



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.03.2020 № 108/3

Об утверждении регламента по взаимодействию Муниципального центра управления регионом городского округа Истра с Центром управления регионом по блоку Госжилинспекции Московской области

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 по блоку Госжилинспекции Московской области (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

Приложение
к постановлению главы
городского округа Истра
от 11.03.2020 № 108/3

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Главного
управления Московской области
«Государственная жилищная
инспекция Московской области»
_____ О.Н. Федина
« ____ » _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Глава
городского округа Истра
_____ Т.С. Витушева
« ____ » _____ 2020 г.

**Регламент взаимодействия
Муниципального центра управления регионом
городского округа Истра с Центром управления
регионом по блоку Госжилинспекции
Московской области**

1. Общие положения.

Данный регламент предназначен для организации работы и порядка взаимодействия Муниципального центра управления регионом (далее – МЦУР) городского Истра с Центром управления регионом по блоку Госжилинспекции Московской области (далее – ЦУР ГЖИ МО) в целях снижения количества обращений граждан по вопросам неудовлетворительного содержания и эксплуатации многоквартирных домов (далее - МКД), а также исполнения задач, поставленных перед Госжилинспекцией Московской области и органами местного самоуправления Центром управления регионом Губернатора Московской области, направленных на сокращение категорий портала «Добродел» с негативной динамикой и достижение установленных показателей эффективности работы МЦУР и ЦУР ГЖИ МО.

2. Термины и определения.

МЦУР – муниципальный центр управления регионом;

Тепловая карта ЦУР – система мониторинга и учета поступающих обращений на официальные информационные порталы Московской области;

ЦУР ГЖИ МО – центр управления регионом Госжилинспекции Московской области;

ЕДС МО - единая диспетчерская служба Московской области;

Портал «Добродел» - информационная система, осуществляющая прием проблемных вопросов от граждан;

МКД – многоквартирный дом;

ОМСУ – орган местного самоуправления;

УО – управляющая организация;

Исполнитель – юридическое/физическое лицо, ответственное за устранение нарушений;

Redmine – система постановки и контроля выполнения заданий;

МП ЕГИС ОКНД – мобильное приложение Единая Государственная Информационная Система Обеспечения Контрольно-надзорной деятельности предназначенная для проведения осмотров МКД;

Аварийная ситуация – резкое увеличение количества обращений (на 30% по сравнению с предшествующим днем, более 10 обращений в сутки по одному адресу, более 20 обращений по одной тематике за сутки);

Чрезвычайная ситуация - это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, а также ущерб здоровью людей, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей;

Оперативный штаб - временно сформированный нештатный орган управления, который создается при чрезвычайной ситуации для оперативной локализации и устранения проблемы;

Рабочая группа - многопрофильная группа людей, координирующая действия работников различных подразделений для устранения аварийной ситуации;

План мероприятий – документ, в котором определены цели, описаны конкретные действия, сроки их выполнения, а также определены ответственные лица за выполнение действий, необходимых для достижения результата;

Ответственный сотрудник МЦУР – лицо, обеспечивающее сбор, обработку, анализ и контроль за обращениями, поступающими на портал «Добродел»/ЕДС МО, находящийся в подчинении у руководителя МЦУР;

Руководитель МЦУР – лицо, ответственное за работу всего блока ЖКХ МЦУР, а также способный принимать оперативные решения по устранению проблемных вопросов.

Специалист ЦУР ГЖИ МО - лицо, осуществляющее мониторинг, сбор, обработку, анализ и контроль за обращениями в разрезе ОМСУ, поступающими на портал «Добродел»/ЕДС МО. Находится в подчинении у руководителя ЦУР ГЖИ МО;

Руководитель ЦУР ГЖИ МО - лицо, ответственное за работу всего блока ЦУР ГЖИ МО, а также способный принимать оперативные решения по устранению проблемных вопросов.

