

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 229 (в тому числі у липні – 43) 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 53 (у тому числі за липні–4) ініціативних листа.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.06.2025 № 695, з 01 липня 2025 року Пенсійний фонд України починає призначати та виплачувати певні види соціальної допомоги, раніше надані органами соціального захисту населення, у зв'язку з чим проведено опрацювання інформаційних карток ПФУ та ванпейджер з додатковою інформацією щодо переданих послуг. Наразі залишається неврегульованим питання щодо обов'язковості надання таких послуг у всіх ЦНАП, територіальних підрозділах та відділених робочих місцях.

Для організації внутрішньої роботи з питань інформаційної безпеки проводиться робота щодо опрацювання шаблонів інструктажів (первинний та цільовий) для використання в ЦНАПах, а також затвердження Порядку обробки персональних даних у відділі.

На виконання листа Міністерства цифрової трансформації України № 1/06-12-8088 від 29.05.2025 18.07.2025 відділ ЦНАП підключено до ІС "Вулик 2.0, оновленої версії, що забезпечує розширені функції, покращену безпеку та відповідність сучасним стандартам адміністрування послуг. Проводиться робота щодо наповненості системи інтеграторами відділу.

У межах впровадження стандартів цифрової доступності та принципів безбар'єрності, опрацьовано практичну інструкцію щодо підготовки відеоматеріалів про адміністративні послуги із субтитрам.

Опрацьовано лист Міністерства у справах ветеранів України №8601/0-25/01-01-16 від 23.06.2025 щодо реалізації постанови КМУ №579 від 16.05.2025, якою внесено зміни до низки нормативних актів у сфері ветеранської політики. Зокрема, проводиться робота щодо оновлення інформаційних карток адміністративних послуг, що стосуються надання/позбавлення статусу учасника бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни, членів сімей загиблих Захисників і Захисниць України тощо.

Враховуючи те, що у договорі 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» не враховано зауваження щодо зміни формулювання предмета договору, з метою забезпечення можливості здійснення оплати за надані послуги, відділом

ЦНАП у липні 2025 року направлено листа на ГО з запропонованими змінами до проєкту даного договору.

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 770 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 10 запитів від Управління Державної міграційної служби, нотаріусів та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

У липні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 189 (з початку року – 1239) адміністративні послуги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 26, актуалізація даних в РТГ – 139, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 9, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 4, 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 – 1.

У липні адміністратором та начальником відділу ЦНАП опрацьовано 27 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 3 позитивних відгуки, 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 6 (з початку року- 71) 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 551 (у тому числі за червень – 75) публікації. 1072 (в тому числі за червень – 156) 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: вебінар на тему клієнтоцентричного підходу під час надання державних послуг, «Робота з інформаційно-комунікаційною системою "Вулик", «Інформаційно-комунікаційна система для автоматизації центрів надання адміністративних послуг "Вулик"», " Безбар'єрність у дії: як створити зручний простір для всіх".

Спеціаліст з питань цивільного захисту прийняла участь в онлайн вебінарах, з наступних тем: «Організація органами місцевого самоврядування евакуаційних заходів»; «Як уникнути типових помилок при обробці заяв на компенсацію?»; «Під обстрілами та без фінансування: приховані витрати на відновлення України»; «Зміни в правовому регулюванні співробітництва територіальних громад»; «Кадрове діловодство й військовий облік: новації

2025». Пройдено курси «Простою мовою про складне» та «Дотичні. Як бізнесу стати постачальником ЗСУ» на освітній онлайн-платформі «Дія.Освіта», з отриманням відповідних сертифікатів.