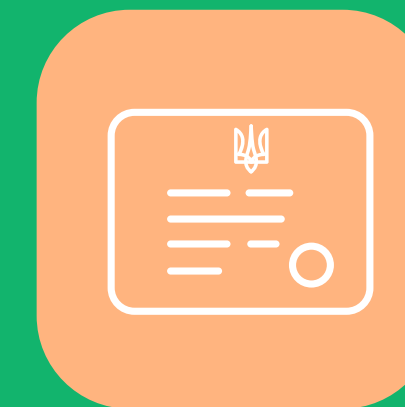


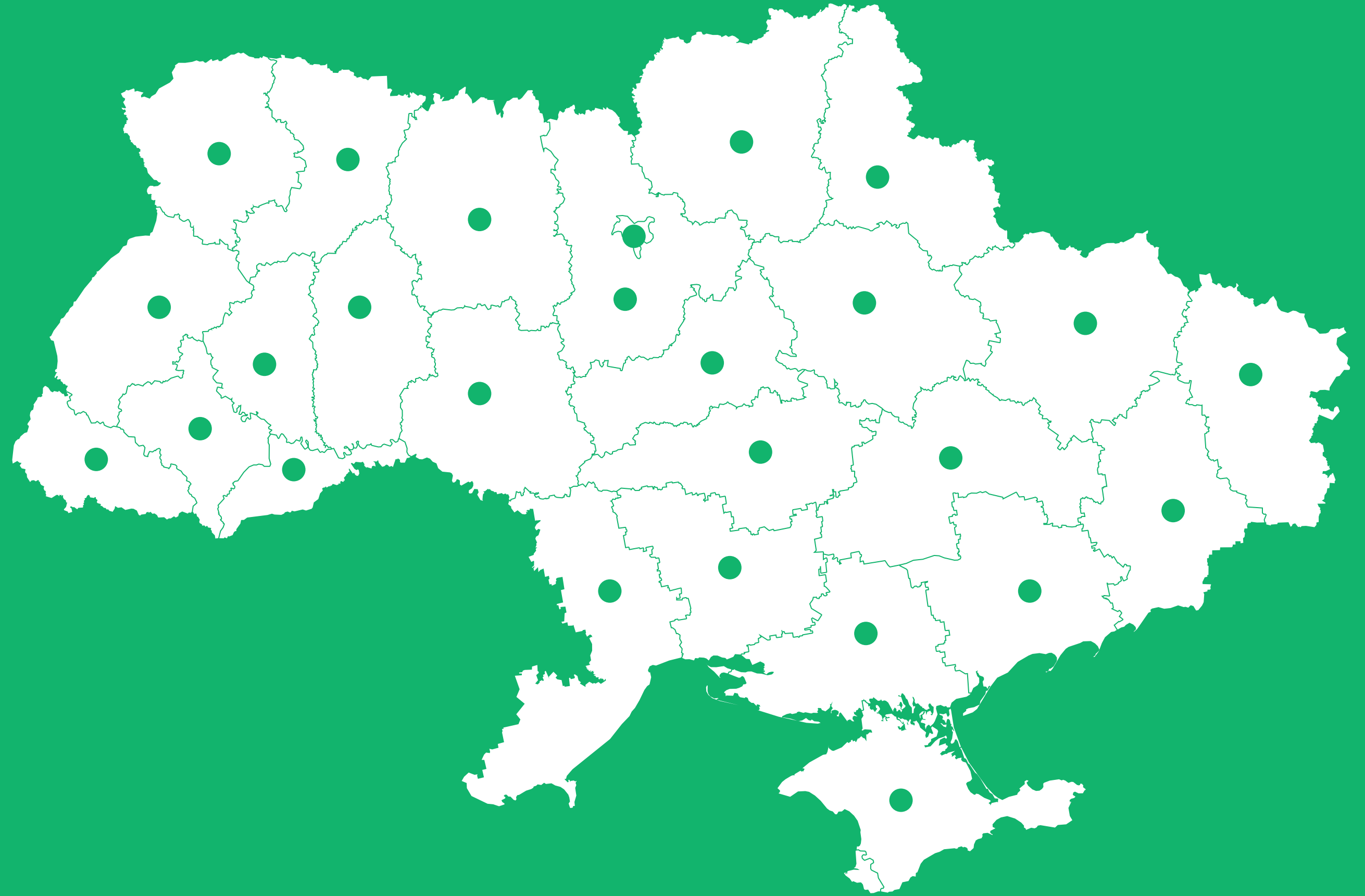
Сервісні центри МВС

звіт 2019



123

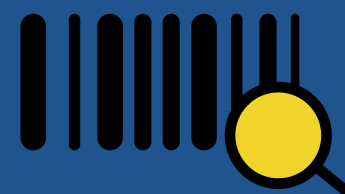
Наразі в Україні функціонують
156 сервісних центрів МВС.
123 сервісні центри МВС
нового зразка надають послуги
за принципом «єдиного вікна»
у форматі відкритого офісу



Повністю оновлено ТСЦ МВС у Житомирській, Луганській, Львівській, Полтавській, Рівненській, Сумській, Тернопільській, Херсонській, Хмельницькій та Чернігівській областях і приміщення Регіонального сервісного центру МВС в Автономній Республіці Крим та м. Севастополі, в якому надаються сервісні послуги МВС.

