

**Звіт за результатами проекту
«Секретних Агентів ОТГ»
моніторингу якості надання адміністративних послуг апарату виконавчої влади
Музиківської сільської ради**

Молодіжна рада – 2019 р.

1. Методика моніторингу

Молодіжна рада в Музиківській ОТГ протягом червня 2019 року реалізувала проект «Секретний Агент в ОТГ» за експертної підтримки ГО "Громадський центр" "Нова генерація" в рамках проекту "Голос громади в місцевому самоврядуванні" в рамках програми «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (Dobre), що виконується міжнародною організацією Глобал Ком'юнітіз (Global Communities) та фінансується Агентством США з міжнародного розвитку(USAID).

Мета дослідження - є залучення молоді контролювати якості послуг, що надаються органами місцевого самоврядування та активізація діяльності молодіжного консультативно - дорадчого органу.

В процесі проведення моніторингу були використані інформація про адміністративні послуги Музиківської сільської ради з інформаційних стендів, особисті спостереження експертів проекту, зібрані протягом особистих візитів молоді до сільської ради та під час спілкування з працівниками, а також за результатами аналізу документів, наданих експертам сільської ради під час моніторингу.

Моніторинг та оцінка Адміністративних послуг апарату виконавчої влади Музиківської сільської ради здійснювалась членами Молодіжної ради: Хлибова Наталія, Карп Віолета, Гуціна Вероніка, Бризицька Карина та 7 «секретних агентів» з числа молоді: Шабельнікова С.П., Борисова О.С., Темна М.В., Зошук Ю.О., Глазунова І.О., Котова Н.М., Руденко А.О., у рамках проекту «Секретних Агентів ОТГ»

Під час Моніторингу експерти опрацювали наступні **послуги для моніторингу:**

2 Адміністративні послуги:

- **Сектор з питань землеустрою, екології та агропромислового розвитку.**

(Видача довідки про наявність або відсутність земельних ділянок різного цільового призначення).

- **Сектор соціального захисту та медичного обслуговування.**

(Прийом заяв та документів для призначення субсидій для відшкодування витрат на оплату комунальних послуг, придбання газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

3 послуга

- **Опитування щодо якості послуги водопостачання в Музиківській ОТГ** (в рамках співпраці з Програмою ДОБРЕ/Dobre. Дане опитування

- це один із способів отримати зворотній зв'язок від громадян. Результати опитування оприлюдненні на сайті громади: <https://muzykivskaotg.gov.ua/news/zvit-po-rezultatam-opituvannya-schodo-yakosti-nadannya-poslugi-vodopostachannya-na-teritorii-muzikivskoi-silskoi-radi->

Період проведення моніторингу- опитування проводилося в період з 13 червня по 20 червня 2019 року, опрацювання результатів- липень 2019 рік.

Метод збору первинної інформації – особисте відвідування, особисте інтерв'ю по анкеті за методикою «Секретного агента» та даних наданих працівниками сільської ради.

Місце опитування: Музиківська сільська рада

2. Позитивні аспекти:

Підсумки моніторингу свідчать про дотримання значної частини вимог Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Серед позитивних аспектів роботи Музиківської сільської ради слід відзначити наступні:

Доступність та відкритість:

Місце розташування Музиківської сільської ради обране вдале та знаходиться у зручному для громадян місці - **в центрі Музиківка** зі зручною транспортною розв'язкою у 2-5 хвилин біля автобусної зупинки. Є можливість паркування власного транспорту. Виходячи з того, що переважна більшість сільського населення використовує велосипеди для переміщення селом, то з метою забезпечення додаткової зручності для відвідувачів при вході в сільську раду облаштовані дві велопарківки. На вході до приміщення розміщена інформаційна вивіска з найменуванням «Музиківська сільська рада» та табличка з графіком роботи установи.

ГОДИНИ ПРИЙОМУ ВІДВІДУВАЧІВ Музиківської сільської ради:

На сьогодні години прийому встановлені:

Понеділок 08:00-17:00

Вівторок 08:00-17:00

Середа 08:00-17:00

Четвер 08:00-17:00

П'ятниця 08:00-16:00

Обідня перерва 12:00-13:00

Субота, неділя – вихідні

Будівля сільської ради має 2 поверхи. На вході двоє дверей, але мають середній вхід. Приміщення розподілене на зону очікування та сектор прийому.

