



Procedură de gestionare incident

Prin această procedură se urmărește recunoașterea, raportarea și gestionarea incidentelor într-un mod eficient, pentru a limita daunele aduse beneficiarilor, partenerilor și organizației cât mai mult posibil și pentru a le preveni în viitor. Prin urmare, se acordă o mare importanță obținerii de cunoștințe din incidente. Gestionarea incidentelor este, prin urmare, o parte importantă a realizării și menținerii unor activități etice și controlate. Acest lucru contribuie la protejarea calității serviciilor noastre, iar gestionarea incidentelor oferă o perspectivă asupra calității activităților din proiect .

Prezenta procedură se concentrează asupra cadrelor și principiilor pentru organizarea și punerea în aplicare a gestionării incidentelor în cadrul proiectului “Seniori plus-incluziune îngrijire pentru o viață active”.

Cele mai importante criterii de calitate sunt:

- Conducerea implică în mod activ angajații în recunoașterea, raportarea și gestionarea incidentelor și stimulează astfel ca fiecare angajat să recunoască și să raporteze incidentele.
- Se numește un coordonator de incidente în prima linie, care este responsabil de alinierea acțiunilor legate de incident.
- Fiecare partener se ocupă imediat de raportarea unui incident, în conformitate cu procesul de gestionare a incidentelor descris în prezenta procedură.
- Fiecare partener înregistrează incidentele în baza de date a incidentelor, inclusiv cauza, efectul și impactul cantitativ, calitativ și determină care este riscul.
- În cazul incidentelor raportabile și cu impact ridicat ,repetitive, se recurge la o analiză a cauzelor principale pentru a determina cauza principală și direcția soluției, pentru a trage învățăminte și a preveni repetarea.
- În cazul în care incidentele se produc mai des, se determină cauza principală și se mărește structural riscul sub forma unei probleme cu un plan de acțiune în baza de date a problemelor.
- Atunci când se confruntă cu un ansamblu de incidente, unitatea responsabilă inițiază acțiuni corective în domeniul său și în întregul lanț operațional. Eventual, ajustează evaluarea riscurilor și a controalelor.
- Beneficiarii sunt informați în cazul incidentelor care au avut loc și care pot dăuna intereselor lor sau pot conduce la alte efecte secundare neintenționate eventual legate de GDPR. În acest caz se aplică procedura privind încălcarea securității datelor .

Toată lumea ar trebui să fie conștientă de faptul că pot apărea incidente și să încerce să prevină apariția acestora. Raportarea incidentelor ar trebui să fie o activitate firească pentru toată lumea. Stabilirea și executarea procesului de gestionare a incidentelor este o responsabilitate a activității.

Incidentele informatice și perturbările sistemelor informatice care conduc la întreruperea activităților proiectului și suspendarea pe termen lung al serviciilor pentru beneficiari sunt, de asemenea, înregistrate în sistemul de gestionare a incidentelor.

Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com



Grup țintă :

Acest document este destinat conducerii, managerilor și angajaților, astfel încât aceștia să cunoască și să înțeleagă concepția de gestionare a incidentelor. În mod specific, documentul este un ghid pentru activitățile desfășurate în prima linie de către coordonatorii și responsabili de incidente.

Greșelile pot duce la incidente. Acestea sunt evenimente care perturbă activitățile proiectului. Un incident este un eveniment intern sau extern cauzat de procese inadecvate sau defectuoase, sisteme sau de persoane, care a dus sau ar fi putut duce la daune reputaționale sau alte efecte negative .

Incidente cu impact ridicat:

Un incident cu impact ridicat este un incident în care sunt abordate unul sau câteva dintre următoarele puncte:

- Incidente de încălcare a securității datelor cu caracter personal

Un Incident de încălcare a securității datelor cu caracter personal este orice incident de securitate care duce la o încălcare a confidențialității, disponibilității sau integrității datelor cu caracter personal.

În cazul în care încălcarea datelor cu caracter personal este de natură să pună în pericol drepturile și libertățile persoanelor fizice, care sunt afectate de încălcarea datelor lor.

În caz de încălcare a datelor cu caracter personal responsabilul GDPR este în măsură să evalueze dacă încălcarea datelor cu caracter personal este de natură să pună în pericol drepturile și libertățile persoanelor fizice, care sunt afectate de încălcarea datelor lor.

Erori contabile :

Erorile contabile sunt considerate, din perspectiva riscului operațional, drept pierderi temporale. Pierderile de timp sunt incidente contabile care conduc la o perturbare contabilă de durată. Aceste tipuri de incidente nu au nici un impact financiar real .Cu toate acestea, dacă eroarea are loc pe parcursul a două sau mai multe perioade de raportare, aceasta poate da naștere la o denaturare substanțială a cifrelor . Această denaturare poate conduce la un risc juridic, cum ar fi apariția unor reclamații, plângeri din partea beneficiarilor sau autorităților de reglementare.

