

**Звіт про роботу відділу  
«Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної  
ради за 2024 рік**

***Релокація відділу ЦНАП***

У зв'язку з тимчасовою окупацією території громади та виїздом більшості співробітників відділу на підконтрольну територію України, відділ ЦНАП було релоковано, 20 жовтня 2023 року підписано Меморандум про співпрацю та партнерство з благодійною організацією «ХЕРСОН НЕСКОРЕНИЙ» з метою забезпечення максимальної ефективності організаційної, правової, соціальної допомоги внутрішньо переміщеним особам надано приміщення для розміщення адміністратора ЦНАПу і 23 жовтня 2023 року відновлено його роботу. Одразу ж було направлено відомості щодо релокації відділу ЦНАП до Міністерства цифрової трансформації України для відновлення підключення до системи онлайн-моніторингу.

Так, прийом громадян щодо надання адміністративних послуг наразі здійснюється в онлайн форматі, при потребі проводиться за адресою тимчасового місця розташування (дислокації) відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради.

3 грудня 2024 року у Івано-Франківську відкрито гуманітарний центр Херсонщини "Вільні разом". Тож, у разі потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, спеціалісти відділу ЦНАП селищної ради приймають відвідувачів за новою адресою: м. Івано-Франківськ, вулиця Дністровська, 26, 3 поверх. Прийом громадян здійснюється за попередньою домовленістю та записом за тел.номером +380665494721.

***Організаційна робота (відновлення доступів)***

До моменту відновлення роботи відділу, більшість запитів громадян з приводу надання адміністративних послуг надходили саме з питань декларування/реєстрації місця проживання осіб, зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання осіб, видачі витягів з відповідного реєстру територіальної громади, актуалізації даних в реєстрі. У зв'язку з чим, 14 листопада 2023 року Нижньосірогозькій селищній територіальній громаді відновлено доступ до реєстру територіальної громади.

20 жовтня 2023 року поновлено співпрацю інформаційної взаємодії з виконавчим комітетом Кременчуцької міської ради Полтавської області для забезпечення функціонування електронної системи центру.

10.01.2024 року працівникам відділу ЦНАП надано доступ до Кабінету у масового електронного сервісу Пенсійного фонду України для передачі органам Пенсійного фонду поданих особами заяв з документами та/або відомостями для призначення житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу.

20.01.2024 року відновлено роботу по підключенню відділу до ПК ЦНАП

(ІС "Вулик") з метою поновлення онлайн-моніторингу ефективності роботи та оцінки якості надання адміністративних послуг, що надаються відділом ЦНАП.

29.01.2024 року отримано нові МШ для підключення до криптомережі ІС «Соціальна громада» для Нижньосірогозької селищної територіальної громади (відділ ЦНАП та відділ соціального захисту населення, медицини та служба у справах дітей).

30.01.2024 року, повторно 26.06.2024 року направлено листа на УСЗН Генічеської РДА про надання доступу до промислового середовища Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

29.04.2024 року з метою реалізації запровадження адміністративних послуг із забезпечення технічними засобами реабілітації осіб з інвалідністю у центрах надання адміністративних послуг, відділом ЦНАП отримано доступи до Центральної Базою осіб з інвалідністю.

Надано доступи до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для прийняття повідомлень про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією російської федерації та прийняття заяв на отримання компенсації пошкоджене та знищене нерухоме майно (є Відновлення).

25.12.2024 року підключено начальника відділу ЦНАП до Системи статичного моніторингу функціонування ЦНАП.

У зв'язку із вирішенням питання отримання доступів посадовими особами селищної ради до Єдиного державного реєстру ветеранів війни, наказом начальника СВА визначено уповноважених посадових осіб, які можуть здійснювати функції щодо внесення та отримання інформації з електронного кабінету Єдиного державного реєстру ветеранів війни відповідно до їх посадових обов'язків - начальника відділу соціального захисту населення, медицини та служба у справах дітей селищної ради та начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради. Адміністратори відділу ЦНАП підключені до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг для прийняття заяв на отримання Витягів Єдиного державного реєстру ветеранів війни.

Окрім того, здійснювався щоденний електронний документообіг надання адміністративних послуг відділом.

З метою отримання копій цифрових документів підписаних особистим КЕП користувача Дії, відділ «Центр надання адміністративних послуг» та відділ соціального захисту населення, медицини та служба у справах дітей приєднано до шерингу документів з допомогою застосунку ДІЯ та сформовано QR-код для шерингу документів в Дії.

