

УДК 351.74 : 342.922

Дроздова І. В., кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри адміністративних та цивільно-правових дисциплін Прикарпатського факультету Національної академії внутрішніх справ

Drozdova I., Doctor of Law, Associate Professor, assistant professor of administrative and civil courses Prikarpatzsky faculty National Academy of Internal Affairs

РІВЕНЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ОДИН ІЗ ФАКТОРІВ ФОРМУВАННЯ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

LEVEL OF ADMINISTRATIVE SERVICES AS ONE OF THE FACTORS OF FORMATION PUBLIC CONFIDENCE TO ORGANS OF INTERNAL AFFAIRS

Досліджено систему нормативних документів, що регламентують критерії оцінки діяльності та формування позитивного іміджу органів внутрішніх справ. Висвітлено досвід окремих країн із надання поліцейських послуг населенню та заходів формування довіри населення до правоохоронних органів. Обґрунтовано потребу правової регламентації факторів формування довіри населення до ОВС у реформаційних законодавчих актах. Запропоновано доповнення до чинної нормативної системи оцінювання діяльності органів внутрішніх справ України.

Ключові слова: позитивний імідж, довіра населення, система оцінювання діяльності органів внутрішніх справ, якість надання адміністративних послуг, критерії (показники) формування позитивного іміджу органу внутрішніх справ.

Исследована система нормативных документов, в которых регламентированы критерии оценки деятельности и формирования позитивного имиджа органов внутренних дел. Отражен опыт отдельных стран по оказанию полицейских услуг населению, мероприятий по формированию доверия населения до правоохранительных органов. Обоснована потребность правовой регламентации факторов формирования доверия населения к органам внутренних дел в реформационных законодательных актах. Предложено дополнение к действующей нормативной системе оценки деятельности органов внутренних дел Украины.

Ключевые слова: позитивный имидж, доверие населения, система оценивания деятельности органов внутренних дел, качество предоставления административных услуг, критерии (показатели) формирования позитивного имиджа органа внутренних дел.

In the article grounded actuality of problem of trust of population to the organs of internal affairs is in the conditions of complete restart of power and European integration. Returning of trust of population certainly by strategic direction of reformation of all law-enforcement system, which will require forming of the newest criteria of estimation of efficiency of activity of organs of internal affairs.

Investigational system of normative documents, which regulate the criteria of estimation of activity, determine the factors of forming of positive image of organs of internal affairs. The done conclusion is about department narrow-mindedness and imperfection of the operating system of evaluation of activity of organs of internal affairs of Ukraine, built on quantitative indexes.

Analysis of texts bills of reform «About a police and constabulary activity» and «About a municipal police», to the project of Conception of reformation of organs of law and order in Ukraine, taken away on the discussion of public, witnessed aspiration of legislators to convert a police from the organ of intimidation and terror in the organ of grant of constabulary services from investigation of businesses about criminal offences; providing of public law and order; guard and providing of safety; realization in matters about administrative offences. An author is ground a

requirement in normative regulation of activity of police from the grant of both law-enforcement and administrative, services, which provide realization of rights, duties and legal interests of citizens.

Experience of the Federal police of Germany, Czechs, London police, Georgia, is reflected from the grant of constabulary services a population and measures of forming of trust of population to law enforcement authorities. The trust of population to the organs of internal affairs, after the conclusion of author, is measured the complex of indexes which characterize from one side., and from the second, level of satisfaction of population from the given help and level of grant of services. The indexes of forming of positive image of organ of internal affairs must be not only the sharp diminishing of appeals of citizens with complaints about the workers of militia, but also growth of their addresses to the workers of militia after the decision of individual businesses, level of satisfaction of citizens by quality of their service. It follows normatively to define quality of maintenance of population, level of grant of law-enforcement and administrative services, courtesy, willingness to help; transparency of procedures of grant of services, absence of corruption, efficiency of consideration of appeals of citizens, is with statements, suggestions, remarks.

Except for theoretical conclusions, an author is offer adding to the operating normative system of evaluation of activity of organs of internal affairs of Ukraine in part of forming of positive image.

Keywords: positive image, trust of population, system of evaluation of activity of organs of internal affairs, quality of grant of administrative services, criteria (indexes) of forming of positive image of organ of internal affairs.

