

АДМИНИСТРАЦИЯ
ГЛАВЫ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

МИНИСТЕРСТВО
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
ИНФОРМАЦИОННОЙ
ПОЛИТИКИ И МАССОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

19.04.2024

г. Чебоксары

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ЧУВАШСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ
№ 66/1

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

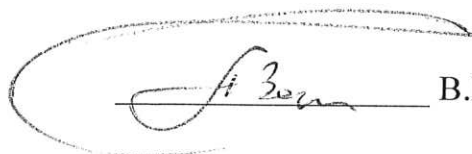
«17» мая 2024 г.

Регистрационный № 9286

Во исполнение пункта 3.1 раздела III Положения о Ситуационном центре Главы Чувашской Республики, утвержденного Указом Главы Чувашской Республики от 20 декабря 2022 г. № 158 «О Ситуационном центре Главы Чувашской Республики»:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы с региональными инцидентами.
2. Настоящее распоряжение вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Руководитель Администрации
Главы Чувашской Республики

 В.Борисов

Министр цифрового развития,
информационной политики и массовых
коммуникаций Чувашской Республики

 М.Степанов

УТВЕРЖДЕН
совместным распоряжением
Администрации Главы Чувашской
Республики, Министерства цифрового
развития, информационной политики
и массовых коммуникаций
Чувашской Республики
от 19.04.2024 № 66/1

РЕГЛАМЕНТ
работы с региональными инцидентами

1. Общие положения

Настоящий Регламент устанавливает порядок работы исполнительных органов Чувашской Республики, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в случае заключения соглашения об информационном обмене в соответствии с Регламентом работы Ситуационного центра Главы Чувашской Республики, утвержденным совместным распоряжением Администрации Главы Чувашской Республики, Министерства цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики от 8 июня 2023 г. № 150/1 (зарегистрировано в Государственной службе Чувашской Республики по делам юстиции 16 июня 2023 г., регистрационный № 8619) (далее – соглашение об информационном обмене) и подведомственных указанным органам организаций на этапе открытия, разрешения, эскалации на федеральный уровень и закрытия инцидентов (штатные и нештатные ситуации) в Чувашской Республике (далее соответственно – региональный инцидент, этап). Графические символы, используемые в схемах этапов, и их значения приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2. Термины, определения и сокращения

В настоящем Регламенте используются следующие термины, определения и сокращения:

Термин	Сокращение	Определение
1	2	3
Инцидент регионального уровня	региональный инцидент	штатная или нештатная ситуация, возникающая в рамках деятельности исполнительных органов Чувашской Республики, органов местного самоуправления, требующая координации деятельности исполнительных органов Чувашской Республики, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, немедленного реагирования и оперативного разрешения региональных инцидентов
Координационный центр Правительства Российской Федерации		постоянно действующий орган при Правительстве Российской Федерации, образованный в целях обеспечения оперативных и согласованных действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций при разрешении инцидентов (штатных и нештатных ситуаций), проработки приоритетных задач Правительства Российской Федерации и выполнения выделенных проектов

1	2	3
Координационный центр Главы Чувашской Республики	Координационный центр, КЦ	постоянно действующий Орган при Главе Чувашской Республики, созданный в целях обеспечения оперативных и согласованных действий исполнительных органов Чувашской Республики, органов местного самоуправления для немедленного реагирования и оперативного разрешения региональных инцидентов
Участники разрешения регионального инцидента		представители исполнительных органов Чувашской Республики, органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в случае заключения соглашения об информационном обмене), подведомственных им организаций и других сторон, принимающих участие в работе над разрешением регионального инцидента
Информационная система «Управление инцидентами»	IMS	информационная система, предназначенная для организации коммуникации и координации действий участников разрешения инцидента, контроля выполнения поставленных задач в ходе разрешения инцидента, в том числе регионального инцидента
Карточка регионального инцидента в IMS		документ, формируемый в IMS, в котором отражается статус разрешения регионального инцидента, включая выполняемые задачи, сроки и ответственных исполнителей
Эскалация регионального инцидента на федеральный уровень	эскалация инцидента	передача ответственности за реализацию регионального инцидента на федеральный уровень может быть осуществлена в случае недостаточности полномочий для принятия необходимых решений на региональном уровне и (или) нехватки ресурсов для его разрешения

