



Звіт за результатами спільного моніторингу КПВВ «Каланчак» та «Чонгар»

Представництва Президента України в Автономній Республіці Крим, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, Української Гельсінської спілки з прав людини, громадської організації «КРИМСОС»

5, 6 та 11 березня 2020 року працівниками Представництва Президента України в Автономній Республіці Крим та Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, спільно з представниками громадських організацій УГСПЛ та «КРИМСОС» проведено спільні робочі моніторингові візити на контрольні пункти в'їзду/виїзду «Каланчак» та «Чонгар» відповідно, з метою оцінки функціонування ЦНАПів та сервісної зони КПВВ.

1. Інфраструктурне забезпечення КПВВ

КПВВ «Каланчак» і «Чонгар», які знаходяться на адміністративній межі з тимчасово окупованою територією Автономної Республіки Кримом та м. Севастополь відновили свою роботу після реконструкції, завдання щодо проведення якої було ініційоване Президентом України влітку 2019 року під час поїздки в Херсонську область.

Під час моніторингового візиту встановлено, що внаслідок завершення робіт були побудовані приміщення, які забезпечують належні умови несення служби та проходження громадянами України паспортного і митного контролю в режимній зоні, а також побудована сервісна зона, в якій облаштовано Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) та приміщення з потенціалом подальшого розширення можливостей надання адміністративних та інших соціальних послуг для громадян України.

З урахуванням того, що відповідальним за проведення робіт, пов'язаних з будівництвом, реконструкцією, ремонтом та утриманням тимчасових контрольних пунктів в'їзду на тимчасово окуповану територію України та виїзду з неї для автомобільного сполучення є Мінінфраструктури, замовником проведених робіт з будівництва зазначених пунктів було визначено АТ «Укрзалізниця» (відповідно до Порядку в'їзду на тимчасово окуповану територію України та виїзду з неї, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 2015 р. № 367).

Проте, на цей час, залишається відкритим питання визначення конкретного балансоутримувача, відповідального за ремонт та поточне утримання тимчасових контрольних пунктів в'їзду на тимчасово окуповану територію України з наданням для цього відповідного фінансування.

Визначення відповідального балансоутримувача у короткі строки дозволило б розв'язати цілу низку загальних проблем, пов'язаних з підтриманням реконструйованих КПВВ у робочому стані та запуском повноцінної роботи, зокрема:

- у зв'язку з відсутністю правового статусу КПВВ, неможливим є включення автостанції КПВВ до транспортної мережі області і, забезпечення їх постійним транспортним сполученням з населеними пунктами Херсонської області (наразі до КПВВ можна доїхати тільки автобусами, які прямують тільки раз чи двічі на день з м. Херсону чи м. Геніческа або звернувшись до послуг нелегальних перевізників із завищеними цінами);
- для роботи КПВВ необхідним є обслуговування та утримання засобів комунікацій та критичної інфраструктури КПВВ (свердловин, систем стічних вод, очисних споруд, засобів енергопостачання, службових та санітарних приміщень, вбиралень), своєчасне заправлення наявних стаціонарних дизель-генераторів та їх обслуговування;
- в деяких місцях на автомобільних та пішохідних ділянках режимної та сервісної зон обох КПВВ почали з'являтися деформації покриття (асфальту та тротуарної бруківки);
- металопластикові конструкції та стелі в окремих службових приміщеннях потребують догляду та косметичного ремонту;
- виникають перешкоди для облаштування санітарних зон необхідними засобами гігієни, а також залучення і оплати осіб, відповідальних за підтримку задовільного стану санітарних зон режимної зони, через що доступ до деяких з них ускладнено, а деякі взагалі зачинені.

КПВВ «Каланчак». Варто зауважити, що в нічний час територія так званого «нуля» між українським та окупаційним КПВВ погано освітлюється, що, серед іншого, ускладнює безпекові задачі особам громадянам України, які несуть службу на КПВВ та тим, хто перетинає адміністративний кордон. На КПВВ «Каланчак» продовжує діяти та надавати послуги з перевезення «автостанція», не передбачена планом реконструкції КПВВ, натомість автостанція передбачена планом реконструкції КПВВ поки що не діє через відсутність визначеного балансоутримувача КПВВ. Учасники моніторингового візиту відзначають, що територія КПВВ «Каланчак» є доволі засміченою та потребує благоустрою.

