

**МІНІСТЕРСТВО  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ  
УКРАЇНИ**

**Департамент  
з питань режиму**

**та службової діяльності**

вул. Богомольця, 10, м. Київ, 01601,  
тел. 256-0333, [www.mvs.gov.ua](http://www.mvs.gov.ua)

7 квітня 2017 року № 661 зі  
На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Бурлаченко С.

Foi+request-19862-  
07fd0340@dostup.pravda.com.ua

Відповідно до Вашого запиту, надсилаємо на Вашу електронну адресу  
копії наказів МВС від 04.07.2016 № 599, від 30.06.2016 № 584, від 15.07.2016  
№ 673 та від 15.07.2016 № 672.

**Перший заступник директора  
Департаменту**



**О.А. Савостьянов**

SECRET



# МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

04.07. 2016

м. Київ

№ 599

Про затвердження Порядку призначення, звільнення та погодження Міністром внутрішніх справ України керівного складу Національної гвардії та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України

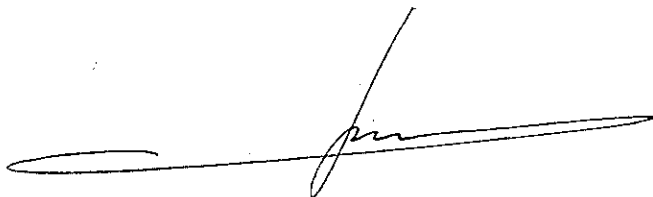
Відповідно до Закону України «Про центральні органи виконавчої влади», пункту 11 Положення про Міністерство внутрішніх справ України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 878,

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок призначення, звільнення та погодження Міністром внутрішніх справ України керівного складу Національної гвардії та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України, що додається, та додатки 1 - 3 до Порядку.
2. Департаменту персоналу, організації освітньої та наукової діяльності (Слівінський В.Р.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника Міністра – керівника апарату Тахтая О.В.

Міністр



А.Б. Аваков

Порядок  
призначення, звільнення та погодження Міністром внутрішніх справ України  
керівного складу Національної гвардії та центральних органів виконавчої  
влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів  
України через Міністра внутрішніх справ України

1. Цей Порядок застосовується під час розгляду питань, віднесених законодавством до компетенції Міністра внутрішніх справ, щодо призначення на посади, звільнення з посад, погодження призначення на посади та звільнення з посад посадових осіб центральних органів виконавчої влади (далі – кандидат), діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ України (далі – служби).

2. Подання щодо призначення на посади та погодження призначення кандидата вноситься Міністру внутрішніх справ України керівником відповідної служби після проходження претендентом конкурсного відбору, стажування, висування з кадрового резерву або за іншою процедурою, визначеною законодавством для прийняття на відповідну посаду.

1) Подання викладається в довільній формі та повинно містити:

прізвище, ім'я, по батькові кандидата;

дату народження кандидата;

громадянство;

найменування займаної кандидатом посади;

найменування посади, на яку рекомендується кандидат, її функціональний напрям;

відомості про процедуру, за якою кандидат приймається на посаду, згідно із законодавством про державну службу;

2) До подання щодо призначення на посаду та погодження призначення на посаду додаються такі документи:

біографічна довідка, засвідчена підписом керівника кадрової служби відповідного центрального органу виконавчої влади і скріплена печаткою;

копії документів про освіту, науковий ступінь, вчене звання, засвідчені підписом керівника кадрової служби відповідного центрального органу виконавчої влади і скріплені печаткою;

інформацію про відсутність судимості або факту перебування під слідством;

довідка про результати спеціальної перевірки;

інформація про результати перевірки, передбаченої Законом України «Про очищення влади».

3. Документи щодо призначення на посаду, погодження призначення на посаду опрацьовуються в Міністерстві внутрішніх справ України Департаментом персоналу, організації освітньої та наукової діяльності, Департаментом формування політики щодо підконтрольних Міністрові органів влади та моніторингу та Управлінням запобігання корупції та проведення люстрації.

Департамент персоналу, організації освітньої та наукової діяльності перевіряє подані документи на відповідність кандидата кваліфікаційним вимогам до посади.

За результатами розгляду Департаментом персоналу, організації освітньої та наукової діяльності готується довідка-висновок (додаток 1).

4. З метою ознайомлення з досвідом роботи кандидата, визначення його професійного рівня, ділових та моральних якостей, оцінки відповідності посаді, на яку він рекомендується, заступником Міністра внутрішніх справ — керівником апарату може проводитись співбесіда з кандидатом.

5. Опрацьовані документи щодо призначення на посаду та погодження призначення кандидата разом із заповненою довідкою-висновок, підготовленою Департаментом персоналу, організації освітньої та наукової діяльності та затвердженою заступником Міністра — керівником апарату, подаються на розгляд Міністрові внутрішніх справ України.

За результатами розгляду пропозицій Міністр внутрішніх справ приймає рішення про призначення або відмову в призначенні на посаду чи погодження, або відмову в погодженні призначення кандидата (додаток 2).

Про прийняте Міністром внутрішніх справ рішення про погодження або відмову в погодженні призначення заступник Міністра внутрішніх справ – керівник апарату повідомляє керівника відповідної служби. Оригінал погодження зберігається в особовій справі працівника, а копія – в Департаменті персоналу, організації освітньої та наукової діяльності.

У разі прийняття рішення про призначення на посаду Департаментом персоналу, організації освітньої та наукової діяльності МВС готується відповідний наказ.

6. Подання щодо звільнення з посад та погодження звільнення з посад керівників та заступників керівників структурних підрозділів апаратів служб вносяться Міністрові внутрішніх справ керівником відповідної служби.

У поданні зазначаються правові підстави звільнення та за потреби обґрунтовуються причини неможливості перебування особи на займаній посаді. До подання додається фотокопія заяви (рапорту) особи про звільнення (у разі звільнення за ініціативою особи), за потреби – матеріали службового розслідування, медична довідка, інші документи, що безпосередньо стосуються справи.

Департамент персоналу, організації освітньої та наукової діяльності і Департамент формування політики щодо підконтрольних Міністрові органів влади та моніторингу попередньо опрацьовують подані документи та за потреби з'ясування додаткових обставин, пов'язаних із звільненням, проводять співбесіду з відповідною особою та готують довідку-висновок (додаток 3), який затверджує заступник Міністра – керівник апарату.

За результатами опрацювання документів Департамент персоналу, організації освітньої та наукової діяльності готує відповідні пропозиції, які за погодженням із заступником Міністра – керівником апарату подаються на розгляд Міністрові внутрішніх справ.

7. На підставі рішення Міністра внутрішніх справ щодо звільнення з посади Департаментом персоналу, організації освітньої та наукової діяльності МВС готується відповідний наказ або відповідний лист.

