

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 26 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 11 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. За звітний період актуалізовано 115 запис 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.

Постійно проводиться моніторинг змін у чинному законодавстві з питань затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг. За звітний період внесено зміни до інформаційних карток з питань ветеранської політики відповідно до Наказу Мінветеранів від 05.12.2024 року № 430 "Про внесення змін до наказу Міністерства у справах ветеранів України від 20.06.2023 № 145" адміністративної послуги "Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни". Всі документи приведені у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням внесених змін до спеціальних нормативних актів. Також проводить опрацювання Наказу Мінсоцполітики від 14.01.2025 № 10-Н «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення»

Надано відповіді на 2 запити від ДМС України в Херсонській області та відділу соціального захисту населення медицини та служба у справах дітей селищної ради про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

За звітний період відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 139 адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади. Переважна кількість послуг - це послуги у сфері реєстрації місця проживання, соціального захисту ветеранів, послуг місцевого значення.

За звітний період адміністратором ЦНАП опрацьовано 13 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 2 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 8 консультаційних звернень, 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 за звітний період на офіційному сайті відділу ЦНАП розміщено близько 61 публікацій, оприлюднено 4 нормативно-правових документи з основної діяльності відділу та 129 публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітного періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у вебінарах на тему " Основні питання надання адміністративних послуг Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів", «Актуальні питання надання послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану, " Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни", " Кібербезпека в умовах війни: практичні кроки для захисту державних установ та критичної інфраструктури", онлайн-лекції «Правила етичної комунікації з військовослужбовцями, ветеранами та ветеранками». Також начальник відділу прийняла участь у робочій онлайн- нараді щодо подання звітності за 4 квартал 2024 року, організованої відділом цифрових послуг обласної державної адміністрації.