

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 409 (в тому числі у листопаді – 59) 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 71 (у тому числі за жовтні – 7) ініціативних листів.

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2025 р. № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», наказом начальника СВА від 06.11.2025 року №234 затверджено новий перелік адміністративних послуг, які обов'язкові для надання через відділ «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради. Наразі, оновлений перелік складає 44 адміністративні послуги, з них: 5 – категорії «Реєстрація та облік», 15- «Ветерани війни та члени їх родин», 15 – «Соціальний захист та підтримка», 3- «Земельні питання», 2 – «Захист громадян під час війни» та 4 – «Послуги місцевого значення». Проводиться робота щодо оновлення та затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що увійшли до нового переліку.

З липня 2025 року відділом ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг у новій інформаційній системі Вулик 2.0. Проведена робота щодо наповненості системи інтеграторами відділу, заповнено та налаштовано 100 % інформації в ІС та забезпечено перенесення архівних справ з попередньої ПК ЦНАП.

Відділом, як органом реєстрації Нижньосірогозької селищної ради, подано статистичну звітність у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання за жовтень 2025 року, шляхом заповнення Додатків 1,2 онлайн через «Кабінет респондента».

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 1256 записів персональних даних громадян в РТГ (за листопад – 100).

Проведена робота щодо відновлення всіх можливих доступів до державних реєстрів, які необхідні для надання адміністративних послуг.

З метою забезпечення належної реалізації положень ЗУ «Про надання публічних (електронних публічних) послуг щодо декларування та реєстрації місця проживання в Україні», Порядку декларування та реєстрації місця проживання (перебування), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 7 лютого 2022 р. № 265, на виконання постанови Кабінету Міністрів

України від 25.06.2025 № 753 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 06.03.2022 № 209», враховуючи рекомендації Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування за результатами аналізу стану та практики надання адміністративних послуг під час дії правового режиму воєнного часу щодо забезпечення підтримки та координації процесу відновлення підключення Центрів надання адміністративних послуг, зокрема у Східних та Південних регіонах до державних реєстрів, з метою реалізації прав громадян з тимчасово окупованих територій на відповідні доступні послуги, 11 листопада 2025 року відділом ЦНАП подано запит на Міністерство юстиції про надання/поновлення ідентифікаторів доступу до Єдиних та Державних реєстрів, адміністратором яких є державне підприємство «Національні інформаційні системи», а саме: до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, з типом прав доступу до відповідного реєстру – «Отримання інформації» співробітникам відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради.

Отримано доступ працівникам ЦНАП до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія) для надання послуг:

1. Надання відомостей з Єдиного державного реєстру ветеранів війни;
2. Встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни;
3. Встановлення статусу члена сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни та члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника чи Захисниці України;
4. Отримання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації, на особливий період.

Оновлено доступи працівникам ЦНАП до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України.

Опрацьовано алгоритм відображення інформації для ЦНАП про батьків дітей з інвалідністю, які мають право на відстрочку від мобілізації, що розроблений Мінсоцполітики.

Подано заяву до АТ КБ «Приватбанк» про можливість формування QR-коду для проведення оплати за реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання на робочих місцях адміністраторів релокованого відділу ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради. Завдяки співпраці ЦНАП з АТ КБ «Приватбанк» громадянам більше не потрібно вручну вводити реквізити для оплати, просто відсканувати QR-код, ввести суму збору і платіж готовий! Це зручне рішення суттєво економить час, мінімізує можливі помилки при введенні реквізитів та робить процес оплати ще більш комфортним для відвідувачів нашого ЦНАП.

Надано відповіді на 13 запитів від Управлінь Державної міграційної служби, нотаріусів та судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади. Отримано 1 електронне повідомлення про зняття з зареєстрованого місця проживання та 2 повідомлення про зняття з задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) померлих осіб.

У листопаді відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 244 (з початку року – 2227) адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 70, актуалізація даних в РТГ – 100, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 7, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 3, надання матеріальної допомоги дітям громади, які мають статус ВПО - 50 реєстрація/зняття з зареєстрованого місця проживання – 6, зареєстровано місце проживання дітей, віком до 14 років – 7.

У листопаді адміністратором та начальником відділу ЦНАП опрацьовано 19 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.

Наразі команда ЦНАП працює у двох містах: м. Івано-Франківськ та м. Львів. У м. Івано-Франківськ на базі координаційного центру «Вільні разом». Тож, у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за новою адресою: м. Івано-Франківськ, вул. Дністровська, 26 та у Львові на базі координаційного центру для ВПО з Херсонщини «Вільні разом» розпочав роботу адміністратор ЦНАП за адресою м. Львів, вул. Генерала Чупринки, 71.

У центрах «Вільні разом» мешканці Херсонської області можуть: — отримати консультації з питань надання адмінпослуг; — дізнатися контакти ЦНАПів інших громад Херсонщини; — оформити витяг про реєстрацію місця проживання; — повідомити про знищене або пошкоджене майно; — отримати витяг з Єдиного державного реєстру ветеранів війни. Окремо, жителі Нижньосірогозької громади додатково можуть: — актуалізувати персональні дані у реєстрі територіальної громади;— подати заяву на реєстрацію або зняття з реєстрації місця проживання.

Записатися на прийом до адміністратора можна за телефоном +38665494721, +380502013122 з 10:00 до 15:00 год. або за допомогою сервісу «Е-черга» на сайті відділу ЦНАП - <https://cnap.ns-gromada.gov.ua/cherga> .

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 Відділом ЦНАП отримано 1 позитивний відгук, 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 23 (з початку року- 159) 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 1046 (у тому числі за листопад – 141) публікації. 1646 (в тому числі за жовтні – 147) публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Начальник відділу ЦНАП завершила участь у 6-й Навчальній платформі для керівників ЦНАП. Платформа реалізується в межах шведсько-української програми Polaris. Підтримка надання послуг “Підтримка багаторівневого врядування в Україні”. 28–29 жовтня у Львові відбулася підсумкова зустріч учасників шостої Навчальної платформи для керівників ЦНАП. Серед 30 учасників із 15 областей України — три релоковані центри з Донецької, Херсонської та Дніпропетровської областей, в тому числі ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради. Протягом двох місяців керівники ЦНАП розвивали управлінські компетенції, вчилися ефективно організовувати роботу центрів, зміцнювали лідерські навички та клієнтоорієнтованість, а також вивчали інноваційні підходи у сфері надання адміністративних послуг. Платформа стала чудовим майданчиком для обміну досвідом, ідеями та спільного пошуку рішень для покращення сервісів і роботи з громадянами

Протягом жовтня-листопада працівники відділу ЦНАП прийняли участь у навчанні фахівців структурних підрозділів з питань ветеранської політики та фахівців у сфері надання адміністративних послуг за програмами “Реалізація ветеранської політики” та “Надання послуг ветеранам та членам їх сімей у ЦНАП” з отриманням сертифікатів, а також у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: вебінарах з теми "Роль керівника в команді на шляху до змін. Як подолати супротив і побудувати співпрацю в команді"; «Про залучення партнерського фінансування для проєктів безбар'єрності»; онлайн-навчанні для

працівників центрів надання адміністративних послуг щодо реалізації адміністративної послуги з отримання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації, на особливий період; навчальному курсі «Якісні сервіси у громадах: моніторинг, розвиток та цифровізація», та інш.