3. Права и обязанности сторон

3.1. В целях реализации настоящего регламента МЦУР городского округа Истра и ЦУР ГЖИ МО обязуются организовать взаимодействие своих блоков:

- по обмену информацией о количестве и причинах поступления обращений, связанных с неудовлетворительной работой управляющих организаций (далее - УО), на портал «Добродел»/ЕДС, в разрезе подкатегорий, статусов обращений, а также обмениваться информацией при возникновении аварийной или чрезвычайной ситуации на объектах и системах жилищно-коммунального хозяйства;
- осуществления взаимодействия по вопросам проведения мероприятий направленных на предупреждение ситуаций, которые могут привести к нарушению функционирования систем жизнеобеспечения населения, и ликвидации их последствий.

3.2. Центр управления регионом Госжилинспекции Московской области обязуется:

3.2.1. Осуществлять оперативный обмен информацией с МЦУР о проблемах, связанных с эксплуатацией МКД, а также обмен информацией по устранению аварийных, чрезвычайных ситуациях на объектах и системах жилищно-коммунального хозяйства на территории Московской области;

3.2.2. Незамедлительно реагировать и принимать оперативные решения по локализации и устранению аварийных, чрезвычайных ситуаций, а также в ситуациях, где нарушены условия содержания и эксплуатации МКД;

3.2.3. Принимать участие в расследовании причин роста обращений граждан на официальные порталы Московской области.

3.2.4. Принимать участие в установленных законодательством случаях в координации аварийно-восстановительных работ, расследовании причин технологических нарушений эксплуатируемых объектов и систем ЖКХ.

3.2.5. Организовывать мероприятия по предупреждению ситуаций, которые могут привести к нарушению функционирования систем жизнеобеспечения населения, и ликвидации их последствий, включая мероприятия по организации проведения аварийно-восстановительных и других неотложных работ при возникновении чрезвычайных ситуаций на объектах и системах жилищно-коммунального хозяйства Московской области.

3.2.6. Принимать участие в совещаниях по согласованным планам и тематике для обсуждения (решения) вопросов совместной деятельности, направленной на предупреждение и снижение количества обращений, поступающих на портал «Добродел»/ЕДС МО.

3.2.7. Принимать меры к снижению количества обращений граждан на портал «Добродел».

3.3. Муниципальный центр управления регионом обязуются:

3.3.1. Осуществлять оперативный обмен информацией с ЦУР ГЖИ МО о проблемах, связанных с эксплуатацией МКД, а также обмен информацией по устранению аварийных, чрезвычайных ситуациях на объектах и системах жилищно-коммунального хозяйства на территории Московской области.

3.3.2. Незамедлительно реагировать и принимать оперативные решения по локализации и устранению аварийных, чрезвычайных ситуаций, а также в ситуациях, где нарушены условия содержания и эксплуатации МКД;

3.3.3. Принимать участие в расследовании причин роста обращений граждан на официальные порталы Московской области.

3.3.4. Проводить мероприятия по предупреждению ситуаций, которые могут привести к нарушению функционирования систем жизнеобеспечения населения, росту обращений граждан на официальные порталы Московской области, ликвидацию их последствий, включая проведение аварийно-восстановительных и других неотложных работ при возникновении аварийных ситуациях на объектах ЖКХ на территории своего муниципального образования.

3.3.5. Принимать участие и организовывать контроль в осуществлении мероприятий по защите населения и территории муниципального района (городского округа) от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории своего муниципального образования.

3.3.6. При необходимости, проводить мероприятия по устранению нарушений функционирования систем жизнеобеспечения населения и ликвидации их последствий, включая проведение аварийно-восстановительных и других неотложных работ при возникновении аварийных ситуаций на объектах ЖКХ на территории городского округа Истра;

3.3.7. Принимать участие в совещаниях по согласованным планам и тематике для обсуждения (решения) вопросов совместной деятельности, направленной на предупреждение и снижение количества обращений, поступающих на портал «Добродел»/ЕДС МО.

3.3.8. Принимать меры к снижению количества обращений граждан на портал «Добродел».

4. Порядок действий специалиста ЦУР ГЖИ МО.

