Звіт про роботу
відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради за листопад 2026 року

З початку року відділом «Центр надання адміністративних послуг» отримано 499 вхідний документ (в т.ч. за листопад – 49), переважна більшість яких від суб'єктів надання адміністративних послуг, а також Державної казначейської служби, Управління інформаційних технологій обласної державної адміністрації, Державної міграційної служби, нотаріусів, судової влади, селищної військової адміністрації та селищної ради. Направлено 59 ініціативних листів.

Відділом продовжується ведення щоденного електронного документування надання адміністративних послуг у новій інформаційній системі Вулик 2.0 та електронному журналі ЦНАП. Також відділ підключений до програмного комплексу автоматизації центрів надання адміністративних послуг «Вулик», який передбачає надсилання пакета документів до суб'єкта надання адміністративної послуги (СНАП), в тому числі за допомогою системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ) та отримання відповіді.

Опрацьовано протокол постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян Херсонської обласної державної адміністрації №8 від 03.08.2026 року з прийнятими рішеннями та враховано в подальшій роботі зі зверненнями громадян.

20 жовтня 2026 року ЦНАП підключено до Веб-інтерфейсу Системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕВ ОВВ), що забезпечує обмін службовими документами в захищеному режимі та виключає потребу в неофіційних каналах.

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

На виконання домовленостей, досягнутих під час онлайн-наради від 22.10.2026 року щодо впровадження адміністративних послуг, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2025 року № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» (зі змінами, внесеними постановою Кабінету Міністрів України від 15 жовтня 2026 року № 1262), відділом ЦНАП проведено оновлення переліку адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради, з урахуванням вимог примітки 5 до постанови Кабінету Міністрів України № 1226. До переліку включено всі адміністративні послуги, визначені зазначеною постановою, а також послуги місцевого значення. У зв'язку з чим, наказами начальника селищної військової адміністрації від 13.11.2026 року № 211 затверджено перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради, у новій редакції та 13.11.2026 року № 212 затверджено інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, суб'єктом надання яких є Нижньосірогозька селищна рада та її виконавчі органи.

Затверджений перелік та розпорядчі документи оприлюднено на офіційних вебсайтах громади та ЦНАП, в тому числі оприлюднено перелік послуг, які наразі фактично надаються через ЦНАП та послуги, ідентифікатори яких відсутні на Гіді з державних послуг.

Загальна кількість адміністративних послуг у затвердженому переліку становить 277, з них:

– 60 послуг фактично надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради на сьогодні;

– 217 послуг, надання яких буде забезпечено після деокупації території громади та/або відновлення технічної можливості, 9 з них - після укладення узгодженого рішення.

Обмежена кількість послуг, які фактично надаються, зумовлена тим, що з 24 лютого 2022 року територія Нижньосірогозької селищної територіальної громади перебуває під тимчасовою окупацією Російської Федерації та включена до Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 28 лютого 2025 року № 376. Відділ ЦНАП здійснює діяльність в умовах релокації, а доступ до частини державних реєстрів на сьогодні відсутній і потребує відновлення або отримання нових. Надання решти послуг буде розпочато поетапно, після отримання відповідних доступів до реєстрів, укладення узгоджених рішень та/або деокупації території громади.

На виконання листа першого заступника голови Херсонської обласної державної адміністрації № 01-01-69-13690/0/26/10 від 20.10.2026 року щодо дотримання вимог законодавства під час роботи з державними інформаційними системами та реєстрами відділу ЦНАП, було доведено до відома зміст листа Херсонської ОВА під підпис до всіх адміністраторів ЦНАП, які мають доступ до державних інформаційних систем і реєстрів. Додатково підготовлено та доведено до відома роз’яснення вимог законодавства щодо захисту інформації, персональних даних і використання кваліфікованих електронних підписів відповідно до статті 24 Закону України «Про захист персональних даних», статті 9 Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», статей 17-19 Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» та статей 5, 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

Проводиться робота з заповненням електронних форм з розрахунку розмірів плати (адміністративного збору) за надання публічних (електронних публічних) послуг на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Порталі Дія).

ЦНАП, як органом реєстрації Нижньосірогозької селищної ради, подано статистичну звітність у сфері реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання за жовтень 2026 року, шляхом заповнення Додатків 1,2 онлайн через «Кабінет респондента».

12 – 13 листопада 2026 року адміністратори відділу ЦНАП, які приймають людей в координаційному центрі «Вільні разом» у м.Ужгород провели виїзні прийоми громадян, внутрішньо переміщених осіб з Херсонської області, які через війну вимушено залишили домівки та тимчасово проживають у населених

пунктах Ужгородського району Закарпатської області. Під час прийому відвідувачі отримали адміністративні послуги та детальні консультації щодо реєстрації місця проживання та отримання витягів з державних реєстрів тощо.

30 вересня 2026 року для внутрішньо переміщених осіб у координаційному центрі «Вільні разом» у місті Ужгород адміністратором відділу ЦНАП проведено заняття з комп'ютерної грамотності для відвідувачів центру «Смартфон без страху: сучасні технології для кожного».

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 час відновлення роботи відділу актуалізовано 4488 записів персональних даних громадян в РТГ (за жовтень-листопад – 190). Направлено 1 запит до УДМС України в Херсонській області щодо отримання відомостей про персональні дані, що містяться в Єдиному державному демографічному реєстрі на мешканців громади для проведення актуалізації даних в РТГ.

