

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення сто третьої сесії
Березанської міської ради
восьмого скликання
20.02.2025 № 37

ПОЛОЖЕННЯ

про „Єдине вікно“ для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей в Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Березанської міської ради

1. „Єдине вікно“ для обслуговування ветеранів та членів їх сімей в Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Березанської міської ради (далі - ЄВВ) - це дієвий інструмент забезпечення всебічної підтримки ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

2. Створення в Центрі надання адміністративних послуг „єдиного вікна“ передбачає для ветеранів:

формування єдиної бази послуг для ветеранів війни;

максимальну проінформованість 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.

3. Цільовою аудиторією ЄВВ є:

ветерани війни, статус яким надано відповідно до Закону України „Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту“;

особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;

постраждалі учасники Революції Гідності;

члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

4. Консультантом ЄВВ є адміністратор Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Березанської міської ради.

5. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів забезпечується на однаково високому рівні з урахуванням таких критеріїв:

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) Захисників і Захисниць України;

координація дій з усіма виконавчими органами Березанської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами;

відкритість - безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації;

повага до особи - ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги;

своєчасність - надання адміністративної послуги в установленій законом строк;

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

доступність - фактична можливість звернутися за адміністративною послугою.

6. Функції адміністратора ЄВВ поєднуються з посадовими обов'язками працівника на займаній посаді та передбачають:

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;

координацію дій з усіма виконавчими органами та службами Березанської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами, організаціями;

забезпечення та узагальнення зворотного зв'язку щодо вирішення порушених питань;

узагальнення та аналіз переліку питань, з якими звертається цільова аудиторія.

7. З метою інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про наявність можливості для них отримати адміністративні послуги на виокремлених робочих місцях для їх обслуговування в секторі прийому центру адміністратор забезпечує загальне інформування та консультування про їх запровадження.

Для цього на інформаційних стендах розміщується інформація про створення в центрі робочого місця для обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів.

8. Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів забезпечується шляхом:

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;

доступу до інформації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів шляхом розміщення інформаційних листівок, буклетів тощо.

9. Адміністратор Центру надання адміністративних послуг 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:

- спрощення процедури отримання адміністративних послуг;
- отримання тієї чи іншої адміністративної послуги (декількох адміністративних послуг) з можливістю подання заявником однієї заяви та за мінімальної кількості відвідувань центру;
- інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про зміст, обсяг, вимоги до отримання адміністративних послуг, строки та порядок їх надання;
- автоматизацію процесу подання документів (у разі наявності технічної можливості).

10. Під час звернення ветерана війни, члена сім'ї ветерана адміністратором ЄВВ центру застосовується такий алгоритм дій:

- з'ясування потреби ветерана війни, члена сім'ї ветерана;
- визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані центром ветерану війни, члену сім'ї ветерана з урахуванням визначених потреб;
- ознайомлення ветерана війни, члена сім'ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, строками та порядком їх надання;
- визначення пріоритетності отримання ветераном війни, членом сім'ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості;
- узгодження з ветераном війни, членом сім'ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їх потреб;
- інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів війни та членів сімей ветеранів, способу їх отримання;
- 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.

друк заяви (заяв) та надання її (їх) для перевірки та підписання, перевірка повноти документів/відомостей, що додаються до заяви для надання адміністративної послуги.

11. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі здійснюється в порядку, визначеному Регламентом роботи Центру надання адміністративних послуг.

12. Якщо адміністративну послугу, за отриманням якої звертається ветеран війни, член сім'ї ветерана, не включено до Переліку адміністративних послуг, які надаються через центр, адміністратор надає вичерпну інформацію щодо вимог та порядку їх надання.

13. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сім'ї 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.

14. Адміністратор 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).

15. Адміністратор 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.

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

16. ЄВВ повинне мати технічну можливість дистанційної підтримки цільової аудиторії:

- 1) засобами окремої електронної пошти;
- 2) за телефоном;
- 3) через сервіси обміну повідомленнями (Viber, Telegram чи WhatsApp) (за наявності)

17. Графік роботи ЄВВ відповідає графіку роботи відділу Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Березанської міської ради.

Секретар міської ради

Олег СИВАК