

# СВІТОВИЙ ДОСВІД ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2022-1-08>

УДК 351

*Микола Іванович Лахижа*

*доктор наук з державного управління, професор,  
Академія праці, соціальних відносин і туризму, м. Київ, Україна  
<https://orcid.org/0000-0001-8676-4578>*

## ПРОБЛЕМАТИКА ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА КОМУНІКАЦІЙ У ПОЛЬСЬКІЙ ІСТОРІОГРАФІЇ

**Анотація.** Автор статті продовжує вивчення процесу посткомуністичної трансформації в Польщі, зосередившись цього разу на аналізі досягнень польських вчених у вивченні проблематики надання публічних послуг і комунікацій публічної адміністрації. Обґрунтовується актуальність значного посилення уваги до проблем людини, зміни пріоритетів у відносинах громадянин-держав як нового вектору державної політики. Сьогодні в Україні актуальним для вивчення та впровадження залишається зарубіжний досвід надання публічних послуг та розвитку комунікацій, який розглянуто автором на прикладі Республіки Польща у висвітленні польських авторів.

Джерелом дослідження стали опубліковані праці польських авторів з питань публічних послуг і комунікацій, значна частина з яких доступна і в електронному форматі. Опрацьовано також відповідні нормативно-правові акти ЄС, Польщі та України, а також сайти органів публічної адміністрації та громадських інституцій Республіки Польща.

Висвітлення проблематики публічних послуг вченими Республіки Польща розкрито автором за такими напрямками: розгляд поняття «публічні послуги» та їх ролі в сучасному суспільстві; класифікація публічних послуг; публічні послуги в аспекті розвитку ринкової економіки та демократичної держави; копродукція як свідома участь громадян чи організацій громадянського суспільства в наданні публічних послуг; поняття інновацій та інноваційності при наданні публічних послуг; вузлові бар'єри на шляху удосконалення надання публічних послуг тощо.

**Як цитувати:** Лахижа М. І. Проблематика публічних послуг та комунікацій у польській історіографії. *Державне будівництво*. 2022. № 1(31). С. 87–100. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2022-1-08>

**In cites:** Lakhizha, M.I. (2022). Problems of public services and communications in polish historiography. *State Formation*, 1(31), 87–100. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2022-1-08> [in Ukrainian].

Проблематика розвитку комунікацій розглядається з точки зору удосконалення співпраці публічної адміністрації з громадськістю та бізнесом, а також розвитку внутрішніх зв'язків. Виділено вузлові, на думку автора, публікації польських вчених, які узагальнено за такими формами: монографії, посібники, статті, наукові звіти, збірки кращого досвіду, методичні рекомендації, матеріали науково-практичних конференцій.

Проведена наукова розвідка стану висвітлення польськими вченими проблематики публічних послуг та комунікацій свідчить про зростання уваги до комплексного підходу, який передбачає сприйняття поліпшення публічних послуг та комунікацій у руслі удосконалення публічного управління.

**Ключові слова:** *Республіка Польща, Україна, європеїзація, публічна адміністрація, публічні послуги, комунікації, історіографія.*

**Постановка проблеми.** Європеїзація України передбачає значне посилення уваги до проблем людини, зміни пріоритетів у відносинах громадянин-держава. Цей новий вектор державної політики знайшов своє відображення у підготовці Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади (2006) та низки інших документів, що удосконалюють систему надання публічних послуг.

Публічними послугами названо такі, що надаються органами державної влади (державні послуги), органами місцевого самоврядування (муніципальні послуги), підприємствами, що перебувають в їх управлінні. Адміністративні послуги визначено як юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їхньою заявою, важливу складову як державних, так і муніципальних послуг [1]. Вживається також поняття «соціальні послуги», визначення яких, як «дій, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають», подано у Законі України «Про соціальні послуги» [2].

Отже, сьогодні в Україні діє система надання публічних послуг, яка розвивається з урахуванням нових технологій і зміни запитів населення. Актуальним для вивчення та впровадження залишається зарубіжний досвід надання публічних послуг, який доцільно розглянути на прикладі Республіки Польща у висвітленні польських авторів.

**Аналіз останніх публікацій за проблематикою.** Питання забезпечення надання публічних послуг широко вивчалось українськими вченими, зокрема, представниками юридичних та економічних наук і науки державного управління. Результатом такої роботи є кілька захищених докторських і кандидатських дисертацій, монографії, статті (Т. Буренко, О. Буханевич, Н. Васильєва, І. Венедіктова, В. Горбатюк, Н. Ільчинінова, О. Карпенко,

І. Коліушко, Т. Коломоєць, В. Кузьменко, Ю. Куц, Є. Легеза, А. Ліпенцев, Г. Писаренко, Т. Серьогіна, В. Сороко, В. Тимошук, С. Чаусовська та ін.).

