



**УКРАЇНА**  
**ЮЖНЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**  
**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

**Про затвердження Тимчасового Порядку надання адміністративних послуг  
Южненською міською радою, її виконавчими органами та  
комунальними підприємствами**

Керуючись Указом Президента України від 3 липня 2009 року № 508/2009 «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг», постановою Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 року № 737 «Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг», наказом Міністерства економіки України від 12 липня 2007 року № 219 «Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення стандартів адміністративних послуг», з метою покращення якості надання адміністративних послуг, відповідно до ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Южненської міської ради

**В И Р І Ш И В:**

1. Затвердити Тимчасовий Порядок надання адміністративних послуг Южненською міською радою, її виконавчими органами та комунальними підприємствами. (додаток)
2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами міськвиконкому Шегіду Л.Г.

**Міський голова**

**В.М. Новацький**

**19.07.2012 року**  
**№ 704**

**Додаток**  
**до рішення виконавчого комітету**  
**Южненської міської ради**  
**«19» липня 2012 року**  
**№704**

**ТИМЧАСОВИЙ ПОРЯДОК**  
**НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЮЖНЕНСЬКОЮ МІСЬКОЮ РАДОЮ, ЇЇ**  
**ВИКОНАВЧИМИ ОРГАНАМИ ТА КОМУНАЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ**

1. Цей Порядок поширюється на Южненську міську раду та її виконавчі органи, комунальні підприємства, які згідно з нормативно-правовими актами надають адміністративні послуги (далі – адміністративні органи).

Стандарти надання адміністративних послуг, надання яких згідно з нормативно-правовими актами віднесено до повноважень виконавчих органів Южненської міської ради, комунальних підприємств, встановлюються рішенням виконавчого комітету Южненської міської ради.

2. Адміністративна послуга – це послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо).

Адміністративний акт – це прийняте суб'єктом рішення індивідуальної дії, спрямоване на набуття, зміну чи припинення прав та обов'язків особи.

3. Адміністративні послуги можуть надаватися на платній і безоплатній основі, як фізичним, так і юридичним особам.

До адміністративних послуг не належить контрольна діяльність (проведення перевірки, ревізії, інспектування тощо), освітні, медичні та господарські послуги, які надаються виконавчими органами Южненської міської ради, а також комунальними підприємствами, закладами.

Плата за надання адміністративних послуг справляється у розмірах та порядку, що визначені законодавчими актами, а в разі, коли це не передбачено законодавчими актами, - актами Кабінету Міністрів України.

4. Органи місцевого самоврядування можуть делегувати повноваження з надання адміністративних послуг лише бюджетним установам на підставі відповідних нормативно-правових актів.

5. Адміністративні органи зобов'язані забезпечити захист відомостей про факти, події й обставини життя заявника, що дозволяють ідентифікувати його особу, у тому числі шляхом забезпечення конфіденційності інформації на всіх етапах взаємодії з одержувачем адміністративних послуг.

Сторонні особи не можуть мати доступ до документів та інформації з надання адміністративної послуги. Зазначені відомості чи результат надання адміністративної послуги надаються заявнику після пред'явлення документів, що засвідчують особу, або його законному представнику в разі пред'явлення документів, що підтверджують представництво. Зазначені відомості також можуть бути надані на письмовий запит суду або інших органів відповідно до законодавства.

6. До адміністративних послуг застосовуються наступні загальні вимоги стандартів до їх якості і доступності:

6.1. Час і строк надання адміністративної послуги.

Строк надання адміністративної послуги не повинен перевищувати часу, мінімально необхідного для виконання послідовності дій (прийняття рішень), необхідних для надання адміністративної послуги, з дотриманням установлених нормативів інтенсивності праці. Але не може перевищувати одного місяця з дня надходження звернення про надання адміністративної послуги, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами.

Строк надання адміністративної послуги, що не вимагає проведення спеціальних досліджень (експертиз), не повинен перевищувати п'ятнадцяти робочих днів, у разі участі у наданні адміністративної послуги декількох адміністративних органів – одного місяця.

Строк надання адміністративної послуги, що вимагає проведення спеціальних досліджень (експертиз), не повинен перевищувати часу, необхідного для їх проведення, здебільшого на п'ять робочих днів.

Час прийому заявника в адміністративному органі, повинен передбачати можливість звернення до даного органу принаймі три рази на тиждень не менше ніж по чотири години.

Прийом одержувача адміністративним органом з питань, не пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, повинен закінчуватися принаймі два дні на тиждень не раніше двадцятої години вечора.

6.2. Запит про надання адміністративної послуги.

У разі коли для одержання адміністративної послуги необхідне заповнення стандартних бланків, вони повинні бути доступні одержувачу в паперовій та електронній формах. Одержувачу має бути надана можливість безперешкодно отримати бланк і заповнити його поза приміщенням адміністративних органів. При прийнятті від одержувача документів йому повинна бути видана розписка з описом прийнятих документів.

Відмова у прийнятті документів можлива тільки у випадках звернення до неналежного органу чи ненадання всіх документів, необхідних для надання адміністративної послуги. Відмова повинна бути мотивована.

6.3. Забезпечення сприятливих умов надання адміністративної послуги.

Заявникам, у першу чергу особам похилого віку та інвалідам, має бути забезпечена можливість одержання адміністративної послуги дистанційним способом, тобто без особистої явки до адміністративних органів, а також через його законного представника, за винятком випадків, коли особиста присутність прямо передбачена законом.

В інтересах осіб з обмеженими фізичними можливостями доступ до приміщення, у якому надаються адміністративні послуги, мають бути обладнані з урахуванням їх потреб, у тому числі мати стоянку для розміщення їх транспортних засобів.

