

## ІНФОРМАЦІЯ

**про хід виконання Головним сервісним центром МВС Плану здійснення у 2018 – 2019 роках заходів щодо запобігання корупції, які належать до компетенції МВС, затверджених розпорядженням Кабінету Міністрів України від 05 жовтня 2016 року № 803-р**

**Захід № 66. Залучення громадськості до запуску та моніторингу діяльності сервісних центрів МВС нового зразка.**

Станом на 15 березня 2019 року відкрито 103 територіальні сервісні центри МВС (далі – ТСЦ МВС) нового зразка, з яких у звітному періоді (з 01.01.2019 по 15.03.2019) – 2 центри. У ТСЦ МВС нового зразка створено єдину візуальну зовнішню та внутрішню концепцію, імплементовано внутрішні правила роботи, поставлено в пріоритет мінімізацію часу при отриманні послуг та переведення їх в онлайн формат.

Головним сервісним центром МВС (далі – ГСЦ МВС) систематично проводиться моніторинг та оцінка якості надання послуг сервісними центрами МВС. Зокрема, підрозділами моніторингу ГСЦ МВС і регіональних сервісних центрів (далі – РСЦ МВС) здійснюється моніторинг та аналіз:

- надання супутніх послуг у ТСЦ МВС – щомісячно;
- надання послуг мобільними сервісними центрами МВС – щомісячно;
- результатів розгляду звернень та скарг на неякісне обслуговування та організацію особистого прийому громадян керівництвом сервісних центрів МВС – щоквартально;
- дзвінків, що надходять у кол-центр – щомісячно;
- аналіз відгуків, залишених за допомогою планшету оцінки якості – щоквартально;
- аналіз анкет Таємного клієнта – у порядку надходження, звіт готується щомісячно.

Крім того, за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу (далі – КМЄС) в Україні у рамках реалізації проекту міжнародної технічної допомоги, заплановано розробку додаткового механізму залучення громадськості до оцінки якості надання послуг ТСЦ МВС, з метою розширення цільової аудиторії та використання доступних каналів отримання зворотного зв'язку від замовників послуг.

З лютого 2019 року в усіх ТСЦ МВС нового зразка запроваджено оцінку громадянами якості надання послуг – проект Таємний клієнт, [hsc.gov.ua/guest](https://hsc.gov.ua/guest), завдяки якому громадяни можуть відкрито перевірити роботу державної структури та вплинути на хід розвитку реформи в напрямку сервісу. Таємним клієнтом може стати будь-яка людина під час візиту до ТСЦ МВС. Для цього необхідно детально ознайомитися з анкетною-відгук, доступною за посиланням [hsc.gov.ua/anketa/](https://hsc.gov.ua/anketa/), та критеріями оцінки роботи центру, відвідати ТСЦ МВС та отримати реальну послугу, заповнити та надіслати анкету-відгук. Під час свого візиту громадянин може оцінити: роботу адміністратора за інформаційною стійкою, адміністратора, який надав послугу, екзаменатора (у випадку складання іспиту на право керування транспортним засобом), фахівця Експертної служби МВС, спеціаліста кол-центру ГСЦ МВС. Клієнт також може

зазначити інформацію щодо зручності навігації, дотримання інклюзивних умов, організації роботи ТСЦ МВС, доступності інформації на веб-сайті та консультативної підтримки у соціальних мережах.

**Захід № 67. Запобігання проявам зловживання владою та службовим положенням під час складання теоретичних іспитів, необхідних для одержання посвідчення водія.**

З метою забезпечення можливості здійснення контролю за дотриманням законності під час складання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія Міністерством внутрішніх справ розроблено та 12 вересня 2018 року направлено на розгляд до Кабінету Міністрів України (вих. лист МВС від 12.09.2018 № 12977/01/31-2018) проект постанови Уряду «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України» (далі – проект постанови).

Проектом постанови, зокрема, передбачено:

- відміна процедури придбання в територіальних органах з надання сервісних послуг МВС бланків свідоцтв про закінчення закладу;
- передача функції акредитації закладів від ГСЦ МВС до регіональних сервісних центрів МВС за місцезнаходженням закладів;
- введення спрощеного механізму акредитації закладів, що належать до сфери управління МОН;
- запровадження електронного обміну інформацією між закладами та територіальними органами з надання сервісних послуг МВС;
- конкретизація процедур отримання та обміну посвідчень водія, визнання документів про професійно-технічну освіту державного зразка, виданих ліцензованими освітніми закладами, документами, що засвідчують підготовку та перепідготовку водіїв транспортних засобів.

ГСЦ МВС вживаються заходи для запровадження відеофіксації процесу складання практичного іспиту для отримання права керування транспортними засобами, зокрема готуються зміни до наказу МВС України від 07.12.2009 № 515 після прийняття зазначеної вище постанови Уряду. З 2016 року до процесу підготовки змін до постанов Кабінету Міністрів України від 08 травня 1993 року № 340 «Про затвердження Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами», від 20 травня 2009 року № 490 «Про затвердження Порядку державної акредитації закладів, що проводять підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів, та атестації їх спеціалістів», від 20 травня 2009 року № 487 «Про затвердження Порядку підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації водіїв транспортних засобів» залучені експерти урядово-громадської ініціативи «Разом проти корупції».

Зазначений проект постанови 28 лютого 2019 року схвалено з доопрацюванням на засіданні Урядового комітету з питань економічної, фінансової та правової політики, розвитку паливно-енергетичного комплексу, інфраструктури, оборонної та правоохоронної діяльності.

Ураховуючи зазначене, Міністерством внутрішніх справ вживаються всі необхідні заходи щодо законодавчого врегулювання питання запровадження

відеофіксації процесу складання іспитів шляхом розроблення та затвердження змін до відповідних нормативно-правових актів, що регламентують порядок приймання іспитів для отримання особами права керувати транспортними засобами та видачі посвідчень водія.

Окрім цього, для запровадження процедури відеофіксації процесу складання іспитів вживаються ряд інших заходів, а саме:

облаштовано камерами відеоспостереження 123 класи для складання теоретичних іспитів. На даний час здійснюється безпосереднє пілотне тестування експериментального зразка обладнання для відеофіксації процесу складання теоретичного іспиту в 25 територіальних сервісних центрах МВС;

здійснюється пілотне тестування експериментального зразка обладнання для відеофіксації процесу складання практичного іспиту на базі ТСЦ РСЦ МВС в м. Києві (в умовах прийняття іспиту на майданчику для початкового керування та на вулично-дорожній мережі загального користування);

підготовлено проект технічних вимог до програмно-апаратного комплексу відеофіксації процесу складання іспитів.

Разом з цим, забезпечити реалізацію у повній мірі зазначених вище заходів можливо здійснити лише після прийняття проекту постанови.