Додаток

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Черкаської міської ради
від 24.09.2026 № 106-7

ПОЛОЖЕННЯ
про відділ «Оперативна служба» Черкаської міської ради (нова редакція)

1. Розділ. 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, підпорядкований Черкаському міському голові.

1.2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування» та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Черкаської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Черкаського міського голови, цим Положенням та іншими законодавчими актами.

1.3. 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.

1.4. Організацію персонального військового обліку працівників відділу здійснює директор департаменту державної реєстрації та забезпечення діяльності Черкаської міської ради.

1.5. 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. Розділ. Основні завдання відділу.

2.1.1. Забезпечення цілодобового прийому звернень громадян в телефонному режимі, проведення їх реєстрації в програмному забезпеченні «Visual Service модуль Контакт-центр», передача цих звернень у відповідні комунальні підприємства міста та здійснення контролю за їх належним виконанням.

2.1.2. Проведення прийому, реєстрації, розгляду та здійснення контролю за виконанням повторних звернень громадян, які надійшли у Відділ в телефонному режимі.

2.1.3 Проведення постійного аналізу та узагальнення звернень громадян, які зареєстровані в модулі «Контакт-центр» та повторних звернень.

2.1.4. Взаємодія та співпраця з аварійними та диспетчерськими службами з метою попередження та ліквідації аварійних та надзвичайних ситуацій у сфері житлово-комунального господарства.

2.1.5. Постійне проведення роботи по покращенню спілкування з жителями Черкаської міської територіальної громади під час прийому звернень та наданню роз'яснювальної інформації.

2.1.6. Підготовка інформації з висновками та пропозиціями щодо розгляду звернень, які надійшли у Відділ, та доведення їх до відому міському голові та його заступникам.

2.1.7. Узагальнення інформації, що надходить від керівників виконавчих органів, комунальних підприємств, установ та організацій і подання її керівництву міста.

2.1.8. Здійснення інших повноважень, покладених на Відділ відповідно до чинного законодавства.

2.2. При здійсненні повноважень Відділ зобов'язаний:

2.2.1. Забезпечити дотримання конституційних прав та свобод людини і громадянина, які закріплені в Конституції та законодавстві України та Статуті Черкаської міської територіальної громади.

2.2.2. Забезпечити виконання вимог діючого законодавства України щодо конфіденційності інформації відносно особи.

2.2.3. Не допускати в своїй діяльності порушення вимог антикорупційного законодавства.

3. Розділ. Відділ відповідно до покладених завдань та функцій:

3.1. Цілодобово проводить прийом та реєстрацію звернень в модулі «Контакт-центр», що стосуються аварійних та надзвичайних ситуацій у сфері житлово-комунального господарства на території Черкаської міської територіальної громади.

3.2. Через програмне забезпечення «Visual Service модуль Контакт-центр» передає звернення відповідним комунальним підприємствам для виконання.

3.3. Надає допомогу в організації роботи усіх диспетчерських служб комунальних підприємств Черкаської міської територіальної громади в програмному забезпеченні «Visual Service модуль Контакт-центр».

3.4. Повідомляє керівникам виконавчих органів Черкаської міської ради про виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій у сфері житлово комунального господарства в телефонному режимі або через мобільні додатки.

3.5. Здійснює контроль за належним виконанням звернень громадян, зафіксованих в програмному забезпеченні «Visual Service модуль Контакт-

центр», та при необхідності перевіряє в телефонному режимі стан виконання у заявника.

3.6. Забезпечує своєчасне доведення змісту звернень громадян, які звернулись через засоби комунікації, до посадових осіб структурних підрозділів, виконавчих органів, підприємств та установ, що входять до сфери управління виконавчих органів Черкаської міської ради.

3.7. Отримує від структурних підрозділів, підприємств, та установ, що входять до сфери управління виконавчих органів Черкаської міської ради інформацію за результатами розгляду звернень.