Електронний кабінет водія

У грудні 2018 року за підтримки проекту USAID/UK aid «Прозорість та підзвітність у державному управлінні та послугах/TAPAS» запустили електронний кабінет водія. Онлайн-сервіс надає всю актуальну інформацію про ваші транспортні засоби, а також можливість скористатися деякими послугами сервісних центрів МВС онлайн. Зокрема, у 2019 році з'явилася можливість онлайн замовити індивідуальний номерний знак.

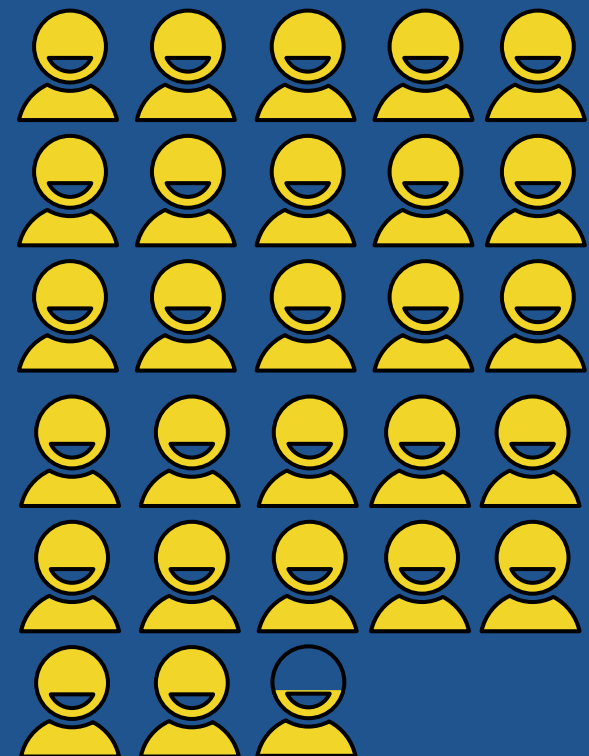


e-driver.hsc.gov.ua

За рік користувачами е-кабінету стали більше 273 тисяч людей

Авторизацій

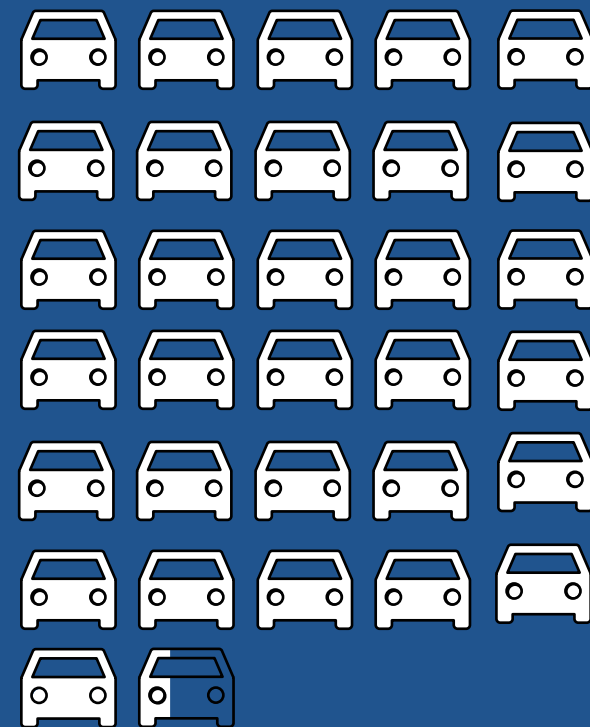
273 061



Перевірок
транспортних
засобів за
VIN-кодом

313 118

безкоштовних



22 616

платних



Замовлень
індивідуальних
номерних знаків

3 329



Оплат
штрафів



2 737

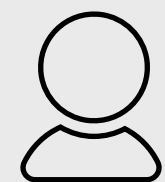
Записів в
електронну
чергу



112 065

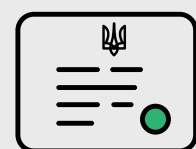
e-driver.hsc.gov.ua

Сервісні центри МВС у цифрах



клієнтів

4 000 000



видано довідок
про несудимість

621 739



виявлено підроблених
документів

298



виявлено транспортних
засобів зі зміненими/
підробленими номерами

1 206



здійснено
реєстраційних операцій ТЗ

1 978 022



виявлено
викрадених ТЗ

282



видано посвідчень
водія вперше

415 649



видано посвідчень
водія після втрати/
викрадення

107 029



замінено посвідчень
водія (у тому числі з
відкриттям категорій)

