

ПРАВОВІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ПОЛІЦІЄЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ІНШИХ ПОСЛУГ ФІЗИЧНИМ І ЮРИДИЧНИМ ОСОБАМ

УДК 342.95:351.74:005.6
DOI <https://doi.org/10.32782/2709-9261-2025-4-16-31>

Умрихіна Ірина Олександрівна,
доктор філософії в галузі права, доцент,
завідувач кафедри адміністративно-правових дисциплін факультету підготовки
фахівців для підрозділів превентивної діяльності НПУ
(Донецький державний університет внутрішніх справ, м. Кропивницький)
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9041-5831>



Кіцул Юрій Степанович,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри адміністративно-правових дисциплін факультету підготовки фахівців
для підрозділів превентивної діяльності НПУ
(Донецький державний університет внутрішніх справ, м. Кропивницький)
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5997-0916>



Палій Валерій Валерійович,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри адміністративно-правових дисциплін факультету підготовки фахівців
для підрозділів превентивної діяльності НПУ
(Донецький державний університет внутрішніх справ, м. Кропивницький)
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4991-1130>



ФОРМУВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНО-ПРАВОВОГО МЕХАНІЗМУ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ОСОБЛИВОГО ПРАВОВОГО РЕЖИМУ

У статті розглянуто теоретико-правові засади формування адміністративно-правового механізму контролю якості поліцейських послуг. Досліджено еволюцію підходів до розуміння якості в поліцейській діяльності, узагальнено зарубіжний досвід Сполучених Штатів Америки, Канади, Австралії та Нової Зеландії щодо внутрішнього і зовнішнього моніторингу ефективності поліцейських послуг. Обґрунтовано необхідність запровадження в Україні гнучкого механізму контролю, що поєднує цифрові метрики довіри, публічну звітність і спеціальні процедури оцінювання під час особливого правового режиму, надано авторське визначення терміна «контроль якості поліцейських послуг в умовах особливого правового режиму».
Ключові слова: поліцейські послуги, контроль якості, адміністративно-правовий механізм, особливий правовий режим.

Постановка проблеми. Однією із ключових ознак сучасної поліцейської діяльності є її сервісна спрямованість, що відображає перехід від карально-охоронної до публічно-сервісної моделі взаємодії з населенням. Відповідно, якість поліцейських послуг перетворюється на основний показник ефективності та легітимності діяльності поліції.

Попри активні процеси реформування правоохоронних органів, в Україні досі відсутній цілісний адміністративно-правовий механізм контролю якості поліцейських послуг. Наявна система оцінювання ефективності діяльності поліції зосереджена переважно на кількісних показниках – рівні розкриття злочинів, кількості адміністративних протоколів тощо, що не відображає реального рівня довіри громадян і задоволення їхніх потреб у сфері публічної безпеки.

Великого значення проблема набуває в умовах особливого правового режиму, коли поліція виконує нетипові для мирного часу завдання: евакуацію населення, доставлення гуманітарної допомоги, розмінування територій, фіксацію воєнних злочинів. У таких умовах традиційні підходи до оцінювання ефективності втрачають адекватність, а відсутність гнучкого механізму контролю якості створює ризики зниження довіри до держави та легітимності публічної влади.

Отже, постає потреба в розробленні концепції гнучкого адміністративно-правового механізму контролю якості поліцейських послуг, здатного забезпечити баланс між оперативністю реагування, дотриманням прав людини та публічною підзвітністю, в умовах воєнного стану й інших спеціальних (особливих) правових режимах.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематика надання та контролю якості поліцейських послуг була предметом дослідження низки українських і зарубіжних учених, серед яких Р. Геллоуей, Д. Дронік, І. Зозуля, Р. Масленніков, О. Тарасенко, Д. Розенбаум, О. Умрихіна, Л. Фіцджеральд, О. Червяков.

І. Зозуля розглядає поліцейські послуги як одну з форм реалізації функцій держави, спрямовану на забезпечення прав і свобод людини та підвищення довіри громадян до поліції. Учений наголошує, що якість поліцейських послуг має оцінюватися не лише за результатами діяльності, а й за сприйняттям громадою їхньої ефективності [1, с. 22]. Р. Масленніков акцентує увагу на необхідності запровадження чітких критеріїв контролю якості поліцейських послуг, визначає його як ключовий чинник забезпечення професіоналізму, підзвітності та легітимності діяльності поліції [2, с. 67]. О. Червяков наголошує на тому, що в умовах воєнного стану зазнала кардинального переосмислення діяльність поліції в напрямі гарантування національної безпеки держави [3, с. 849]. Позицію автора поділяють О. Тарасенко, І. Умрихіна та Д. Дронік, які підкреслюють, що в умовах воєнного стану працівники поліції почали надавати нові види послуг: евакуацію цивільного населення, доставлення гуманітарної допомоги, знешкодження безпілотних літальних апаратів ще до отримання відповідних нормативних повноважень, що свідчить про адаптивний характер поліцейської діяльності [4, с. 975].

