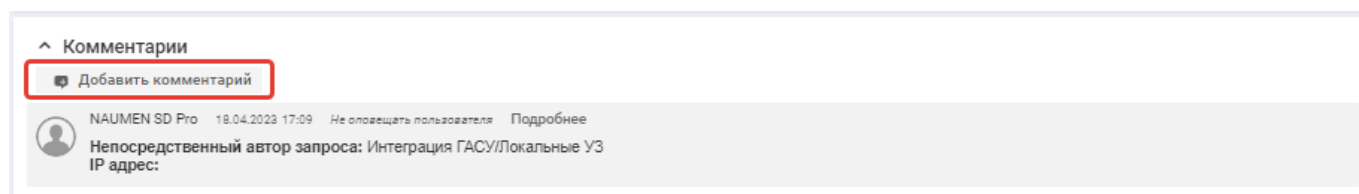


III. Закрытие автоинцидентов ВПО

В соответствии с п. 2.5.3 Регламента на устранение автоинцидента по контрольной точке ВПО отводится 14 рабочих дней, после чего автоинцидент считается просроченным. **Однако работы по его устранению должны быть продолжены до полного решения.**

Запрос вида «Обработка инцидента КТ ВПО» остается открытым до тех пор, пока не поступит информация из ГИИС ЭБ о достижении КТ, ее переносе или исключении. После получения данной информации запрос **закрывается автоматически.**

При инициации процедуры переноса плановой даты достижения КТ или ее удаления ВПО может проинформировать об этом менеджеров инцидентов путем **внесения комментария** в карточке своего запроса вида «Обработка инцидента КТ ВПО» в целях уведомления о ходе работ.

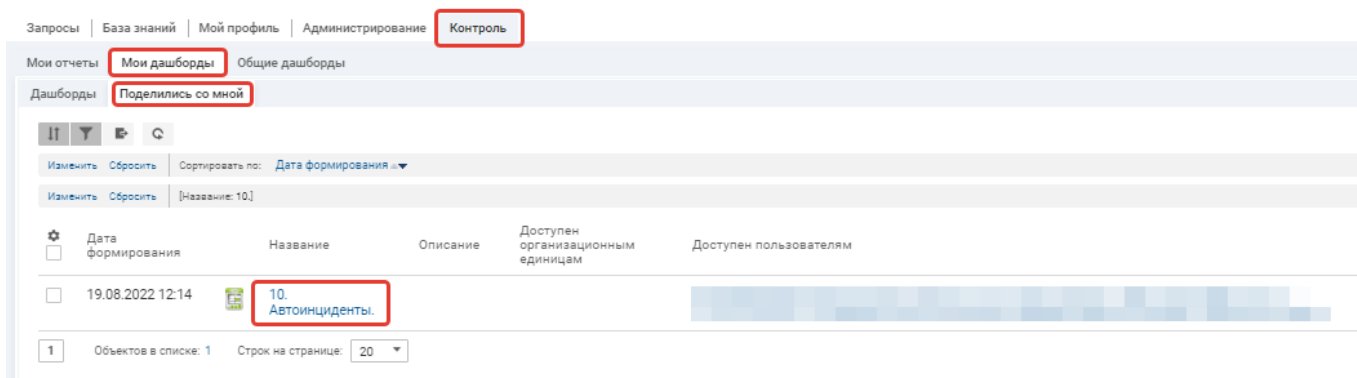


По истечении 14 рабочих дней открытый инцидент считается просроченным и **менеджерами Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации** принимается решение о дополнительной проработке вопроса о не достижении КТ в рамках нового запроса вида «**Проблема автоинцидента**». В случае, если выявляется проблема системного характера, то **для оказания содействия по ускорению процессов, направленных на ее решение, она эскалируется на уровень Проектного офиса Правительства Российской Федерации.**

IV. Дашборд по автоинцидентам КТ

В целях регулярного мониторинга и своевременного реагирования на выявленные инциденты в Системе для ВПО сформирован отдельный дашборд по автоинцидентам КТ «10. Автоинциденты. Дашборд для ВПО», размещенный по адресу: [https://gasu-office.roskazna.ru/sd/operator/#uuid:report\\$760197](https://gasu-office.roskazna.ru/sd/operator/#uuid:report$760197).

Чтобы найти дашборд «10. Автоинциденты. Дашборд для ВПО» вручную необходимо проделать следующий алгоритм действий: вкладка «Контроль» - «Мои дашборды» - «Поделиться со мной» - дашборд «10. Автоинциденты. Дашборд для ВПО».



Просматривать полную информацию дашборда может только представитель ВПО с ролью «Руководитель группы поддержки».

Чтобы получить эту роль, необходимо заполнить специальную форму, прописав в ней ФИО людей, которым необходимо предоставить роль «руководитель группы поддержки» и направить посредством СВПО запрос «Внести изменения в состав участников группы поддержки СВПО», доступного на «Портале самообслуживания» с приложенной заполненной формой:

№	ФИО	Электронная почта	Контактный телефон	Наименование организации	ОГРН организации	Структурное подразделение	Должность	Роль в Службе (руководитель группы поддержки или ответственный сотрудник)
1								руководитель группы поддержки
2								руководитель группы поддержки
3								