

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах  
ветеранів України

\_\_\_\_\_ 2025 року № \_\_\_\_\_

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**  
**щодо створення та функціонування в центрах надання**  
**адміністративних послуг “єдиного вікна” для ветеранів війни**  
**та осіб, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус**  
**ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”**

**I. Загальні положення**

1. Ці Методичні рекомендації розроблені з метою надання практичної та методичної допомоги органам місцевого самоврядування, місцевим органам виконавчої влади та центрам надання адміністративних послуг в організації їх роботи щодо створення та функціонування “єдиного вікна” для надання ветеранам війни, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалим учасникам Революції Гідності (далі – ветерани війни) та членам сімей ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі – члени сімей ветеранів) адміністративних послуг.

2. У цих Методичних рекомендаціях терміни вживаються у такому значенні:  
ветеранські послуги – адміністративні послуги, які включені до переліку адміністративних послуг органів виконавчої влади та адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов’язковими для надання через центри надання адміністративних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523 “Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг” (далі – перелік), та надаються відповідно до Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”;

“єдине вікно” для надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам сімей ветеранів (далі – “єдине вікно”) – технологія надання певної адміністративної послуги або комплексу адміністративних послуг, при застосуванні якої в центрах надання адміністративних послуг (далі – центр) створено умови для прийому ветеранів війни та членів сімей ветеранів на виокремлених робочих місцях адміністраторів, що забезпечить обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів на якісно новому рівні шляхом застосування комплексного підходу до надання усіх видів державної підтримки, сприятиме підвищенню якості надання адміністративних послуг та ефективності роботи адміністраторів, які обслуговують ветеранів війни та членів сімей



Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000E7F2390055DFD800  
Підписувач Калмикова Наталія Фернандівна  
Дійсний з 12.09.2024 0:00:00 по 11.09.2026 23:59:59



№ 183 від 03.03.2025

3. Ці Методичні рекомендації не обмежують права, свободи та законні інтереси громадян, а містять вказівки щодо організації функціонування “єдиного вікна” та щодо застосування його у стандартизованому форматі для надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам сімей ветеранів.

4. Впровадження цих Методичних рекомендацій сприятиме розвитку технології “єдиного вікна” та підвищенню рівня обізнаності про його функціонування.

## **II. Рекомендації щодо методики створення “єдиного вікна”**

1. Рішення щодо створення “єдиного вікна” приймається органом, що прийняв рішення про утворення центру. Таке рішення має бути обґрунтованим з огляду на реальні потреби ветеранів війни та членів сімей ветеранів, які проживають (перебувають) на території відповідних міських, селищних, сільських територіальних громад.

2. Потребу у створенні “єдиного вікна” рекомендовано визначати на основі інформації щодо оцінки потреб ветеранів війни та членів сімей ветеранів у партнерстві із суб’єктами надання адміністративних послуг з метою спільного планування та забезпечення роботи “єдиного вікна”.

3. Кількість “єдиних вікон” та адміністраторів центру, які здійснюють обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів, визначається органом, що прийняв рішення про їх створення.

4. При створенні “єдиного вікна” рекомендовано здійснити оцінку стану приміщень центру для визначення раціонального місця облаштування “єдиного вікна” та враховувати:

1) кількість ветеранів війни та членів сімей ветеранів, які проживають (перебувають) на території відповідних міських, селищних, сільських територіальних громад, та прогнозовану кількість таких осіб;

2) стан кадрового та матеріально-технічного забезпечення центру;

3) наявну інфраструктуру суб’єктів надання адміністративних послуг;

4) процедуру надання ветеранських послуг.

5. Для забезпечення ефективної організації роботи “єдиного вікна” рекомендується визначити особу, відповідальну за впровадження та роботу “єдиного вікна”, здійснити перерозподіл функціональних обов’язків між адміністраторами центру.

### **III. Організаційні засади надання адміністративних послуг через “єдине вікно”**

1. Центр, у якому створене “єдине вікно”, забезпечує доступність отримання ветеранами війни, членами сімей ветеранів адміністративних послуг.

2. Центром вживаються заходи для забезпечення взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг для належної організації надання послуг.

3. Центром вживаються заходи щодо забезпечення взаємодії із структурними підрозділами районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, виконавчими органами міських, районних у місті (у разі їх утворення) рад, на які покладено функції з питань ветеранської політики, та фахівцями із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб для належної організації надання послуг.

4. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів має бути забезпечено на однаково високому рівні з урахуванням таких критеріїв:

результативність – задоволення потреби в адміністративній послугі;

своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій 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.

5. Центр забезпечує комплексний підхід під час надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів через “єдине вікно”, який передбачає:

1) спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

2) отримання адміністративної послуги (декількох адміністративних послуг) з можливістю подання заявником однієї заяви та за мінімальної кількості відвідувань;

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).

6. Для надання послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів через “єдине вікно” рекомендується залучати адміністраторів центру, враховуючи їх знання порядку надання ветеранських послуг, наявність умінь працювати з ветеранами війни та членами сімей ветеранів.

#### **IV. Рекомендації щодо організації надання адміністративних послуг**

1. Під час звернення ветерана війни, члена сім'ї ветерана адміністраторам центру рекомендується застосовувати 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 умовами 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 їхніх 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;
- 8) друк заяви (заяв) та надання її (їх) для перевірки та підписання, перевірка повноти документів (відомостей), що додаються до заяви для надання адміністративної послуги.

