



АДМИНИСТРАЦИЯ ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.05.2020

№ 827-Д

г. Дмитров

Об утверждении Регламента взаимодействия Муниципального центра управления регионом Дмитровского городского округа Московской области с Центром управления регионом Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании поручений Губернатора Московской области от 18.02.2020 №ПР-37/03-18, Распоряжения Главы Дмитровского городского округа Московской области от 20.12.2019 №1245-РГ «Об определении ответственного за реализацию пилотного проекта ЦУР-Дмитров» и за внедрение «Единого центра управления регионом» на территории Дмитровского городского округа Московской области», Устава муниципального образования Дмитровский городской округ Московской области, постановляет:

1. Утвердить Регламент взаимодействия Муниципального центра управления регионом Дмитровского городского округа Московской области с Центром управления регионом Московской области (прилагается).
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Дмитровского городского округа Московской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа А.Н. Богучарского.

Глава Дмитровского городского округа
Московской области



И.И. Поночевный

УТВЕРЖДЁН:
постановлением Администрации
Дмитровского городского округа
Московской области

от 08.05.2020 № 827-Д

РЕГЛАМЕНТ
взаимодействия Муниципального центра управления
регионом Дмитровского городского округа
Московской области
с Центром управления регионом Московской области

1. Общие положения:

1.1. Настоящий регламент предназначен для совершенствования работы блоков центральных исполнительных органов государственной власти Московской области (далее – ЦИОГВ) в Центре управления регионом Московской области (далее – ЦУР) и определяет вопросы взаимодействия руководителя Муниципального центра управления регионом (далее – МЦУР), ответственных по блокам ЦИОГВ в МЦУР и ЦУР.

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 (индекс категории больше 3,00) или выявление ситуации угрожающей жизни и здоровью граждан. Социально-значимые категории определяют ЦИОГВ.

1.4. Для надлежащей работы по взаимодействию, руководитель МЦУР и ответственные сотрудники блоков в МЦУР должны свободно владеть следующей информацией:

- структурой органов местного самоуправления (далее – ОМСУ);
- вопросами, находящиеся в ведении отраслевых направлений ОМСУ;
- контактными данными ответственных лиц от отраслевых направлений и лица, замещающие ответственных в случае отсутствия (отпуск, болезнь);
- контактными данными всех ответственных исполнителей, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования;
- средними значениями количества поступающих обращений жителей муниципального образования по каждой категории;
- статистикой по закрытым / просроченным / отложенным / повторным обращениям на портале «Добродел»;
- статусами выполнения мероприятий отраслевой «дорожной карты» по направлениям деятельности ОМСУ (при наличии);

- сроками и результатами проходящих голосований/опросов на портале «Добродел»;
- нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Московской области;
- первопричинами возникновения проблематик на территории муниципального образования и обращений граждан;
- принятыми / планируемыми мерами по оперативному решению возникших проблем;

2. Алгоритм работы ответственного сотрудника по блоку МЦУР в штатном режиме:

2.1. Ответственный по блоку МЦУР (далее – Ответственный) в ежедневном режиме, в течение всего рабочего времени, осуществляет мониторинг тепловой карты ЦУР (<http://cur.bi.mosreg.ru>) по новым поступившим заявкам всех категорий блока.

2.1.1. Ответственный ставит задачу по устранению нарушений перед исполнителем, отвечающим за решение проблемного вопроса, а также контролирует устранение нарушений в соответствии с регламентными сроками.

2.1.2. Осуществляет ежедневный контроль соблюдения сроков закрытия задач в Мобильном приложении (при наличии) (далее – МП):

2.1.2.1. Осуществляет ежедневный контроль взятия заявок в работу в МП в течение 24 часов;

2.1.2.2. Осуществляет ежедневный контроль качества закрытия задач / возвращенных на доработку задач в МП;

2.1.2.3. В случае некачественной работы исполнителями в МП ответственный информирует об этом руководителя МЦУР для принятия мер оперативного реагирования;

2.1.3. В ежедневном режиме проводит мониторинг закрытия отложенных / просроченных / повторных обращений по данным тепловой карты ЦУР / портала «Добродел»;

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

2.1.5. В ежедневном режиме осуществляет контроль работы и качества выполнения заданий исполнителями с использованием Мобильного приложения (при наличии);

2.1.6. В ежедневном режиме осуществляет контроль новых задач для МЦУР в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» (<https://digital.rm.mosreg.ru/>) и своевременно осуществляет их выполнение;

2.2. При поступлении задания (электронным письмом, задачей в Redmine, входящим звонком на телефон и др.) от ответственного сотрудника ЦУР фиксирует информацию, указывая адрес проблемы, проблемный вопрос и другую информацию, полученную от сотрудника ЦУР.

2.2.1. Ежедневно, 2 раза в сутки, формирует для руководителя МЦУР следующие отчеты:

2.2.1.1. до 10.00 ч. Отчет 1 (приложение № 1), включающий в себя оперативную информацию за предыдущие сутки;

2.2.1.2. до 17.00 ч. Отчет 2 (приложение № 2), включающий в себя информацию о выполненных мероприятиях по устранению проблемных вопросов.