КПВВ «Чонгар». Відсутність обмежувальних споруд (огорожі) на КПВВ "Чонгар" з лівого флангу поблизу розміщення дизель-генератора, створює загрозу доступу сторонніх осіб до інфраструктурних об'єктів КПВВ та вольєрів для службових собак. На КПВВ «Чонгар» попереджувальні знаки щодо мінування окремих ділянок території так званого «нуля» вже є застарілими та потребують модернізації. Металопластикові конструкції з турнікетом у зоні проходження митного контролю потребують вдосконалення, оскільки проходження зони з габаритним багажем (валізи середнього та великого розміру) викликає суттєві труднощі. Місця для відпочинку, які знаходяться в режимній зоні за межами приміщень, є нестійкими, небезпечно гойдаються та потребують ремонту

2. Моніторинг пропускної роботи та дій правоохоронних органів

До роботи співробітників ДПСУ та СБУ у ході моніторингу КПВВ, зауважень з боку громадян не надходило.

Крім того, при проведенні моніторингу були озвучені скарги по незаконним вимогам від працівників Національної поліції України, які присутні на контрольних пунктах щодо безпідставної перевірки документів, переписування з них персональних даних, а також

незаконних вимог вказати номер мобільного телефону у осіб, які перетинають адміністративну межу з тимчасово окупованою територією АР Крим та м.Севастополь. Крім того, зі слів кримчан, дуже часто ці вимоги супроводжувалися погрозливими висловами щодо можливих негативних наслідків у випадку відмови надати їм ці документи та номер мобільного телефону.

Вищевказані факти були підтверджені 11 березня 2020 року адвокатом громадської приймальні УГСПЛ, який під час спільного моніторингового візиту до КППВ “Чонгар” вирішив пройти прикордонний та митний державні контролю з метою перевірки дотримання прав громадян працівниками митної та державної прикордонної служби. Так, перед режимною зоною КППВ “Чонгар” його зупинила людина в поліцейській формі, яка, не називаючи свого прізвища, посади, спеціального звання, не пред'являючи свого службового посвідчення, звернулася з вимогою пройти до вагончика, схожого на стаціонарний пост поліції, з метою перевірки паспортних даних. На прохання назвати конкретну підставу перевірки документів, було повідомлено, що Закон України “Про Національну поліцію” такі підстави містить, тобто конкретної підстави озвучено не було. В приміщенні стаціонарного посту було повторно повідомлено про необхідність передати в руки паспорт, з якого згодом всі персональні дані переписувались в зошит. Також, пролунала вимога надати свій особистий номер мобільного телефону. Таким чином, дії працівників поліції є неправомірними та порушують наступні положення законодавства:

- відповідно до ч. 3. ст. 18 Закону України “Про Національну поліцію”, звертаючись до особи, або у разі звернення особи до поліцейського, поліцейський зобов'язаний назвати своє прізвище, посаду, спеціальне звання та пред'явити на її вимогу службове посвідчення, надавши можливість ознайомитися з викладеною в ньому інформацією, не випускаючи його з рук,
- працівник поліції зобов'язаний утримуватися від необґрунтованих перевірок документів, що посвідчують особу або інших документів – працівник поліції має право вимагати пред'явлення такого документу тільки у випадках, передбачених ст. 32 ЗУ “Про Національну поліцію”.

Будь-які вимоги типу «планова перевірка документів» і т.д. не є підставою для перевірки. Отже, відповідно до вищевказаної статті: “поліцейський має право вимагати в особи пред'явлення нею документів, що посвідчують особу, та/або документів, що підтверджують відповідне право особи, у таких випадках:

1) якщо особа володіє зовнішніми ознаками, схожими на зовнішні ознаки особи, яка перебуває в розшуку, або безвісно зниклої особи;

2) якщо існує достатньо підстав вважати, що особа вчинила або має намір вчинити правопорушення;

3) якщо особа перебуває на території чи об'єкті із спеціальним режимом або в місці здійснення спеціального поліцейського контролю;

4) якщо в особі є зброя, боєприпаси, наркотичні засоби та інші речі, обіг яких обмежений або заборонений, або для зберігання, використання чи перевезення яких потрібен дозвіл, якщо встановити такі права іншим чином неможливо;

5) якщо особа перебуває в місці вчинення правопорушення або дорожньо-транспортної пригоди, іншої надзвичайної події;

6) якщо зовнішні ознаки особи чи транспортного засобу або дії особи дають достатні підстави вважати, що особа причетна до вчинення правопорушення, транспортний засіб може бути знаряддям чи об'єктом вчинення правопорушення.