В секторі очікування розташовані інформаційні стенди, які містять зразки заповнення необхідних документів та інформацію щодо отримання адміністративних послуг. Для комфорту і персоналу сільської ради і відвідувачів, кабінети облаштовано **кондиціонером**. У приміщенні облаштовано туалетну кімнату для персоналу. Робочі місця працівників сільської ради орієнтоване на замовника – біля робочого місця по 2 стільці для відвідувачів, є можливість для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому. В секторі очікування є стільці для відвідувачів. Кабінети облаштовані всією необхідною оргтехнікою.

Консультаційна інформація про послуги переважно надається особисто в сільській раді або за телефоном. Є можливість консультування за допомогою електронної пошти.

Особливо варто відзначити оперативність та ефективність комунікації працівників сільської ради з питань отримання даних для моніторингу.

Адмінпослуги надаються достатньо вчасно. В середньому відвідувачі чекають своєї черги до 5 хвилин.

3. Проблеми

- Відсутність на сайті ОТГ інформації про надання адміністративних послуг та інформації про ці послуги та як їх можна отримати в громаді;
- Вхід не обладнаний пандусом та кнопкою виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями;
- Недостатній рівень комфорту надання адміністративних послуг- відсутні кімнати особистої гігієни для відвідувачів.

4. Рекомендації

За результатами моніторингу пропонуються такі рекомендації для поліпшення роботи Музиківської сільської ради надання адміністративних послуг при виконавчому комітеті:

- розмістити на сайті громади перелік всіх адміністративних послуг, які надаються в громаді, зазначити в інформації надавачів послуг та години прийому для отримання конкретної послуги, порядок надання цієї послуги та зразки заяв для отримання послуги.
- пристосувати приміщення сільської ради до потреб відвідувачів із дітьми, зокрема, створити дитячий куточок;

Результати дослідження показали, що респонденти високо оцінюють якість послуг, що надаються в Музиківській сільській раді, зокрема, при оцінюванні за 10-ти бальною шкалою всі характеристики отримали середні значення в діапазоні від 9 до 10.

Додаток

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ МУЗИКІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ ТА ЇЇ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ

№ п/п	Адміністративні послуги за Реєстром Мінекономіки	Результат надання адміністративної послуги	Правова підстава послуг	Чинна плата за послуги
Реєстрація актів цивільного стану				
1.	Реєстрація шлюбу	Свідоцтво про одруження	Закон України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану" від 01.07.2010 № 2398-VI (ч.2 , ст. 6); Правила реєстрації актів цивільного стану в Україні, затверджені Наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5	0,85 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 ч. 4 ст. 2, підп.а) п. 5 ст. 3
2.	Реєстрація народження	Свідоцтво про народження	Закон України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану" від 01.07.2010 № 2398-VI ч.2 ст. 6; Правила реєстрації актів цивільного стану в Україні, затверджені Наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5	Безоплатна
3.	Реєстрація смерті	Свідоцтво про смерть	Закон України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану" від 01.07.2010 № 2398-VI ч.2 ст. 6; Правила реєстрації актів цивільного стану в Україні, затверджені Наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5	Безоплатна
4.	Реєстрація встановлення батьківства	Свідоцтво про народження	Закон України "Про державну реєстрацію актів цивільного стану" від 01.07.2010 № 2398-VI ч. 2 ст. 6; Сімейний Кодекс України від 10.01.2002 № 2947-III; Правила реєстрації актів цивільного стану в Україні, затверджені Наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5	Безоплатна
5.	Видача довідки про народження дитини для отримання одноразової допомоги / довідки на отримання матеріальної допомоги у зв'язку з народженням дитини	Довідка	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» від 21.11.1992 № 2811-XII, ст. 18-2; Порядок призначення і виплати допомоги сім'ям з дітьми, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 21.12.2001 № 1751, підп. 3 абз. 1 п. 11; Правила державної реєстрації актів цивільного стану, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5, Державна реєстрація народження, абз. 2 п. 29	Безоплатна
6.	Видача довідки про смерть для отримання одноразової допомоги (на	Довідка	Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне	Безоплатна