Недоступність владних суб'єктів для громадянського контролю, непрозорість та корупція державної системи породили в людей недовіру до влади. Тому визначальним завданням для сьгоднішніх реформаційних перетворень має бути гуманізація правоохоронної діяльності держави, забезпечення її спрямованості на загально соціальні та індивідуальні інтереси, впровадження європейських і світових стандартів обслуговування населення. Повернення довіри населення є стратегічним напрямом реформування всієї правоохоронної системи, що вимагатиме формування новітніх

критеріїв оцінки ефективності діяльності органів внутрішніх справ. Потрібно відмовитись від формальних, статистичних показників, за якими не видно реальних проблем, що існують у правоохоронній сфері.

Десятиріччями йдеться про створення «системи гуманного та конституційного заохочування законної влади до інтересів громадян за принципами добра та співдружності, для досягнення в діяльності ОВС високих етичних стандартів» [1, с. 10]. Однак, сьогодні, в умовах повного перезавантаження влади та європейської інтеграції, проблема довіри населення до ОВС не тільки не втратила актуальності, але й набула особливого значення. Створення позитивного іміджу МВС як органу виконавчої влади, що працює в кардинально нових умовах життєдіяльності суспільства, вимагатиме кардинального оновлення його завдань, функцій, системи оцінювання діяльності.

Проблеми оцінки діяльності правоохоронних органів України досліджувались у роботах О.Б. Андрєєвої, О.М. Бандурки, І.В. Бойка, О.М. Борисівської, О.І. Коваленка, В.В. Ковальської, О.А. Лупало, Н.П. Матюхіної, В.Д. Суценка, Ю.Л. Титаренко, В.П. Філонова, М.Ю. Фролова. Проблема формування іміджу працівника міліції опікувались І.В. Воробйова, Т.Д. Гаврилюк, І.В. Зозуля, М.В. Калашник, М.О. Маркін, В.І. Олефір, С.В. Шестаков та інші науковці. Однак, за межами наукового інтересу залишились питання нормативної регламентації факторів формування довіри населення до ОВС, позитивного іміджу міліції. Науковцями не розглядався рівень надання адміністративних послуг як один з основних факторів формування довіри населення до міліції.

Отже, метою дослідження є обґрунтування необхідності правової регламентації факторів формування довіри населення до ОВС; доповнення чинної на сьогодні системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України, в частині формування позитивного іміджу органів і підрозділів внутрішніх справ, таким критерієм, як рівень надання адміністративних послуг, із відповідними показниками та індикаторами я оцінки.

Досліджуючи сутність та тенденції розвитку системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ, Г.В. Мальцев прийшов до висновку, що на сьогодні основним джерелом

інформації для системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ залишається внутрівідомча звітність. За думкою науковця, процедура оцінки ефективності діяльності ОВС має бути кардинально змінена. Ефективність діяльності підрозділів міліції потрібно оцінювати на підставі громадської думки [2, с. 10]. Логіка науковця цілком зрозуміла завдяки тлумаченню поняття «довіра». Містко визначив довіру як соціальний капітал, безпосередню основу побудови суспільних відносин, Дж. Коулмен. На його думку, поняття довіри націлено на очікування певної поведінки з боку об'єкта довіри, частіше за все – очікування виключно добрих намірів від партнера по взаємодії. Як правило, довіра надається тим, хто демонструє своєю поведінкою, що заслуговує цього [3, с. 126]. Безумовно, формуванню довіри населення до органів внутрішніх справ сприятиме позитивний імідж працівника міліції, який слід видзначити одним із визначальних факторів довіри населення.

