

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 102 (в тому числі у березні – 34) 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 39 (у тому числі за березень – 4) ініціативних листа.

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 287 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.

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 судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

За звітний період відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 190 (з початку року – 581) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 45, актуалізація даних в РТГ – 90, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 31, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 3, зняття з зареєстрованого місця проживання – 6, подано інформаційні повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації – 1, а також послуги місцевого значення (із земельних питань) – 14.

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 9 (з початку року- 31) 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 з початку року на офіційному сайті відділу ЦНАП розміщено 236 (у тому числі за березень – 81) публікацій, оприлюднено 14 нормативно-правових документи з основної діяльності відділу та 497 (в тому числі за

березень – 160) публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітного періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: "Ефективна комунікація та запобігання конфліктам", «Актуальні питання впровадження та застосування Закону України «Про адміністративну процедуру» в діяльності ОМС», Оформлення паспорта громадянина України/паспорта громадянина України для виїзду за кордон», Репарації та робота у Міжнародному Реєстрі збитків, «Ветерани: види статусів та порядок їх отримання», «Поновлення втрачених документів ДРАЦС», «Реєстрація/зняття із зареєстрованого місця проживання суб'єкта звернення», «Інтеграція податкових послуг у ЦНАП на досвіді Мереф'янської громади», «Обговорення актуальних питань у сфері державної реєстрації», «Порядок отримання статусу ветерана».