- згідно з положеннями ст. 13 Закону України “Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус” документи, оформлення яких передбачається цим Законом із застосуванням засобів Реєстру відповідно до їх функціонального призначення поділяються на: документи, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України. Перелік таких документів є вичерпним та включає, окрім паспорта громадянина України та паспорту для виїзду за кордон і інші документи (посвідчення водія, посвідка на постійне або тимчасове проживання тощо)

Таким чином, на законну вимогу працівника поліції громадянин має право пред’явити не тільки паспорт громадянина України, але й будь-який інший документ, визначений переліком.

- співробітник поліції не має права вилучати паспорт. Вилучення паспорту можливе лише за рішенням суду. Крім того, громадянин не зобов’язаний надавати паспорт в руки співробітнику поліції, достатньо показати в розгорнутому вигляді. Вимога співробітника поліції – передати їм в руки паспорт – є протиправною,
- вимога співробітника поліції пройти з ним в приміщення стаціонарного посту для пред’явлення паспорта з підстав, передбачених ст.32 Закону України “Про національну поліцію” є також незаконною,
- особа може відмовитися від спілкування з поліцейським та не зобов’язаний повідомляти свій особистий номер телефону, місце роботи, навчання тощо.

Зі слів опитуваних, достатнього поширення набули випадки відмов уповноваженими посадовими особами підрозділу охорони державного кордону у в’їзді на тимчасово окуповану територію України громадянам, які мають борги зі сплати аліментів або не погашені кредити, виконавчі провадження по яким відкриті на території АР Крим та м. Севастополь і не були передані на підконтрольну територію. При цьому уповноважена службова особа підрозділу охорони державного кордону приймає такі рішення посилаючись на Порядок в’їзду на тимчасово окуповану територію України та виїзду з неї (надалі – Порядок), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.2015 р № 367. Так, підпункт 2 пункту 38 Порядку містить таку підставу відмови у в’їзді на тимчасово окуповану територію України, як наявність у базах даних Держприкордонслужби інформації про заборону особі виїзду з України,

У свою чергу, формування баз даних відомостей про осіб, яким заборонено виїзд з України, здійснюються з використанням інформаційно-телекомунікаційної системи прикордонного контролю «Гарт-1» Державної прикордонної служби України, яка функціонує відповідно до Положення про інформаційно-телекомунікаційну систему прикордонного контролю «Гарт-1» Державної прикордонної служби України, затвердженого наказом Адміністрації Державної прикордонної служби України від 30 вересня 2008 року № 810, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 листопада 2008 року за № 1086/15777.

Вищевказана система прикордонного контролю спрацьовує під час проходження паспортного контролю виключно при в’їзді на тимчасово окуповану територію України, а тому співробітники ДПСУ які здійснюють паспортний контроль та громадяни України, які виїжджають на підконтрольну територію для отримання, зокрема, паспортних послуг, не володіють інформацією щодо обмежень у праві в’їзду до АР Крим та м.Севастополя, і, як наслідок, позбавленні права повернутися до зареєстрованого місця проживання, залишаючись при цьому без засобів існування та можливостей виконати фінансові зобов’язання.

Невирішеною залишається проблема доступу для співробітників ДПСУ до бази даних Міністерства освіти та науки України, яка містить відомості про жителів тимчасово окупованої території АР Крим та м. Севастополь, які навчаються в закладах освіти на материковій частині території України, що ускладнює реалізацію спрощеного порядку перетину адміністративної межі для таких осіб.

