



**КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 27 апреля 2021 года

№ 8

**Об утверждении Регламента взаимодействия проектного офиса Центр
управления регионом Ленинградской области с органами
исполнительной власти Ленинградской области и органами местного
самоуправления Ленинградской области**

В соответствии с постановлением Правительства Ленинградской области от 18 ноября 2020 года № 757 «Об отраслевом проектном офисе Центр управления регионом» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Регламент взаимодействия проектного офиса Центр управления регионом Ленинградской области с органами исполнительной власти Ленинградской области и органами местного самоуправления Ленинградской области в Комитете общественных коммуникаций Ленинградской области согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета
общественных коммуникаций
Ленинградской области



Е. Е. Путронен

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель комитета общественных
коммуникаций и руководитель проектного офиса
Центр управления регионом Ленинградской области



Е. Е. Путронен

2021 года

Регламент взаимодействия
проектного офиса Центра управления регионом Ленинградской области с
органами исполнительной власти Ленинградской области и
органами местного самоуправления Ленинградской области.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент предназначен для организации работы и порядка взаимодействия проектного офиса Центра управления регионом Ленинградской области (далее – ЦУР) с органами исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ) и органами местного самоуправления Ленинградской области (далее – ОМСУ).
- 1.2. Вопросы взаимодействия определяются для штатного режима работы и экстренных ситуаций.
- 1.3. Под экстренными ситуациями подразумеваются:
 - 1.3.1. Ситуации, при которых резко возрастает количество обращений граждан, полученных как из открытых источников, так и в рамках 59 ФЗ.
 - 1.3.2. Ситуации, угрожающие жизни и здоровью граждан.
 - 1.3.3. Ситуации, требующие незамедлительного вмешательства руководителей ОИВ, заместителей председателя правительства Ленинградской области, вице-губернаторов Ленинградской области, губернатора Ленинградской области, глав ОМСУ. Данные ситуации определяет самостоятельно руководитель ЦУР.
- 1.4. Для надлежащей работы по взаимодействию, руководитель ЦУР и ответственные сотрудники блоков в ЦУР должны свободно владеть следующей информацией:
 - 1.4.1. Структурой ОИВ и ОМСУ.
 - 1.4.2. Вопросами, находящимися в ведении отраслевых направлений ОИВ и ОМСУ.

- 1.4.3. Контактными данными ответственных лиц от отраслевых направлений и лиц, замещающих ответственных в случае отсутствия (отпуск, болезнь) от ОИВ.
- 1.4.4. Контактными данными всех ответственных лиц, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования.
- 1.4.5. Средними значениями количества поступающих обращений жителей муниципального образования по каждой категории на портал обратной связи (далее – ПОС).
- 1.4.6. Статистикой по закрытым / просроченным / отложенным / повторным обращениям от жителей муниципального образования в ПОС.
- 1.4.7. Первопричинами возникновения проблематик на территории муниципального образования обращений граждан
- 1.4.8. Принятыми / планируемыми мерами по оперативному решению возникших проблем.
- 1.4.9. Сроками и результатами проходящих голосований / опросов на ПОС.
- 1.4.10. Нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Ленинградской области.

2. Алгоритм работы ответственного сотрудника ЦУР в штатном режиме:

- 2.1.1. Ответственный сотрудник ЦУР в ежедневном режиме, в течении всего рабочего времени, осуществляет мониторинг тепловой карты ЦУР по новым поступившим обращениям всех категорий.
- 2.1.2. Ответственный сотрудник ЦУР ставит задачу на устранение нарушений перед исполнителем от ОИВ или ОМСУ, отвечающим за решение проблемного вопроса, а также контролирует устранение нарушений в соответствии с регламентными сроками.
- 2.1.3. Осуществляет ежедневный контроль соблюдения сроков предоставления ответов на обращения граждан.
- 2.1.4. Осуществляет ежедневный контроль качества закрытия обращений, возвращенных на доработку в ОИВ или ОМСУ.
- 2.1.5. В ежедневном режиме проводит мониторинг закрытия отложенных / просроченных / повторных обращений по тепловой карте ЦУР.
- 2.1.6. В случае некачественной работы ответственных исполнителей от ОИВ и ОМСУ, ответственный сотрудник ЦУР информирует об этом руководителя ЦУР для принятия оперативного реагирования.
- 2.1.7. Ответственный сотрудник ЦУР формирует для руководителя ЦУР следующую отчетность: аналитическая информация о полученных обращениях жителей с наибольшим приростом, информация о снижении количества обращений с наибольшим приростом, аналитическая информация о вопросах во взаимодействии с исполнителем.

