

УДК 35.078.3:35.08.4

Т. Маматова

ПРОЦЕС “РОБОТА ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН” У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОГО КОНТРОЛЮ

Розглянуто нові можливості щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян при впровадженні системи управління якістю (далі – СУЯ) в органах державного контролю. За результатами дослідження запропоновано проект структури методики СУЯ “Робота зі зверненнями громадян” та методичні положення щодо її інформаційного супроводу.

Ключові слова: ДСТУ ISO 9001, звернення громадян, методика системи управління якістю, орган державного контролю, процес, робота зі зверненнями громадян, система управління якістю.

Питання практичної щодо реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об’єднання громадян, відповідно до їх статуту, пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії службових осіб, державних і громадських органів регулює передусім Закон України “Про звернення громадян” [1]. Цей закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення. Але при реалізації положень цього закону виникає низка проблем, про які неодноразово наголошувалось у розпорядчих документах різних рівнів зокрема у низці указів Президента України [2 – 5].

Як свідчить міжнародний досвід, одним із найбільш ефективних механізмів підвищення якості роботи органів державної влади, з огляду потреб споживачів, є впровадження в їх діяльність стандартів і процедур, які приводять системи управління в державному секторі до єдиних вимог із бізнес-сектором. Одним із успішних прикладів такої практики є запровадження в органах державної влади вимог міжнародних стандартів ISO серії 9000 [6, 7]. В Україні є приклади успішного застосування СУЯ, відповідно до вимог ISO 9001, в органах виконавчої влади [8 – 12]. Серед центральних органів виконавчої влади першою успішно запровадила таку систему Головердержслужба України [13, 14]. У Державному комітеті України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандарт) і висвітлено досвід щодо розроблення, впровадження та сертифікації СУЯ згідно з вимогами ISO 9001:2000 [15]. На регіональному рівні також накопичено значний досвід функціонування СУЯ в територіальних органах Держспоживстандарту, які впроваджували власні системи, починаючи з 2001 р., надають відповідні консультативні послуги, а також виконують роботи із сертифікації в цій сфері на підприємствах і в установах.

Вищезгадані територіальні органи Держспоживстандарту належать до органів державного спеціалізованого економічного контролю. Державний спеціалізований контроль (нагляд), здійснюється за додержанням понад 30-ти основоположних

“блок-постів” чинного законодавства у п’яти сферах державного управління (економіка, екологія та охорона навколишнього природного середовища, соціальна сфера, охорона правопорядку та боротьба зі злочинністю, оборона та державна безпека). У попередніх дослідженнях автора [16, 17] було визначено, що органи виконавчої влади, які здійснюють державний спеціалізований контроль (нагляд), виконують значну кількість перевірок та мають дуже широкі “карні” повноваження. Функція контролю в державному управлінні України є гіпертрофованою. Органи державного контролю та нагляду не розглядають свою діяльність як діяльність щодо надання послуг. Розгалужена система органів державного контролю та нагляду, що на сьогодні функціонує в Україні, має дуже низьку ефективність і не сприяє забезпеченню сталого розвитку України. Тому саме в органах державного контролю нагальною потребою стає запровадження моделей управління на основі якості.

Теоретичні та практичні проблеми управління якістю в сфері надання публічних послуг вивчалися багатьма закордонними та вітчизняними дослідниками [18 – 27]). У більшості цих робіт наголошується на тому, що впровадження СУЯ створює додаткові можливості для удосконалення різних напрямів діяльності організації. Саме тому, на нашу думку, значний інтерес становить вивчення нових можливостей поліпшення роботи зі зверненнями громадян при створенні СУЯ на рівні територіальних органів державного спеціалізованого контролю до яких належать й територіальні органи Держспоживстандарту.

Таке дослідження також безпосередньо пов’язане із реалізацією одного з напрямів виконання Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, затвердженої відповідною постановою Кабінету Міністрів України [28], а саме – зі створенням інформаційно-методичного забезпечення СУЯ. З огляду на це, метою статті є дослідження сучасного стану роботи зі зверненнями громадян та нові можливості щодо її поліпшення при впровадженні СУЯ в органах виконавчої влади на рівні району, що конкретизується в таких завданнях:

- розглянути роботу зі зверненнями громадян як один із процесів СУЯ органу державного спеціалізованого контролю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001–2001;

- розробити проект структури методики СУЯ органу державного контролю “Робота зі зверненнями громадян” та рекомендації щодо її інформаційного супроводу.

