



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
НАРО-ФОМИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.05.2020 № 810  
г. Наро-Фоминск

**Об утверждении регламента взаимодействия  
Муниципального центра управления регионом Наро-Фоминского городского округа  
с Центром управления регионом Московской области**

В соответствии с пунктом 7 перечня Поручений Губернатора Московской области по итогам заседания Правительства Московской области от 18.02.2020 № ПР-37/03-18, руководствуясь Уставом Наро-Фоминского городского округа Московской области, **постановляю:**

1. Утвердить регламент взаимодействия Муниципального центра управления регионом Наро-Фоминского городского округа с Центром управления регионом Московской области (прилагается).

2. Отделу по работе со СМИ и интернет-коммуникациям Управления по территориальной и информационной политике Администрации Наро-Фоминского городского округа разместить настоящее постановление на Официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа – управляющего делами Кузнецову Е.А.

**Глава  
Наро-Фоминского  
городского округа**

**Р.Л. Шамнэ**

**Регламент взаимодействия  
Муниципального центра управления регионом  
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 (Администрации Наро-Фоминского городского округа, далее – Администрации);
- вопросами, находящиеся в ведении отраслевых направлений Администрации;
- 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 Наро-Фоминского городского округа;
- средними значениями количества поступающих обращений жителей Наро-Фоминского городского округа по каждой категории;
- статистикой по закрытым / просроченным / отложенным / повторным обращениям на портале «Добродел»;
- статусами выполнения мероприятий отраслевой «дорожной карты» по направлениям деятельности Администрации (при наличии);
- сроками и результатами проходящих голосований/опросов на портале «Добродел»;
- нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Московской области;
- первопричинами возникновения проблематик на территории Наро-Фоминского городского округа 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 № 1), 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 № 2), 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, 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 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 для принятия мер дисциплинарного характера в отношении лиц, ответственных за снижение вышеуказанных показателей.

4.3. Осуществляет контроль над закрытием задач в системе Redmine.

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 Наро-Фоминского городского округа (далее – Главе) / заместителю Главы Администрации.

## **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 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 № 3), утверждаются и размещаются в системе Redmine «RM: ЦУР: Управление» 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 проблематики 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 по направлениям каждые 2 часа.

5.4. При отсутствии результата от принятых мер незамедлительно доложить Главе и ответственному профильного блока в ЦУР для дальнейшей проработки проблемы.

5.5. Проводить ежечасный мониторинг решения проблемного вопроса и докладывать Главе.

## **6. Порядок взаимодействия руководителя МЦУР с ЦУР:**

6.1. В ОМСУ назначается руководитель МЦУР, ответственный за предоставление доклада заместителям Главы Администрации 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 руководителя ЦИОГВ / заместителей Главы Администрации по направлениям);
- при невозможности решения проблемного вопроса силами руководителя МЦУР, доложить заместителям Главы Администрации по направлениям, Главе для принятия управленческих решений.

Приложение № 1  
к Регламенту взаимодействия  
Муниципального центра управления регионом  
с Центром управления регионом Московской области,  
утвержденному постановлением Администрации Наро-Фоминского  
городского округа Московской области  
от 12.09.2020 № 810

## 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 меры принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать меры принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать меры принятые меры	- г.о. - описать проблему	- описать меры принятые меры

## 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
Городской округ, 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 № 2  
 к Регламенту взаимодействия  
 Муниципального центра управления регионом  
 с Центром управления регионом Московской области,  
 утвержденному постановлением Администрации Наро-Фоминского  
 городского округа Московской области  
 от 12.05.2020 № 810

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Главы г.о. (написать название округа)  
 \_\_\_\_\_ (написать ФИО подписанта)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

**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 _____
Ответственный от (написать название муниципального образования) (глава/заместитель главы, ответственный за организацию работ)	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник муниципального образования, ответственный за организацию работ в муниципальном Центре управления регионом	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник муниципального образования, непосредственно осуществляющий организационную поддержку мероприятий 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. Снижение жалоб по категории <i>(написать название категории)</i>							
1.1.							
1.2.							
1.3.							
1.4.							
1.5.							
1.6.							
1.7.							
1.8.							
1.9.							
1.10.							

Приложение № 3  
к типовому Регламенту взаимодействия  
Муниципального центра управления регионом  
с Центром управления регионом Московской области,  
утвержденному постановлением Администрации Наро-Фоминского  
городского округа Московской области  
от 18.07.2020 № 810

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Главы г.о. (написать название округа)  
\_\_\_\_\_ (написать ФИО подписанта)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

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

**Таблица 1. Основные сведения**

Наименование проблемы	Приrost количества обращений по подкатегориям _____
Ответственный от (написать название муниципального образования) (глава/заместитель главы, ответственный за организацию работ)	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник муниципального образования, ответственный за организацию работ в муниципальном Центре управления регионом	ФИО Должность Сотовый телефон Email
Сотрудник муниципального образования, 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
<b>1. Ликвидация аварийной ситуации (написать название категории)</b>							
1.1.							
1.2.							
1.3.							
1.4.							
1.5.							
1.6.							
1.7.							
1.8.							
1.9.							
1.10.							