

ПОЛОЖЕННЯ

про службу оперативного реагування Івано-Франківської міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Служба оперативного реагування Івано-Франківської міської ради є виконавчим органом міської ради.

1.2. Служба є підзвітною і підконтрольною міській раді, підпорядковується міському голові, виконавчому комітету міської ради.

1.3. У своїй діяльності служба оперативного реагування керується Конституцією України, Законами України, постановами Верховної Ради України, Указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями виконавчого комітету міської ради, розпорядженнями міського голови, цим положенням та іншими нормативними документами.

1.4. На посади начальника служби та спеціалістів призначаються особи, які мають вищу технічну освіту, необхідний стаж роботи в органах місцевого самоврядування або у державній службі.

1.5. Служба оперативного реагування створена з метою:

- оперативного реагування на телефонні звернення громадян, аварії, надзвичайні ситуації в місті, недоліки в житлово-комунальному обслуговуванні;

- координації та контролю за роботою служб, що забезпечують життєздатність міста;

- оперативного вирішення усних пропозицій, заяв та скарг з питань житлово-комунального, транспортного, побутового та іншого обслуговування населення;

- виконання функцій приймальної міського голови в неробочий час: з 12-00 год. до 13-00 год. та з 17-15 год. до 8-00 год.

1.6. Заяви та скарги від населення розглядаються службою оперативного реагування тільки тоді, коли мешканець уже звертався до відповідної організації, яка безпосередньо повинна вирішувати дане питання, і не отримав належного реагування. У випадку аварій – негайно.

1.7. Служба співпрацює з відповідними підрозділами установ і організацій, що забезпечують життєдіяльність міста.

1.8. Служба оперативного реагування працює цілодобово, без вихідних та святкових днів.

1.9. Адреса: вул. Грушевського, 21, каб. 107, телефон – 15-80.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ СЛУЖБИ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ

Служба оперативного реагування здійснює:

2.1. Оперативний розгляд пропозицій, усних звернень та скарг громадян.

2.2. Надання населенню міста, у телефонному режимі, вичерпної інформації довідкового та консультативного характеру з питань щодо забезпечення життєдіяльності міста.

2.3. Попередження та недопущення розбалансування функціонування служб, які забезпечують життєдіяльність міста, а саме:

- КП «Івано-Франківськводокотехпром»;
- ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго»;
- ТзОВ «Станіславська теплоенергетична компанія»;
- Івано-Франківський РЕМ;
- ДП ЕМЗО «Міськсвітло»;
- КП «Електроавтотранс»;
- КП «ДРЕУ»;
- КП «Полігон ТПВ»;
- ПрАТ «АТП-0928»;
- ДП «АК 2222»;
- Івано-Франківська філія ПАТ «Укртелеком»;
- КП «Міська ритуальна служба»;
- ПрАТ «Зелене господарство»;
- КП «Ліфт-Франківськ»;
- ПАТ «ОТІС»
- ПП СРБУ «Прикарпатліфт»;
- КП «Єдиний розрахунковий центр»;
- КП «Аварійна служба ЄРЦ»;
- КО «Івано-Франківський міський парк культури та відпочинку ім. Т.Шевченка».

2.4. Координація роботи всіх організацій, підприємств та установ на випадок стихійного лиха чи надзвичайних ситуацій, надання в цих випадках допомоги жителям міста.

2.5. По розпорядженню міського голови або голови міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій здійснення оповіщення міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, міської евакуаційної комісії, міських спеціалізованих служб цивільного захисту.

2.6. Щоденне забезпечення першого заступника міського голови та міського голову інформацією про проблемні питання в наданні послуг населенню від підприємств, які забезпечують життєздатність міста.

2.7. Негайне інформування керівництва міської ради, виконавчого комітету, Департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою Івано-Франківської міської ради та відповідних підприємств про виникнення надзвичайних ситуацій.

2.8. Ведення комп'ютерного обліку всіх усних скарг населення, повідомлення про них відповідні служби та контроль виконання робіт до ліквідації несправностей.

2.9. Ведення комп'ютерного обліку всіх аварійних відключень інженерних мереж та будинкових систем - здійснення фактичного контролю ліквідації несправностей.