Безпосередньо шляхи здійснення прав громадян на звернення визначаються в Законі України “Про звернення громадян” від 02.10.1996 р. [29], Указі Президента України “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” № 109 від 07.02.2008 р. [30] та Постанові Кабінету Міністрів України “Про затвердження Інструкції діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і органах місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації” від 14.04.1997 р. [31].

За статистичними даними громадяни прагнуть вирішувати свої різноманітні проблеми, зокрема і захищати свої порушені права, насамперед на місцях. До вищих інстанцій вони змушені звертатися, очевидно, в тих випадках, коли неможливо вирішити питання на рівні місцевих органів влади. Водночас, як

свідчить аналіз, переважна більшість питань, які містяться у зверненнях громадян, є компетенцією саме місцевих органів державного управління. Відсутність достатньої уваги та належного реагування щодо порушених питань, недовіра людей до службових осіб на місцях породжує велику кількість звернень у державні органи, особливо правоохоронні [32].

Аналіз звернень громадян України, що надійшли до органів державної влади, а також до органів місцевого самоврядування за минулий рік дають можливість зробити деякі висновки про реальний стан здійснення конституційних прав громадян на звернення та про стан вирішення питань, порушених у цих зверненнях. Зростання кількості звернень громадян до різних державних інституцій, звичайно, може свідчити про піднесення їх політичної активності за рік до президентських виборів, як це пояснюють, наприклад, у Секретаріаті Президента України. Однак аналіз порушених питань і конкретні адресати, до яких зверталися громадяни, засвідчує, що це зумовлено насамперед загальним соціально-економічним кризовим станом країни, численними порушеннями соціально-економічних, громадянських, особистих і політичних прав громадян України [33].

Офіційні джерела також повідомляють про те, що на адресу Прем'єр-міністра та Уряду України надходить значно більше письмових звернень громадян, аніж до урядів країн-членів ЄС чи навіть до уряду Російської Федерації. Окрім високого рівня очікувань громадян від Уряду України, серед причин такого стану справ передусім необхідно назвати недосконалість правових відносин у цій сфері, недостатній рівень роботи із зверненнями громадян на місцевому рівні, недоліки у функціонуванні судової системи. Запровадити ефективну європейську модель спілкування громадянина і влади дасть змогу прийняти Адміністративно-процедурний кодекс, проект якого був схвалений на засіданні Кабінету Міністрів України 9 липня 2008 р. Під його дію може підпадати понад 95 % від усіх звернень, що на сьогодні надходять на адресу Уряду і розглядаються відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян" [34].

Загальна кількість звернень громадян у 2008 р., що надійшли до територіальних управлінь у справах захисту прав споживачів, центрів стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту та безпосередньо до Держспоживстандарту, становить 31518 звернень. Кількість задоволених звернень споживачів 22908, що становить 77 % від загальної кількості звернень по системі Держспоживстандарту. Для попередження причин, що породжують скарги споживачів, та недопущення порушень при реалізації товарів (робіт, послуг) територіальні управління, державні підприємства Держспоживстандарту розміщують відповідні матеріали у друкованих засобах масової інформації, проводять "круглі столи", "гарячі лінії", семінари-наради з керівниками підприємств торгівлі та суб'єктами господарювання, також надають відповідні роз'яснення органам місцевої влади, надають консультації як для приватних підприємців, так і для споживачів, організовують постійно діючі виставки зразків неякісних і фальсифікованих товарів. Також інформація про роботу територіальних органів у справах захисту прав споживачів, центрів стандартизації, метрології та сертифікації Держспоживстандарту і безпосередньо Держспоживстандарту постійно висвітлюється на офіційних веб-порталах [35].

Усе вищезгадане надає підстави стверджувати, що робота зі зверненнями громадян має постійно удосконалюватись. Найкращим шляхом для цього вважаємо розгляд цієї діяльності як одного з процесів системи управління якістю

органу державного контролю відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001–2001. Цей процес має чітко визначених зовнішніх споживачів, й може бути розглянутий як міжфункціональний процес, який складається з внутрішньоорганізаційних процесів забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення (рис. 1).

