

**Звіт про роботу
відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької
селищної ради за лютий 2025 року**

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 68 (в тому числі у лютому – 42) вхідних документи, переважна більшість яких, від суб'єктів надання адміністративних послуг, а також Державної казначейської служби, Управління інформаційних технологій обласної державної адміністрації, Державної міграційної служби, селищної військової адміністрації та селищної ради. Направлено 35 (у тому числі за лютий – 24) ініціативних листів.

Проводиться щоденна робота щодо наповнення та актуалізації даних громадян у реєстрі Нижньосірогозької селищної територіальної громади на підставі поданих звернень та адресно-довідкової картотеки, яку вдалось зберегти та вивезти з окупованої території громади. Завдяки цьому, робота з актуалізації Реєстру не припиняється. З початку року актуалізовано 197 записів персональних даних громадян в РТГ.

Проведена робота щодо відновлення всіх можливих доступів до державних реєстрів, які необхідні для надання адміністративних послуг. З метою проведення щоденного онлайн-моніторингу ефективності роботи та оцінки якості надання адміністративних послуг, що надаються відділом, адміністратори ЦНАП працюють в ПК ЦНАП (ІС "Вулик"). Окрім того, ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг відділом.

За звітний період у зв'язку із внесенням змін до Положення про Єдиний державний реєстр ветеранів війни, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.08.2019 року № 700, відповідно до наказу Мінветеранів від 17.01.2025 № 57, проведено внесення змін до типової інформаційної картки адміністративної послуги «Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни» в новій редакції. Всі документи оперативно приводяться у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням внесених змін до спеціальних нормативних актів. Проведено розробку та затверджено інформаційну та технологічну картки на нову адміністративну послугу - №00001 «Надання матеріальної допомоги ветеранам війни, військовослужбовцям та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України Нижньосірогозької селищної територіальної громади».

Надано відповіді на 8 запитів від відділу соціального захисту населення медицини та служба у справах дітей селищної ради, приватних нотаріусів, ВП ГУНП в Херсонській області та районного суду про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

За звітний період відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 252 (з початку року – 391) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 77, актуалізація даних в РТГ – 82, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 70, зняття з зареєстрованого місця проживання – 9, подано інформаційні повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно

внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації – 13, а також послуги місцевого значення – 2.

За звітний період адміністратором ЦНАП опрацьовано 14 повідомлень в Реєстрі територіальної громади, що надійшли від Державної міграційної служби, Єдиного державного демографічного реєстру та органів реєстрації територіальних громад з питань зміни персональних даних та зняття з реєстрації мешканців громади.

В організації надання допомоги Херсонцям в Центрі підтримки ВПО «Вільні разом» у м. Івано-Франківськ приймають участь працівники відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради. Тож, у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за попередньою домовленістю за телефоном відділу за новою адресою - м. Івано-Франківськ, вулиця Дністровська, 26, 3й поверх, де мешканці Херсонщини зможуть отримати адміністративні послуги, допомогу чи консультацію.

Центр надання адміністративних послуг продовжує свою роботу в системі управління відгуками «Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення», що забезпечує ефективний моніторинг та оцінку якості наданих послуг та дозволяє своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати заходи для їх усунення, підвищуючи рівень задоволеності громадян та сприяючи оптимізації процесів у ЦНАП. На робочому місці адміністратора за адресою гуманітарного центру розміщено унікальні QR-коди, за якими відвідувачі Центру можуть перейти за посиланням до онлайн-форму опитування щодо задоволеності отриманими послугами. Всього за звітний період Відділом ЦНАП отримано 3 відгуки, що надійшли в систему за допомогою QR-кодів. Всі відгуки позитивні.

З метою забезпечення відкритого спілкування з мешканцями громади та надання консультацій з питань отримання ними будь якої інформації, адміністративних послуг, а також прийняття звернень, адресованих селищній військовій адміністрації або виконавчим органам селищної ради почав функціонувати телефонний номер відділу «Центр надання адміністративних послуг». Так, за звітний період отримано 16 консультаційних звернень 8, що надійшли на телефонний номер відділу та електронну пошту. Здебільшого, це питання соціального захисту населення, спадкування, отримання Витягів та рішень сесій селищної ради тощо. Всім надано вичерпні роз'яснення. Також, працівники відділу допомагають мешканцям громади, які звертаються на телефонний номер ЦНАП, з інших питань, не віднесених до компетенції відділу.

Ведеться робота по наповненню офіційного сайту відділу ЦНАП за допомогою платформи місцевої електронної демократії «e-DEM», впровадження електронної черги для ЦНАП та відновленого муніципального чат-боту «СВОЇ». Сайт забезпечує користувачів необхідною інформацією щодо графіку роботи, актуального переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, нормативною базою, останніми новинами, що зробить роботу ЦНАП ще більш ефективнішою. Крім того, для зручності та пізнавальної інформації на сайті ЦНАП розміщена «Електронна приймальня», де клієнт зможе звернутися за консультацією з питань надання адміністративних послуг, замовити послугу,

тощо. Також відділом ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради ведеться офіційна сторінка ЦНАПу у соціальній мережі Facebook, де публікуються основні аспекти надання адміністративних послуг, а також звітування про проведену роботу.

Всього з початку року на офіційному сайті відділу ЦНАП розміщено 155 (у тому числі за лютий – 95) публікацій, оприлюднено 8 нормативно-правових документи з основної діяльності відділу та 337 (в тому числі за лютий – 208) публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітнього періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у вебінарах на тему " «Актуальні питання у сфері державної реєстрації: доступ, цифровізація, моніторинг і контроль»", «Отримання спадщини та відчуження майна на окупованих, деокупованих територіях чи територіях, де ведуться (велися) бойові дії", "Поновлення документів на нерухомість", "Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни", "Проблемні питання щодо "Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни", "Деякі питання надання адміністративних послуг соціального характеру. Зміни в законодавстві", «Порядок виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі військовослужбовця», «Практичні питання роботи в ЄДЕССБ для ЦНАП». Начальник відділу ЦНАП прийняла участь в онлайн-презентації „Доступні рішення: запуск субсидії на оренду житла для ВПО в Україні”.

Посадові особи за звітний період пройшли онлайн-курси про мінну безпеку: «Дивись під ноги! Дивись, куди йдеш!» та "Відчуй: жестова мова для всіх" з отриманням відповідних сертифікатів.

Також начальник відділу прийняла участь у робочій онлайн-наradі, організованій відділом цифрових послуг обласної державної адміністрації.