За листопад 2026 року надано відповіді на 26 запитів від державних реєстраторів, нотаріусів, адвокатів, територіальних громад, правоохоронних органів та органів судової влади про отримання інформації на громадян з Реєстру територіальної громади та з інших питань.

Опрацьовано 2 повідомлення від Державної міграційної служби про зняття з задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування) померлих осіб та 9 повідомлень від органів реєстрації територіальних громад про зняття осіб із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (перебування).

У відділі ЦНАП працює послуга перекладу на українську жестову мову в онлайн форматі через постійний абонентський доступ до web-систему відеозв'язку «Сервіс УТОГ- 24/7», завдяки підписаному Договору з ГО «Всеукраїнська громадська організація осіб з інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих».

У листопаді 2026 року відділом «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради надано 238 (з початку року – 2451) адміністративну послугу громадянам, з них: видача Витягу з РТГ – 11, актуалізація даних в РТГ – 190, зареєстровано місце проживання – 1 особи, задекларовано місце проживання дитини до 14 років – 4 особи; знято з зареєстрованого місця проживання – 4, оформлено матеріальної допомоги: військовослужбовцям – 15; дітям, які мають статус ВПО – 12; на лікування – 1; оформлено відстрочку від призову на військову службу під час мобілізації – 2.

У листопаді адміністраторами відділу ЦНАП опрацьовано 46 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 2-х містах: м.Ужгород (безпосереднє розміщення відділу ЦНАП) та м. Івано-Франківськ (віддалені робочі місця адміністраторів) на базі кординаційних центрів «Вільні разом». Тож, у разі

потреби в отриманні адміністративних послуг офлайн, відділ ЦНАП Нижньосірогозької селищної ради приймає відвідувачів за адресами: 88005, м. Ужгород, пл. Кирила та Мефодія, 5 (1 поверх) та м. Івано-Франківськ, вул. Дністровська, 26. 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, - оформити відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації; - Скринінг 40+; - Пенсійні послуги; - допомога в поданні заявки до Міжнародного реєстру збитків; - заяв на реєстрацію права власності; - оцифрування трудових книжок, тощо. 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, +380689352464 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. Відділом ЦНАП отримуються позитивні відгуки, що надходять в систему за допомогою QR-кодів або смс-опитування.

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 110 консультаційних звернень, що надійшли на телефонний номер відділу, електронну пошту, через платформу «СВОЇ», а також під час особистих прийомів. Здебільшого, це питання реєстрації права власності, внесення заяв до Міжнародного реєстру збитків, 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, на сайті відділу ЦНАП створено та розміщено рубрику «Діяльність відділу «Центр надання адміністративних послуг» Нижньосірогозької селищної ради», де розміщується вся публічна інформація по роботі відділу та звітування. 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 1779 публікації. 3354 публікацій розміщено на офіційній сторінці ЦНАПу у соціальній мережі Facebook.

У жовтні 2026 року начальник відділу взяла участь у онлайн нараді Херсонської обласної державної адміністрації з керівниками центрів надання адміністративних послуг Херсонської області щодо впровадження адміністративних послуг, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2025 року № 1226.

Також, адміністратори відділу ЦНАП взяли участь у дводенному онлайн-тренінзі від Програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» - «Розвиток емоційного інтелекту та профілактика професійного вигорання працівників ОМС».

Керівниця відділу ЦНАП взяла участь у круглому столі, організованому БФ «Право на захист» на тему «Нотаріат і захист прав ВПО в умовах воєнного стану». До обговорення долучилися нотаріуси, судді, державні реєстратори, представники Міністерства юстиції, релокованих органів місцевого самоврядування, Олешківської військової адміністрації, системи безоплатної правничої допомоги, центрів «ЯМаріуполь», ЦНАПи м.Івано-Франківська та Нижньосірогозької селищної ради та інші фахівці. Під час засідання учасники розглянули низку важливих питань: - презентація діяльності БФ «Право на захист» щодо юридичної допомоги ВПО; - значення та роль нотаріальних послуг у реалізації та захисті прав внутрішньо переміщених осіб; - проблемні питання, з якими стикаються ВПО при зверненні до нотаріусів та державних реєстраторів в умовах сьогодення; - напрацювання спільних практичних рішень для покращення доступу ВПО до нотаріальних послуг.

Також протягом жовтня-листопада 2026 року працівники відділу ЦНАП взяли участь у заходах: заході «AI Governance у громаді: правила, ролі та відповідальність», «Відновлення інфраструктури: технічна експертиза та обстеження зруйнованих будівель і споруд», «Ветеранська політика в дії: як Пустомитівська громада створює можливості для відновлення та підтримки ветеранів і ветеранок», вебінарах «Застосування Методичних рекомендацій з розроблення та моніторингу реалізації регіональних та місцевих програм, які передбачають заходи підтримки внутрішньо переміщених осіб: практичні поради» та «Як бізнесу оформити компенсацію за пошкоджене майно та страхування від воєнних ризиків»; тренінгу «Травма-інформований підхід: як розуміти реакції на травму» та «Залежності, депресія та суїцидальний ризик: як

розпізнати небезпечні стани у військових, ветеранів, дорослих, дітей та підлітків»; курсі «Фасилітація груп підтримки: теоретичні засади, практичні інструменти та застосування у роботі з вразливими групами».

Працівники відділу проходять онлайн-курси на Дія Освіта з отриманням сертифікатів.