

## 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 11 червня 2019 року відкрито 114 територіальних сервісних центрів МВС (далі – ТСЦ МВС) та 1 регіональний сервісний центр МВС (далі – РСЦ МВС) нового зразка, з яких у звітному періоді (з 15.03.2019 по 11.06.2019) – 12 центрів. 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 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.**

03 квітня 2019 року Урядом прийнято постанову Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», якою унесено зміни в тому числі до пункту 17 Положення про порядок видачі посвідчень водія та допуску громадян до керування транспортними засобами, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 8 травня 1993 року № 340 (далі - Положення).

Унесеними змінами запроваджено під час складання іспитів можливість використання технічних засобів контролю (у тому числі фото- та відеофіксації процесу складання іспиту).

На виконання вимог пункту 17 Положення, на даний час здійснюється розробка проекту змін до Інструкції про порядок приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія, затвердженого наказом МВС України від 07.12.2009 № 515, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22.01.2010 за № 74/17369, з метою встановлення порядку використання технічних засобів контролю під час складання іспитів (у тому числі за допомогою фото- та відеотехніки), збереження отриманої за допомогою них інформації та доступу до неї затверджується МВС.

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:

розроблено та надіслано (лист ГСЦ МВС від 20.05.2019 № 31/1494) до регіональних сервісних центрів МВС специфікацію (технічні вимоги) до обладнання, яке має бути розташоване в екзаменаційних класах ТСЦ МВС з приймання теоретичного іспиту;

облаштовано камерами відеоспостереження 123 класи для складання теоретичних іспитів. На даний час здійснюється безпосереднє пілотне тестування зазначеного експериментального зразка обладнання для відеофіксації процесу складання теоретичного іспиту в 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.