3. Алгоритм работы ответственных сотрудников по блокам МЦУР при аварийном режиме:

3.1. При резком увеличении обращений граждан по направлению ЦИОГВ ответственный по блоку в МЦУР немедленно докладывает об этом руководителю МЦУР;

3.2. При выявлении ситуации, угрожающей жизни и здоровью граждан, ответственный сотрудник незамедлительно передает информацию руководителю МЦУР для взятия ситуации на контроль и принятия необходимых мер.

3.3. После ликвидации аварийных ситуаций работа переходит в штатный режим.

4. Алгоритм работы руководителя МЦУР в штатном режиме:

4.1. Ежедневно руководитель МЦУР проводит анализ и систематизацию обращений по подкатегориям, а также адресам предоставленных данных от ответственного (ежедневные отчетные формы).

4.1.1. По итогам анализа формирует еженедельный План мероприятий (далее – План) по снижению количества обращений по подкатегориям с наибольшим приростом за прошедшую отчетную неделю (приложение № 3), включающий в себя:

- мероприятия, запланированные и проведенные по выведению категории из ТОП проблематик по муниципальному образованию;

- результат, который необходимо достигнуть по итогам реализации мероприятий;

- показатель и оценка выполнения запланированных мероприятий, определяющие плановое значение результата;

- конкретизированные сроки проведения работ по устранению проблемы, а также меры по ее недопущению;

- ответственного за проведение мероприятия.

4.1.2. Руководитель МЦУР согласовывает План с заместителем Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области, курирующим соответствующее направление, направляет согласованный План всем ответственным за организацию работ, а также размещает его в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» в виде задач.

4.1.3. Ежедневно осуществляет контроль по отработке и снижению количества обращений по данным тепловой карты ЦУР.

4.1.4. В случае получения от ответственного информации об отказе исполнителем устранять проблемный вопрос, руководитель МЦУР эскалирует вопрос на заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области для принятия оперативных мер реагирования, в том числе административного характера.

4.2. Руководитель МЦУР ежедневно осуществляет контроль работы ответственных лиц в ОМСУ по снижению и закрытию заявок на портале «Добродел» со статусами отложенные / просроченные / повторные.

4.2.1. В случае роста или отсутствия снижения обращений по п. 4.2. руководитель МЦУР эскалирует вопрос на уровень заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области для принятия мер дисциплинарного характера в отношении лиц, ответственных за снижение вышеуказанных показателей;

4.3. Осуществляет контроль над закрытием задач в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» (<https://digital.rm.mosreg.ru/>).

4.3.1. В случае нарушения сроков закрытия задач в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» незамедлительно формирует план мероприятий для оперативного закрытия задач, а также недопущения нарушения сроков.

4.4. При поступлении информации / запросов от ответственных сотрудников ЦУР по вопросам, связанным с категориями блока, руководитель МЦУР незамедлительно фиксирует проблему и передает в работу ответственному сотруднику. По итогам решения проблемных вопросов ответственный сотрудник МЦУР предоставляет исчерпывающую информацию по решению в ЦУР;

4.5. Руководитель МЦУР ежедневно до 18.00 ч. формирует отчет о проделанной работе и направляет его Главе / заместителю Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области.

5. Алгоритм работы руководителя МЦУР при аварийном режиме:

5.1. При получении от ответственного по блоку МЦУР информации в соответствии с п. 3.1. и п. 3.2. немедленно оповестить ответственных заместителей Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям и организовать процесс ликвидации аварийной ситуации в течение 24 часов;

5.2. Мероприятия, направленные на снижение негативной динамики обращений по соответствующему направлению включаются в оперативный план по ликвидации ситуации, угрожающей жизни и здоровью граждан (Приложение

№ 4), утверждаются и размещаются в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» (<https://digital.rm.mosreg.ru/>) в виде задач в течение 24 часов с момента возникновения аварийной ситуации.

Оперативный план включает в себя:

- мероприятия, запланированные и проведенные по выведению категории из ТОП проблематик по муниципальному образованию;

- результат, который необходимо достигнуть по итогам реализации мероприятий;

- показатель и оценка выполнения запланированных мероприятий, определяющие плановое значение результата;

- конкретизированные сроки проведения работ по устранению проблемы, а также меры по ее недопущению;

- ответственных за проведение каждого мероприятия;

5.3. О выполнении мероприятий докладывать заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям каждые 2 часа;

5.4. При отсутствии результата от принятых мер незамедлительно доложить Главе Дмитровского городского округа Московской области и ответственному профильного блока в ЦУР для дальнейшей проработки проблемы;

5.5. Проводить ежечасный мониторинг решения проблемного вопроса и докладывать Главе Дмитровского городского округа Московской области.

