

## ШЛЯХИ НАЛАГОДЖЕННЯ СИСТЕМИ “ЗВОРОТНОГО ЗВ’ЯЗКУ” МІЖ ПУБЛІЧНОЮ АДМІНІСТРАЦІЄЮ ТА ГРОМАДЯНИНОМ В УКРАЇНІ (ЗА ЄВРОПЕЙСЬКИМ ДОСВІДОМ)

*Стаття присвячена дослідженню проблематики налагодження механізмів взаємодії між державою і громадянином через розвиток інституту адміністративного оскарження дій публічної адміністрації, а саме органів внутрішніх справ України, а також через здійснення недержавного моніторингу за діяльністю публічної адміністрації. Вивчається позитивний досвід Великої Британії та інших країн Європи і США в цій сфері. Зроблено висновок щодо необхідності вдосконалення системи оскарження дій публічної адміністрації, зокрема міліції, та запровадження практик недержавного моніторингу діяльності публічної адміністрації, дієвість яких показала практика застосування в розвинених країнах Європи та США.*

**Ключові слова:** адміністративне оскарження, скарга, публічна адміністрація, поліцейська служба, процедура оскарження, недержавний моніторинг, європейський досвід, Велика Британія.

*Стаття посвящена исследованию проблематики создания механизмов взаимодействия между государством и гражданином в рамках развития института административного обжалования действий публичной администрации, в частности органов внутренних дел Украины, а также в рамках осуществления негосударственного мониторинга за деятельностью публичной администрации. Изучен позитивный опыт Великобритании и других стран Европы и США в данной сфере. Сделан вывод о необходимости усовершенствования системы оспаривания действий публичной администрации, в частности, милиции, и внедрения практик негосударственного мониторинга деятельности публичной администрации, действенность которых показала практика использования в развитых странах Европы и США.*

**Ключевые слова:** административное обжалование, жалоба, публичная администрация, полицейская служба, процедура обжалования, негосударственный мониторинг, европейский опыт, Великобритания.

*Paper is devoted to the research of the range of problems of the “feedback” mechanisms` improvement between the state and citizen by means of the development of the institute of administrative grievances resolution for the misconduct or inaction of the public administration, namely the law enforcement bodies of Ukraine, as well as by the means of non-governmental monitoring of public administration. Positive experience of Great Britain and other countries of Europe and USA in this sphere is studied. The conclusion about the necessity of an improving of the system of challenging acts of public administration, in particular, the police, as well as of an implementation practices of non-state monitoring activities public administration, the effectiveness of which has been shown to use in the developed countries of Europe and the United States, is drawn.*

**Keywords:** administrative grievances, complain, public administration, police service, grievance procedure, non-governmental monitoring, European experience, Great Britain.

Курс на європейську інтеграцію та розбудову цивілізованої демократичної держави вимагає від України підвищення якості управління, яке можливе завдяки запровадженню нової ідеології функціонування виконавчої влади й місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян.

Визначальною ознакою розвитку законодавства, зокрема адміністративного, в демократичних країнах є його спрямованість на забезпечення прав і законних інтересів приватних осіб у відносинах із державою та її органами, створення ефективних механізмів здійснення контролю, судового та несудового, за законністю діяльності органів влади. До прямих переваг адміністративного оскарження над судовим можна віднести його оперативність, меншу формалізованість та економічність [1].

Незважаючи на універсальний характер судового захисту в Адміністративному суді, не менш важливе значення має забезпечення ефективного процесуального механізму захисту прав і свобод людини в межах самої виконавчої влади, тобто за так званою “адміністративною лінією” [2].

Одним із пріоритетних завдань розвитку державності в Україні є послідовна демократизація взаємовідносин органів державної влади та їх посадових осіб з приватними особами з метою охорони їх прав, свобод і законних інтересів, сприяння їх реалізації, дієвого захисту у разі порушення, налагодження механізмів взаємодії між державою і громадянином.

На нашу думку, налагодження дієвої системи “зворотного зв’язку” між державою та громадянином можливо здійснити на кількох рівнях: по-перше, через розвиток інституту адміністративного оскарження шляхом створення ефективної процедури розгляду скарг громадян на неправомірні дії чи бездіяльність публічної адміністрації; по-друге, через запровадження кращих європейських практик недержавного моніторингу діяльності публічної адміністрації.

