



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ №729 ОТ 08.04.2020 г.

О внесении изменений в постановление администрации города Коврова Владимирской области от 01.04.2020 №698 «О дополнительных мерах по обеспечению жителей города товарами первой необходимости»

В целях бесперебойного обеспечения городских жителей муниципального образования город Ковров продовольственными и непродовольственными товарами первой необходимости в период режима повышенной готовности, руководствуясь Уставом муниципального образования город Ковров, постановляю:

1. Дополнить перечень мест пункта 1 постановления администрации города Коврова Владимирской области от 01.04.2020 №698 «О дополнительных мерах по обеспечению жителей города товарами первой необходимости» адресом: г.Ковров-8 (в районе центрального магазина).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации, начальника финансового управления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава города Ю.А. Морозов

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ №730 ОТ 08.04.2020 г.

О внесении изменений в постановление администрации г. Коврова от 05.11.2019 №2592 «Об утверждении муниципальной программы «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова»

В соответствии со ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь ст.ст. 179, 179.3 Бюджетного кодекса РФ, на основании Устава муниципального образования город Ковров Владимирской области, постановляю:

1. Внести в муниципальную программу «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова», утвержденную постановлением администрации г. Коврова от 05.11.2019 №2592, следующие изменения:

1.1. В разделе 1 «Паспорт муниципальной программы» подраздел «Объемы бюджетных ассигнований на реализацию муниципальной программы» и в разделе 9 «Ресурсное обеспечение» абзац 6 изложить в следующей редакции:

«Объем финансирования Программы на весь период ее реализации составляет 163 130,9 тыс. руб., в том числе:

средства федерального бюджета – 0 тыс.руб;
средства областного бюджета – 134 455,9 тыс.руб;
средства местного бюджета – 28 675,0 тыс.руб.;

из них:
в 2020г. – 33 016,3 тыс. руб;
в 2021г. – 60 224,7 тыс. руб;
в 2022г. – 69 889,9 тыс. руб.

1.2. В разделе 1 паспорта подпрограммы «Обеспечение жилыми помещениями детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из их числа города Коврова» названной муниципальной программы подраздел «объемы бюджетных ассигнований на реализацию муниципальной подпрограммы изложить в следующей редакции:

«Объем финансирования Подпрограммы на весь период ее реализации составляет 29 890,4 тыс. руб., в том числе:

средства федерального бюджета – 0 тыс.руб;
средства областного бюджета – 29 890,4 тыс.руб;
средства местного бюджета – 0 тыс.руб.;

из них:
в 2020г. – 7771,8 тыс.руб;
в 2021г. – 9953,4 тыс. руб.;

в 2022г. – 12165,2 тыс. руб.».

1.3. В разделе 9 «ресурсное обеспечение» изложить Таблицу в следующей редакции:

Источник финансирования	Всего за 2020-2022	В том числе по годам:		
		2020	2021	2022
федеральный бюджет				
областной бюджет	29 890,4	7771,8	9953,4	12165,2
местный бюджет				
Всего	29 890,4	7771,8	9953,4	12165,2

1.4. Изложить Приложение №3 к указанной программе в новой редакции согласно Приложению №1 к настоящему постановлению.

1.5. Изложить Приложение №4 к указанной программе в новой редакции согласно Приложению №2 к настоящему постановлению.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Ю.А. Морозов

*Приложение №1
к постановлению администрации города
от «08» апреля 2020г. №730*

*Приложение №3
к муниципальной программе «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова»*

Форма 4. Ресурсное обеспечение реализации муниципальной программы за счет средств бюджета города Коврова