Проаналізуємо рівень правової регламентації факторів формування довіри населення до ОВС, позитивного іміджу у чинних нормативних документах. З метою розширення в інформаційному просторі сегмента об'єктивних відомостей про діяльність органів внутрішніх справ, удосконалення форм взаємодії МВС з громадянами, зокрема шляхом активізації співпраці щодо охорони правопорядку та профілактики злочинності, підвищення рівня правосвідомості суспільства, покращання (з урахуванням міжнародного досвіду) зовнішнього та внутрішнього іміджу органів внутрішніх справ, МВС України був затверджений Комплексний план заходів з формування позитивного іміджу органів внутрішніх справ України на 2013–2014 роки [4]. Основними його завданнями визначено підвищення соціальної орієнтованості діяльності ОВС, подолання негативних явищ у роботі, зміцнення взаємодії з громадськістю; підвищення правосвідомості населення, розвиток правової культури; досягнення відповідності професійних і особистих якостей працівників очікуванням громадян, міжнародним стандартам. При цьому, ні в розділі 3 «Досягнення відповідності професійних і особистих якостей працівників очікуванням громадян, міжнародним стандартам», ні в розділі 5 «Підвищення інформованості населення про діяльність органів внутрішніх справ» не йдеться ні про критерії оцінювання міліції, ні про

відповідність міжнародним стандартам надання послуг населенню, ні про рівень обслуговування населення.

Система оцінки діяльності органів внутрішніх справ, напрацьована низкою відомчих наказів (від 25.05.2010 № 197 «Про затвердження системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України на основі нових критеріїв»; від 20.01.2011 № 17 «Про затвердження Системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України з використанням сучасних технологій аналізу та прогнозування»; від 14.02.2012 № 138 «Про затвердження Системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України та форми звітності N 1-КРПТ»), залишатиметься, на жаль, показниковою. Так, відповідно до редакції чинного (останнього у списку) наказу МВС України [5], діяльність підрозділів міліції громадської безпеки оцінюється за наступними критеріями та відповідними показниками: *оперативністю прийняття рішень* (кількістю розглянутих працівниками ДІМ заяв і повідомлень згідно зі ст. 97, 430 КПК України у строки до 3 діб); *законністю*, яка вимірюється кількістю скасованих прокурорами постанов про відмову в порушенні кримінальних справ з одночасним їх порушенням (за матеріалами працівників ДІМ без урахування скасування за ініціативою ОВС); *ефективністю профілактичної роботи* (кількістю поставлених працівниками ДІМ на профілактичний облік осіб, які перебували під адміннаглядом за рішенням суду, за матеріалами ОВС; кількістю виявлених працівниками підрозділів ДІМ, ПСМ кримінальних правопорушень, учинених особами, судимість яких не знята, не погашена; пов'язаних з насильством у сім'ї (убивств, тяжких тілесних ушкоджень, зґвалтувань); *ефективністю розкриття злочинів* (кількістю розкритих безпосередньо працівниками ДІМ, ПСМ та за їх участю злочинів); *рівнем забезпечення прав і свобод затриманих та взятих під варту осіб* (кількістю зареєстрованих фактів самогубств, смертей серед затриманих і заарештованих, що сталися). Особливої уваги заслуговує такий критерій оцінки діяльності органів внутрішніх справ, як «формування позитивного іміджу органів і підрозділів внутрішніх справ» (розділ 5), єдиним показником якого є кількість зареєстрованих заяв та скарг, що надійшли до ОВС від фізичних і юридичних осіб на неправомірні дії працівників міліції, інформація за якими підтвердилася.

Подібні кількісні показники свідчать про відомчу обмеженість та недосконалість чинної системи оцінювання діяльності органів внутрішніх справ України. І. В. Зозуля справедливо зазначав, що недосконала система показників призводить до викривлення уявлення про ефективність роботи ОВС і не дозволяє приймати правильні управлінські рішення, тому залишатиметься актуальною проблема оцінювання діяльності пореформеної системи ОВС в частині розроблення критеріїв оцінки діяльності правоохоронних органів [6, с. 71]. Однак, якщо для оцінки ефективності діяльності підрозділів міліції громадської безпеки зазначених критеріїв достатньо, то формування позитивного іміджу кількістю скарг на працівників міліції виміряти неможливо.

Єдиним підрозділом органів внутрішніх справ, діяльність якого з 2010 року оцінюється за рівнем довіри населення до його працівників, є служба дільничних інспекторів міліції. Наказом МВС України від 11.11.2010 № 550 «Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі МВС України» [7] прописані критерії оцінки результатів роботи дільничного інспектора міліції, серед яких визначатиметься рівень довіри населення, яке проживає на адміністративній дільниці, до його службової діяльності; своєчасний, якісний та повний розгляд звернень громадян; формування позитивного авторитету служби дільничних інспекторів міліції. На окрему увагу заслуговує такий критерій, як участь дільничних інспекторів міліції у наданні допомоги громадянам у реалізації їхніх прав і законних інтересів, сприянні державним органам, підприємствам, установам та організаціям у виконанні покладених на них законом обов'язків. Виходячи із змісту критерію, йдеться про надання послуг населенню, тобто сервісну функцію.