Питання адміністративного оскарження були предметом науково-теоретичних досліджень таких вчених, як В. Авер’янов, Л. Біла, І. Грибок, С. Ківалов, В. Колпаков, О. Кузьменко, Д. Лученко, В. Тимощук та інших.

В. Авер’янов слушно зауважує, що для мінімізації недоліків адміністративного порядку оскарження є доцільною більша деталізація загальної процедури оскарження, чітке визначення етапів проходження скарги особи, підстав звернення з повторною скаргою, переліку можливих варіантів рішень, прав та обов’язків учасників процедури тощо. Все це необхідно для створення чіткого механізму адміністративного оскарження, запобігання тяганині та зволіканню з боку посадових осіб, уповноважених розглядати скарги громадян [1].

Ківалов С. В. та Біла Л. Р. вважають за доцільне в порядку державно-правового експерименту створити в системах органів виконавчої влади цих сфер окремі спеціальні підрозділи по розгляду скарг громадян, які мають розглядати та вирішувати справи щодо скарг громадян у порядку, наближеному до судового провадження (так звана адміністративна “квазі-юстиція”). Процедурні питання діяльності органів “квазісудової” юстиції мають бути врегульовані Адміністративно-процедурним кодексом України [3].

В. Тимощук дотримується думки, що адміністративний порядок оскарження за умови розумної організації є додатковим і надзвичайно ефективним засобом захисту прав та законних інтересів громадян [4].

Демократизація суспільних відносин в Україні, втілення в практику діяльності правоохоронних органів пріоритету прав, свобод та законних інтересів особи над державними, актуалізують перегляд основної мети їх діяльності, якою повинно стати обслуговування суспільства і його потреб. Досягти цього неможливо

без істотної модернізації взаємовідносин громадян з державними органами, зокрема органами внутрішніх справ.

Відповідно до вимог сьогодення та згідно з положеннями нормативно-правових документів інститут адміністративного оскарження розцінюється як важлива гарантія забезпечення прав громадян і зміцнення законності [5].

Питання підвищення ефективності розгляду скарг посідають чільне місце серед інших проблем МВС України та є важливою складовою діяльності української міліції в роботі над підвищенням довіри суспільства до органів внутрішніх справ.

Вивченням досвіду зарубіжних країн у сфері оскарження дій публічної адміністрації в адміністративному порядку займалися такі вчені: А. Губанов, А. Козирін, Н. Матюхіна, А. Школик, М. Штатіна та ін.

На нашу думку, корисним для нашої системи є вивчення європейського досвіду роботи зі скаргами, а саме Великої Британії – однієї з найдемократичніших країн Європи, яка є батьківщиною конституційного права на звернення громадян. Це право було вперше закріплено юридично у вигляді права на петиції саме в цій країні.

Фундаментальною базою для дослідження питань, що розглядаються, цілком можуть слугувати праці таких англійських вчених, як: Дж. Стюарт, М. Кларк, П. Біркіншоу, М. Сеневіратн, Р. Ролінгс, П. МакКарсі, Г. Сміт, Н. Льюїс, С. Крекнелл, Р. Міллер, А. Сарат, Р. Тітмусс, А. Голдсміт, К. Фрідман, Р. Кренстон, Р. Мертон, Р. Роуз, М. Каннен, К. Пейтман, Р. Форрест, А. М'юрі, М. Драммонд, Д. Морган, Д. Гайфорд, С. Ліч, Н. О'Лоун та ін.

На всій території Великої Британії існують спеціальні механізми роботи зі скаргами на поліцейську службу. Більшість функцій поліцейських органів здійснюється місцевими поліцейськими підрозділами, які фінансуються державою. Адміністративна діяльність органів поліції знаходиться в компетенції омбудсменів місцевих урядів (Local Government Ombudsmen), але вони не мають права розслідувати справи стосовно поведінки поліцейських.

Механізми підзвітності є суттєвими для будь-якої публічної служби, але для поліцейської служби вони мають дещо додаткові координати. Через свою роль в системі кримінальної юстиції поліція посідає унікальне місце. Для виконання своєї правоохоронної функції у працівників поліції є низка повноважень та засобів, яких не мають звичайні громадяни. Вони мають повноваження здійснювати арешт, позбавляти громадян свободи, здійснювати допит та затримувати. Вони мають можливість обмежувати свободу громадян у такий спосіб, в який це не може зробити будь-який орган. Її повноваження щодо примусу є значними та шлях, яким поліція здійснює свою діяльність, включає значний обсяг дискреційності (дій на власний розсуд). З огляду на це, зовнішній контроль за тим, як застосовуються повноваження, є життєво важливим. Поліцейські мають відповідати за шляхи, якими вони виконують свою роботу, як і будь-які інші державні службовці. Зокрема, поліція має бути підзвітною й для того, щоб була довіра з боку суспільства до служби. Наявність довіри до поліції є суттєвим чинником демократичного суспільства.