Серед зарубіжних дослідників варто виділити Р. Геллоуей і Л. Фіцджеральда – авторів концепції Total Service Quality, відповідно до якої ефективність діяльності поліції повинна оцінюватися не лише за кількісними показниками, а й за рівнем задоволення громадян поліцейськими послугами [5, с. 3, 6–7]. Д. Розенбаум досліджує кризу легітимності американської поліції та підкреслює, що подальший прогрес у реформуванні правоохоронних

органів неможливий без упровадження нових критеріїв ефективності та методів підзвітності, які базуються на соціальних науках і враховують голос громади [6, с. 5].

Попри наявність значного масиву наукових напрацювань, питання адміністративно-правового механізму контролю якості поліцейських послуг, зокрема в умовах особливого правового режиму, залишається не досить розробленим і потребує подальшого дослідження з урахуванням зарубіжного досвіду.

Метою статті є обґрунтування теоретико-правових засад формування адміністративно-правового механізму контролю якості поліцейських послуг в Україні з урахуванням міжнародного досвіду та специфіки особливого правового режиму.

Виклад основного матеріалу. «У зв'язку з появою в Україні із 2015 р. Національної поліції термін «поліцейська послуга» став новацією для вітчизняного законодавства та практики, а з'ясування змісту та сутності поліцейських послуг стало предметом ряду наукових досліджень» [1, с. 22]. Як наголошує Р. Масленніков, «забезпечення високої якості поліцейських послуг є одним із пріоритетних завдань сучасної правоохоронної системи України та держави загалом. Ефективний контроль за цим процесом дозволяє не лише підвищити рівень довіри громадян до органів і підрозділів Національної поліції України, а й сприяє дотриманню стандартів професіоналізму, прозорості й законності в діяльності правоохоронців» [2, с. 67]. Проблематика контролю якості поліцейських послуг набула особливого значення в умовах реформування правоохоронних органів і трансформації суспільного запиту на публічну безпеку. Як зазначає Д. Розенбаум, прогрес у поліцейських реформах залишається обмеженим через відсутність нових критеріїв ефективності та методів підзвітності, що спираються на соціальні науки та враховують голос громади в оцінюванні поліцейських послуг [6, с. 5]. Учений наголошує, що без належної системи стимулів і моніторингу керівництво поліції не здатне ефективно формувати поведінку працівників і відновлювати суспільну довіру [6, с. 2–3]. Контроль якості виступає не стільки дисциплінарним інструментом, скільки ключовим елементом управління якістю поліцейського сервісу.

У 1992 р. побачила світ концепція Total Service Quality (Загальна якість обслуговування), відповідно до якої ефективність поліції має вимірюватися не лише статистичними показниками, а й рівнем задоволення громадян отриманими послугами [5, с. 6–7]. Автори зазначають, що якість (якість насправді) – фактичні результати діяльності та якість у сприйнятті (якість у сприйнятті) – сприйняття послуг громадянами. Реальна якість, на їхню думку, досягається лише за одночасного дотримання обох параметрів [5, с. 3]. Ще наприкінці ХХ ст. у Сполучених Штатах Америки було закладено основу для сучасного розуміння контролю якості поліцейських послуг як процесу, що поєднує внутрішній моніторинг і зовнішню оцінку споживачів.

Подальший розвиток практик контролю якості відбувся на рівні внутрішньовідомчих механізмів. Так, у політиці програми зворотного зв'язку з поліцейським департаментом Гонолулу (штат Гаваї, США) «Забезпечення якості» запроваджено систему регулярного моніторингу задоволення громадян наданими послугами. Згідно з нею супервізори патрульних і слідчих підрозділів зобов'язані щомісяця здійснювати не менше двох випадкових зворотних дзвінків заявникам або потерпілим, обговорювати якість наданої допомоги у відкритій

формі та фіксувати результати у формі HPD-531 «Оцінювання послуг із забезпечення якості». Звіти передаються керівництву підрозділу щотижня, а Управління професійних стандартів проводить вибірково аудит для перевірки достовірності [7]. Така модель демонструє перехід від формального дисциплінарного контролю до сервісного зворотного зв'язку, який дає змогу виявляти недоліки комунікації та оперативної їх усувати.