3. Роли и ответственность участников разрешения регионального инцидента

3.1. Основные роли участников разрешения регионального инцидента:

Роль	Основные функции
1	2
Владелец регионального инцидента	главное заинтересованное в разрешении регионального инцидента лицо. Осуществляет общую коорди-

1	2
	нацию действий участников разрешения регионального инцидента, формирует необходимые поручения по разрешению регионального инцидента, принимает результаты выполнения задач, принимает решение о возможности закрытия регионального инцидента, готовит предложения по недопущению в дальнейшем ситуации, повлекшей региональный инцидент («наследие» регионального инцидента). Владелец регионального инцидента назначается лицо, замещающее должность не ниже руководителя исполнительного органа Чувашской Республики
Ответственный исполнитель	исполнительный орган Чувашской Республики в лице уполномоченного представителя, отвечающий за разрешение регионального инцидента. Назначается владельцем регионального инцидента
Соисполнитель	исполнительный орган Чувашской Республики или иная сторона в лице уполномоченного представителя, задействованная в разрешении регионального инцидента. Назначается владельцем регионального инцидента
Оперативный дежурный КЦ	уполномоченный сотрудник КЦ, обеспечивающий координацию действий и взаимодействие между участниками разрешения регионального инцидента. Контролирует соблюдение правил работы в соответствии с настоящим Регламентом

3.2. Каждый участник разрешения регионального инцидента несет ответственность за невыполнение или несвоевременное выполнение требований настоящего Регламента.

3.3. В исполнительных органах Чувашской Республики, органах местного самоуправления, подведомственных им организациях назначаются ответственные за работу в информационной системе «Управление инцидентами».

4. Открытие регионального инцидента

4.1. В случае возникновения ситуации, требующей немедленного реагирования и оперативного разрешения, по поручению Главы Чувашской Республики или уполномоченного им лица принимается решение об открытии регионального инцидента, определяются цели, которые необходимо достигнуть при работе с региональным инцидентом.

4.2. Владелец регионального инцидента, назначенный Главой Чувашской Республики или уполномоченным им лицом, формулирует задачи, назначает ответственного исполнителя, возможных соисполнителей. Ответственный исполнитель ставит перед оперативным дежурным КЦ задачу завести карточку регионального инцидента в IMS.

4.3. Ответственный исполнитель обеспечивает подключение к чату регионального инцидента в IMS* всех участников разрешения регионального инцидента и при необходимости представителей других заинтересованных сторон. Контроль подключения осуществляет оперативный дежурный КЦ.

4.4. Владелец регионального инцидента не позднее второго рабочего дня после принятия решения об открытии регионального инцидента проводит совещание, на котором фиксируется открытие регионального инцидента, ставятся задачи перед участниками разрешения регионального инцидента, определяются план мероприятий, режим отчетности о ходе и результатах разрешения регионального инцидента, а также критерии закрытия регионального инцидента. По итогам совещания формируется протокол поручений. Поручения вносятся в карточку регионального инцидента в IMS в виде задач с указанием ответственных исполнителей и сроков.

4.5. Схема этапа «Открытие регионального инцидента» приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

5. Реализация мероприятий по устранению проблем, вызвавших региональный инцидент

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

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

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

5.4. Оперативный дежурный КЦ обеспечивает своевременность обновления карточки регионального инцидента в IMS, контролирует статус выполненных задач, представляет необходимую отчетность о ходе и результатах разрешения регионального инцидента ответственному исполнителю.

5.5. Схема этапа «Реализация мероприятий по устранению проблем, вызвавших региональный инцидент» приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

* Чат является официальной коммуникационной площадкой для всех участников разрешения регионального инцидента и «единым окном» для получения данных и информации. В случае отсутствия возможности создать чат для участников разрешения регионального инцидента в IMS чат может быть сформирован в Muteam или ином защищенном мессенджере.