Додатково повідомляємо, що під час візиту температурний скрінінг працівниками ДПСУ робився на вході в сервісну зону лише при виїзді з ТОТ АР Крим (КПВВ “Каланчак”) та на вході в режимну зону при виїзді з ТОТ АР Крим (КПВВ “Чонгар”).

Окрім того, не зрозуміло чи здійснюється на території КПВВ ветеринарно-санітарний контроль, оскільки відповідні приміщення були зачинені.

3. Сервісна зона та надання послуг.

Також проводився моніторинг сервісної зони КПВВ, в тому числі роботи ЦНАПів. Денна пропускна здатність ЦНАПу на час моніторингової поїздки складала: КПВВ “Чонгар” – від 10 до 25 осіб, КПВВ “Каланчак” – від 10 до 13 осіб. На кожний вид послуги розраховано 15 хвилин робочого часу. Основні види послуг, які найбільше користуються попитом у мешканців з тимчасово окупованої території АР Крим та м. Севастополя: отримання паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у формі ID-картки.

При подачі документів на оформлення паспорта громадянина України в формі ID-картки та паспорта громадянина для виїзду за кордон, довідка форми 5 з фотозображенням, яка дозволяє перетнути адміністративну межу з тимчасово окупованою територією, видається на місці (прим. – перетин на підставі такої довідки, передбачено як виключення положеннями Порядку в'їзду на тимчасово окуповану територію України та виїзду з неї, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 2015 р. № 367).

В ЦНАПі на КПВВ “Каланчак” послуга по вклеюванню фото в паспорт по досягненню 25, 45 років на час проведення моніторингу не надавалась. За опитуваннями кримчан ця послуга є доволі запитуваною, але наразі вона надається тільки у ЦНАПі на КПВВ “Чонгар”.

Вклеювання фото в паспорт громадянина України у формі книжечки здійснюється ЦНАПом приблизно протягом 5 робочих днів, в даному випадку неможливо отримати послугу в день звернення, це пов'язано з тим, що адміністратор віддаленого робочого місця ЦНАПу на КПВВ приймає заяву та документи, далі ЦНАП передає пакет документів до територіального підрозділу ДМС України, де фактично здійснюється вклеювання. Технічно цей процес займає декілька днів. Якщо люди звертаються з належним пакетом документів (при наявності паспорта для виїзду закордон) до територіальних підрозділів ДМС, то перевірка даних і вклеювання займає менше часу. Відповідно до вимог п. 4 Порядку оформлення документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, громадянам, які проживають на тимчасово окупованій території України, затвердженого постановою Верховної Ради України від 4 червня 2014 р. № 289, вклеювання до паспорта громадянина України фотокартки після досягнення громадянином 25- і 45-річного віку проводиться у день звернення особи.

При проведенні опитування громадян, які звертаються для отримання паспорта громадянина України у формі картки ID та паспорта для виїзду закордон наголошено на проблемі з отриманням талонів через електронну чергу із зазначенням точної дати і часу звернення за послугою. За загальною процедурою, при отриманні талону необхідно мати

номер українського оператора мобільного зв'язку, на який приходить підтвердуюче повідомлення. На території АР Крим та м.Севастополь українські мобільні оператори не надають послуг зв'язку, тому доцільним було б отримання повідомлення з прив'язкою до електронної пошти, що спростить процес отримання талонів електронної черги. Ця проблема стосується не тільки ЦНАПів, але й підрозділів ДМСУ, бо розробник програмного забезпечення один.

По інформації спеціалістів ЦНАПу на КПВВ «Чонгар», в найближчий час буде закінчено обладнання робочого місця для надання сервісних послуг МВС, планується надання таких видів послуг як видача посвідчення водія та перереєстрація транспортних засобів.

За попередніми даним на території сервісних зон або у приміщенні ЦНАПів було заплановано відкриття відділення банку, але на момент моніторингу не зафіксовано розміщення жодної фінансової установи. Громадяни України, які перетинають адміністративний кордон вимушені здійснювати обмін валюти для оплати послуг ЦНАПу у водіїв та інших осіб, які нелегально здійснюють обмін по неофіційному курсу, крім того цей процес може супроводжуватись шахрайськими діями зі сторони тих, хто веде цей «обмін».