Центром здійснено аналіз стану Адресного реєстру громади, за підсумками перевірки проведено роботу по перейменуванню вулиць населених пунктів громади (яке відбулось у 2021 році) у Реєстрі територіальної громади та по приведенню у відповідність назв вулиць населених пунктів громади у Реєстрі територіальної громади. На виконання наказів начальника Нижньосірогозької селищної військової адміністрації від 22.04.2024 року та 26.04.2024 року №60 та 62 відповідно, проведено роботу щодо перейменування вулиць в населених

пунктах громади в Реєстрі територіальної громади.

22 квітня 2024 року направлено повідомлення до ДП «НАІС» Миколаївської філії щодо внесення змін до Словників вулиць та населених пунктів, на підставі рішень про перейменування вулиць з метою приведення Державних реєстрів у відповідність до актуальних назв вулиць.

На офіційному сайті Нижньосірогозької селищної ради/селищної військової адміністрації, сайті відділу ЦНАП, а також на офіційних сторінках у соціальній мережі Facebook розміщено актуальний затверджений перелік існуючих та перейменованих топонімів 25 населених пунктів селищної територіальної громади, що містили символіку російської імперської політики та приведено у відповідність до стандартів української мови.

17.05.2024 року наказом начальника селищної військової адміністрації внесено зміни до Переліку адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» та затверджено інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг. Всі документи приведено у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням внесених змін до спеціальних нормативних актів.

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».

### ***Надання послуг в умовах воєнного стану та окупації***

Проводилася 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 припинялася.

За 2024 рік відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 2001 адміністративних послуг мешканцям Нижньосірогозької селищної територіальної громади. Переважна кількість послуг це послуги у сфері реєстрації місця проживання, послуг місцевого значення:

Отримано повідомлень про пошкоджене майно – 28;

Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади – 1517;

Видача витягу з реєстру територіальної громади – 335;

Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання – 60;

Надання довідок-характеристик на громадян – 1;

Видача довідки про фактичне місце проживання – 1;

Надання копії (витягу з) рішення сільської, селищної, міської ради, копії (витягу з) рішення виконавчого комітету сільської, селищної, міської ради, копії (витягу з) протоколу сесії пленарного засідання сільської, селищної, міської ради, копії (витягу з) розпорядження сільського, селищного, міського голови – 1;

Внесення змін до договорів оренди земельних ділянок -1;

Повідомна реєстрація галузевих (міжгалузевих) і територіальних угод, колективних договорів – 7;

Поновлення договорів оренди земельних ділянок – 4;

Надання матеріальної допомоги військовослужбовцям – 37;  
Реєстрація місця проживання – 1;  
Реєстрація місця проживання дітей до 14 років – 2;  
Актуалізація даних в Єдиному державному реєстрі призовників, військовозобов'язаних та резервістів – 6.

За 2024 рік адміністратором ЦНАП опрацьовано 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, з них 19 відхилено з вмотивованою відмовою.

Відділ ЦНАП плідно співпрацює з АДБ (Адресно-довідковою базою даних) УДМС у Херсонській області з питань актуалізації даних мешканців Нижньосірогозької громади, інформація на яких була відсутня в РТГ або з наявними неточностями.

На виконання підпункту 1 пункту 2 розділу II «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо окремих питань проходження військової служби, мобілізації та військового обліку» від 11 квітня 2024 року № 3633-IX під час дії Указу Президента України «Про загальну мобілізацію» від 24 лютого 2022 року № 65/22, затвердженого Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про загальну мобілізацію» від 03 березня 2022 року № 2105-IX визначено відповідальних осіб відділу ЦНАП за внесення до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Портал Дія) персональних даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів. Посадовими особами надано 6 адміністративних послуг з актуалізації даних призовників, військовозобов'язаних та резервістів.

### ***Підвищення кваліфікації***

Для того, щоб завжди бути в курсі всіх змін в законодавстві у сфері надання адміністративних послуг, а також якісного та кваліфікованого надання послуг мешканцям громади після деокупації, працівники відділу постійно підвищують свої кваліфікаційні навички.

В період 28-29 березня 2024 року начальником відділу ЦНАП прийнято участь у форумі «Синергія Півдня», організований за підтримки Міністерства цифрової трансформації України, швейцарсько-української Програми EGAP, що виконується Фонд Східна Європа, а також Одеської, Херсонської та Миколаївської обласних державних адміністрацій. На форумі було обговорено низку ключових тем у сфері надання адміністративних послуг в умовах війни: пріоритетні напрями розвитку адмінпослуг; забезпечення безперебійної роботи ЦНАП у південних регіонах; упровадження нових технологій для полегшення доступу до адміністративних послуг; розвиток сфери надання адмінпослуг і мережі ЦНАП в умовах кризи та відновлення.

