

**ХМЕЛЬНИЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**РІШЕННЯ**

**позачергової тридцять третьої сесії**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

21

15.09.2023

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м.Хмельницький

Про затвердження нової редакції Положення про відділ управління міським господарством Хмельницької міської ради

Розглянувши пропозицію виконавчого комітету міської ради, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», постановою Кабінету Міністрів України від 09.03.2006р. №268 «Про упорядкування структури та умов оплати праці працівників апарату органів виконавчої влади, органів прокуратури, судів та інших органів», наказом Національного агентства України з питань державної служби від 07.11.2019 №203-19 «Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити нову редакцію Положення про відділ управління міським господарством Хмельницької міської ради згідно з додатком.

2. Відповідальність за виконання рішення покласти на відділ управління міським господарством Хмельницької міської ради.

3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань роботи житлово-комунального господарства, приватизації та використання майна територіальної громади.

Міський голова Олександр СИМЧИШИН

*Додаток*

*до рішення сесії міської ради*

*від 15.09.2023 року №21*

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ управління міським господарством Хмельницької міської ради

(нова редакція)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ управління міським господарством (далі – відділ) є самостійним відділом Хмельницької міської ради, має свою печатку.

1.2. Відділ підзвітний і підконтрольний Хмельницькій міській раді, підпорядкований виконавчому комітету та міському голові. Відділ створено Хмельницькою міською радою у відповідності з вимогами Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

1.3. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», іншими законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України та іншими законодавчими актами, рішеннями міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та цим Положенням.

1.4. Відділ, при вирішенні питань, що належать до його компетенції, взаємодіє із виконавчими органами Хмельницької міської ради, комунальними підприємствами, установами, організаціями Хмельницької міської територіальної громади, старостами.

1.5. Структура та чисельність працівників відділу затверджується міським головою.

1.6. Працівники відділу мають службові посвідчення відповідного зразка.

2. ЗАВДАННЯ І ПОВНОВАЖЕННЯ ВІДДІЛУ

2.1. Сприяє оперативному вирішенню пропозицій, заяв і скарг громадян, а також підприємств, організацій, установ міста з питань житлово-комунального, транспортного, торгівельного обслуговування, та з інших питань.

2.2 Забезпечує цілодобовий прийом звернень громадян та проводить їх реєстрацію в базі даних системи «Контакт-центр».

2.3. Проводить постійний аналіз та узагальнення звернень громадян, які зареєстровані в електронній базі даних та повторних звернень.

2.4. Здійснює контроль за належним виконанням звернень громадян, зафіксованих в електронній базі даних та, при необхідності, перевіряє в телефонному режимі стан виконання у заявника.

2.5. Приймає, реєструє з повідомленням заявнику реєстраційного номеру скарги, заяви, пропозиції та передає за призначенням і контролює виконання пропозицій, скарг, заяв громадян, підприємств, організацій, установ, які надійшли в телефонному режимі, через особисті кабінети мешканців в системі «Контакт-центр» та через «Чат-бот».

2.6. Надає консультації мешканцям громади з питань житлово-комунального, транспортного, торгівельного обслуговування та з інших питань.

2.7. Вживає негайні заходи по виклику відповідних служб та осіб при аварійних ситуаціях, пожежах, нещасних випадках, а також травматизмі невиробничого характеру. Подає інформацію про ці випадки міському голові та його заступникам.

2.8. Проводить аналіз несвоєчасного виконання звернень громадян, підприємств, організацій, установ і доводить їх до відома керівництва виконавчого комітету та керівників відповідних служб і підприємств.

2.9. Координує роботу підприємств, організацій при аваріях та пожежах.

2.10. Вживає оперативні заходи по усуненню неполадок і організації ліквідації аварій в міському господарстві, при потребі залучає до цієї роботи керівників підприємств і організацій, начальників відділів та начальників управлінь. При невирішені ними питань ставить до відома відповідних заступників міського голови.

2.11. Здійснює перенаправлення мешканців, при потребі, до інших фахівців та служб, організацій та установ, які є компетентними у вирішенні поставлених питань та більш кваліфіковано можуть задовольнити їхні запити.

3. ПРАВА ВІДДІЛУ

3. Відділ має право:

3.1. Вимагати від керівників департаментів, управлінь, відділів, інших структурних підрозділів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій, старост старостинських округів інформацію про результати розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань та безумовного дотримання при цьому термінів, визначених чинним законодавством.

3.2. Вимагати від виконавців надання відповіді заявникам, дотримуючись норм чинного законодавства.

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

3.4. Вимагати від диспетчерських служб підприємств та організацій, які забезпечують життєдіяльність міста, своєчасно доповідати черговому відділу про виконання заяв, скарг та пропозицій громадян, а також про усунення тих чи інших неполадок чи аварій.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДІЛУ

4.1. Організація діяльності відділу здійснюється відповідно до вимог Регламенту роботи системи «Контакт-Центр» для обробки та виконання звернень громадян.

4.2. Відділ працює цілодобово.

4.3. Відділ очолює начальник відділу, який призначається на посаду і звільняється з посади відповідно до вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

4.4. Працівники відділу призначаються та звільняються з посади відповідно до вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

4.5. Начальник відділу:

4.5.1. Здійснює керівництво та організовує роботу відділу відповідно до чинного законодавства України і цього Положення.

4.5.2. Забезпечує контроль за організацією роботи у відділі, забезпечує контроль за виконанням всіх пропозицій, заяв громадян, підприємств, організацій та установ, які надійшли у відділ.

4.5.3. Розробляє посадові інструкції працівників відділу, забезпечує дотримання ними правил внутрішнього трудового розпорядку.

4.5.4. Регулярно проводить оперативні наради з працівниками відділу, а також з працівниками диспетчерських служб підприємств, організацій та установ міста.

4.5.5. Несе персональну відповідальність за роботу відділу, ведення звітності по роботі відділу, дотримання працівниками виробничої та трудової дисципліни, невжиття заходів щодо ліквідації аварійних ситуацій, усунення неполадок або несвоєчасне реагування на звернення громадян згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про службу в органах місцевого самоврядування».

4.5.6. Визначає завдання і здійснює розподіл обов’язків між працівниками відділу, вживає, у разі потреби, заходів щодо ефективної діяльності відділу.

4.5.7. Вживає заходи щодо заохочення працівників відділу та притягнення їх у разі необхідності до дисциплінарної відповідальності.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

5.1. Працівники відділу несуть відповідальність за неналежне виконання покладених на відділ даним положенням повноважень, у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

5.2 За порушення трудової та виконавчої дисципліни працівники відділу несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Відділ утримується за рахунок коштів бюджету Хмельницької міської територіальної громади.

6.2. Хмельницька міська рада створює умови для нормальної роботи і підвищення кваліфікації працівників відділу, забезпечує їх приміщенням, телефонним зв'язком, засобами оргтехніки, відповідно обладнаними місцями зберігання документів, а також законодавчими та нормативними актами і довідковими матеріалами.

6.3. Зміни та доповнення до цього Положення можуть бути внесені з ініціативи міського голови, керуючого справами виконавчого комітету, начальника відділу.

6.4. Відділ ліквідується та реорганізується міською радою у відповідності до чинного законодавства.

Секретар міської ради Віталій ДІДЕНКО

В.о. завідувача відділу управління

міським господарством Ольга ПОНІКАРЧУК