	поховання)		пенсійне страхування", затверджений постановою Правління Пенсійного фонду України від 25.11.2005 № 22-1, абз. 1 п. 50; Порядок надання допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов'язалася поховати померлого, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 № 99, п. 2; Правила державної реєстрації актів цивільного стану, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 18.10.2000 № 52/5, Державна реєстрація смерті, абз. 2 п. 15	
7.	Видача довідки про пенсіонерів, які померли	Довідка	Закон України «Про пенсійне забезпечення» від 05.11. 1991 р. № 1788-XII; Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", затверджений постановою Правління Пенсійного фонду України від 25.11.2005 № 22-1 зі змінами	Безоплатна
8.	Довідка про (проведення) поховання	Довідка	Закон України «Про поховання та похоронну справу» від 10.07.2003 № 1102-IV, ч. 3 та 4 ст. 25; Порядок утримання кладовищ та інших місць поховання, затверджений Наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства від 19.11.2003 № 193, абз. 4 п. 2.11	Безоплатна
Нотаріальні дії, які вчиняються посадовими особами органів місцевого самоврядування, у населених пунктах де немає нотаріусів				
9.	Засвідчення справжності підпису на документі	Засвідчення підпису	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 37; наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2011 № 3306/5 "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036	Безоплатна
10.	Посвідчення довіреності, крім довіреності	Реєстрація довіреності	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 40, ч. 2, п. 4; наказ Міністерства юстиції	Безоплатна
11.	Видача довідки для / про оформлення Спадщини на право розпорядження нерухомим майном, довіреності на управління і розпорядження корпоративними правами та довіреності на користування і розпорядження транспортним засобом	Довідка довіреності	Закон України "Про звернення громадян"; Інструкція про порядок вчинення нотаріальних дій нотаріусами України, затвердженої наказом Міністерства юстиції України 03.03.2004 № 20/5, Глава 1 України від 11.11.2011 № 3306/5 "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036	Безоплатна
12.	Посвідчення заповіту (крім секретного)	Реєстрація заповіту	Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV, ст. 1251; Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 37; "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036	0,85 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 ч. 3 ст. 2, підп. є) п. 3 ст. 3.
13.	Скасування заповіту	Скасування заповіту	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 57; наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2011 № 3306/5 "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036	0,34 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 ч. 3 ст. 2,
14.	Видача довідки про те, що заповіт не посвідчувався	Довідка	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 8, ч. 8; Наказ Міністерства юстиції України від 11.11.2011 № 3306/5 "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036, Положення про Спадковий реєстр, затверджене Наказом Міністерства юстиції України від 07.07.2011 N 1810/5, п. 3.4.; Порядок державної реєстрації заповітів і спадкових договорів у Спадковому реєстрі, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2011 р. N 491, п. 5	Безоплатна
15.	Посвідчення заяви про прийняття спадщини	Посвідчення підпису	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-XII, ст. 37;	0,34 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 ч. 3 ст. 2, підп.