6. Эскалация регионального инцидента на федеральный уровень

6.1. В случае недостаточности полномочий владельца регионального инцидента и (или) необходимых ресурсов для разрешения регионального инцидента на уровне Чувашской Республики, а также в случае возможного распространения регионального инцидента или его последствий на другие субъекты Российской Федерации владелец регионального инцидента незамедлительно сообщает об этом Главе Чувашской Республики или уполномоченному им лицу. Решение об эскалации регионального инцидента на федеральный уровень принимается по поручению Главы Чувашской Республики или уполномоченного им лица.

6.2. При принятии решения об эскалации регионального инцидента на федеральный уровень владелец регионального инцидента в течение одного рабочего дня сообщает об этом ответственному исполнителю, который через оперативного дежурного КЦ направляет в Координационный центр Правительства Российской Федерации запрос (через карточку регионального инцидента в IMS) с указанием причины эскалации и подробной историей вопроса о разрешении регионального инцидента, включая подтверждающие документы.

6.3. Схема этапа «Эскалация регионального инцидента на федеральный уровень» приведена в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

7. Закрытие регионального инцидента на региональном уровне

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

7.2. Владелец регионального инцидента проверяет статус выполнения задач в IMS и уровень достижения целей, поставленных в рамках разрешения регионального инцидента. Ответственный исполнитель докладывает владельцу регионального инцидента о разрешении проблем, вызвавших региональный инцидент, и выполнении поставленных задач и поручений, предлагает закрыть региональный инцидент.

7.3. Владелец регионального инцидента принимает решение о закрытии регионального инцидента или о продолжении работ по его разрешению и сообщает об этом ответственному исполнителю. При этом владелец регионального инцидента на этапе его закрытия вправе инициировать процедуру мониторинга, которая необходима для оценки ситуации, связанной с проблематикой регионального инцидента, в течение определенного периода после официального закрытия регионального инцидента (далее – мониторинг).

7.4. При получении от владельца регионального инцидента информации о возможности закрытия регионального инцидента ответственный исполнитель в течение двух рабочих дней формирует отчет о закрытии регионального инцидента в IMS и готовит проект поручений по результатам регионального инцидента, направленных на системное решение проблем, вызвавших региональный инцидент, согласует их с соисполнителями.

7.5. Отчет о закрытии регионального инцидента должен содержать описание причин возникновения регионального инцидента, краткое описание результатов работы, основные выводы и рекомендации. В проекте перечня поручений должна быть указана дата закрытия регионального инцидента, даны поручения исполнительным органам Чувашской Республики, направленные на недопущение в дальнейшем ситуации, повлекшей региональный инцидент («наследие» регионального инцидента). В случае если владелец регионального инцидента принимает решение о мониторинге, то в проекте перечня поручений указываются срок, в течение которого осуществляется мониторинг, и ответственный исполнительный орган Чувашской Республики.

7.6. Отчет о закрытии регионального инцидента и проект перечня поручений ответственный исполнитель направляет владельцу регионального инцидента.

7.7. Владелец регионального инцидента в течение двух рабочих дней рассматривает поступившие документы, при необходимости вносит корректировки в проект перечня поручений и представляет их на рассмотрение Главе Чувашской Республики или уполномоченному им лицу.

7.8. Решение о закрытии регионального инцидента принимается по поручению Главы Чувашской Республики или уполномоченного им лица путем утверждения перечня поручений. Утвержденный перечень поручений направляется ответственному исполнителю.

7.9. Ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня со дня получения утвержденного перечня поручений информирует участников разрешения регионального инцидента о закрытии регионального инцидента.

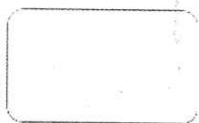
7.10. После утверждения перечня поручений оперативный дежурный КЦ присваивает региональному инциденту в IMS статус «закрыт (в архиве)» или «закрыт (на мониторинге)» – в случае запуска процедуры мониторинга.

