Додаток 1

рішення сесії Жовківської міської ради Львівського району Львівської області

від №

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Єдине вікно ветерана  на базі**

**відділу ЦНАП Жовківської міської ради**

**Львівського району Львівської області**

2025

**1. Загальна частина**

1.1  Створення Єдиного вікна ветеранана базі відділу ЦНАП Жовківської міської ради (далі – ЄВВ) – це ефективний інструмент забезпечення всебічної підтримки 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.

1.2 Створення у відділі ЦНАП Єдиного вікна ветерана передбачає:

1.2.1 формування єдиної бази послуг для ветеранів війни;

1.2.2 максимальну поінформованість про їхні можливості;

1.2.1 створення зручних, якісних та доступних умов для отримання адміністративних послуг;

1.2.2 впровадження комплексного підходу – отримання спектру адміністративних послуг в одному місці від одного чи декількох суб’єктів надання послуг.

1.3 Цільовою групою ЄВВ є:

1.3.1 ветерани війни;

1.3.2 особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною;

1.3.3 постраждалі учасники Революції Гідності;

1.3.4 члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

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

**2. Організація роботи Єдиного вікна ветерана**

2.1 Надання адміністративних послуг забезпечується на однаково високому рівні з урахуванням таких критеріїв:

2.1.1 результативність – задоволення потреби в адміністративній послузі;

2.1.2 своєчасність – надання адміністративної послуги в установлений законом строк;

2.1.3 доступність – фактична можливість звернутися за послугою;

2.1.4 зручність – урахування інтересів та потреб таких осіб у процесі організації надання адміністративних послуг;

2.1.5 відкритість – безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації;

2.1.6 повага до особи – ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги.

2.2 Консультантом ЄВВ є адміністратор відділу ЦНАП.

2.3 Забезпечується комплексний підхід під час надання адміністративних послуг через ЄВВ, що передбачає:

2.2.1 спрощення процедури отримання адміністративних послуг;

2.2.2 інформування заявників про зміст, обсяг, вимоги до отримання адміністративних послуг, строки та порядок їх надання;

2.2.3 автоматизація процесу подання документів (у разі наявності технічної можливості);

2.2.4 надання адміністративних послуг через ЄВВ, включаючи послуги з інформування, має здійснюватися з дотриманням критерію доступності для різних категорій осіб, зокрема осіб з інвалідністю, а також з врахуванням потреб осіб з різним рівнем можливостей до комунікації (осіб з порушенням слуху, мови та мовлення, зору, когнітивними порушеннями).

2.4 Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та результатів надання адміністративних послуг через ЄВВ здійснюється в порядку, визначеному Регламентом роботи відділу ЦНАП Жовківської міської ради Львівського району Львівської області.

**3. Права та обов’язки адміністратора ЄВВ**

3.1 Функції консультанта ЄВВ виконує адміністратор відділу ЦНАП Жовківської міської ради та передбачають:

3.1.1 забезпечення якісного та ефективного розгляду звернень;

3.1.2 координацію дій з усіма виконавчими органами та службами Жовківської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами, організаціями;

3.1.3 забезпечення та узагальнення зворотнього зв’язку щодо вирішення порушених питань;

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

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

3.1.6 регулярне щоквартальне звітування керівництву громади про проведену роботу.

3.2 Адміністратор ЄВВ у своїй роботі керується чинним законодавством України та програмами державного, обласного, та місцевого рівнів.

**4. Інформаційний супровід ЄВВ**

4.1 Інформаційне супроводження надання адміністративних послуг через ЄВВ забезпечується шляхом:

4.1.1 передбачення наявності інформаційних стендів, інших засобів доведення інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

4.1.2 створення окремого розділу на офіційному веб-сайті Жовківської міської ради, де розміщується необхідна інформація про порядок надання адміністративних послуг, передбачені законодавством пільги та гарантії ветеранам війни, членам сімей ветеранів;

4.1.3 розміщення інформаційних листівок, буклетів, тощо;

4.1.4 проведення інформаційно-комунікативних кампаній в межах території громади щодо адміністративних послуг, зокрема через ЄВВ, із забезпечення пільгами, гарантіями, перевагами, які передбачені законодавством.

4.2 Забезпечення наявності та актуалізації інформаційних карток адміністративних послуг, які надаються ветеранам війни, членам сімей ветеранів.

**5. Забезпечення роботи ЄВВ**

5.1 ЄВВ спеціально облаштовується та виокремлюється, забезпечивши можливість прийому відвідувачів та наявність місць очікування та має свій логотип.

5.2 Ключовим інструментом роботи адміністратора ЄВВ є інформаційні та технологічні картки.

5.3 ЄВВ забезпечується технічними можливостями дистанційної підтримки цільової аудиторії: засобами електронної пошти, за телефоном, через сервіси обміну повідомленнями (Viber, Telegram чи WhatsApp), спеціальними функціями (онлайн-форми, чати) на сайті ЦНАП, сторінка Фейсбук, через які відвідувач може поставити запитання он-лайн.

5.4 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.

5.5 Адміністратор систематично займається підвищенням професійного рівня, вивчає нормативно-правові акти у сфері адміністративних послуг, які можуть отримати ветерани війни та члени сімей ветеранів, забезпечує участь у навчальних заходах (семінари, лекції, тренінги, тощо).