



УКРАЇНА
ВЕЛИКОДОЛИНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ОДЕСЬКОГО РАЙОНУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ
LXI сесія VIII скликання

КОПІЯ

РІШЕННЯ

06 березня 2025 року

№ 1913 - VIII

Про створення Єдиного вікна ветерана на базі Відділу «Центр надання адміністративних послуг» Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області

Відповідно до статей 25,59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.02.2024 №167-р, «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», Меморандуму про співпрацю між Міністерством у справах ветеранів України та Великодолинською селищною радою Одеського району Одеської області від 24.06.2024 року, з метою удосконалення системи надання адміністративних послуг для ветеранів та їх сімей, враховуючи рекомендації постійної комісії з питань фінансів, бюджету, комунальної власності, планування соціально-економічного розвитку та інвестицій, Великодолинська селищна рада Одеського району Одеської області

ВИРІШИЛА:

1. Створити Єдине вікно ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області (далі - ЦНАП Великодолинської селищної ради).
2. Затвердити Положення про Єдине вікно ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Великодолинської селищної ради (Додаток 1).
3. Затвердити ЛОГОТИП «Адмінсервіс «Ветеран» за принципом єдиного вікна на базі ЦНАП Великодолинської селищної ради (Додаток 2).
4. Організаційне виконання цього рішення покласти на начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області - Гордус Ольгу Анатоліївну.
5. Це рішення:
 - може бути зупинено у п'ятиденний строк з моменту його прийняття селищним головою і внесено на повторний розгляд ради із обґрунтуванням зауважень. (частина 4 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»);
 - може бути оскаржено в адміністративному суді в шестимісячний строк, якщо не встановлено інше, обчислюється з дня, коли особа дізналася або повинна була дізнатися про порушення своїх прав, свобод чи інтересів (частина друга статті 122 Кодексу адміністративного судочинства України), якщо інший порядок оскарження не передбачений чинним законодавством;

- набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення на веб-сайті селищної ради: <https://vdolynske.od.gov.ua/> (стаття 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»).

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань фінансів, бюджету, комунальної власності, планування соціально-економічного розвитку та інвестицій.

Селищний голова

Микола ЛУК'ЯНЧУК

Додаток 1
до рішення Великодолинської селищної
ради Одеського району Одеської області
від 06 березня 2025 року № 1913 - VIII

ПОЛОЖЕННЯ
про Єдине вікно ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області

1. Створення Єдиного вікна ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області (далі – ЄВВ) – це дієвий інструмент забезпечення 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 всебічної підтримки ветеранів та їх сімей.

2. Метою створення ЄВВ є:

- забезпечення першочергового, 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;
- формування єдиної бази послуг для ветеранів війни;
- 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.

3. Цільовою аудиторією ЄВВ є:

- ветерани війни;
- 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. Функції консультантів ЄВВ виконують начальник та спеціалісти відділу з питань ветеранської політики.

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

- результативність - задоволення потреби в адміністративній послугі;
- 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.

6. 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;
- створення окремого розділу на офіційному веб-сайті центру (за його відсутності - на офіційному веб-сайті органу, що прийняв рішення про утворення центру) 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;

- доступу до інформації щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів шляхом розміщення інформаційних листівок, буклетів тощо;
- проведення інформаційно-комунікативних кампаній в межах території територіальної громади щодо адміністративних послуг, які надаються в центрі ветеранам війни, членам сімей ветеранів, пільг, гарантій, переваг, які передбачені ветеранам війни, членам сімей ветеранів відповідно до законодавства.

7. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі здійснюється в порядку, визначеному Регламентом роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг».

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

9. 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.

10. Консультанти систематично займаються підвищенням професійного рівня, вивчають нормативно-правові акти у сфері адміністративних послуг, які можуть отримати ветерани війни та члени сімей ветеранів, забезпечують участь у навчальних заходах (семінари, лекції, тренінги, тощо).

11. Консультанти ЄВВ у своїй роботі повинні 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.

Консультанти ЄВВ в роботі використовують інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг.

12. Адміністратор ЄВВ у своїй роботі повинен керуватися основними програмними документами, які визначають реалізацію прав та соціальних гарантій ветеранів війни та членів їх сімей.

13. ЄВВ в разі наявності технічної можливості підтримує дистанційно цільову аудиторію:

- засобами окремої електронної пошти;
- за телефоном;
- через сервіси обміну повідомленнями (Viber, Telegram чи WhatsApp) ;
- спеціальні функції (онлайн-форми, чати) на сайті ЦНАП, сторінка Фейсбук, через які відвідувач може поставити запитання онлайн.

14. ЄВВ має свій логотип (Додаток 2), спеціально облаштовується та візуально виокремлюється, забезпечивши можливість прийому відвідувачів та наявність місць очікування.

15. Ключовим інструментом роботи адміністратора ЄВВ є інформаційні та технологічні картки послуг Єдиного вікна ветерана, інформаційний пакет щодо належних соціальних гарантій, прав та можливостей 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.

Додаток 2
до рішення Великодолинської селищної
ради Одеського району Одеської області
від 06 березня 2025 року № 1913 - VIII

**ЛОГОТИП «Адмінсервіс «Ветеран» за принципом єдиного вікна
на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Великодолинської селищної ради Одеського району Одеської області**

