

№ 1159
06.06.2025

**ГОЛОВНИЙ СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР МВС
РЕГІОНАЛЬНИЙ СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР ГСЦ МВС
В РІВНЕНСЬКІЙ, ВОЛИНСЬКІЙ ТА ЖИТОМИРСЬКІЙ ОБЛАСТЯХ
(ФІЛІЯ ГСЦ МВС)**

(РСЦ ГСЦ МВС в Рівненській, Волинській та Житомирській областях)

вул. Вербова, 39, м. Рівне, 33024, тел. (0362) 67-02-07,

сайт: www.riv.hsc.gov.ua, e-mail: info_riv@hsc.gov.ua, код ЄДРПОУ 45543373

№ 31/35-12-_____ -2025

На № 1159 від 06.06.2025

Голові Рівненської обласної ради
Андрію КАРАУШУ

Про розгляд депутатського запиту

Шановний пане Андрію!

Регіональним сервісним центром ГСЦ МВС в Рівненській, Волинській та Житомирській областях (філія ГСЦ МВС) (далі — РСЦ ГСЦ МВС) розглянуто в межах компетенції депутатський запит депутата Рівненської обласної ради Миколи Драганчука від 02 червня 2025 року, який був підтриманий Рівненською обласною радою (Рішення № 1159 від 06 червня 2025 року), щодо покращення організації роботи територіальних сервісних центрів МВС.

Механізм здійснення реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС, затверджений наказом Міністерства внутрішніх справ України від 05 листопада 2020 року № 777 (у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17 січня 2023 року № 11) “Про затвердження Порядку реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС та Експертною службою МВС” (далі – Порядок № 777).

Згідно з пунктом 1 розділу II Порядку № 777 для отримання послуг у ТСЦ МВС та/або Експертній службі МВС суб'єкти звернення реєструються в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу, термінала або уповноважених працівників.

Нещодавно, продовжуючи політику діджиталізації, Головним сервісним центром МВС було впроваджено новий зручний сервіс для громадян, який дає змогу зареєструватися для отримання послуг сервісних центрів МВС через мобільний застосунок “Е-запис”.



РСЦ ГСЦ МВС в Рівненській, Волинській та Житомирській областях № 31/35/12-8332-2025 від 07.07.2025 (45947)

Підписав: Ковальчук Віталій Федорович

Сертифікат: 3FAA9288358EC003040000004D8F3900ADA6D600

Дійсний: з 16.07.2024 06:45:49 по 16.07.2026 06:45:49

РІВНЕНСЬКА ОБЛАСНА РАДА	
Вхідний	Р 1159
« 14 »	07 20 25 р.

Загальна кількість доступних талонів про реєстрацію в системі керування чергою на поточний робочий день визначається для кожного ТСЦ МВС та Експертної служби МВС з урахуванням часу, необхідного для надання послуг, та залежить від кількості адміністраторів відповідного ТСЦ МВС, працівників Експертної служби МВС та графіків їх роботи (пункт 5 розділу III Порядку № 777).

Відповідно до пункту 22 Інструкції про порядок приймання іспитів для отримання права керування транспортними засобами та видачі посвідчень водія, затвердженої наказом Міністерства внутрішніх справ України від 07 грудня 2009 року № 515, тривалість практичного іспиту на майданчику для навчання з початкового керування повинна бути достатня для визначення вміння особи керувати транспортним засобом відповідної категорії безпечно для інших учасників дорожнього руху, але не менше 10 хвилин. Тривалість практичного іспиту на вулично-дорожній мережі повинна складати не менше 20 хвилин.

Режим робочого часу для адміністраторів ТСЦ МВС визначений Правилами внутрішнього службового розпорядку Головного сервісного центру МВС, які затверджені протоколом загальних зборів державних службовців ТСЦ МВС від 26 грудня 2024 року та введені в дію наказом ТСЦ МВС від 27 грудня 2024 року № 250, — з 08:00 год. до 17:00 год., в суботу з 08:00 год. до 15:45 год.

