



**МІНІСТЕРСТВО
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
УКРАЇНИ**

Голові Верховної Ради України

СТЕФАНЧУКУ Р. О.

вул. Богомольця, 10, м. Київ, 01601,
тел. 256-03-33, www.mvs.gov.ua

17 жовтня 2022 № 6422/09-1022

*На № 11/10-2022/00048 31.01.2022
124/12-21/3 від 16.12.2021*

Про розгляд депутатського запиту

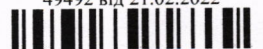
Шановний Руслане Олексійовичу!

Міністерство внутрішніх справ України (далі – МВС) у межах компетенції розглянуло депутатський запит народного депутата України Куницького О. О. від 16 грудня 2021 року № 174/12-21/3 щодо надання статистичної інформації про роботу структурних підрозділів Головного сервісного центру МВС (далі – ГСЦ МВС).

З питання надання статистичної інформації щодо переліку сервісних центрів, у яких є частими випадки, коли неможливо отримати послуги в день запису, із зазначенням періоду (дні, тижні) та причин затримки надання послуг інформуємо, що реєстрація фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС (далі – ТСЦ МВС), здійснюється відповідно до Порядку реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС, затвердженого наказом Міністерства внутрішніх справ України від 05 листопада 2020 року № 777, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 20 листопада 2020 року за № 1152/35435 (далі – Порядок).

Відповідно до пунктів 1–3 та 10 розділу II Порядку для отримання послуг у ТСЦ МВС суб'єкти звернення реєструються в системі керування чергою (за умови її наявності у відповідному ТСЦ МВС) за допомогою онлайн-сервісу або термінала, який розміщений у приміщенні ТСЦ МВС.

Крім того, згідно з пунктом 6 розділу III Порядку загальна кількість доступних талонів про реєстрацію в системі керування чергою на поточний робочий день визначається для кожного ТСЦ МВС з урахуванням часу, необхідного для надання послуг, та залежить від кількості адміністраторів відповідного ТСЦ МВС, оскільки процедура надання послуги передбачає часові витрати на проведення низки заходів, установлених технологічними картками



(прийом і реєстрація заяв, розгляд документів, перевірка повноти інформації документів, перевірка документів і відомостей про особу за відповідними базами даних та реєстрами, якими користуються ТСЦ МВС, інші заходи).

Надання послуги суб'єкту звернення здійснюється відповідним ТСЦ МВС у день та час, визначені в талоні про реєстрацію в системі керування чергою в разі реєстрації в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу, або в день, визначений у талоні про реєстрацію в системі керування чергою в разі реєстрації в системі керування чергою за допомогою термінала.

Крім того, звертаємо увагу на те, що надання послуг ТСЦ МВС здійснюється з дотриманням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 09 грудня 2020 року № 1236 «Про встановлення карантину з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», а також із дотриманням ними відповідних санітарних та протиепідемічних заходів і рекомендацій, визначених Міністерством охорони здоров'я України.

З огляду на зазначене в деяких ТСЦ МВС справді можуть виникати ситуації, за яких отримання послуги на час або день запису унеможлиблюється або відтерміновується.

Зазначене переважно обумовлено такими факторами:

призупинення надання послуг ТСЦ МВС у зв'язку із захворюванням працівників гострою респіраторною хворобою COVID-19 або збільшення навантаження на працівників у зв'язку із захворюванням частини колег (кількість осіб, що здійснили запис перевищує фактичну кількість адміністраторів, що злучені до надання послуг);

виникнення непередбачуваних обставин, що ускладнюють процес надання послуг (збій в обміні інформацією, які виникають через несправності ліній зв'язку, відключення або перебої в лініях електропостачання тощо).

Статистична інформація щодо переліку ТСЦ МВС, у яких є частими випадки коли неможливо отримати послугу в день запису, не ведеться.