На часі – поетапне перетворення системи МВС України в правоохоронне відомство європейського зразка, в багатoproфільний, демілітаризований, децентралізований орган виконавчої влади, з правоохоронними та соціально-сервісними функціями. В одному з останніх реформацийних проєктів, в проєкті Концепції реформування органів правопорядку в Україні, акцентується увага на необхідності гарантування якості надання послуг за для довіри населення (розділ 6). Оцінка роботи поліції

повинна спиратися не на кількісні показники, а на якісні. Зокрема, найбільш важливим критерієм має бути рівень довіри населення до поліції [8]. Однак, слід зауважити, що при загальному схваленні концепції так званого оновлення репресивних державних органів, довіру населення мають формувати виключно правоохоронні послуги. В редакції проекту Концепції, завданнями поліції буде не залякування і терор, а надання поліцейських послуг із розслідування справ про кримінальні правопорушення; забезпечення публічного правопорядку; охорони і забезпечення безпеки; провадження у справах про адміністративні правопорушення. Як бачимо, адміністративні послуги в системі поліцейської сервісної діяльності не передбачаються загалом.

У проєктах законів «Про поліцію та поліцейську діяльність» та «Про муніципальну поліцію», винесених на обговорення громадськості, також не йдеться ні про завдання щодо надання послуг населенню, ні щодо формування позитивного іміджу, ні про критерії оцінювання діяльності поліції загалом.

В той же час, неможливо не погодитись із висновком М. Меннінга про те, що немає жодного іншого інституту в суспільстві, який би так глибоко залежав від вимог цього суспільства, як поліція [9, с. 33]. Огляд міжнародного досвіду свідчить про те, що провідною діяльністю європейської поліції є саме покращення рівня обслуговування населення, надання послуг як правоохоронних, так і адміністративних. На конгресі в Мюнхені (1998 рік), при визначенні головних підходів до створення нової моделі діяльності поліції, підкреслювалось, що поліція повинна існувати для громадян і тому розглядатись як сервісна служба, що надає послуги громадянам на окремій території. У структурі *Федеральної поліції Німеччини* (Bundespolizei) адміністративні послуги на даний час надають 6,800 державних службовців, виконуючи так звані функції підтримки населення [10]. У *Греції* Міністерство внутрішніх справ є головним координатором національного проєкту KEP щодо запровадження інформаційних та комунікаційних технологій в публічній адміністрації (програми KLEISTENIS, ARIADNI). Поточне виконання проєкту, який передбачатиме децентралізацію надання послуг, здійснюється

префектурами та муніципалітетами. З метою встановлення взаємних обов'язків партнерів укладається контракт. КЕР-центри наразі обробляють 150 різних типів справ публічних служб-партнерів, що включають 450 видів документів (інформація щодо оподаткування, ліцензування, пенсії та страховки, паспорти, свідоцтва про народження, картки виборців та ін.) [11].

Основні завдання щодо забезпечення виконання сервісної функції у поліції Чехії, відповідно до Закону про поліцію, прийнятому у 1991 році, покладаються саме на регіональну та муніципальну поліції, підрозділи яких є більш гнучкими до місцевих проблем, ніж національна поліція. Прикладом організаційних змін щодо обслуговування поліцією рядових громадян є створення так званого «Столу скарг» у кожному поліцейському відділку [12]. Прагнення до ефективності та забезпечення якості послуг, що надаються населенню, покращення їх організації та розподілу між владними суб'єктами визначається сьогодні стратегічним напрямом розвитку поліції у багатьох країнах світу. Одним з нормативних приписів для переходу *лондонської поліції* до демократичної поліцейської діяльності став принцип: «Пріоритетом роботи поліції повинно бути служіння як потребам окремих громадян, так і суспільним групам». У структурі лондонської поліції є служби так званих надзвичайних послуг (The London Ambulance Service, The London Emergency Services Liaison Panel), що надають безкоштовні медичні послуги населенню при настанні нещасного випадку або виникненні надзвичайних подій, а також послуги транспортування до лікувальних закладів при забезпеченні особливих комфортних умов для тяжко хворих. При цьому, адміністрація працювала над розвитком та поліпшенням обслуговування населення відповідно до Програми удосконалення, мета якої полягала у досягненні рівня сервісного обслуговування світових стандартів якості [13, с. 98].