16.	Посвідчення заяви-відмови від спадщини	Посвідчення підпису	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-ХІІ, ст. 37;	р) п. 3 ст. 3. 0,34 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 ч. 3 ст. 2, підп. р) п. 3 ст. 3.
17.	Посвідчення копії документа і виписки з документа	Посвідчення копії	Закон України "Про нотаріат" від 02.09.1993 № 3425-ХІІ, ст. 37; "Про затвердження Порядку вчинення нотаріальних дій посадовими особами органів місцевого самоврядування", зареєстрований в Міністерстві юстиції України від 14.11.2011 за № 1298/20036	Безоплатна
18.	Видача довідки про те, що немає арешту та заборон на будинок та /або земельну ділянку	Довідка	Закон України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень» від 01.07.2004 № 1952-IV, ст. 28 – про доступ нотаріусів до Реєстру прав на нерухоме майно	Безоплатна
Послуги з реєстрації місця проживання та видачі паспорта громадянина України				
19.	Підготовка документів для реєстрації місця проживання / Реєстрація місця проживання	Оформлення документів, надання листів прибуття та вибуття	Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 № 1382-IV, ст. 11; Положення про Державну міграційну службу, затверджене Указом Президента України № 405/11 від 06.04.2011, підп. 20 п. 4	0,85 грн. Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 № 1382-IV, п. 3 ч. 2 ст.6; Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 п. 7 ч.
20.	Підготовка документів для зняття з реєстрації місця проживання / Зняття з реєстрації місця проживання	Оформлення документів	Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 № 1382-IV, ст. 11; Положення про Державну міграційну службу, затверджене Указом Президента України № 405/11 від 06.04.2011, підп. 20 п. 4	Безоплатна
21.	Підготовка документів для видачі паспорта громадянина України, видачі паспорта / заміни в зв'язку із зміною прізвища / заміни втраченого	Оформлення документів	Порядок оформлення і видачі паспорта громадянина України, затверджений Наказом Міністерства внутрішніх справ України від 13.04.2012 № 320; Положення про Державну міграційну службу, затверджене Указом Президента України № 405/11 від 06.04.2011, підп. 10 п. 4	0,85 грн. Декрет Кабінету Міністрів України "Про державне мито" від 21.01.1993 № 7-93 п. 7 ч. 1 ст. 2 підп. а) п. 6 ст. 3
22.	Видача довідки про місце реєстрації	Довідка	Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 № 1382-IV, п. 7 ч. 1 ст. 3; Положення про Державну міграційну службу, затверджене Указом Президента України № 405/11 від 06.04.2011, підп. 20 п. 4; Інструкція про ведення реєстраційного обліку місця проживання та перебування фізичних осіб в Україні органами Державної міграційної служби, затверджена Наказом Міністерства внутрішніх справ України № 321 від 13.04.2012	Безоплатна
23.	Видача довідки про місце проживання	Довідка	Закон України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» від 11.12.2003 № 1382-IV, ст. 11; Положення про Державну міграційну службу, затверджене Указом Президента України № 405/11 від 06.04.2011, підп. 20 п. 4; Інструкція про ведення реєстраційного обліку місця проживання та перебування фізичних осіб в Україні органами Державної міграційної служби, затверджена Наказом Міністерства внутрішніх справ України № 321 від 13.04.2012	Безоплатна
24.	Видача довідки про проживання без реєстрації	Довідка	Закон України "Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні" від 11.12.2003 № 1382-IV	Безоплатна
25.	Видача довідки про місце реєстрації Померлого	Довідка	Конституція України, Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»	Безоплатна
26.	Видача довідки про реєстрацію неповнолітніх в будинку або в квартирі	Довідка	Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР "Про звернення громадян", Закон України від 13.01.2005 № 2342-IV "Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування"	Безоплатна
Послуги у сферах будівництва, нерухомого майна та публічного житла				
27.	Присвоєння адреси об'єктам	Присвоєння	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», Наказ Міністерства	Безоплатна

	нерухомого майна	адреси	юстиції України від 07.02.2002 року № 7/5 «Про затвердження Тимчасового положення про порядок реєстрації прав власності на нерухоме майно»	
28.	Видача узгоджень та проведення робіт з благоустрою підлеглої території до будівель, підприємств	Висновок про погодження	Закон України «Про благоустрій населених пунктів» від 17.02.2011 N 3038-VI	Безоплатна
29.	Видача довідки про обладнання житлового фонду	Довідка	Порядок взяття громадян на соціальний квартирний облік, їх перебування на такому обліку та зняття з нього, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2008 р. N 682, Додаток 1	Безоплатна
30.	Про наявність пічного опалення	Довідка	Порядок надання пільг на придбання твердого палива і скрапленого газу за рахунок субвенцій з державного бюджету місцевим бюджетам, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 р. № 77, п. 4	Безоплатна
Послуги у сфері земельних відносин				
31.	Поновлення договору оренди земельної ділянки	Оформлення договору	Закон України «Про оренду землі» від 06.10.1998 № 161-XIV, ст. 33	Безоплатна
32.	Надання витягу з рішення сесії щодо безоплатної приватизації земельної ділянки громадянами (видається спадкоємцям)	Витяг з рішення	Закон України "Про органи реєстрації актів громадянського стану" (ст. 33), Земельний Кодекс України (ст. 118)	Безоплатна
33.	Видача довідки про наявність житла, його площу і кількість зареєстрованих осіб	Довідка	Інструкція з ведення погосподарського обліку в сільських, селищних, міських радах, затверджена наказом Державного комітету статистики України 08.12.2010 № 491	Безоплатна
34.	Видача довідки про власника будинку / право власності на (житловий) будинок	Довідка		Безоплатна
35.	Видача довідки про адресу житлового будинку / нерухомого майна. Видача довідки про адресу об'єктів	Довідка	Тимчасове положення про порядок державної реєстрації права власності та інших речових прав на нерухоме майно, затверджене наказом Міністерства юстиції України від 07.02.2002 N 7/5, п. 3.11	Безоплатна

