



АДМИНИСТРАЦИЯ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.02.2020 № 556

**Об утверждении регламента взаимодействия Центра управления регионом с
Муниципальным центром управления регионом Рузского городского округа**

В целях исполнения пункта 5 постановления Правительства Московской области от 07.10.2019 № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» для определения правил выполнения процессов и процедур в рамках внедрения, эксплуатации и развития государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР), руководствуясь Уставом Рузского городского округа, постановляет:

1. Утвердить регламент взаимодействия Центра управления регионом с Муниципальным центром управления регионом Рузского городского округа (прилагается).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Рузского городского округа в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Администрации Рузского городского округа М.А. Новикову.

Глава городского округа



Н.Н. Пархоменко



Регламент взаимодействия Центра управления регионом с Муниципальным центром управления регионом Рузского городского округа

1. Общие положения.

1.1. Данный регламент предназначен для совершенствования работы блока ЖКХ в ЦУРе и определяет вопросы взаимодействия руководителя МЦУР, ответственного по блоку ЖКХ в МЦУРе и ЦУР МинЖКХ.

1.2. Вопросы взаимодействия определяются для штатного режима работы и аварийной ситуации.

1.3. Под аварийной ситуацией понимается резкое увеличение прироста обращений жителей Рузского городского округа по социально-значимым категориям направления ЖКХ.

1.3.1 Социально-значимые категории

- «Нарушение графика вывоза бытовых отходов (в том числе с контейнерных площадок)»;
- «Жалоба на работу регионального оператора»;
- «Некачественная вода (ржавая)»;
- «Плата за вывоз твердых коммунальных отходов»;
- «Внедрение раздельного накопления отходов на территории Московской области»;
- «Ошибки в начислении платы за коммунальные услуги»;
- «Сообщить о порядке начисления платы за ЖКУ».

1.4. Для надлежащей работы по взаимодействию, руководитель МЦУРа и ответственный по блоку ЖКХ в МЦУРе должны свободно владеть следующей информацией:

- структуру органов местного самоуправления (далее – ОМСУ);
- вопросы, находящиеся в ведении отраслевых направлений ОМСУ;
- ответственных лиц от отраслевых направлений и лица, замещающие ответственных в случае отсутствия (отпуск, болезнь);
- контакты всех ответственных исполнителей;
- средние значения обращений жителей муниципального образования по каждой категории;
- нормативно-правовые акты Российской Федерации и Московской области;
- причины возникновения обращений граждан;
- принятые меры по оперативному решению возникших проблем;

2. Перечень действий ответственного по блоку ЖКХ МЦУРа в штатном режиме:

2.1. В ежедневном режиме контролирует работу ответственных руководителей МЦУР по блокам: Инженерная инфраструктура, твердые коммунальные отходы и ЕИРЦ. (далее – руководители МЦУР по блокам)

2.2. Распределяет задачи по рассмотрению, отработке и анализу обращений граждан (Инцидент, ЕЦУР (Добродел), ЕДДС, МСЭД).

2.3. Определяет задачи ответственным руководителям МЦУР по блокам с использованием ими инструментов контроля на принятие всех мер по недопущению прироста жалоб (обращений граждан) в своем направлении, а именно:

2.3.1. В блоке «Инженерная инфраструктура МЦУР».

2.3.1.1. Направление «Некачественная вода (ржавая):»

- Еженедельная актуализация реестра промывок (дата промывки, дата информирования жителей, причина проведения промывки, средства размещения информации о предстоящей промывке, адресная привязка объекта).
- Мониторинг актуального реестра планируемых к строительству/реконструкции ВЗУ, станций обезжелезивания, сетей водоснабжения:
- Выявление населенных пунктов, где отсутствуют/находятся в неудовлетворительном состоянии ВЗУ, станции обезжелезивания, сети водоснабжения:
- При возникновении проблемных вопросов эскалировать проблему на начальника ТУ, заместителя Директора ТОК МОС АВС, РСО

2.3.2. В блоке «Твердые коммунальные отходы МЦУР»

2.3.2.1. Направление Контейнерные площадки

- Введение актуального реестра КП с объемами образования отходов и образателями отходов;
- Актуализация перечня КП на слоях РГИС;
- Ведение актуального реестра планируемых к строительству КП;
- Учет контейнерных площадок, соответствующих / не соответствующих стандарту Московской области.
- Выявление населенных пунктов, где отсутствуют КП;
- Актуализация Генеральной схемы санитарной очистки;
- При возникновении проблемных вопросов эскалировать проблему на руководителя УК.

2.3.2.2. Направление мониторинг вывоза ТКО региональными операторами:

- Ежедневный мониторинг вывезенных/не вывезенных КП:
Контроль не вывезенных КП:
- В ежедневном режиме предоставлять отчетность с принятыми мерами в блок ТКО ЦУР МинЖКХ до 15:00.
- Выявление проблемных КП;
- Контроль уборки территории контейнерной площадки по средствам мобильного приложения.
- При возникновении проблемных вопросов эскалировать проблему на Регионального оператора.