Існує трикратна система контролю за діяльністю поліції у Великій Британії, яка складається з Міністерства внутрішніх справ, місцевих органів національної поліції та головних констеблів, тобто начальників поліції (в місті, графстві). Особи констеблів поліції є суб'єктами кримінального права та можуть бути притягнутими до відповідальності за злочини, які вони могли скоїти під час виконання своїх службових обов'язків (включаючи злочин зловживання владою

в публічній установі по загальному праву). Як у випадках і з іншими публічними послугами, особи можуть також подавати цивільні позови щодо збитків проти поліції, наприклад, за особисте ушкодження, завдане працівником поліції. Також існує можливість для осіб подавати позов щодо захисту прав згідно з Human Rights Act (Акт з прав людини), оскільки поліцейська служба є публічним органом та, отже, зобов'язана діяти відповідно до законодавства про права людини. Однак існують механізми для роботи зі скаргами на поведінку поліції, що є важливою складовою демократичного процесу діяльності поліції. Пропонуємо розглянути ці механізми. Ці механізми мають бути достатньо чіткі та зрозумілі, щоб мати довіру з боку суспільства. Задоволення процесом оскарження є важливим для досягнення публічної підтримки поліції.[6]

По всьому світу механізми для роботи зі скаргами проти поліції можуть мати різні форми. Тут може бути повне саморегулювання, коли поліція регулює розслідування щодо скарг без зовнішнього впливу на цей процес. Є й навпаки, системи, коли скаргами проти поліції займається орган, повністю незалежний від поліції, який повністю відповідає за розслідування всіх скарг проти поліції. Також існують гібридні системи, в яких варіюється ступінь внутрішнього та зовнішнього розслідування та цивільний контроль, нагляд та аудит роботи зі скаргами. В деяких з таких гібридних системах функція нагляду здійснюється після проведення внутрішнього розслідування поліцією. При цьому типі системи поліція займається розслідуванням та вирішенням скарг. Функцією органу, який здійснює контроль, є нагляд за процесом з метою визначення, чи був процес справедливим, неупередженим та ретельним та накладені санкції – належними. У системах іншого типу зовнішній елемент забезпечує наглядову функцію, він може включати незалежних експертів, які супроводжують офіцерів поліції при розслідуванні ними скарги.

З кінця 1950-х років питання більш ефективної системи для роботи зі скаргами проти поліції є нагальним питанням у Британії.[7] У ті часи механізм роботи зі скаргами на поліцію базувався на саморегуляції, тобто поліція сама розслідувала скарги. У 1962 році Королівська комісія у справах поліції (Royal Commission on the Police) підняла питання про те, чи має поліція бути відповідальною за розслідування скарг проти своїх колег. З тих пір здійснюється запровадження більшого зовнішнього контролю за скаргами на поліцію у Великій Британії.

На території Англії та Уельсу працює Незалежна комісія у справах скарг на дії поліції (Independent Police Complaints Commission)(IPCC). Її створено згідно з Актом щодо реформування поліції 2002 року. Свою роботу комісія розпочала у 2004 році, прийшовши на зміну Агенції з питань роботи зі скаргами на дії поліції (Police Complaints Authority). Комісія є автономною неурядовою організацією, тобто не є державною організацією, але підзвітна Парламенту та фінансується за рахунок Уряду. Працює зі скаргами на дії поліції в Англії та Уельсі.

Комісія складається з голови, десяти, які працюють на постійній основі, та двох – на непостійній основі членів комісії. Голова комісії призначається Королевою за рекомендацією Міністра внутрішніх справ, а члени комісії призначаються Міністром внутрішніх справ на п'яти- або трирічний термін. Члени комісії за законом не можуть бути колишніми поліцейськими, бути головою або членом Агенції по боротьбі з особливо небезпечною організованою злочинністю (SOCA), бути колишнім працівником митниці. Вони є публічним, незалежним обличчям Незалежної комісії у справах скарг на дії поліції. Кожен член комісії

також відповідає за ведення справ по певних напрямках: вогнепальна зброя, смертельні випадки при триманні в поліції, діяльність поліції на дорогах, залучення молоді тощо.