З питання надання статистичної інформації щодо переліку сервісних центрів, до яких запис на отримання послуг відсутній або має низький рівень, інформуємо, що згідно з пунктом 1 розділу I Порядку перелік ТСЦ МВС, у яких здійснюється реєстрація суб'єктів звернення в системі керування чергою, а також перелік послуг, для отримання яких можна зареєструватися в системі керування чергою, визначається ГСЦ МВС з урахуванням наявних матеріально-технічних засобів регіональних сервісних центрів ГСЦ МВС.

Так, станом на лютий 2022 року систему керування чергою реалізовано в 121 ТСЦ МВС із 161 наявних підрозділів, перелік яких у розрізі регіонів надається (додаток 1).

На сьогодні ГСЦ МВС вживає організаційних заходів із модернізації та вдосконалення електронної черги, яка готується до впровадження найближчим часом.

У листопаді 2021 року розпочато тестування нового програмно-апаратного комплексу електронної черги, що забезпечить можливість попереднього запису

до стаціонарних сервісних центрів МВС, де наразі така черга відсутня, а також у мобільних сервісних центрах МВС.

Оновлений функціонал дозволить:

запровадити механізм вибору альтернативного сервісного центру МВС;

обмеження доступу до запису в чергу недобросовісних користувачів за рахунок ідентифікації об'єкта реєстрації;

можливість здійснити онлайн-запис для отримання послуги в усіх сервісних центрах МВС країни;

запровадження безтермінальної електронної черги у приміщеннях сервісних центрів МВС – реєстрація через QR-код;

можливість оперативного запису в електронну чергу безпосередньо у приміщенні сервісного центру МВС за допомогою pos-термінала.

Перелік ТСЦ МВС у розрізі регіонів, до яких на даний час відсутній запис за допомогою системи керування чергою (переважно ТСЦ МВС, що розташовані в селищах або містах районного значення), додається (додаток 2).

Відповідно до пункту 5 розділу III Порядку реєстрація в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу на поточний робочий день не здійснюється.

Реєстрація в системі керування чергою за допомогою термінала здійснюється суб'єктом звернення самостійно або з допомогою працівника ТСЦ МВС не пізніше ніж за годину до кінця робочого дня, визначеного графіком роботи відповідного ТСЦ МВС.

З огляду на зазначене надаємо перелік ТСЦ МВС у розрізі регіонів, до яких для отримання послуг запис за допомогою онлайн-сервісу системи керування чергою має низький рівень, а саме є можливість здійснити запис на наступний робочий день (додаток 3).

Звертаємо увагу, що низький рівень записів за допомогою онлайн-сервісу до зазначених вище ТСЦ МВС обумовлена тим, що населенням, яке обслуговується такими ТСЦ МВС, для отримання послуг здебільшого обирає реєстрацію в системі керування чергою за допомогою термінала.

Про результати розгляду звернення народного депутата України Куницького Олександра поінформовано.

Додаток: на 8 арк. в 1 прим.