7.11. Длительность этапа «Закрытие регионального инцидента» не должна превышать 12 рабочих дней.

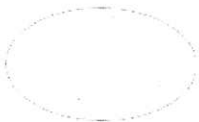
7.12. Схема этапа «Закрытие регионального инцидента» приведена в приложении № 5 к настоящему Регламенту.

Приложение № 1
к Регламенту работы
с региональными инцидентами

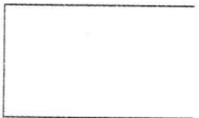
Графические символы, используемые в схемах этапов, и их значения



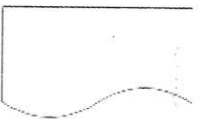
Действие. Отображает действие или набор действий, выполняемых с целью получения заданного результата. Внутри блока помещается наименование действия (шага процесса)



Субъект. Используется для отображения на диаграмме исполнителей, владельцев или участников шага процесса. Внутри блока помещается наименование должности или роли



Информация. Используется для отображения на схеме информационных потоков/сообщений, сопровождающих выполнение шага процесса. Внутри блока помещается наименование информационного потока



Документ. Используется для отображения на схеме бумажных документов/документов в формате Word, сопровождающих выполнение шага процесса. Внутри блока помещается наименование документа

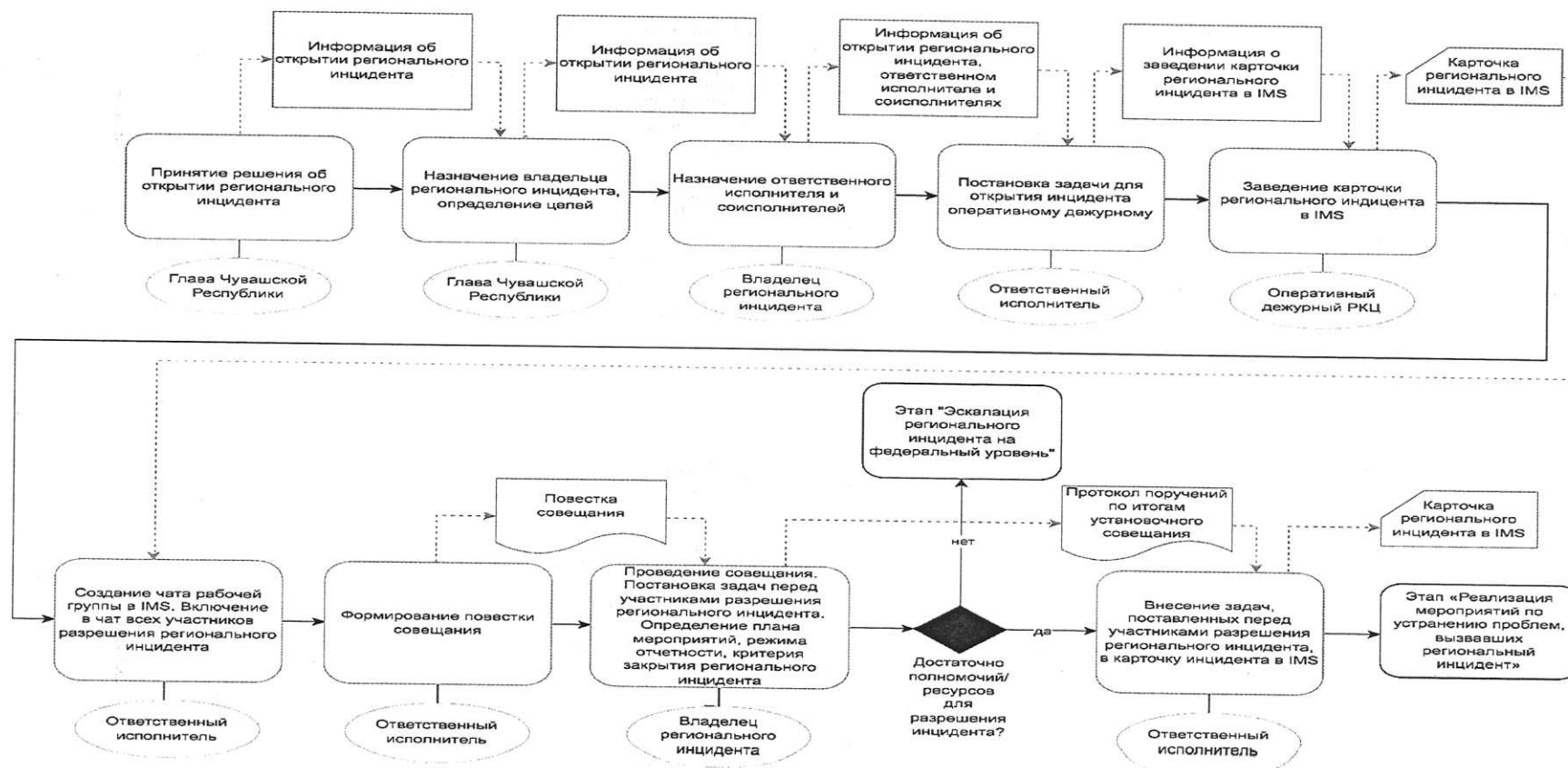


Электронный документ. Используется для отображения на схеме документов/дашбордов, формируемых в информационных системах (в электронном виде), сопровождающих выполнение шага процесса

Приложение № 2
к Регламенту работы
с региональными инцидентами

Схема этапа «Открытие регионального инцидента»

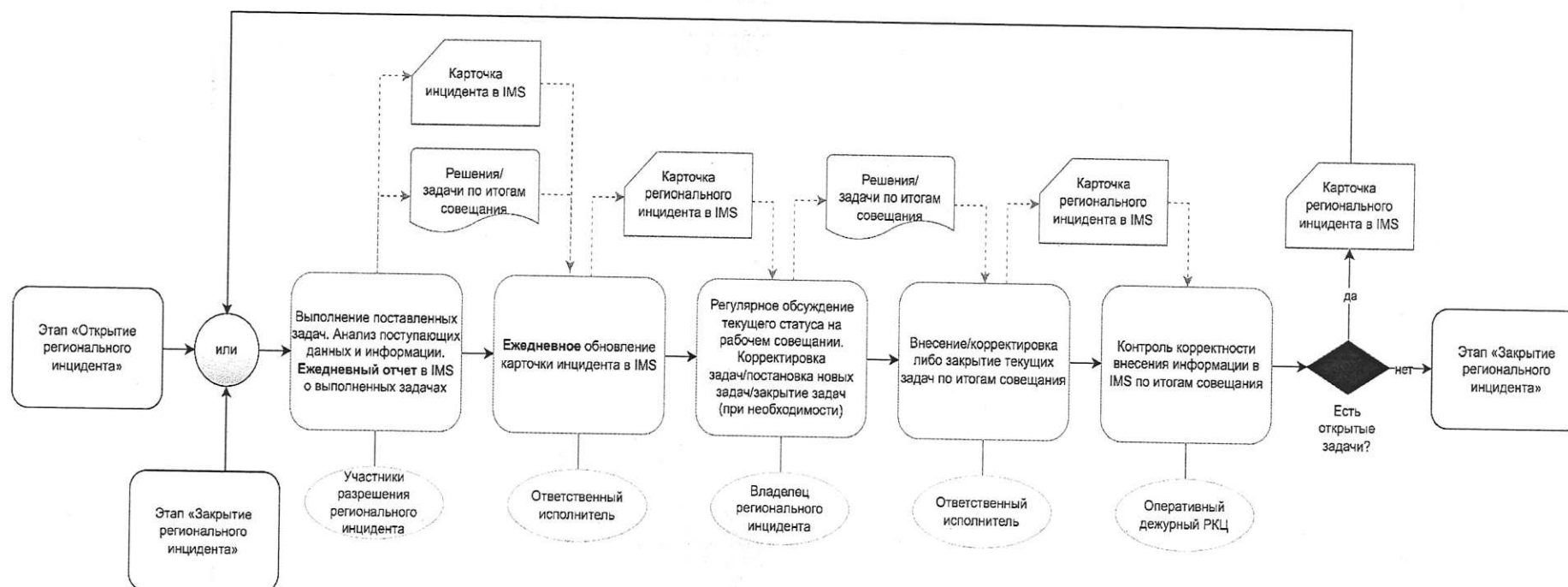
Длительность этапа не более двух рабочих дней