На підставі рішення Міністра внутрішніх справ щодо погодження звільнення з посади службою видається наказ, в якому зазначається дата початку роботи на відповідній посаді або дата припинення роботи. Копія відповідного наказу протягом п'яти робочих днів з дня видання надсилається Департаменту персоналу, організації освітньої та наукової діяльності.

Директор Департамент персоналу,  
організації освітньої та наукової діяльності



В.Р. Слівінський

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Заступник Міністра  
внутрішніх справ України –  
керівник апарату

\_\_\_\_\_ (підпис, ПБ)

\_\_\_\_\_ 201\_\_ року

**ДОВІДКА-ВИСНОВОК**

про доцільність погодження призначення на посаду

Подання внесене \_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали керівника, найменування посади та назва органу)  
\_\_\_\_\_ щодо призначення

Прізвище, ім'я та по батькові претендента \_\_\_\_\_

Найменування посади, на яку рекомендується претендент \_\_\_\_\_

Місце роботи та посада, яку займає претендент на даний час (з якого року), та його коротка характеристика \_\_\_\_\_

**Висновки за результатами вивчення претендента**

Директор Департаменту персоналу, організації освітньої та наукової діяльності  
МВС \_\_\_\_\_ призначення пропоную

**погодити, не погодити**

\_\_\_\_\_ (пишеться власноручно)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

Директор Департаменту формування політики щодо підконтрольних Міністрові  
органів влади та моніторингу МВС \_\_\_\_\_ призначення пропоную

**погодити, не погодити**

\_\_\_\_\_ (пишеться власноручно)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

Начальник Управління запобігання корупції та проведення люстрації МВС  
\_\_\_\_\_ призначення пропоную

**погодити, не погодити**

\_\_\_\_\_ (пишеться власноручно)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)





**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**

Призначення \_\_\_\_\_  
(військове (спеціальне) звання, ранг державного службовця, прізвище, ім'я та по батькові  
\_\_\_\_\_ претендента)  
на посаду \_\_\_\_\_  
(посаду, на яку планується призначити претендента)  
\_\_\_\_\_

**ПОГОДЖУЮ**

**Міністр**

**внутрішніх справ України**

**А.Б. Аваков**

\_\_\_\_\_ 201\_\_ року  
(дата підписання)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Заступник Міністра  
внутрішніх справ України –  
керівник апарату

\_\_\_\_\_ (підпис, ПБ)

\_\_\_\_\_ 201\_\_ року

**ДОВІДКА-ВИСНОВОК**  
про погодження звільнення з посади

Подання внесене \_\_\_\_\_  
(прізвище та ініціали керівника, найменування посади та назва органу)  
\_\_\_\_\_ щодо звільнення

Прізвище, ім'я та по батькові \_\_\_\_\_

Найменування посади, на якій перебуває \_\_\_\_\_

Причини та підстави звільнення \_\_\_\_\_

**Висновки за результатами вивчення матеріалів**

Директор Департаменту персоналу, організації освітньої та наукової діяльності  
МВС \_\_\_\_\_ звільнення пропоную

**погодити, не погодити**

\_\_\_\_\_ (пишеться власноручно)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)

Директор Департаменту формування політики щодо підконтрольних Міністрові  
органів влади та моніторингу МВС \_\_\_\_\_ звільнення пропоную

**погодити, не погодити**

\_\_\_\_\_ (пишеться власноручно)

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ініціали та прізвище)



# МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

30 .06.2016

м. Київ

№ 584

Про здійснення цільової перевірки організації діяльності НАВС

З метою вивчення організації освітнього процесу та навчально-методичної роботи вищих навчальних закладів із специфічними умовами навчання, що здійснюють підготовку кадрів для МВС та поліцейських, забезпечення своєчасного надання методичної допомоги та підвищення рівня професійної підготовки випускників

### НАКАЗУЮ:

1. Утворити для проведення цільової перевірки організації діяльності Національної академії внутрішніх справ комісію в такому складі:

Кобзар Віктор Петрович, головний спеціаліст відділу організації освітньої та наукової діяльності управління професійної освіти та науки ДПООНД;

Муранова Віра Володимирівна, головний спеціаліст відділу організації освітньої та наукової діяльності управління професійної освіти та науки ДПООНД;

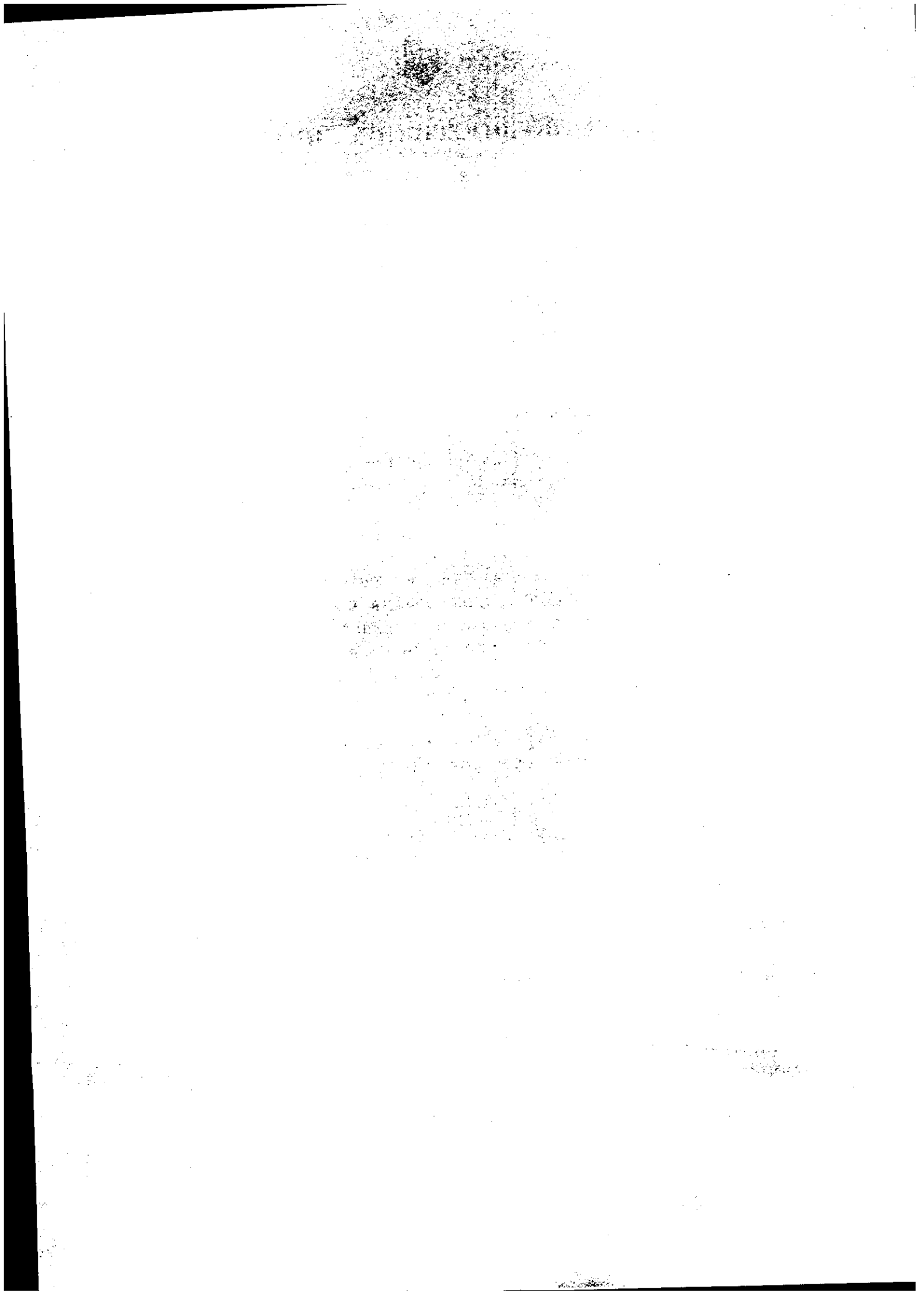
Тарасенко Олександр Сергійович, головний спеціаліст відділу організації освітньої та наукової діяльності управління професійної освіти та науки ДПООНД.