3.8. Повідомляє громадянам про результати розгляду їх звернень через програмне забезпечення «Visual Service модуль Контакт-центр». Щоденно проводить моніторинг виконання звернень в програмному забезпеченні «Visual Service модуль Контакт-центр».

3.9. Готує довідки, звіти, інформаційні і аналітичні дані, з питань роботи відділу на вимогу посадових осіб відповідних виконавчих органів Черкаської міської ради.

3.10. Забезпечує формування, публікацію та підтримку в актуальному стані матеріалів, які відносяться до компетенції Відділу на офіційному веб-порталі Черкаської міської ради.

3.11. Здійснює переадресації (направлення) абонентів, при потребі, до інших фахівців та служб, організацій та установ які є компетентними у даній проблемі та більш кваліфіковано можуть задовольнити їх запити.

4. Розділ. Система взаємодії.

4.1. Відділ при виконанні покладених на нього завдань взаємодіє з органами виконавчої влади, виконавчими органами Черкаської міської ради, депутатами, постійними та тимчасовими комісіями та іншими органами, утвореними міською радою, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності, об’єднаннями громадян.

5. Розділ. Права Відділу.

5.1. У межах своєї компетенції здійснювати перевірку стану виконання звернень громадян.

5.2. Одержувати у встановленому порядку від посадових осіб виконавчих органів Черкаської міської ради, керівників підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності документи, довідки, інші матеріали, необхідні для виконання покладених на Відділ завдань.

5.3. Інформувати міського голову та його заступників про виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій по місту, а також про хід їх усунення.

5.4. 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.

6. Розділ. Структура Відділу.

6.1. Штатний розпис Відділу затверджується міським головою у межах граничної чисельності та фонду оплати праці працівників, затверджених міською радою.

6.2.Начальник Відділу, заступник начальника Відділу та відповідальні чергові Відділу, відповідно до вимог чинного законодавства України, призначаються на посаду і звільняються з посади міським головою.

6.3. Посадові обов'язки працівників Відділу визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються начальником Відділу.

7. Розділ. Керівництво Відділом.

7.1.Відділ очолює начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади міським головою в порядку передбаченим чинним законодавством.

7.2.Начальник відділу:

7.2.1. Здійснює керівництво діяльністю Відділу.

7.2.2. Несе персональну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на нього завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової дисципліни.

7.2.3. Надає оперативну інформацію для розміщення на веб-сайті «Цифровий портал міста Черкаси».

7.2.4. Виконує доручення міського голови та заступників міського голови відповідно до розподілу обов'язків між ними.

7.2.5. 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.

7.2.6. Здійснює інші повноваження, покладені на нього відповідно до діючого законодавства.

7.2.7. Дотримується Правил етичної поведінки посадових осіб місцевого самоврядування Черкаської міської ради.

7.3. Начальник Відділу має заступника, який відповідно до вимог чинного законодавства України, призначається міським головою і звільняються з посади міським головою в порядку, передбаченому чинним законодавством, та:

7.3.1. Організовує виконання доручень начальника Відділу.

7.3.2. За відсутності начальника Відділу здійснює керівництво підпорядкованим Відділом.

7.3.3. Заступник начальника Відділу відповідно до посадової інструкції при відсутності начальника Відділу візує проекти розпорядчих актів міської ради,

виконавчого комітету, міського голови, керівників виконавчих органів міської ради та інших нормативно-правових актів.

7.3.4. Здійснює інші повноваження, визначені посадовою інструкцією.

7.4. Відповідальні чергові Відділу діють в межах повноважень, визначених посадовими інструкціями, що затверджуються начальником Відділу.

8. Розділ. Статус Відділу.

8.1. Відділ не є юридичною особою.

8.2. Відділ має бланки із своїми реквізитами.

8.3. Зміни до цього Положення вносяться рішенням Черкаської міської ради, шляхом затвердження Положення в новій редакції.

8.4. Відділ утримується за рахунок коштів бюджету Черкаської міської територіальної громади.

Начальник відділу «Оперативна служба» Святослав ВОВКОДАВ