

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 186 (в тому числі у червні – 31) 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 49 (у тому числі за травні – 2) ініціативних листа.

У зв'язку з внесенням змін до Положення про Єдиний державний реєстр ветеранів війни, відповідно до Постанови КМУ від 14.08.2019 № 700, опрацьовано оновлені інформаційно-презентаційні матеріали щодо адміністративної послуги «Надання відомостей з Реєстру ветеранів війни».

З метою підвищення ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг, опрацьовано Збірник прикладів нормативних документів для ЦНАП для практичного використання.

На виконання листа Міністерства цифрової трансформації України № 1/06-12-8088 від 29.05.2025 10.06.2025 подано заявку на підключення відділу ЦНАП до ІС "Вулик 2.0, оновленої версії, що забезпечує розширені функції, покращену безпеку та відповідність сучасним стандартам адміністрування послуг.

На виконання Управління системного розвитку надання адміністративних послуг Міністерства цифрової трансформації України від 06 червня 2025 року № 1/06-12-8595 начальник відділу ЦНАП взяла участь у другому заході навчального концепту «ШКОЛА ДІЄВИХ ЦЕНТРІВ» для працівників центрів надання адміністративних послуг «ВІД ЦНАП ДО ДІЯ. ЦЕНТРУ», організованого Міністерством цифрової трансформації у партнерстві з Програмою розвитку ООН (ПРООН) в Україні у м.Київ з отриманням відповідного сертифікату.

На виконання Постанови ВРУ від 05.06.2025 року № 4483-ІХ "Про перейменування окремих населених пунктів, назви яких містять символіку російської імперської політики або не відповідають стандартам державної мови" проведено перейменування село Змагання Генічеського району Херсонської області перейменовано на село Урожайне в Реєстрі територіальної громади.

У червні 2025 року відділом ЦНАП підписано новий договір з ГО «Всеукраїнська громадська організація осіб з інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих» на отримання послуги перекладу на українську жестову мову в онлайн форматі через постійний абонентський доступ до web-систему відеозв'язку «Сервіс УТОГ- 24/7».

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 631 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") та ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг відділом.

Надано відповіді на 5 запитів від Управлінь Державної міграційної служби, нотаріусів та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

У червні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 204 (з початку року – 1050) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 23, актуалізація даних в РТГ – 161, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 7, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 1, реєстрація/зняття з зареєстрованого місця проживання – 7, подано інформаційні повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією Російської Федерації – 3, а також послуги місцевого значення – 2.

У червні адміністратором та начальником відділу ЦНАП опрацьовано 26 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, щосереди, 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 6 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 10 (з початку року- 65) 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 476 (у тому числі за червень – 73) публікації. 916 (в тому числі за червень – 138) публікацій розміщено 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: онлайн-тренінзі “Розвиток емоційного інтелекту та профілактика професійного вигорання”, вебінарі щодо експериментального проєкту, який спрощує ветеранам війни процедуру звернення за пільгою на оплату житлово-комунальних послуг, «Оцінювання повсякденного функціонування особи», "Як подати заяву про вимушене внутрішнє переміщення до Міжнародного реєстру збитків?", експертній дискусії "Компенсації за житло в умовах війни: баланс між національними зобов'язаннями та міжнародними стандартами". Адміністратор ЦНАП прийняла участь у зустрічі з представниками ДМС України щодо вирішення технічних питань при роботі з реєстрами територіальних громад.