Вивчався також досвід з надання послуг населенню країн Європейського Союзу (С. Єгоричева, М. Лахижа, Я. Михайлюк, А. Тимченко, Д. Тихонова, О. Циганов, С. Чукут, І. Шабатіна та інші науковці). Отже, українськими вченими проведено значну роботу по осмисленню суті публічних послуг та аналізу напрямів удосконалення їх надання. Прикладом може бути аналіз сучасних підходів до класифікації публічних послуг [3].

Значна увага приділяється українськими вченими й проблематиці комунікацій публічної адміністрації. Наприклад, Н. Драгомирецька наголошує, що комунікативна діяльність у державному управлінні сприяє забезпеченню відкритості і прозорості діяльності влади, формування довіри до неї та впровадженню інноваційних методів взаємовідносин влади і суспільства [4]. Важливість комунікацій для становлення сучасного публічного управління відзначають й інші українські вчені, зокрема В. Бакуменко, В. Дрешпак, М. Канавець, О. Карпенко, О. Крутій, М. Лакшина, В. Малімон, О. Рачинська, Д. Самофалов, С. Хаджирадева.

Досвід посткомуністичної трансформації в Республіці Польща неодноразово був предметом вивчення українських вчених. Проте тематика звернення польських авторів до питань інноваційного надання публічних послуг та розвитку комунікацій в Польщі досі не була предметом спеціального дослідження, хоча й має високу ступінь актуальності.

Джерелом нашого дослідження стали опубліковані праці польських авторів з питань публічних послуг та комунікацій, значна частина з яких доступна і в електронному форматі. Опрацьовано також нормативно-правові акти ЄС, Польщі та України з проблематики надання публічних послуг та комунікацій, а також сайти органів публічної адміністрації та громадських інституцій Республіки Польща.

**Мета дослідження** полягає у виявленні ключових концепцій і підходів польських учених до проблематики надання публічних послуг та вдосконалення комунікацій, виявленні вузлових напрямів і методів роботи публічної адміністрації з людьми, розкритті їх результатів і перспектив, а також осмислення можливостей використання польського досвіду в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Нами здійснена наукова розвідка висвітлення проблеми надання публічних послуг та розвитку комунікацій в Республіці Польща, яка дозволила виявити напрями наукових



досліджень і вузлові напрацювання польських вчених, що й стали предметом аналізу та узагальнення. Історіографічний аналіз як метод історичних досліджень набув поширення в багатьох науках, проте ще недооцінений в науці державного управління. Цей аналіз дає змогу оцінити рівень дослідження проблеми, виявити її актуальність, виявити недосліджені проблеми та виокремити напрями наукових пошуків. Історіографічний аналіз передбачає пошук наукових досліджень, їх аналіз та систематизацію. Для підготовки цієї статті нами використано такі наукові методи, як аналіз, класифікація, типологізація, абстрагування та компаративістика.

Мета дослідження полягає у виявленні ключових концепцій і підходів польських учених до проблематики надання публічних послуг та розвитку комунікацій, виявленні вузлових напрямів і методів роботи публічної адміністрації з людьми, розкритті їх результатів та перспектив, а також осмислення можливостей використання польського досвіду в Україні.

**Результати.** Публічні послуги міцно увійшли в життя польського суспільства, а їх надання значною мірою асоціюється з якістю діяльності публічної адміністрації. Інформацію про публічні послуги можна отримати передусім на сайтах центральних та всіх місцевих органів публічної адміністрації, наприклад [5]. Відтак, зрозумілою є й увага польських учених до питань суті й місця публічних послуг в системі відносин «влада-суспільство» та прагненні виявити можливості для повнішого задоволення потреб громадян.

Проблематика інновацій при наданні публічних послуг є складовими двох широких тем дослідження польськими вченими: інновацій та публічних послуг, які вивчаються фахівцями за багатьма напрямами, провідними з яких, як і в Україні, є економіка, право, політологія і публічне управління. Зазвичай такі дослідження фінансуються через грантові програми Європейського Союзу, які, як правило, передбачають співфінансування науковими чи неурядовими інституціями або органами місцевого самоврядування.

Варто взяти до уваги класифікацію публічних послуг, яку пропонують Б. Кожух та А. Кожух у монографії Інституту публічних справ Ягелонського університету в Кракові: адміністративні послуги та е-послуги (видача документів, включення до баз даних, видача дозволів і рішень відповідно адміністративного кодексу, видача ліцензій та концесій щодо господарської діяльності); суспільні послуги та е-послуги (охорона здоров'я, освіта, культура, фізична культура, соціальна допомога й опіка, громадянство, публічна безпека); технічні послуги (транспорт – послуги та інфраструктура, вода та каналізація, підтримка чистоти та

порядку, постачання енергії, озеленення) [6, с. 41]. Інша класифікація виділяє послуги, орієнтовані на громадян, та послуги, орієнтовані на підприємців. Відзначено, що класифікація публічних послуг дозволяє краще пізнати їхню суть і зрозуміти, яку роль вони відіграють у суспільстві. Відтак, наголошується, що істотним завданням при організації надання публічних послуг є забезпечення спроможності органів місцевого самоврядування, визначення параметрів якості та доступності послуг відповідно цих можливостей.

