

УДК 351.74(477)

О.І. ДОВГАНЬ, Харківський національний університет внутрішніх справ

СФЕРА АДМІНІСТРАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ ЯК ОБ'ЄКТ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Ключові слова: адміністративна діяльність органів внутрішніх справ України, об'єкт запровадження, система управління якістю

Сучасні реалії розвитку держави обумовили необхідність підвищення ефективності та результативності діяльності її органів, що зумовлено пріоритетністю прав та свобод людини та громадянина та їх інтересів й спрямованістю діяльності державних органів на задоволення їх потреб.

Органи внутрішніх справ України, будучи невід'ємною ланкою органів виконавчої влади, мають широке коло функцій та повноважень й виконують функції держави, зокрема, правоохоронну. Прогалини у законодавчому регулюванні діяльності органів внутрішніх справ України, що входять до складу МВС України, не дозволяють раціонально виділити їх напрями діяльності та структурної організації, від чого й залежить визначення пріоритетів їх діяльності, в тому числі, щодо взаємодії з населенням, підвищення ефективності та результативності діяльності. Через те, що ОВС найчастіше ототожнюють з міліцією, влучним слід визнати зауваження А.Т. Комзюка, що саме міліція в Україні виконує широке коло завдань та функцій щодо забезпечення правопорядку, захисту прав і свобод громадян, попередження і припинення правопорушень, тому від удосконалення її правоохоронної діяльності значною мірою залежить зміцнення законності і правопорядку в країні. *Переважну більшість зазна-*

*чених завдань міліція реалізує в ході здійснення адміністративної діяльності*¹, тобто під час використання адміністративного законодавства, використання адміністративно-правових заходів впливу до організацій, посадових осіб та громадян [1, с.3].

Оскільки адміністративна діяльність ОВС сьогодні у певній мірі піддана керівництвом держави критиці, суттєвого виправлення ситуації, на нашу думку, можна домогтися запровадженням до неї системи управління якістю.

Тому саме адміністративна діяльність ОВС, що здійснюється нарівні з оперативно-розшуковою, кримінально-процесуальною, профілактичною, охоронною та виконавчою діяльністю, через розгалуженість завдань і вказану можливість нагальної реалізації державної функції захисту прав та свобод людини та громадянина, не тільки може, але й має бути об'єктом запровадження принципів якості. Тим більш, що за Планом заходів щодо запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю у МВС від 16.09.2008 р. [2], розробленим згідно з Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11.05.2006 р. № 614 [3], головними виконавцями заходів обрані саме органи внутрішніх справ України. Разом із тим, визначений там *перелік заходів щодо запровадження системи управління якістю не містить процедури її запровадження в діяльність ОВС*, в той час як складна організація діяльності ОВС, із широким колом завдань, що ними виконуються, вимагає конкретизації та роз'яснення процедури впровадження системи управління якістю.

При цьому, аналіз здобутків спеціалізованих тематичних науково-практичних конференцій 2008–2009 років свідчить про відсутність єдності підходу не тільки до запровадження, але й до розробки названої

¹ Тут і далі виділення курсивом наші.

системи ясності у розумінні головних питань – що таке якість, якими мають бути дії з її запровадження в діяльність ОВС України та наскільки підвищиться її ефективність та результативність. Тому *метою статті є дослідження сфери адміністративної діяльності органів внутрішніх справ в якості об'єкта запровадження системи управління якістю, доцільності та можливості застосування до неї заходів з підвищення якості діяльності. Її новизна полягає в оцінці заходів щодо запровадження системи управління якістю у частині їх застосування до адміністративної діяльності органів внутрішніх справ України.*

Так, науково-практична категорія «система управління якістю», маючи економічне підґрунтя, була розроблена і запроваджена задля поліпшення якості продукції та послуг, а також зниження витрат на них. Але системний підхід до управління якістю, розроблений доктором Едвардом Демінгом, сприяє не лише вдосконаленню виробничих етапів, але й оптимізації всієї системи менеджменту, у тому числі й для неприбуткових організацій, якими є органи внутрішніх справ. До того ж, позитивні результати запровадження системи управління якістю в усьому світі свідчать про універсальність її принципів та можливість їх застосування не тільки у виробничих сферах та сферах надання послуг, але й для підвищення ефективності діяльності державного апарату. Подібної точки зору дотримується Л.П. Філатова, яка розглядає універсальність системи управління якістю у загальності цілей її запровадження у різних сферах та тому, що «загальні функції системи управління якістю в комерційних і некомерційних структурах подібні. Система управління якістю розробляється..., щоб удосконалити роботу організації, скоординувати її діяльність, забезпечити належну стабільну, гарантовану якість товарів і послуг, які надаються споживачеві» [4, с.32]. На думку вченої, ці проблеми загальні для будь-якої організаційної структури, незалежно від того, чи це комерційне підприємство, чи ор-

ган державної влади.

