

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ «Оперативна служба» Черкаської міської ради**

**1. Загальні положення.**

- 1.1. Відділ «Оперативна служба» Черкаської міської ради (далі - відділ) є виконавчим органом Черкаської міської ради, який утворений та діє на підставі рішення Черкаської міської ради, підконтрольний та підзвітний Черкаській міській раді та Черкаському міському голові.
- 1.2. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, нормативними актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, рішеннями Черкаської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Черкаського міського голови, цим Положенням та іншими законодавчими актами.
- 1.3. Відділ «Оперативна служба» призначена для вдосконалення діяльності Черкаської міської ради та її виконкому, шляхом координації дій оперативно диспетчерських служб житлово-комунальних підприємств, установ та організації незалежно від форм власності.
- 1.4. З питань кадрового та фінансового забезпечення відділ знаходиться на обслуговуванні у відділі кадрової роботи та відділі бухгалтерського обліку та звітності департаменту державної реєстрації та забезпечення діяльності Черкаської міської ради.
- 1.5. Організацію персонального військового обліку працівників відділу здійснює директор департаменту державної реєстрації та забезпечення діяльності Черкаської міської ради.
- 1.6. Працівники відділу отримують заробітну плату за рахунок міського бюджету є посадовими особами місцевого самоврядування та службовцями, які наділені повноваженнями щодо здійснення організаційно-розпорядчих та консультативно-дорадчих функцій.

**2. Основні завдання та функції відділу.**

- 2.1. основним завданням відділу є прийом і забезпечення розгляду звернень громадян та оперативне вжиття відповідних заходів;

- 2.2. інформування міського голови та його заступників про виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій по місту, а та також про хід їх усунення;
- 2.3. відділ в процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з структурними підрозділами міської ради, а також з підприємствами, установами та організаціями незалежно від форм власності;
- 2.4. узагальнює інформацію, що надходить від керівників структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ та організацій і подає її керівництву міста;
- 2.5. забезпечення взаємодії з аварійно диспетчерськими службами міста;
- 2.6. готує інформацію з висновками та пропозиціями щодо розгляду звернень, які надійшли через відділ та доповідає міському голові та його заступникам;
- 2.7. обмін інформацією між оперативно-диспетчерською службою ГУ МНС в Черкаській області, з підрозділами оперативно-рятувальної служби цивільного захисту, аварійно-рятувальними службами;
- 2.8. постійне вдосконалення форм і методів обробки звернень, впроваджує нові інформаційні технології.

### **3. Обов'язки відділу.**

- 3.1. вести цілодобовий прийом звернень громадян по короткому міському телефону 15-05, мобільному, через мережу Інтернет та на лініях міського зв'язку;
- 3.2. проводити реєстрацію звернень, скарг, пропозицій громадян, які надійшли за телефоном або через мережу Інтернет та оперативно передавати інформацію до виконавців;
- 3.3. контролювати якість та вчасність виконання порушених питань у зверненнях громадян, шляхом безпосереднього спілкування;
- 3.4. надавати інформацію про стан газо-, водо-, електро-, та теплопостачання в місті;
- 3.5. вживати необхідних заходів щодо попередження аварійних та надзвичайних ситуацій (подій) на території міста, а в разі їх виникнення по ліквідації їх наслідків цілодобово;
- 3.6. координувати дії аварійно-диспетчерських служб житлово-комунальних підприємств, організацій і установ;
- 3.7. співпрацювати з управлінням цивільної оборони у випадках аварій та надзвичайних ситуацій, що можуть привести до порушення нормальних умов життєдіяльності міста, загрози життю та здоров'ю його мешканців, втрати матеріальних цінностей;
- 3.8. отримання оперативної інформації від комунальних підприємств до доведення її до керівників виконавчих органів міської ради;

