ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства внутрішніх справ України

05 листопада 2020 року № 777

(у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від \_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 року № \_\_\_\_\_)

**ПОРЯДОК**

**реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС та Експертною службою МВС**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок установлює механізм здійснення реєстрації фізичних та юридичних осіб у системі керування чергою для отримання послуг, які надаються територіальними сервісними центрами МВС та Експертною службою МВС (далі – система керування чергою).

2. У цьому Порядку терміни вжито в таких значеннях:

онлайн-сервіс – додаток для реєстрації суб’єктів звернення, який інтегрований із центральним сервером системи керування чергою, призначений для забезпечення функціонування системи керування чергою;

система керування чергою – автоматизована система організації прийому фізичних та юридичних осіб, які зареєструвалися за допомогою онлайн-сервісу, термінала, уповноваженого працівника територіального сервісного центру МВС (далі – ТСЦ МВС) або уповноваженого працівника Експертної служби МВС (далі – уповноважені працівники) для отримання послуг у ТСЦ МВС та/або Експертній службі МВС відповідно, функціонування якої забезпечує програмно-апаратна платформа для розподілу суб’єктів звернення з відповідним програмним забезпеченням;

суб’єкт звернення – фізична особа або уповноважений представник юридичної особи, які звернулися до ТСЦ МВС та/або Експертної служби МВС для отримання послуг;

термінал – програмно-апаратний комплекс реєстрації суб’єктів звернення, установлений у приміщеннях ТСЦ МВС, призначений для забезпечення функціонування системи керування чергою;

форс-мажорні обставини – непередбачені та непереборні події, що об’єктивно унеможливлюють надання послуг ТСЦ МВС та Експертною службою МВС, а саме збій в обміні інформацією, що виникає через несправності або пошкодження ліній зв’язку, відключення електропостачання, повітряна тривога, бойові дії, пожежа, інші надзвичайні ситуації.

3. Перелік послуг, що надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС, для отримання яких можна зареєструватися в системі керування чергою, визначається Головним сервісним центром МВС (далі – ГСЦ МВС) та Державним науково-дослідним експертно-криміналістичним центром МВС (далі – ДНДЕКЦ МВС) відповідно з урахуванням матеріально-технічних ресурсів регіональних сервісних центрів ГСЦ МВС та Експертної служби МВС.

Система керування чергою може взаємодіяти з інформаційними базами даних державних органів, якими користуються ТСЦ МВС та/або Експертна служба МВС. Така взаємодія здійснюється згідно з вимогами законодавства, у тому числі у сфері технічного захисту інформації в інформаційно-комунікаційних системах.

**II. Порядок здійснення реєстрації суб’єктів звернення в системі керування чергою**

1. 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.
2. У разі неможливості реєстрації суб’єктів звернення в системі керування чергою надання послуг здійснюється в порядку живої черги.
3. Реєстрація суб’єктів звернення в системі керування чергою здійснюється безоплатно.
4. Для реєстрації в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу суб’єкт звернення проходить електронну ідентифікацію та зазначає своє прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), найменування юридичної особи (у разі звернення уповноваженого представника юридичної особи), номер телефону, адресу електронної пошти, обирає послугу, ТСЦ МВС та/або Експертну службу МВС, які надаватимуть послугу, дату та час надання послуги із числа доступних. Додатково можуть зазначатися номерний знак або ідентифікаційний номер транспортного засобу та/або реквізити документів, необхідних для отримання послуги.

5. Після реєстрації в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу суб’єкту звернення на адресу електронної пошти, зазначену ним під час реєстрації, надсилається талон / талони (у разі одночасного замовлення послуг, що надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС) про реєстрацію в системі керування чергою (в електронній формі), у якому / яких зазначаються номер ТСЦ МВС та/або Експертної служби МВС, у яких надаватиметься послуга, номер реєстрації суб’єкта звернення в системі керування чергою, дата та час надання послуги, назва послуги, відомості, введені суб’єктом звернення під час реєстрації.