Статус	Наименование муниципальной программы, подпрограммы, основного мероприятия, мероприятия	Ответственный исполнитель, соисполнитель	Код бюджетной классификации					Расходы бюджета города Коврова, тыс. рублей		
			ГРБС	Рз (разде)	Пр (подраздел)	ЦС (целевая статья)	ВР (вид расхода)	2020	2021	2022
Муниципальная программа	«Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова»	Всего:						33 016,3	60224,7	69889,9
Подпрограмма 1	«Обеспечение территорий документацией для осуществления градостроительной деятельности»	Всего						5000	1667	1667
Основное мероприятие	«Разработка (корректировка) документов территориального планирования, правил землепользования и застройки, документации по планировке территорий, нормативов градостроительного проектирования»	Управление благоустройства и строительного-разрешительной документации Управление городского хозяйства				0210100000	000	5000	1667	1667



Статус	Наименование муниципальной программы, подпрограммы, основного мероприятия, мероприятия	Ответственный исполнитель, соисполнитель	Код бюджетной классификации					Расходы бюджета города Коврова, тыс. рублей		
			ГРБС	Рз (разде)	Пр (под-раз-дел)	ЦС (целевая статья)	ВР (вид расхода)	2020	2021	2022
	Разработка документации для осуществления градостроительной деятельности, в т. ч: разработка (корректировка) генерального плана города Коврова, разработка местных нормативов градостроительного проектирования, внесение изменений в Правила землепользования и застройки города	Управление благоустройства и строительной документации	703	04	12	0210120420	200	110	100	100
	Разработка (корректировка) проектов планировки, проектов межевания микрорайонов	Управление благоустройства и строительной документации	703	04	12	0210121210	200	550	200	200
	Обеспечение территорий документацией для осуществления градостроительной деятельности	Управление благоустройства и строительной документации	703	04	12	0210170080	200	3900	1300	1300
	Выполнение геодезической съемки территории микрорайонов	Управление благоустройства и строительной документации	703	04	12	0210121220	200	220	67	67
	Описание и постановка на кадастровый учет границ территориальных зон	Управление благоустройства и строительной документации	703	04	12	0210121230	200	220	0	0
Подпрограмма 2	«Стимулирование развития жилищного строительства»	Всего						0	0	0
Основное мероприятие 1	Освоение земельных участков, предназначенных для малоэтажной жилищной застройки	Управление городского хозяйства				0220100000	000			
	Развитие малоэтажного жилищного строительства	Управление городского хозяйства	733	05	02	0220140020				
Основное мероприятие 2	Обеспечение земельных участков инфраструктурой в целях жилищного строительства	Управление городского хозяйства				0220200000	000	0	0	0
	Обеспечение инженерной и транспортной инфраструктурой земельных участков, предоставляемых (предоставленных) бесплатно для индивидуального жилищного строительства семьям, имеющих троих и более детей в возрасте до 18 лет	Управление городского хозяйства	733	05	02	0220240010	400	0	0	0
Подпрограмма 3	«Социальное жилье»	Всего						0	27435,3	29632,4
Основное мероприятие	Улучшение жилищных условий граждан, признанных нуждающимися в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	Управление благоустройства и строительной документации Управление городского хозяйства				0230100000	000	0	27435,3	29632,4
	Приобретение готового жилья на первичном рынке	Управление городского хозяйства	733	05	01	0230140030	400	0	6035,8	6519,1
	Строительство социального жилья и приобретение жилых помещений для граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий	Управление городского хозяйства	733	05	01	0230170090	400	0	21399,5	23113,3
	Выполнение проектных работ жилого дома муниципального жилищного фонда. Проведение экспертизы проектной документации на строительство жилого дома муниципального жилого фонда	Управление благоустройства и строительной документации	703	05	01	0230140140	400	0	0	0
Подпрограмма 4	«Обеспечение жильем молодых семей города Коврова»	Всего						15 587,4	16346	19428,4
Основное мероприятие	Оказание мер социальной поддержки по улучшению жилищных условий молодых семей	Управление городского хозяйства				0240100000		15 587,4	16346	19428,4
	Предоставление молодым семьям города Коврова – участникам Подпрограммы социальных выплат на приобретение (строительство) жилья	Управление городского хозяйства	733	10	04	0240120390	300	0	0	0
	Реализация мероприятий по обеспечению жильем молодых семей за счет средств городского бюджета	Управление городского хозяйства	733	10	04	02401R4970	300	4036,6	4000	4000
	Реализация мероприятий по обеспечению жильем молодых семей	Управление городского хозяйства	733	10	04	02401R4970	300	11550,8	12346	15428,4
Подпрограмма 5	«Создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем отдельных категорий граждан города Коврова, установленных законодательством»	Всего						2262,7	1294,7	2694,8
Основное мероприятие	Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, государственных, муниципальных служащих и работников учреждений бюджетной сферы	Управление городского хозяйства				0250100000		2262,7	1294,7	2694,8