Якщо американські підходи концентруються переважно на внутрішньому моніторингу й оцінці задоволеності громадян, то канадська практика пішла далі – до інституціоналізації контролю якості на нормативному рівні

Показовим прикладом інституціоналізації контролю якості стала міністерська директива «Стандарти поліцейської діяльності Нової Шотландії», ухвалена після рекомендацій Комісії з питань масових втрат, створеної для розслідування найбільшого масового вбивства в історії Канади. У квітні 2020 р. у провінції Нова Шотландія злочинець, переодягнений у форму поліцейського, протягом тринадцяти годин позбавив життя 22 особи, що спричинило суспільний резонанс і критичну переоцінку ефективності поліцейського реагування. Саме цей інцидент став каталізатором реформування системи контролю якості поліцейських послуг і розроблення єдиних стандартів підзвітності та кризового управління. У преамбулі документа прямо визначено, що його метою є забезпечення послідовності, сталості та підзвітності в наданні поліцейських послуг по всій провінції [8, с. 5]. Стандарти охоплюють 39 розділів, серед яких виділяються:

- частина 1 «Управління надзвичайними ситуаціями», що визначає базові критерії якості у кризових ситуаціях – оперативність оповіщення (“Alert Ready”, “Amber Alert”), координація під час надзвичайних подій, безпека освітніх закладів [8, с. 16–32];
- частина 3 «Поліцейська служба», що встановлює стандарти реагування на виклики, патрулювання та взаємодії з уразливими категоріями населення [8, с. 52–65];
- частина 4 «Управління документами», що закріплює Стандарт публікації державної політики, тобто обов'язок публікувати внутрішні політики як засіб зовнішнього контролю [8, с. 67–79];
- частина 5 «Застосування сили», де передбачено обов'язкове звітування й службове розслідування кожного випадку застосування сили [8, с. 81–94].

Таким способом канадська модель створює багаторівневу систему контролю, що поєднує вимірюваність, прозорість і орієнтацію на права людини. Важливо, що ці стандарти адаптовані саме для особливих умов – вони встановлюють мінімальний рівень сервісу під час надзвичайних ситуацій.

В Австралії діє Статут служби підтримки клієнтів поліції Нового Південного Уельсу, яка визначає критерії належного обслуговування: інформування потерпілих, надання контактної особи у справі, періодичне оновлення інформації, обов'язковий щорічний перегляд стандартів і публічне оприлюднення результатів оцінювання в річних звітах поліції [9].

Така система показує, що поліція переходить від поодиноких перевірок «для галочки» до постійного контролю якості, який працює за принципом «сплануй – зроби – перевір – удоскональ». Інакше кажучи, це не разове оцінювання роботи, а безперервний процес покращення, коли після кожного етапу поліція аналізує свої дії, виправляє недоліки й оновлює стандарти, щоб підвищувати рівень послуг.

У Новій Зеландії контроль якості інтегрований у державній системі звітності. Річний звіт поліції Нової Зеландії за 2022/2023 рр. містить розділ «Надання послуг, яких очікують і заслуговують новозеландці» [10, с. 37–44], де визначено стандартизовані показники: оперативність і якість розслідувань, частку успішних обвинувачень (≈71%), рівень задоволення суддів роботою поліцейських прокурорів (≈94%), частку потерпілих, які отримали оновлення щодо справи (≈62% за цілі 75%) та справ, відкладених з вини поліції (≈3%). Звітність здійснюється за принципом «ціль – факт», що перетворює ці метрики на інструмент аудиту якості. Окремо у звіті зазначено вплив пандемії COVID-19, циклонів і створення Управління з безпеки вогнепальної зброї на сталість та якість поліцейських послуг.

Держава контролює не лише ефективність, а й сталість сервісу новозеландської поліції під час надзвичайних ситуацій.