- 3.9. забезпечувати своєчасне доведення змісту звернень, скарг, пропозицій громадян, які звернулись в відділ «Оперативна служба» до керівників виконавчих органів міської ради;
- 3.10. розробляти інструкції взаємодії з оперативними та диспетчерськими службами міста;
- 3.11. проводити опрацювання звернень громадян, які надійшли з вебсайту «Цифровий портал міста Черкаси»;
- 3.12. виконувати доручення міського голови, його заступників, співпрацювати з керівниками департаментів та структурних підрозділів;
- 3.13. доведення сигналів щодо підвищення ступенів готовності з питань цивільного захисту населення до керівного складу виконавчого комітету Черкаської міської ради;
- 3.14. у разі виникнення надзвичайної ситуації (подій) провести оповіщення згідно закладених пакетів.
- 3.15. виконувати інші функції, що впливають з покладених на відділ завдань.

#### **4. Права відділу.**

##### **Відділ має право:**

- 4.1. звертатися та отримувати в установленому порядку від структурних підрозділів виконавчого комітету Черкаської міської ради, районних у місті рад, комунальних підприємств, установ та організацій міста, підприємств, установ та організацій інших форм власності, розташованих на території міста, необхідну інформацію та документи, потрібні для здійснення покладених на відділ повноважень;
- 4.2. у межах своєї компетенції здійснювати перевірку стану виконання опрацювання звернень громадян;
- 4.3. залучати до проведення заходів, пов'язаних із запобіганням виникненню надзвичайних ситуацій та для їх ліквідації сили і засоби підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності і підпорядкування, аварійно-диспетчерські служби.

#### **5. Керівництво та склад відділу.**

- 5.1. Керівництво відділом здійснюється начальником відділу, який призначається на посаду та звільняється з посади міським головою в порядку визначеному в Законі України «Про службу в органах місцевого самоврядування» На час відсутності начальника відділу його обов'язки виконує заступник начальника відділу.
- 5.2. Організаційно-правовий статус, права, обов'язки та відповідальність начальника відділу визначається цим Положенням.
- 5.3. Начальник відділу:

- 5.3.1. Здійснює керівництво діяльністю відділу і несе персональну відповідальність за виконання покладених на нього завдань.
- 5.3.2. Розподіляє посадові обов'язки між працівниками відділу і подає їх на затвердження міському голові;
- 5.3.3. Вносить пропозиції та розробляє проекти нормативно-правових актів органу місцевого самоврядування, а саме – рішень Черкаської міської ради, її виконавчого комітету, розпоряджень Черкаського міського голови в межах наданих йому повноважень;
- 5.3.4. Планує роботу відділу, забезпечує виконання планів роботи;
- 5.3.5. Визначає завдання і розподіляє функціональні обов'язки між працівниками відділу, контролює їх виконання, забезпечує підвищення кваліфікації працівників;
- 5.3.6. Вносить на розгляд міського голови пропозиції щодо призначення на посади, звільнення з посад працівників відділу та присвоєння їм рангів, порушує питання про застосування заохочень та притягнення до відповідальності працівників відділу, встановлення їм розмірів надбавки за високі досягнення в праці або за виконання особливо важливої роботи та преміювання, а також інших кадрових питань;
- 5.3.7. Виконує доручення міського голови та заступників міського голови;
- 5.3.8. Організовує в процесі виконання покладених на нього завдань взаємодію зі структурними підрозділами міської ради, а також підприємствами, установами, організаціями, незалежно від форм власності.
- 5.3.9. Виконує обов'язки адміністратора програмного комплексу «Оперативна служба»
- 5.3.10. Надає оперативну інформацію на вебсайт «Цифровий портал міста Черкаси».
- 5.3.11. Організовує діловодство, контроль за рухом документів у відділі.
- 5.4. Працівники відділу мають права та обов'язки згідно з правилами внутрішнього трудового розпорядку та посадовими інструкціями, і за неналежне виконання своїх службових обов'язків несуть відповідальність згідно з чинним законодавством.