2. Комісії в період з 15 по 19 серпня 2016 року здійснити необхідні заходи відповідно до Інструкції про порядок організації та проведення комплексних інспектувань, цільових та контрольних перевірок службової діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ України, затвердженої наказом МВС від 21.08.2013 № 808. Про результати доповісти до 26 серпня 2016 року.

Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Заступник Міністра –  
керівник апарату

О.В. Тахтаї





# МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

15. 07. 2016

м. Київ

№ 673

Про затвердження Стратегії розвитку територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ України

Відповідно до підпунктів 21, 22 пункту 3 Положення про Міністерство внутрішніх справ України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 878, та з метою створення належних умов для забезпечення ефективного надання послуг суб'єктам звернення, постійного поліпшення якості їх обслуговування, забезпечення відкритості та прозорості процедур надання послуг

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Стратегію розвитку територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ України (далі – Стратегія), що додається.
2. Головному сервісному центру Міністерства внутрішніх справ України (Криклій В.А.) у місячний строк розробити та затвердити План заходів із реалізації Стратегії.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Міністр

А.Б. Аваков

**СТРАТЕГІЯ**  
розвитку територіальних органів з надання сервісних послуг  
Міністерства внутрішніх справ України

**Загальна частина**

Останніми роками Україна тримає курс на впровадження в усі сфери суспільного життя сучасних європейських стандартів, надавши пріоритетне значення соціальним цінностям.

На сучасному етапі розвитку української державності виникла потреба в кардинальному перегляді внутрішніх відносин у системі управлінського апарату та взаємовідносин із громадянами.

У цьому контексті вагомим значення набуває питання підвищення ефективності діяльності органів державної влади з надання публічних послуг.

Владою взято курс на якісне обслуговування суспільства загалом і кожного громадянина зокрема, тому в межах реформи державних органів України однією з найважливіших її складових є модернізація системи надання послуг.

На теперішній час уже розпочато процес перебудови застарілої бюрократичної машини в більш гнучку організацію, що використовує кращі світові методи та підходи приватного сектору до обслуговування клієнтів.

Зазначене питання особливо актуальне і має соціальну значущість в умовах реалізації курсу України на формування правової соціальної держави.

За цих обставин особливо важливим є формування підходів, що дозволяють отримати максимальний суспільно корисний результат за мінімальних витрат ресурсів (матеріальних, людських, часових тощо).

Міністерство внутрішніх справ України не залишилося осторонь розв'язання цієї проблеми та в ході проведення власної реформи створило територіальні органи з надання сервісних послуг МВС – сервісні центри, які на сучасному етапі потребують якісної стратегії розвитку, що сприятиме:

створенню нового прозорого механізму надання послуг у сфері компетенції МВС, який буде відповідати європейським стандартам і мінімізувати контакт замовника послуги з посадовцями;

забезпеченню належних умов для реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина в сервісних центрах МВС шляхом швидкого, якісного та комфортного обслуговування без черг;

задоволенню інформаційних потреб фізичних та юридичних осіб, органів державної влади, органів місцевого самоврядування.

Стратегія є рамковим документом, що формує бачення, визначає пріоритети, завдання та основні дії для досягнення якісних змін у наданні

послуг сервісними центрами МВС.

Стратегія створює підґрунтя для формування державної політики та прийняття рішень у сфері надання послуг, які належать до компетенції МВС, включаючи рішення щодо фінансування сервісних центрів МВС, спеціальних програм і проектів, пов'язаних з їх діяльністю.

### Аналіз стану надання послуг, що належать до компетенції сервісних центрів МВС

Упродовж десятиліть у старій корумпованій системі реєстраційно-екзаменаційних підрозділів Державтоінспекції функція надання послуг населенню фактично становила примусово нав'язану та узаконену систему здирства. Тривалий час хабар слугував найбільш поширеним і найбільш ефективним чинником, обумовлював отримання послуг у відомих народу МРЕВ ДАІ, працівники яких розуміли надання послуг не як обов'язок держави розв'язувати проблеми і задовольняти потреби громадян, а як спосіб швидкого незаконного збагачення. Умисне зволікання при обслуговуванні населення, вимагання необґрунтовано великої кількості (у тому числі непотрібних) документів, вишукування будь-якої можливості спонукати людину подякувати посадовцю за надання послуги.

Приміщення більшості сервісних центрів були пристосовані до корупційних схем ДАІ: від очей відвідувачів були приховані класи з приймання іспитів з правил дорожнього руху та приміщення, в яких здійснювалося оформлення реєстраційних документів на транспортні засоби.

Посилював корупційні ризики старий механізм концентрації функцій з прийняття рішення щодо надання тих чи інших послуг виключно в повноваженнях керівника органу, що їх надавав.

Неякісне законодавче регулювання цієї сфери створювало сприятливе середовище для протиправних дій. Нормативна база була заплутана, непрозора та не відповідала вимогам сучасної державної політики. Визначений нею механізм надання послуг був застарілим і недосконалим, містив численні бюрократичні процедури, спричиняв марнування людьми необґрунтовано великої кількості часу у величезних чергах, у некомфортних приміщеннях.

Зазвичай людина змушена була витратити на реєстрацію транспортного засобу майже цілий робочий день, тоді як у цивілізованих країнах цей процес віднімає дуже короткий час. Процедура отримання посвідчення водія була ідентична процедурі радянського часу, тоді як у країнах Європи вже давно можна скласти теоретичні іспити з правил дорожнього руху за допомогою мережі Інтернет, не виходячи з дому.

Невикористання європейського досвіду та світових стандартів надання послуг із застосуванням сучасних технологій ускладнювало документообіг, призводило до нераціонального витрачання часу персоналом та породжувало додаткові корупційні ризики.

