

СХВАЛЕНО
розпорядженням Кабінету Міністрів України
від 2023 р. №

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо надання адміністративних послуг ветеранам війни
та членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих)
ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих)
Захисників та Захисниць України

Загальні положення

1. Ці методичні рекомендації розроблені з метою надання практичної та методологічної допомоги центрам надання адміністративних послуг (далі — ЦНАП) в організації роботи під час надання адміністративних послуг ветеранам війни (далі — ветерани), членам їх сімей, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України (далі — члени сімей ветеранів).

2. Впровадження цих методичних рекомендацій сприятиме встановленню єдиного комплексного підходу в ЦНАП для надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів та підвищенню якості їх надання.

3. У цих методичних рекомендаціях термін “комплексний підхід” означає можливість задоволення певних потреб ветеранів, членів сімей ветеранів в отриманні комплексу тих чи інших адміністративних послуг в одному місці від одного або декількох суб’єктів надання таких послуг (органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб’єктів, уповноважених відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги тощо) та за мінімальної кількості відвідувань.

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”, від 1 серпня 2013 р. № 588 “Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг”.

Організаційні засади надання
адміністративних послуг

5. Для обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів в ЦНАП рекомендується створювати окремі робочі місця / окремі зони для обслуговування (з кількома окремими робочими місцями) відповідно до кількості ветеранів та членів сімей ветеранів, проживаючих на території міських, селищних, сільських територіальних громад, що дозволить

забезпечити безперешкодний доступ зазначених категорій осіб до адміністративних послуг та їх інформування стосовно належних їм пільг та гарантій відповідно до законодавства, способу їх отримання.

Крім того, рекомендується передбачити в ЦНАП можливість першочергового надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів, при реєстрації в автоматизованій системі керування чергою (у разі її запровадження).

6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначається органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.

7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, має включати:

адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи);

адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через ЦНАП, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги".

8. ЦНАП забезпечує доступність та послідовність отримання ветеранами, членам сімей ветеранів адміністративних послуг з урахуванням пріоритетності їх отримання для задоволення потреб ветерана, члена сім'ї ветерана.

9. Рекомендується застосовувати наступні моделі обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів:

1) індивідуальну (персоналізовану) модель, коли адміністративні послуги надаються на окремому робочому місці / окремі зони для обслуговування, що фокусуються виключно на наданні адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів;

2) комбіновану модель, яка передбачає організацію обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів адміністраторами ЦНАП:

на окремих робочих місцях / окремих зонах (у разі їх створення);

на робочих місцях загального сектору обслуговування, при цьому адміністративні послуги ветеранам, членам сімей ветеранів надаються першочергово.

10. У разі запровадження індивідуальної (персоналізованої) або комбінованої моделей обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів та створення окремого робочого місця / окремої зони для обслуговування

складається графік роботи адміністраторів, які забезпечують надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів.

11. При складанні графіка роботи адміністраторів на окремому робочому місці / в окремій зоні обслуговування рекомендується враховувати:

1) рівномірний розподіл робочого навантаження на адміністраторів з метою уникнення значної психологічної втоми при наданні адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранам;

2) можливість надання адміністративних послуг всім категоріям отримувачів адміністративних послуг у разі відсутності у ЦНАП ветеранів, членів сімей ветеранів

3) необхідність забезпечення взаємозамінності адміністраторів (на період відпусток, лікарняних, відсутності на робочому місці з інших причин);

4) запровадження проходження адміністраторами ЦНАП, залученими до надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів, регулярних тренінгів, навчань, освітніх курсів тощо щодо ведення роботи та комунікацій з ветеранами, членами сімей ветеранів;

5) забезпечення можливості отримання адміністраторами ЦНАП, що надають адміністративні послуги ветеранам, членам сімей ветеранів, психологічної підтримки для запобігання їх емоційному вигоранню.

12.3 метою наближення надання адміністративних послуг до ветеранів, членів сімей ветеранів рекомендується інтегрувати зазначені моделі надання таких послуг у територіальних підрозділах та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів ЦНАП.

13. У разі запровадження надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, необхідно передбачити можливість оперативного зв'язку адміністратора такого робочого місця з основним офісом ЦНАП для отримання консультацій у випадку відсутності в адміністратора необхідної чи повної інформації стосовно окремих адміністративних послуг або питань.

14. До надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів можливим є залучення усіх адміністраторів ЦНАП, тобто застосування у ЦНАП принципу універсалізму.

15. Надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів має бути забезпечено на однаково високому рівні незалежно від обраної моделі обслуговування.

16. При наданні адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів ЦНАП забезпечує скоординовану міжвідомчу взаємодію суб'єктів надання адміністративних послуг шляхом залучення до роботи посадових

осіб структурних підрозділів органу, що утворив ЦНАП, та структурних підрозділів інших органів виконавчої влади.

17. У разі, коли адміністративні послуги ветеранам, членам сімей ветеранів не можуть бути надані адміністратором ЦНАП або при їх наданні у ЦНАП не дотримується належний рівень якості отриманої послуги, то окремі адміністративні послуги можуть надаватися через ЦНАП посадовими особами суб'єкта надання адміністративних послуг.

18. Кількість адміністраторів, які працюють у ЦНАП, його територіальних підрозділах та віддалених робочих місцях, зокрема, для надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів у разі запровадження індивідуальної або комбінованої моделей обслуговування, рекомендується визначати органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП, з урахуванням вимог Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 16, ст. 557).

19. ЦНАП забезпечує комплексний підхід при наданні адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів, що, зокрема, передбачає отримання на підставі однієї заяви декількох адміністративних послуг від одного або декількох суб'єктів надання послуг.

