|  |
| --- |
|  |
|  |

Додаток

до рішення Сумської міської ради «Про Порядок організації надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей через управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради»

від 07 травня 2025року № 5515-МР

**ПОРЯДОК**

**організації надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей через управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради**

**І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Порядок організації надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей через управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради (далі – Порядок) розроблено з метою запровадження єдиного підходу до організації надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей через управління «Центр надання адміністративних послуг у місті Суми» Сумської міської ради (далі – Управління ЦНАП), забезпечення комплексного підходу при наданні таких послуг та підвищення їх якості.
2. Порядок визначає механізм організації роботи ЦНАПу щодо надання адміністративних послуг:

2.1. 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);

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

1. Порядок регулює організаційні засади надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей, особливості роботи адміністраторів при обслуговуванні ветеранів війни та членів їх сімей, механізми взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, питання інформаційного забезпечення процесу надання послуг, вимоги до підготовки персоналу.
2. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про адміністративні послуги» та інших нормативно-правових актах, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних та інших публічних послуг.
3. Надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей здійснюється з дотриманням таких принципів:

5.1. Результативність – задоволення потреби в адміністративній послузі.

5.2. Своєчасність – надання адміністративної послуги в установлений законом строк.

5.3. Доступність – фактична можливість звернутися за адміністративною послугою.

5.4. Зручність – урахування інтересів та потреб осіб у процесі організації надання адміністративних послуг.

5.5. Відкритість – безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації.

5.6. Повага до особи – ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги.

1. Управління ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей за принципом «єдиного вікна» шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг (Я-Ветеран).
2. Окрім організації надання адміністративних послуг Управління ЦНАП може формувати та підтримувати в актуальному стані інформаційну базу щодо:

7.1. Громадських організацій ветеранів.

7.2. Організацій, що надають підтримку ветеранам війни та членам їх сімей.

7.3. Служб психологічної підтримки та реабілітації.

7.4 Інших установ та організацій, які працюють у сфері соціального захисту та підтримки ветеранів війни та членів їх сімей.

**ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З НАДАННЯ**

**АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

1. Управління ЦНАП забезпечує комплексний підхід під час надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сімей ветеранів, що передбачає отримання на підставі однієї заяви декількох адміністративних послуг від одного або декількох суб’єктів надання послуг.

Комплексний підхід під час надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей передбачає:

1.1. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг.

1.2 Можливість отримання декількох адміністративних послуг за однією заявою у випадках, передбачених законодавством.

1.3 Мінімальну кількість відвідувань ЦНАПу для замовлення послуги та отримання її результату.

1.4. Інформування про зміст, обсяг, вимоги, строки та порядок надання адміністративних послуг.

1.5. Автоматизацію процесу подання документів за наявності технічної можливості.

1. У секторі обслуговування Управління ЦНАП виділяються спеціальні робочі місця адміністраторів для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей.

Кількість робочих місць для обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей визначається керівником Управління ЦНАП з урахуванням результатів аналізу ситуації у громаді та моніторингу якості надання адміністративних послуг.

1. Для забезпечення якісного обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей:

3.1. Окремі адміністратори ЦНАПу уповноважуються на роботу з ветеранами війни та членами їх сімей із внесенням відповідних змін до посадових інструкцій;

3.2. У структурі Упраління ЦНАП може бути створений окремий підрозділ, де працюють адміністратори, які спеціалізуються на наданні послуг ветеранам війни та членам їх сімей.

3.3. До роботи можуть залучатися за окремим графіком представники інших виконавчих органів/структурних підрозділів міської ради та суб'єктів надання адміністративних послуг для забезпечення комплексного обслуговування.

1. Управління ЦНАП забезпечує взаємодію із суб'єктами надання адміністративних послуг для належної організації надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей шляхом укладення меморандумів про співпрацю, налагодження електронної взаємодії, проведення спільних навчань, створення консультативно-дорадчих органів для вирішення проблемних питань.

