



ГЛАВА ДМИТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.07.2020

№ 1288-Т

г. Дмитров

Об утверждении Регламента взаимодействия Центра управления регионом с Муниципальным центром управления регионом по блоку жилищно-коммунального хозяйства Дмитровского городского округа Московской области

На основании письма Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области от 20.02.2020 №12исх-1735, от 22.02.2020 №12исх-1781, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Дмитровский городской округ Московской области, постановляю:

1. Утвердить Регламент взаимодействия Центра управления регионом с Муниципальным центром управления регионом по блоку жилищно-коммунального хозяйства Дмитровского городского округа Московской области (прилагается).
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Дмитровского городского округа Московской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления в части жилищно-коммунального хозяйства возложить на заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области Ю.Б. Гацмана.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления в части организации работы Муниципального центра управления регионом на заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области В.В. Широкова.

Глава Дмитровского
городского округа Московской области

И.И. Поночевный



УТВЕРЖДЕН
Постановлением Главы
Дмитровского городского
округа Московской области

от 23.07.2020 2020 № 1288 Д

РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия Центра управления регионом
с Муниципальным центром управления регионом по блоку жилищно-коммунального хозяйства Дмитровского городского округа Московской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент по взаимодействию Центра управления регионом с Муниципальным центром управления регионом по блоку жилищно-коммунального хозяйства Дмитровского городского округа Московской области (далее – Регламент) предназначен для совершенствования работы блока жилищно-коммунального хозяйства Дмитровского городского округа Московской области (далее – ЖКХ) в Центре управления регионом (далее - ЦУР) и определяет вопросы взаимодействия руководителя Муниципальным центром управления регионом (далее – МЦУР), ответственного по блоку ЖКХ в МЦУРе и ЦУР Министерства жилищно-коммунального хозяйства Московской области (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 Дмитровского городского округа Московской области по социально-значимым категориям направления ЖКХ (индекс категории больше 2,00).

1.4 Социально-значимые категории:

1.4.1 «Нарушение графика вывоза бытовых отходов (в том числе с контейнерных площадок)».

1.4.2 «Жалоба на работу регионального оператора».

1.4.3 «Некачественная вода (ржавая)».

1.4.4 «Плата за вывоз твердых коммунальных отходов».

1.4.5 «Внедрение раздельного накопления отходов на территории Московской области».

1.4.6 «Ошибки в начислении платы за коммунальные услуги».

1.4.7 «Сообщить о порядке начисления платы за ЖКУ».

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

1.5.1 структуру органов местного самоуправления Дмитровского городского округа Московской области (далее – ОМСУ);

- 1.5.2 вопросы, находящиеся в ведении отраслевых направлений ОМСУ;
- 1.5.3 ответственных лиц от отраслевых направлений и лица, замещающие ответственных в случае отсутствия (отпуск, болезнь);
- 1.5.4 контакты всех ответственных исполнителей;
- 1.5.5 средние значения обращений жителей Дмитровского городского округа Московской области по каждой категории;
- 1.5.6 нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, Дмитровского городского округа Московской области;
- 1.5.7 причины возникновения обращений граждан;
- 1.5.8 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 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 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.

2.3.2.3. В блоке «ЕИРЦ МЦУР»:

- В течение 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 - проблемам первым заместителям/ заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям деятельности в ежедневном режиме до 10:00.

2.6. Направляет в работу новые обращения жителей Дмитровского городского округа Московской области исполнителям.

2.7. Контролирует сроки и качество обработки обращений граждан.

2.8. Отрабатывает просроченные и отложенные обращения жителей Дмитровского городского округа Московской области.

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

2.10. Контролирует процесс выполнения мероприятий, предусмотренных дорожными картами, предоставляет отчет руководителю МЦУР, первым заместителям/ заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям деятельности.

2.11. При возникновении проблемных вопросов по обработке обращений граждан и реализации дорожных карт эскалировать проблему на руководителя МЦУР, первых заместителей/ заместителей Главы Дмитровского городского округа Московской области 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 (согласно пункта 3.1 настоящего Регламента).

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 пунктом 3.1 настоящего Регламента Руководитель МЦУР немедленно оповещает ответственных первых заместителей/ заместителей Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области 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. настоящего Регламента.

4.4. О выполнении мероприятий докладывать каждые 2 часа первым заместителям/ заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям, Главе Дмитровского городского округа Московской области и в ЦУР МинЖКХ.

4.5. При отсутствии результата по принятым мерам незамедлительно доложить Главе Дмитровского городского округа Московской области 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 Дмитровского городского округа Московской области 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 первым заместителям/ заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области 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:

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

5.3.2. при невозможности решения проблемного вопроса силами руководителя МЦУРа, доложить первым заместителям/заместителям Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области по направлениям, Главе Дмитровского городского округа Московской области 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 – заместителя Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области Широкова Владимира Викторовича, координатор исполнения настоящего регламента - заместитель Главы Администрации Дмитровского городского округа Московской области – Гацман Юрий Борисович.