Статус	Наименование муниципальной программы, подпрограммы, основного мероприятия, мероприятия	Ответственный исполнитель, соисполнитель	Код бюджетной классификации					Расходы бюджета города Коврова, тыс. рублей		
			ГРБС	Рз (разде)	Пр (подраздел)	ЦС (целевая статья)	ВР (вид расхода)	2020	2021	2022
	Осуществление полномочий по обеспечению жильем отдельных категорий граждан, установленных Федеральным законом от 12 января 1995года №5-ФЗ «О ветеранах».		733	10	03	0250151350	300	600,9	0	664,7
	Осуществление полномочий по обеспечению жильем отдельных категорий граждан, установленных Федеральным законом от24 ноября 1995года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»	Управление городского хозяйства	733	10	03	0250151760	300	664,7	664,7	1329,4
	Предоставление жилищных субсидий государственным гражданским служащим Владимирской области, работникам государственным учреждений, финансируемых из областного бюджета, муниципальным служащим и работникам учреждений бюджетной сферы, финансируемых из местных бюджетов	Управление городского хозяйства	733	10	03	0250171860	300	997,1	630	700,7
Подпрограмма 6	«Обеспечением жильем многодетных семей города Коврова»	Всего						2394,4	3528,3	4302,1
Основное мероприятие	Обеспечение мер социальной поддержки многодетных семей	Управление городского хозяйства				0260100000		2394,4	3528,3	4302,1
	Предоставление многодетным семьям города Коврова – участникам подпрограммы социальных выплат на приобретение (строительство) жилья	Управление городского хозяйства	733	10	03	0260120400	300	526,8	776,2	946,5
	Расходы на обеспечение жильем многодетных семей	Управление городского хозяйства	733	10	03	0260170810	300	1867,6	2752,1	3355,6
Подпрограмма 7	«Обеспечение жилыми помещениями детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из их числа города Коврова»	Управление имущественных и земельных отношений						7771,8	9953,4	12165,2
Основное мероприятие	Предоставление жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из их числа по договорам найма специализированных жилых помещений	Управление имущественных и земельных отношений				0270100000		7771,8	9953,4	12165,2
	Предоставление жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из их числа по договорам найма специализированных жилых помещений	Управление имущественных и земельных отношений	766	10	04	0270171420	400	7771,8	9953,4	12165,2
	Предоставление жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из их числа по договорам найма специализированных жилых помещений	Управление имущественных и земельных отношений	766	10	04	02701R0820	400	0	0	0

Приложение №2
к постановлению администрации города
от «08» апреля 2020г. №730

Приложение №4
к муниципальной программе «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова»

Форма 5. Прогнозная (справочная) оценка ресурсного обеспечения реализации муниципальной программы за счет всех источников финансирования

Код аналитической программной классификации	Наименование муниципальной программы, подпрограммы	Источник финансирования	Оценка расходов, тыс.руб			
			итого	2020	2021	2022
2	Программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения города Коврова» на 2015-2020 годы	Всего	163130,9	33016,3	60224,7	69889,9
		В том числе				
		Собственные средства бюджета города Коврова	28675,0	5663,4	11179	11832,6
		Субсидии из областного бюджета	91206,3	14536,5	36035	40634,8
		Субвенции из областного бюджета	43249,6	12816,4	13010,7	17422,5
		Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
		Средства областного бюджета планируемые к привлечению*				
		Иные источники				