2. Якщо вирішення питань, з якими звертається ветеран війни, член сім'ї ветерана, не належать до компетенції центру, адміністратором центру надається інформація про органи державної влади, органи місцевого самоврядування,

підприємства, установи, організації, які їх розглядають, а також відомості (за наявності) щодо їх місця розташування та контактні телефони.

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

4. Всі питання щодо адміністративних послуг, включених до переліку, з якими звертається ветеран війни, член сім'ї ветерана, повинні вирішуватися у центрі, без необхідності звернення до суб'єктів надання адміністративних послуг.

5. Якщо адміністративну послугу, за якою звертається ветеран війни, член сім'ї ветерана, можливо отримати онлайн, адміністратор центру інформує про інші доступні способи обслуговування, в тому числі про обладнані місця для самообслуговування та можливість отримати послуги онлайн. За умови згоди заявника скористатися обладнаним місцем для самообслуговування, адміністратор центру має надати необхідну інформацію та допомогу в отриманні послуги.

## **V. Рекомендації щодо забезпечення доступності при наданні адміністративних послуг**

1. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сім'ї ветеранів через "єдине вікно", включаючи послуги з інформування, має здійснюватися з дотриманням критерію 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.

2. Якщо заявником є особа з фізичними порушеннями, що унеможливають власноручне підписання нею заяви про надання адміністративної послуги, заява може подаватися без проставлення заявником власного підпису. У такому разі рекомендується приймати заяву у присутності свідка, залученого заявником.

Якщо заявником є особа з порушенням зору, адміністратором центру вголос зачитується текст заяви.

Особа з порушеннями слуху та/або мовлення під час подання заяви може залучати перекладача жестової мови, у тому числі в режимі онлайн.

Свідком, перекладачем жестової мови пред'являється паспорт або паспортний документ.

Про особливості подання таких заяв рекомендується в довільній формі зазначати у заяві інформацію, зокрема, про те, що заяву складено у присутності заявника, який є особою з порушенням зору, текст якому зачитано, або свідка /

перекладача жестової мови, із зазначенням його прізвища, власного ім'я, по батькові (за наявності), реквізитів паспорта або паспортного документа, які скріплюються підписом свідка / перекладача жестової мови.

## **VI. Інформаційний супровід роботи “єдиного вікна”**

1. З метою інформування ветеранів війни, членів сімей ветеранів про наявність можливості для них отримати адміністративні послуги через “єдине вікно” рекомендується розміщувати на інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформацію про створення в центрі “єдиного вікна”.

2. Для облаштування “єдиного вікна” рекомендується використовувати позначення “АДМІНСЕРВІС ВЕТЕРАН” та навігаційні таблички за зразками згідно з додатком. При цьому в приміщенні центру така інформація має бути розташована на видному місці.

3. Інформаційний супровід надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів рекомендується забезпечувати шляхом:

1) розміщення інформаційних стендів, інформаційних терміналів та/або 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 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) розміщення інформаційних листівок, буклетів тощо;

4) проведення інформаційно-комунікативних кампаній у межах території громади щодо адміністративних послуг, які надаються ветеранам війни, членам сімей ветеранів, зокрема, через “єдине вікно”, із забезпечення пільгами, гарантіями, перевагами, які передбачені законодавством для ветеранів війни, членів сімей ветеранів;

5) забезпечення наявності та актуалізації інформаційних карток адміністративних послуг, які надаються ветеранам війни, членів сімей ветеранів.

4. Обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів через “єдине вікно” проводиться з урахуванням Основних вимог до якості обслуговування

суб'єктів звернення, затверджених наказом Міністерства цифрової трансформації України від 10 грудня 2021 року № 173.

## **VII. Рекомендації щодо забезпечення роботи “єдиного вікна”**

1. Підготовку адміністраторів для надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам сімей ветеранів через “єдине вікно” рекомендується здійснювати шляхом навчання та підвищення кваліфікації, зокрема забезпечення:

1) постійного ознайомлення адміністраторів з переліком адміністративних послуг, які можуть отримати ветерани війни та члени сімей ветеранів;

2) проведення практичних занять щодо особливостей взаємодії з ветеранами війни та членами сімей ветеранів у центрі;

3) формування практичних навичок щодо надання кількох чи всіх послуг з урахуванням принципу їх черговості у випадках, передбачених законодавством;

4) ознайомлення з переліком найпоширеніших питань ветеранів війни, членів сімей ветеранів, відповідей на них;

5) отримання інформації про дії в разі виникнення нестандартних ситуацій та забезпечення оперативної комунікації з іншими уповноваженими установами та посадовими особами в разі необхідності отримання додаткової інформації / послуг, формування відповідних навичок.

2. Керівник центру забезпечує визначення потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації адміністраторів, здійснює необхідні організаційні заходи із залученням центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій.

3. Мінветеранів здійснює заходи щодо:  
поширення інформації про роботу “єдиного вікна”;  
методичного забезпечення діяльності центрів з питань надання ветеранських послуг через “єдине вікно”  
визначення потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації адміністраторів, для сприяння їх забезпеченню, у тому числі за підтримки міжнародних партнерів;  
підвищення ефективності роботи “єдиного вікна” та якості надання послуг через “єдине вікно”, у тому числі шляхом направлення центрам методичних матеріалів.

---