

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 276 (в тому числі у серпні – 47) 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 55 (у тому числі за серпні– 2) ініціативних листа.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11.06.2025 № 695, проводиться робота щодо приведення інформаційних карток адміністративних послуг соціального характеру, суб'єктом надання яких став Пенсійний фонд України.

У зв'язку із прийняттям постанови Кабінету Міністрів України від 18 червня 2025 року № 719 “Про затвердження Порядку надання та позбавлення статусу учасника бойових дій та особи з інвалідністю внаслідок війни іноземцям та особам без громадянства, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України” підготовлено проєкт наказу начальника військової адміністрації щодо включення до переліку нових адміністративних послуг: - “Надання статусу учасника бойових дій та видача посвідчення іноземцям та особам без громадянства, які брали участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України”; - “Надання статусу особи з інвалідністю внаслідок війни та видача посвідчення іноземцям та особам без громадянства, які брали участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України”; - “Позбавлення статусу учасника бойових дій та статусу особи з інвалідністю внаслідок війни іноземців та осіб без громадянства».

У зв'язку з внесенням змін до Порядку надання одноразової матеріальної допомоги мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, які опинилися у скрутному становищі внаслідок непередбачених обставин, а також Порядку надання матеріальної допомоги ветеранам війни, військовослужбовцям та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України Нижньосірогозької селищної територіальної громади, наказом начальника селищної військової адміністрації від 18.07.2025 року №136 внесено зміни до інформаційних карток адміністративних послуг №00001 «Надання матеріальної допомоги ветеранам війни, військовослужбовцям та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України Нижньосірогозької селищної територіальної громади» та №01435 «Надання матеріальної допомоги на лікування».

Для організації внутрішньої роботи з питань інформаційної безпеки та з метою забезпечення вимог до обробки, зберігання та захисту персональних

даних, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08 січня 2014 року № 1/02-14 наказом від 01.08.2025 року №30 затверджено Порядок обробки та захисту персональних даних у відділі «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради та Примірний План дій працівників відділу на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій, запровадження воєнного стану, у разі захоплення населеного пункту та/або державного органу чи безпосередньої загрози його захоплення.

На виконання листа Міністерства цифрової трансформації України № 1/06-12-8088 від 29.05.2025, з 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. З 28 липня 2025 року відділом ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг у новій інформаційній системі. Також продовжується робота щодо наповненості системи інтеграторами відділу. Наразі заповнено та налаштовано 80 % інформації в ІС Вулик 2.0 та забезпечено перенесення архівних справ з попередньої ПК ЦНАП.

01 серпня 2025 року відділом ЦНАП підписано удосконалений 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 891 записів персональних даних громадян в РТГ.

Проведена робота щодо відновлення всіх можливих доступів до державних реєстрів, які необхідні для надання адміністративних послуг. Відповідно до внесених змін до постанови від 06 березня 2022 року № 209 «Деякі питання державної реєстрації та функціонування єдиних і державних реєстрів, держателем яких є Міністерство юстиції, в умовах воєнного стану», наразі вивчається питання щодо можливості поновлення надання адміністративних (публічних) послуг у сферах державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців, громадських формувань та речових прав на нерухоме майно, в тому числі питання кадрового забезпечення та виконання вимог Розділу IV Наказу Міністерства юстиції України від 18.11.2016 року № 3267/5. Водночас планується направлення документів для отримання доступів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно щодо отримання інформаційних довідок з ДРРП адміністраторами відділу ЦНАП, для надання адміністративних послуг у сфері реєстрації місця проживання.

Надано відповіді на 7 запитів від Управлінь Державної міграційної служби, нотаріусів та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади. Отримано 3 повідомлення про зняття з задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) померлих осіб.

У серпні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 176 (з початку року – 1415) адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 23, актуалізація даних в РТГ – 132, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 12, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 3, 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 – 3.

У серпні адміністратором та начальником відділу ЦНАП опрацьовано 14 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.

28 липня 2025 року у м. Львів відбулося відкриття Херсонського координаційного центру «Вільні разом» для внутрішньо переміщених осіб з Херсонської області на базі Комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Олешківської міської ради, діяльність якого організовує Нижньосірогозька селищна військова адміністрація спільно з Олешківською міською військовою адміністрацією. У Координаційному центрі працює адміністратор відділу ЦНАП Нижньосірогозької селищної громади, який надає такі послуги для ВПО:

- консультація з питань надання адміністративних послуг; - отримання контактної інформації відповідних ЦНАПів інших громад Херсонської області; - отримання Витягу про реєстрацію місця проживання (особливо для новонароджених); - повідомлення про пошкоджене/знищене майно; - отримання витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни. Також мешканці Нижньосірогозької територіальної громади зможуть актуалізувати свої персональні дані в реєстрі територіальної громади та отримати послуги з реєстрації місця проживання.

Водночас, прийом громадян щодо надання адміністративних послуг щосереді проводиться за адресою тимчасового місця розташування (дислокації) відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради за новою адресою: м. Івано-Франківськ, вулиця Дністровська, 26, та здійснюється за попередньою домовленістю та записом за тел.номером +380665494721.

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 4 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 14 (з початку року- 84) 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 «СВОІ». 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 643 (у тому числі за серпень – 92) публікації. 1231 (в тому числі за серпень – 159) публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

На виконання листа Міністерства цифрової трансформації України від 04 червня 2025 року № 1/06-12-8379 щодо організації у громаді циклів навчальних заходів (нарад, тренінгів, інструктажів) для фахівців ЦНАП, які мають доступ до інформаційних систем, державних реєстрів і баз даних, У у відділі постійно проводиться робота з підвищення рівня кібербезпеки та забезпечення належного захисту інформації, працівники систематично проходять відповідні навчання з метою забезпечення вимог до обробки, зберігання та захисту персональних даних, які використовуються ними під час виконання повноважень. Так в період липня-серпня працівники пройшли навчання у сфері кібербезпеки та отримали більше 17 сертифікатів.

Протягом звітнього періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: вебінар «Відновлення», «Рекомендації з питань обмеження доступу до публічної інформації», «Надання адміністративних послуг у сфері земельних відносин», «Адміністративні послуги у сфері транспорту: законодавчі вимоги та практичні кейси», та інш.