

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

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 479 (в тому числі у грудні – 70) 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 80 (у тому числі за грудні– 9) ініціативних листів.

У зв'язку з оновленням функціоналу Порталу Пенсійного фонду України, а також втратою чинності Порядку встановлення факту безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, деяких категорій осіб відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», наказом начальника СВА від 17.12.2025 року №277 затверджено новий перелік адміністративних послуг, які обов'язкові для надання через відділ «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради. Наразі, в оновлений перелік додано категорію «Пенсійне забезпечення» та налічує 8 послуг. Всього перелік складає 50 адміністративних послуг, з них: 5 – категорії «Реєстрація та облік», 13- «Ветерани війни та члени їх родин», 15 – «Соціальний захист та підтримка», 3- «Земельні питання», 2 – «Послуги Порталу Дія» та 4 – «Послуги місцевого значення».

З метою приведення у відповідність до чинного законодавства інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що увійшли до нового переліку, а також на виконання листа Міністерства у справах ветеранів України від 25 листопада 2025 року №26103/1.3/3.4-25 щодо приведення у відповідність до наказу Мінветеранів від 17.11.2025 року №926 інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг категорії «Ветерани війни та члени їх родин», наказом начальника СВА від 17.12.2025 року №278 затверджено інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг».

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 листопад 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 1357 записів персональних даних громадян в РТГ ( за грудень – 101).

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, у листопаді 2025 року співробітникам відділу ЦНАП поновлено ідентифікатори 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».

У зв'язку з оновленням функціоналу Порталу Пенсійного фонду України та внесенням нових послуг у сфері пенсійного забезпечення, отримано додаткові доступи працівнику ЦНАП до Кабінету масового електронного сервісу Пенсійного фонду України.

Надано відповіді на 24 запити від Управлінь Державної міграційної служби, державних реєстраторів, нотаріусів та органів 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 грудні відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 252 (з початку року – 2480) адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади, з них: видача Витягу з РТГ – 79, актуалізація даних в РТГ – 101, надання матеріальної допомоги військовослужбовцям - 11, надання матеріальної допомоги населенню на лікування – 2, надання матеріальної допомоги дітям громади, які мають статус ВПО – 50, реєстрація/зняття з зареєстрованого місця проживання – 3, зареєстровано місце проживання дітей, віком до 14 років – 1.

У грудні 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.

Наразі команда ЦНАП працює у трьох містах: м. Івано-Франківськ, м. Львів, м. Миколаїв, на базі кординаційних центрів «Вільні разом». Тож, у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за адресами: м. Івано-Франківськ, вул. Дністровська, 26, у Львові м. Львів, вул. Генерала Чупринки, 71 та у м. Миколаїв, вул. Генерала Карпенка, 46.

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 4 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 31 (з початку року- 191) 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 1582 публікації. 1885 (в тому числі за листопад – 239) публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

У грудні 2025 року в Києві відбулася конференція «Без відриву і надриву: майбутнє професійного розвитку персоналу ЦНАП». Участь у події взяла керівниця ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради, аби долучитися до формування сучасних підходів до навчання персоналу та перейняти практики, які підсилюють якість адмінсервісів у громадах. Програма Polaris об'єднала ключових партнерів і драйверів змін: Міністерство цифрової трансформації України, НАДС, Вищу школу публічного управління, асоціації органів місцевого самоврядування, ЦОВВ, регіональні центри підвищення кваліфікації, провайдерів навчання та міжнародні організації. Окремо учасники розглянули перехід «від моніторингу до дії» та SMART-стратегію розвитку ЦНАП через інтелектуальну систему навчальних запитів; роботу у форматі робітні, де спільно шукали відповіді на питання траєкторій розвитку, масштабування офлайн-навчання та подальших кроків в онлайн-навчанні; як навчати адміністраторів так, щоб це було зручно і сучасно (SMART-стратегії); підсумкові рефлексії та плани, які мають перейти у практичні рішення для громад.

Протягом листопада-грудня працівники відділу ЦНАП прийняли участь у онлайн-нараді з питань надання адміністративної послуги щодо відстрочки від призову на військову службу з Херсонським обласним ТЦК та СП, а також у наступних, тренінгах та онлайн-заходах: вебінарах з теми " Особливості та правила надання послуги скринінгу здоров'я 40+ "; «Про тонкощі та практичні аспекти реєстрації сільськогосподарської техніки»; вебінарі «Право ветеранів і ветеранок на отримання житла»; «Як залучати кошти партнерів для реалізації проєктів з безбар'єрності?», онлайн-зустрічі, де розглянуто особливості порядку надання допомоги для вирішення житлового питання окремим категоріям ВПО з ТОТ відповідно до постанови №1176; тренінзі «Управління якістю в ЦНАП України за моделлю CAF» за підтримки ОЕСР/SIGMA та GIZ, та інш.