

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 155 (в тому числі у травні – 28) вхідних документів, 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 47 (у тому числі за травні – 4) ініціативних листа.

Опрацьовано Наказ Міністерства соціальної політики України від 16.09.2024 року №423-Н“ Про впровадження в промислову експлуатацію Соціального веб-порталу електронних послуг Мінсоцполітики” та направлено повторно запит до Управління соціального захисту населення Генічеської РДА щодо отримання доступів для користувачів відділу ЦНАП та відділу соціального захисту населення, медицини та служба у справах дітей до Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

Ураховуючи виклики, пов'язані з роботою в умовах воєнного стану, та з метою підготовки обґрунтованих пропозицій для Міністерства юстиції України щодо внесення змін до нормативно-правових актів начальником відділу надано інформацію Міністерству з питань цифрової трансформації та пропозиції щодо діяльності релокованих Центрів надання адміністративних послуг.

Опрацьовано ВИТЯГ з Протоколу № 41 від 21.04.2025 засідання Координаційного штабу з питань реалізації ветеранської політики та запровадження відповідної регіональної інфраструктури.

На виконання наказу Комунального підприємства «Миколаївська обласна варта» Миколаївської обласної військової адміністрації від 29.04.2025 року №23 «Про зарахування слухачів на курс підготовки громадян до національного спротиву» та резолюції начальника Херсонської обласної державної адміністрації Олександра ПРОКУДІНА від 29.04.2025 року №5973/0-25/01-01-25 адміністратор відділу ЦНАП взяла участь на курсі підготовки громадян до національного спротиву з 02 травня 2025 року по 30 травня 2025 року включно.

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 470 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 7 запитів від відділу соціального захисту населення медицини та служба у справах дітей селищної ради, Управління Державної міграційної служби, нотаріусів та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

У травні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 151 (з початку року – 846) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 27, актуалізація даних в РТГ – 101, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 12, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 6, реєстрація/зняття з зареєстрованого місця проживання – 3, 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 – 1.

У травні адміністратором та начальником відділу ЦНАП опрацьовано 10 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 постійно приймають участь працівники відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради. Тож, щосереді, а також у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за 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 у квітні Відділом ЦНАП отримано 8 позитивних відгуків, що надійшли в систему за допомогою QR-кодів.

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 7 (з початку року- 55) 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 403 ( у тому числі за травень – 82) публікації. 778 (в тому числі за травень – 158) публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітної періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: вебінар з теми стандартів комунікації ЦНАП, «Технічні аспекти та можливості отримання витягу з Єдиного державного реєстру ветеранам війни», «ЦНАП: мобільні валізи як запорука доступності адмінпослуг», «Особливості вчинення нотаріальних дій та проставлення апостиля: роз'яснення для ОМС», Комунікація ЦНАП: інструменти інформування та зворотного зв'язку, « Субсидія на оренду житла для внутрішньо переміщених осіб: що змінилось?», "Особливості припинення права власності на житло у зв'язку з його знищенням. Працівники ЦНАП пройшли онлайн-курс від Національного агентства з питань запобігання корупції «Запитай уповноваженого!» з отриманням відповідних сертифікатів.