Отже, проблеми можуть бути вирішені підвищенням ефективності та результативності саме адміністративної діяльності державних органів, під якою розуміють врегульовану нормами адміністративного права виконавчовладну діяльність, спрямовану на забезпечення особистої безпеки громадян, захист їх прав і свобод, законних інтересів, прав і інтересів юридичних осіб, громадського порядку, громадської безпеки та боротьбу з правопорушеннями [5, с.5–6; 6, с.7].

В цілому, *адміністративна діяльність органів внутрішніх справ складається з адміністративно-правового регулювання та адміністративно-правових відносин, до яких вступають органи внутрішніх справ (як і їх повноважні представники) з громадянами, підприємствами, установами, організаціями та їх посадовими особами [7, с.43].* Тому можна погодитись із думкою В.К. Колпакова, що оновлення управлінської діяльності у сфері захисту життя, здоров'я, прав і свобод громадян, інтересів суспільства і держави передбачає орієнтацію на перегляд ролі, місця та повноважень органів внутрішніх справ у сучасних умовах як складової частини системи органів виконавчої влади України; розроблення системи координації та взаємодії між правоохоронними органами; розробку Державної програми щодо поступового переходу міліції від реалізації каральних та наглядових функцій до функцій соціального (сервісного) обслуговування; збільшення питомої ваги в ОВС молодшого начальницького складу, суттєве підвищення рівня його професійної підготовки та ролі у забезпеченні громадської безпеки; розширення системи пунктів дільничних інспекторів міліції та постів патрульної служби міліції; розширення прав дільничних інспекторів міліції у прийнятті рішень щодо адміністративних правопорушень [8, с.39].

А через те, що *адміністративна діяльність ОВС* є виконавчо-розпорядчою діяльністю, та охоплює організацію роботи не тільки адміністративних, але й оперативно-

розшукових апаратів органів внутрішніх справ, а також дізнання, попереднього слідства, інших служб і підрозділів органів внутрішніх справ [9, с.266], *може виступати безпосереднім об'єктом запровадження системи управління якістю* через оптимізацію всієї системи управління в ОВС.

До речі, за вже згаданою Постановою Кабінету Міністрів України [3] передбачається, що запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000 сприятиме оптимізації процесів планування, розподілу ресурсів, а також визначенню додаткових підходів до об'єктивного оцінювання результатів їх діяльності. А, на нашу впевненість, оптимізація окремих напрямів діяльності МВС буде більш ефективною через запровадження системи управління якістю, спрямованої саме на підвищення їх ефективності та результативності.

Крім того, *повноваження ДГБ, ДДАІ, ДДГРФО, ДДСО та інших підрозділів ОВС*, які Планом [2] визначаються у проведенні ними аналізу стану надання платних послуг органами та підрозділами внутрішніх справ; навчання та проведення консультацій; визначенні структури регламентів надання послуг органами та підрозділами міліції громадської безпеки МВС з питань запровадження функціонування системи управління якістю і відповідальних за здійснення (дотримання) кожної процедури регламенту надання державної послуги; здійсненні моніторингу законодавства України та відомчого правового регулювання щодо надання державних послуг; визначенні структури та обсягу документації з питань системи управління якістю в органах внутрішніх справ; проведенні аналізу функціонування системи управління якістю; наданні інформації про хід виконання Плану, на нашу думку, *можна віднести саме до внутрішньо-організаційної складової адміністративної діяльності органів внутрішніх справ*. Саме остання включає в себе: визначення організаційної структури, штатів, планування роботи, контроль і перевірку вико-

нання, поширення позитивного досвіду, розстановку та виховання кадрів, атестацію співробітників [6, с.6], а також прийняття управлінських рішень [9, с.266]. Таким чином, запровадження системи управління якістю в діяльності ОВС України безпосередньо пов'язане з позитивними змінами в адміністративній діяльності внутрішнього та організаційного характеру. Зокрема, це висвітлює певну однобічність Плану заходів щодо запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю у МВС, за яким передбачені тільки організаційні заходи, тобто, із забезпечення системи управління якістю створенням сприятливих умов для її запровадження.