На глобальному рівні контроль якості поліцейських послуг розглядається крізь призму прозорості й участі громадян. У звіті міжнародної ініціативи Партнерство «Відкритий уряд» (2020 р.) «Нагляд та моніторинг поліції» визначено чотири блоки стандартів:

- нормативні засади та судовий захист – чіткі правила взаємодії поліції і громадян, відкриті процедури розгляду скарг;
- цивільна і кримінальна відповідальність – створення незалежних органів для розслідування зловживань поліції;
- інституційні механізми контролю – громадські ради, комісії з нагляду, публічні звіти;
- бюджетна прозорість – участь громад у розподілі коштів на безпекові програми [11, с. 1–8].

Ці положення формують універсальну модель контролю якості, яка базується на поєднанні внутрішнього нагляду та зовнішнього громадського моніторингу.

Практичну верифікацію впливу контролю якості на ефективність поліції простежили американські кримінологи. Результати проведеного ними міжрегіонального репрезентативного дослідження довели, що офіцери, які пройшли навчання із процедурної справедливості, продемонстрували 14% зниження рівня злочинності в районах патрулювання, зменшення скарг на застосування сили та підвищення рівня довіри громадян [12, с. 4–6]. Це свідчить, що якість сервісної взаємодії є не лише етичним, а й кримінологічним чинником, який безпосередньо впливає на громадську безпеку.

Систематизація наведеного досвіду дозволяє виокремити спільні риси сучасного контролю якості поліцейських послуг, як-от:

- нормативна визначеність стандартів сервісу;
- поєднання внутрішнього і зовнішнього контролю;
- залучення громадськості до оцінювання діяльності поліції;
- циклічність перевірок і публічність результатів;
- орієнтація на сталу якість навіть у кризових умовах.

У практиці контролю поліцейських послуг в Україні видно, що проблема не обмежується великими кримінальними скандалами, а охоплює повсякденні випадки взаємодії поліції із громадянами, які останніми фіксуються на відео й поширюються у відкритому доступі. Так, у відкритих джерелах, зокрема на YouTube, міститься значна кількість відеозаписів інцидентів стосовно перевищення повноважень або некоректної поведінки правоохоронців [13–15]. Ці приклади свідчать, що повсякденна діяльність поліції під час дії особливого

правового режиму воєнного стану посилює суспільну чутливість до дій правоохоронців і потребує підвищеного рівня прозорості та підзвітності. Контроль якості поліцейських послуг має не послаблюватися, а модифікуватися з урахуванням обмежень і ризиків, властивих особливому періоду.

Зміст такого контролю, на нашу думку, має охоплювати:

- операційну готовність поліції до реагування на кризові події (аналог Стандарту управління надзвичайними ситуаціями в Новій Шотландії);

- гарантії дотримання прав людини за обмежених ресурсів;

- механізми заохочення працівників, які дотримуються етичних і сервісних стандартів під час виконання завдань підвищеної складності.

Результати проведеного нами дослідження свідчать, що в умовах соціальної напруги, під час дії особливих правових режимів, контроль якості поліцейських послуг поступово трансформується з управлінського інструменту у механізм підтримання легітимності публічної влади. Це пояснюється тим, що саме в період обмеження звичайних адміністративних процедур суспільна довіра до поліції стає ключовим чинником стабільності державного управління. Відповідно, контроль якості має бути багаторівневим і адаптивним, тобто таким, що реагує на специфіку функціонування поліції під час дії особливих правових режимів.

Особливу увагу в сучасних дослідженнях приділяють трансформації змісту поліцейських послуг в умовах воєнного стану. Так, О. Тарасенко, І. Умрихіна та Д. Дронік слушно відмічають, що під час повномасштабної агресії працівники поліції спочатку фактично розпочали надавати нові види поліцейських послуг – евакуацію цивільних осіб із зон бойових дій, доставлення гуманітарної допомоги, участь у ліквідації наслідків обстрілів і нейтралізації ворожих безпілотних літальних апаратів, а вже згодом отримали відповідні повноваження в нормативних актах [4, с. 975].

О. Червяков наголошує, що сучасна діяльність вітчизняної поліції зводиться до документування наслідків воєнних злочинів, розслідування фактів колабораційної діяльності, участі в ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, зокрема й ворожих артилерійських і ракетних обстрілів, а також забезпечення стримування збройної агресії проти України у процесі безпосередньої участі в бойових діях стрілецьких бригад поліції, охорони повітряного простору держави під час знищення ворожих безпілотних літальних апаратів тощо [3, с. 849].

Такі зміни функціонального змісту поліцейських послуг підтверджують необхідність запровадження гнучкого механізму контролю якості їх надання, здатного враховувати специфіку діяльності поліції в умовах особливого правового режиму.

