

ПРИНЦИПИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Довгань О. І.

*Харківський національний університет внутрішніх справ, Харків, Україна
E-mail: elena-dovgan@mail.ru*

Розглянуто принципи системи управління якістю у їх співвідношенні з принципами управління органами внутрішніх справ та принципами їх діяльності; наведено їх перелік відповідно до потреби трансформації та адаптації до існуючої системи управління органами внутрішніх справ України.

Ключові слова: принципи, функціонування, система управління якістю, діяльність органів внутрішніх справ.

Управління органами внутрішніх справ України, як органом виконавчої влади, що наділений правоохоронними функціями, має свої особливості. Так, воно набуває ознак правоохоронного характеру, що обумовлений поставленим перед ОВС завданням запобігання правопорушенням, забезпеченням в сфері їхньої юрисдикції конституційно гарантованої державним органам, підприємствам, установам, організаціям та окремим громадянам реалізації їх прав, свобод та обов'язків, правового виховання громадян тощо.

Сьогодні, під час реформування правоохоронної структури у державі нагальною стає потреба удосконалення їх діяльності [1]. Зокрема, за умов широкого запровадження системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ, позитивних результатів можна досягти вже зараз, шляхом застосування системи управління, розробленої задля поліпшення діяльності органів виконавчої влади [2]. Викладене підтверджує актуальність теми дослідження та зумовлює його мету – дослідити принципи функціонування системи управління якістю в діяльності органів внутрішніх справ.

Саме тут, як передбачає Колпаков В. К., удосконалення управлінської діяльності має здійснюватися на принципах забезпечення загальноновизнаних міжнародних стандартів прав та свобод людини; забезпечення прозорості в діяльності ОВС України; запровадження громадського контролю за діяльністю ОВС; партнерства з місцевими органами публічної адміністрації, громадським формуваннями; демілітаризації органів внутрішніх справ; незалежності від втручання з боку політичних сил; пріоритету профілактичної функції; економічності правоохоронної діяльності [3, с.39]

Супутні питання, але стосовно управління органами внутрішніх справ, розглядалися Авер'яновим В. Б., Бандуркою О. М., Кореневим А. П., Ліпканом В. А., Ортинським В. Л., Паньонко І. М., Петковим В. П., Плішкіним В. та ін. М. Більш предметно питань підвищення результативності та ефективності діяльності органів внутрішніх справ України шляхом запровадження до неї системи управління якістю

торкались Голосніченко І. П., Кульчицький П. П., Проценко Т. О., Циганов О. Г., Ярмиш О. Н. та ін. Однак, через недостатнє дослідження співвідношення принципів системи управління якістю з принципами управління органами внутрішніх справ та принципами їх діяльності, метою статті є встановлення потребуючих трансформацій принципів системи управління якістю в процесі їх адаптації до існуючої системи управління органів внутрішніх справ. Новизна роботи полягає в удосконаленні переліку принципів, реалізація яких уможливило успішне запровадження системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ.

Так, у сфері управління органами внутрішніх справ, як особливій галузі державного управління, застосовуються загальні принципи соціального управління, що є тими вихідними нормами, які впливають із об'єктивних законів суспільного розвитку, та якими треба керуватися в практичній діяльності щодо удосконалення управління [4, с. 870]. Безумовно, ці принципи можна визнати основоположними й для сфери діяльності ОВС України – це, наприклад, принципи законності, гласності, гуманізму, плановості, принципи побудови системи управління та інші.

У той же час, управління внутрішніми справами можна визначити як особливу цільову діяльність по забезпеченню охорони громадського порядку і громадської безпеки, охорони власності, особи, прав і законних інтересів громадян, захисту їх від злочинних та інших протиправних посягань, а також створенню нормальних умов для діяльності державних і громадських організацій, праці та відпочинку громадян [5, с. 37]. Тому наявність такої специфічної мети управління потребує вироблення оригінального комплексу особливих принципів управління, на основі яких побудована вся діяльність органів внутрішніх справ. Така наша думка знаходить підтримку у Ліпкана В. А., що управління внутрішніми справами, як галузь державного управління, базується на його загальних принципах, і в той же час у цій сфері діють принципи, що належать до окремих напрямів діяльності у сфері внутрішніх справ [4, с. 192].

Так, в управлінні органами внутрішніх справ Ортинський В. Л., Кисіль З. Р., Ковалів М. В. [5, с. 38-41] виділяють дещо обмежені принципи соціальної спрямованості управлінської діяльності, законності, об'єктивності, комплексності й системності, гласності, поєднання колегіальності та єдиноначальності. Цей перелік, як на нас, не є вичерпним, бо складність сфери діяльності органів внутрішніх справ обумовлює й розгалуженість принципів і прийомів, які покладені в їх основу.