În cazul fraudei în raportare, aceasta este, de asemenea, considerată un incident cu impact ridicat. Datele înregistrate în baza de date centrală privind incidentele sunt suficiente pentru scopurile pentru care sunt prelucrate, relevante și nu sunt excesive. Datele sunt corecte și exacte. Standardul este că nu sunt prelucrate date cu caracter personal. În cazul în care este necesară înregistrarea datelor cu caracter personal pentru a realiza o gestionare adecvată a unui incident specific, unitatea va coordona acest lucru în prealabil cu funcțiile de conformitate și risc.

Cultura organizațională a raportării :

Se încurajează o cultură deschisă și sigură în care ne străduim să abordăm comportamentul și să discutăm dilemele și greșelile. Această cultură organizațională este importantă pentru a încorpora gestionarea incidentelor în organizație și pentru a permite conducerii să își asume responsabilitatea în acest sens.

Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com



Conducerea implică activ angajații în recunoașterea, raportarea și gestionarea incidentelor și încurajează fiecare angajat să raporteze incidentele, să se simtă responsabil de incident și să acționeze în consecință.

Implicarea tuturor angajaților și propagarea gestionării incidentelor impune, prin urmare, cerințe privind sprijinul managerilor și rolul de facilitator al coordonatorului incidentelor.

Compartimentul de conformitate și risc poate fi consultat și dacă este necesar, poate oferi sprijin în timpul procesului în ceea ce privește evaluarea riscului și orice măsuri ulterioare.

Politica privind avertizorii în interes public :

Un angajat poate, de asemenea, să raporteze un incident în mod anonim . Aceste incidente nu sunt înregistrate în sistemul de înregistrare a incidentelor, ci sunt raportate prin intermediul unei proceduri separate de raportare și înregistrare, de către un alt funcționar desemnat corespunzător în jurisdicția relevantă.

Gestionarea incidentelor :

Procesul de gestionare a incidentelor urmează pașii prevăzuți în Cadrul de gestionare integrată a riscurilor : identificarea riscurilor, evaluarea riscurilor, stabilirea măsurilor, punerea în aplicare a măsurilor și monitorizarea și raportarea.

Conducerea este responsabilă de instituirea unei organizații de gestionare a incidentelor, instituirea procesului de gestionare a incidentelor, gestionarea incidentelor și crearea și menținerea conștientizării riscurilor.

Conștientizarea riscurilor încurajează fiecare angajat să raporteze incidentele, să se simtă responsabil de incident și să acționeze în consecință.

În următoarele paragrafe, procesul de gestionare a incidentelor este explicat pe baza etapelor procesului

- recunoașterea și raportarea incidentului,
- evaluarea incidentului,
- gestionarea incidentului,
- încheierea și învățarea din incident.

La fiecare etapă a procesului a fost încărcată și cine este responsabil pentru aceasta. În etapele 1 și 2 ale procesului, ne referim, de asemenea, la incidentele pentru care nu s-a stabilit încă efectiv că este vorba de un incident .

Angajatul raportează un incident direct managerului sau coordonatorului de incidente.

Persoana care raportează incidentul este informată de către coordonatorul de incidente cu privire la pașii următori după raportarea incidentului și informată cu privire la rezultatele tratării incidentului.

La evaluarea raportului, coordonatorul de incidente poate consulta eventual un specialist.

Coordonatorul incidentului: evaluarea și monitorizarea progresului

Coordonatorul de incidente are rolul central în cadrul procesului de gestionare a incidentelor. Acest rol poate fi stabilit proporțional în cadrul instituției .



Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com



Interpretarea rolului se află în prima linie. Numirea coordonatorilor de incidente pe echipă asigură linii scurte de comunicare între persoana care raportează incidentul, persoana care gestionează incidentul și proprietarul incidentului. Acest lucru face ca pragul de raportare a unui incident să fie scăzut și contribuie la menținerea și stimularea sensibilizării în rândul angajaților și al conducerii.

Imediat după primirea unui raport de către raportorul de incidente, incidentul este evaluat.

Coordonatorul de incidente stabilește dacă raportul se referă la un incident, iar persoana care raportează incidentul primește un mesaj cu privire la pașii următori.

Ulterior, se determină caracteristicile incidentului și se stabilește dacă incidentul se califică drept incident cu impact ridicat, este semnalizare/obligăție de raportare în consultare cu coordonatorul de incidente. De asemenea, are loc o înregistrare inițială în baza de date a incidentelor.