6. Порядок взаимодействия руководителя МЦУР с ЦУР:

6.1. В ОМСУ назначается руководитель МЦУР, ответственный за предоставление доклада заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям, а также ответственный сотрудник по блоку ЦИОГВ для взаимодействия и предоставления соответствующей информации по направлениям в ЦИОГВ ЦУР;

6.2. Руководитель МЦУР и ответственный сотрудник блока ЦИОГВ должны быть постоянно на рабочем месте в соответствии с графиком работы;

6.3. При обращении сотрудника профильного блока ЦУР для устранения проблемных вопросов и ситуаций, руководитель МЦУР и ответственный сотрудник блока ЦИОГВ обязаны:

- принять исчерпывающие меры для устранения сложившейся ситуации (при необходимости проинформировать заместителей Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям);

- при невозможности решения проблемного вопроса силами руководителя МЦУР, доложить заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям, Главе Дмитровского городского округа Московской области для принятия управленческих решений.

Приложение № 1

к Регламенту взаимодействия

Муниципального центра управления регионом Дмитровского городского округа Московской области с Центром управления регионом Московской области

утверждено: постановлением Администрации Дмитровского городского округа Московской области

от 10.05.2018 № 847-11

Отчет 1

Оперативная информация по работе с обращениями за предыдущие сутки.

Новые (+5)		Повторные (+6)		Отложенные (+10)		Просроченные (+20)	
Проблема	Принятые меры	Проблема	Принятые меры	Проблема	Принятые меры	Проблема	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7	8
- г.о. - описать проблему	- описать принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать принятые меры

Приложение № 2

к Регламенту взаимодействия

Муниципального центра управления регионом Дмитровского городского округа Московской области с Центром управления регионом Московской области

утверждено: постановлением Администрации Дмитровского городского округа Московской области
от 11.05.2016 № 827-Д

Отчет 2

Информация о выполненных мероприятиях по устранению проблемных вопросов (при наличии).

Описать проблемный вопрос, (г.о., ситуация)	Указать причины возникновения проблемного вопроса	Указать мероприятия, принятые для устранения проблемного вопроса	Указать мероприятия, принятые на упреждение	Статус
1	2	3	4	5
Некачественная отработка вопросов исполнителем по вопросу....	Исполнитель недобросовестно выполнил задание, что повлекло последствия в виде..	- Звонок и отработка вопроса с Администрацией. - Письмо на имя Исполнителя о некачественной работе	Исполнителю сделано предупреждение	Проблема решена/не решена/в работе

Приложение № 3

к Регламенту взаимодействия Муниципального центра управления регионом Дмитровского городского округа Московско области с Центром управления регионом Московской области

утверждено: постановление Администрации Дмитровского городского округа Московской области

от 15.05.2014 № 107 - Д

Еженедельный План мероприятий по снижению количества обращений по подкатегориям с наибольшим приростом за прошедшую отчетную неделю

Таблица 1. Основные сведения

Наименование проблемы	Прирост количества обращений по подкатегориям
<p>Ответственный от Администрации Дмитровского городского округа Московской области (глава/заместитель главы, ответственный за организацию работ)</p>	<p>ФИО Должность Сотовый телефон Email</p>
<p>Сотрудник Администрации Дмитровского городского округа Московской области, ответственный за организацию работ в муниципальном Центре управления регионом Дмитровского городского округа Московской области</p>	<p>ФИО Должность Сотовый телефон Email</p>
<p>Сотрудник Администрации Дмитровского городского округа Московской области, непосредственно осуществляющий организационную поддержку мероприятия и координацию работ (Координатор)</p>	<p>ФИО Должность Сотовый телефон Email ФИО Должность Сотовый телефон Email</p>

Таблица 2. Дорожная карта

№	Мероприятие	Результат выполнения	Показатель выполнения	Оценка выполнения	Дата начала работ	Дата завершения работ	Ответственный исполнитель
1. Снижение жалоб по категории (написать название категории)							
1.1.							
1.2.							
1.3.							
1.4.							
1.5.							
1.6.							
1.7.							
1.8.							
1.9.							
1.10.							

Приложение № 4
 к Регламенту взаимодействия Муниципального центра управления
 регионом Дмитровского городского округа Московско области
 с Центром управления регионом Московской области
 утверждено: постановлением Администрации Дмитровского
 городского округа Московской области
 от 08.05.2014 № 827-Д

Оперативный План мероприятий по ликвидации ситуации, угрожающей жизни и здоровью граждан

Таблица 1. Основные сведения

Наименование проблемы	Приrost количества обращений по подкатегориям
Ответственный сотрудник Администрации Дмитровского городского округа Московской области (глава/заместитель главы, ответственный за организацию работ)	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник Администрации Дмитровского городского округа Московской области, ответственный за организацию работ в муниципальном Центре управления регионом Дмитровского городского округа Московской области	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник Администрации Дмитровского городского округа Московской области, непосредственно осуществляющий организационную поддержку мероприятия и координацию работ (Координатор)	ФИО Должность Сотовый телефон Email ФИО Должность Сотовый телефон Email

Таблица 2. Дорожная карта

№	Мероприятие	Результат выполнения	Показатель выполнения	Оценка выполнения	Дата начала работ	Дата завершения работ	Ответственный исполнитель
1.1.	1. Ликвидация аварийной ситуации (написать название категории)						
1.2.							
1.3.							
1.4.							
1.5.							
1.6.							
1.7.							
1.8.							
1.9.							
1.10.							