У той же час запровадженням системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ проголошується, перед усім, підвищення ефективності та результативності надання послуг населенню.

Більшість науковців роблять наголос на *універсальності системи управління якістю та можливості її запровадження в органах внутрішніх справ*, виходячи з того, що стандарти ISO (в Україні – національний ДСТУ ISO 9000-2001 [10]) не пропонують абсолютних вимірних критеріїв якості для кожного окремого виду продукції або послуги (наприклад, необхідних технічних характеристик продукції), оскільки якість є здатністю продукції або послуги задовольняти різноманітні потреби людей [11, с.117]. Вважаємо, що в даному випадку введення розробниками стандартів саме категорії «якість» є найбільш доцільним, бо якість продукції, робіт, послуг та діяльності має єдиний критерій – задоволення «вимог» замовника, зацікавлених осіб, населення, які в свою чергу ними ж встановлюються. Таким чином, стандарти, які запроваджують систему управління якістю, надають лише методологічну основу для її побудови, особливо у сфері діяльності ОВС України.

На нашу думку, в органах внутрішніх справ України система управління якістю застосовується щодо «якості» їх діяльності, в

тому числі надання публічних послуг, вимоги відносно якої встановлюються населенням, органами державної влади, державними службовцями [12, с.186]. Ці вимоги мають відповідати критеріям якості та бути викладеними у законодавчих і відомчих нормативно-правових актах.

Треба нагадати, що, наприклад, *адміністративна послуга характеризує діяльність адміністративного органу (в нашому випадку – органу внутрішніх справ) щодо юридичного оформлення умов, визначених законодавством необхідними для забезпечення належної реалізації суб'єктивних прав, охоронюваних законом інтересів і виконання обов'язків фізичних та юридичних осіб, яка здійснюється за зверненням цих осіб, і офіційним результатом якої є адміністративний (індивідуальний) акт відповідного органу [13, с.303]. Дещо інше трактування міститься в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90-р, де адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень уповноваженим суб'єктом, що відповідно до закону, забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [14].*

Безпосередньо щодо ОВС можна підтримати думку С.О. Шатрави, який вважає, що адміністративна послуга, яка надається органами внутрішніх справ, це – результат публічно-владної діяльності органу або підрозділу Міністерства внутрішніх справ, що відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо) [15, с. 163].

Так, органи внутрішніх справ у своїй діяльності мають найбільш типові відносини з замовником послуг – розгляд звернень (заяв,

скарг, повідомлень та пропозицій). Саме в цій групі й слід шукати те, що можна віднести до послуг, які надаються органами внутрішніх справ, та місце до запровадження системи управління якістю. Адже особа сама звертається до органу внутрішніх справ, оскільки його рішення або дія необхідні для реалізації чи захисту прав, свобод і гарантій цієї особи [16, с. 141], і такі рішення чи дії постійно потребують удосконалення.

Так, детальний аналіз статусних обов'язків міліції дозволив О.О. Сосновик виділити серед них ті, які безпосередньо або опосередковано стосуються надання міліцією адміністративних послуг. Це – брати участь у правовому вихованні населення; здійснювати реєстрацію та облік автотранспортних засобів, приймати іспити на право керування транспортними засобами та видавати відповідні документи; давати відповідно до законодавства дозвіл на придбання, зберігання, носіння і перевезення зброї, боєприпасів, вибухових речовин та матеріалів, інших предметів і речовин, щодо зберігання і використання яких встановлено спеціальні правила, а також на відкриття об'єктів, де вони використовуються; охороняти на договірних засадах майно громадян, колективне і державне майно, а також майно іноземних держав, міжнародних організацій, іноземних юридичних осіб та громадян, осіб без громадянства; забезпечувати громадський порядок під час проведення масових заходів комерційного характеру на кошти організацій або осіб, які їх проводять [17, с.142–143].

Сьогодні право надання адміністративних послуг належить до сфери діяльності таких підрозділів МВС України: Департаменту Державтоінспекції МВС України, Державного департаменту у справах громадянства, імміграції та реєстрації фізичних осіб МВС України, Експертної та інформаційної служб, Департаменту громадської безпеки МВС України – в особі підрозділів дозвільної системи та ліцензування [15, с.163]. Тому запровадження в цю сферу системи управління якістю дозволить підвищити результатив-

ність та ефективність державного управління, зокрема, через зменшення необґрунтованих витрат, в тому числі – часу; врахувати в діяльності цих підрозділів ОВС потреби споживачів у конкретних послугах та забезпечити належну якість їх надання; здійснити чітку регламентацію діяльності посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави; удосконалити перелік послуг, що надаються органами внутрішніх справ; забезпечити прозорість прийняття управлінських рішень та підвищити їх якість; забезпечити формування позитивного іміджу України.