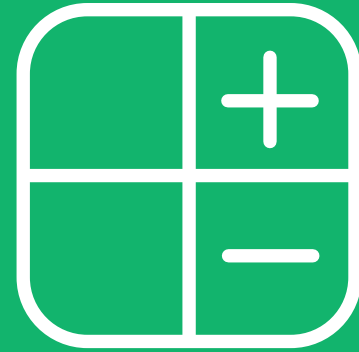
395 576



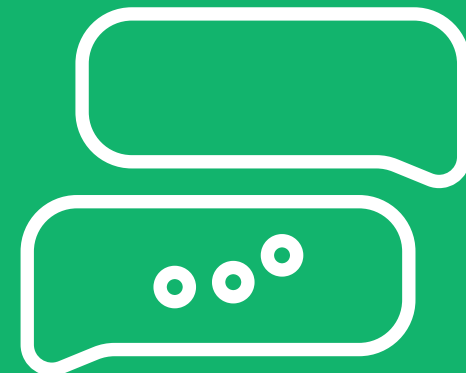
hsc.gov.ua

Нові сервіси та проєкти

Запрацював сервіс перевірки вартості номерного знака з бажаною комбінацією цифр.



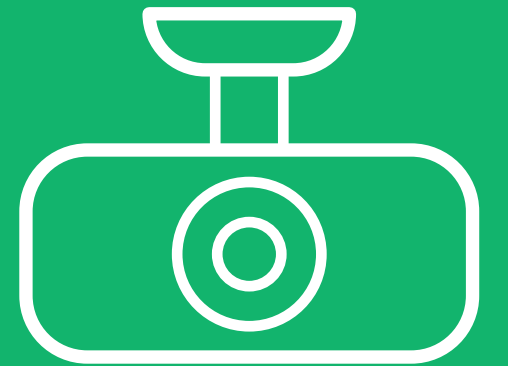
На фейсбук-сторінці Головного сервісного центру МВС запустили в роботу чат-бота зна ім'ям «Автобот» для швидкого консультування громадян



Запроваджено електронний обмін інформацією між ТСЦ МВС та закладами з підготовки водіїв за допомогою електронного журналу про час проведення занять, а також транспортний засіб, на якому здійснюється практичне заняття



Реалізовано пілотний проєкт здійснення відеофіксації в територіальних сервісних центрах МВС процесу складання іспитів для отримання права на керування транспортними засобами



Процедурою підготовки водіїв допущено індивідуальний порядок підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації водіїв в автошколах.



Повноваження щодо проведення державної акредитації автошкіл передано від Головного до регіональних сервісних центрів МВС.



Таємний клієнт

У сервісних центрах МВС нового зразка запроваджено проєкт «Таємний клієнт», метою якого є покращення якості надання послуг на підставі відгуків клієнтів.

Протягом 2019 року від клієнтів, які отримали послуги в сервісних центрах МВС, надійшло 1056 анкет. Проведений аналіз анкет засвідчує, що 82 % з них містили позитивні відгуки або конкретні пропозиції для вдосконалення роботи сервісних центрів.



hsc.gov.ua/guest

25 мобільних сервісних центрів МВС

У 2019 році мобільні сервісні центри МВС здійснили 1,8 тисячі виїздів, під час яких надали 33, 4 тисячі послуг, що майже вдвічі перевищує показники з моменту запуску роботи мобільних сервісних центрів МВС у 2017 році.

МСЦ МВС – це пересувні сервісні центри МВС, що працюють за графіком у віддалених населених пунктах, у яких немає стаціонарних сервісних центрів МВС.



Перехід до нової моделі управління персоналом

Традиційна система кадрового управління в державному органі була трансформована в концептуально нову сучасну модель управління персоналом, орієнтовану на корпоративну культуру, цінності та компетенції для досягнення місії та стратегічних цілей.

