



Харитонівська сільська рада Житомирського району
Житомирської області

Виконавчий комітет
Рішення

від 30.06.2025 року

№ 73

Про створення Єдиного вікна ветерана на базі
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Харитонівської сільської ради

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», з метою реалізації державної ветеранської політики та підтримки ветеранів на місцевому рівні удосконалення системи надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів їх сімей та членам сімей загиблих захисників та захисниць України, виконавчий комітет сільської ради

Вирішив :

1. Створити на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської ради Єдине вікно ветерана з наданням комплексу адміністративних послуг для ветеранів війни, членів їх сімей та членам сімей загиблих захисників і захисниць України на території Харитонівської територіальної громади за адресою : Житомирська область, Житомирський району, село Харитонівка, вулиця Перемоги, будинок 23.
2. Затвердити Положення про Єдине вікно ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської ради (додаток).
3. Організаційне виконання цього рішення покласти на тимчасово виконуючу обов'язки начальника відділу «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської ради Наталію КІРІЧЕНКО.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію сільської ради з питань прав людини, законності, депутатської діяльності та етики, регламенту, гуманітарних питань.

Сільський голова



Зінаїда ЗУБЛЕНКО

ПОЛОЖЕННЯ
про Єдине вікно ветерана на базі відділу Центр надання адміністративних
послуг Харитонівської сільської ради

1. Єдине вікно ветерана на базі відділу «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської 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 у відділі «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської ради (далі- відділ) «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 суб'єктів 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 є начальник відділу, завідувач сектору адміністративних послуг та адміністратор відділу.

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

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 відділу 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 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 відділі 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 начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» Харитонівської сільської ради.

9. Консультанти відділу 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).

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.

Сільський голова



Зінаїда ЗУБЛЕНКО