На виконання листа Міністерства цифрової трансформації України працівниками відділу ЦНАП розроблено та направлено пропозиції щодо розробки курсу навчальних вебінарів для працівників Центрів тимчасово

окупованих громад, який буде охоплювати всі види адміністративних послуг з врахуванням змін в законодавстві з початку повномасштабного вторгнення та практичні навички роботи в реєстрах та нових програмних комплексах.

11 вересня 2024 року адміністратор відділу ЦНАП селищної ради разом з працівниками ЦНАПів Херсонської області пройшли навчання з домедичної допомоги навчального курсу «Перша домедична допомога в умовах війни».

Начальником відділу взято участь у онлайн-дискусії на тему «Децентралізація на зв'язку»: діалог з громадами щодо компенсаційності платних адмінпослуг та законодавчого регулювання адмінзбору».

Окрім того, працівниками відділу «Центр надання адміністративних послуг» прийнято участь у:

43 вебінарах;

12 тренінгах з різноманітних тем з питань надання адміністративних послуг;

6 інформаційних сесіях на тему: «Закон України «Про адміністративну процедуру»: ключові новели», «Закон України «Про адміністративну процедуру»: можливості для належного застосування, актуальні виклики, можливі рішення для органів місцевого самоврядування»;

в 10 онлайн-заходах;

у 1 навчальному семінарі за участю ПФУ з питань надання адміністративних послуг соціального характеру;

в 1 робочій зустрічі з метою організації актуалізації даних військовозобов'язаних;

в 1 робочій зустрічі з УДМС в Херсонській області у сфері реєстрації місця проживання та обговорення проблемних питань, які виникають під час роботи в Реєстрі територіальної громади;

в 1 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 підвищення медіа-грамотності адміністраторами пройдено навчання в 44 освітніх серіалах з отриманням відповідних сертифікатів.

Адміністратори ЦНАП пройшли курс навчання з попередження ризиків від вибухонебезпечних предметів та отримали сертифікати.

### ***Спілкування з мешканцями громади***

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 запроваджено функціонування телефонного номеру відділу «Центр надання адміністративних послуг».

Так, за 2024 рік отримано 107 консультаційних звернень, що надійшли на телефонний номер відділу та електронну пошту. Здебільшого, це питання соціального захисту населення, спадкування, тощо. Всім надавалися вичерпні роз'яснення та практичні рекомендації.

З метою створення онлайн-інструментів електронної демократії 25 червня 2024 року розпочато роботу офіційного сайту відділу ЦНАП за допомогою платформи місцевої електронної демократії «e-DEM», впровадження електронної черги для ЦНАП та відновлено роботу 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 346 публікацій, повідомлено про 2 інформаційні події, оприлюднено 18 нормативно-правових актів та 540 публікацій на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

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 10 відгуків, що надійшли в систему за допомогою QR-кодів та 2 відгуки через СМС-опитування. Всі відгуки позитивні.

### ***Підготовка до деокупації та гуманітарна допомога***

У березні 2024 року підписано угоду з Громадською організацією «Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих» з метою надання адміністративних послуг особам із вадами слуху шляхом отримання доступу до перекладу на українську жестову мову (та з української жестової мови) онлайн цілодобово 24/7, за допомогою відеозв'язку з оператором (перекладачем жестової мови).

З метою облаштування відкритих Wi-Fi зон доступу до Інтернет на території відвідування, забезпечення якісними, необхідними соціальними та адміністративними послугами населення територіальної громади Нижньосірогозькою селищною військовою адміністрацією отримано Wi-Fi роутер для відділу «Центр надання адміністративних послуг» в кількості 1 шт.

Відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради за безпосередньої участі Херсонської обласної військової адміністрації, завдяки підтримці Американської

благодійної організації у співпраці з Благодійним фондом Євгена Пивоварова та Міністерства цифрової трансформації України, отримав сучасну інтегровану систему зберігання та передачі енергії у кількості 2 одиниць.

Впровадження цієї системи стане важливим кроком у підвищенні надійності та якості надання адміністративних послуг в умовах майбутньої деокупації території Нижньосірогозької громади. Нова система забезпечить безперебійну роботу ЦНАПу навіть під час перебоїв з електропостачанням. Це особливо важливо для надання критично важливих адміністративних послуг громадянам.

Окрім того, 14 жовтня 2024 року в якості міжнародної технічної допомоги згідно з проектом «Мобільні центри надання адміністративних послуг для постраждалого від конфлікту населення Східної України» відділом ЦНАП від ПРООН отримано ноутбуків – 2 шт., багатофункціональних пристроїв – 2 шт. та комплектів клавіатури та миші – 2 шт.