Крім того, що комісія наймає своїх власних слідчих для розслідування найбільш серйозних справ, її працівники виконують низку інших функцій. Працівники обробляють більшість скарг, які надходять. Вони записують деталі та здійснюють оцінку справи, потім рекомендують метод розслідування, далі матеріали передаються члену комісії на підписання. Вони також оцінюють звернення громадян стосовно результатів рішень поліцейських розслідувань за скаргами.

Члени комісії приймають рішення щодо індивідуальних справ згідно з делегованими комісії повноваженнями. Комісія засідає кожен місяць, дати засідань вказані на веб-сайті.

Члени комісії здійснюють нагляд за розслідуваннями комісії та працюють над підвищенням довіри громадян до системи оскарження.

Згідно з цією новою системою скарги подаються безпосередньо постраждалою особою або громадянами, які були свідками, наприклад, неналежної поведінки поліцейського. Тобто скарги можуть подаватися третьою стороною від імені скаржника. Скаржники мають можливість подавати скарги прямо до комісії так само, як і до відповідного поліцейського підрозділу.

Існує чотири процедури роботи зі скаргами. Поліція може проводити своє власне розслідування і є положення, згідно з яким розслідування має проводитися під наглядом комісії. Також поліція має повноваження проводити розслідування під керівництвом комісії. Важливим є те, що комісія в змозі проводити свої власні розслідування та задля здійснення цього вона має свою команду слідчих. Існує вимога до поліцейських сприяти розслідуванням, старші поліцейські офіцери є відповідальними за отримання та зберігання доказів по справах, до яких мають стосунок офіцери, які ним підпорядковуються. Комісія є відповідальною за скарги, в яких йдеться про смерть або тяжкі ушкодження. Також вона має повноваження проводити розслідування або нагляд по справах, за якими не було подано скаргу. Залежно від тяжкості справи та суспільного інтересу до неї, комісія вирішує, яку процедуру використовувати по кожній справі.

Існує також положення, за яким скарги можуть вирішуватися неформальним шляхом. Це називається "місцеве вирішення" (local resolution). Ця нова процедура місцевого вирішення дозволяє поліцейському підрозділу звертатися до комісії за дозволом використати місцеве вирішення, а не здійснювати формальне розслідування. Це відбувається тоді, коли немає перспектив отримати необхідні докази, які б підкріплювали скаргу. Здійснення місцевого вирішення схвалюється тоді, коли скарга у разі її доведення не призведе до порушення кримінальної справи або стягнення штрафу у дисциплінарному порядку, або до більш серйозної санкції. Існує намір поширити використання цієї процедури на скарги, наслідком яких у разі їхнього доведення є незначні дисциплінарні стягнення. Також ведеться робота над тим, щоб такі способи, як посередництво та реституційне правосуддя (restorative justice) використовувалися для швидкого та ефективного вирішення скарг на місцевому рівні.

У Шотландії існує своя система оскарження дій поліції. Скарги стосовно кримінальної поведінки з боку поліцейських розслідує Регіональний прокурор (Regional Procurator Fiscal), відповідальний за територію, на якій служить офіцер. Адміністративними скаргами на дії поліції (щодо неналежної поведінки) займається Комісар Шотландії у справах скарг на поліцейських (Police Complaints Commissioner for Scotland). Це автономна неурядова організація, яка здійснює

нагляд за системою обробки скарг некримінального характеру, які подані громадянами проти поліцейських підрозділів у Шотландії.

Вона була створена у 2006 році згідно з Актом щодо поліції, громадського порядку та кримінальної юстиції у Шотландії.

Комісар розглядає тільки скарги некримінального характеру.

В Північній Ірландії прийнята така модель роботи зі скаргами на дії поліцейських, яка містить в собі цілком незалежну систему розслідування. Її вважають "найбільш передовою моделлю нагляду за роботою поліції у всьому світі"[8]. У цій моделі враховані зміни в процесі роботи зі скаргами та потреби щодо підзвітності поліцейської служби. Незалежну комісію з питань скарг на дії поліції було створено у 1998 році відповідно до Поліцейського акту 1998 року щодо Північної Ірландії. У жовтні 2000 року її було замінено на Поліцейського Омбудсмена та створено його новий офіс.

