



МАЛОВИСКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
НОВОУКРАЇНСЬКОГО РАЙОНУ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ
СІМДЕСЯТ ЧЕТВЕРТА СЕСІЯ ВОСЬМОГО СКЛИКАННЯ

Р І Ш Е Н Н Я

«05» лютого 2026 року

м. Мала Виска

№ 2931

**Про створення «Єдиного вікна»
для обслуговування ветеранів війни
та членів їх сімей**

Керуючись ст. 25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», частиною сьомою ст.12 та ст.8 Закону України “Про адміністративні послуги”, Законом України «Про статус ветеранів війни гарантії їх соціального захисту», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2025 року № 1226 «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг», беручи до уваги розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 лютого 2024 року №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»» та відповідно до наказу Міністерства у справах ветеранів від 03 березня 2025 року № 183 «Про затвердження Методичних рекомендацій 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» та з метою ефективної реалізації прав та соціальних гарантій ветеранів війни та 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, Маловисківська міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Створити «єдине вікно» для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей шляхом виокремлення двох робочих місць у відділі надання адміністративних послуг та відділі соціального захисту населення, праці та охорони здоров'я Маловисківської міської ради.
2. Затвердити Положення про «єдине вікно» для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей у відділі надання адміністративних послуг Маловисківської міської ради згідно з додатком 1 (додається).
3. Міському голові Юрію ГУЛЬДАСУ призначити відповідальних за надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей у форматі «єдиного вікна» та здійснити заходи щодо організації роботи

«Єдиного вікна» для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань прав людини, законності, депутатської діяльності, етики та регламенту.

Міський голова

Юрій ГУЛЬДАС

ПОЛОЖЕННЯ

про «Єдине вікно» для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей

1. «Єдине вікно» для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей у Маловисківській міській раді при відділі надання адміністративних послуг і у відділі соціального захисту населення, праці та охорони здоров'я (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. Метою створення ЄВВ є:

- 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;

- координація дій з усіма відділами Маловисківської міської ради, органами державної влади, підприємствами, установами, організаціями при вирішенні питань, піднятих у зверненнях;

- забезпечення та узагальнення зворотного зв'язку щодо вирішення порушених питань.

3.Цільовою аудиторією ЄВВ є:

ветерани війни; особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною; постраждали учасники Революції Гідності; члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни; члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Консультантом ЄВВ є адміністратор і спеціаліст Маловисківської міської ради функції консультантів ЄВВ поєднуються з посадовими обов'язками працівників на займаних посадах та передбачають:

- 1) 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;

- 2) координацію дій з усіма та відділами Маловисківської міської ради, органами державної влади, установами, підприємствами, організаціями;

- 3) забезпечення та узагальнення зворотного зв'язку щодо вирішення порушених питань;

- 4) узагальнення та аналіз переліку питань, з якими звертається цільова аудиторія.

5 під час звернення ветеранів війни та членів їх сімей консультантом ЄВВ застосовується такий алгоритм дій:

- з'ясування потреби ветеранів війни та членів їх сімей;

- визначення необхідних адміністративних послуг, які можуть бути надані адміністратором та спеціалістом;

- ветеранам війни та членам їх сімей з урахуванням визначених потреб;

- ознайомлення ветеранів війни та членів їх сімей з вимогами до отримання адміністративних послуг, строками та порядком їх надання;

- визначення пріоритетності отримання ветеранами війни та членами їх сімей адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості;

- узгодження з ветеранами війни та членами їх сімей послідовності подальшої роботи з отримання адміністративних послуг, які визначені з урахуванням їх потреб;

- інформування, консультування щодо передбачених законодавством та місцевими цільовими програмами соціальних гарантій з підтримки ветеранів війни та членів їх сімей, способу їх отримання;

- надання допомоги ветеранам війни та членам їх сімей 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 ветеранів війни та членів їх сімей, консультант ЄВВ 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.

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

- реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі здійснюється в порядку, визначеному Регламентом відділу надання адміністративних послуг Маловисківської міської ради.

- якщо адміністративну послугу, за отриманням якої звертаються ветерани війни та члени їх сімей, не включено до Переліку адміністративних послуг, які надаються відділом надання адміністративних послуг Маловисківської міської ради, консультант надає вичерпну інформацію щодо вимог та порядку їх надання.

Надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей, 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.

Консультанти систематично займається підвищенням професійного рівня, вивчають нормативно-правові акти у сфері адміністративних послуг, які можуть отримати ветерани війни та члени їх сімей, забезпечують участь у навчальних заходах (семінари, лекції, тренінги, тощо).

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.

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

Ключовим інструментом роботи консультанта ЄВВ є інформаційні та технологічні картки категорії «Ветерани війни та члени їх родин», інформаційний пакет щодо належних соціальних гарантій, прав та можливостей 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.

Графік роботи ЄВВ відповідає графіку роботи Маловисківської міської ради, а саме: з понеділка по четвер – з 8:00 до 17:15, п'ятниця – з 8:00 до 16:00, обідня перерва – з 12:00 до 13:00 год.

Секретар ради

Леся ПОСТОЛЮК