3. Алгоритм работы ответственного сотрудника ЦУР при экстренных ситуациях:

- 3.1.1. При резком увеличении обращений граждан ответственный сотрудник ЦУР незамедлительно докладывает об этом руководителю ЦУР.
- 3.1.2. При выявлении ситуации, угрожающей жизни и здоровью граждан, ответственный сотрудник ЦУР незамедлительно передает информацию руководителю ЦУР для взятия ситуации на контроль и принятия необходимых мер.
- 3.1.3. После ликвидации аварийных ситуаций работа переходит в штатный режим.

4. Алгоритм работы руководителя ЦУР в штатном режиме:

- 4.1.1. Ежедневно проводит анализ и систематизацию обращений по подкатегориям, а также адресам предоставленных данных от ответственного сотрудника ЦУР.
- 4.1.2. По итогам анализа формирует еженедельный план мероприятий по снижению количества обращений с наибольшим приростом за прошедшую неделю.
- 4.1.3. Ежедневно осуществляет контроль по обработке и снижению количества обращений по данным тепловой карты ЦУР.
- 4.1.4. В случае получения от ответственного сотрудника ЦУР информации об отказе исполнителя от ОИВ или ОМСУ устранять проблемный вопрос, руководитель ЦУР эскалирует вопрос на вице-губернатора по внутренней политики Предательства Ленинградской области для принятия оперативных мер реагирования.
- 4.1.5. Руководитель ЦУР ежедневно осуществляет контроль работы ответственных лиц от ОИВ и ОМСУ по снижению и закрытию обращений граждан со статусами отложенные / просроченные / повторные.
- 4.1.6. В случае роста или отсутствия снижения обращений граждан по п. 4.1.5. руководитель ЦУР эскалирует вопрос на вице-губернатора по внутренней политики Предательства Ленинградской области для принятия оперативных мер реагирования.
- 4.1.7. Руководитель ЦУР еженедельно формирует отчет о проделанной работе и направляет его вице-губернатору по внутренней политики Предательства Ленинградской области.

5. Алгоритм работы руководителя ЦУР при аварийном режиме:

- 5.1.1. При получении информации от ответственного сотрудника ЦУР об экстренной ситуации незамедлительно оповещает Губернатора Ленинградской области вице-губернатора по внутренней политике Ленинградской области.
- 5.1.2. Планирует мероприятия, направленные на снижение негативной динамики обращений.

- 5.1.3. При отсутствии результата от принятых мер незамедлительно доводит информацию до главы ОМСУ и отраслевых ОИВ для дальнейшей проработки проблемы.
- 5.1.4. Анализирует ежечасный мониторинг решения проблемного вопроса.
- 5.1.5. О выполнении мероприятий докладывает Губернатору Ленинградской области и вице-губернатору по внутренней политике Ленинградской области.

6. Порядок взаимодействия ЦУР с ОИВ и ОМСУ:

- 6.1.1. В ОИВ и ОМСУ назначаются руководители по основным социально-значимым направлениям - должностные лица, не ниже руководителя / заместителя руководителя.
- 6.1.2. В ОИВ и ОМСУ назначаются ответственные исполнители, обеспечивающих ежедневную операционную деятельность отраслевых блоков в ЦУР.
- 6.1.3. При обращении сотрудника ЦУР для устранения проблемных вопросов и ситуаций, назначенные сотрудники в п.6.1.1 и п.6.1.2 обязаны принять исчерпывающие меры для устранения сложившейся ситуации.