Узагальнення зарубіжних моделей контролю (США, Канада, Австралія, Нова Зеландія) дає змогу сформулювати власне бачення системи, адаптованої до умов України. На цій основі пропонується концепція гнучкого адміністративно-правового механізму контролю якості поліцейських послуг, який складається із чотирьох взаємопов'язаних елементів, як-от:

1. Внутрішній рівень (операційний аудит) – регулярний моніторинг стандартів реагування, дотримання службової дисципліни й етичних норм. Пропонується ввести «Карту якості поліцейської послуги» – електронну форму, яку керівництво заповнює після кожного критичного інциденту (надзвичайна подія, бойова три-

вога, евакуація тощо), фіксуючи час реагування, залучені ресурси та скарги громадян. У цьому контексті доречним є підхід, висловлений у науковій літературі, де наголошується, що окремі поліцейські послуги можуть мати елементи примусу (наприклад, евакуація людей або обмеження доступу до небезпечних територій), проте їхня сутність полягає не у примушуванні, а у здійсненні дій на користь особи чи громади. Навіть семантично термін «послуга» визначається через корисність і допомогу, а не через добровільність, що повністю відповідає змісту діяльності поліції в умовах кризових подій [16, с. 167; 17, с. 975–976].

2. Зовнішній рівень (публічний моніторинг) – оцінювання якості поліцейських послуг громадянами. Для цього пропонується встановити у фоє кожного відділення поліції інформаційну дошку з QR-кодом, який веде на коротку електронну анкету з оцінкою обслуговування, де:

- оцінку може залишити лише особа, яка фізично відвідала відділення (через підтвердження одноразового токена, генерованого після сканування QR-коду із включеною геолокацією);

- дані автоматично потрапляють до Департаменту головної інспекції та дотримання прав людини Національної поліції України, що дозволить формувати рейтинги довіри до кожного відділення поліції;

- для об'єктивності можливе введення щомісячної верифікації даних – результати зберігатимуться в базі «Єдина система моніторингу якості поліцейських послуг» на серверах Національної поліції.

3. Цифрові метрики довіри – показники, які дозволяють оцінювати не лише факт звернення, а й сприйняття громадянами якості взаємодії. Це:

- рівень задоволення комунікацією (доступність інформації, ввічливість, швидкість обслуговування);

- частка позитивних відгуків у системі QR-моніторингу;

- кількість оперативного розв'язаних скарг.

4. Публічна звітність і стимулювання персоналу – щоквартальне оприлюднення інтегрованого рейтингу поліцейських підрозділів на офіційному сайті Національної поліції з поділом на регіони, де:

- відділення, що стабільно демонструють високі показники, отримують преміювання або додаткове фінансування для покращення умов служби;

- відділення з низьким рейтингом підлягають внутрішньому аудиту та повторному оцінюванню через 3 місяці.

Доцільним є закріплення в Законі України «Про Національну поліцію» від 2 липня 2015 р. № 580–VIII [18] окремого розділу «Контроль якості поліцейських послуг», у якому варто визначити:

1. Систему показників якості – своєчасність реагування, коректність комунікації, правомірність застосування сили, рівень довіри населення.

2. Порядок аудиту – внутрішній контроль, незалежний зовнішній моніторинг (зокрема, через QR-систему зворотного зв'язку).

3. Публічність звітності – обов'язок голови Національної поліції оприлюднювати щоквартальні дані про результати моніторингу та заходи реагування.

4. Механізми заохочення – премії, службові відзнаки, позачергові звання для поліцейських, які демонструють високі стандарти надання поліцейських послуг навіть у кризових умовах.

Висновки. Контроль якості поліцейських послуг у сучасних умовах набуває статусу самостійного інсти-

туту публічного адміністрування, що поєднує правовий, організаційний і цифровий компоненти. Його значення виходить за межі звичайного внутрішнього аудиту й охоплює механізм забезпечення довіри громадян до держави, легітимності влади та стабільності правопорядку навіть під час кризових обставин.

У процесі дослідження доведено, що ефективний контроль якості поліцейських послуг має бути багатовіневим, орієнтованим на результат і соціальну відповідальність. Особливі правові режими – воєнний, надзвичайний, режим зони надзвичайної екологічної ситуації – не зменшують значення контролю, а лише змінюють його акценти: від карального до превентивно-аналітичного. У таких умовах контроль має забезпечувати баланс між оперативністю реагування і дотриманням прав людини, між службовою дисципліною і людяністю у взаємодії із громадянами.