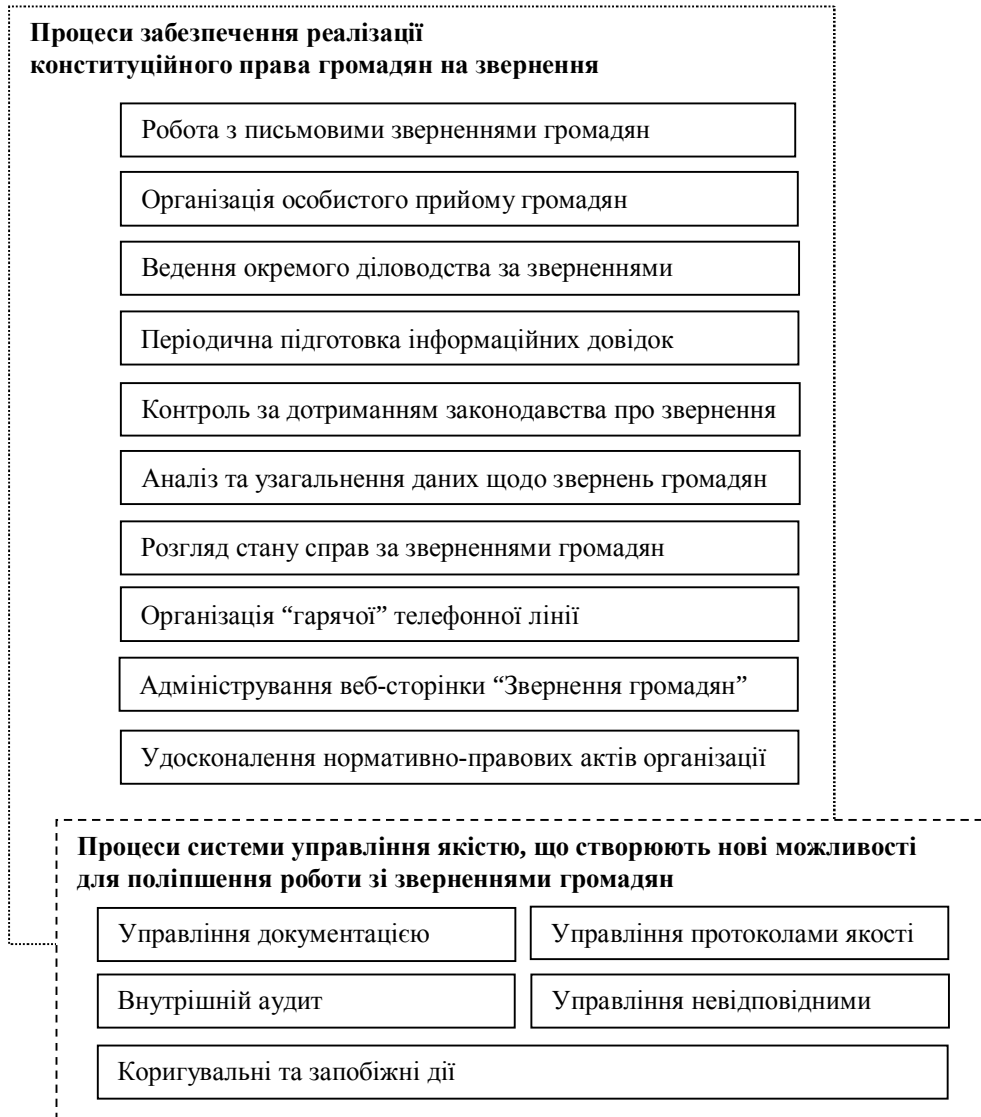


Рис. 1. Процеси забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та процеси СУЯ, що створюють нові можливості для поліпшення роботи зі зверненнями громадян

У ході створення в організації системи управління якістю, відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001–2001, починають реалізовуватися обов’язкові процеси, які до цього часу не були впроваджені, або були впроваджені частково. Серед таких процесів: управління документацією; управління протоколами якості; внутрішній аудит; управління невідповідними послугами; коригувальні та запобіжні дії (пп. 4.2, 8.2.2, 8.3, 8.5.2, 8.5.3 ДСТУ ISO 9001–2001) [36].