Приложение № 3
к Регламенту работы
с региональными инцидентами

Схема этапа «Реализация мероприятий по устранению проблем, вызвавших региональный инцидент»

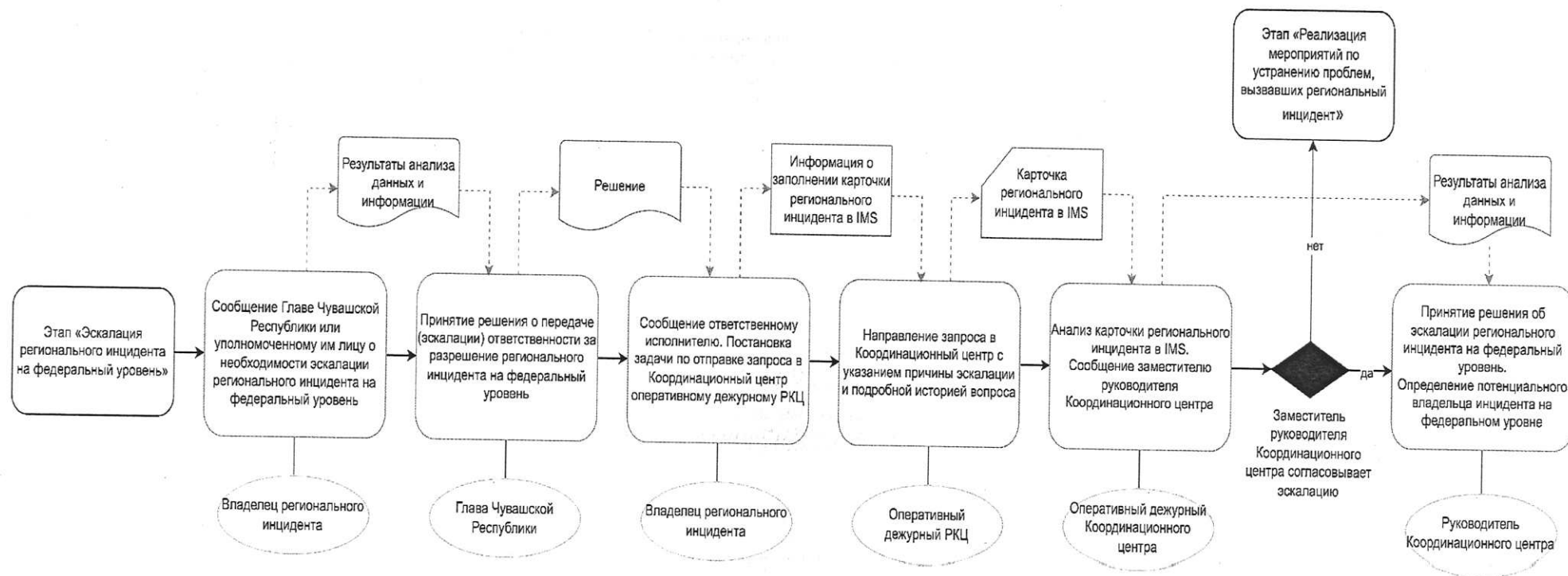
Длительность этапа зависит от скорости достижения поставленных задач и целей инцидента.



Приложение № 4
к Регламенту работы
с региональными инцидентами

Схема этапа «Эскалация регионального инцидента на федеральный уровень»

Длительность этапа не более двух рабочих дней



Приложение № 5
к Регламенту работы
с региональными инцидентами

Схема этапа «Закрытие регионального инцидента»