Нечітке визначення законодавством алгоритму надання окремих послуг зумовлювало неоднаковий підхід до їх надання. Яскравим прикладом цього є

різний перелік документів, що приймалися реєстраційно-екзаменаційними підрозділами в однакових випадках реєстрації транспортних засобів, або неоднакова тактика дій при перевірці документів, що підтверджують стаж водія при відкритті нової категорії.

У суспільстві сформувалася стала недовіра до працівників реєстраційно-екзаменаційних підрозділів ДАІ. Крім численних фактів корупції, негативний вплив на їх імідж мала закритість і непрозорість у роботі. Корисна для людей інформація майже не оприлюднювалася, громадські обговорення актуальних питань діяльності не проводилися, результати моніторингу звернень ігнорувалися, громадська думка до уваги не бралася.

Така ситуація зумовила необхідність кардинальних перетворень та рішуче вжиття дієвих заходів. З метою подолання зазначених вище проблем 07 листопада 2015 року започатковано діяльність системи сервісних центрів МВС, створених на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 889 «Про утворення територіальних органів з надання сервісних послуг Міністерства внутрішніх справ».

На сьогодні систему сервісних центрів МВС складають: Головний сервісний центр МВС, 26 регіональних сервісних центрів МВС в областях, Автономній Республіці Крим та м. Севастополі, м. Києві та 148 територіальних сервісних центрів МВС.

До компетенції сервісних центрів МВС належить надання комплексу послуг, пов'язаних з:

- реєстрацією (перереєстрацією) та переобладнанням транспортних засобів;
- виготовленням індивідуальних номерних знаків;
- обліком суб'єктів господарювання, що здійснюють торгівлю транспортними засобами та підготовкою кандидатів у водії;
- видачею (обміном) посвідчення водія;
- проведенням обов'язкового технічного огляду транспортних засобів;
- оформленням документів, необхідних для здійснення перевезення небезпечних вантажів;
- видачею дозволів на використання спеціальних світлових та звукових сигнальних пристроїв;

наданням інформації про зареєстровані транспортні засоби.

Найближчим часом очікується розширення кола повноважень сервісних центрів МВС за рахунок передачі послуг, що на даний час надаються іншими державними органами або структурними підрозділами МВС (реєстрація сільськогосподарської техніки, видача посвідчення тракториста-машиніста, довідок про наявність/відсутність судимості, послуги пов'язані з дозвільною системою).

На цей час відбувається процес формування нового законодавчого підґрунтя для діяльності сервісних центрів МВС, прийнято ряд нових та внесено деякі зміни до чинних нормативно-правових актів.

Розробляються нові підходи до надання послуг і нові механізми їх надання, насамперед передача повноважень з прийняття рішень про надання послуг від керівників сервісних центрів МВС безпосередньо до адміністраторів



фронт-офісів.

З урахуванням узятого державою курсу на децентралізацію передається максимальна кількість послуг до низової ланки системи – територіальних сервісних центрів МВС.

Водночас збільшення кількості послуг та відвідувачів повинне мати наслідком збільшення кількості адміністраторів. Разом з тим перегляд граничної чисельності працівників сервісних центрів не передбачається, що спонукає вишукувати внутрішні резерви, у тому числі здійснення максимальної автоматизації процесів і запровадження процедури надання електронних послуг.

Розвиток напрямку роботи в електронному режимі зумовлений також швидким прогресом у галузі сучасних інформаційних технологій та наявністю попиту на користування електронними сервісами.

Запровадження нових механізмів надання послуг в електронному вигляді, у свою чергу, потребує модернізації веб-порталів сервісних центрів, оновлення програмного забезпечення та комп'ютерної техніки.

Є також актуальна потреба в розв'язанні ряду проблем з приміщеннями сервісних центрів МВС. Утворені на матеріальній базі колишніх підрозділів ДАІ, які не були орієнтовані на клієнта і мали принципово інший підхід до обслуговування громадян, нинішні сервісні центри МВС розміщені у фактично малих непристосованих і нефункціональних приміщеннях, які технологічно неспроможні забезпечити належну діяльність нових підрозділів, мають недостатню пропускну здатність.

У листопаді минулого року одним із кроків реформ було знищення корупційної складової у сфері контролю за діяльністю суб'єктів господарювання, що здійснюють торгівлю транспортними засобами: з переліку документів, що підтверджують правомірність їх придбання, виключено довідку-рахунок. Натомість з метою зменшення грошових витрат громадян при придбанні транспортних засобів до цього переліку включено договори купівлі-продажу, укладені в присутності адміністраторів сервісних центрів МВС. Такий крок позитивно оцінено суспільством, нова безоплатна послуга має великий попит, у зв'язку з чим збільшилося навантаження на роботу сервісних центрів та виникла необхідність у відведенні в їх приміщеннях спеціально облаштованих місць для укладання таких договорів, хоча не всі приміщення сервісних центрів МВС мають достатню для цього площу.

Кількість територіальних сервісних центрів МВС, яка обумовлена стратегією оптимізації державних органів, не задовольняє існуючих потреб населення. У віддалених місцевостях та районах, що не мають на своїй території стаціонарного територіального сервісного центру МВС, власники транспортних засобів змушені витратити час та кошти на дорогу до найближчого місця надання послуг, віднесених до компетенції МВС.

Ураховуючи викладене, при розробленні механізму надання послуг територіальними органами МВС заплановано здійснити ряд системних комплексних організаційних, структурних і технологічних змін згідно з тенденціями розвитку сучасного суспільства.

### Мета Стратегії

Метою Стратегії є встановлення пріоритетів діяльності сервісних центрів МВС, визначення стратегічних напрямів їх розвитку та основних дій, спрямованих на реалізацію державної політики у сфері надання публічних послуг.

### Пріоритети діяльності сервісних центрів МВС

Пріоритетами діяльності сервісних центрів МВС є:

- забезпечення якісного надання послуг;
- остаточне викорінення корупційних проявів;
- спрощення процедур надання послуг;
- інтеграція європейських стандартів;
- забезпечення відкритості та прозорості процедур надання послуг;
- підвищення рівня довіри населення до сервісних центрів МВС та їх персоналу.

### Стратегічні напрями розвитку сервісних центрів МВС

*Удосконалення нормативно-правової бази, яка стосується діяльності сервісних центрів МВС*

Реалізація напряму передбачає створення нормативно-правової бази, спрямованої на:

розширення кола послуг за рахунок їх передачі від інших державних органів, упровадження додаткового сервісу, що здійснюватиметься за окрему плату і виключно за бажанням замовника (прискорене надання стандартних послуг, підбір комбінації цифр для номерного знака тощо);

чітке визначення механізму їх надання та вичерпного переліку необхідних для цього документів;

установлення розмірів плати за послуги, що відповідають економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням;

забезпечення комплексу умов для розвитку системи сервісних центрів МВС та вдосконалення їх роботи;

імплементацию європейських норм до національного законодавства України.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

унести зміни до чинних та прийняти нові нормативно-правові акти, необхідні для забезпечення якісного функціонування системи сервісних центрів МВС та розширення кола їх повноважень;

привести у відповідність до чинного законодавства державні стандарти, що використовуються в роботі сервісних центрів МВС;

гармонізувати нормативно-правову базу, що стосується діяльності сервісних центрів МВС;

упровадити нові стандарти в діяльність сервісних центрів МВС.