Код аналитической программной классификации		Наименование муниципальной программы, подпрограммы	Источник финансирования	Оценка расходов, тыс.руб			
МП	Пп			итого	2020	2021	2022
2	2.1	Подпрограмма «Обеспечение территорий документацией для осуществления градостроительной деятельности»	Всего	8934	5000	1667	1667
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова	2434	1100	367	367
			Субсидии из областного бюджета	6500	3900	1300	1300
			Субвенции из областного бюджета				
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению *				
		Иные источники					
Код аналитической программной классификации		Наименование муниципальной программы, подпрограммы	Источник финансирования				
МП	Пп				2020	2021	2022
2	2.2	Подпрограмма «Стимулирование развития жилищного строительства»	Всего	0	0	0	0
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова	0	0	0	0
			Субсидии из областного бюджета	0	0	0	0
			Субвенции из областного бюджета				
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению *				
		Иные источники					
2	2.3	Подпрограмма «Социальное жилье»	Всего	57067,7	0	27435,3	29632,4
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова	12554,9	0	6035,8	6519,1
			Субсидии из областного бюджета	44512,8	0	21399,5	23113,3
			Субвенции из областного бюджета				
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению				
		Иные источники					
2	2.4	Подпрограмма «Обеспечение жильем молодых семей города Коврова»	Всего	51361,8	15587,4	16346	19428,4
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова	12036,6	4036,6	4000	4000
			Субсидии из областного бюджета				
			Субвенции из областного бюджета	39325,2	11550,8	12346	15428,4
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению				
		Иные источники					
2	2.5	Подпрограмма «Создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем отдельных категорий граждан города Коврова, установленных законодательством»	Всего	6252,2	2262,7	1294,7	2694,8
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова				
			Субсидии из областного бюджета	2327,8	997,1	630	700,7
			Субвенции из областного бюджета	3924,4	1265,6	664,7	1994,1
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению				
		Иные источники					
2	2.6	Подпрограмма «Обеспечением жильем многодетных семей города Коврова»	Всего	10224,8	2394,4	3528,3	4302,1
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова	2249,5	526,8	776,2	946,5
			Субсидии из областного бюджета	7975,3	1867,6	2752,1	3355,6
			Субвенции из областного бюджета				
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению				
		Иные источники					

Код аналитической программной классификации		Наименование муниципальной программы, подпрограммы	Источник финансирования	Оценка расходов, тыс.руб			
МП	Пп			итого	2020	2021	2022
2	2.7	Подпрограмма «Обеспечение жилыми помещениями детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из их числа города Коврова»	Всего	29890,4	7771,8	9953,4	12165,2
			В том числе				
			Собственные средства бюджета города Коврова				
			Субсидии из областного бюджета	29890,4	7771,8	9953,4	12165,2
			Субвенции из областного бюджета				
			Иные межбюджетные трансферты из областного бюджета имеющие целевое назначение				
			Средства областного бюджета планируемые к привлечению				
			Иные источники				

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ №731 ОТ 08.04.2020 г.

О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города Коврова Владимирской области от 27.03.2020 №656 «О введении режима повышенной готовности»

В связи с угрозой распространения в городе Ковров новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), в соответствии со статьей 2, подпунктом «б» пункта 6 статьи 4.1 Федерального закона от 21.12.1994 №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», Указа Губернатора Владимирской области «О внесении изменений в Указ Губернатора области от 17.03.2020 года №38» №60 от 31.03.2020 года и статьей 16 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь ст.ст. 6, 32, 35 Устава муниципального образования город Ковров Владимирской области постановляю:

1. Внести в постановление администрации города Коврова «О введении режима повышенной готовности» от 27.03.2020 года №656 следующие изменения:

1.1. Дополнить пункт 18 абзацем следующего содержания:

«Организовать Колл-центр по оказанию консультативной помощи по вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции».

2. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава города Ю.А. Морозов

ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ №738 ОТ 10.04.2020 г.

О приостановлении проведения публичных слушаний по вопросам градостроительной деятельности

На основании постановлений администрации г.Коврова от 26.03.2020 №646 «О проведении публичных слушаний по корректировке документации по планировке территории (проекта межзонального, ограниченной улицами: Летняя, Лесная, Урожайная, Воробьева), принятое решение о проведении публичных слушаний по вопросам градостроительной деятельности; на 14 апреля 2020г. назначены собрания участников публичных слушаний по вопросам градостроительной деятельности. В соответствии с Указом Губернатора Владимирской области от 17.03.2020 №38 «О введении режима повышенной готовности», в целях соблюдения прав и законных интересов граждан, невозможностью принятия ими участия в собраниях участников публичных слушаний, руководствуясь Уставом муниципального образования город Ковров, постановляю:

1. Приостановить проведение публичных слушаний, собраний участников публичных слушаний по вопросам градостроительной деятельности, назначенных на 14 апреля 2020г., до прекращения действия пункта 34 Указа Губернатора Владимирской области от 17.03.2020 №38 «О введении режима повышенной готовности».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава города Ю.А. Морозов

РАСПОРЯЖЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОВРОВА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ №70Р ОТ 09.04.2020 г.

Об утверждении положения о работе Колл-центра

Руководствуясь статьями 31,32 Устава муниципального образования город Ковров распоряжаюсь:

Утвердить положение о работе Колл-центра согласно приложению.

Управлению делами и кадрами администрации города Коврова довести настоящее распоряжение до руководителей структурных подразделений администрации города Коврова, МКУ «УКиМП», МКУ «УГОЧС» в части их касающейся.

Руководителям структурных подразделений и казенных учреждений обеспечить организацию работы групп №1 и №2.

Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава города Ю.А. Морозов

Приложение к
распоряжению
администрации г. Коврова
от «09» апреля 2020г. №70р

ПОЛОЖЕНИЕ о работе Колл-центра

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о работе Колл-центра по оказанию консультативной помощи по вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции в городе Коврове разработано с целью организации деятельности направленной на реализацию прав граждан и юридических лиц на защиту и помощь со стороны органов местного самоуправления, с целью снижения временных затрат граждан и юридических лиц на предоставление необходимой справочной информации, (далее – «Центр»).

1.2. Данное положение разработано в соответствии во исполнение Указа Губернатора Владимирской области «О введении режима повышенной готовности» №38 от 17 марта 2020г., Постановления администрации города Коврова Владимирской области «О введении режима повышенной готовности» №656 от 27 марта 2020г. (с изменениями и дополнениями).

По вопросам, не относящимся к вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции в городе Коврове граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая

обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.3. Основные термины и понятия, используемые в настоящем положении:

Колл-центр (контактный центр, Центр) – центр по работе с гражданами, юридическими лицами, обеспечивающий оперативный сбор и обработку вопросов по консультативной помощи, а также информирования возможных вариантов решения в условиях режима повышенной готовности.

Вызов – любое обращение пользователя в Центр посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой.

Пользователь – физическое лицо либо иное лицо, обратившееся в контактный центр по телефону или с использованием электронной почты.

Работник – из числа дежурной группы непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов.

1.4. Работа Центра осуществляется по телефонам: 4-80-36, 4-80-37, по электронному адресу:

koronavirus@kovrov-gorod.ru.

1.5. Режим работы Центра с 06.00 до 23.00 посменно (всего 5-ть групп по 3-и человека).

1-я смена – с 06.00 до 12.00;

2-я смена – с 12.00 до 18.00;

3-я смена – с 18.00 до 23.00.