У той же час, положення системи управління якістю передбачають, що для того, щоб успішно керувати організацією та забезпечувати її функціонування, необхідно спрямовувати та контролювати її діяльність систематично і відкрито. Зокрема, ДСТУ ISO 9000-2001 [2] встановлено вісім принципів управління якістю, які суб'єкти управління органами внутрішніх справ України можуть постійно використовувати для поліпшення показників їх діяльності. Це – орієнтація на замовника, лідерство, залучення працівників, процесний підхід, системний підхід до управління, постійне поліпшення, прийняття рішень на підставі фактів, взаємовигідні стосунки з партнерами.

Так, Ярмиш О. Н. вважає, що система управління якістю, відповідно до стандартів ДСТУ ISO 9001-2001, спрямована більшою мірою на управління якістю вироб-

лення продукції та матеріальних послуг, і тому потребує адаптації до застосування в органах внутрішніх справ [6, с. 14]. Цілком зрозуміло, що така адаптація дозволить запровадити систему управління якістю в сферу державного управління, зокрема, органами внутрішніх справ України. Тому природним буде припущення, що підвищення результативності діяльності органів внутрішніх справ України можливе у тому числі й за умов застосування більш розширеного переліку принципів – традиційних управлінських разом із принципами «якісними» – системи управління якістю, яка в діяльності органів виконавчої влади покликана «сприяти оптимізації процесів планування, розподілу ресурсів, а також визначенню додаткових підходів до об'єктивного оцінювання результатів їх діяльності» [7]. Але в той же час принципи системи управління якістю не повинні підміняти принципи управління ОВС, а тільки покликані доповнити та уточнити основоположні принципи управління ОВС, оскільки, «управління організацією охоплює управління якістю поряд з іншими аспектами управління» [2]. Крім того, знання принципів управління, як вказує Ортинський В. Л., дозволяє управлінському персоналу формувати необхідні якості, характерні риси стилю діяльності, способи розробки оптимальних рішень, системи інформаційних зв'язків [5, с. 23]. Тобто, підтримання даних принципів суб'єктом управління дозволяє виробити оновлені форми, методи та способи здійснення управлінського впливу.

Програмою запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади [7], яка розглядає об'єктом запровадження лише сферу надання послуг, охоплюються принципи організації державного управління у цій сфері – принципи верховенства права, підзвітності органів виконавчої влади, консенсусу, прозорості та ефективності прийняття ними рішень. Крім того, вони накладаються на такі загальні принципи діяльності міліції, як законності, гуманізму, поваги до особи, соціальної справедливості, взаємодії з трудовими колективами, громадськими організаціями й населенням. Але цього, як ми показали, не є достатнім при розробці підходів до запровадження системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ України. Тому щодо адаптації принципів системи управління якістю до існуючих принципів діяльності ОВС можна зазначити наступне.

По-перше, це задоволення вимог партнерів, оскільки, система управління якістю – це частина системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей у сфері якості та на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених осіб [6, с. 17], а фактично – партнерів. На нашу думку, їх коло можна ототожнити з переліком споживачів різних видів послуг центральних органів виконавчої влади, в тому числі МВС, до яких Кабаков Ю. Б. відніс: населення України; окремих громадян, підприємства та організації; інші органи виконавчої влади та місцевого самоврядування; організації, підпорядковані ЦОВВ (для МВС це можуть бути регіональні органи внутрішніх справ) та керівництво держави [8, с. 139].

По-друге, принцип авторитету керівника. Цей принцип співпадає з принципом системи управління якістю, який передбачає лідерство. Однак, саме керівник, очолюючи міністерство, управління, орган або територіальний підрозділ ОВС, завдяки якостям лідера та реальним заходам може створити належні умови для повного за-

лучення працівників і кращого функціонування системи управління якістю. На нашу думку, удосконалення діяльності ОВС можливе лише за умов, що їх найвище керівництво покладе принципи управління якістю в основу своєї діяльності.

По-третє, принцип оцінки кадрів, оскільки, саме «оцінка кадрів» має бути комплексною та посідає ключове місце в системі кадрового забезпечення. Так, через правильний підбір кадрів, розстановку та стимулювання оперативно-службової діяльності багато в чому залежить ефективність роботи МВС України, його органів та підрозділів на місцях [9, с. 41]. Крім того, оцінка кадрів охоплює й принцип залучення працівників.

По-четверте, процесний підхід. Бажаного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом [2]. Так, управління органами внутрішніх справ складається з серії взаємопов'язаних дій, які є функціями управління [5, с. 14]. На нашу думку, до таких функцій в управлінні ОВС відносяться: встановлення мети – виконання поставлених завдань, планування, функцію організації, розпорядження, координації та контролю.

По-п'яте, системний підхід до управління [10, с. 368]. Так, його зміст щодо управління якістю полягає в тому, що в рамках системи управління в органах внутрішніх справ (так само, як і в інших органах виконавчої влади) управління якістю не є самостійною системою або підсистемою державного управління. Словосполучення «система управління якістю» є достатньо умовним. У дійсності ж під ним розуміється переведення на новий якісний рівень елементів управлінської системи, що спрямована на створення організаційних умов для реалізації людиною та громадянином, іншим суб'єктом приватного права своїх прав і свобод [11, с. 13].