З повагою

Міністр

Денис МОНАСТИРСЬКИЙ

Додаток 1

до листа МВС

від 17 жовтня 2022 № _____

ТСП МВС в яких функціонує

система керування чергою

№	Область	ТСП МВС	Населений пункт
1	Вінницька	0541	м. Вінниця, вул. Ботанічна, 24
2		0544	м. Тульчин, вул. Леонтовича, 55 А
3		0545	Хмільницький р-н, с. В. Митник "57км.+1000", урочище буд. 2
4	Волинська	0741	Луцький р-н, с. Струмівка, вул. Рівненська, 74
5		0742	м. Ковель, вул. Володимирська, 133
6		0743	м. Камінь-Каширський, вул. Першого Травня, 42
7		0744	м. Нововолинськ, вул. Сокальська, 1 а
8	Дніпропетровс ька	1241	м. Дніпро, вул. Маліновського, 130
9		1242	м. Дніпро, пр. Праці, 16
10		1243	м. Кривий Ріг, вул. Волгоградська, 11/2
11		1244	м. Кам'янське, вул. Стасова, 79
12		1245	м. Нікополь, вул. Довгалівська, 10а
13		1246	м. Новомосковськ, вул. Спаська, 7
14		1247	м. Павлоград, вул. Дніпровська, 334а
15		1248	м. Кривий Ріг, вул. Бикова, 31, ТЦ "Метро"
16		1249	м. Дніпро, пр. Слобожанський, 31 Д
17		1441	м. Маріуполь, Запорізьке шосе, 2 ("ПортCity")
18	Донецька	1442	м. Бахмут, вул. Ювілейна, 41
19		1443	м. Краматорськ, вул. Героїв Небесної Сотні, 5
20		1444	м. Покровськ, вул. Тюленіна, 1
21		1445	м. Волноваха, вул. Героїв 51 ОМБр, 86
22		1841	Житомирський район, с. Довжик, вул. Богунська, 1А
23	Житомирська	1842	м. Бердичів, вул. Шкіряників, 14
24		1843	м. Коростень, вул. Сергія Кемського, 3
25		1844	м. Новоград-Волинський, вул. Відродження, 2

26		1845	м. Радомишль, вул. Вокзальна, 33
27	Закарпатська	2141	м. Ужгород, вул. О. Кошового, 4
28		2142	м. Мукачево, вул. Берегівська об'їзна, 7 А
29		2143	м. Тячів, вул. Промислова, 6а
30		2144	м. Хуст, вул. Тімірязєва, 1
31	Запоріжжя	2341	м. Запоріжжя, вул. Парковий бульвар, 12
32		2342	м. Запоріжжя, Оріхівське Шосе, 7-А, "ТЦ Метро"
33		2343	м. Мелітополь, вул. Інтеркультурна, 172/1
34	Івано- франківська	2641	м. Івано-Франківськ, вул. Є. Коновальця, 229 у
35		2642	м. Калуш, вул. Грушевського, 104
36		2643	м. Коломия, вул. Симоненка 2
37		2644	м. Снятин, вул. Воеводи Коснятина, 60
38	Київська	3242	м. Біла Церква, вул. Сухоярська, 20
39		3243	м. Бровари, вул. Броварської сотні, 4А
40		3244	м. Обухів, вул. Каштанова, 23
41		3245	м. Вишгород, вул. Кургузова, 7а
42		3246	с. Софіївська Борщагівка, вул. Толстого, 2
43		3247	м. Буча, вул. Депутатська, 1в
44	м. Київ	8041	м. Київ, вул. Перемоги, 20
45		8042	м. Київ, вул. Туполева, 19
46		8043	м. Київ, просп. Правди 47 (ТРЦ «Ретровіль»)
47		8044	м. Київ, вул. Крайня, 1
48		8045	м. Київ, вул. Павла Усенка, 8
49		8046	м. Київ, Столичне шосе, 104
50		8047	Київська область, Києво-Святошинський р-н, с. Софіївська Борщагівка, вул. Велика Кільцева, 110-А
51		8048	м. Київ, вул. М. Грінченка, 18
52		8049	м. Київ, вул. Павла Усенка, 8
53	Кіровоградськ а	3541	м. Кропивницький, просп. Інженерів, 9/92
54		3542	м. Олександрія, пр. Будівельників, 38
55		3545	м. Благовіщенське, вул. Гуменюка, 9
56	Луганська	4442	м. Сєверодонецьк, Маяковського, 2А
57		4443	м. Старобільськ, вул. Старотаганрогська, 107А
58	Львівська	4641	м. Львів, вул. Д. Апостола, 11
59		4642	м. Дрогобич, вул. Трускавецька, 64
60		4643	Золочівський район, с. Червоне, вул. Л. Українки, 1