Саме ці вчені стали авторами популярного в Польщі визначення поняття «публічні послуги», яке розглядається ними як «реалізовані через публічні інституції послуги, що служать публічним інтересам» [Там само, с. 32].

Зміни підходів до проблематики публічних послуг корисно простежити за публікаціями матеріалів наукових конференцій, які проводяться науковими закладами Польщі, зокрема через співпрацю наукових закладів Вроцлава, Познані та Щецина у 2008 – 2012 роках (табл. 1).

Таблиця 1

Розгляд проблематики публічних послуг на наукових конференціях

Table 1

A look at the problems of public services at scientific conferences

Назва конференції	Місце проведення	Рік проведення
Послуги в Польщі. Наука, дидактика, практика з точки зору майбутнього у Щецині	Щецин	2008
Управління організаціями, що надають послуги. Школа нового пізнання	Познань	2009 та 2011 роки
Послуги в Польщі. Теорія послуг – функціонування сектора послуг – Освіта в послугах	Щецин	2012
Послуги в Польщі. Послуги публічні – послуги комерційні.	Щецин	2012

*Джерело: [8, с. 7–8].*

Аналіз свідчить про значне переважання кількості публікацій відносно комерційних послуг при зростанні уваги до проблематики публічних послуг. Слід відзначити, що польськими вченими (Д. Ільніцький, У. Кобилінська та ін.) уже зроблено перші спроби систематизації результатів досліджень публічних послуг.

Д. Ільніцький (Вроцлавський університет) здійснив узагальнення досліджень географії послуг, розглядаючи їх у широкому аспекті розвитку ринкової економіки й демократичної держави [9]. З точки зору вивчення публічних послуг заслуговують особливої уваги названі в цій публікації праці 1972 - 2013 років таких авторів, як Гузік Р., Доміняк Я., Клозовський Ф., Міцек З., Млек М., Новосельська Е., Поларчук К., Ціок С., Червінський С., Якубович Е.

Кобилінська У. (Білостоцька політехніка) у статті «Копродукція публічних послуг у світлі огляду літератури» [10] прагнула проаналізувати стан досліджень питання спільного надання публічних послуг і визначення основних напрямків досліджень, пов'язаних з цією темою. Варто відзначити, що англomовний термін – coproduction – уживається в Польщі (koprodukcja) для позначення змін при наданні публічних послуг, які передбачають участь кількох суб'єктів у процесі підготовки й надання публічних послуг. Казмірчак Т. трактує копродукцію як «свідому участь громадян чи організацій громадянського суспільства у наданні публічних послуг» [11]. На думку Кобилінської У., копродукція є однією з ознак реформи публічної політики у всьому світі й вписується в концепцію сучасного інноваційного публічного управління, що підтверджується зростанням інтересу дослідників до цієї теми в останні роки [10, с. 206]. Стаття заснована на систематичному огляді цієї літератури.

Серед інших публікацій доцільно виділити видання Національного Центру досліджень і розвитку, авторами якого є Чеканський Л. та Гаєк П. [12]. Посібник «Державна допомога для досліджень, розробок та інновацій» підготовлений з метою з'ясування питань, з якими найчастіше стикаються підприємці, які звертаються за допомогою до публічних фондів.

Увага до питань організації надання публічних послуг проявляється, зокрема, у публікаціях, присвячених діяльності центрів надання послуг та опису специфіки діяльності органів публічної адміністрації – державних її самоврядних. Так, Гадель М. – автор першого за кілька десятиріч років всебічного дослідження з організаційного забезпечення надання публічних послуг – монографії «Заклад публічних послуг. Адміністративно-правова студія» намагається показати динаміку оптимізації системи надання публічних послуг, показуючи концепцію створення закладів публічних послуг, історію їх створення й розвитку [13]. Важливою є увага автора до зміни законодавства водночас зі змінами умов діяльності публічної адміністрації. Увага акцентується на тенденціях, пов'язаних з динамікою глобалізації та європеїзації адміністративного права, а також цифровізацією державного



управління. Монографія також враховує питання, що стосуються стандартів чинної польської Конституції в межах сфери корпоративного управління, у тому числі щодо права на справедливий суд.