2.3.2. В блоке «ЕИРЦ МЦУР»

- В течении рабочего дня, каждый час осуществлять мониторинг системы Электронная очередь;
- Осуществлять мониторинг осуществления информационной кампании (утвержденной ГУИП) на территории ОМСУ.
- При возникновении проблемных вопросов эскалировать проблему на руководителя Территориального управления ЕИРЦ для увеличения количества сотрудников.

2.4. В ежедневном режиме производит мониторинг поступающих обращений граждан и

2.5. Осуществляет выгрузку и структурирование оперативных данных для доклада руководителю МЦУРа по топ проблем и заместителям главы Рузского городского округа по направлениям деятельности в ежедневном режиме до 10:00;

2.6. Направляет в работу новые обращения жителей Рузского городского округа исполнителям;

2.7. Контролирует сроки и качество обработки обращений граждан;

2.8. Обрабатывает просроченные и отложенные обращения жителей Рузского городского округа;

2.9. Разрабатывает дорожные карты для решения системных проблем на территории Рузского городского округа по направлениям ЖКХ.

2.10. Контролирует процесс выполнения мероприятий, предусмотренных дорожными картами, предоставляет отчет руководителю МЦУР, заместителям главы по направлениям деятельности;

2.11. При возникновении проблемных вопросов по обработке обращений граждан и реализации дорожных карт эскалировать проблему на руководителя МЦУР, заместителей глав по направлениям;

2.12. Уметь работать и анализировать данные в информационных системах, разработанных по направлениям.

2.13 Каждую пятницу до 10:00 производить доклад в ЦУР МинЖКХ обо всех аварийных ситуациях за неделю (см. пункт 3.1).

3. Перечень действий ответственного по блоку ЖКХ МЦУРа при аварийном режиме.

3.1. При резком увеличении обращений граждан по направлению блока ЖКХ ответственный по блоку ЖКХ в МЦУРе немедленно докладывает об этом руководителю МЦУР.

3.2. По факту ликвидации аварийных ситуаций работа переходит в штатный режим.

4. Перечень действий руководителя МЦУР при аварийной ситуации.

4.1. При получении от ответственного по блоку ЖКХ МЦУРа информации в соответствии с п. 3.1 Руководитель МЦУР немедленно оповещает ответственных заместителей главы по направлениям (который формирует рабочую группу по ликвидации аварийной ситуации), принимает оперативные меры по решению возникших проблем, организывает процесс информирования жителей (сайты ОМСУ, печатные издания ОМСУ, социальные сети ОМСУ, сайты управляющих организаций, информационные стенды МКД, социальные сети управляющих

организаций, Ассоциация председателей советов МКД) при возникновении аварийных ситуаций (о ходе информирования доложить в ЦУР) и организует процесс ликвидации аварийной ситуации в течение одного часа;

4.2. Выработать предложения по снижению негативной динамики обращений по соответствующему направлению в течение одного часа и доложить в ЦУР МинЖКХ;

4.3. Обеспечить контроль выполнения мероприятий согласно пункту 4.2;

4.4. О выполнении мероприятий докладывать каждые 2 часа заместителям глав по направлениям, главе Рузского городского округа и в ЦУР МинЖКХ;

4.5. При отсутствии результата по принятым мерам незамедлительно доложить главе Рузского городского округа и в ЦУР МинЖКХ для дальнейшей проработки проблемы;

4.6. Проводить ежечасный мониторинг решения проблемного вопроса и при отсутствии изменения или при ухудшении ситуации доложить главе Рузского городского округа и в ЦУР.

4.7. Проводить ежечасный мониторинг всех каналов информирования населения.

5. Порядок взаимодействия руководителя МЦУР с ЦУР.

5.1. В ОМСУ назначается 1 (один) руководитель МЦУРа ответственный за предоставление доклада заместителям глав по направлениям и 1 (один) ответственный сотрудник по блоку ЖКХ для взаимодействия и предоставления соответствующей информации по направлениям в ЦУР МинЖКХ;

5.2. Руководитель МЦУРа и ответственный сотрудник блока ЖКХ должны быть постоянно на рабочем месте в соответствии с графиком работы МЦУРа;

5.3. При обращении сотрудника ЦУРа МинЖКХ для устранения проблемных вопросов и ситуаций, руководитель МЦУРа и ответственный сотрудник блока ЖКХ должны:

- принять исчерпывающие меры для устранения сложившейся ситуации (при необходимости проинформировать заместителей глав по направлениям);

- при невозможности решения проблемного вопроса силами руководителя МЦУРа, доложить заместителям глав по направлениям, главе для принятия управленческих решений.

6. Перечень действий сотрудников МЦУР по контролю за исполнением поручений.

6.1. Ответственные лица обязаны отслеживать, что все вопросы и поручения своевременно и качественно отработаны.

7. Ответственные за исполнение Регламента.

7.1. Ответственность за исполнение настоящего регламента возлагается на руководителя МЦУР: Кюльпер Наталья Николаевна, координатор исполнения настоящего регламента: Заместитель Главы Рузского городского округа Московской области Новикова Мария Александровна.