61		4644	м. Самбір, вул. Східна, 216
62		4645	м. Стрий, вул. Багряного, 4
63		4646	м. Червоноград, вул. Корольова, 14 а
64		4647	м. Новояворівськ, вул. Зелена, 2
65		4649	Пустомитівський р-н, с. Зимна Вода, вул. Городоцька, 16
66	Миколаївська	4841	м. Миколаїв, пров. Транспортний, 1а/1
67		4842	м. Первомайськ, вул. Вознесенська, 73Б
68		4843	м. Нова Одеса, вул. Сеславінського, 12
69		4844	м. Вознесенськ, вул. Молодогвардійська, 45
70		4845	м. Новий Буг, площа Свободи, 1
71	Одеська	5141	м. Одеса, вул. Ак. Корольова, 5
72		5142	м. Одеса, вул. Аеропортівська, 27/1
73		5144	м. Ізмаїл, просп. Суворова, 362
74		5150	м. Чорноморськ, вул. Хантадзе, 19
75		5152	м. Одеса, Київське шосе, 27А
76		5154	м. Одеса, вул. Ак. Корольова, 5
77	Полтавська	5341	Полтавський район, с. Розсошенці, вул. Кременчуцька, 2В
78		5342	м. Кременчук, проїзд 40 років ДАІ, 3
79		5343	м. Лубни, проспект Володимирський, 178-б
80		5344	м. Миргород, вул. Миргородських дивізій, 14 а
81		5346	Кобеляцький район, с. Бутенки, вул. Зоріна, 7-а,
82		5348	м. Горішні Плавні, вул. Строна, 11а
83	Рівненська	5641	м. Рівне, вул. Київська, 108Б
84		5642	м. Дубно, вул. Грушевського, 184
85		5643	м. Сарни, вул. Гагаріна, 100
86	Сумська	5942	м. Конотоп, вул. Вирівська, 19 А
87		5943	м. Охтирка, вул. Київська, 164В
88		5946	м. Суми, вул. Білопільський шлях, 18/1
89	Тернопільська	6141	Тернопільський район, с. Підгородне, вул. Стрийська, 5
90		6142	м. Підгайці, вул.Замкова, 18
91		6143	м. Кременець, вул. Шевченка, 67
92		6144	м. Теремовля, вул. Січ. Стрільців, 64-А
93		6145	Чортківський район, с. Угринь, вул. Обізна, 1
94	Харківська	6341	м. Харків, вул. Шевченка, 26
95		6342	м. Харків, вул. Шевченка, 62
96		6344	м. Ізюм, вул. Гостинна, 2 А
97		6345	м. Красноград, вул. Горького, 82А
98		6348	м. Лозова, вул. Свободи, 12/1
99		6349	м. Мерефа, вул. Дніпровська, 133 А

100		6350	смт. Пісочин, вул. Надії, 15
101	Херсонська	6541	м. Херсон, вул. Миколаївське шосе, 5 км
102		6544	м. Гола Пристань, вул. Берегова, 74
103		6545	м. Нова Каховка, вул. Французька, 10-В
104		6841	м. Хмельницький, вул. Західно-Окружна, 11/1
105	Хмельницька	6843	м. Кам'янець-Подільський, проспект Грушевського 1/2
106		6844	м. Старокостянтинів, вул. Чайковського, 1а
107		6845	м. Шепетівка, вул. Шешукова, 13
108		7141	м. Черкаси, вул. Лесі Українки, 21
109	Черкаська	7142	м. Умань, вул. С. Бандери, 12
110		7143	м. Звенигородка, вул. Б.Хмельницького, 15/1
111		7144	м. Корсунь-Шевченківський, вул. В. Сергієнка, 4а
112		7145	м. Золотоноша, вул. Відродження, 16
113		7441	м. Чернігів, вул. Шевченка, 162а
114	Чернігівська	7442	м. Прилуки, вул. Індустріальна, 6
115		7443	м. Ніжин, вул. Московська, 78б
116		7444	м. Мена, вул. Чернігівський шлях, 85в
117		7341	м. Чернівці, вул. Руська, 248 М
118	Чернівецька	7342	м. Кіцмань, Незалежності, 1 Б
119		7343	м. Новоселиця, вул. Кремльова, 20
120		7344	смт. Глибока, вул. Героїв Небесної Сотні, 88
121		7345	смт. Кельменці, вул. О. Паламаря, 9 В