4.1. Ежедневно, три раза в сутки (9.00, 12.00, 15.00), специалист ЦУР ГЖИ МО осуществляет мониторинг поступления новых, повторных, отложенных и просроченных заявок по тематике ГЖИ МО по данным тепловой карты ЦУР (<http://cur.bi.mosreg.ru>);

4.2. Осуществляет контроль по устранению аварийной/чрезвычайной ситуации;

4.3. Ежедневно осуществляется контроль за ОМСУ по исполнению мероприятий дорожных карт (план мероприятия), направленных на снижение поступления жалоб на портал «Добродел»/ЕДС МО;

4.4. В случае нарушения сроков или невыполнения мероприятий, указанных

- п. 4.3. настоящего регламента, специалист ЦУР ГЖИ МО делает запрос руководителю МЦУР посредством электронной почты на предоставление информации о причинах срыва выполнения дорожных карт, а также на предоставление скорректированных дорожных карт;
- 4.5. Ежедневно специалист ЦУР ГЖИ МО детально разбирает вопросы на портале «Добродел»/ЕДС МО по подкатегориям с наибольшим индексом роста обращений;
- 4.6. Осуществляет ежедневный контроль за соблюдением сроков закрытия задач УО в «Добродел»/ЕДС МО;
- 4.7. Осуществляет ежедневный контроль за принятием УО в течение 24 ч. заявок в работу в ЕДС МО;
- 4.8. Осуществляет ежедневный контроль за качеством закрытия задач УО в ЕДС МО (возвращенные на доработку задачи);
- 4.9. В случае некачественной работы УО в системе «Добродел»/ЕДС МО специалист ЦУР ГЖИ МО информирует электронным письмом Руководителя МЦУР для принятия мер оперативного контроля.
- 4.10. Ежедневно осуществляет контроль за работой территориальных отделов Госжилинпсекции МО на портале «Добродел» в части работы с разделом «отложенные», «повторы», «просрочено»;
- 4.11. Ежедневно специалист ЦУР ГЖИ МО осуществляет модерацию в системе ЕГИС ОКНД по работе УО с мобильным приложением ЕГИС ОКНД;
- 4.12. Результаты проведения осмотров МКД с использованием мобильного приложения ЕГИС ОКНД направляются в ОМСУ для формирования дорожных карт по устранению выявленных нарушений;
- 4.13. Ежедневно до 10.00 направляет руководителю ЦУР ГЖИ МО оперативную сводку за предыдущие сутки;
- 4.14. Ежедневно до 16.00 осуществляет сбор информации от МЦУР МО для обобщения и формирования ежедневного отчета для Руководителя ЦУР ГЖИ МО.

4.15. Ежедневно до 17.00 направляет руководителю ЦУР ГЖИ МО отчет о проделанной работе посредством электронной почты с доменом mosreg.ru

5. Порядок действий Руководителя ЦУР ГЖИ МО

5.1. Ежедневно Руководитель ЦУР ГЖИ МО проводит анализ и систематизацию обращений по подкатегориям и адресам, по предоставленным данным от специалиста ЦУР ГЖИ МО (ежедневные отчетные формы).

5.1.1. По итогам анализа формирует еженедельный план мероприятий по снижению количества обращений по подкатегориям с наибольшим приростом за прошлую неделю (данные тепловой карты ЦУР МО), включающий в себя:

- объективные причины, по которым категории с наибольшим индексом роста попали в топ по муниципальным образованиям.
- меры, запланированные и проведенные по выведению категории из топа по муниципальным образованиям.
- конкретные сроки проведения работ по устранению проблем.

5.1.2. Руководитель ЦУР ГЖИ МО согласовывает план мероприятий, указанный в п. 5.1.1., с заместителем руководителя, курирующим данное направление, направляет письмо электронной почтой всем лицам, ответственным за выполнение мероприятий, указанных в еженедельном плане, осуществляет контроль за исполнением плана мероприятий;

5.1.3. Осуществляет контроль по устранению аварийной/чрезвычайной ситуации;

5.1.4. Принимает участие в мероприятиях по устранению чрезвычайной ситуации, разработанных штабом по ликвидации;

5.1.5. Осуществляет контроль за действиями ОМСУ по вопросам информирования населения о сроках и мероприятиях решения чрезвычайной ситуации;

5.1.6. Ежедневно осуществляет контроль за снижением количества обращений по данным тепловой карты ЦУР.