**ІІІ. ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. Під час звернення ветерана війни, члена сім'ї ветерана адміністратор управління ЦНАП:

1.1.З'ясовує потреби особи та визначає необхідні адміністративні послуги, які можуть бути надані з урахуванням виявлених потреб.

1.2.Надає консультації щодо передбачених законодавством та місцевими програмами соціальних гарантій для ветеранів війни та членів їх сімей.

1.3.Інформує про вимоги до отримання адміністративних послуг, строки та порядок їх надання, необхідні документи, розмір та порядок оплати адміністративного збору (у разі платної послуги).

1.4.Визначає пріоритетність та послідовність надання адміністративних послуг відповідно до їх важливості та терміновості.

1.5.Надає допомогу в заповненні заяви або забезпечення її складення в електронній формі за наявності технічної можливості.

2.У разі звернення за отриманням комплексу послуг, коли законодавство не передбачає їх надання за однією заявою, адміністратор пропонує подання одночасно декількох заяв, роз'яснює строки надання кожної послуги, визначає послідовність їх отримання, надає допомогу в заповненні заяв та підготовки необхідних документів.

3.У разі звернення за отриманням адміністративної послуги, яка не включена до переліку послуг, що надаються через Управління ЦНАП, адміністратор надає вичерпну інформацію щодо вимог та порядку її надання відповідним суб’єктом надання адміністративних послуг.

4.Надання адміністративних послуг ветеранам війни, членам сім’ї ветеранів, включаючи послуги з інформування, має відповідати всім критеріям доступності для різних категорій населення, 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.

**IV. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

1. Інформаційний супровід надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей забезпечується шляхом:

1.1. Розміщення на інформаційних стендах, інформаційних терміналах та інших інформаційних ресурсах в офлайн та онлайн форматах відомостей в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

1.2. Створення на офіційному вебсайті Управління ЦНАП окремого розділу для ветеранів війни та членів їх сімей, який містить інформацію про порядок надання адміністративних послуг, пільги та гарантії, передбачені законодавством, контактні дані для отримання додаткової інформації.

1.3.Виготовлення та поширення інформаційних матеріалів (листівок, буклетів тощо).

1.4. Проведення інформаційно-комунікативних кампаній щодо адміністративних послуг, пільг, гарантій та переваг, передбачених законодавством для ветеранів війни та членів їх сімей.

1.5. Надання консультацій в телефонному режимі та через інші канали комунікації.

**V. НАВЧАННЯ ТА ПІДГОТОВКА ПЕРСОНАЛУ**

1. Керівник Управління ЦНАП забезпечує:

1.1. Визначення потреб у навчанні та підвищенні кваліфікації адміністраторів у сфері надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей.

1.2. Підготовку адміністраторів для надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей шляхом організації навчання та підвищення кваліфікації щодо:

переліку адміністративних та інших послуг для ветеранів війни та членів їх сімей;

змін у законодавстві щодо пільг та гарантій, нових послуг та процедур їх надання;

особливостей взаємодії з ветеранами війни та членами їх сімей;

особливостей роботи з різними категоріями осіб;

порядку надання комплексу послуг;

формування практичних навичок обслуговування;

найпоширеніших питань та типових ситуацій;

алгоритмів дій у нестандартних ситуаціях;

формування та оновлення бази знань на основі практичних ситуацій, що виникають під час обслуговування ветеранів війни та членів їх сімей.

1. Навчання та підвищення кваліфікації здійснюється із залученням центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, проєктів і програм міжнародної технічної допомоги.

**VI. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

1. Контроль за організацією надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей здійснює керівник Управління ЦНАП шляхом моніторингу якості надання послуг, своєчасності їх надання, аналізу звернень та скарг, оцінки рівня задоволеності обслуговуванням.
2. Керівник Управління ЦНАП звітує перед Сумської міської ради про стан надання адміністративних послуг ветеранам війни та членам їх сімей (за потреби).

Секретар Сумської міської ради Артем КОБЗАР

Виконавець: Алла СТРИЖОВА