Додаток 2

до листа МВС

від 18 жовтня 2018 р. № _____

**ТСЦ МВС в яких відсутні технічні засоби
системи керування чергою**

№ з/п	Область	ТСЦ МВС	Населений пункт
1	АР Крим	6546	Херсонська обл., Каланчацький р-н, автомобільна дорога Херсон-Красноперекопськ-Сімферополь, 83 км.
2	Вінницька	0542	м. Гайсин, вул. Південна, 67
3		0543	м. Могилів-Подільський, вул. Острівська, 4
4		0546	м. Вінниця, вул. Брацлавська, 85
5	Закарпатська	2145	м. Рахів, вул. Шевченка, 202
6		2146	м. Іршава, вул. Поштова, 4
7		2147	м. Берегово, вул. Богдана Хмельницького, 163 А
8	Запорізька	2344	м. Бердянськ, вул. Мелітопольське Шосе, 68
9		2345	м. Пологи, пров. Жуковського, 12
10		2346	м. Енергодар, вул. Будівельників, 21
11		2347	м. Василівка, вул. Невського, 89
12		2348	Запорізький район, с. Сонячне, вул. Сонячне шосе, 2а
13	Київська	3241	м. Баришівка вул. Польова, буд.3 Київська область
14		3248	с. Гайшин, вул. Жовтнева, 10 Переяслав-Хмельницький р-н Київська область
15		3249	с. Винарівка, вул. Лісова, буд. 39 Київська область
16	Кіровоградська	3543	м. Бобринець, вул. Миколаївська, 172
17		3544	м. Мала Виска, вул. Мічуріна, 2

18	Луганська	4441	м. Сватове, вул. Дружби, 22
19		4444	м. Лисичанськ, вул. Канатна, 45
20	Львівська	4648	с. Стрільбичі, вул. Яблунева, 1 г, Старосамбірський район
21	Одеська	5143	м. Білгород-Дністровський, вул. Гагаріна, 4
22		5145	м. Арциз, вул. Бондарева, 27
23		5146	м. Роздільна, вул. Кишинівська, 2
24		5147	смт Доброслав, вул. Промислова, 29
25		5148	м. Березівка, вул. Пушкінська, 27
26		5149	м. Подільськ, вул. Соборная, 202 Б
27		5151	м. Болград, провулок Лісний, 2
28		5153	м. Одеса, Хаджибейська дорога, буд. 4/1
29	Полтавська	5345	м. Гадяч, вул. Героїв Майдану, 75-в
30		5347	с. Семенівка, вул. Шевченка, 43
31	Рівненська	5644	смт. Володимирець, вул. Соборна, 49
32	Сумська	5941	м. Глухів, вул. Індустріальна, 19-а
33		5944	м. Ромни, вул. Полтавська, 4а
34		5945	м. Шостка, вул. Студентська, 7
35	Харківська	6343	м. Богодухів, м-н Спортивний, 5
36		6346	м. Куп'янськ, вул. Сахорозаводская, 1-Б
37		6347	м. Чугуїв, вул. Гвардійська, 31
38	Херсонська	6542	смт. Велика Олександрівка, вул. Братська, 14-б
39		6543	м. Генічеськ, вул. Відродження, 170
40	Хмельницька	6842	м. Дунаївці, вул. Франца Лендерна, 41

Додаток 3

до листа МВС

від 14 жовтня 2014 № _____

ТСЦ МВС з низьким рівнем запису (є можливість здійснити запис на наступний робочий день) з використанням онлайн –сервісу системи керування чергою