Скарги мають подаватися протягом року після того, як стався інцидент, про який йдеться у скарзі, хоча існує дискреційне повноваження приймати скарги й після закінчення цього терміну. Якщо скарга стосується поліцейської служби взагалі, її направляють головному констеблеві (начальникові поліції графства або міста). Скарги можуть вирішуватись у неформальний спосіб, де це доцільно. В цих випадках справа за згодою скаржника направляється до поліції для роботи з нею. Неформальне вирішення передбачає гнучку та просту процедуру для дрібних скарг, тобто таких скарг, де поведінка, якщо це доведено, не є підґрунтям для кримінальної відповідальності. Зазвичай, місцевий старший офіцер поліції здійснює неформальну обробку, після чого відповідні папери про це направляє Омбудсменові. Вони потім перевіряються на предмет того, чи всі елементи скарги були враховані при її обробці, чи було все здійснено належним чином та чи задоволені сторони, які стосуються скарги, результатом її вирішення. Неформально, зазвичай, вирішуються скарги, пов'язані зі звинуваченнями в порушеннях обов'язків та неввічливостю.

У разі, якщо скарга не підпадає під неформальне вирішення, проводиться розслідування працівниками офісу Омбудсмена. Кожен слідчий має такі ж самі повноваження для проведення розслідування, як і поліцейський. Слідчі можуть отримувати ордер на обшук, свідчення, вилучати майно та здійснювати арешт. Поліція зобов'язана за вимогою надавати слідчим матеріали, а також охороняти місце злочину та сприяти роботі офісу. Будь-які обмеження або перешкодження роботі офісу Омбудсмена є кримінальним злочином. Розслідуванню підлягає близько однієї третини скарг.

Після проведення розслідування, у разі наявності доказів здійснення поліцейським кримінального або дисциплінарного правопорушення, можуть бути винесені рекомендації щодо здійснення належного кримінального провадження або вжиття заходів дисциплінарного характеру. У разі, якщо Омбудсмен відхиляє скаргу, він має обґрунтувати своє рішення. Рішення Поліцейського Омбудсмена є остаточним. Хоча в тому разі, якщо стане доступною нова інформація, яку скаржник з важливих підстав не міг мати, Омбудсмен може розпочати нове розслідування.

У всіх трьох системах Великої Британії моделі працюють незалежно від інших систем незалежного розслідування скарг на послуги місцевих і центральних органів влади. Таким чином, ця система є специфічною та немає потреби інтегрувати її до головної лінії системи Омбудсмена. Це не є дивним, оскільки у фокусі систем роботи зі скаргами на поліцейських перебуває індивідуальна поведінка офіцерів, а не більш загальні адміністративні процеси, розслідування

яких здійснюють інші омбудсмени публічного сектора. Незважаючи на це, механізми відповідають визначеним критеріям системи Омбудсмена передусім у частині незалежності та доступу.

На нашу думку, не є прийнятним те, щоб скарги на поліцейських розглядала сама поліція (міліція). Найважливішою системою оскарження дій міліції, форми контролю правоохоронців в Україні у вигляді громадських рад або служб внутрішньої безпеки себе не виправдали.

Тому вважаємо за доцільне створити в Україні нову і дійсно незалежну від силовиків систему оскарження шляхом створення органу (комісії) для роботи зі скаргами громадян на послуги міліції. Найбільш близькою та оптимальною для України вважаємо модель Незалежної комісії у справах скарг на дії поліції (Independent Police Complaints Commission) (ІРСС), яка з 2004 р. працює в Англії та Уельсі. Вона є автономною неурядовою організацією, але підзвітна Парламенту та фінансується за рахунок Уряду.

Важливою складовою налагодження зворотного зв'язку між суб'єктами надання публічних послуг, зокрема поліцією, та їх отримувачами вважаємо за провадження в Україні кращих європейських практик недержавного моніторингу діяльності публічної адміністрації.

За європейським досвідом до них належать такі:

- “таємний клієнт” (“Mystery Shopping”);
- інструменти моніторингу та оцінювання публічних послуг (M&EPS);
- “сторожові пси” (“Watchdogs”);
- швидке оцінювання через Інтернет-ресурси та краудсорсинг (“Crowdsourcing”).

Таємний клієнт – один з найбільш ефективних видів досліджень якості публічних послуг, який спрямований на виявлення недоліків процесу обслуговування клієнта. Таємні клієнти – це спеціально навчені та проінструктовані люди, які відвідують заклад під виглядом звичайного клієнта. Зазначена практика є надзвичайно поширеною в країнах Європи [9].