5.1.7. В случае получения от специалиста ЦУР ГЖИ МО информации об отсутствии устранения проблемного вопроса, Руководитель ЦУР ГЖИ МО эскалирует вопрос на Руководителя МЦУР, а в случае бездействия Руководителя МЦУР эскалирует вопрос на главу/заместителя главы городского округа Истра для принятия решений административного характера, запрашивает у руководителя МЦУР отчет о решении проблемного вопроса до 17.00 текущего дня. В случае неисполнения эскалирует вопрос на заместителя руководителя Госжилинспекции МО, курирующего данное направление;

5.2. Руководитель ЦУР ГЖИ МО ежедневно осуществляет контроль за работой ответственных лиц в Госжилинспекции МО по снижению и закрытию заявок на портале «Добродел» со статусами отложенные/просроченные/повторные;

5.3. В случае роста или отсутствия снижения обращений по п. 5.2. Руководитель ЦУР ГЖИ МО проводит анализ каждого обращения, выявляет причины, по которым данное обращение не закрыто в установленный срок. При выявлении необъективных причин закрытия обращения, связывается с ответственным исполнителем, в случае его отсутствия с заведующим отделом, сообщает о нарушениях по закрытию данного обращения и ставит на контроль данную заявку. В случае неисполнения эскалирует вопрос на уровень заместителя руководителя о принятии мер дисциплинарного характера в отношении лиц, ответственных за снижение вышеуказанных показателей;

5.4. Осуществляет контроль за сотрудниками ЦУР ГЖИ МО, которые осуществляют модерацию в ЕГИС ОКНД, а также проводит анализ причин низких показателей по работе с МП ЕГИС ОКНД;

5.5. Разрабатывает и направляет в адрес МЦУР еженедельный план повышения процента проведенных осмотров с использованием МП ЕГИС ОКНД;

5.6. Осуществляет контроль за закрытием задач в системе Redmine, поставленных Мингосуправления МО;

5.7. В случае нарушения сроков закрытия задач в системе Redmine незамедлительно формирует план мероприятий для оперативного закрытия заданий, а также по недопущению нарушения сроков;

5.8. Ежедневно до 18.00 направляет электронным письмом заместителю руководителя, курирующего данное направление, отчет о проделанной работе за день.

6. Порядок действий ответственного сотрудника МЦУР

6.1. Ответственный по блоку ЖКХ МЦУР (далее по тексту – Ответственный) в ежедневном режиме, в течение всего рабочего времени, осуществляет мониторинг тепловой карты ЦУР (<http://cur.bi.mosreg.ru>) по новым поступившим заявкам по категории МКД.

6.1.2. Систематизирует новые заявки по их приоритету: штатная или аварийная ситуация;

6.1.3. При штатной ситуации ответственный ставит задачу по устранению нарушений перед исполнителем, отвечающим за решение проблемного вопроса, а также контролирует устранение нарушений в соответствии с регламентными сроками.

6.1.4. Исполнитель после устранения нарушений (в соответствии с регламентными сроками) направляет отчет посредством электронной почты ответственному сотруднику МЦУР с приложением материалов, подтверждающих устранения нарушений.

6.1.4.1. В случае, если исполнитель не успевает выполнить работы в соответствии с регламентными сроками, он информирует об этом

ответственного сотрудника МЦУР за 24 ч. до истечения регламентного срока, прикладывая к отчету причины срыва графика, перечень мероприятий и новые сроки устранения проблемы.

6.1.5. Осуществляет ежедневный контроль за соблюдением сроков закрытия задач УО в ЕДС МО;

6.1.5.1. Осуществляет ежедневный контроль за взятием УО в течение 24 ч. заявок в работу в ЕДС МО;

6.1.5.2. Осуществляет ежедневный контроль за качеством закрытия задач УО в ЕДС МО (возвращенные на доработку задачи);

6.1.5.3. В случае некачественной работы УО в системе ЕДС МО ответственный информирует об этом Руководителя МЦУР для принятия мер оперативного контроля.