Проект структури методики СУЯ “Звернення громадян” органу державного контролю, який побудовано з урахуванням рекомендацій [37, 38], представлений на рис. 2.

Частина 1. Вступ
1.1. Мета та сфера застосування
1.2. Нормативні посилання
1.3. Терміни та визначення
1.4. Прийняті скорочення
Частина 2. Опис процесу
2.1. Загальні вимоги
2.2. Відповідальність та повноваження
2.3. Опис процедур процесу (з блок-схемами)
2.3.1. Прийом, попередній розгляд і реєстрація листів громадян
2.3.2. Розгляд листів
2.3.3. Організація особистого прийому громадян
2.3.4. Порядок обробки листів і відправки їх для вирішення
2.3.5. Організація контролю за вирішенням письмових і усних пропозицій, заяв і скарг громадян
2.3.6. Залучення до перевірки листів спеціалістів, громадськості
2.3.7. Організація зберігання звернень громадян, аналітична та узагальнююча робота
2.4. Ресурси процесу
2.5. Перелік протоколів процесу
2.6. Критерії результативності та ефективності процесу
Додаток Форми вихідних протоколів (записів з якості)
Лист реєстрації змін
Лист ознайомлення персоналу

Рис. 2. Проект структури методики СУЯ “Звернення громадян” органу державного контролю

При описі процедур процесу (п. 2.3 структури методики СУЯ “Звернення громадян”) можливо передбачити розроблення окремих робочих інструкцій, зокрема у п. 2.3.7. “Організація зберігання звернень громадян, аналітична та узагальнююча робота” необхідно передбачити певні підпроцеси (табл. 1).

Таблиця 1

**Підпроцеси процедури “Організація зберігання звернень громадян,
аналітична та узагальнююча робота”**

Підпроцес	Зміст основних дій
Організація зберігання звернень громадян	– ведення архіву звернень; – організація оперативного доступу до архіву; – ведення відповідної бази даних та електронного архіву
Аналіз листів, виявлення і усунення причин, що породжують скарги	– аналіз звернень за квартал, півріччя, рік; – аналіз за характером, змістом; – аналіз за соціальним станом заявника; – підготовка довідок, інформацій за підсумками аналізу; – розгляд доповідних записок, інформацій керівниками чи на засіданнях колективного органу
Робота з попередження обгрунтованих скарг громадян	– виховна робота з відповідальними працівниками про суворе дотримання законодавства, своєчасність і повноту розгляду звернень; – усунення недоліків у роботі підприємств і організацій, що працюють із населенням; – послідовне вирішення соціальних питань; – усунення причин, що викликають скарги; – врахування результатів аналізу звернень при плануванні роботи; – оперативне і ділове реагування на пропозиції і заяви громадян; – притягнення до відповідальності осіб, які допускають тяганину, безвідповідальне ставлення до своїх обов’язків
Вивчення стану справ на місцях. Надання практичної допомоги	– розробка графіків перевірок у місцевих органах влади, відділах і управліннях, на підприємствах і установах; – підготовка практичних рекомендацій; – проведення семінарів, нарад із відповідальними працівниками
Своєчасне інформування жителів з актуальних питань, роз’яснення діючого законодавства	– роз’яснення Закону України “Про звернення громадян”, інших нових законодавчих актів; – використання з цією метою засобів масової інформації; – проведення інформаційних зустрічей, прямого телефонного зв’язку; – правова пропаганда; – робота за місцем проживання та роботи, сходи, звіти керівників, тощо
Узагальнення передового досвіду роботи з письмовими і усними зверненнями громадян	– опрацювання інформації з офіційних джерел; – опрацювання інформації що міститься у фахових виданнях та засобах масової інформації; – відвідування науково-практичних комунікативних заходів

На нашу думку, основними напрямками забезпечення належного інформаційного супроводу методики СУЯ “Робота зі зверненнями громадян” можуть стати: створення методичного та апаратного підґрунтя для переходу у подальшому до роботи в режимі електронного документообігу; удосконалення сторінки веб-сайту “Звернення громадян”.