Очікувані результати:

нормативно-правова база та система стандартів, що здатні забезпечити ефективну організацію роботи сервісних центрів МВС;

діяльність з надання послуг, що належать до компетенції сервісних центрів МВС, відповідає міжнародним стандартам;  
надання сервісними центрами нових послуг, що належать до компетенції МВС та необхідні для задоволення потреб громадян.

*Створення належних умов для забезпечення якісного надання послуг суб'єктам звернення*

Реалізація напряму передбачає:

створення комфортних умов для відвідувачів сервісних центрів МВС;  
розвиток інформаційно-консультаційних послуг.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

визначити, за необхідності, нові місця розміщення територіальних сервісних центрів МВС з урахуванням зручності транспортної інфраструктури та доступності;

провести реконструкцію, ремонт будівель і приміщень, в яких розташовані сервісні центри;

створити систему електронних черг при наданні послуг у територіальних сервісних центрах МВС, що мають значне навантаження, у тому числі з можливістю запису через Інтернет;

запровадити роботу безплатних консультантів у територіальних сервісних центрах МВС як окремий напрямок надання послуг;

організувати надання в територіальних сервісних центрах МВС супутніх послуг: банківських, допоміжних (фотокопіювання, сканування, друк);

запровадити роботу пересувних мобільних сервісних центрів МВС для забезпечення потреб громадян, які проживають у віддалених місцевостях і районах, де відсутні стаціонарні територіальні сервісні центри МВС.

Очікувані результати:

ефективно функціонуючі мобільні сервісні центри МВС як елемент гнучкої та динамічної структури системи сервісних центрів МВС;

у сервісних центрах МВС для відвідувачів створено комфортний, відкритий простір і обслуговування без черг.

*Підвищення ефективності системи запобігання та протидії корупції, мінімізація умов для корупційних ризиків і зловживань*

Реалізація напряму передбачає:

удосконалення системи запобігання та протидії проявам корупції в службовій діяльності сервісних центрів МВС;

легалізація тіньових сервісів;

поліпшення фінансового забезпечення персоналу;

якісне кадрове оновлення системи сервісних центрів.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

закріпити на законодавчому рівні офіційність плати за сервіси, що супроводжуються наданням послуг (прискорення процесу, індивідуальний вибір номерного знака на транспортний засіб тощо);

забезпечити конкурентоспроможну оплату праці в сервісних центрах МВС;

розробити та впровадити методики проведення оцінки корупційних

ризиків у діяльності сервісних центрів МВС, визначити корупційні чинники, що їх зумовлюють;

проводити систематичні тренінги з метою формування в працівників сервісних центрів МВС нетерпимості до корупції, підвищення рівня правової свідомості;

сприяти участі громадськості у формуванні, реалізації та проведенні моніторингу антикорупційної політики в системі сервісних центрів МВС;

організувати взаємодію зі спеціально уповноваженими суб'єктами у сфері протидії корупції.

Очікувані результати:

викорінено зловживання та корупційні прояви з боку працівників сервісних центрів МВС.

*Запровадження механізму контролю за якістю надання послуг у сервісних центрах МВС:*

Реалізація напряду передбачає:

посилення внутрішнього контролю за роботою сервісних центрів МВС; проведення незалежного оцінювання якості надання послуг.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

створити систему ефективного внутрішнього контролю та внутрішнього аудиту в сервісних центрах МВС;

запровадити проведення опитування та анкетування замовників послуг щодо якості їх надання;

створити на веб-порталах сервісних центрів МВС інтерактивну систему оцінювання їх роботи;

установити в усіх робочих зонах територіальних сервісних центрів МВС веб-камери для відображення їх роботи в режимі реального часу на веб-порталах сервісних центрів МВС;

забезпечити систематичний моніторинг громадської думки щодо діяльності сервісних центрів МВС шляхом аналізу відгуків у засобах масової інформації та соціальних мережах, а також звернень громадян.

Очікувані результати:

покращено якість надання послуг у сервісних центрах МВС;

зменшено кількість скарг на роботу сервісних центрів МВС.

*Розвиток інформаційних систем і технологій, що забезпечують діяльність сервісних центрів*

Реалізація напряду передбачає:

створення сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури сервісних центрів МВС відповідно до міжнародних практик надання якісних інформаційних послуг та універсального доступу до інформації;

приведення механізмів накопичення, обробки, оцінки та аналізу інформації у відповідність до європейських стандартів;

удосконалення системи аналізу та запобігання ризикам;

модернізацію системи зв'язку, інформатизації та захисту інформації;

централізацію всіх відомостей про транспортні засоби для подальшого розвитку електронних сервісів;

створення ефективної системи підготовки фахівців з питань інформаційно-аналітичного забезпечення.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

провести міграцію даних із регіональних баз даних до Єдиного державного реєстру МВС;

удосконалити систему аналізу інформації в Єдиному державному реєстрі МВС шляхом введення рейтингів результатів діяльності суб'єктів, які здійснюють підготовку водіїв, на підставі результатів моніторингу інформації, отриманої від споживачів послуг, відомостей про результати складання іспитів;

~~упровадити механізми управління ризиками при проведенні реєстраційних операцій;~~

модернізувати телекомунікаційні системи сервісних центрів МВС для забезпечення передавання даних, мовленнєвої інформації та відеозапису;

розробити та реалізувати поетапний план модернізації програмного забезпечення Єдиного державного реєстру МВС для запровадження нових сервісів;

упровадити комплекс технічних рішень для роботи сервісних центрів з паспортними документами з використанням електронних носіїв інформації, у тому числі з функцією біометричного контролю;

упровадити нові посвідчення водія, що міститимуть електронні носії інформації, у тому числі з функцією біометричного контролю або з використанням технології QR-кодування;

здля забезпечення функціонування мобільних сервісних центрів МВС організувати їх підключення до Єдиної цифрової відомчої телекомунікаційної мережі МВС за допомогою бездротових каналів зв'язку із забезпеченням усіх вимог щодо технічного захисту інформації;

запровадити систему електронного документообігу з використанням електронного цифрового підпису;

реалізувати комплекс заходів щодо забезпечення виконання чинних норм та вимог у галузі захисту інформації;

визначити перелік послуг, що можуть бути отримані в електронній формі через веб-портал Головного сервісного центру МВС, у тому числі надання інформації про зареєстровані транспортні засоби та їх власників, що міститься в Єдиному державному реєстрі МВС;

налагодити взаємодію з іншими державними органами в напрямку інформаційної взаємодії та обміну даними.