6.1.6. В ежедневном режиме проводит мониторинг по закрытию отложенных/просроченных/повторных обращений по данным тепловой карты ЦУР/портал «Добродел»;

6.1.7. В ежедневном режиме осуществляет контроль за работой ответственных лиц по закрытию на портале «Добродел» обращений со статусом отложенные/просроченные/повторные, а также в ежедневном режиме собирает с ответственных лиц отчет о проделанной работе;

6.1.8. В ежедневном режиме осуществляет контроль за работой и качеством проведения осмотров МКД УО с использованием мобильного приложения ЕГИС ОКНД;

6.1.9. В ежедневном режиме в системе ЕГИС ОКНД осуществляет модерацию выполненных заданий УО при проведении осмотров с использованием мобильного приложения ЕГИС ОКНД, в случае некорректного выполнения УО задания, возвращает их на доработку;

6.1.10. Осуществляет прием входящих звонков, электронных писем по вопросам деятельности МЦУР, фиксирует проблемные вопросы, указанные в разговоре или в тексте письма в ежедневном отчете для руководителя МЦУР.

6.1.11. В ежедневном режиме осуществляет контроль за новыми задачами для МЦУР в системе Redmine и своевременно закрывает их.

6.1.12. Осуществляет контроль за устранением аварийных и чрезвычайных ситуаций;

6.2. При поступлении задания от сотрудника ЦУР ГЖИ МО фиксирует информацию, указывая адрес проблемы, проблемный вопрос и другую важную информацию от сотрудника ЦУР ГЖИ МО.

6.3. Ежедневно 2 раза в сутки посредством электронной почты направляет отчет для руководителя МЦУР:

6.3.1. до 10.00 ч. Отчет 1, включающий в себя оперативную информацию за предыдущие сутки;

6.1.2. до 16.00 ч. Отчет 2, включающий в себя информацию о выполненных мероприятиях по устранению проблемных вопросов.

7. Порядок действий руководителя МЦУР

7.1. Ежедневно Руководитель МЦУР проводит анализ и систематизацию обращений по подкатегориям и адресам, по предоставленным данным от ответственного (ежедневные отчетные формы).

7.1.1. По итогам анализа формирует еженедельный план мероприятий по снижению количества обращений по подкатегориям с наибольшим приростом за прошлую неделю (данные тепловой карты ЦУР МО), включающий в себя:

- объективные причины, по которым данная категория попала в топ по муниципальному образованию.

- меры, запланированные и проведенные по выведению категории из топа по муниципальному образованию.

- конкретные сроки проведения работ по устранению проблемы.

7.2. Руководитель МЦУР согласовывает план с заместителем главы городского округа, курирующего данное направление, направляет

посредством электронной почты всем ответственным исполнителям, осуществляет контроль за исполнением плана мероприятий.

7.3. Ежедневно осуществляет контроль за снижением количества обращений по данным тепловой карты ЦУР.

7.4. В случае получения от ответственного информации об отказе исполнителем устранять проблемный вопрос, Руководитель МЦУР лично принимает участие по закрытию проблемы, связывается с исполнителем, указывая на нарушения содержания и эксплуатации МКД, опираясь на нормы жилищного законодательства с указанием ответственности, которую исполнитель может понести за неисполнение требований закона.

7.5. В случае отсутствия динамика устранения нарушений со стороны исполнителя, эскалирует вопрос на главу/заместителя главы г.о. для принятия решений административного характера.

7.6. Руководитель МЦУР ежедневно осуществляет контроль за работой ответственных лиц в ОМСУ по снижению и закрытию заявок на портале «Добродел»/ЕДС МО со статусами отложенные/просроченные/повторные.

7.7. В случае роста или отсутствия снижения обращений по п. 3.1.5 руководитель МЦУР эскалирует вопрос на уровень главы/заместителя главы г.о. о принятия мер дисциплинарного характера в отношении лиц, ответственных за снижение вышеуказанных показателей;

7.8. Осуществляет контроль за сотрудниками МЦУР, которые осуществляют модерацию в ЕГИС ОКНД, а также проводит анализ причин низких показателей по работе с МП ЕГИС ОКНД;

7.9. Разрабатывает и направляет посредством электронной почты в адрес УО еженедельный план повышения процента проведенных осмотров с использованием МП ЕГИС ОКНД;

7.10. Руководитель МЦУР принимает входящие звонки, электронные письма по вопросам деятельности МЦУР, полученную информацию аккумулирует и направляет в работу ответственному по блоку ЖКХ МЦУР;