За добу до дати та часу, зазначених у талоні суб’єкта звернення, системою керування чергою надсилається відповідне повідомлення (нагадування) про здійснену реєстрацію з можливістю її скасування (за потреби) суб’єктом звернення за допомогою онлайн-сервісу.

1. Реєстрація в системі керування чергою за допомогою термінала здійснюється суб’єктом звернення самостійно або за допомогою працівника ТСЦ МВС.

Реєстрація в системі керування чергою за допомогою термінала для отримання послуги у ТСЦ МВС та/або Експертній службі МВС на поточний робочий день здійснюється суб’єктом звернення не пізніше ніж за годину до закінчення робочого дня, визначеного графіком роботи відповідного ТСЦ МВС та Експертної служби МВС.

1. Для здійснення реєстрації в системі керування чергою за допомогою термінала суб’єкт звернення вводить своє прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) або найменування юридичної особи (у разі звернення уповноваженого представника юридичної особи), номер телефону, обирає послугу, дату та час надання послуги із числа доступних. Додатково можуть зазначатися номерний знак або ідентифікаційний номер транспортного засобу та/або реквізити документів, необхідні для отримання послуги.
2. Після реєстрації в системі керування чергою за допомогою термінала суб’єкту звернення видається талон / талони (у разі одночасного замовлення послуг, що надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС) про реєстрацію в системі керування чергою, у якому / яких зазначаються номер ТСЦ МВС та/або Експертної служби МВС, у яких надаватиметься послуга, номер реєстрації суб’єкта звернення в системі керування чергою, дата та час надання послуги, назва послуги, відомості, введені суб’єктом звернення під час реєстрації в системі керування чергою.
3. Реєстрація в системі керування чергою уповноваженим працівником здійснюється під час особистого звернення суб’єкта звернення до ТСЦ МВС або Експертної служби МВС.

Реєстрація в системі керування чергою уповноваженим працівником для отримання послуги у ТСЦ МВС та/або Експертній службі МВС на поточний робочий день здійснюється не пізніше ніж за годину до закінчення робочого дня, визначеного графіком роботи відповідного ТСЦ МВС та Експертної служби МВС.

У разі реєстрації суб’єкта звернення в системі керування чергою за допомогою уповноваженого працівника такий уповноважений працівник вводить прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) суб’єкта звернення або найменування юридичної особи (у разі звернення уповноваженого представника юридичної особи), номер телефону суб’єкта звернення, обирає послугу, дату та час надання послуги із числа доступних (на вибір суб’єкта звернення). Додатково можуть зазначатися номерний знак або ідентифікаційний номер транспортного засобу та/або реквізити документів, необхідні для отримання послуги.

У разі реєстрації в системі керування чергою за допомогою уповноваженого працівника суб’єкт звернення перевіряє правильність введених таким працівником даних під час реєстрації.

1. Після реєстрації в системі керування чергою за допомогою уповноваженого працівника суб’єкту звернення видається таким уповноваженим працівником талон / талони (у разі одночасного замовлення послуг, що надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС) про реєстрацію в системі керування чергою, у якому / яких зазначаються номер ТСЦ МВС та/або Експертної служби МВС, у яких надаватиметься послуга, номер реєстрації суб’єкта звернення в системі керування чергою, дата та час надання послуги, назва послуги, відомості, введені під час реєстрації в системі керування чергою.
2. Надання послуги суб’єкту звернення здійснюється відповідним ТСЦ МВС та/або Експертною службою МВС у день та час, визначені в талоні про реєстрацію в системі керування чергою.

У випадках коли надання послуги суб’єкту звернення потребує додаткових дій, які можуть збільшити тривалість надання послуги (направлення запиту до іншого ТСЦ МВС, застосування більш складних методів дослідження транспортних засобів та реєстраційних документів), надання послуги може бути завершене в інший робочий день. Додаткова реєстрація в системі керування чергою в таких випадках не вимагається.