Отже, надання послуг органами внутрішніх справ України, на нашу думку, безпосередньо можна віднести до напрямів зовнішньої адміністративної діяльності ОВС, що охоплюють охорону громадського порядку; забезпечення громадської безпеки (правил дозвільної системи, безпеки дорожнього руху тощо); охорону власності; забезпечення правил паспортної системи; забезпечення правил в'їзду в Україну та проживання іноземних громадян і осіб без громадянства, а також виїзду громадян за кордон; функціонування спеціальних установ міліції [6, с.6; 18, с.12], адміністративно-правову профілактику правопорушень (боротьба з пияцтвом; попередження правопорушень неповнолітніх тощо.); охорону, утримання і конвоювання підозрюваних та обвинувачуваних у вчиненні злочинів [9, с.266–267]. Тому система управління якістю під час її запровадження у діяльність органів внутрішніх справ своїм об'єктом має також зовнішню адміністративну діяльність з метою підвищення її ефективності та результативності. А постійне дотримання принципів якості дозволяє створити передумови поліпшення діяльності [19, с.368], сприяє зміні ставлення правоохоронців до служби та населення щодо врахування їх потреб, підвищення іміджу міліції, вироблення такої моделі керівника, який здатен «спланувати, виконати, перевірити та скорегувати». А загальними принципами системи управління якістю є орієнтація на замовника (для ОВС – населення), лідерство,

залучення працівників, процесний та системний підхід до управління, постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні стосунки з постачальниками [10]. Наприклад, в органах внутрішніх справ України їх реалізація проводиться шляхом правової регламентації процедури надання адміністративних послуг та прийняття управлінських рішень, добору та навчання особового складу ОВС, врахування потреб населення та інше.

Таким чином, завдяки своїй універсальності система управління якістю може бути запроваджена у діяльності органів внутрішніх справ України, особливо адміністративну діяльність, із застосуванням загальних для системи управління якістю принципів, спираючись на методологію та процедуру, встановлені стандартами ISO з метою задоволення вимог зацікавлених осіб. Однак, основні положення та поняття, які зазначені в ДСТУ ISO 9000–2001, не отримали свого законодавчого закріплення в Україні, тому існують деякі проблеми адаптації системи управління якістю до діяльності органів внутрішніх справ, зокрема такі як «відсутність чіткого законодавчого закріплення основних понять «послуги», «процес» і т. ін. його вимоги» [20, с.28–29]. А при цьому особливий статус Міністерства внутрішніх справ України в системі органів виконавчої влади, обумовлює потребу у чіткій правовій регламентації запровадження системи управління якістю у адміністративній діяльності ОВС на кожному її етапі.

ЛІТЕРАТУРА

1. Комзюк А. Т. Заходи адміністративного примусу в правоохоронній діяльності міліції: поняття, види та організаційно-правові питання реалізації : монографія / А. Т. Комзюк ; за заг. ред. проф. О. М. Бандурки. – Х. : Нац. ун-т внутр. справ, 2002. – 336 с.
2. План заходів щодо запровадження та забезпечення функціонування системи управління якістю у МВС [Електронний ре-

сурс]. – Режим доступу: <http://mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/Doctemplates/img/common/uk/publish/article/200332>.

3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади»: від 11.05.2006 р., № 614 // Офіційний вісник України. – 2006. – № 20. – Ст. 1435.

4. Філатова Л. П. Державна служба: шлях до якості / Л. П. Філатова // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 31–34.

5. Адміністративна діяльність органів внутрішніх справ : навчальний посібник / [В. Д. Сущенко, В. І. Олефір, С. Ф. Константинов та ін.] ; за заг. ред. Моїсеєва Є. М. – К. : КНТ, 2008. – 264 с.

6. Адміністративна діяльність : навч. пос. / [М. В. Ковалів, З. Р. Кісіль, Д. П. Калянов та ін.]. – К. : Правова єдність, 2009. – 432 с.

7. Административная деятельность органов внутренних дел. Часть Общая : учебник. – М. : МЮИ МВД России, Изд-во «Щит-М», 1999. – 308 с.