Окремо можна виділити звернення польських вчених і практиків до визначення електронних послуг, спроб їх класифікації та характеристики. Ця інноваційна проблематика уже узагальнювалася й українськими вченими (Серьогіна Т. та ін.). Констатуючи популярність у Польщі даної тематики, доцільно для прикладу навести статтю вчених Святокржицької політехніки Мілек Д. та Новак П. [14], метою якої стала оцінка рівня розвитку послуг електронного урядування в країнах Європейського Союзу, з особливим акцентом на Польщі. Проаналізовано доступні дані Євростату та Центрального статистичного управління у сфері державного електронного урядування для громадян. У статті також ідеться про пріоритети розвитку Польщі та Європейського Союзу з точки зору розвитку електронного адміністрування. Показано, що, рівень розвитку послуг електронного урядування в Польщі є нижчим від середнього по ЄС, незважаючи на значне покращення в таких сферах, як відкриті дані, попередньо заповнені форми й доступність послуг електронного адміністрування для підприємств. Суттєвою є можливість використовувати фонди міжнародних організацій для проведення наукових досліджень. Так, згаданий вище докторант відділу соціології Новак П. у рамках програми Фулбрайта проводить наукову роботу в США, вивчаючи вплив цифрової трансформації на публічні послуги [15].

Важливою залишається проблема якості публічних послуг, яка висвітлюється польськими вченими як у теоретичних дослідженнях, так і при проведенні соціологічних опитувань та вивченні й узагальненні практики. Прикладом може бути публікація Е. Глінської, у якій моніторинг якості публічних послуг проводиться шляхом створення національної шкали якості публічного управління й показників якості життя, визначення індексів якості місцевого самоврядування та проведення порівняльного аналізу [16].

Цікавим з точки зору кращого досвіду є й запропонований групою вчених (Айдин А., Чумай Е., Яцолт К., Кепка М., Козловський Л., Кубальський Г., Магриш В., Максимюк М., Пеняжек М., Потканський Т. та Питальська О.) документ «Система моніторингу публічних послуг – СМПП» [17]. Поліпшення якості публічних послуг пов'язується польськими вченими з переходом до інформаційних технологій і розглядається у багатьох дослідженнях, присвячених як розвитку інформаційних технологій, так і сфери публічних послуг.

Окремої уваги дослідника питань надання публічних послуг заслуговує така важлива категорія публікацій, як наукові звіти про проведені дослідження (звіти, експертизи, рапорти тощо). Так, у 2018 р. було Головним управлінням статистики було видано звіт групи авторів (Бінчицька Е., Гембрух-Новаковський М., Чекай А., Ковацька А., Новак Б., Політ О., Садовський Я. та ін.) про дослідження результатів виконання рекомендацій, наданих у попередньому дослідженні 2015 р. щодо вдосконалення органами місцевого самоврядування фінансування публічних послуг у сфері культури [18].

Звіти цікаві для науковців не лише з точки зору ознайомлення з проблемами, що виникають у сфері фінансування публічних послуг і шляхами їх вирішення, а й завдяки поясненню методики проведених досліджень. Так, у вказаному дослідженні завдяки використанню методики соціологічних досліджень, моделювання та узагальнення, було реалізовано такі цілі (табл. 2):

Аналогічні звіти опубліковані у багатьох галузях публічного життя. Наприклад, звіт «Публічні послуги у сфері охорони здоров'я» (2018) показує результати вивчення реалізації рекомендацій 2015 р. щодо вдосконалення публічних послуг в охороні здоров'я [19].

Подібні дослідження проводяться також і громадськими організаціями. Так, Фонд Приязний Край у 2021 р. опублікував цікаву інформацію про публічні послуги у сфері освіти в умовах кризи.

Таблиця 2

## Цілі дослідження

Table 2

## Follow-up goals

№ з/п	Формулювання цілі дослідження
1.	Виявити механізми фінансування культури органами місцевого самоврядування
2.	Розробити типову форму опитування для збору масштабної інформації щодо фінансування і надання публічних послуг органами місцевого самоврядування
3.	Змоделювати каталог послуг у сфері культури
4.	Провести загальнопольське дослідження
5.	Виконати аналіз зібраних даних
6.	Сформулювати рекомендації

*Джерело: [18, с. 3].*



Важливими є й публікації, присвячені оцінюванню результатів наукових досліджень, що проводяться з метою аналізу бар'єрів, які виникають при організації надання публічних послуг, зокрема, при здійсненні публічних закупівель. Прикладом може бути публікація А. Боровця (Познанська політехніка) [20], який провів аналіз результатів досліджень польських авторів, підтвердивши думку, що низький рівень інновацій у тендерних процедурах негативно впливає на рівень надання публічних послуг. Виявлено й описано вузлові бар'єри на шляху вдосконалення публічних закупівель.

Цікаву експертизу інновацій в публічних закупівлях у Польщі на основі аналізу нормативно-правових актів, практики й літератури з питання провели в рамках проєкту, співфінансованого ЄС, у рамках Операційної програми Людський капітал І. Скубіщак-Каліновська і М. Кулеша. Результати дослідження опубліковано Польським агентством розвитку підприємництва [21]. Ідентифіковано основні бар'єри для розвитку й показано шляхи їх подолання.