1. Приміщення ТСЦ МВС та Експертної служби МВС, у яких функціонує система керування чергою, облаштовуються інформаційними табло, які відображають інформацію про поточні дату й час, номери реєстрації суб’єктів звернення в системі керування чергою та номери робочих місць адміністраторів ТСЦ МВС та/або працівників Експертної служби МВС, які надаватимуть послуги.
2. Запрошення суб’єкта звернення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, здійснюється шляхом звукового та/або візуального оповіщення адміністратором ТСЦ МВС або працівником Експертної служби МВС, або в автоматичному режимі засобами системи керування чергою (за наявності технічної можливості) у порядку черговості з урахуванням часу, зазначеного в талоні про реєстрацію в системі керування чергою, крім випадків, передбачених пунктом 7 розділу ІІІ цього Порядку.

ТСЦ МВС та приміщення Експертної служби МВС, у яких здійснюється запрошення суб’єктів звернення в автоматичному режимі, визначаються відповідно ГСЦ МВС та ДНДЕКЦ МВС.

У разі неявки суб’єкта звернення протягом однієї хвилини з моменту запрошення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, його буде повторно запрошено до такого робочого місця засобами системи керування чергою двічі з інтервалом в 1 хвилину.

У разі неявки суб’єкта звернення протягом трьох хвилин із моменту першого запрошення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, його номер реєстрації в системі керування чергою системою автоматично скасовується.

Замість автоматично скасованих номерів реєстрації в системі керування чергою створюються нові номери, які потрапляють у загальний доступ для запису через термінал або за допомогою уповноваженого працівника.

14. Адміністратором ТСЦ МВС або працівником Експертної служби МВС після явки суб’єкта звернення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, у разі виявлення передбачених законодавством підстав для відмови в наданні такому суб’єкту звернення послуги здійснюється скасування номера реєстрації в системі керування чергою.

Замість скасованих номерів реєстрації в системі керування чергою створюються нові номери реєстрації в системі керування чергою, які потрапляють в загальний доступ для запису через термінал або за допомогою уповноваженого працівника.

15. Скасування реєстрації в системі керування чергою може бути здійснене:

автоматично – у порядку, передбаченому пунктом 13 цього розділу;

адміністратором ТСЦ МВС або працівником Експертної служби МВС – у порядку, передбаченому пунктом 14 цього розділу;

суб’єктом звернення – за допомогою онлайн-сервісу.

Реєстрація, здійснена за допомогою онлайн-сервісу, може бути скасована суб’єктом звернення не пізніше ніж за дві години до дати та часу, зазначених у талоні.

У разі скасування реєстрації у випадку, визначеному пунктом 14 цього розділу, адміністратором ТСЦ МВС або працівником Експертної служби МВС до системи керування чергою вносяться відомості щодо підстав відмови в наданні послуг суб’єкту звернення.

16. Номер реєстрації в системі керування чергою вноситься адміністратором ТСЦ МВС та/або працівником Експертної служби МВС до відповідних реєстрів, що використовуються для надання послуг.

Запрошення до робочого місця та завершення прийому суб’єкта звернення здійснюються тим самим адміністратором ТСЦ МВС або працівником Експертної служби МВС, крім випадків відсутності такої можливості у зв’язку з особливостями надання певної послуги та/або випадків, передбачених пунктом 8 розділу ІІІ цього Порядку.

**III. Обмеження в роботі системи керування чергою**

1. Одна реєстрація в системі керування чергою означає надання однієї послуги одному суб’єкту звернення.
2. Невідповідність відомостей, зазначених суб’єктом звернення під час реєстрації в системі керування чергою (прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) або найменування юридичної особи, номерний знак або ідентифікаційний номер транспортного засобу та/або реквізити документів), відомостям, які містяться в документах, поданих суб’єктом звернення для отримання послуги, є підставою для скасування реєстрації в системі керування чергою.

Для отримання послуги суб’єкт звернення повторно реєструється в системі керування чергою.