На основі узагальненого міжнародного досвіду пропонується авторське визначення поняття «контроль якості поліцейських послуг в умовах особливого правового режиму», під яким пропонується розуміти врегульовану адміністративно-правовими нормами систему внутрішніх і зовнішніх заходів спостереження, оцінювання та корекції діяльності поліції, спрямовану на забезпечення стабільності публічної безпеки, законності та довіри громадян у ситуаціях обмеженої доступності стандарт-

них управлінських процедур. Особливостями цього контролю є гнучкість (адаптація до кризових сценаріїв), прозорість (використання цифрових інструментів оцінювання, зокрема бліцанкетування через QR-код), стимулюючий характер (визнання заслуг і заохочення поліцейських, які зберігають високі стандарти сервісу в умовах посиленого навантаження).

Запровадження такого підходу в національне законодавство, зокрема, шляхом закріплення у спеціальному розділі Закону України «Про Національну поліцію», підніме якість публічного управління безпекою на новий рівень. Посилить людиноцентризм, відкритість для суспільного контролю та здатність поліції діяти ефективно навіть у надзвичайних умовах.

Перспективи подальших досліджень. Подальші наукові дослідження доцільно спрямувати на поглиблення правового аналізу механізмів контролю якості поліцейських послуг в умовах особливих правових режимів. Актуальними є: вироблення нормативних критеріїв оцінювання якості реагування поліції на кризові події; дослідження правових аспектів запровадження цифрових інструментів контролю (зокрема, бліцмоніторингу); визначення меж відповідальності та гарантій добросовісності публічного аудиту; порівняльний аналіз зарубіжних практик контролю поліцейських послуг у державах, що функціонують у стані воєнних або гібридних загроз.

Список використаних джерел

1. Зозуля І. Поліцейські послуги в законодавстві України та на практиці. *Форум Права*. 2019. № 56 (3). С. 21–38. DOI: 10.5281/zenodo.3362208
2. Масленников Р. Класифікація контролю за якістю надання поліцейських послуг в Україні. *Правова доктрина, правоутворення та правозастосування: проблеми зв'язку та шляхи розвитку* : тези доповідей учасників III Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Харків, 21 лютого 2025 р. С. 67–69. DOI: 10.71404/ppss.2025.1.18
3. Червяков О. Роль поліції у забезпеченні національної безпеки України в умовах воєнного стану. *Вісник Кримінологічної асоціації України*. 2024. № 31 (1). С. 844–851. DOI: 10.32631/vca.2024.1.77
4. Тарасенко О., Умрихіна І., Дронік Д. Класифікація та ознаки поліцейських послуг. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. 2025. № 1 (13). С. 30–35. <https://doi.org/10.32782/2709-9261-2025-1-13-5>
5. Galloway R., Fitzgerald L. Service Quality in Policing. *F.B.I. Law Enforcement Bulletin*. 1992. P. 1–7.
6. Rosenbaum D. Can We Fix the Crisis of Legitimacy in American Policing? *Ideas in American Policing Series*. Washington, DC : National Policing Institute, 2024. 15 p.
7. Honolulu Police Department. Quality Assurance Callback Program. Policy № 4.63. 2016. URL: <https://www.honolulu.gov/policy/policy-quality-assurance-callback-program/>
8. Nova Scotia Department of Justice. Nova Scotia Policing Standards: Ministerial Directive. Halifax, 2024. 94 p.
9. Customer Service Charter. *NSW Police Force*. URL: https://www.police.nsw.gov.au/safety_and_prevention/policing_in_the_community/customer_service/customer_service/customer_service_charte
10. New Zealand Police. Annual Report 2022/23. Wellington : New Zealand Police, 2023. 76 p.
11. Open Government Partnership. Oversight and Monitoring of Police. Open Justice. Justice II Series, 2020. 8 p.
12. Weisburd D., Wooditch A., Weisburd S., Yang S.-M. Reforming the Police through Procedural Justice Training: A Multicity Randomized Trial at Crime Hot Spots. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. 2022. № 119 (11). P. 1–7. DOI: 10.1073/pnas.2118780119
13. «Поліція проводить перевірку документів у всіх водіїв». Адвокат Болтик А. *YouTube*. 2025. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Fm6r-M21E7c>
14. «Зупиняють ВСІХ! Тотальна перевірка на дорогах України!» Полтава Д. *YouTube*. 2025. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=JLwiLrMXX3c>
15. «Учора ввечері біля Фантазії на Перемозі стався конфлікт між поліцією та нетверезою жінкою». *ХДніпро : Telegram-канал*. 2025. URL: https://t.me/hyevuy_dnepr/90271
16. Рибінська А. Адміністративно-правове забезпечення діяльності з надання сервісних послуг МВС : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ, 2019. 199 с.
17. Масленников Р. Зміст поліцейських послуг як об'єкта адміністративно-правового регулювання. *Вісник Кримінологічної асоціації України*. 2025. № 34 (1). С. 971–980. DOI: 10.32631/vca.2025.1.83
18. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 р. № 580–VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40–41. Ст. 379.

