Додаток 1

до рішення міської ради

від \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Єдине вікно ветерана в Дрогобицькій міській територіальній громаді**

Єдине вікно ветерана – 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.

Єдине вікно ветерана (далі – ЄВВ) - постійно діючим робочим органом, в якому надаються адміністративні та інші послуги для 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 з визначеним переліком, яке створенена базі ВРМ (для ветеранів) ЦНАП м. Дрогобич (ДІЯ Центру) (далі – ВРМ (для ветеранів), та розміщене в каб №106, приміщенні Дрогобицької міської ради, пл. Ринок, 1, м. Дрогобич.

1. До складу робочого органу входять адміністратори Центру надання адміністративних послуг, працівники відділу соціально-психологічної, правової підтримки та взаємодії з захисниками, захисницями та членами їхніх сімей виконавчого комітету Дрогобицької міської ради, а також працівники управління соціального захисту населення виконавчого комітету Дрогобицької міської ради.

У разі потреби склад робочого органу може бути змінено або доповнено розпорядчим актом органу, який прийняв рішення про його створення.

2. Створення «єдиного вікна» передбачає для ветеранів:

* 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 субʼєктів надання таких послуг.

3. Цільовою аудиторією ЄВВ є:

1) ветерани війни;

2) особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;

3) постраждалі учасники Революції Гідності;

4) члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

5) члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

4. Консультантами ЄВВ – адміністратор ВРМ (для ветеранів), працівники відділу соціально-психологічної, правової підтримки та взаємодії з захисниками, захисницями та членами їх сімей,працівники управління соціального захисту населення Дрогобицької міської ради.

5. 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.

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

1) 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;

2) координацію дій з усіма виконавчими органами та службами Дрогобицької міської територіальної громади, органами державної влади, установами, підприємствами, організаціями;

3) забезпечення та узагальнення зворотного зв’язку щодо вирішення порушених питань;

4) узагальнення та аналіз переліку питань, з якими звертається цільова аудиторія;

5) організації та проведення різноманітних заходів, семінарів, круглих столів, конференцій, громадських слухань тощо;

6) регулярне щоквартальне звітування керівництву громади про проведену роботу.

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 в ЦНАП м. Дрогобич (Дія Центрі), в територіальному підрозділі м. Стебник, віддалених робочих місцях ЦНАП, консультанти забезпечують загальне інформування та консультування про їх запровадження.

Для цього на інформаційних стендах та інформаційних терміналах на офіційному сайті Дрогобицької міської ради розміщується інформація про створення в єдиного вікна для обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів.

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

1) 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;

2) 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;

3) доступу до інформації щодо надання адміністративних та інших послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів шляхом розміщення інформаційних листівок, буклетів тощо;

4) 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.

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 ВРМ (для ветеранів) та працівник відділу соціально-психологічної, правової підтримки та взаємодії з Захисниками, Захисницями та членами їх сімей.

9. Консультанти ЄВВ забезпечують 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 центру;

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).

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

1) з’ясування потреби ветерана війни, члена сім’ї ветерана;

2) визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані центром ветерану війни, члену сім’ї ветерана з урахуванням визначених потреб;

3) ознайомлення ветерана війни, члена сім’ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, строками та порядком їх надання;

4) визначення пріоритетності отримання ветераном війни, членом сім’ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості;

5) узгодження з ветераном війни, членом сім’ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їх потреб;

6) інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів війни та членів сімей ветеранів, способу їх отримання;

7) 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, консультанти ЄВВ можуть 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.

8) 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 відділу «Центр надання адміністративних послуг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/588-2013-%D0%BF#n160)».

12. 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.

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. 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).

15. 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.

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 ЦНАП.

**Міський голова Тарас КУЧМА**