

Звіт про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради за листопад 2024 року

Упродовж звітнього періоду відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 23 вхідних документи, 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 7 ініціативних листів.

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. За звітний період актуалізовано 105 записів персональних даних громадян в РТГ.

Прийом громадян щодо надання адміністративних послуг з питань реєстрації місця проживання проводиться за адресою тимчасового місця розташування (дислокації) відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради.

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"). Окрім того, ведеться щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг відділом.

Постійно проводиться моніторинг змін у чинному законодавстві з питань затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг. За звітний період внесено зміни до інформаційних карток з питань ветеранської політики відповідно до Наказів Про внесення змін до наказу Міністерства у справах ветеранів України від 20 червня 2023 року № 145 “Про затвердження інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей”, всі документи приведені у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням внесених змін до спеціальних нормативних актів. Опрацьовано лист Міністерства юстиції України від 16 жовтня 2024 року № 142457/137751-26-24/19.3.2 "Щодо проблемних питань, пов'язаних з наданням послуг у сфері державної реєстрації актів цивільного стану через центри надання адміністративних послуг та органами місцевого самоврядування".

Надано відповіді на 5 запитів від органів суду, нотаріальних контор та відділу соціального захисту населення про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади. Опрацьовано відповідь на запит від УДМС України в Херсонській області щодо актуалізації даних мешканців

Нижньосірогозької громади, інформація на яких була відсутня в РТГ або з наявними неточностями.

За звітний період відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 1834 (в тому числі за жовтень-листопад – 134) адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади. Переважна кількість послуг - це послуги у сфері реєстрації місця проживання, соціального захисту ветеранів, послуг місцевого значення.

За звітний період адміністратором ЦНАП опрацьовано 26 (в тому числі з початку року - 198) 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.

29 жовтня 2024 року начальником відділу ЦНАП селищної ради прийнято участь в онлайн-наradі, організованою відділом цифрових послуг Херсонської обласної державної адміністрації за участю представників усіх ЦНАП деокупованої частини та релокованих відділів. Метою зустрічі був збір та обговорення проблемних питань які виникають у роботі адміністраторів.

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 7 консультаційних звернень (в тому числі з початку року – 120), 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 за звітний період на офіційному сайті відділу ЦНАП розміщено близько 271 публікацій та повідомлено про 2 інформаційні події, оприлюднено 15 нормативно-правових документів з основної діяльності відділу та 269 публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

З нагоди 2-ї річниці визволення (деокупації) м. Херсона 11 листопада 2024 працівники відділу ЦНАП долучились до заходу зустрічі херсонців в м. Івано-Франківськ під назвою "Голос свободи".

Протягом звітного періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у вебінарах на тему "Оформлення витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни", «Впровадження системи попереднього запису суб'єктів звернення до ЦНАП», "Управління конфліктами в роботі з відвідувачами та колегами", "Послуги у сфері будівництва: ЄДЕССБ та кабінет ЦНАП 2.0", пройдено спеціалізований курс для державних службовців та осіб, які працюють з персональними даними "Захист персональних даних", а також в онлайн-заході «Отримання житлових субсидій особами з числа ВПО», «Оформлення та відновлення пенсійних виплат для осіб з ТОТ», ««Відновлення»: умови та механізм надання компенсації на відновлення пошкодженого майна», «Надання статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів».

Адміністратори відділу ЦНАП пройшли курс освітніх серіалів «Міжнародне гуманітарне право», «Протимінна безпека» та «Автостопом по цифрових правах» з отриманням відповідних сертифікатів.