2.10. Подання інформації на сайт м.Івано-Франківська про ремонт інженерних мереж та будинкових систем з відключенням абонентів.

2.11.Вжиття заходів при аваріях, нещасних випадках та інших надзвичайних ситуаціях до термінового виклику відповідних служб, на

повідомлення про такі ситуації здійснення комп'ютерного обліку із зазначенням прізвища або телефону заявника, часу, адреси та характеру аварії, кому передано для оперативного реагування та які заходи вжито для локалізації або ліквідації аварії.

2.12. В неробочий час виконання функції приймальної міського голови.

2.13. Своєчасне, достовірне та вичерпне надання відповідей на запити про публічну інформацію.

3. ПРАВА СЛУЖБИ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ

3.1. Вимагати від керівників підприємств, установ, організацій, служб, що знаходяться на території міста та в приміській зоні координації дій та зусиль при надзвичайних ситуаціях з ліквідації наслідків аварій.

3.2. Вимагати від керівників хімічно-небезпечних об'єктів, а також підприємств, що забезпечують життєдіяльність міста, негайного повідомлення про аварії та надзвичайні ситуації, що можуть привести до порушення нормального життя міста.

3.3. Щодня вимагати від служб Департаменту житлової, комунальної політики та благоустрою Івано-Франківської міської ради оперативну інформацію про стан комунального господарства міста.

3.4. Вимагати від аварійних служб міста негайної ліквідації аварій та несправностей, що загрожують життєдіяльності міста і окремих об'єктів - вимагати від керівників житлово-комунальних служб розглядати сигнали від служби оперативного реагування в першочерговому порядку, вирішувати питання негайно, або у термін, який відповідає характеру заяв.

3.5. Вимагати від керівників житлово-комунальних служб письмового пояснення у випадку переносу або зриву терміну виконання заявок, що знаходяться на контролі служби оперативного реагування.

3.6. Доручення працівників служби є обов'язковими для відповідних працівників диспетчерських служб житлово-комунальних та інших організацій, які відповідають за життєзабезпечення міста та нормальне і безперебійне функціонування структур господарства незалежно від їх підпорядкування.

3.7. Вийжджати на місця для перевірок своєчасного і якісного виконання звернень громадян та доручень керівництва міської ради, виконавчого комітету.

4. СТРУКТУРА СЛУЖБИ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ

4.1. Штатний розпис служби затверджуються у встановленому чинним законодавством порядку.

4.2. Керівництво службою здійснює начальник служби.

4.3. Начальник та спеціалісти служби оперативного реагування призначаються на посаду міським головою у порядку, визначеному нормативними актами.

5. ПОВНОВАЖЕННЯ КЕРІВНИКА СЛУЖБИ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ

5.1. Начальник служби здійснює організаційно-адміністративне керівництво службою оперативного реагування, забезпечує чітку цілодобову роботу.

5.2. Розподіляє функціональні обов'язки між працівниками служби, забезпечує підвищення їх професійного рівня і ділової кваліфікації, дотримання правил внутрішнього розпорядку та трудової дисципліни.

5.3. Вносить пропозиції щодо добору та звільнення з посад працівників служби.

5.4. Організовує та контролює оперативне реагування на пропозиції, зауваження та усні звернення громадян.

5.5. Попереджує та не допускає розбалансування функціонування служб, які забезпечують життєздатність міста.

5.6. Проводить аналіз несвоєчасного виконання звернень громадян;

5.7. Щотижнево готує інформацію міському голові на оперативні наради про забезпечення життєдіяльності міста та виконання усних звернень громадян.

5.8. Здійснює комісійні обстеження та індивідуальні перевірки якості усунення несправностей інженерних мереж та будинкових систем об'єктів житлового фонду міської ради.

5.9. Спільно з управлінням з питань надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів координує роботи всіх організацій, підприємств, установ на випадок стихійного лиха чи надзвичайних ситуацій та надає в цих випадках допомогу мешканцям міста.

5.10. Начальник служби несе відповідальність за своєчасність, достовірність та вичерпність надання відповідей на запити про публічну інформацію.