36.	Видача довідки про наявність (відсутність) земельної ділянки біля будинку	Довідка	Порядок вчинення нотаріальних дій нотаріусами України, затверджений Наказом Міністерства юстиції України 22.02.2012 № 296/5, П. Порядок вчинення окремих видів нотаріальних дій, Глава 2 «Посвідчення правочинів про відчуження та заставу майна»	Безоплатна
37.	Видача довідки про зміну адресного господарства	Довідка	Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні"	Безоплатна
38.	Видача довідки щодо побутових характеристик житлового будинку або квартири	Довідка	Інструкція про порядок видачі довідок-характеристик на об'єкти нерухомого майна, що знаходяться у власності юридичних та фізичних осіб та зареєстровані в бюро технічної інвентаризації, затвердженої наказом Державного комітету житлово-комунального господарства від 30.04.96 N 35.	Безоплатна
39.	Видача довідки про користування земельною ділянкою	Довідка	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» № 1768-III від 01.06.2000 р.; постанова Кабінету Міністрів України №848 від 21.10.1995 р. (зі змінами) «Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива»; Земельний кодекс України 25.10.2001 № 2768-III, ст. 126	Безоплатна
40.	Видача довідки про приватизацію земельної ділянки	Заява	Земельного кодексу України від 25.10.2001 № 2768-III, ч. 9 ст. 116	Безоплатна
41.	Видача довідки про перенумерацію житлового будинку / впорядкування	Довідка	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»	Безоплатна

	нумерації будинків			
42.	Видача довідки про проживання осіб в одному господарстві / довідки про спільне проживання	Довідка	Інструкція з ведення погосподарського обліку в сільських, селищних, міських радах, затверджена наказом Державного комітету статистики України 08.12.2010 № 491; Інструкція про порядок вчинення нотаріальних дій нотаріусами України, затвердженої наказом Міністерства юстиції України 03.03.2004 № 20/5, п. 211	Безоплатна
43.	Видача довідки про наявність (відсутність) земельної ділянки	Довідка	Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI, п. 4 ч. 1 ст. 308.1.	Безоплатна
44.	Видача довідки про зміну назви вулиць	Довідка	ЗУ «Про місцеве самоврядування в Україні»	Безоплатна
45.	Довідка про кількість і площу орендованої землі	Довідка	Земельний кодекс України від 25.10.2001 № 2768-III, ч. 5 ст. 126	Безоплатна
46.	Видача довідки про наявність / відсутність земельного і майнового паїв	Довідка	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» № 1768-111 від 01.06.2000 р. п. 4 ч. 3 ст. 4; Порядок визначення розмірів майнових паїв членів колективних сільськогосподарських підприємств та їх документального посвідчення, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 28.02.2001 № 177 «Про врегулювання питань щодо забезпечення захисту майнових прав селян у процесі реформування аграрного сектору економіки», п. 14	Безоплатна
Послуги пов'язані з веденням особистого селянського господарства				
47.	Довідка про наявність підсобного господарства	Довідка		Безоплатна
48.	Видача довідки про те, що утримується в господарстві	Довідка	Інструкція з ведення погосподарського обліку в сільських, селищних, міських радах, затверджена в Мін'юсти України 11.05.2005 № 487/10763	Безоплатна
49.	Видача довідки про реалізацію сільськогосподарської продукції	Довідка	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні	Безоплатно
50.	Видача довідки про те, що вирощується на земельній ділянці. Видача довідки щодо наявності на земельній ділянці зелених насаджень	Довідка	Закон України «Про благоустрій населених пунктів» від 06.09.2005 № 2807-IV, абз. 2 ч. 5 ст. 28 – підстава обліку зелених насаджень органами місцевого самоврядування; Порядок погодження природоохоронними органами матеріалів щодо вилучення (викупу), надання земельних ділянок затверджений наказом Міністерство охорони навколишнього природного середовища України від 05.11.2004 N 434	Безоплатна
51.	Видача довідки про кількість корів	Довідка	Порядок використання сум податку на додану вартість, сплачених переробними підприємствами до спеціального фонду державного бюджету, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 02.03.2011 № 246, підп. 1 п. 30	Безоплатна
Послуги з соціального захисту				
52.	Постановка громадян на квартирний облік за місцем проживання	Взяття на облік	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», підп. 2 п. «а» ст. 30; Житловий кодекс України від 30.06.1983 № 5464-X, аб. 4 ч. 1 ст. 15, аб. 4 ч. 1 ст. 16, ст. 58, п. 1 ч. 1 ст. 39; Правила обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень в Українській РСР, затверджених постановою Ради Міністрів УРСР і Укрпрофради від 11 грудня 1984 р. N 470, п. 1 (примітка)	Безоплатна
53.	Реєстрація заяв громадян, які потребують надання житлових приміщень із фондів житла для тимчасового проживання	Надіння житлових приміщень (за наявності)	Порядок надання і користування житловими приміщеннями з фондів житла для тимчасового проживання, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 31.03.2004 № 422, п.3	Безоплатна
54.	Надання комунального житла громадянам, що потребують поліпшення житлових умов,	Надання житла (за наявності)	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», підп. 2 п. «а» та підп. 6 п. «б» ч. 1 ст. 30; Житловий кодекс України від 30.06.1983 № 5464-X, аб. 5 ч. 1 ст. 16, ст. 51	Безоплатна
55.	Видача довідки на пільги громадянам, які постраждали	Довідка	Закон України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» від 28.02.1991 № 796-XII, ч. 3 ст.	Безоплатна