За рекомендаціями Всесвітнього альянсу громадської участі (World Alliance for Citizen Participation, CIVICUS) до основних інструментів моніторингу та оцінювання публічних послуг належать: звіти за результатами опитування зацікавлених сторін (Stakeholder Surveys); системи оцінювання задоволення громадян (Citizen Report Cards); системи оцінювання “голосу громади”; соціальні аудити (Social Audits) [10].

У Європі та США громадський контроль здійснює певний тип організацій, які називаються “сторожові пси” (“watchdogs”), а те, чим вони займаються, – watchdog activity (сторожова діяльність). Як правило, “сторожовими псами” називають незалежні ЗМІ, які покликані контролювати владу, зокрема, аналізувати ефективність політики уряду в певній сфері, розкривати корупційні схеми, виявляти та доносити до громадян випадки зловживання владою та чиновницького свавілля. Серед європейських “сторожових псів” – польська Асоціація лідерів локальних громадських груп [11].

Краудсорсинг (англ. *crowdsourcing*, від *crowd* – “натопн”, *sourcing* – “використання ресурсів”) – процес залучення до розв’язання певних завдань за допомогою новітніх комунікаційних технологій значної кількості осіб, які не поєднані жодною системою [12]. Краудсорсинг виник з розрахунку на передбачуване бажання споживачів безкоштовно або за невелику ціну поділитися своїми ідеями з компанією виключно через бажання побачити ці ідеї втіленими у життя [13].

На сьогодні ні в кого не викликає сумнівів той факт, що діяльність публічної адміністрації в Україні потребує докорінних та рішучих змін, зокрема, з точки зору прозорості та підзвітності громадянам. Налагодження дієвої взаємодії між громадськістю та суб'єктами надання публічних послуг, зокрема міліцією, сприятиме процесу оновлення суспільства та прогресу за напрямом побудови правової розвиненої держави та запровадження цінностей розвинених європейських держав. З цією метою ми акцентуємо увагу на необхідності вдосконалення системи оскарження дій публічної адміністрації, зокрема міліції, та запровадження практик недержавного моніторингу діяльності публічної адміністрації, дієвість яких показала практика застосування в розвинених країнах Європи та США.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Авер'янов В.Б.* Державне управління : проблеми адміністративно-правової теорії та практики / В.Б. Авер'янов. – К., 2003. – С. 221.
2. *Іващенко О.Ю.* Оскарження адміністративних послуг в Україні та Великій Британії (порівняльно-правовий аналіз) : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / О.Ю. Іващенко. – К., 2012. – 234 с.
3. *Ківалов С.В.* Адміністративне право України : навч.-метод. посіб. / С.В. Ківалов, Л.Р. Біла. – Одеса : Юрид. л-ра, 2002. – С. 302
4. Адміністративна процедура та адміністративні послуги : Зарубіжний досвід і пропозиції для України / І.Б. Коліушко (від. ред.), В.П. Тимошук (авт.-упоряд.). – К. : Факт, 2003. – С. 83.
5. Виконавча влада і адміністративне право / за загальною редакцією В.Б. Авер'янова. – Київ : Видавничий Дім "Ін-Юре", 2002. – С. 202.
6. *Goldsmith A.* Civillian Oversight of Policing : Governance, Democracy and Human Rights / A. Goldsmith, C. Lewis. – Hart Publishing, 2000. – P. 331.
7. *Goldsmith A.* Complaints against the Police : the Trend to External Review / A. Goldsmith, M. Maguire. – Clarendon Press, 1991. – P. 177.
8. *Smith G.* The Police Complaints Commission : Independent From Whom? / G. Smith // Criminal Justice Matters. – 2002. – № 47. – P. 4–13.
9. Mystery Shopping Providers Association Europe (MSPA Europe) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mspa-eu.org/en/news.html>.
10. Monitoring & Evaluating Public Services / World Alliance for Citizen Participation (CIVICUS) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.pgexchange.org/>.
11. Association of Leaders of Local CivicGroups [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://watchdog.org.pl/>.
12. Crowdsourcing and Crowdfunding [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.crowdsourcing.org/>.
13. *Wise S.* Collective Intelligence in the Public Sector : Crowdsourcing through Multi-stakeholder Networks – *Entrepr. Pract. Rev* / S. Wise. – 2012. – P. 39.

Отримано 28.07.2014