



**МАР'ЯНІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ЛУЦЬКОГО РАЙОНУ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВОСЬМЕ СКЛИКАННЯ**

РІШЕННЯ

26 листопада 2025 року

селище Мар'янівка

№58/7

**Звіт про роботу відділу «Центр надання
адміністративних послуг “Дія Центр”»
Мар'янівської селищної ради**

Відповідно до ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою реалізації права громадян на отримання адміністративних послуг, підвищення ефективності роботи та заслухавши звіт начальника відділу адміністратора «Центр надання адміністративних послуг “Дія Центр”» Мар'янівської селищної ради у 2025 році, селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Звіт про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг “Дія Центр”» Мар'янівської селищної ради у 2025 році взяти до відома.

Секретар селищної ради

Володимир БОРАЧОК

Ірина Поліщук

Додаток до рішення
селищної ради
від 26 листопада 2025 року
№58/7

Звіт
про роботу відділу «Центр надання адміністративних послуг
“Дія Центр”» Мар’янівської селищної ради
з 01 січня по 20 листопада 2025 року

З метою своєчасного і якісного надання адміністративних послуг населенню, забезпечення доступності та комфорту людей на території Мар’янівської територіальної громади функціонує відділ «Центр надання адміністративних послуг “Дія Центр”» (далі – ЦНАП).

Штатна чисельність відділу становить 6 штатних одиниць, з них: начальник відділу-адміністратор – 1 посада, державний реєстратор – 1 посада, адміністратор – 3 посади, адміністратор віддаленого робочого місця у с. Бужани – 1 посада.

Основним завданням ЦНАПу є реалізація державної політики у сфері надання адміністративних послуг з дотриманням законності та таких принципів: доступність, зручність, єдиний відкритий простір, зрозумілі процедури, стислі та чітко визначені строки, професіоналізм персоналу, максимальна результативність.

У 2025 році найчастіше були запитувані 87 адміністративних послуг із 273 затверджених, а саме:

- державна реєстрація актів цивільного стану громадян;
- реєстрація місця проживання;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно;
- адміністративні послуги соціального характеру;
- ветеранські послуги;
- земельні питання;
- послуги архітектури та містобудування;
- послуги держспоживслужби;
- місцеві послуги.

Для отримання адміністративних послуг у ЦНАП щодня звертаються десятки громадян (жителі громади, внутрішньо переміщені особи та жителі інших громад).

Працівники відділу здійснюють:

- консультування громадян особисто та засобами телефонного зв'язку;
- прийом громадян;
- формування електронних та паперових справ громадян;
- передачу справ суб'єктам надання адміністративних послуг згідно описів справ та реєстрів;
- внесення справ у програмні комплекси «Інтегрована інформаційна система "Соціальна громада"», «ЄІССС» (Єдина інформаційна система соціальної сфери), єдина державна інформаційна система у сфері будівництва, вебпортал Пенсійного фонду України;
- надання адміністративних послуг шляхом внесення відповідних відомостей громадян до Реєстру територіальної громади, Державного реєстру нерухомого майна, Державного реєстру актів цивільного стану громадян, Єдиного державного реєстру ветеранів, Порталу Дія, здійснення реєстраційних дій та формування витягів;
- внесення до електронної системи АСКОД усіх сформованих справ після сканування наданого пакету документів;
- інформування громадян про результати наданих послуг засобами особистого телефонного зв'язку;
- видачу результатів наданих адміністративних послуг з фіксацією у електронній системі АСКОД;
- підготовку щомісячних, квартальних та річних звітів щодо організації надання адміністративних послуг та їх кількості;
- підготовку листів на запити установ з контрольними термінами виконання та іншу поточну роботу.

За період роботи з 1 січня по 20 листопада 2025 року відвідувачам було надано **5300** адміністративних послуг, серед яких:

- державна реєстрація народження – **29**;
- державна реєстрація смерті – **108**;
- адміністративні послуги соціального характеру – **1 204**;
- реєстрація місця проживання – **90**;

- видача витягів з реєстру територіальної громади, актуалізація облікових даних громадян – **1443**;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно – **973**;
- видача інформаційних довідок з ДРРП на нерухоме майно – **89**;
- послуги архітектури та містобудування – **76**;
- земельні послуги – **210**;
- ветеранські послуги – **524**;
- місцеві послуги – **520**;
- інші послуги – **34**.

У звітному періоді за платні послуги, з яких стягується адміністративний збір (за реєстрацію місця проживання та державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно) до місцевого бюджету надійшло **281 977** гривень.

Працівники ЦНАПу постійно працюють над вдосконаленням своєї роботи, забезпеченням належного обслуговування та розширенням спектру послуг. Зокрема, розпочато надання послуг:

- з державної реєстрації актів цивільного стану громадян;
- ветеранських послуг для ветеранів та членів їх сімей;
- для військовозобов'язаних осіб щодо оновлення облікових даних та отримання відстрочки від призову на військову службу під час мобілізації на особливий період.
- з липня 2025 року адміністратори успішно опанували ще один онлайн-сервіс для надання електронних послуг громадянам – вебпортал ПФУ.

Для зручності та доступності жителів громади до електронних послуг облаштовано вільну Wi-Fi зону.

Установам надаються відповіді на запити про інформацію у встановлені законодавством терміни. Здійснюється підготовка проєктів рішень виконавчого комітету та селищної ради у межах компетенції ЦНАПу.

Працівникам пенсійного фонду, Волиньобленерго, центру зайнятості у приміщенні ЦНАПу щомісячно надається окреме робоче місце для надання послуг громадянам.

Якість надання адміністративних послуг залежить від компетентності працівників. Необхідний рівень фахової підготовки вимагає систематичного

підвищення рівня знань та професійних навичок. Відтак працівники відділу постійно працюють над підвищенням рівня своїх професійних навичок. Державний реєстратор та адміністратори беруть активну участь у офлайн та онлайн нарадах, тренінгах, зустрічах та семінарах, про що свідчать отримані сертифікати.

Робота в установі спрямована на одержання громадянами кваліфікованих консультацій, надання необхідної послуги в одному місці, коректне ставлення до кожного заявника, розуміння проблем відвідувачів та прагнення максимально швидко знайти рішення для їх вирішення без порушення законодавства.

В межах функцій, покладених на відділ, планується продовжувати роботу щодо підвищення якості обслуговування та використання у своїй роботі сучасних інформаційних технологій, а також спрощення процедур надання адміністративних послуг.

Начальник відділу-адміністратор
«Центр надання адміністративних
послуг “Дія Центр”»

Ірина Полішук