References

1. Zozulia, I. V. (2019). Politsiiski posluhy v zakonodavstvi Ukrainy ta na praktytsi [Police services in the legislation of Ukraine and in practice]. *Forum Prava*, 56 (3), 21–38. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3362208> [in Ukrainian].

2. Maslennykov, R. S. (2025). Klyasyfikatsiia kontroliu za yakistiu nadannia politsiiskyykh posluh v Ukraini [Classification of quality control over the provision of police services in Ukraine]. *Pravova doktryna, pravoutvorennia ta pravozastosuvannia: problemy zviazku ta shliakhy rozvytku: Proceedings of the 3rd All-Ukrainian Scientific and Practical Conference (Kharkiv, February 21, 2025)*, 67–69. <https://doi.org/10.71404/ppss.2025.1.18> [in Ukrainian].
3. Cherviakov, O. I. (2024). Rol politsii u zabezpechenni natsionalnoi bezpeky Ukrainy v umovakh voiennoho stanu [The role of the police in ensuring national security of Ukraine under martial law]. *Visnyk Kryminolohichnoi Asotsiatsii Ukrainy*, 31 (1), 844–851. <https://doi.org/10.32631/vca.2024.1.77> [in Ukrainian].
4. Tarasenko, O. S., Umrykhina, I. O., & Dronik, D. S. (2025). Klyasyfikatsiia ta oznaky politsiiskyykh posluh [Classification and features of police services]. *Ukrainska politseistyka: teoriia, zakonodavstvo, praktyka*, 1 (13), 30–35. <https://doi.org/10.32782/2709-9261-2025-1-13-5> [in Ukrainian].
5. Galloway, R., & Fitzgerald, L. (1992). Service Quality in Policing. *F.B.I. Law Enforcement Bulletin*, 1–7 [in English].
6. Rosenbaum, D. (2024). Can We Fix the Crisis of Legitimacy in American Policing? *Ideas in American Policing Series*. Washington, DC: National Policing Institute [in English].
7. Honolulu Police Department. (2016). Quality Assurance Callback Program (Policy № 4.63). Retrieved from <https://www.honolulu.gov/policy/policy-quality-assurance-callback-program/> [in English].
8. Nova Scotia Department of Justice. (2024). Nova Scotia Policing Standards: Ministerial Directive. Halifax, 94 p. [in English].
9. NSW Police Force. (n.d.). Customer Service Charter. Retrieved from https://www.police.nsw.gov.au/safety_and_prevention/policing_in_the_community/customer_service/customer_service/customer_service_charte [in English].
10. New Zealand Police. (2023). Annual Report 2022/23. Wellington: New Zealand Police [in English].
11. Open Government Partnership. (2020). Oversight and Monitoring of Police. *Open Justice: Justice II Series*, 8 p. [in English].
12. Weisburd, D., Wooditch, A., Weisburd, S., & Yang, S.-M. (2022). Reforming the Police through Procedural Justice Training: A Multicity Randomized Trial at Crime Hot Spots. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 119 (11), 1–7. <https://doi.org/10.1073/pnas.2118780119> [in English].
13. Boltyk, A. (2025). Politsiia provodyt perevirku dokumentiv u vsikh vodiiv [Police check documents of all drivers] [Video]. YouTube. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=Fm6r-M21E7c> [in Ukrainian].
14. Poltava, D. (2025). Zupyniaut vsikh! Totalna perevirka na dorohakh Ukrainy! [They stop everyone! Total check on Ukrainian roads!] [Video]. YouTube. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=JLwiLrMXK3c> [in Ukrainian].
15. Uchora vvecheri bilia Fantazii na Peremozi stavsia konflikt mizh politsiieiu ta netverezoiu zhinkoiu [Yesterday evening near Fantazii in Peremoha there was a conflict between the police and an intoxicated woman] [Electronic resource]. Telegram channel “KhDnipro”. Retrieved from https://t.me/hyevuy_dnepr/90271 [in Ukrainian].
16. Rybinska, A. P. (2019). Administratyvno-pravove zabezpechennia diialnosti z nadannia servisnykh posluh MVS [Administrative and legal support of the activity of providing service functions of the Ministry of Internal Affairs] (PhD dissertation, Kyiv). [in Ukrainian].
17. Maslennykov, R. S. (2025). Zmist politsiiskyykh posluh yak obiekta administratyvno-pravovoho rehuliuвання [The content of police services as an object of administrative and legal regulation]. *Visnyk Kryminolohichnoi asotsiatsii Ukrainy*, 34 (1), 971–980. <https://doi.org/10.32631/vca.2025.1.83> [in Ukrainian].
18. Pro Natsionalnu Politsiiu: Zakon Ukrainy vid 02.07.2015 r. № 580–VIII [On the National Police: Law of Ukraine of July 2, 2015, № 580–VIII]. (2015). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 40–41, Art. 379 [in Ukrainian].