По-шосте, принцип постійного поліпшення, сягання якого можна вважати незмінною метою організації [2]. А підвищення ефективності та результативності діяльності органів внутрішніх справ, у чому допоможе запровадження системи управління якістю, можливе лише за умов поліпшення діяльності кожного структурного підрозділу.

По-сьоме, прийняття рішень на підставі фактів, або прийняття обґрунтованих рішень [7]. Забезпечення прав і свобод людини та громадянина, правоохоронна діяльність, боротьба зі злочинністю, що є одними з основних напрямів діяльності ОВС, потребують повного та об'єктивного дослідження всіх обставин задля прийняття обґрунтованого рішення. Адже, ефективні рішення приймають на підставі аналізування даних та інформації [2].

По-восьме, принцип взаємодії. Взаємовигідні стосунки з партнерами, які передбачаються ДСТУ, на нашу думку, мають бути трансформовані у взаємодію з населенням, громадськими організаціями, підприємствами, установами та організаціями, державними органами та підрозділами ОВС на всіх рівнях [10, с. 369]. Ліпкан В. А., у свою чергу, розглядає взаємодію як частину управлінської діяльності [4, с. 383-385].

Таким чином, при запровадженні системи управління якістю в діяльність органів внутрішніх справ, дотримання принципів задоволення вимог зацікавлених осіб, оцінки кадрів, процесного та системного підходу до управління, постійного поліп-

шення, прийняття обґрунтованих рішень та принципу взаємодії сприятиме досягненню мети підвищення ефективності та результативності їх діяльності.

Список літератури

1. Довгань О. І. Сфера адміністративної діяльності органів внутрішніх справ України як об'єкт запровадження системи управління якістю / О. І. Довгань // Форум права. – 2010. – № 4 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2010-4/10doicuj.pdf>.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління 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>.
3. 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
4. Теорія управління в органах внутрішніх справ : навчальний посібник / [за ред. В. А. Ліпкана]. – К. : КНТ, 2007. – 884 с.
5. В. Л. Ординський. Управління в органах виконавчої влади України : [навч. пос.] / Ординський В. Л., Кисіль З. Р., Ковалів М. В. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 296 с.
6. Ярмаш О. Н. Розробка і запровадження системи управління якістю у МВС України: стан і перспективи / О. Н. Ярмаш // Запровадження у Міністерстві внутрішніх справ України системи управління якістю: проблеми і перспективи : зб. матеріалів наук.-практ. Конф. / упорядники: В. В. Столбова, О. Г. Циганов / [за ред. О. Н. Ярмаша]. – К. : ДНДІ МВС України, 2008. – С. 9-21.
7. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 р., № 614 // Офіційний вісник України. – 2006. – № 20. – Ст. 1435.
8. Кабаков Ю. Б. Особливості визначення споживачів та послуг при побудові СУЯ в центральному апараті МВС України / Ю. Б. Кабаков // 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. 138–140
9. Лупало О.А. Деякі аспекти забезпечення ефективного управління в органах внутрішніх справ України // 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. 40–43.
10. Довгань О. І. Якість як об'єкт управління в діяльності органів внутрішніх справ України / Довгань О. І. // Науковий вісник Ужгородськ. пед. ун-ту. Серія : Право. – 2010. – Вип. 13. – Ч. 2. – С. 367-369.
11. Методичні рекомендації щодо застосування державних стандартів з питань системи управління якістю у МВС України / І. П. Голосніченко, О. Г. Циганов / [за ред. О. Н. Ярмаша]. – К. : ДНДІ МВС України, 2008. – 24 с.

Довгань Е. И. Принципы функционирования системы управления качеством в деятельности органов внутренних дел Украины / Е. И. Довгань // Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского. Серия: Юридические науки. – 2010. – Т. 23 (62). – № 2. – С. 131-136.

Рассмотрены принципы системы управления качеством в их соотношении с принципами управления органами внутренних дел и принципами их деятельности; приведен их перечень в соответствии с потребностью к трансформации и адаптации к существующей системе управления органами внутренних дел Украины.

Ключевые слова: принципы, функционирования, система управления качеством, деятельность органов внутренних дел.

Dovgan O. I. Principles of quality management systems in the work of Internal Affairs of Ukraine / O. I. Dovgan // Scientific Notes of Tavrida National V. I. Vernadsky University. Series: Juridical Sciences. – 2010. – Vol. 23 (62). – № 2. – P. 131-136.

The principles of quality management systems and their relate to the principles of management bodies of internal affairs and the principles of their activities are considered; the list of them is given in accordance with the transformation and adaptation to existing control system by the internal affairs of Ukraine.

Keywords: principles, functioning, a control system of quality, activity of law-enforcement bodies.

Надійшла до редакції 15.10.2010 р.