	внаслідок ЧАЕС		65, ч. 4 ст. 65; Порядок видачі посвідчень особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20 січня 1997 р. N 51, п. 10	
56.	Видача довідки про те, що діти знаходяться на утриманні опікунів	Довідка	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» від 21.11.1997 № 2811-ХІІ, ст. 17	Безоплатна
57.	Видача довідки про те, що діти знаходяться на утриманні батьків	Довідка	Інструкція з ведення погосподарського обліку в сільських, селищних, міських радах, затверджена наказом Державного комітету статистики України 08.12.2010 № 491, Сімейний кодекс України	Безоплатна
58.	Видача довідки про те, що на утриманні є неповнолітні діти	Довідка	Сімейний кодекс України, Інструкція з ведення погосподарського обліку в сільських, селищних, міських радах, затверджена наказом Державного комітету статистики України 08.12.2010 № 491	Безоплатна
59.	Обстеження житлово - побутових умов проживання громадян (дітей, інвалідів)	Акт обстеження	Постанова Кабінету Міністрів України "Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини" від 24.09.08 № 866, абз. 4 підп. 1 п. 41, абз. 2 п. 1 ч. 52, п. 58;	Безоплатна
60.	Постановка на квартирний облік дітей - сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування при досягненні 16 років акон України «Про житловий фонд соціального призначення» від 12.01.2006 № 3334-IV, ч. 1 ст. 10	Взяття на облік	Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», підп. 2 п. «а» ч. 1 ст. 30; Житловий кодекс України від 30.06.1983 № 5464-X, ч. 2 ст. 39;	Безоплатна
61.	Видача довідки на пільги дітям війни	Довідка	Закон України «Про соціальний захист дітей війни» № 2195-15 від 01.01.11 Порядок посвідчення права особи на пільги відповідно до Закону України «Про соціальний захист дітей війни», затверджений Наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 05.04.2006 № 107, п. 4	Безоплатна
62.	Підготовка клопотання про присвоєння почесного звання "Мати-героїня"	Клопотання	Указ Президента України від 29.06.2001 № 476/2001 "Про почесні звання України"	Безоплатна
63.	Видача довідки про склад сім'ї (для призначення державних соціальних допомог та житлових субсидій)	Довідка	Закон України «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям» від 01.06.2000 № 1768- 111, п. 2 ч. 3 ст. 4; Наказ Міністерства праці та соціальної політики України «Про затвердження форми Декларації про доходи та майновий стан осіб, які звернулися за призначенням усіх видів соціальної допомоги, та довідки про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб» від 22.07.2003 № 204	Безоплатна
64..	Видача довідки про склад сім'ї на день смерті померлої особи для оформлення спадщини	Довідка	Порядок взяття громадян на соціальний квартирний облік, їх перебування на такому обліку та зняття з нього, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 липня 2008 р. N 682, Додаток 1	Безоплатна
65.	Видача довідок на виплати недоотриманої пенсії у зв'язку зі смертю пенсіонера	Довідка	Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", затверджений постановою Правління Пенсійного фонду України від 25.11.2005 № 22-1, абз. 1 п. 50	Безоплатна
66.	Видача довідки на оформлення субсидії	Довідка	Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, затвержене Постановою Кабінету Міністрів України від 21.10.1995 № 848, абз. 5 п. 13	Безоплатна
67.	Видача довідки про склад сім'ї призовника	Довідка	Інструкція з організації ведення військового обліку військовозобов'язаних і призовників в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях і навчальних закладах, затверджена наказом міністра оборони України від 15.12.2010 № 660	Безоплатна
68.	Видача довідки матерям на одержання допомоги по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку	Довідка	Закон України «Про державну допомогу сім'ям з дітьми» від 21.11.1992 № 2811-ХІІ, ст. 18-2; Порядок призначення і виплати допомоги сім'ям з дітьми, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 21.12.2001 № 1751, підп. 3 абз. 1 п. 11	Безоплатна