Зважаючи на вказане, беручи до уваги тривалість робочого часу екзаменатора ТСЦ МВС та середню тривалість практичного іспиту, нормою для одного екзаменатора ТСЦ МВС є 18 номерів реєстрації в системі керування чергою на один день (в суботу 15).

Згідно з штатною чисельністю в ТСЦ 5643 передбачено 10 посад адміністраторів, які безпосередньо надають адміністративні послуги для громадян. Усі ці посади укомплектовані. Посадові обов'язки між працівниками розподілені наступним чином: 1 адміністратор здійснює приймання теоретичних іспитів, 4 — приймання практичних іспитів, 3 адміністратори надають послуги з реєстрації транспортних засобів, 2 — послуги з обміну посвідчення водія та друк заяв на складання іспитів.

Станом на сьогоднішній день 2 екзаменатори ТСЦ 5643 відсутні в зв'язку з тимчасовою непрацездатністю: одна екзаменаторка — з 03 червня 2025 року (в зв'язку з вагітністю та пологами), а другий екзаменатор — із 24 червня 2025 року. Тому наразі практичні іспити в ТСЦ 5643 приймають 2 екзаменатори.

Разом з тим, системою керування чергою щоденно генерується 46 записів для отримання послуги з прийняття практичного іспиту в ТСЦ 5643, з яких 26 записів (56 %) доступні через онлайн-сервіс, 20 записів (44 %) доступні через термінал. Таким чином, кількість згенерованих номерів реєстрації на одного екзаменатора становить 23, що на 5 записів більше норми.

Для того, щоб залучити до прийняття практичних іспитів інших адміністраторів, які раніше такі іспити не приймали, їм необхідно пройти навчання за спеціальною професійною (сертифікатною) програмою підвищення

кваліфікації тривалістю 100 годин (2,5 тижні, очно), що передбачено Вимогами до уповноважених працівників територіальних сервісних центрів МВС, на яких згідно з посадовими обов'язками покладено функції з прийняття практичних іспитів для отримання права керування транспортними засобами, затвердженими наказом Міністерства внутрішніх справ України від 24 травня 2024 року № 336.

Варто зазначити, що 1 адміністратор ТСЦ 5643 уже пройшов відповідне навчання та з 13 червня 2025 року розпочав прийняття практичних іспитів у громадян.

У найближчому майбутньому керівництвом РСЦ ГСЦ МВС планується направити ще одного адміністратора ТСЦ 5643 для проходження навчання за спеціальною професійною (сертифікатною) програмою підвищення кваліфікації, як тільки таке навчання буде організовано Головним сервісним центром МВС, з метою подальшого залучення цього працівника до прийняття практичних іспитів.

Зважаючи на вищевикладене, інформуємо, що записи на послуги ТСЦ МВС генеруються системою керування чергою у чіткій відповідності до вимог пункту 5, розділу III Порядку № 777 та коригуються залежно від фактичної кількості адміністраторів, які надають ту чи іншу послугу. Разом з тим, наразі, розуміючи значний попит громадян на отримання послуги з прийняття практичного іспиту, кількість згенерованих номерів реєстрації на день на одного екзаменатора суттєво перевищує норму.

Окрім того, запевняємо Вас, що керівництвом РСЦ ГСЦ МВС та ГСЦ МВС постійно вживаються та будуть вживатися в подальшому всі можливі заходи для покращення якості надання адміністративних послуг, у тому числі з прийняття практичних іспитів. Також повідомляємо, що дане питання знаходиться на постійному контролі як у керівництва РСЦ ГСЦ МВС, так і в керівництва ГСЦ МВС.

З повагою
начальник

Віталій КОВАЛЬЧУК

Людмила Байдіна
Ірина Найко (0362) 67-02-07