- 7.11. Осуществляет контроль за закрытием задач в системе Redmine, поставленных Мингосуправления МО или ЦУР ГЖИ МО;
- 7.12. В случае нарушения сроков закрытия задач в системе Redmine незамедлительно формирует план мероприятий для оперативного закрытия заданий, а также по недопущению нарушения сроков;
- 7.13. При поступлении запроса от сотрудников ЦУР ГЖИ МО по вопросам, связанным с категорией МКД, руководитель МЦУР незамедлительно фиксирует проблему и передает в работу ответственному сотруднику. По итогам решения проблемных вопросов ответственный сотрудник МЦУР предоставляет исчерпывающую информацию по решению проблемного вопроса в ЦУР ГЖИ МО;
- 7.14. Ежедневно до 16.00 направляет посредством электронной почты отчет о выполненных мероприятиях в ЦУР ГЖИ МО;
- 7.15. Ежедневно до 17.00 направляет заместителю главы городского округа, курирующего данное направление, посредством электронной почты отчет о выполненных мероприятиях за текущие сутки.

8. Порядок работы взаимодействия МЦУР с ЦУР ГЖИ МО для решения аварийной ситуации

8.1. Организация работы муниципального центра управления регионом:

8.1.1. **Ответственный сотрудник блока ЖКХ в МЦУР.** В случае аварийной ситуации, которая не несет угрозы жизни и вреда населению, ответственный сотрудник блока ЖКХ в МЦУР направляет исполнителю информацию о проблемном вопросе для устранения в соответствии с регламентными сроками, а также информирует до 16.00 в ежедневном отчете руководителя МЦУР, указывая о проблеме и о масштабе (адрес, проблема, количество обращений и др.);

8.1.2. В случае, если проблемный вопрос не решен исполнителем или исполнитель отказывается выполнять мероприятия по устранению

нарушений, ответственный информирует руководителя МЦУР в ежедневном отчете, который направляется до 16.00 текущего дня;

8.2. Руководитель МЦУР. В случае получения от ответственного сотрудника блока ЖКХ в МЦУР информации об отсутствии динамики в устранении аварийной ситуации, в течение суток после выявления такого факта формирует рабочую группу, включающую в себя всех заинтересованных лиц по решению аварийной ситуации.

8.2.1. Члены рабочей группы в течение 2-х дней формируют мероприятия по локализации и устранению аварийной ситуации с указанием сроков решения.

8.2.2. В рамках мероприятий по локализации и устранению аварийной ситуации в течение суток, с момента фиксации аварийной ситуации, проводят информирование населения через push-уведомления, листовки на информационных стендах, SMS-оповещение со стороны УО, на сайтах УО либо другим подручным способом;

8.2.3. Руководитель МЦУР осуществляет организацию и контроль за устранением аварийной ситуации;

8.2.4. Руководитель МЦУР ежедневно в телефонном звонке 2 раза в сутки докладывает главе/заместителю главы г.о. о результатах решения аварийной ситуации.

8.2.5. После устранения аварийной ситуации Руководитель МЦУР докладывает в телефонном звонке об этом главе/заместителю главы г.о. и переходит на работу в штатном режиме;

8.3. Организация работы центра управлением регионом Госжилинспекции МО:

8.3.1. Специалист ЦУР ГЖИ МО. В случае выявления аварийной ситуации, специалист ЦУР ГЖИ МО незамедлительно в телефонном звонке информирует о проблеме следующих лиц:

- Руководителя МЦУР;
- Заместителя главы г.о.;

-Заместителя руководителя Госжилинспекции МО по территориальному направлению;

-Заведующего территориальным отделом Госжилинспекции МО;

-Руководителя ЦУР ГЖИ МО;

8.3.2. Осуществляет контроль по устранению аварийной ситуации;

8.3.3. После устранения аварийной ситуации информирует посредством телефонном звонка об этом следующих лиц:

- Заместителя руководителя Госжилинспекции МО по территориальному направлению;

- Заведующего территориальным отделом Госжилинспекции МО;

- Руководителя ЦУР ГЖИ МО;

8.4. Руководитель ЦУР ГЖИ МО. В случае получения от специалиста ЦУР ГЖИ МО информации об аварийной ситуации руководитель ЦУР ГЖИ МО эскалирует вопрос на руководителя МЦУР, а также осуществляет ежедневный контроль за ситуацией, путем сбора актуальной информации от специалиста ЦУР ГЖИ МО, а также данных из МЦУР.