Доцільно також звернути увагу на критичний підхід до якості публічних послуг, що зустрічається в польській пресі і в більшості наукових публікацій. Часто мова йде про кризу публічної адміністрації загалом, що проявляється й у організації надання публічних послуг [22].

Тісно пов'язана з проблематикою публічних послуг тематика комунікацій публічної адміністрації. Ключовий підхід до проблематики комунікацій у публічному управлінні в Польщі склався ще в період 90-х років і вдало сформульований авторами poradника «Комунікації та соціальна участь», які наголошують на зміні моделі публічного управління шляхом переходу від бюрократичного до менеджментського варіантів, розширення кола обов'язків урядовців з метою забезпечення реалізації потреб громадян. Комунікація стає важливою сферою діяльності публічної влади, зважаючи на її необхідність для забезпечення ефективності публічного управління [23].

На думку Серафін К., «функціонування публічної адміністрації можна описати як процес комунікації» [24, с. 136–137]. До комунікацій відносять: контакти з оточенням, внутрішній обмін інформацією, способи нагромадження, використання, збереження інформації, способи спілкування з громадянами.

В. Тарас та інші польські вчені вказують також на важливість правового забезпечення свободи інформації, а діалог та відкритість дій адміністрації вважають наріжним каменем забезпечення публічності управління.

Огляд публікацій з питань комунікацій дозволяє виділити певну специфіку їх тематики залежно від періоду реформ. Так, в період 1990-х рр.

розглядалися переважно теоретичні питання, проблеми впровадження public relations (PR). З початку 2000-х значна увага приділяється специфіці комунікацій органів державної влади й органів місцевого самоврядування, а також особливостям комунікацій публічної адміністрації за галузевим принципом (наприклад, надання публічних послуг, охорона здоров'я, освіта та ін.). Пізніше з'являється багато публікацій з питань електронних комунікацій, електронного урядування, електронної демократії, електронних послуг тощо. Цифровізація адміністрації представлена польськими вченими як каталізатор трансформації до відкритого, відповідального управління, яке надає електронні послуги для громадян [25].

Посилюється також увага то питань етики комунікацій, запобігання корупції та інше.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.** Проведена наукова розвідка стану висвітлення польськими вченими проблематики публічних послуг та комунікацій свідчить про зростання уваги до публічних послуг та прагнення до комплексного підходу, який передбачає сприйняття публічних послуг і комунікацій через удосконалення публічного управління.

З організаційної точки зору слід відзначити значний вплив інституцій ЄС і США на вибір тематики наукових досліджень у Польщі та їх здійснення.

Помітна увага приділяється визначенню понять та їх класифікації, яка здійснена польськими вченими за різними ознаками. Наголошується, що класифікація публічних послуг дозволяє краще пізнати їх суть і зрозуміти, яку роль вони відіграють у суспільстві. Розглядаючи публічні послуги як інновацію в діяльності публічної адміністрації, дослідники водночас звертають увагу й на інновації при наданні публічних послуг. При цьому ключовою залишається проблема якості публічних послуг, яка висвітлюється польськими вченими як у теоретичних дослідженнях, так і при проведенні соціологічних опитувань та вивченні й узагальненні практики. Поліпшення якості публічних послуг пов'язується польськими вченими з переходом до інформаційних технологій. Для позначення змін при наданні публічних послуг, які передбачають участь кількох суб'єктів у процесі підготовки й надання публічних послуг, широко використовується поняття «копродукція» – спільне виробництво. Саме у цьому відношенні особливо значною є роль комунікацій.

Предметом особливої уваги стає також кращий досвід надання публічних послуг й забезпечення ефективних комунікацій, узагальнення якого дозволяє