69.	Видача довідки про народження та виховання до 6-річного віку дитини	Довідка	Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 09.07.2003 № 1058-IV, Закон України «Про пенсії за особливі заслуги перед Україною» від 01.06.2000 № 1767-III, п. 8 ч. 1 ст. 1; Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 25.11.2005 № 22-1, п. 24	Безоплатна
70.	Видача довідки про те, що жінка народила 5 або більше дітей для призначення пенсій	Довідка	Закон України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» від 09.07.2003 № 1058-IV, Закону України «Про пенсії за особливі заслуги перед Україною» від 01.06.2000 № 1767-III, п. 8 ч. 1 ст. 1; Порядок подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування», затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 25.11.2005 № 22-1, п. 24	Безоплатна
71.	Довідка, що дитина проживає разом з матір'ю	Акт обстеження Довідка	Закон України "Про державну допомогу сім'ям з дітьми", Закон України "Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям", Порядок призначення і виплати допомоги сім'ям з дітьми, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 21.12.2001 № 1751, підп. 4 абз. 1 п. 35	Безоплатна
72.	Довідка про те, що на території сільської ради особа не працює (не навчається)	Довідка	Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні"	Безоплатна
73.	Видача довідки про місце роботи.	Довідка	Закон України "Про звернення громадян"	Безоплатна
74.	Видача довідок-характеристик на громадян	Громадська характеристика	Кримінально-процесуальний кодекс України від 13.01.11 № 1001-05, Цивільний – процесуальний кодекс України від 22.04. 2008 № 8-рп/2008	Безоплатна
Різне				
75.	Реєстрація та розгляд звернень громадян	Надання відповіді	Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР "Про звернення громадян"	Безоплатна
76.	Видача витягу з рішень засідань виконкому, сесії сільської ради та розпоряджень сільського голови	Витяг	Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 року № 393/96 –ВР	Безоплатна
77.	Видача архівних довідок	Довідка	Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24.14.1993 № 3814-XII, абз. 7 ст. 23, ч. 2 ст. 35	Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» від 24.14.1993 № 3814-XII, ст. 35
78.	Видача довідки про місце поховання	Довідка	Типове положення про ритуальну службу, затверджене наказом Державного комітету з питань житлово-комунального господарства від 19.11.2003 № 193, абз. 1 підп. 12 п. 5.	Безоплатна
79.	Взяття на військовий облік	Взяття на облік	Закон України «Про військовий обов'язок і військову службу» від 25.03.1993 № 2232-XII ч. 1 та ч. 2 ст. 38; Інструкція з організації ведення військового обліку військовозобов'язаних і призвників в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях і навчальних закладах, затверджена Наказом Міністерства оборони України від 15.12.2010 № 660, п.2.3.	Безоплатна
80.	Видача довідки про наявне населення	Довідка	Закон України "Про місцеве самоврядування в Україні"	Безоплатна

Примітка. ЩОДО ДОВІДОК.

Виходячи із законодавчого визначення поняття «адміністративна послуга» (у п.1 ст. 1 Закону «Про адміністративні послуги») видача довідок не є адміністративними послугами. Тому їх безпосереднє включення до Реєстру адміністративних послуг є до певної міри методологічно некоректним. З іншого боку, якщо Порядок ведення Реєстру АП визначатиме, що до нього включаються і дії, перераховані у ч. 3 ст. 3 Закону «Про адміністративні послуги», то ця некоректність частково знімається. Але у будь-якому разі варто буде обмежитися лише довідками, які мають стандартизовану форму (єдине регулювання), адже органи влади в принципі можуть видати будь-яку довідку (тобто підтвердити будь-який статус чи факт, щодо якого у органі влади є власна інформація або офіційний доступ до бази даних).

