



Правовое управление правительства
Воронежской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

«13» 07 2022 г.

Регистрационный номер № 807

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКИ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

23.06.2022

№ 74-01-04/68

г. Воронеж

**Об утверждении методики расчета значения показателя
«Инцидент-менеджмент»**

В соответствии с постановлением Правительства Воронежской области от 30.03.2022 № 195 «Об оценке эффективности деятельности руководителей исполнительных органов Воронежской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методику расчета значения показателя «Инцидент-менеджмент» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра внутренней политики Воронежской области Вольфа Д.

Министр внутренней политики
Воронежской области

Е.В. Дерганова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства внутренней
политики Воронежской области
от «23» 06.2026 № 74-01-04/68

Методика расчета значения показателя «Инцидент-менеджмент»

1. Общие положения

Настоящая методика разработана в соответствии с постановлением Правительства Воронежской области от 30.03.2022 № 195 «Об оценке эффективности деятельности руководителей исполнительных органов Воронежской области» в целях установления планового и расчета фактического значения показателя «Инцидент-менеджмент» руководителями исполнительных органов Воронежской области.

Показатель «Инцидент-менеджмент» относится к направлению «Общий менеджмент».

Показатель «Инцидент-менеджмент» характеризует своевременность работы исполнительного органа Воронежской области с инцидентами в автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» (далее - информационная система «Инцидент Менеджмент»).

Определение планового значения показателя осуществляется в сроки, установленные порядком оценки эффективности деятельности руководителей исполнительных органов Воронежской области, утвержденным постановлением Правительства Воронежской области от 30.03.2022 № 195 «Об оценке эффективности деятельности руководителей исполнительных органов Воронежской области» (далее - Порядок).

Расчет фактического значения показателя «Инцидент-менеджмент» осуществляется министерством внутренней политики Воронежской области по истечении отчетного периода в соответствии с Порядком.

Расчет фактического значения показателя «Инцидент-менеджмент» осуществляется на базе сведений, полученных министерством внутренней политики Воронежской области по истечении отчетного периода от Центра управления региона Воронежской области.

Источником сведений для расчета значения показателя «Инцидент-менеджмент» является информационная система «Инцидент Менеджмент».

Сведения включают параметры работы исполнительного органа Воронежской области с инцидентами:

- 1) среднее время отработки инцидентов за отчетный период;
- 2) количество отработанных исполнительным органом инцидентов в отчетном периоде (нагрузка при работе с информационной системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде).

2. Порядок расчета показателя

Значение показателя «Инцидент-менеджмент» измеряется в единицах, при расчете округляется до сотых единиц после запятой.

Значение показателя «Инцидент-менеджмент» (R) рассчитывается как отношение среднего времени отработки инцидентов за отчетный период (в минутах) к целевому значению времени отработки инцидентов за отчетный период (180 минут) и скорректированное на корректирующий коэффициент по формуле:

$$R = \frac{T}{t} - \alpha, \text{ где}$$

T – среднее время отработки инцидентов за отчетный период в минутах, включая время работы с инцидентами, ответ по которым не направлялся (закрыт, перенаправлен иному исполнителю и т.д.)

t – целевое время обработки инцидентов за отчетный период (180 минут).

α – корректирующий коэффициент, который применяется в соответствии с таблицей 1 в зависимости от нагрузки при работе с информационной системой «Инцидент Менеджмент» в отчетном периоде (N), рассчитанный по формуле:

$$N = \frac{K}{k}, \text{ где}$$

K – количество обработанных исполнительным органом инцидентов в отчетном периоде,

k – среднее количество инцидентов, обработанных исполнительными органами в отчетном периоде (рассчитывается как среднее арифметическое инцидентов по всем исполнительным органам).

Таблица 1

N	α
0-1	0
1-2	0,1
2-3	0,2
3-4	0,3
4-5	0,4
5-6	0,5
6-7	0,6
7-8	0,7
8-9	0,8
свыше 9	0,9

3. Планирование показателя

Планирование показателей осуществляется исполнительными органами Воронежской области исходя из результатов работы в информационной системе «Инцидент Менеджмент» в году, предшествующему году, в котором устанавливается плановое значение показателя «Инцидент Менеджмент».

Планирование значения показателя допускается не выше 1 (равно значению показателя при отработке поступивших инцидентов за среднее время – 180 минут).

4. Оценка показателя

Оценка результатов по показателю «Инцидент-менеджмент» осуществляется в соответствии со следующей таблицей:

Интервал значения R	Количество присваиваемых баллов за достижение значения
$R \leq 1$	8
$1 < R \leq 1,66$	6
$1,66 < R \leq 2,66$	4
$2,66 < R$	2