

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

Упродовж звітнього періоду відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 32 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 3 ініціативних листа.

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 71 запис 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"). 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 Наказу Міністерства у справах ветеранів України від 20.06.2023 № 145” адміністративної послуги “Встановлення факту одержання ушкоджень здоров'я від вибухових речовин, боєприпасів і військового озброєння на території проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та заходів, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України”. Всі документи приведені у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням внесених змін до спеціальних нормативних актів.

Надано відповіді на 3 запити від органів суду та нотаріальних контор про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади.

За звітний період відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 1936 (в тому числі за листопад-грудень – 102) 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 18 (в тому числі з початку року - 210) 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.

15 грудня 2024 року у м. Івано-Франківськ відкрито гуманітарний центр Херсонщини "Вільні разом". В організації надання допомоги Херсонцям також приймають участь працівники відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради. Тож, у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за попередньою омовленістю за телефоном відділу за новою адресою - м. Івано-Франківськ, вулиця Дністровська, 26, 3й поверх, де мешканці Херсонщини зможуть отримати адміністративні послуги, допомогу чи консультацію.

За звітний період Центр надання адміністративних послуг розпочав 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 за звітний період Відділом ЦНАП отримано 7 відгуків, що надійшли в систему за допомогою QR-кодів та 2 відгуки через СМС-опитування. Всі відгуки позитивні.

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 13 консультаційних звернень (в тому числі з початку року – 133), 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 325 публікацій та повідомлено про 2 інформаційні події, оприлюднено 15 нормативно-правових документів з основної діяльності відділу та 367 публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

Протягом звітного періоду працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у вебінарах на тему "Бронювання коштів за житловим сертифікатом засобами Порталу Дія"., Дієві сервіси: успішні кейси впровадження мобільних валізок і послуг для ветеранів у ЦНАП, "Особливості надання окремих адміністративних послуг: актуально про пільги та субсидії", "Оформлення витягу з Єдиного державного реєстру ветеранів війни", «Особливості надання окремих адміністративних послуг для внутрішньо переміщених осіб», «Особливості надання окремих адміністративних послуг соціального характеру», «Деякі питання запровадження оцінювання повсякденного функціонування особи», "Соціальні гарантії та пільги для членів сімей безвісти зниклих та полонених", а також в онлайн-заходах «Що робити у разі примусової паспортизації на ТОТ», «Реєстр збитків, завданих агресією Російської Федерації проти України», Субсидії на оренду житла для ВПО».