Очікувані результати:

забезпечено універсальний швидкий, простий та зручний доступ до інформаційних ресурсів сервісних центрів МВС через єдиний пошуковий інтерфейс;

100-відсоткове забезпечення сервісних центрів МВС сучасною комп'ютерною технікою та якісним зв'язком, створення технічної та технологічної інфраструктури для інтеграції в національний інформаційний простір;

запроваджено нові послуги на основі інформаційно-телекомунікаційних

технологій;

створено інтегроване інформаційне середовище на основі програмного забезпечення з підтримкою міжнародних та національних стандартів;

підвищено ефективність роботи персоналу сервісних центрів МВС за рахунок автоматизації внутрішніх процесів та надання сервісів в електронній формі;

розширено пошукові та аналітичні можливості Єдиного державного реєстру МВС.

*Розвиток матеріально-технічної бази сервісних центрів*

Реалізація напряду передбачає:

модернізацію та оновлення матеріально-технічної бази сервісних центрів; формування сучасної системи логістики, ефективного управління матеріальними ресурсами;

використання донорської підтримки.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

розробити нові підходи до визначення порядку забезпечення сервісних центрів МВС матеріальними ресурсами, раціоналізації фінансових витрат на їх утримання;

забезпечити проведення ремонту приміщень, техніки, утримання їх у робочому стані;

оптимізувати структуру підрозділів матеріально-технічного забезпечення та реформувати систему управління матеріальними ресурсами;

ужити заходів із розвитку автоматизованої системи контролю за станом матеріально-технічного забезпечення, привести обсяги майна (транспорт, меблі, комп'ютерна техніка) у відповідність до реальних потреб;

визначити та встановити обґрунтовані норми забезпечення сервісних центрів спеціальною та бланковою продукцією.

Очікувані результати:

сервісні центри МВС мають сучасні приміщення та обладнання, що дає змогу ефективно надавати послуги;

залучено додаткові ресурси на модернізацію матеріально-технічної бази сервісних центрів МВС.

*Спрощення алгоритмів надання послуг у сервісних центрах МВС та скорочення кількості документів, необхідних для їх отримання*

Реалізація напряду передбачає:

оновлення нормативно-правової бази, що визначає механізм надання тих чи інших послуг і перелік документів, необхідних для цього;

перехід на надання окремих послуг в електронному режимі;

максимальний рівень автоматизації процесу надання послуг.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

розробити нові та внести зміни до законодавчих та інших нормативно-правових актів, у частині мінімізації кількості документів і процедурних дій, необхідних для отримання послуг;

забезпечити розвиток інформаційної та технічної складових, необхідних для надання послуг в електронному режимі та автоматизації процесів;

скоротити кількість осіб, задіяних у процесі надання послуг, перерозподілити їх функції;

✓ розширити коло повноважень адміністраторів для здійснення ними безпосередньо  $\int$  –  $\int$  без залучення суб'єкта звернення та інших працівників – максимальної частини процедури надання послуги від приймання заявки до видачі кінцевих документів;

забезпечити доступ адміністраторів до інформаційних систем або баз даних інших суб'єктів з метою надання якісних послуг.

Очікувані результати:

зменшено бюрократичний тиск при наданні послуг;

скорочено матеріальні та часові ресурси, необхідні для отримання послуг;

раціонально мінімізовано контакт людини з чиновниками при отриманні послуг;

забезпечено можливість вибору альтернативного способу звернення за допомогою (особисте звернення, поштовий зв'язок, Інтернет).

Упровадження європейських практик у роботу сервісних центрів МВС

Реалізація напряму передбачає:

зміну підходу до обслуговування громадян від кабінетної системи до відкритих фронт-офісів;

забезпечення орієнтованого на клієнта підходу під час надання послуг у сервісних центрах МВС;

створення сприятливих умов для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями до отримання послуг у сервісних центрах МВС;

формування розміру плати за послуги, що відповідає економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним із їх наданням.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:

облаштувати приміщення територіальних сервісних центрів МВС за принципом «відкритого простору», що дозволить громадянину мати безпосередній контакт з адміністратором за принципом обслуговування клієнтів у банківських установах;

провести з працівниками сервісних центрів МВС тренінги з професійної етики та ефективної комунікації з метою формування в них такого ставлення до осіб, які звертаються за отриманням послуг, як до споживачів (клієнтів);

оснастити приміщення сервісних центрів МВС спеціальними пристосуваннями для пересування осіб, які користуються колісними кріслами, та кнопками виклику персоналу;

розробити алгоритм роботи з особами, які мають вади слуху чи зору;

переглянути та внести зміни до законодавства щодо визначення вартості послуг, які надаються сервісними центрами МВС;

налагодити міжнародне співробітництво з метою обміну досвідом роботи у сфері надання послуг.

Очікувані результати:

змінено підхід до обслуговування відвідувачів сервісних центрів МВС;

забезпечено належну доступність послуг (зокрема фізичну) для всіх категорій замовників;

сформовано об'єктивну вартість послуг, що надаються в сервісних центрах МВС.

*Формування ефективного механізму комунікації з громадськістю та використання її потенціалу для реалізації державної політики у сфері надання послуг*

Реалізація напряду передбачає:  
активізацію процесу обміну інформацією зі споживачами послуг, що надаються сервісними центрами МВС;  
налагодження ефективної взаємодії з громадськістю;  
поширення принципу відкритості та прозорості в розробленні механізмів надання послуг.

Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:  
створити та забезпечити ефективне функціонування колл-центру;  
забезпечити багатоманітність способів сповіщення замовників послуг про порядок їх надання, зокрема, на офіційних веб-порталах сервісних центрів МВС та інформаційних стендах у безпосередньому місці надання послуг;  
запровадити дієвий механізм надання консультацій електронною поштою, надання письмових відповідей на звернення, телефонних консультацій працівниками колл-центру, адміністраторами або консультантами сервісного центру під час особистого звернення, а також використовуючи інші джерела інформації;

оперативно висвітлювати в засобах масової інформації відомості про діяльність сервісних центрів та надання послуг;  
розширювати матеріали про порядок надання послуг та про заходи, яких уживає МВС для підвищення рівня комфорту осіб під час отримання послуг у сервісних центрах МВС;

удосконалити шляхи співпраці з громадськими організаціями;  
налагодити ефективну взаємодію та зворотний зв'язок адміністраторів із замовниками послуг, зокрема оперативне і адекватне реагування адміністраторів на запити суб'єктів звернень;  
проводити громадські обговорення актуальних питань діяльності сервісних центрів МВС.

Очікувані результати:  
у суспільстві сформовано та підтримується позитивний імідж сервісних центрів МВС;  
підвищено рівень довіри громадян до працівників сервісних центрів МВС.

