

Регламент взаимодействия
Центра управления регионом по блоку Министерства энергетики
Московской области с Муниципальным центром управления регионом на
территории городского округа Химки Московской области

1. Общие положения.

1.1. Регламент взаимодействия Центра управления регионом по блоку Министерства энергетики Московской области с Муниципальным центром управления регионом на территории городского округа Химки Московской области (далее – регламент) предназначен для совершенствования работы блока Министерства энергетики Московской области в ЦУР (далее - ЦУР Минэнерго МО) и определяет вопросы взаимодействия Муниципального центра управления регионом на территории городского округа Химки Московской области (далее - МЦУР) и ЦУР Минэнерго МО.

1.2. Термины и определения.

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

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

ОМСУ – орган местного самоуправления;

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

ЕЦУР – государственная информационная система «Единый центр управления регионом Московской области»;

МЦУР – муниципальный центр управления регионом на территории городского округа Химки Московской области;

Технологические нарушения – недопустимые отклонения технического состояния, технологических параметров работы электроустановки, ее элементов, вызвавшие вывод их из работы или повреждение во время эксплуатации, нарушение показателей качества электроэнергии, приведшие к резкому увеличению обращений жителей городского округа Химки Московской области (далее – городской округ Химки) по направлению энергетики (более 10 % по сравнению с предыдущим отчетным периодом);

Организационная структура - состав и соподчиненность взаимосвязанных организационных единиц (отдельных должностей и структурных подразделений органов местного самоуправления), наделенных определенными правами и ответственностью для выполнения соответствующих целевых функций управления;

Дорожная карта - план мероприятий, в котором определены цели, описаны конкретные действия, сроки их выполнения, а также определены ответственные лица за выполнение действий, необходимых для достижения результата;

Ответственный сотрудник блока энергетики МЦУР – лицо, обеспечивающее сбор, обработку, анализ и контроль за обращениями, поступающими на портал «Добродел», находящийся в подчинении у руководителя МЦУР.

1.3. Вопросы взаимодействия МЦУР и ЦУР Минэнерго МО определяются для штатного режима работы и технологических нарушений.

1.4. Для надлежащей работы по взаимодействию руководитель МЦУР и ответственный по блоку энергетики в МЦУР должны свободно владеть следующей информацией:

- об организационной структуре органов местного самоуправления (далее – ОМСУ).

- об ответственных лицах от отраслевых направлений и лицах, замещающих их в случае отсутствия (отпуск, болезнь);

- о средних значениях количества обращений жителей городского округа Химки по каждой категории обращений по направлению энергетики;

- федеральные законы, нормативные правовые акты федеральных органов государственной власти, законы и нормативные правовые акты Московской области, муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие соответствующую сферу деятельности;

- причины обращений граждан;

- принятые меры по оперативному решению возникших проблем.

2. Перечень действий ответственного сотрудника блока энергетики МЦУР (далее – Ответственный) в штатном режиме.

2.1. Мониторинг поступающих обращений граждан в ежедневном режиме.

2.2. Выгрузка и структурирование оперативных данных для доклада руководителю МЦУР по обращениям граждан на портале «Добродел» по подкатегориям с наибольшим индексом роста обращений (далее - ТОП проблем) в ежедневном режиме до 10:00.

2.3. Ежедневный контроль за принятием исполнителями в работу обращений в государственной информационной системе «Единый центр управления регионом Московской области» (далее - ЕЦУР).

2.4. Ежедневный контроль за соблюдением сроков исполнения задач в ЕЦУР.

2.5. Ежедневный контроль за работой ответственных лиц по закрытию на портале «Добродел» обращений со статусом отложенные, просроченные, повторные.

2.6. Разработка дорожных карт для решения системных проблем на территории городского округа Химки по направлению энергетики.

2.7. Контроль процесса выполнения мероприятий, предусмотренных дорожными картами, предоставление отчета руководителю МЦУР, заместителям Главы Администрации городского округа Химки по направлению деятельности и ЦУР Минэнерго МО.

2.8. Доклад руководителю МЦУР в случае невозможности решения проблемного вопроса, либо отсутствия динамики устранения нарушений со стороны исполнителя.

3. Перечень действий Ответственного при технологическом нарушении.

3.1. При резком увеличении обращений граждан по направлению блока Минэнерго МО (более 10 % по сравнению с предыдущим отчетным периодом) принятие оперативных мер по решению возникших проблем и организация процесса информирования жителей при возникновении технологических нарушений в течение часа.

3.2. При отсутствии результата по решению вопросов в соответствии с п. 3.1) немедленный доклад руководителю МЦУР.

3.3. По факту ликвидации технологических нарушений работа переходит в штатный режим.

4. Перечень действий руководителя МЦУР при технологических нарушениях.

4.1. При получении от Ответственного в МЦУР информации в соответствии с п. 3.2 немедленно оповещает заместителей Главы Администрации городского округа Химки по направлениям деятельности для организации в течение одного часа процесса ликвидации технологических нарушений, информирования жителей городского округа Химки (сайты ОМСУ, местные СМИ, социальные сети ОМСУ, сайты управляющих организаций, информационные стенды МКД, социальные сети управляющих организаций).

4.2. Вырабатывает предложения по снижению негативной динамики обращений по соответствующему направлению в течение одного часа и докладывает об этом в ЦУР Минэнерго МО.

4.3. Контролирует выполнение мероприятий согласно пункту 4.2.

4.4. О выполнении мероприятий докладывает заместителям Главы Администрации городского округа Химки по направлениям деятельности каждые 2 часа и в ЦУР Минэнерго МО.

4.5. При отсутствии результата по принятым мерам незамедлительно докладывает Главе городского округа Химки и в ЦУР Минэнерго МО для дальнейшей проработки проблемы.

4.6. Проводит ежечасный мониторинг решения проблемного вопроса и докладывает Главе городского округа Химки и в ЦУР Минэнерго МО.

4.7. Проводит ежечасный мониторинг всех каналов информирования населения.

5. Порядок взаимодействия руководителя МЦУР с ЦУР Минэнерго МО.

5.1. При обращении сотрудника ЦУР Минэнерго МО для устранения проблемных вопросов и ситуаций руководитель МЦУР и ответственный

сотрудник блока энергетики должны принять исчерпывающие меры для устранения сложившейся ситуации.

5.2. При невозможности решения проблемного вопроса силами руководителя МЦУР, доложить заместителям Главы Администрации городского округа Химки по направлениям деятельности.

5.3. При невозможности решения проблемного вопроса силами заместителей Главы Администрации городского округа Химки по направлениям деятельности доложить Главе городского округа для принятия управленческих решений.