№	Область	ТСЦ МВС	Населений пункт
1	Дніпропетровська	1241	м. Дніпро, вул. Маліновського, 130
2		1242	м. Дніпро, пр. Праці, 16
3		1243	м. Кривий Ріг, вул. Волгоградська, 11/2
4		1244	м. Кам'янське, вул. Стасова, 79
5		1245	м. Нікополь, вул. Довгалівська, 10а
6		1246	м. Новомосковськ, вул. Спаська, 7
7		1247	м. Павлоград, вул. Дніпровська, 334а
8		1248	м. Кривий Ріг, вул. Бикова, 31, ТЦ "Метро"
9		1249	м. Дніпро, пр. Слобожанський, 31 Д
10	Донецька	1442	м. Бахмут, вул. Ювілейна, 41
11		1443	м. Краматорськ, вул. Героїв Небесної Сотні, 5
12	Закарпатське	2142	м. Мукачево, вул. Берегівська об'їзна, 7 А
13		2143	м. Тячів, вул. Промислова, 6а
14		2144	м. Хуст, вул. Тімірязєва, 1
15	Київська	3242	м. Біла Церква, вул. Сухоярська, 20
16		3243	м. Бровари, вул. Броварської сотні, 4А
17		3244	м. Обухів, вул. Каштанова, 23
18		3245	м. Вишгород, вул. Кургузова, 7а
19		3246	с. Софіївська Борщагівка, вул. Толстого, 2
20	м. Київ	8044	м. Київ, вул. Крайня, 1
21		8045	м. Київ, вул. Павла Усенка, 8
22		8046	м. Київ, Столичне шосе, 104
23		8047	Київська область, Києво-Святошинський р-н, с. Софіївська Борщагівка, вул. Велика Кільцева, 110-А
24		8048	м. Київ, вул. М. Грінченка, 18
25	Кіровоградська	3542	м. Олександрія, пр. Будівельників, 38
26		3545	м. Благовіщенське, вул. Гуменюка, 9

27	Луганська	4442	м. Сєвєродонецьк, Маяковського, 2А
28		4443	м. Старобільськ, вул. Старотаганрогська, 107А
29	Миколаївська	4842	м. Первомайськ, вул. Вознесенська, 73Б
30		4844	м. Вознесенськ, вул. Молодогвардійська, 45
31		4845	м. Новий Буг, площа Свободи, 1
32	Одеська	5141	м. Одеса, вул. Ак. Корольова, 5
33		5142	м. Одеса, вул. Аеропортівська, 27/1
34		5144	м. Ізмаїл, просп. Суворова, 362
35		5150	м. Чорноморськ, вул. Хантадзе, 19
36		5152	м. Одеса, Київське шосе, 27А
37	Полтавська	5344	м. Миргород, вул. Миргородських дивізій, 14 а
38		5348	м. Горішні Плавні, вул. Строна, 11а
39	Рівненська	5641	м. Рівне, вул. Київська, 108Б
40	Сумська	5943	м. Охтирка, вул. Київська, 164В
41	Тернопільська	6143	м. Кременець, вул. Шевченка, 67
42	Харківська	6348	м. Лозова, вул. Свободи, 12/1
43	Херсонська	6541	м. Херсон, вул. Миколаївське шосе, 5 км
44		6544	м. Гола Пристань, вул. Берегова, 74
45		6545	м. Нова Каховка, вул. Французька, 10-В
46	Хмельницький	6843	м. Кам'янець-Подільський, проспект Грушевського 1/2
47		6844	м. Старокостянтинів, вул. Чайковського, 1а
48	Черкаська	7141	м. Черкаси, вул. Лесі Українки, 21
49		7143	м. Звенигородка, вул. Б.Хмельницького, 15/1
50	Чернігівська	7442	м. Прилуки, вул. Індустріальна, 6
51	Чернівецька	7342	м. Кіцмань, Незалежності, 1 Б
52		7343	м. Новоселиця, вул. Кремльова, 20