СХВАЛЕНО
розпорядженням Кабінету Міністрів України
від 2024 р. №

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”

Загальні положення

1. Розроблення цих методичних рекомендацій обумовлене необхідністю запровадження єдиного підходу в центрах надання адміністративних послуг (далі — центри) для надання ветеранам війни та особам, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, певної адміністративної послуги або комплексу таких послуг.

2. Ці методичні рекомендації розроблені з метою надання практичної та методологічної допомоги центрам в організації їх роботи під час надання адміністративних послуг:

ветеранам війни, статус яким надано відповідно до Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, особам, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалим учасникам Революції Гідності (далі — ветерани війни);

членам сімей ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України (далі — члени сімей ветеранів).

3. Впровадження цих методичних рекомендацій сприятиме підвищенню якості надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів таких послуг в центрах.

4. Ці методичні рекомендації підготовлено відповідно до положень Законів України “Про адміністративні послуги”, “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”, інших законів України, постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 “Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 16, ст. 557), від 1 серпня 2013 р. № 588 “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2396), наказу Мінцифри від 10 грудня 2021 р. № 173 “Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб’єктів звернення”.

ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД
Сертифікат 26B2648ADD3032E104000000BC973000509BAC00
Підписувач Порхун Олександр Володимирович
Дійсний з 23.11.2022 10:15:55 по 23.11.2024 10:15:55
Мінветеранів
№ 3002/1.2/5.4-24 від 26.02.2024

Організаційні засади надання адміністративних послуг

5. Орган, який утворив центр, забезпечує доступність отримання ветеранами війни, членами сімей ветеранів адміністративних послуг, зокрема шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг для якісного надання послуг таким особам.

6. Рекомендується виокремити в секторі обслуговування центру робочі місця адміністраторів для обслуговування ветеранів війни та членів сімей ветеранів, які проживають (перебувають) на території відповідних міських, селищних, сільських територіальних громад, що дасть змогу забезпечити доступ таких осіб до отримання послуг від одного або декількох суб'єктів надання таких послуг (органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, уповноважених відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги тощо) в одному місці та за мінімальної кількості відвідувань.

7. Рішення про необхідність виокремлення таких робочих місць та визначення їх кількості приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг та Примірного положення про центр надання адміністративних послуг з урахуванням результатів проведеного моніторингу якості надання адміністративних послуг.

8. Органом, яким утворено центр, вживаються заходи для забезпечення взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг для належної організації надання таких послуг.

9. Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів має бути забезпечено 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.

10. Центр 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.

11. 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).

Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг

12. 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 рекомендується здійснювати загальне інформування та консультування про їх запровадження.

Для цього на інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація про створення в центрі робочих місць для обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів.

13. Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг для ветеранів війни, членів сімей ветеранів рекомендується забезпечувати шляхом:

1) передбачення наявності 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 (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 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 у центрі ветеранам війни, членам сімей ветеранів, пільг, гарантій, переваг, які передбачені ветеранам війни, членам сімей ветеранів відповідно до законодавства.

14. Обслуговування ветеранів війни, членів сімей ветеранів проводиться з урахуванням Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених наказом Мінцифри від 10 грудня 2021 р. № 173.

Рекомендації щодо організації надання адміністративних послуг

15. 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 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 війни 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, адміністратор центру 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.

Тобто надання кожної наступної послуги у складі комплексу послуг здійснюється на підставі результатів попередньо наданих послуг у складі такого комплексу;

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

16. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі здійснюється в порядку, визначеному Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг.

17. 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.

18. 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.

19. Підготовку адміністраторів для надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам сімей ветеранів рекомендується здійснювати шляхом навчання та підвищення кваліфікації, зокрема забезпечувати:

1) постійне 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 формування їх черговості у випадках, передбачених законодавством;

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

5) отримання інформації та практичних навичок, як діяти в разі виникнення нестандартних ситуацій та як забезпечувати оперативну комунікацію у разі необхідності отримання додаткової інформації/послуг від інших уповноважених установ та посадових осіб.

20. Підвищення кваліфікації рекомендується здійснювати за принципом формування практичних занять та баз знань на основі найпоширеніших питань і прикладних ситуацій, що виникають та

потребують отримання адміністраторами центру додаткової інформації або навичок.

21. 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.

_____