Departamentul de conformitate și riscuri este consultat în special în cazul incidentelor cu impact ridicat și al incidentelor care trebuie raportate și oferă sprijin, dacă este necesar, în evaluarea altor incidente și activități de sensibilizare. În consultare cu proprietarul incidentului, este numit un coordonator de incidente.

Sarcinile coordonatorului de incidente sunt următoarele

- Să evalueze raportul și să informeze raportorul incidentului cu privire la pașii următori.
- Identificarea responsabilului incidentului și, dacă este cazul, consultarea unui specialist.
- Înregistrarea incidentului în baza de date a incidentelor.
- În consultare cu responsabilul incidentului, atribuiți un incident în așteptare unui responsabil cu gestionarea incidentelor și închideți incidentul.
- Coordonarea monitorizării gestionării incidentelor în conformitate cu termenele stabilite și rezultatele acestora măsurile propuse și etapele următoare cu proprietarul incidentului, eventual asistat de responsabilul cu gestionarea incidentelor.
- Informați periodic conducerea cu privire la starea, progresul și rezultatele gestionării incidentelor.
- După finalizare, completați înregistrarea inițială și oferiți feedback cel puțin raportorului incidentului.

Proprietarul incidentului: determinarea cauzei, efectului și soluției

Responsabilul incidentului este cel care poartă responsabilitatea gestionării unui incident care a avut loc și care este responsabil în ultimă instanță pentru gestionarea corectă și în timp util a unui incident. Acesta este întotdeauna un membru de conducere.

Proprietarul incidentului stabilește, la sfatul coordonatorului de incidente și, eventual, al responsabilului cu gestionarea incidentelor, dacă un incident poate fi închis. Este important ca, înainte ca incidentul să fie închis, să se stabilească dacă cauza, efectul și prejudiciul financiar sau reputațional sunt înregistrate complet și corect în registru.

Responsabilul incidentului are următoarele sarcini în cadrul procesului de gestionare a incidentelor:

- Stimularea recunoașterii și raportării incidentelor. În combinație cu rezultatele procesului de gestionare a incidentelor, aceasta stimulează crearea și menținerea conștientizării riscurilor;
- Luarea unei decizii cu privire la măsurile corective și preventive propuse de gestionarul de

Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com



incidente. Atunci când măsurile corective și preventive propuse se referă la alte părți ale lanțului, responsabilul incidentului și conformitatea și riscurile discută acest lucru cu conducerea.

- Stabilirea faptului că, în cazul incidentelor cu impact ridicat și care trebuie raportate, a fost efectuată o analiză a cauzelor principale și au fost luate măsuri structurale pentru a preveni repetarea acestora.

Gestionarea incidentelor: gestionarea unui incident

Responsabilul cu gestionarea incidentelor este angajatul responsabil de gestionarea incidentului. Acest rol este desemnat pentru fiecare incident. Responsabilul cu gestionarea incidentelor poate forma o echipă pentru a gestiona un incident. Gestionarea adecvată a incidentelor limitează sau previne daunele pe cât posibil și furnizează informații despre îmbunătățirea, gradul de control intern. Pe baza acestor informații, pot fi luate măsuri corective. Dacă este posibil, măsurile preventive sunt puse în aplicare imediat în timpul gestionării incidentului. Responsabilul cu gestionarea incidentelor comunică periodic progresul gestionării și raportează rezultatele gestionării incidentelor proprietarului incidentului și coordonatorului incidentului.

Gestionarea unui incident implică cel puțin următoarele:

- Analiza incidentului. Gestionarea incidentului se concentrează atât pe consecințele, cât și pe cauzele incidentului;
- Determinarea naturii și a valorii daunelor pentru a stabili dacă incidentul implică un incident care trebuie raportat sau un incident cu impact ridicat și respectarea procedurilor aplicabile;
- Identificarea și punerea în aplicare a acțiunilor corective. Această măsură este pusă în aplicare în timpul procesului de gestionare a incidentelor, în consultare cu proprietarul incidentului și coordonatorul incidentului;
- Efectuarea unei analize a cauzelor principale în mijlocul incidentelor cu impact ridicat și raportabile;
- Propunerea de măsuri preventive și structurale care să împiedice un incident să se manifeste din nou sau care să recunoască incidentul la timp pentru a putea să îl anticipeze.
- Informarea, prin intermediul fluxului de lucru în vigoare, a coordonatorului incidentului, a responsabilului cu conformitatea (și a proprietarului incidentului) cu privire la starea, progresul și rezultatele gestionării incidentului;
- Informarea managerului (managerilor) de cont în cazul în care incidentul are un impact asupra unuia sau mai multor clienți.

Rolul de coordonator al incidentelor și de responsabil cu gestionarea incidentelor poate fi îndeplinit de aceeași persoană, în funcție de organizarea instituției.

