



ГЛАВА
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.03.2020 № 95/3

Об утверждении регламента по
взаимодействию Муниципального центра управления регионом
городского округа Истра с Центром управления регионом
в блоке ЖКХ

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Московской области от 07.10.2019 №692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом», Уставом городского округа Истра.

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить регламент взаимодействия Муниципального центра управления регионом городского округа Истра с Центром управления регионом в блоке ЖКХ (прилагается).

2. Отделу социальных коммуникаций и связям с общественностью администрации городского округа Истра обеспечить размещение настоящего постановления на официальном интернет – сайте администрации городского округа Истра.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа Истра Шевякова В.А.

Глава городского округа Истра

Т.С. Витушева

**Регламент взаимодействия
Муниципального центра управления регионом
городского округа Истра с Центром управления регионом
в блоке ЖКХ**

1. Общие положения.

1.1. Данный регламент предназначен для совершенствования работы блока жилищно-коммунального хозяйства (далее блок ЖКХ) в Муниципальном центре управления регионом (далее МЦУР) и определяет вопросы взаимодействия руководителя Муниципального центра управления регионом, ответственного по блоку ЖКХ в МЦУРе и Центра управления регионом (далее ЦУР) Министерства жилищно-коммунального хозяйства (далее МинЖКХ).

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

1.3. Под аварийной ситуацией понимается резкое увеличение прироста обращений жителей муниципального образования по социально-значимым категориям направления ЖКХ (индекс категории больше 2,00).

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 жилищно-коммунальные услуги (далее ЖКУ)».

1.4. Для надлежащей работы по взаимодействию, руководитель МЦУРа и ответственный по блоку ЖКХ в МЦУРе должны знать:

- структуру органов местного самоуправления (далее – ОМСУ);
- вопросы, находящиеся в ведении отраслевых направлений ОМСУ;
- ответственных лиц от отраслевых направлений и лиц, замещающих ответственных в случае отсутствия (отпуск, болезнь);
- контакты всех ответственных исполнителей;
- среднее значение 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 (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 водозаборных узлов (далее 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 территориального отдела (далее начальника ТО) администрации городского округа Истра, заместителя директора МУП «Истринский Водоканал», заместителя директора МУП «Истринские Теплосети»

2.3.2. В блоке «Твердые коммунальные отходы МЦУР»

2.3.2.1. Направление Контейнерные площадки

- Введение актуального реестра контейнерных площадок (далее КП) с объемами образования отходов и образователями 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 управляющей организации (далее УО).

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;

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

2.6. Направляет в работу новые обращения жителей муниципального образования исполнителям;

2.7. Контролирует сроки и качество обработки обращений граждан;

2.8. Отрабатывает просроченные и отложенные обращения жителей муниципального образования;

2.9. Разрабатывает дорожные карты для решения системных проблем на территории 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 организывает 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 главы по направлениям и в ЦУР МинЖКХ;

4.5. При отсутствии результата по принятым мерам незамедлительно доложить главе муниципального образования 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 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) сотрудник по блоку ЖКХ ответственный за предоставление доклада заместителям главы по направлениям, а также 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 главы 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 обработаны.

7. Ответственные за исполнение Регламента.

7.1. Ответственность за исполнение настоящего регламента возлагается на руководителя МЦУР Тураева Сергея Анатольевича, координатор исполнения настоящего регламента первый заместитель главы администрации городского округа Истра Московской области Шевяков Владимир Александрович.