В Грузії успішно функціонує новостворене Сервісне агентство поліції, в якому надання всіх адміністративних послуг повністю автоматизоване й відбувається майже скрізь у електронному вигляді, із триманням документів в одному місці, у прозорому як зсередини, так і ззовні офісі, під наглядом відеокамер, в чітко визначені й максимально стислі терміни, без жодних контактів із чиновником, відповідальним за розгляд

справи по суті, із можливістю випити каву чи залишити дітлахів у розважальному куточку. Завдяки високому рівню поліцейських послуг вдалося викоринити сприйняття населенням правоохоронних служб як бюрократичної ланки, та виробити нове сприйняття поліції як дієвого прозорого механізму. Якість надання адміністративних послуг сприяє підтримці досить високого рівня довіри населення до поліції (до 86 %) вже протягом десятиріччя [14].

За результатами нашого дослідження сформуємо низку висновків, які матимуть значення як для нормотворців, так і практичних підрозділів міліції, та сприятимуть підняттю рівня довіри населення до органів внутрішніх справ.

Довіра населення до органів внутрішніх справ, на нашу думку, вимірюється комплексом показників, що характеризують з одного боку, рівень готовності правоохоронців надати допомогу та послуги, а з другого, рівень задоволення населення від наданої допомоги та рівня надання послуг. Показниками позитивного іміджу органу внутрішніх справ мають бути не тільки різке зменшення звернень громадян зі скаргами на працівників міліції, але й ріст їх звернень до працівників міліції за вирішенням індивідуально-конкретних справ, рівень задоволення громадян якістю їх обслуговування.

Вимогою часу є передбачення в реформаційних законопроектах «Про поліцію та поліцейську діяльність», «Про муніципальну поліцію», окремого розділу «Критерії оцінювання діяльності поліції», на підставі якого розроблятиметься система як відомчої, так і громадської оцінки діяльності органів внутрішніх справ.

З метою нормативної регламентації факторів формування позитивного іміджу ОВС, наказ МВС України від 14.02.2012 № 138 «Про затвердження Системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України та форми звітності N 1-КРІТ» [5], зокрема розділ 15 «Формування позитивного іміджу органів і підрозділів внутрішніх справ», потребує доповнення критерієм 15.2. «Надання адміністративних послуг». При цьому, в якості показників слід виписати критерії оцінки якості надання адміністративних послуг, визначені Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від

15.02.2006 № 90-р [15]. Зокрема, пропонуємо позицію 15.2. у наступній редакції:

критерії: «Надання адміністративних послуг: результативність, своєчасність, доступність, зручність, відкритість, повага до особи, забезпечення побутових зручностей, професійність, дотримання принципу рівності усіх громадян»;

показники / індикатори: «Зареєстровано заяв, що надійшли до ОВС від фізичних і юридичних осіб, про надання адміністративних послуг» / динаміка щомісячних показників при позитивній тенденції росту; «Кількість позитивно вирішених заяв, що надійшли до ОВС від фізичних і юридичних осіб, про надання адміністративних послуг» / питома вага від загальної кількості звернень при позитивній тенденції росту; «Зареєстровано заяв та скарг, що надійшли до ОВС від фізичних і юридичних осіб з приводу неповаги, порушення принципу рівності усіх громадян, непрофесійності, інших неправомірних дій працівників міліції під час надання адміністративних послуг, інформація за якими підтвердилася» / питома вага від загальної кількості звернень при негативній тенденції росту; «Кількість заяв, що надійшли до ОВС від фізичних і юридичних осіб, про надання адміністративних послуг, вирішених із порушенням встановлених стандартами термінів» / динаміка щомісячних показників при негативній тенденції росту; «Побутові зручності для надання адміністративних послуг: санвузел, кавомат, каса, м'який кут для відпочику, письмові столи, ксероксні послуги тощо» / наявність (відсутність); «Доступність адміністративних послуг: зупинка авторанспорта біля службового приміщення, місце для парковки транспорту, кількість годин для прийому громадян; доступність бланків; система електронної черги; наявність електронної системи надання адміністративних послуг в режимі он-лайн; можливість звернення електронною поштою, телефонним зв'язком» / наявність (відсутність); «Відкритість адміністративних послуг: доступ до інформації про адміністративний орган, контактні телефони; процедуру надання адміністративної послуги; перелік документів, які потрібно подати для отримання послуги, із зразками їх заповнення; розмір та порядок оплати адміністративної послуги; посадових осіб, відповідальних за надання адміністративної послуги; можливість отримання консультативної допомоги; наявність та якість