8.4.1. В случае отсутствия динамики по устранению аварийной ситуации эскалирует вопрос на следующих лиц:

- Заместителя главы г.о.;

- Заместителя руководителя Госжилинспекции МО по территориальному направлению;

8.4.2. Осуществляет контроль за действиями ОМСУ по вопросам информирования населения о сроках и мероприятиях решения проблемы;

8.4.3. Руководитель ЦУР ГЖИ МО ежедневно докладывает заместителю руководителя о результатах решения аварийной ситуации;

9. Порядок работы взаимодействия МЦУР с ЦУР ГЖИ МО для решения чрезвычайной ситуации

9.1. Организация работы муниципального центра управления регионом:

9.1.1. **Ответственный сотрудник блока ЖКХ в МЦУР.** В случае чрезвычайной ситуации, незамедлительно посредством телефонного звонка информирует руководителя МЦУР о проблеме, ежечасно собирает информацию от всех лиц, причастных к решению проблемы и направляет отчет для обобщения руководителю МЦУР, а также руководителю штаба по устранению чрезвычайной ситуации;

9.1.2. По итогам устранения чрезвычайной ситуации информирует отчетом руководителя МЦУР, а также руководителя штаба по устранению чрезвычайной ситуации и продолжает свою работу в штатном режиме;

9.2. **Руководитель МЦУР.** В случае чрезвычайной ситуации, руководитель МЦУР незамедлительно посредством телефонного звонка докладывает об этом главе/заместителю главы г.о., в течение 2-х часов после выявления такого факта;

9.2.1. Формирует штаб по устранению чрезвычайной ситуации, включающую в себя всех заинтересованных лиц по решению чрезвычайной ситуации;

9.2.2. В течение 2-х часов с момента создания штаба вырабатываются решения по устранению чрезвычайной ситуации.

9.2.3. В течение суток с момента наступления чрезвычайной ситуации проводится работа по информированию населения о проблеме и о сроках решения через push-уведомления, листовки на информационных стендах, SMS-оповещение со стороны УО, на сайтах УО либо другим подручным способом;

9.2.4. Руководитель МЦУР посредством телефонного звонка докладывает главе/заместителю главы г.о. раз в два часа о результатах устранения чрезвычайной ситуации, при необходимости частоту оповещения можно увеличить.

9.2.5. По результатам устранения чрезвычайной ситуации Руководитель МЦУР оповещает посредством телефонного звонка об этом главу/заместителя главы г.о., ЦУР ГЖИ МО об устранении чрезвычайной ситуации и переходит на работу в штатном режиме.

9.3. Организация работы центра управления регионом Госжилинспекции МО:

9.3.1. **Специалист ЦУР ГЖИ МО.** В случае чрезвычайной ситуации, специалист ЦУР ГЖИ МО незамедлительно посредством телефонного звонка информирует о проблеме следующих лиц:

- Главу г.о.;
- Заместителя главы г.о.;
- Руководителя Госжилинспекции МО;
- Первого заместителя руководителя Госжилинспекции МО;
- Заместителя руководителя Госжилинспекции МО по территориальному направлению;
- Заведующего территориальным отделом Госжилинспекции МО;
- Руководителя ЦУР ГЖИ МО;

9.3.2. Осуществляет контроль по устранению чрезвычайной ситуации;

9.3.3. После устранения чрезвычайной ситуации по средством телефонного звонка информирует об этом следующих лиц:

- Руководителя Госжилинспекции МО;
- Первого заместителя руководителя Госжилинспекции МО;
- Руководителя ЦУР ГЖИ МО;

9.4. **Руководитель ЦУР ГЖИ МО.** В случае чрезвычайной ситуации Руководитель ЦУР ГЖИ МО незамедлительно посредством телефонного звонка докладывает об этом следующим лицам:

- Руководителю Госжилинспекции МО;
- Первому заместителю руководителя Госжилинспекции МО;
- Заместителю руководителя Госжилинспекции МО по территориальному направлению;
- Главе г.о.;
- Заместителю главы г.о.;
- Руководителю МЦУР;