II. ЗАДАЧИ И ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

2.1. При оказании консультативной помощи по вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции в городе Коврове граждан, юридических лиц Центр осуществляет:

2.1. Прием, обработку и направление на рассмотрение вызовов по оказанию консультативной помощи по вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции в городе Коврове, полученных от пользователей по телефону или посредством электронной почты.

2.2. Предоставление консультативно-справочной информации (в случае необходимости осуществляют прием, фиксацию поступившего устного обращения и направление его на рассмотрение).

III. СТРУКТУРА ЦЕНТРА

3.. Центр состоит:

3.1. Координацию деятельности Центра осуществляет директор МКУ «УГОЧС», непосредственное руководство работы Центра организует директор МКУ «УКиМП».

3.2. группа №1 – приема, учета и сортировки входящей информации; состав – 3 человека (приложение №1).

3.3. группа №2 – обработки информации, в том числе рассмотрение обращений по направлениям деятельности (приложение №2).

IV. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РАССМОТРЕНИЯ ВЫЗОВОВ.

4.1. Работник группы №1 (смена с 1 по 5) осуществляет:

4.1.1. прием входящих звонков и их учет в журнале учета (приложение №3);

4.1.2. предоставление консультативной помощи по вопросам обеспечения жизнедеятельности в условиях распространения коронавирусной инфекции в городе Коврове (при достаточной компетентности).

4.1.3. в случае невозможности рассмотрения обращения непосредственно лицом осуществившим прием данного звонка, обращение направляется по принадлежности в подгруппы группы №2 для рассмотрения обращений, о чем информируется пользователь (лицо, обратившееся в колл-центр).

4.1.4. прием электронного сообщения – вызова, сквозная регистрация в журнале учета.

4.1.5. аналитику поступивших обращений за смену, их итоговый учет в журнале с отметкой о выполнении предыдущих обращений, которая делается на основании полученной информации из группы №2 после окончания обработки подготовленного ответа по обращению.

4.2. Сортировка электронных обращений возлагается на группу №1 и направляется по принадлежности в группу №2 в подгруппу по

управлению деятельности непрерывного взаимодействия и передачи данных.

Техническое сопровождение возлагается на информационно-вычислительный отдел управления делами и кадрами администрации города Коврова.

4.3. Работник группы №2 (подгрупп с 1 по 11) при получении обращения записывают его с учетом времени получения, даты, приступает к его обработке, подготовке ответа и лично отвечает заявителю.

4.4. Срок рассмотрения обращения немедленно, в крайнем случае не более одного рабочего дня.

В случае необходимости направления дополнительных запросов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 5 рабочих дней. Работник подгруппы группы 2 работающий с обращением лично уведомляет заявителя о сроке полного исполнения обращения, о чем должен сделать соответствующую запись. Информация о том, что данный вопрос снят, передается ответственному лицу в группу №1 для отметки в журнале учета вызовов после полной отработки обращения.

4.5. Ответы, которые направляются по электронной почте, подписываются непосредственными руководителями структурных подразделений администрации города Коврова.

*Приложение №1
к Положению о работе Колл-центра*

СПИСОК ГРУППЫ №1 (по графику)

1-я смена:

1.1.1. юрист управления городского хозяйства

1.1.2. УО

1.1.3. УО

2-я смена:

1.2.1. юрист управления образования

1.2.2. УО

1.2.3. УО

3-я смена:

1.3.1. юрист управления благоустройства и строительно-разрешительной документации,

1.3.2. УО

1.3.3. УО

4-я смена

1.4.1. юрист управления имущественных и земельных отношений

1.4.2. УО

1.4.3. УО

5-я смена

1.5.1. юрист управление правового обеспечения и финансово-экономической безопасности

1.5.2. УО

1.5.3. УО

*Приложение №2
к Положению о работе Колл-центра*

СПИСОК ГРУППЫ №2

2.1. Фомина Елена Владимировна Первый заместитель главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, начальник управления городского хозяйства администрации города Коврова – по вопросам ЖКХ, благоустройства, дорожной сети, связи и транспорта, вопросы экологии, по жилищным вопросам, вопросы, касающиеся похоронного дела.