20. Комплексне надання адміністративних послуг ветеранам, членам сімей ветеранів передбачає:

1) спрощення процедури отримання адміністративних послуг за рахунок надання комплексної послуги;

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

3) інформування ветеранів, членів сімей ветеранів адміністратором ЦНАП про зміст, обсяг, вимоги до отримання адміністративних послуг, терміни надання таких послуг та порядок їх надання;

4) автоматизацію процесу подання документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг

21. З метою інформування ветеранів, членів сімей ветеранів про наявність можливості для них отримати адміністративні послуги у форматі окремої моделі обслуговування в секторі прийому ЦНАП рекомендується здійснювати загальне інформування та консультування про її запровадження.

Для цього на інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація про створення в ЦНАП окремих робочих місць / окремих зон для обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів.

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

1) передбачення наявності інформаційних стендів, інформаційних терміналів та/або інших засобів доведення інформації до ветеранів, членів сімей ветеранів (постери, плакати тощо) в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) створення окремого розділу на офіційному веб-сайті ЦНАП (за його відсутності — на офіційному веб-сайті органу, що прийняв рішення про утворення ЦНАП) для ветеранів, членів сімей ветеранів, де розміщується необхідна інформація щодо порядку надання адміністративних послуг, передбачених законодавством пільг та гарантій ветеранам, членам сімей ветеранів;

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

4) проведення інформаційно-комунікативних кампаній в межах територіальної громади щодо адміністративних послуг, які надаються у ЦНАП ветеранам, членам сімей ветеранів, пільг, гарантій, переваг, які передбачені ветеранам, членам сімей ветеранів відповідно до законодавства.

Рекомендації щодо організації надання адміністративних послуг

23. При зверненні ветерана, члена сім'ї ветерана адміністраторам ЦНАП рекомендується застосовувати наступний алгоритм дій:

1) проведення співбесіди;

2) з'ясування потреби ветерана, члена сім'ї ветерана;

3) визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані ЦНАП ветерану, члену сім'ї ветерана з урахуванням визначених потреб;

4) ознайомлення ветерана, члена сім'ї ветерана з вимогами до отримання адміністративних послуг, термінами та порядком їх надання;

5) визначення пріоритетності отримання ветераном, членом сім'ї ветерана адміністративних послуг відповідно до їхньої важливості та терміновості;

6) узгодження з ветераном, членом сім'ї ветерана послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їхніх потреб;

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

Додатково адміністратором надається інформація про підтримку ветеранів, членів сімей ветеранів за проєктами міжнародної технічної допомоги, соціально орієнтованим бізнесом, громадськими організаціями тощо;

8) надання допомоги ветерану, члену сім'ї ветерана в заповненні заяви (заяв) або забезпечення її (їх) складання в електронній формі при наявності технічної можливості.

У разі, якщо 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, члена сім'ї ветерана, адміністратор ЦНАП може пропонувати подання одночасно декількох окремих заяв для отримання адміністративних послуг з наданням інформації щодо термінів отримання таких адміністративних послуг, послідовності 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;

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

24. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП, здійснюється в порядку визначеному Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2396).

25. Якщо питання, з якими звертається ветеран, член сім'ї ветерана, не включено 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 ЦНАП, таким особам надаються ґрунтовні пояснення щодо органів виконавчої влади чи місцевого самоврядування, які розглядають зазначені питання, їх місце розташування та контактні телефони.

26. Надання адміністративних послуг ветеранам, членам сім'ї ветеранів, включаючи послуги з інформування, має відповідати усім критеріям доступності для різних категорій осіб, у тому числі осіб з інвалідністю та обмеженими фізичними властивостями, а також

враховувати потреби осіб з різним рівнем можливостей до комунікації, в тому числі осіб з порушеннями слуху, мови і мовлення, зору, когнітивними порушеннями.

27. Під час обслуговування ветеранів, членів сімей ветеранів адміністратор повинен:

1) знати вичерпний перелік адміністративних послуг, що надаються в ЦНАП ветеранам та членам сімей ветеранів, процедуру та вимоги до їх надання

2) володіти інформацією щодо усіх видів підтримки ветеранів та членів сімей ветеранів за державними, регіональними та місцевими програмами;

3) доводити до відома ветеранів та членів сімей ветеранів інформацію максимально повно та доступно;

4) поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід до ветеранів та членів сімей ветеранів, включаючи особливості роботи з особами з інвалідністю, людьми похилого віку, особами з розладами психічного здоров'я, батьками з дітьми, іншими особами з особливими потребами;

5) вміти правильно визначати потреби кожного ветерана та/або члена сім'ї ветерана;

6) максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити ветеранів та членів сімей ветеранів та реагувати на їхні прохання;

7) спілкуватися з ветеранами, членами сімей ветеранів, винятково коректно і ввічливо;

8) при будь-якій нестандартній ситуації зберігати спокій, поводитися професійно, намагатися запобігти конфліктній ситуації.

28. Підготовку адміністраторів для надання адміністративних послуг ветеранам 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 та члени сімей ветеранів;

2) проведення практичних кейсів щодо особливостей взаємодії з ветеранами та членами сімей ветеранів у ЦНАП;

3) формування практичних навичок щодо надання кількох чи усіх послуг із врахуванням принципу формування їх черговості у випадках, передбачених законодавством;

4) ознайомлення з переліком найпоширеніших питань ветеранів, 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.

29. Підвищення кваліфікації рекомендується здійснювати за принципом формування практичних кейсів та баз знань на основі найпоширеніших питань і прикладних ситуацій, що виникають та потребують отримання адміністраторами ЦНАП додаткової інформації або навичок.