Ефективність нового підходу в роботі була досягнута завдяки підтримці Консультативної місії Європейського Союзу в Україні (EUAM Ukraine). Зокрема, проведено робочі групи та тренінги для керівників структурних підрозділів та менеджерів з персоналу:

- ✓ про роль управління персоналом у підтримці керівників усіх рівнів у системі сервісних центрів МВС
- ✓ про побудову системи внутрішньої комунікації у сервісних центрах МВС
- ✓ про організацію добору персоналу в сервісних центрах МВС
- ✓ про організацію професійного розвитку та навчання персоналу сервісних центрів МВС.

Особливої уваги заслуговує тренінг на тему: «Співбесіда за компетенціями» для працівників управління персоналом регіональних сервісних центрів МВС.



hsc.gov.ua

Сервіс з душею

**У сервісних центрах МВС
запрацював сервіс моментального
сурдоперекладу для клієнтів з вадами слуху**

Інклюзивні зручності впроваджено за участі ТОВ «Технології для людей» та з використанням програмного забезпечення «ConnectPRO», що встановлюється на електронні планшети. При зверненні клієнту адміністратор сервісного центру МВС встановлює зв'язок зі спеціалізованим кол-центром, сертифіковані перекладачі якого в режимі реального часу здійснюють сурдопереклад консультації (звукового ряду на мову жестів і навпаки). Сервіс «ConnectPRO» доступний у Києві, Львові, Одесі, Харкові та Дніпрі.



hsc.gov.ua

Сервіс з душею

Сервісні центри МВС долучились до заходів Всесвітнього дня боротьби зі СНІДом

Реалізовано суспільний
соціальний проєкт сервісних центрів МВС
та БО «100% життя» з добровільної
безкоштовної діагностики відвідувачів та
працівників сервісних центрів МВС на ВІЛ.

Усі охочі мали можливість
отримати інформаційну літературу, консультацію
фахівця та інструменти особистого захисту.



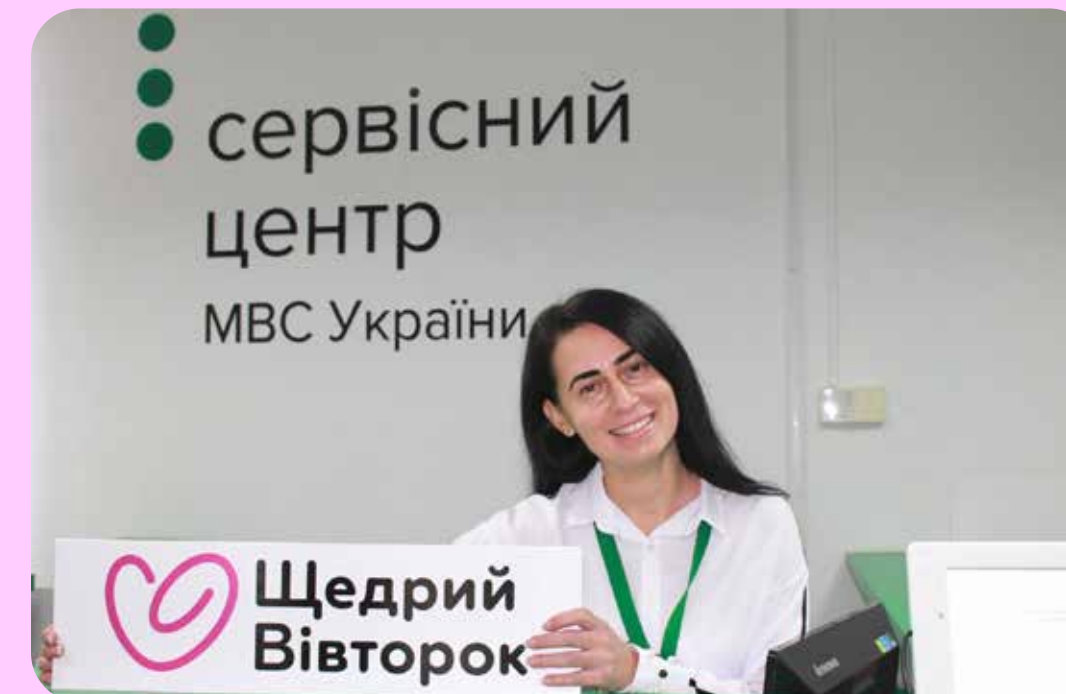
100%LIFE

hsc.gov.ua

Сервіс з душею

3 грудня колектив сервісних центрів МВС долучився до Всеукраїнського дня добрих справ «Щедрий вівторок»

Працівники сервісних центрів МВС оточили увагою вихованців дитячих будинків, хворів малюків, літніх людей, воїнів АТО, тварин. Донори допомогли важкохворим пацієнтам лікарень.



hsc.gov.ua

Дякуємо за довіру 😊

Ваші сервісні центри МВС

hsc.gov.ua



EURASIA
FOUNDATION