Багато кримчан звертаються до співробітників ЦНАПів з питаннями, які на момент візиту не надавались. Ці питання стосуються отримання водійського посвідчення, перереєстрації транспортних засобів, встановлення юридичних фактів народження та смерті.

В цілому можна зазначити, що громадяни стають більш поінформовані про роботу ЦНАПу та перелік адміністративних послуг, що ним надаються, проте в основному дізнаються про можливість отримання цих послуг через «сарафанне радіо» (від знайомих та близьких). При опитуванні осіб, які звернулися до ЦНАПів майже всі зазначають високу ефективність новостворених підрозділів та можливість не витратити додаткові кошти на дорогу до інших державних органів та їх підрозділів. Відвідувачі ЦНАПів зазначили про зручність та прийнятні умови надання адміністративних послуг на території ЦНАП.

З питань покращення умов, опитуваними були висловлені пропозиції щодо необхідності інформаційної кампанії з метою поширення інформації про можливість використання послуг ЦНАПів на КПВВ для кримчан, розміщення вивіски з позначенням ЦНАПу зі зворотного боку від входу, оскільки деякі особи, що перетинають КПВВ не знають про знаходження ЦНАПу на території сервісної зони. Окрім того, надходили скарги щодо відсутності поруч з сервісною зоною туалетних приміщень (КПВВ «Чонгар»).

З боку водіїв транспортних засобів, які здійснюють перевезення пасажирів на території КПВВ спостерігається негативна тенденція по дезінформуванню громадян, які потребують надання адміністративних послуг, вони намагаються спонукати особи здійснити поїздку до найближчого ЦНАП або навіть міста Херсону. Приватним водіям не вигідний процес отримання послуг в сервісній зоні КПВВ, таким чином вони залишаються без додаткового заробітку, так як основна частина їх доходу пов'язана з доставкою людей до місцезнаходження державних органів.

На момент візиту на КПВВ «Чонгар» відділення «Нової пошти» було відчинене. За інформацією співробітника «Нової пошти», відділення працює лише на відправлення, за місяць послугами скористалося близько 60 осіб. Приміщення відділення знаходиться у тимчасовій споруді біля входу до режимної зони. Таке розміщення та організація роботи

відділення «Нової пошти» обумовлено тим, що через відсутність балансоутримувача «Нова пошта» не може оформити договір оренди приміщення в сервісній зоні, у зв'язку з чим не може отримувати відправлення та прив'язати до цієї адреси свої розрахунки.

На КПВВ «Каланчак» приміщення з вивіскою «Пошта» замкнено. Відомості про роботу поштового відділення відсутні.

Під час проведення моніторингу контрольних пунктів в'їзду/виїзду «Каланчак» та «Чонгар» виявлено відсутність цілодобової медичної допомоги, що створює додаткові ризики для здоров'я осіб, які перетинають КПВВ. Окрім того, під час моніторингового візиту на КПВВ «Чонгар» зафіксовано присутність представника Міжнародного комітету Червоного Хреста, який через те, що приміщення медичного пункту не передане нікому на баланс, вимушений знаходитись в приміщенні «Нової пошти» без необхідного мінімального набору медикаментів. У свою чергу на КПВВ «Каланчак» медичні працівники на час візиту були відсутні взагалі.

Додаткова інформація. Даний звіт містить інформацію про стан КПВВ та дотримання прав громадян України, які перетинають адміністративну межу з тимчасово окупованою територією АР Крим, до введення заходів з протидії поширення на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19.

Кабінет Міністрів України прийняв розпорядження N291-р від 14 березня 2020 року, яким тимчасово припинив з 00 год. 00 хв. 16 березня 2020 р. до 24 квітня 2020 р. роботу контрольних пунктів в'їзду на тимчасово окуповану територію Автономної Республіки Крим і м.Севастополя та виїзду з неї, надавши Державній прикордонній службі України право пропускати українців на в'їзд та виїзд, під час карантину і тимчасового обмеження роботи КПВВ, за наявності гуманітарних потреб.

Кількість перетинів адміністративної межі з моменту започаткування обмежень значно скоротилась.