Заявникам у приміщенні адміністративних органів мають бути надані місця для сидіння, створені необхідні умови для підготовки документів (стіл, ручка, папір, зразки документів тощо).

Адміністративні органи організують прийом заявників за чергою, яка може бути сформована за допомогою попереднього запису (у тому числі за допомогою телефону, інших засобів зв'язку). Про що робиться відмітка у відповідному журналі.

6.4. Використання інформаційно-комунікаційних технологій.

Адміністративні органи організують за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій забезпечення надання адміністративної послуги дистанційно.

Надання адміністративної послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не повинне зменшувати можливості її одержання іншими способами.

6.5. Планування діяльності з надання адміністративних послуг.

Усі адміністративні органи проводять щорічне та щоквартальне планування діяльності з надання адміністративних послуг шляхом затвердження відповідного плану роботи.

6.6. Архівація діяльності з надання адміністративних послуг.

Інформація про надання адміністративних послуг підлягає обов'язковій архівації протягом визначених законодавством строків.

#### 7. Критерії оцінки якості надання адміністративної послуги

Критеріями оцінки якості надання адміністративної послуги є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів одержувача, професійність діяльності адміністративних органів.

Оцінка якості надання адміністративної послуги повинна здійснюватися на основі таких критеріїв:

##### 7.1. Результативність.

Результативність передбачає спрямованість діяльності адміністративного органу на позитивне вирішення справи. Законна, обґрунтована та своєчасна відмова у наданні послуги не є підставою для негативної оцінки якості надання послуги.

##### 7.2. Своєчасність.

Своєчасність надання адміністративної послуги передбачає дотримання встановленого законом строку надання адміністративної послуги з орієнтацією на якнайшвидше вирішення справи. Критерій своєчасності в окремих випадках вимагає від адміністративного органу врахування особливостей конкретної справи.

##### 7.3. Доступність.

Доступність передбачає фактичну можливість особи звернутися за отриманням адміністративної послуги. Доступність включає:

- наявність достатньої (повної) та коректної інформації про адміністративний орган; різноманітність джерел такої інформації, у тому числі ефективність спілкування телефоном;
- територіальну наближеність адміністративного органу до одержувача; наявність громадського транспорту, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць паркування для приватного транспорту;
- можливість вільного (безперешкодного) доступу одержувача до приміщення адміністративного органу;
- наявність та доступність (у тому числі безоплатність) бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з офіційної веб-сторінки адміністративного органу тощо.

##### 7.4. Зручність.

Зручність передбачає врахування інтересів та потреб одержувача в процесі надання адміністративної послуги. Зручність включає:

- можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, у тому числі забезпечення можливості звернення поштою, електронною поштою тощо;
- впровадження принципу "єдиного вікна", коли одержувач звертається до адміністративного органу, який самостійно організовує подальше надання адміністративної послуги без участі одержувача; мінімізацію кількості інстанцій, залучених до надання адміністративної послуги; використання анкет та інших стандартизовано-допоміжних форм;
- зручність для одержувача режиму роботи адміністративного органу, його дотримання; відсутність черг та організованість особистого прийому громадян, використання механізмів попереднього запису, прозорості (нумерованої) черги тощо;
- зручний порядок оплати адміністративної послуги (якщо послуга платна); плата повинна бути визначеною у фіксованому розмірі та відомою наперед.

##### 7.5. Відкритість.

Відкритість - це наявність та доступність інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги про: процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати адміністративної послуги; посадових осіб, відповідальних за надання адміністративної послуги.

Відкритість включає: наявність та якість довідкових ресурсів (інформаційних щитів, офіційної веб-сторінки адміністративного органу тощо); можливість отримання інформації телефоном та в електронній формі; можливість отримання консультативної допомоги.

#### 7.6. Повага до одержувача.

Повага до особи передбачає ввічливе (шанобливе) ставлення до особи, її честі та гідності. Критерій поваги до особи також включає: готовність працівників адміністративного органу допомогти одержувачу в оформленні звернення тощо; дотримання принципу рівності громадян; наявність побутових зручностей в адміністративному органі (місце для сидіння тощо).

#### 7.7. Професійність.

Професійність передбачає наявність належного рівня кваліфікації працівників адміністративного органу. Професійність визначається продемонстрованим рівнем знань та дотриманням процедури надання адміністративної послуги, конкретністю та обґрунтованістю вимог, що ставляться до одержувача.

### 8. Адміністративні органи:

8.1. Розміщують на стендах, офіційному Інтернет-сайті Южненської міської ради та за наявністю на офіційних веб-сторінках план роботи з надання адміністративних послуг, перелік адміністративних послуг, які згідно з нормативно-правовими актами надаються адміністративними органами, зразки документів, необхідних для одержання адміністративних послуг (бланки, форми заяв, запитів тощо) та перелік таких документів, інформацію про довідкові телефони, години прийому заявників, умови попереднього запису на прийом, умови і розмір плати за одержання послуг, якщо вона передбачена нормативно-правовим актом, рішенням виконавчого комітету Южненської міської ради, а також про порядок надання відповідних адміністративних послуг.

8.2. Забезпечують безкоштовне консультування з питань надання адміністративних послуг.

### 9. Адміністративним органам заборонено:

9.1. Вимагати плату за надання адміністративних послуг, якщо відповідно до діючих нормативно-правових актів такі послуги надаються безоплатно або розмір плати в установленому порядку не визначений.

9.2. Вимагати від заявників надання документів не передбачених законодавством для одержання адміністративної послуги.

### 10. Приймання плати виконавчими органами Южненської міської ради.

Виконавчі органи Южненської міської ради приймають плату за надані платні адміністративні послуги через органи Державного казначейства України.

**Керуюча справами  
міськвиконкому**

**Л.Г. Шегіда**