



ГОЛОВНИЙ СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР МВС

НАКАЗ

14.06.2022

Київ

№ 43

Про запровадження проєкту із застосуванням вебплатформи «Твій ГСЦ МВС»

Відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги», пунктів 22, 24, 26, 27 Порядку проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864, враховуючи пункт 11 Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, затверджених наказом Міністерства цифрової трансформації України від 10 грудня 2021 року № 173, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 23 грудня 2021 року за № 1664/37286, пункт 4 та підпункт 7 пункту 12 розділу V Положення про Головний сервісний центр МВС, затвердженого наказом Міністерства внутрішніх справ України від 07 листопада 2015 року № 1393 (у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 24 квітня 2020 року № 354), з метою підвищення якості надання адміністративних послуг сервісними центрами МВС

НАКАЗУЮ:

1. Запровадити з 14 червня 2022 року проєкт із застосуванням вебплатформи «Твій ГСЦ МВС» (далі – проєкт) для оцінки якості надання адміністративних послуг у територіальних сервісних центрах регіональних сервісних центрів ГСЦ МВС (далі – ГСЦ МВС) відповідно до Плану-графіку, що додається.

2. Начальникам регіональних сервісних центрів ГСЦ МВС (далі – РСЦ ГСЦ МВС) під час реалізації проєкту забезпечити:

1) підключення до вебплатформи «Твій ГСЦ МВС» протягом двох робочих днів з дати запровадження проєкту, визначеної у Плані-графіку;

2) використання вебплатформи «Твій ГСЦ МВС» як засобу зворотного зв'язку з метою отримання оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

3) проведення щоденного аналізу повідомлень про якість надання адміністративних послуг, залишених суб'єктами звернення в електронній формі;

4) належне реагування на повідомлення, отримані від суб'єктів звернення через засоби зворотного зв'язку;

5) вжиття заходів щодо усунення порушень (зауважень), врегулювання проблемних питань, виявлених за допомогою зворотного зв'язку;

6) збір та узагальнення інформації про результати розгляду повідомлень від суб'єктів звернення та її щомісячне подання до Головного сервісного центру МВС (далі – ГСЦ МВС).

3. Управлінню логістики ГСЦ МВС вжити заходів щодо замовлення й виготовлення (друку) інформаційних матеріалів для розміщення в ТСЦ МВС, що залучаються до реалізації проєкту відповідно до Плану-графіку.

4. Управлінню інформатизації ГСЦ МВС забезпечити належне функціонування платформи «Твій ГСЦ МВС» та проведення робіт з усунення

5. Управлінню інформаційних систем та зв'язку вжити заходів щодо забезпечення належної роботи платформи «Твій ГСЦ МВС» та проведення робіт з усунення проблем і питань, виявлених за допомогою зворотного зв'язку.

7. Керівнику ГСЦ МВС вжити заходів щодо усунення порушень (зауважень), виявлених за допомогою зворотного зв'язку.

Н. М. Ільницький

Євген МОЙСЕСЕНКО