Робота ЦНАПів на КПВВ «Чонгар» та «Каланчак» припинена на період дії карантину. ЦНАП на КПВВ «Чонгар», який є віддаленим робочим місцем ЦНАПу Новотроїцької селищної ради, тимчасово припинив свою роботу з 23 березня 2020 року – відповідно до протоколу засідання Новотроїцької селищної комісії з питань ТЕБ і НС «Про невідкладні заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-2019» від 18 березня 2020 року № 5. ЦНАП на КПВВ «Каланчак», який є віддаленим робочим місцем ЦНАПу Чаплинської ОТГ, тимчасово припинив свою роботу з 26 березня 2020 року - відповідно до протоколу засідання Чаплинської селищної комісії з питань ТЕБ і НС «Про невідкладні заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-2019 на території Чаплинської селищної ради» від 26 березня 2020 року № 11.

Рекомендації представників моніторингового візиту для зацікавлених органів державної влади та місцевого самоврядування:

- забезпечити визначення відповідального балансоутримувача КПВВ «Каланчак» та «Чонгар», якому передати зазначені КПВВ на баланс з метою надання зазначеним КПВВ відповідного правового статусу;
- розмістити в сервісних зонах обох КПВВ та ЦНАПах стенди/наліпки/банери тощо з інформацією про гарячі телефонні лінії (інші засоби комунікації) ХОДА, Представництва Президента України в Автономній Республіці Крим, Мінреінтеграції, Уповноваженого ВРУ з прав людини, ГУ Національної поліції

України АР Крим та м.Севастополь, НГО та інших установ й організації до сфери діяльності яких входить реагування на порушення прав громадян,

- рекомендується розмістити на вході до режимної зони КПВВ інформаційну табличку англійською, німецькою та французькою мовами, де міститиметься інформація про особливості порядку відвідування тимчасово окупованої території АР Крим та м. Севастополь.
- запровадити регулярне легальне сполучення між КПВВ та населеними пунктами у Херсонській області;
- забезпечити роботу побудованих в результаті реконструкції автостанцій на КПВВ;
- вжити заходів щодо переміщення металобрухту з території так званого «нуля»;
- забезпечити обслуговування та утримання засобів комунікацій та інфраструктури КПВВ (свердловин, систем стічних вод, очисних споруд, засобів енергопостачання, службових та санітарних приміщень, вбиралень), своєчасне заправлення наявного стаціонарного дизель-генератора та його обслуговування,
- переглянути перелік обмежень, що застосовуються при в'їзді до АР Крим та м.Севастополь,
- забезпечити дотримання всіх визначених законодавством процедур і прав громадян України, які перетинають адміністративну межу з АР Кримом та м. Севастополем з боку правоохоронних органів;
- розширити перелік адміністративних та інших соціальних послуг, що надаються у ЦНАПах на КПВВ «Каланчак» та «Чонгар»;
- забезпечити проведення інформаційної кампанії з метою поширення інформації про можливість отримання послуг ЦНАПів на КПВВ жителями тимчасово окупованої території,
- усунути недоліки в облаштуванні ЦНАП КПВВ «Чонгар» (в тому числі, розмістити вивіску з позначенням ЦНАПу зі зворотного боку від входу);
- запровадити систему зворотного зв'язку від відвідувачів ЦНАПів для отримання пропозицій поліпшення якості та розширення переліку послуг;
- впровадити адміністративну процедуру отримання свідоцтв про народження та смерть, що відбулися на тимчасово окупованій території;
- звернутися до ДМСУ та розробників програмного забезпечення для запровадження додаткової процедури підтвердження та отримання талонів через електронну пошту;
- забезпечити розміщення відділення банку відповідно до діючих нормативних вимог до зазначеного типу фінансових установ;
- забезпечити розміщення поштового відділення (Укрпошта або «Нова Пошта»);
- облаштувати пункти цілодобового надання первинної медичної допомоги з відповідним персоналом та можливістю придбання ліків або розглянути можливість розміщення аптеки;
- залучити місцеві центри з надання безоплатної первинної правової допомоги до надання правових послуг на території сервісних зон КПВВ, або забезпечити матеріально-технічне устаткування для здійснення цих послуг дистанційно.