Ці ж зауваження стосуються видачі витягів, виписок, копій документів тощо.

Звіт про результати опитування жителів Музиківської об'єднаної територіальної громади щодо якості послуги водопостачання

Вступ

Музиківська громада у партнерстві з програмою «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність (ДОБРЕ)» за фінансової підтримки USAID розробила та затвердила План удосконалення послуги водопостачання.

Послуга для удосконалення була обрана серед чотирьох напрямів, якими жителі ОТГ найбільш невдоволені. Відповідний план розробляла робоча група. Таким чином, саме громадська думка стала головною причиною особливої уваги Музиківської сільської ради до якості послуги водопостачання. Тому оцінка якості послуги жителями громади є важливим показником успішності її удосконалення.

Для визначення громадської думки передбачені регулярні опитування жителів громади щодо якості послуги. Результати таких опитувань дозволять надавачам послуг своєчасно виправляти недоліки та розвивати успіх.

Методологія опитування

Тематика опитування: Дослідження громадської думки щодо якості послуги водопостачання.

Мета опитування - з'ясувати думку жителів Музиківської ОТГ щодо якості послуги водопостачання в громаді.

Генеральна сукупність складається із жителів 5 (п'яти) населених пунктів, в яких наявна діюча система водопостачання - Музиківка, Мірошниківка, Висунці, Східне, Загорянівка.

На робочій нараді було вирішено провести опитування у всіх жилих домогосподарствах вищезазначених сіл.

Теоретична похибка вибірки

Вибірка формувалась на основі сформованого працівниками виконавчого комітету ради списку жилих домогосподарств, було вирішено опитати всі домогосподарства без виключення. Представник для опитування обирався з мешканців домогосподарства віком старше 15 років. Таким чином, всі мешканці сіл, Музиківка, Мірошниківка, Висунці, Східне, Загорянівка, мали рівні шанси потрапити до вибірки. Так як інтерв'юери охопили опитуванням 100% жителів вищевказаних населених пунктів, ми отримали більше інформації про задоволеність (незадоволеність) послугою водопостачання.

Оголошення про проведення опитування розміщено на офіційному сайті ОТГ, сторінці Facebook, дошках оголошень.

Опитування проводили працівники **Музиківської** сільської ради (Котова Наталія, Петрова Інна, Добринчук Катерина). Перед проведенням опитування дані працівники пройшли навчання та отримали інструкції.

Строки проведення опитування: з 02.04.2019 р. по 10.05.2019 року. Опитування проводилось у робочі дні тижня з 08:00 до 17:00 шляхом особистих інтерв'ю з респондентами за місцем їх проживання з використанням автоматизованої системи опитувань DOBRE.Pytannya.

Висновки та рекомендації

Всі опитані проживають в приватній оселі- 97% та багатоквартирний будинок -3% , 70% опитаних – жінки, 30 % - чоловіки. Вік опитаних- 15-35 (16 %), 35-60 (50 %), 60 і старше (34 %).

79% опитаних користуються центральним водопостачанням, 17 % - індивідуальною свердловиною (40-60 м), 4% колодязь.

Поточним станом водопостачання - Дуже задоволений (-а) – 38%, Частково задоволений (-а) – 46%, Скоріше незадоволений (-а) –8%, Дуже незадоволений (-а) –4%, Не знаю/не можу сказати –4 %.

Оцінили якість води, якою користуються - Відмінно -17 %, Добре -46%, Задовільно - 20 %, Незадовільно - 11%, Важко відповісти – 6 %.

Готові платити за водопостачання - Цілком готовий – 58 %, Готовий певною мірою – 22%, Зовсім не готовий – 0,4 %, Не знаю/не можу сказати – 16 %.

Готовність платити за послугу – за 1 м3 - До 10 гривень за 1 м3 (поточний тариф – 9 гривень за 1 м3) – 62%, Від 10 до 15 гривень за 1 м3 – 30%, Важко відповісти – 8%.