9.4.1. Принимает участие в мероприятиях по устранению чрезвычайной ситуации, разработанных штабом по ликвидации;

9.4.2. Осуществляет контроль за действиями ОМСУ по вопросам информирования населения о сроках и мероприятиях решения чрезвычайной ситуации;

9.4.3. Руководитель ЦУР ГЖИ МО каждые 2 часа посредством телефонного звонка докладывает первому заместителю руководителя/заместителю руководителя о результатах решения чрезвычайной ситуации;

9.4.4. По результатам устранения чрезвычайной ситуации Руководитель ЦУР ГЖИ МО оповещает об этом первого заместителя руководителя/заместителя руководителя после чего переходит на работу в штатном режиме.

10. Порядок работы с МП ЕГИС ОКНД

10.1. Проведение осмотров МКД на предмет наличия наледи, сосулек, снежных свесов:

10.1.1. Специалист ЦУР ГЖИ МО направляет в адрес Мингосуправления МО адресный перечень МКД для формирования заданий в МП ЕГИС ОКНД для УО;

10.1.2. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР запускает в работу задания для УО по проведению осмотров МКД на предмет наличия наледи, сосулек и снежных свесов в соответствии с Регламентом Госжилинспекции МО на основании климатической обстановки в конкретном городском округе;

10.1.3. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР осуществляет модерацию выполненных заданий УО в МП ЕГИС ОКНД;

10.1.4. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР осуществляет контроль за соблюдением графика проведения УО осмотров;

10.1.5. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР ежедневно до 17.00 формирует рейтинг УО по срокам и качеству проведения осмотров.

10.1.6. При запуске в работу заданий, указанных в п.10.1.2. настоящего регламента, ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР направляет руководителю МЦУР отчет о работе УО с МП ЕГИС ОКНД до 18.00.

10.2. Проведение осмотров МКД на предмет уборки и освещения МОП:

10.2.1. Специалист ЦУР ГЖИ МО направляет в адрес Мингосуправления МО адресный перечень МКД для формирования заданий в МП ЕГИС ОКНД для УО;

10.2.2. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР осуществляет модерацию выполненных заданий УО в МП ЕГИС ОКНД;

10.2.4. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР осуществляет контроль за соблюдением графика проведения УО осмотров;

10.2.5. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР ежедневно до 17.00 формирует рейтинг УО по срокам и качеству проведения осмотров.

10.2.6. Ответственный сотрудник блока ЖКХ МЦУР ежедневно до 18.00 направляет руководителю МЦУР отчет о работе УО с МП ЕГИС ОКНД.

10.3. Осуществление контроля за проведением осмотров МКД при помощи МП ЕГИС ОКНД:

10.3.1. Специалисты ЦУР ГЖИ МО осуществляют ежедневный контроль за качеством и графиком проведения УО осмотров МКД;

10.3.2. Специалисты ЦУР ГЖИ МО осуществляют ежедневный контроль за своевременным запуском МЦУР заданий по наледи, сосулькам и снежным свесам;

10.3.3. В случае срыва графика, а также низкого качества проведения осмотров, специалисты ЦУР ГЖИ МО сообщают информацию до 17.00 в ежедневном отчете руководителю МЦУР для принятия действий, направленных на улучшение показателей.

11. Порядок обмена информацией между МЦУР и ЦУР ГЖИ МО

11.1. Посредством электронной почты с доменом mosreg.ru:

11.1.1. Внутриведомственные отчеты о проделанной работе;

11.1.2. Межведомственные отчеты о проделанной работе;

11.1.3. Межведомственные запросы на предоставление информации;

11.1.4. Внутренняя корпоративная переписка между сотрудниками;

11.2. Посредством телефонной связи:

11.2.1. Сбор оперативной информации для решения проблемного вопроса;

11.2.2. Промежуточный доклад о выполненных мероприятиях;

11.2.3. Постановка задач исполнителю;

11.3. Посредством системы Redmine:

11.3.1. Выполнения заданий Мингосуправления МО;

11.3.2. Выполнения заданий Госжилинспекции МО;

11.4. Посредством мессенджеров:

11.4.1 Выгрузка аналитической и статистической информации.