Umrykhina Iryna,

PhD in Law, Associate Professor,

Head of the Department of Administrative and Legal Disciplines of the Faculty of Training of Specialists for the

Departments of Preventive Activities of the National Police

(Donetsk State University of Internal Affairs, Kropyvnytskyi)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9041-5831>

Kitsul Yuriy,

Candidate of Law,

Associate Professor at the Department of Administrative and Legal Disciplines of the Faculty of Training of Specialists for the Departments of Preventive Activities of the National Police

(Donetsk State University of Internal Affairs, Kropyvnytskyi)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-5997-0916>

Paliy Valeriy,

Candidate of Law,

Associate Professor at the Department of Administrative and Legal Disciplines of the Faculty of Training of Specialists for the Departments of Preventive Activities of the National Police

(Donetsk State University of Internal Affairs, Kropyvnytskyi)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4991-1130>

FORMATION OF AN ADMINISTRATIVE AND LEGAL MECHANISM FOR QUALITY CONTROL OF POLICE SERVICES UNDER SPECIAL LEGAL REGIME

The article examines the theoretical and legal principles of forming an administrative-legal mechanism for controlling the quality of police services in Ukraine, taking into account international experience and the specifics of a special legal regime. The relevance of the issue in the context of the transformation of the model of police activity from punitive-security to public-service, when the quality of services becomes the main indicator of the effectiveness and legitimacy of law enforcement agencies, is substantiated.

The concept of Total Service Quality is analyzed, which involves assessing the effectiveness of the police not only by quantitative indicators, but also by the level of citizen satisfaction. The international experience of the USA, Canada, Australia and New Zealand is summarized. The Canadian standards of police activity of Nova Scotia with a multi-level control system during emergencies, the American practice of monitoring through callbacks, the New Zealand model of state reporting are considered. Common features are identified: normative certainty of standards, combination of internal and external control, public involvement, cyclicity of inspections and orientation towards sustainable quality in crisis conditions.

The transformation of the content of police services under martial law in Ukraine is substantiated: evacuation of the population, delivery of humanitarian aid, elimination of the consequences of shelling, documentation of war crimes. It is proven that quality control is modified, transforming from a management tool into a mechanism for maintaining the legitimacy of public authorities.

The author's concept of a flexible control mechanism consisting of four elements is proposed: internal level (operational audit through the "Police Service Quality Map"); external level (public monitoring through the QR-system of blitz-surveying); digital trust metrics; public reporting and staff incentives (quarterly publication of ratings with a system of incentives).

The author's definition of quality control of police services under a special legal regime is formulated as a system of internal and external measures of observation, evaluation and correction of police activities regulated by administrative and legal norms, aimed at ensuring the stability of public safety, legality and trust of citizens in situations of limited availability of standard management procedures.

The expediency of legislative consolidation of the mechanism by supplementing the Law of Ukraine "On the National Police" with a separate section "Quality Control of Police Services" with the definition of a system of quality indicators, an audit procedure, requirements for the publicity of reporting and mechanisms for encouraging personnel is substantiated.

Key words: police services, quality control, administrative and legal mechanism, special legal regime.

Надіслано до редколегії 12.11.2025
Рекомендовано до публікації 09.12.2025
Опубліковано 29.12.2025