Створення системи документування СУЯ надає можливість перейти згодом до роботи в режимі електронного документообігу, наприклад у середовищі “Система електронного документообігу FossDoc. Робота зі зверненнями громадян” [39]. Подібні системи надають можливість побудови повного циклу опрацювання звернення від його реєстрації та переведення у графічний формат до підготовки різноманітних звітів.

Пропозиції щодо наповнення сторінки веб-сайту “Звернення громадян” наведено у табл. 2.

Таблиця 2

**Пропозиції щодо нової структури сторінки веб-сайту
“Звернення громадян”**

Структурний елемент меню “Звернення громадян”	Можливий зміст структурних елементів
1	2
Загальна інформація	Стислий опис прав та процедури звернення з гіперпосиланням на інші сторінки
Графік прийому громадян	Електронна версія відповідного розпорядження з датою затвердження
Графік роботи прямої телефонної лінії	Графік роботи прямої телефонної лінії “Запитай у влади” в даному органі державного контролю
Графік здійснення перевірок	Графік здійснення перевірок в органі державного контролю та підпорядкованих установах із питань додержання законодавства про звернення громадян на відповідний період
Інформація про роботу із зверненнями громадян	Архів інформаційних довідок про роботу із зверненнями громадян за попередні роки. Інформація про притягнення до відповідальності осіб, які винні у неналежній роботі зі зверненнями громадян
Нормативні документи	Закон України “Про звернення громадян”. Відповідні чинні Укази Президента України та Постанови Кабінету Міністрів України. Розпорядження голови профільного міністерства, комітету тощо. Накази та розпорядження керівника даного органу державного контролю. Методики та описи процедур та процесів СУЯ даного органу державного контролю.

Закінчення табл. 2

1	2
Узагальнена інформація з питань звернень громадян	Кількість звернень громадян (у розрізі територіальних громад). Кількість звернень громадян (у розрізі категорій). Кількість звернень громадян (у розрізі питань). Кількість звернень громадян (у розрізі кореспондентів). Результати аналітичної роботи щодо виявлення найбільш нагальних проблем у даній галузі державного контролю. Результати вивчення причин повторних звернень
Методичні матеріали з питань прав громадян на звернення	Право громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та їх службових осіб. Порядок звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій. Проведення за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування. Методичні рекомендації щодо організації розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян. Реалізація права громадян на звернення у запитаннях та відповідях. Зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органів влади.
Корисні посилання	Посилання на відповідні офіційні веб-сайти та веб-сайти громадських організацій
Рубрика “Ви запитуєте”	Перелік найчастіших запитань та відповідей на них

Висновки:

1. Встановлено, що робота зі зверненнями громадян може розглядатись як один з міжфункціональних процесів СУЯ органу державного контролю, який має чітко визначених зовнішніх споживачів й складається з внутрішньоорганізаційних процесів забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення.

2. Запропоновано проект структури методики СУЯ “Робота зі зверненнями громадян” та її інформаційний супровід, зокрема пропозиції щодо удосконалення сторінки веб-сайту “Звернення громадян”.

3. Визначено, що подальшого вирішення потребує проблема встановлення критеріїв результативності та ефективності процесу “Робота зі зверненнями громадян” системи управління якістю органу державного контролю.