довідкових ресурсів (інформаційних сайтів, офіційної веб-сторінки адміністративного органу тощо)» / наявність (відсутність).

Відповідно до цього, факторами формування довіри населення до органів внутрішніх справ слід нормативно визначити: якість обслуговування населення, рівень надання правоохоронних та адміністративних послуг, професійність працівників міліції, їх ввічливість, готовність допомогти; прозорість процедур надання послуг, відсутність корупції, ефективність розгляду звернень громадян із заявами, пропозиціями, зауваженнями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Негодченко О. В. Реформування ОВС у контексті забезпечення прав і свобод людини / О. В. Негодченко // Науковий вісник Юридичної Академії МВС. – 2003. – № 1. – С. 5–12.

2. Мальцев В. Г. Громадська думка у системі оцінки діяльності органів внутрішніх справ України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. соціол. наук : спец. 22.00.04 «Спеціальні та галузеві соціології» / В. Г. Мальцев. – Х., 2005. – 24 с.

3. Коулмен Дж. Капитал социальный и человеческий / Дж. Коулмен // Общественные науки и современность. Издание Президиума Российской Академии наук. – 2001. – № 3. – С. 122–129.

4. Комплексний План заходів з формування позитивного іміджу органів внутрішніх справ України на 2013–2014 роки [Електронний ресурс] / Міністерство внутрішніх справ. – Режим доступу :

mvs.gov.ua/mvs/doccatalog/document?id=839710.

5. Про затвердження Системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ України та форми звітності № 1-КРІТ [Електронний ресурс] : наказ МВС України від 14 лют. 2012 р. № 138 / Міністерство внутрішніх справ. – Режим доступу :

<http://document.ua/pro-zatverdzhennja-sistemi-ocinki-dijalnosti-organiv-vnutris-doc105190.html>.

6. Зозуля І. Теорія і практика реформування системи МВС України / І. Зозуля // Юридична Україна. – 2004. – № 10. – С. 69–75.

7. Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ [Електронний ресурс] : наказ МВС України від 11 листоп. 2010 р. № 550 / Міністерство внутрішніх справ. – Режим доступу :

<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1219-10>.

8. Концепція реформування органів правопорядку в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

http://police-reform.info/?page_id=13.

9. Меннинг Н. Реформа государственного управления: международный опыт / Н. Меннинг, Н. Парисон ; пер. с англ. – М. : Весь Мир, 2003. – 496 с.

10. Organization of German Federal Police [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Федеральної поліції Німеччини. – Режим доступу :

<http://www.bundespoliced.de>.

11. Ministry of Public Order & Citizen Protection [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Міністерства внутрішніх справ Греції. – Режим доступу :

<http://www.ypes-dt.gr/main.php?lang=EN>.

12. Organization of the Czech Republic police force [Електронний ресурс] / Офіційний сайт поліції Чехії. – Режим доступу :

<http://www.czech.cz/en/czech-republic/security/security-forces/the-czech-republic-police-force>.

13. Матюхіна Н. П. Поліція Великобританії: сучасні тенденції розвитку та управління : [моногр.] / Н. П. Матюхіна ; за заг. ред. О. М. Бандурки. – Х. : Консум, 2001. – 131 с.

14. Євдокимов В. Ми готові почути всі пропозиції щодо реформування української міліції [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

http://mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/printable_article/1106674.

15. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади [Електронний ресурс] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лют. 2006 р. № 90-р / Кабінет Міністрів України. – Режим доступу :

<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-p>.