****

**ХОРОЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ЛУБЕНСЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

перше пленарне засідання шістдесят восьмої позачергової сесії

восьмого скликання

**РІШЕННЯ**

25 квітня 2025 року №3230

Про створення «Єдиного вікна ветерана» у відділі «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради

Керуючись ст. ст. 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 №280/97-ВР із змінами, Закону України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 №5203-VI із змінами, відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення методичних рекомендацій щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 27.02.2024 № 167-р, Наказом Міністерства цифрової трансформації від 10.12.2021 № 173 «Ппо затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб’єктів звернення», з метою удосконалення системи надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів, міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Створити «Єдине вікно ветерана» для обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів у відділі «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради.
2. Відокремити у відділі «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради 1 робоче місце адміністратора для обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів, забезпечити доступ таких осіб до отримання послуг від одного або декількох суб’єктів надання таких послуг.
3. Затвердити Положення про «Єдине вікно ветерана» для обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів у відділі «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради, що додається.
4. Організацію виконання цього рішення покласти на відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради (Вовк Т.С.).

5. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань регламенту, депутатської діяльності, гласності, законності та соціального захисту населення.

Міський голова Сергій ВОЛОШИН

Додаток

до рішення першого пленарного засідання шісдесят восьмої позачергової сесії Хорольської міської ради восьмого скликання від 25.04.2025 №3230

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про «Єдине вікно ветерана» для обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів у відділі «Центр надання адміністративних послуг»**

**виконавчого комітету Хорольської** **міської ради**

1. «Єдине вікно ветерана» (далі - ЄВВ) у відділі «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської (далі - ЦНАП) - це дієвий інструмент забезпечення всебічної підтримки ветеранів війни, статус яким надано відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності (далі - ветерани війни), членів сімей ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі - члени сімей ветеранів).
2. Створення ЄВВ у ЦНАП передбачає для ветеранів війни, членів сімей ветеранів:

формування єдиної бази послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів;

максимальну поінформованість про їхні можливості;

створення зручних, якісних та доступних умов отримання

адміністративних послуг;

впровадження комплексного підходу — отримання спектру адміністративних послуг в одному місці від одного або декількох суб’єктів надання таких послуг.

1. Цільовою аудиторією ЄВВ є:
2. ветерани війни;
3. особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;
4. постраждалі учасники Революції Гідності;
5. члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;
6. члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.
7. Консультантом ЄВВ є адміністратор ЦНАП, визначений начальником ЦНАП.
8. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей

ветеранів забезпечується на однаково високому рівні з урахуванням таких критеріїв:

результативність - задоволення потреби в адміністративній послузі;

своєчасність - надання адміністративної послуги в установлений законом строк;

доступність - фактична можливість звернутися за адміністративною послугою;

зручність - урахування інтересів та потреб таких осіб у процесі організації надання адміністративних послуг;

відкритість - безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації;

повага до особи - ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги.

1. Функції консультанта ЄВВ поєднуються з посадовими обов’язками працівника на займаній посаді та передбачають:
2. забезпечення якісного та ефективного розгляду звернень ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України;
3. координацію дій з усіма виконавчими органами та службами Хорольської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами, організаціями;
4. забезпечення та узагальнення зворотного зв’язку щодо вирішення порушених питань;
5. узагальнення та аналіз переліку питань, з якими звертається цільова аудиторія;
6. організації та проведення різноманітних заходів, семінарів, круглих столів, конференцій, громадських слухань тощо;
7. регулярне щоквартальне звітування керівництву громади про проведену роботу.
8. З метою інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про наявність можливості для них отримати адміністративні послуги на видокремленому робочому місці для їх обслуговування в ЦНАПі консультант ЄВВ забезпечує загальне інформування та консультування про їх запровадження.

Для цього на офіційному сайті ЦНАП, інформаційних стендах та інформаційних терміналах (після їх встановлення) розміщується інформація про створення в ЦНАП робочого місця для обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів.

1. Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів забезпечується шляхом:
2. передбачення наявності інформаційних стендів, інших засобів доведення інформації до ветеранів війни, членів сімей ветеранів (постери, плакати тощо) в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої Допомоги;
3. створення окремого розділу на офіційному веб-сайті ЦНАП для ветеранів війни, членів сімей ветеранів, де розміщується необхідна інформація про порядок надання адміністративних послуг, передбачені законодавством пільги та гарантії ветеранам війни, членам сімей ветеранів;
4. доступу до інформації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів шляхом розміщення інформаційних листівок, буклетів тощо;
5. проведення інформаційно-комунікативних кампаній в межах території територіальної громади щодо адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП ветеранам війни, членам сімей ветеранів, пільг, гарантій, переваг, які передбачені ветеранам війни, членам сімей ветеранів відповідно до законодавства.

Відповідальною особою за інформаційне супроводження надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів та забезпечення якісного та ефективного розгляду звернень ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України є адміністратор - консультант ЄВВ.

1. Консультант ЄВВ забезпечує комплексний підхід під час надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів, що, зокрема, передбачає отримання на підставі однієї заяви декількох адміністративних послуг від одного або декількох суб’єктів надання послуг.

Комплексний підхід під час надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів передбачає:

1. спрощення процедури отримання адміністративних послуг;
2. отримання тієї чи іншої адміністративної послуги (декількох адміністративних послуг) з можливістю подання заявником однієї заяви та за мінімальної кількості відвідувань ЦНАП;
3. інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про зміст, обсяг, вимоги до отримання адміністративних послуг, строки та порядок їх надання;
4. автоматизацію процесу подання документів (у разі наявності технічної можливості).
5. Під час звернення ветерана війни, члена сім’ї ветерана консультантом ЄВВ ЦНАП застосовується такий алгоритм дій:
6. з’ясування потреби ветерана війни, члена сім’ї ветерана;
7. визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані ЦНАП ветерану війни, члену сім’ї ветерана з урахуванням визначених потреб;
8. ознайомлення ветерана війни, члена сім’ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, строками та порядком їх надання;
9. визначення пріоритетності отримання ветераном війни, членом сім’ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості;
10. узгодження з ветераном війни, членом сім’ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їх потреб;
11. інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів війни та членів сімей ветеранів, способу їх отримання;
12. надання допомоги ветерану війни, члену сім’ї ветерана в заповненні заяви (заяв) або забезпечення її (їх) складення в електронній формі за наявності технічної можливості.

У разі коли законодавство не передбачає надання декількох адміністративних послуг за однією заявою або вони відповідно до законодавства не можуть надаватися одночасно, але комплексне обслуговування є доцільним у відповідній життєвій ситуації ветерана війни, члена сім’ї ветерана, консультант ЄВВ може пропонувати подання одночасно декількох окремих заяв для отримання адміністративних послуг з наданням інформації про строки отримання таких адміністративних послуг, послідовність отримання таких послуг в порядку черговості їх надання.

1. друк заяви (заяв) та надання її (їх) для перевірки та підписання, перевірка повноти документів/відомостей, що додаються до заяви для надання адміністративної послуги.
2. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється в порядку, визначеному Регламентом роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Хорольської міської ради Лубенського району Полтавської області.
3. Якщо адміністративну послугу, за отриманням якої звертається ветеран війни, член сім’ї ветерана, не включено до Переліку адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, консультант надає вичерпну інформацію щодо вимог та порядку їх надання.
4. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів, включаючи послуги з інформування, має відповідати всім критеріям доступності для різних категорій осіб, зокрема осіб з інвалідністю, а також враховувати потреби осіб з різним рівнем можливостей до комунікації, зокрема осіб з порушеннями слуху, мови і мовлення, зору, когнітивними порушеннями.
5. Консультант систематично займається підвищенням професійного рівня, вивчає нормативно-правові акти у сфері адміністративних послуг, які можуть отримати ветерани війни та члени сімей ветеранів, забезпечує участь у навчальних заходах (семінари, лекції, тренінги, тощо).
6. Консультант ЄВВ у своїй роботі повинен керуватися законодавством, що визначає реалізацію прав та соціальних гарантій ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей таких осіб, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Консультант ЄВВ в роботі використовує інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг.

1. ЄВВ повинне мати технічну можливість дистанційної підтримки

1. цільової аудиторії:

2. засобами окремої електронної пошти;

3. за телефоном;

4. через сервіси обміну повідомленнями (Viber, Telegram чи WhatsApp) (за наявності).

1. Графік роботи ЄВВ відповідає графіку роботи ЦНАП.

Секретар міської ради Юлія БОЙКО