Література

1. Про звернення громадян [Електронний ресурс] : Закон України № 393-96 від 02.10.1996 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
2. Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 700/2002 від 13.08.2002 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
3. Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 241/97 від 19.03.1997 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
4. Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 434/2004 від 14.04.2004 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
5. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 109 від 07.02.2008 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.
6. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 614 від 11.05.2006 р. // Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>.
7. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади (вітчизняний та зарубіжний досвід) [Текст] : монографія / М. І. Лахижа. — Полтава : РВВ ПУСКУ, 2008. — 131 с.
8. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади...
9. Калита П. Вдосконалення управління на засадах стандартів ISO серії 9000 : принципи та особливості їх використання в органах влади / Петро Калита // Світ якості України [Текст]. — 2007. — № 1/2. — С. 10—13.
10. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади... — 131 с.
11. Мотренко Т. Запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади / Тимофій Мотренко // Бюрократ [Текст]. — 2006. — № 11—13. — С. 2—11.
12. Полтавець В. Розробка ефективних систем менеджменту якості в органах місцевого самоврядування на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2000 / Валентина Полтавець // Аспекти самоврядування [Текст]. — 2003. — № 2. — С. 32—34.
13. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади...
14. Мотренко Т. Запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади... — С. 2—11.
15. Віткін Л. Система управління якістю у Держспоживстандарті України / Л. Віткін [та ін.] // Стандартизація, сертифікація, якість [Текст]. — 2008. — № 4. — С. 40—44.
16. Маматов В. Система оцінювання якості діяльності органів державного контролю / В. Маматов, Т. Маматова // Стандартизація, сертифікація, якість [Текст]. — 2008. — № 5. — С. 40—44.
17. Маматова Т. Управління на основі якості в органах державного контролю : методологічні аспекти / Тетяна Маматова // Актуальні проблеми

державного управління [Текст] : зб. наук. пр. — Вип. 1 (15). — Дніпропетровськ : Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ, 2004. — С. 97—110.

18. Калита П. Вдосконалення управління на засадах стандартів ISO серії 9000 : принципи та особливості їх використання в органах влади... — С. 10—13.

19. Калита Т. Система управління якістю в органах державної влади / Тарас Калита // Світ якості України [Текст]. — 2004. — № 4. — С. 11, 12.

20. Лахижа М. І. Система управління якістю в органах влади... — 131 с.

21. Маматов В. Система оцінювання якості діяльності органів державного контролю... — С. 40—44.

22. Маматов В. Удосконалення методичного супроводу впровадження систем управління якістю в органах виконавчої влади / Валерій Маматов, Тетяна Маматова // Вісник державної служби України [Текст]. — 2007. — № 4. — С. 16 — 22.

23. Маматова Т. Система забезпечення якості суспільних послуг / Тетяна Маматова // Актуальні проблеми державного управління [Текст] : зб. наук. пр. — Вип. 4 (18). — Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2004. — С. 103—113.

24. Методичні рекомендації щодо організації розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян [Електронний ресурс] // Режим доступу : <http://www.carpathia.gov.ua>. — Назва з екрану.

25. Мотренко Т. Запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади... — С. 2—11.

26. Офіційний веб-сайт Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики [Електронний ресурс] // Режим доступу : <http://www.dssu.gov.ua/control/uk/index>. — Назва з екрану.

27. Право громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій [Електронний ресурс] // Режим доступу : <http://www.carpathia.gov.ua>. — Назва з екрану.

28. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади...

29. Про звернення громадян [Електронний ресурс] : Закон України № 393-96 від 02.10.1996 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.

30. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування...

31. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 348 від 14.04.1997 р. // Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua.

32. Право громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій...

33. Консультативний веб-сайт “Звернення громадян” [Електронний ресурс] // Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua/zvg/control/>. — Назва з екрану.

34. Там само.

35. Офіційний веб-сайт Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики...

36. Віткін Л. Система управління якістю у Держспоживстандарті України... — С. 40—44.

37. Методичні рекомендації щодо організації розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг громадян...

38. Методичні рекомендації щодо розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до стандарту ДСТУ ISO 9001–2001 в органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : дод. 3 до спільного наказу Держспоживстандарту України та Головдержслужби України № 273/221 від 31.07.2006 р. // Режим доступу : <http://www.guds.gov.ua/control/uk/publish>.

39. Пахомова Т. Забезпечення якості та управління нею в органах публічної влади / Тетяна Пахомова // Право України [Текст]. — 2003. — № 8. — С. 35—40.

T. Mamatova

PROCESS “WORK WITH CITIZENS REQUESTS” IN THE QUALITY CONTROL SYSTEM OF STATE CONTROL BODY

New possibilities of work with citizens requests improving while implementing quality control system at state control body are considered. According to the research results project of methods structure of “work with citizens requests” and methodical principles concerning its informational accompany is suggested.

Key words: DSTU ISO 9001, citizens requests, methods of ISO, state control body, process, work with citizens requests, quality control system.