Linia a doua: sprijină linia 1 și evaluează incidentele raportabile

Linia a doua, și anume conformitatea, gestionarea riscurilor, linia a doua, în funcție de sarcinile și responsabilitățile lor respective, sprijină procesul de gestionare a incidentelor prin monitorizare:

- Cultura de recunoaștere, raportare și gestionare a incidentelor;



Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com





- raportarea și gestionarea la timp și corectă a incidentelor;
 - Calitatea și caracterul complet al înregistrării incidentelor în baza de date a incidentelor;
 - progresul punerii în aplicare a măsurilor;
 - escaladarea în caz de discuții la evaluarea și închiderea unui incident;
 - În consultare cu proprietarul incidentului, începerea unui proces de gestionare a problemelor pentru a investiga în continuare necesitatea unei măsuri preventive;
 - Executarea unei analize a cauzelor principale în cazul incidentelor cu impact ridicat și care trebuie raportate;
 - Întocmirea unui raport periodic privind incidentele;
 - Raportarea către conducere
- Atunci când este relevant, departamentul juridic și cel de resurse umane sunt implicate în gestionarea și avizarea incidentelor.

Închiderea și învățarea :

Coordonatorul incidentului închide incidentul în baza de date a incidentelor, în consultare cu responsabilul incidentului. O parte a închiderii constă în faptul că au fost învățate lecții din incident. Această învățare se traduce prin punerea în aplicare a măsurilor corective și preventive și prin efectuarea unei analize a cauzelor principale. În cazul în care este necesară o abordare mai structurală, urmărirea va avea loc utilizând procesul de gestionare a problemelor. Conformitatea inițiază consultări periodice cu coordonatorii de incidente și întocmește un raport periodic.

Un incident este închis atunci când sunt îndeplinite toate condițiile următoare:

- Cauzele și impactul sunt clare, inclusiv evaluarea prejudiciului financiar și/sau reputațional.
 - Măsurile corective (și, dacă este posibil, preventive) au fost puse în aplicare de către proprietarul incidentului pentru a limita daunele, a preveni repetarea și a detecta eventualele incidente în viitor. Punerea în aplicare a măsurilor corective în cadrul instituției este coordonată de responsabilul cu gestionarea incidentelor și raportată proprietarului incidentului.
- Coordonatorul de incidente al unității operaționale este informat și, dacă este necesar, oferă sprijin în gestionarea incidentului.
- După o analiză atentă, proprietarul incidentului decide să încheie soluționarea. De exemplu, atunci când continuarea tratării incidentului nu depășește beneficiile sau atunci când tratarea unui alt incident are prioritate. Această alegere este explicată în baza de date a incidentului.
 - Persoanele vizate au fost informate cu privire la rezultatul soluționării. În cazul în care incidentul se referă la o posibilă încălcare a vieții private a beneficiarilor, va avea loc coordonarea cu responsabilul cu protecția datelor înainte ca clientul să fie informat.

În cazul în care gestionarea unui incident necesită o abordare mai structurală a riscului și a deficiențelor în controlul intern, proprietarul incidentului va ridica o problemă în acest sens.



Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com





Gestionarea incidentelor la partenerii de externalizare:

Activitățile etice și controlate necesită, de asemenea, o perspectivă asupra incidentelor care au loc la partenerii de externalizare. Titularul contractului de externalizare sau directorul de furnizare a serviciului numit de acesta se asigură că acordurile cu partenerii de externalizare sunt încheiate și respectate. Asigură, de asemenea, înregistrarea, conducerea și răspunderea pentru incidentele care au avut loc la partenerii de externalizare și care afectează activitățile proiectului și ale beneficiarilor săi, ca parte a gestionării nivelului serviciilor. Mai jos sunt prezentate cele mai importante sarcini și responsabilități care se aplică atunci când se realizează gestionarea incidentelor.

- Incidentele care fac obiectul notificării în temeiul GDPR vor fi raportate fără întârzieri nejustificate după descoperire.

- Notificarea va aborda cel puțin următoarele elemente:

- natura incidentului (ce s-a întâmplat, care este riscul și care sunt cauzele acestuia);
- amploarea și impactul incidentului;
- măsuri de reparare a prejudiciului, de limitare și de prevenire;
- acorduri de comunicare privind soluționarea incidentului.

- Furnizorul de servicii este responsabil pentru informarea în timpul gestionării incidentului.

Date de contact:

Comuna Hereclean: - Telefon: 0260 629 480 , E-mail: primariahereclean@yahoo.com
Asociația G.A.L. Tövishát: - Telefon: 0768607807 , E-mail: galtovishat2012@gmail.com