виробляти рекомендації для органів публічної адміністрації, у першу чергу – для органів територіального самоврядування. Дослідження польських учених у сфері публічних послуг і комунікацій можуть активно використовуватися українськими дослідниками й практиками.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 р. № 90-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890>.
2. Про соціальні послуги : Закон України від 19.06.2003 р. № 966=15. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
3. Серьогіна Т. Публічні послуги: сучасні підходи до класифікації. *Аспекти публічного управління*. Том 8. № 3. 2020. С. 5-15.
4. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект : дис. д-ра наук з держ. упр. Київ. 2007. 516 с.
5. Platforma e-Uslug Publicznych. URL: <https://www.peup.pl/home.seam>.
6. Kozuch B., Kozuch A. Istota wspolczesnych uslug publicznych. *Uslugi publiczne. Organizacja i zarzadzanie*. Krakow. 2011. S. 32-54. URL: [https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/76274/kozuch\\_kozuch\\_istota\\_wspolczesnych\\_uslug\\_publicznych\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/76274/kozuch_kozuch_istota_wspolczesnych_uslug_publicznych_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
7. Osiadacz J. Innowacje w sektorze uslug – przewodnik po systematyce oraz przyklady dobrych praktyk. *Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości*. Warszawa. 2012. 242 s.
8. Usługi w Polsce. Usługi publiczne – usługi komercyjne. Szczecin. 2012. 584 s.
9. Ilnicki D. Usługi w polskiej literaturze przedmiotu. Ujecie chronologiczno-tematyczne. Ludność, Mieszkalnictwo, Usługi – w 70. rocznicę urodzin Profesora Jerzego Dzieciuchowicza. Population, Housing, Services – 70th Anniversary of Professor Jerzy Dzieciuchowicz, "Space–Society–Economy" 13, Department of Population and Services Studies, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, 2014.
10. Kobylinska U. Koprodukcja uslug publicznych w swietle przegladu literatury. *Studia i Prace*. 162. 2018. S. 205-218.
11. Kaźmierczak T. Koprodukcja uslug publicznych (koncepcja, badania, rola w świadczeniu uslug adresowanych do osób wykluczonych społecznie, warunki upowszechnienia). URL: [https://www.eapn.org.pl/eapn/uploads/2014/06/EAPN\\_ekspertyza\\_TK.pdf](https://www.eapn.org.pl/eapn/uploads/2014/06/EAPN_ekspertyza_TK.pdf).
12. Czekański L., Gajek P. Pomoc publiczna na badania, rozwój I innowacje. Warszawa. 2015. 126 s.
13. Hadel M. Zakład uslug publicznych. Studium administracyjnoprawne. Instytut Wydawniczy EuroPrawo. 2020. 379 s.
14. Milek D., Nowak P. Rozwój uslug elektronicznej administracji publicznej w Polsce na tle Unii Europejskiej. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, nr 65 (1/2021). S. 47-73.
15. Nowak P. Transformacja cyfrowa a usługi publiczne. 18.03.2021. uniwersyteckie. P 1. URL: <https://uniwersyteckie.pl/nauka/pawel-nowak-transformacja-cyfrowa-uslugi-publiczne>.
16. Glinska E. Monitorowanie jakości uslug publicznych, m.in. poprzez wspieranie tworzenia wskaźników typu quality of governance, quality of life o zasięgu krajowym, wspieranie upowszechniania tzw. indeksów dobrej gminy oraz benchmarking. 2009. URL: [https://www.wup.pl/images/uploads/VII.FUNDUSZE EUROPEJSKIE/Innowacyjnosci\\_i\\_ponadnarodowosc\\_-\\_aktualnosci/ekspertyzy/dd.Ekspertyza\\_Temat%C3%B3w\\_projekt%C3%B3w\\_innowacyjnych\\_-\\_us%C5%82ugi\\_publiczne.doc](https://www.wup.pl/images/uploads/VII.FUNDUSZE EUROPEJSKIE/Innowacyjnosci_i_ponadnarodowosc_-_aktualnosci/ekspertyzy/dd.Ekspertyza_Temat%C3%B3w_projekt%C3%B3w_innowacyjnych_-_us%C5%82ugi_publiczne.doc).
17. System monitorowania uslug publicznych. Koncepcja ogolna. Warszawa. 2017. 55 s.



18. Usługi publiczne w obszarze kultury finansowane przez jednostki samorządu terytorialnego w Polsce. Raport konzowy. Główny Urząd Statystyczny. Warszawa. 2018. 57 s.
19. Usługi publiczne w zakresie zdrowia. Raport konzowy. Główny Urząd Statystyczny. Warszawa. 2018. 113 s.
20. Borowiec A. Bariery rozwoju innowacyjnych zamówień publicznych w Polsce w świetle badań empirycznych. URL: [http://konceptje.uek.krakow.pl/wp-content/uploads/2017/01/13\\_2016.pdf](http://konceptje.uek.krakow.pl/wp-content/uploads/2017/01/13_2016.pdf).
21. Innowacyjne zamówienia publiczne w Polsce – ekspertyza. Warszawa. 2011. 186 s.
22. Cichy H., Helak M. Usługi publiczne w kryzysie: edukacja do zmiany. Warszawa. 2021. 46 s.
23. Komunikacja i partycypacja społeczna. Poradnik. Red. Jerzy Hausner. Krakow. 1999. 173 s.
24. Serafin K. Skuteczna komunikacja w podmiotach administracji publicznej URL: [https://www.ue.katowice.pl/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/12\\_K.Serafin\\_Skuteczna\\_komunikacja\\_w\\_podmiotach\\_administracji.pdf](https://www.ue.katowice.pl/fileadmin/_migrated/content_uploads/12_K.Serafin_Skuteczna_komunikacja_w_podmiotach_administracji.pdf).
25. Dudzik S., Kawka I., Śliwa R. E-administracja. Skuteczna, odpowiedzialna i otwarta administracja publiczna w Unii Europejskiej. Kraków. 2022. 346 s.