1. Кількість днів та/або час, доступні для реєстрації в системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу, можуть відрізнятися для різних ТСЦ МВС та Експертної служби МВС і залежать від кількості зареєстрованих суб’єктів звернення в системі керування чергою.

Кількість днів та/або час, доступні для реєстрації в системі керування чергою для отримання послуг, які надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС, визначаються ГСЦ МВС та ДНДЕКЦ МВС відповідно.

1. Кількість реєстрацій у системі керування чергою за допомогою онлайн-сервісу обмежується:

для фізичних осіб – чотирма номерами реєстрації в системі керування чергою на поточний місяць;

для юридичних осіб – чотирма номерами реєстрації в системі керування чергою на поточний робочий день для одного уповноваженого представника юридичної особи.

1. 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.
2. Для кожного ТСЦ МВС та Експертної служби МВС здійснюється автоматичний розподіл талонів про реєстрацію в системі керування чергою, доступних для реєстрації суб’єктами звернення через онлайн-сервіс, термінал або за допомогою уповноваженого працівника.
3. У разі виникнення форс-мажорних обставин надання ТСЦ МВС або Експертною службою МВС суб’єктам звернення послуг на обраний час відтерміновується до усунення таких обставин. При цьому на час дії таких обставин можливість реєстрації в системі керування чергою суб’єктам звернення блокується.

У разі неотримання суб’єктом звернення послуги в час, на який було здійснено реєстрацію, у зв’язку з форс-мажорними обставинами для отримання послуги ТСЦ МВС або Експертної служби МВС визначається інший час надання послуги протягом поточного робочого дня або на наступний робочий день. Повторна реєстрація суб’єкта звернення в системі керування чергою не здійснюється.

1. У разі чотирьох реєстрацій суб’єктом звернення в системі керування чергою протягом поточного місяця за допомогою онлайн-сервісу та неявки такого суб’єкта звернення до робочого місця, за яким надаватиметься послуга, подальша можливість здійснення таким суб’єктом звернення реєстрації за допомогою онлайн-сервісу блокується.

Можливість здійснення реєстрації за допомогою онлайн-сервісу поновлюється суб’єкту звернення за умови його особистого звернення до ТСЦ МВС або Експертної служби МВС, до яких було здійснено останній запис за допомогою онлайн-сервісу, відповідно.

1. Особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більш як одна особа, яка супроводжує особу з інвалідністю першої групи або дитину з інвалідністю), послуги в ТСЦ МВС та/або Експертній службі МВС отримують позачергово.
2. Для надання ТСЦ МВС та Експертною службою МВС послуг суб’єктам звернення, зазначеним у пункті 9 цього розділу, програмними засобами системи керування чергою формуються відповідні номери реєстрації в системі керування чергою. Співвідношення кількості номерів реєстрації в системі керування чергою, сформованих для надання послуг таким особам, до загальної кількості номерів реєстрації в системі керування чергою визначається ГСЦ МВС та ДНДЕКЦ МВС відповідно.

Надання послуг суб’єкту звернення позачергово здійснюється за умови, що отримувачем такої послуги є безпосередньо суб’єкт звернення.

Отримання суб’єктом звернення послуг позачергово може бути здійснено не частіше одного разу на поточний робочий день стосовно кожної послуги, що надаються ТСЦ МВС та Експертною службою МВС, за умови пред’явлення таким суб’єктом звернення посвідчення, яке підтверджує відповідний статус.

У разі надання послуги позачергово адміністратором ТСЦ МВС та працівником Експертної служби МВС до заяви суб’єкта звернення про надання послуг долучаються копії документів, які підтверджують відповідний статус.

1. Якщо суб’єктами звернення, визначеними в пункті 9 цього розділу, не використано номери реєстрації в системі керування чергою, що сформовані для надання послуг позачергово на поточний робочий день та час, такі номери запису включаються до загального переліку номерів реєстрації та стають доступними для запису через термінал або за допомогою уповноваженого працівника.

**Директор Департаменту**

**інформатизації Міністерства**

**внутрішніх справ України Олександр МИХАЙЛОВ**