8. Колпаков В. К. Шляхи забезпечення якісного управління у сфері внутрішніх справ / В. К. Колпаков // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 39–40.

9. Адміністративна (поліцейська) діяльність органів внутрішніх справ (Загальна частина) : підручник / авт. кол. (Ю. І. Римаренко, Є. М. Моїсеєв, В. І. Олефір – керівники). – К. : КНТ, 2008. – 816 с.

10. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управ-

ління якістю основні положення та словник. – Київ : Держстандарт України, 2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.zntu.edu.ua/base/i2/iff/k3/ukr/welding/guide/iso/iso9000.htm>.

11. Василенко І. К. Проблеми впровадження системи управління якістю в системі МВС України / І. К. Василенко // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 116–117.

12. Довгань О. І. Окремі аспекти наукового розуміння системи управління якістю в діяльності органів внутрішніх справ / О. І. Довгань // Роль та місце ОВС у розбудові демократичної правової держави : матеріали II Міжнародної наук.-практ. конф. (23 квітня 2010 р.). – Одеса : ОДУВС, 2010. – Ч. 2. – С. 185–186.

13. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. : у двох томах / ред. колегія: В. Б. Авер'янов (голова) та ін. – К. : ТОВ «Видавництво «Юридична думка», 2007– . – Том 1. Загальна частина. – 2007. – 592 с.

14. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»: від 15.02.2006 р., № 90–р // Офіційний вісник України. – 2006. – № 7. – Ст. 168–170.

15. Шатрава С. О. Адміністративні послуги в діяльності органів внутрішніх справ в контексті системи управління якістю / С. О. Шатрава // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 162–165.

16. Грохольський В. Л. Запровадження

системи адміністративних послуг у сфері діяльності органів внутрішніх справ / В. Л. Грохольський, В. М. Цидря // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 140–141.

17. Сосновик О. О. Правовий статус органів внутрішніх справ як суб'єкт надання адміністративних послуг / Сосновик О. О. // Вісник Луганськ. держ. ун-ту внутр. справ. – 2006. – №3. – С. 138–145.

18. Адміністративна діяльність. Частина особлива : підручник / за заг. ред. проф. О. М. Бандурки. – Харків : Вид-во Ун-ту

внутр. справ, «Еспада», 2000. – 368 с.

19. Довгань О. І. Якість як об'єкт управління в діяльності органів внутрішніх справ України / О. І. Довгань // Науковий вісник Ужгородськ. нац. ун-ту. Серія: Право. – 2010. – Вип. 13. – Ч. 2. – С. 367–369.

20. Рябий С. М. Запровадження системи управління якістю як один із аспектів комплексного реформування системи органів внутрішніх справ України / С. М. Рябий, Т. О. Жеглова-Кравченко // Теорія та практика забезпечення якісного управління у сфері діяльності Міністерства внутрішніх справ : матеріали міжнародної наук.-практ. конф. (Київ, 27 листопада 2009 р.) / упорядники: Т. О. Проценко, І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов, П. П. Кульчицький ; за ред. Т. О. Проценка. – К. : ДНДІ МВС України, 2009. – С. 27–29.

Довгань О. І. Сфера адміністративної діяльності органів внутрішніх справ України як об'єкт запровадження системи управління якістю / О. І. Довгань // Форум права. – 2010. – № 4. – С. 319–325 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2010-4/10doicuj.pdf>

Розглянуто адміністративну діяльність органів внутрішніх справ України як об'єкт запровадження системи управління якістю шляхом підвищення її ефективності та результативності, надано аналіз надання послуг ОВС та вказано на необхідність покращення роботи з запровадження системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ України.

Довгань Е.И. Сфера административной деятельности органов внутренних дел Украины как объект внедрения системы управления качеством

Рассмотрена административная деятельность органов внутренних дел Украины как объект внедрения системы управления качеством посредством повышения ее эффективности и результативности, представлен анализ предоставления услуг ОВД и указано на необходимость улучшения работы по внедрению системы управления качеством в деятельности органов внутренних дел Украины.

Dovgan O.I. Scope of the Administrative Work of the Internal Affairs of Ukraine as an Object Implementing the Quality Management System

Discussed Administrative Activities of the Internal Affairs of Ukraine as an object implementing the quality management system by improving its efficiency and effectiveness, an analysis of service provision of the internal affairs of Ukraine and the need to improve the integration of quality management system in the activities of organs of internal affairs of Ukraine were provided.