*Удосконалення системи підготовки, комплектування, роботи з персоналом*

Реалізація напряду передбачає:  
розроблення нової кадрової політики сервісних центрів МВС;  
запровадження нового підходу в доборі кадрів;  
збільшення частки молодих фахівців у кадровому складі сервісних центрів МВС;  
безперервне навчання та підвищення кваліфікації персоналу;



упровадження системи мотивації персоналу.  
Для досягнення зазначеної мети необхідно вжити таких заходів:  
 визначити нові чіткі критерії для відбору персоналу;  
 ужити заходів щодо формування кадрового потенціалу;  
 створити умови для прозорого проведення конкурсів на заміщення вакантних посад;  
 запровадити методику вивчення особистості та формування психологічної готовності до дій у конфліктних ситуаціях;  
 запровадити європейський підхід до підготовки персоналу та роботи з персоналом;

проводити постійний моніторинг роботи кожного працівника з наданням оцінки її законності та ефективності і визначенням на підставі цього розміру його преміювання;  
 запровадити депреміювання за неякісне надання послуг;  
 розробити комплексні програми підготовки для новоприйнятих та підвищення кваліфікації для діючих працівників сервісних центрів МВС.

Очікувані результати:

сформовано якісний кадровий склад сервісних центрів МВС.

**Заходи з моніторингу**

Основними заходами з моніторингу є:  
 розроблення індикаторів моніторингу виконання завдань Стратегії;  
 проведення щорічного моніторингу стану виконання завдань Стратегії.

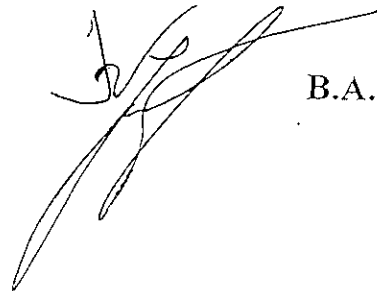
**Фінансове забезпечення реалізації Стратегії**

Джерелами фінансування реалізації Стратегії є кошти державного бюджету, міжнародна технічна допомога та інші джерела, не заборонені законодавством.

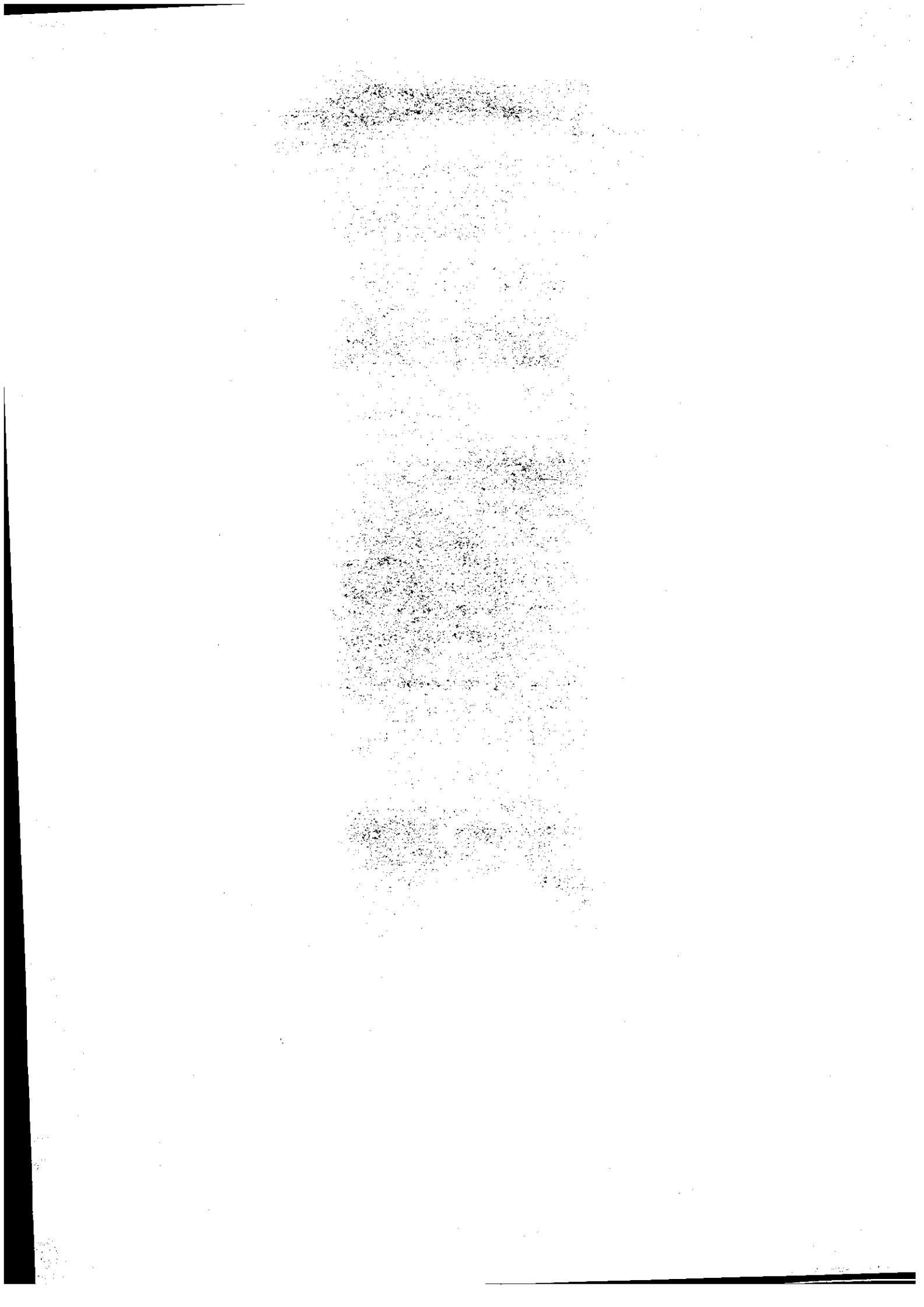
**Прогнозований результат**

Прогнозується отримати систему сучасних, орієнтованих на клієнта, сервісних центрів МВС з розгалуженими функціями мобільного та електронного сервісів, дружнім персоналом і комфортними умовами для обслуговування відвідувачів, а також новий спрощений та позбавлений корупційних складових механізм надання послуг.

В.о. директора Головного  
сервісного центру МВС



В.А. Криклій






# МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

15.07.2016

м. Київ

№ 672

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України	
“09” серпня	2016 р.
за № 1109/29139	
Керівник реєструючого органу	
	підпис

Про деякі питання виплати грошової винагороди поліцейським та працівникам Головного слідчого управління Національної поліції України

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 07 квітня 2015 року № 260 «Про деякі особливості грошового забезпечення та заробітної плати поліцейських та працівників Національної поліції»

### НАКАЗУЮ:

1. Затвердити:

1) Порядок та умови здійснення виплати грошової винагороди поліцейським та працівникам Національної поліції України, які займають

керівні посади та посади старших слідчих в особливо важливих справах у Головному слідчому управлінні Національної поліції України, що додається;

2) Перелік посад поліцейських та працівників Головного слідчого управління Національної поліції, які здійснюють досудове розслідування у кримінальних провадженнях про корупційні та інші тяжкі й особливо тяжкі злочини та мають право на отримання грошової винагороди, що додається.