2.2. Герасимовская Галина Николаевна заместитель главы администрации, начальник финансового управления администрации города Коврова – вопросы доходов и расходов бюджета города Коврова, социальной помощи.

2.3.Арлашина Светлана Александровна заместитель главы администрации, начальник управления образования администрации города Коврова – вопросы образовательной деятельности.

2.4.Наумов Андрей Николаевич Первый заместитель главы администрации по экономической политике, стратегическому развитию и инвестициям администрации города Коврова – вопросы организации работы аптек и аптечных пунктов, вопросы ценовой политики, организация взаимодействия с малым и средним бизнесом.

2.5.Фетисов Владислав Вячеславович начальник управления делами и кадрами администрации города Коврова – по вопросам оформления справок.

2.6.Филатов Михаил Владимирович начальник управления имущественных и земельных отношений – по вопросам деятельности предприятий, организаций всех форм собственности.

2.7.Каменщикова Анна Валерьевна начальник управления территориальной политики и социальных коммуникаций – по вопросам здравоохранения, по вопросам трудных жизненных ситуаций.

2.8.Калигина Ирина Алексеевна директор МКУ «УКиМП» – по вопросам организации деятельности волонтеров.

2.9.Догонин Игорь Олегович директор МКУ «УГОЧС» – по вопросам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций.

2.10.Левченя Алексей Иванович начальник управления правового обеспечения и финансово-экономической безопасности – по вопросам применения законодательства в условиях распространения коронавирусной инфекции.

2.11.Чесноков Станислав Викторович директор МКУ «УФКиС» – по вопросам физической культуры и спорта.

Приложение №3
к Положению о работе Колл-центра

ЖУРНАЛ УЧЕТА ВЫЗОВОВ

(любое обращение пользователя в Центр посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой)

№ п/п (сквозная нумерация)	Дата	Время	Номер смены группы 1 принявшего обращение	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. абонента (при наличии информации)	Адрес электронной почты, телефон абонента	Решение в отношении обращения	Дата, время исполнения обращения (в т.ч. электронного обращения), номер группы и смены давшего ответ	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение №4
к Положению о работе Колл-центра

ГРАФИК работы группы №1 Колл-центра

Дата и время		Номер смены				
		1	2	3	4	5
8.04.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
9.04.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
10.04.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
11.04.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
12.04.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
13.04.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
14.04.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
15.04.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
16.04.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
17.04.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		

Дата и время		Номер смены				
		1	2	3	4	5
18.04.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
19.04.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
20.04.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
21.04.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
22.04.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
23.04.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
24.04.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
25.04.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
26.04.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
27.04.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
28.04.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				

Дата и время		Номер смены				
		1	2	3	4	5
29.04.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
30.04.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
1.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
2.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
3.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
4.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
5.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
26.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
7.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
8.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
9.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
10.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
11.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
12.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
13.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
14.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
15.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			

Дата и время		Номер смены				
		1	2	3	4	5
16.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
17.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
18.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
19.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
20.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
21.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
22.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
23.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
24.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
25.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
26.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00				+	
	18.00-23.00					+
27.05.2020	6.00-12.00	+				
	12.00-18.00		+			
	18.00-23.00			+		
28.05.2020	6.00-12.00				+	
	12.00-18.00					+
	18.00-23.00	+				
29.05.2020	6.00-12.00		+			
	12.00-18.00			+		
	18.00-23.00				+	
30.05.2020	6.00-12.00					+
	12.00-18.00	+				
	18.00-23.00		+			
31.05.2020	6.00-12.00			+		
	12.00-18.00	+			+	
	18.00-23.00					+