*Стаття надійшла до редакції 10.05.2022 р.*

*Стаття рекомендована до друку 01.06.2022 р.*

**Lakhizha M. I.**

*Doctor of Public Administration, Full Professor,  
Academy of Labor, Social Relations and Tourism, Kyiv, Ukraine  
<https://orcid.org/0000-0001-8676-4578>*

## **PROBLEMS OF PUBLIC SERVICES AND COMMUNICATIONS IN POLISH HISTORIOGRAPHY**

**Annotation.** The author of the article continues the study of the process of post-communist transformation in Poland, focusing this time on the analysis of the achievements of Polish scientists in the study of the problems of providing public services and public administration communications. The relevance of significantly increasing attention to human problems, changing priorities in citizen-state relations as a new vector of state policy is substantiated. Today in Ukraine, the foreign experience of providing public services and development of communications, which was considered by the author on the example of the Republic of Poland in the coverage of Polish authors, remains relevant for study and implementation.

The source of the research was the published works of Polish authors on public services and communications, a large part of which is also available in electronic format. Relevant regulatory legal acts of the EU, Poland and Ukraine, as well as websites of public administration bodies and public institutions of the Republic of Poland, were also developed.

The purpose of the study is to reveal the key concepts and approaches of Polish scientists to the problems of providing public services and improving communications, to identify key directions and methods of public administration work with people, to reveal their results and perspectives, as well as to understand the possibilities of using Polish experience in Ukraine.

To prepare the article, such scientific methods as analysis, classification, typology, abstraction and comparative studies were used. The author notes the availability in Poland of publications of materials attempting to generalize the results of previous studies and uses them as a basis. An attempt was made to systematize the available materials, highlighting the publications of

regulatory and legal acts, reports on the results of scientific research, monographs, manuals and articles, as well as the study and dissemination of the best domestic and foreign experience.

The coverage of the problems of public services by scientists of the Republic of Poland was revealed by the author in the following directions: consideration of the concept of "public services" and their role in modern society; classification of public services; public services in the aspect of development of a market economy and a democratic state; co-production as the conscious participation of citizens or civil society organizations in the provision of public services; concepts of innovation and innovativeness in the provision of public services; nodal barriers on the way to improving the provision of public services, etc. The problems of communication development are considered from the point of view of improving the cooperation of the public administration with the public and business, as well as the development of internal relations. In the opinion of the author, key publications of Polish scientists are highlighted, which are summarized in the following forms: monographs, manuals, articles, scientific reports, collections of best practices, methodological recommendations, materials of scientific and practical conferences.

The conducted scientific investigation of the state of coverage of the problems of public services and communications by Polish scientists shows the growing attention to a comprehensive approach, which involves the perception of improving public services and communications in the direction of improving public administration.

**Keywords:** *Republic of Poland, Ukraine, Europeanization, public administration, public services, communications, historiography.*

#### REFERENCES

1. Pro skhvalennia Kontseptsii rozvytku systemy nadannia administratyvnykh posluh orhanamy vykonavchoi vlady: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 15 liutoho 2006 r. № 90-r (2006). URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/29277890> [in Ukrainian].
2. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy vid 19.06.2003 r. № 966=15. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
3. Cerohina, T. (2020). Publichni posluhy: suchasni pidkhody do klasyfikatsii. *Aspekty publichnoho upravlinnia*, 8, 3, 5-15 [in Ukrainian].
4. Drahomyretska, N.M. (2007). Komunikatyvna diialnist v derzhavnomu upravlinni: teoretyko-metodolohichni aspekt : dys. d-ra nauk z derzh. upr. Kyiv [in Ukrainian].
5. Platforma e-Usług Publicznych. URL: <https://www.peup.pl/home.seam> [in Polish].
6. Kozuch, B., Kozuch, A. (2011). Istota wspolczesnych uslug publicznych. Usługi publiczne. *Organizacja i zarzadzanie. Krakow*. S. 32-54. URL: [https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/76274/kozuch\\_kozuch\\_istota\\_wspolczesnych\\_uslug\\_publicznych\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/bitstream/handle/item/76274/kozuch_kozuch_istota_wspolczesnych_uslug_publicznych_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [in Polish].
7. Osiadacz, J. (2012). Innowacje w sektorze uslug – przewodnik po systematyce oraz przyklady dobrych praktyk. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości. Warszawa [in Polish].
8. Usługi w Polsce. Usługi publiczne – usługi komercyjne (2012). Szczecin [in Polish].
9. Ilnicki, D. (2014). Usługi w polskiej literaturze przedmiotu. Ujecie chronologiczno-tematyczne. Ludność, Mieszkalnictwo, Usługi – w 70. rocznicę urodzin Profesora Jerzego Dzieciuchowicza. Population, Housing, Services – 70th Anniversary of Professor Jerzy Dzieciuchowicz, „Space–Society–Economy” 13, Department of Population and Services Studies, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź [in Polish].
10. Kobylinska, U. (2018). Korprodukcja uslug publicznych w swietle przegladu literatury. *Studia i Prace*, 162, 205-218 [in Polish].
11. Kaźmierczak, T. (2014). Koprodukcja uslug publicznych (konceptcja, badania, rola w świadczeniu uslug adresowanych do osob wykluczonych społecznie, warunki upowszechnienia). URL: [https://www.eapn.org.pl/eapn/uploads/2014/06/EAPN\\_ekspertyza\\_TK.pdf](https://www.eapn.org.pl/eapn/uploads/2014/06/EAPN_ekspertyza_TK.pdf) [in Polish].