2. Департаменту формування політики щодо підконтрольних Міністрові органів влади та моніторингу МВС (Боднар В.Є.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

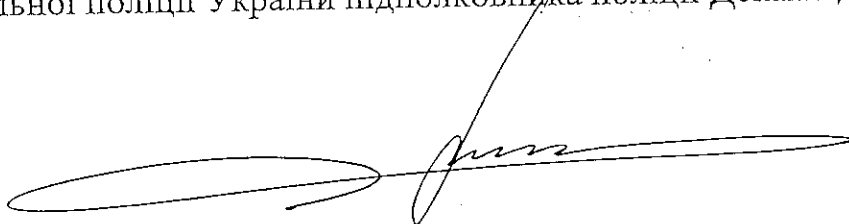
3. Голові Національної поліції України підполковнику поліції Деканоїдзе Х. здійснювати виплату грошової винагороди в межах асигнувань на грошове забезпечення, передбачених у Державному бюджеті України для утримання Національної поліції України.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Визнати таким, що втратив чинність, наказ МВС від 27 травня 2015 року № 622 «Про виплату винагороди», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 29 травня 2015 року за № 631/27076.

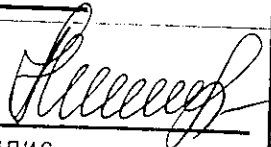
6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Голову Національної поліції України підполковника поліції Деканоїдзе Х.

Міністр



А.Б. Аваков

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства  
внутрішніх справ України  
15 липня 2016 року № 672

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України	
“ 09 ”	серпня 20 16 р.
за № 1209/29239	
Керівник реєструючого органу _____	 підпис

Порядок та умови  
здійснення виплати грошової винагороди поліцейським та працівникам  
Національної поліції України, які займають керівні посади та посади старших  
слідчих в особливо важливих справах у Головному слідчому управлінні  
Національної поліції України

1. Цей Порядок визначає механізм виплати грошової винагороди поліцейським та працівникам, які займають керівні посади та посади старших слідчих в особливо важливих справах у Головному слідчому управлінні Національної поліції України і здійснюють досудове розслідування в кримінальних провадженнях про корупційні та інші тяжкі і особливо тяжкі злочини (далі – поліцейські та працівники ГСУ).
2. Посади поліцейських та працівників ГСУ, яким виплачується грошова винагорода, визначені в Переліку посад поліцейських та працівників Головного слідчого управління Національної поліції України, які здійснюють досудове розслідування у кримінальних провадженнях про корупційні та інші тяжкі й особливо тяжкі злочини та мають право на отримання грошової винагороди, затвердженому наказом МВС від 15 липня 2016 року № 672 (далі – Перелік посад).  
У разі якщо поліцейські та працівники ГСУ займають посади, що мають подвійну назву, виплата винагороди проводиться за першою назвою, зазначеною в Переліку посад.
3. Розмір грошової винагороди встановлюється Головою Національної поліції України на підставі пропозицій начальника Головного слідчого

управління і може змінюватися залежно від результатів роботи конкретного поліцейського та працівника ГСУ.

Пропозиції про встановлення розміру грошової винагороди оформляються у вигляді довідки за підписом начальника Головного слідчого управління Національної поліції України, в якій зазначаються спеціальне звання, прізвище, ім'я, по батькові, посада поліцейського та працівника ГСУ, номер кримінального провадження, досудове розслідування в якому здійснювалося протягом місяця, за який виплачується грошова винагорода.

Граничний розмір грошового забезпечення (заробітної плати) поліцейських та працівників ГСУ разом з грошовою винагородою з розрахунку на місяць не може перевищувати 30 тисяч гривень.

4. Підставою для нарахування та виплати грошової винагороди є наказ Національної поліції України про встановлення розміру грошової винагороди конкретному поліцейському та працівнику ГСУ.

Проект наказу про встановлення грошової винагороди готується Головним слідчим управлінням Національної поліції України та в установленому порядку щомісяця до 20 числа подається на підпис Голові Національної поліції України. Після його підписання надсилається до Департаменту фінансового забезпечення та бухгалтерського обліку Національної поліції України для нарахування та виплати грошової винагороди.

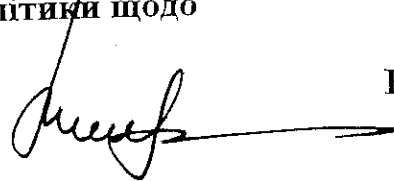
5. Виплата грошової винагороди здійснюється одночасно з виплатою грошового забезпечення (заробітної плати).

У разі якщо поліцейський або працівник ГСУ відпрацював неповний місяць, виплата грошової винагороди проводиться за фактично відпрацьований час.

6. Поліцейським та працівникам ГСУ, які мають дисциплінарне стягнення або стосовно яких проводиться службове розслідування, грошова винагорода не встановлюється.

7. Грошова винагорода не враховується під час обчислення місячного грошового забезпечення (середньої заробітної плати) у всіх випадках його (її) збереження згідно із законодавством і під час обчислення розміру грошового забезпечення (заробітної плати) для призначення пенсії та одноразової грошової допомоги при звільненні.

**Директор Департаменту формування політики щодо  
підконтрольних Міністрові органів  
влади та моніторингу МВС**



**В.Є. Боднар**

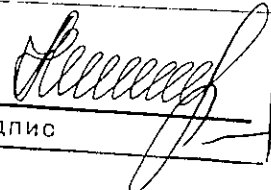
ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства  
внутрішніх справ України  
15 липня 2016 року № 672

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

" 09 " серпня 20 16 р.

за № 1100/29270

Керівник реєструючого  
органу \_\_\_\_\_

підпис 

Перелік посад поліцейських та працівників Головного слідчого управління  
Національної поліції України, які здійснюють досудове розслідування у  
кримінальних провадженнях про корупційні та інші тяжкі й особливо тяжкі  
злочини та мають право на отримання грошової винагороди

Заступник начальника Головного слідчого управління

Начальник управління

Заступник начальника управління

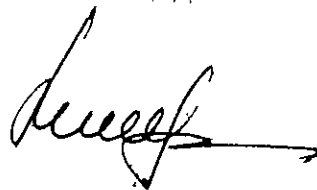
Начальник відділу

Заступник начальника відділу

Начальник відділення

Старший слідчий в особливо важливих справах

Директор Департаменту формування політики щодо  
підконтрольних Міністрові органів  
влади та моніторингу МВС



В.Є. Боднар