12. Czekański, L., Gajek, P. (2015). Pomoc publiczna na badania, rozwój i innowacje. Warszawa [in Polish].
13. Hadel, M. (2020). Zakład usług publicznych. Studium administracyjnoprawne. Instytut Wydawniczy EuroPrawo [in Polish].
14. Milek, D., Nowak, P. (2021). Rozwój usług elektronicznej administracji publicznej w Polsce na tle Unii Europejskiej. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, nr 65 (1/2021), 47-73 [in Polish].
15. Nowak, P. (2021). Transformacja cyfrowa a usługi publiczne. 18.03.2021. uniwersyteckie. Pl. URL: <https://uniwersyteckie.pl/nauka/pawel-nowak-transformacja-cyfrowa-uslugi-publiczne> [in Polish].
16. Głńska, E. (2009). Monitorowanie jakości usług publicznych, m.in. poprzez wspieranie tworzenia wskaźników typu quality of governance, quality of life o zasięgu krajowym, wspieranie upowszechniania tzw. indeksów dobrej gminy oraz benchmarking. URL: [https://www.wup.pl/images/uploads/VII.FUNDUSZE\\_EUROPEJSKIE/Innowacyjnosc\\_i\\_ponadnarodowosc\\_-\\_aktualnosc/ekspertyzy/dd.Ekspertyza\\_Temat%C3%B3w\\_projekt%C3%B3w\\_innowacyjnych\\_-\\_us%C5%82ugi\\_publiczne.doc](https://www.wup.pl/images/uploads/VII.FUNDUSZE_EUROPEJSKIE/Innowacyjnosc_i_ponadnarodowosc_-_aktualnosc/ekspertyzy/dd.Ekspertyza_Temat%C3%B3w_projekt%C3%B3w_innowacyjnych_-_us%C5%82ugi_publiczne.doc) [in Polish].
17. System monitorowania usług publicznych. Koncepcja ogólna (2017). Warszawa [in Polish].
18. Usługi publiczne w obszarze kultury finansowane przez jednostki samorządu terytorialnego w Polsce (2018). Raport końcowy. Główny Urząd Statystyczny. Warszawa [in Polish].
19. Usługi publiczne w zakresie zdrowia (2018). Raport końcowy. Główny Urząd Statystyczny. Warszawa [in Polish].
20. Borowiec, A. (2017). Bariery rozwoju innowacyjnych zamówień publicznych w Polsce w świetle badań empirycznych. URL: [http://konceptje.uek.krakow.pl/wp-content/uploads/2017/01/13\\_2016.pdf](http://konceptje.uek.krakow.pl/wp-content/uploads/2017/01/13_2016.pdf) [in Polish].
21. Innowacyjne zamówienia publiczne w Polsce – ekspertyza (2011). Warszawa [in Polish].
22. Cichy, H., Helak, M. (2021). Usługi publiczne w kryzysie: edukacja do zmiany. Warszawa [in Polish].
23. Komunikacja i partycypacja społeczna (1999). Poradnik. Red. Jerzy Hausner. Kraków [in Polish].
24. Serafin, K. Skuteczna komunikacja w podmiotach administracji publicznej URL: [https://www.ue.katowice.pl/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/12\\_K.Serafin\\_Skuteczna\\_komunikacja\\_w\\_podmiotach\\_administracji.pdf](https://www.ue.katowice.pl/fileadmin/_migrated/content_uploads/12_K.Serafin_Skuteczna_komunikacja_w_podmiotach_administracji.pdf) [in Polish].
25. Dudzik, S., Kawka, I., Śliwa, R. (2022). E-administracja. Skuteczna, odpowiedzialna i otwarta administracja publiczna w Unii Europejskiej. Kraków [in Polish].

*The article was received by the editors 10.05.2022.*

*The article is recommended for printing 01.06.2022.*