АНОТАЦІЯ

Кондратенко М.В. Механізми забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії в галузі публічного управління та адміністрування за спеціальністю 281 “Публічне управління та адміністрування”. – Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Міністерство освіти і науки України. Київ, 2024.

З часів незалежності, в Україні у тому числі за рахунок цифровізації, адміністративно-територіальної та фіскальної децентралізації, відбулися три знакові зрушення, що мали суттєве значення для сфери публічного управління та системи надання публічних (адміністративних) послуг: по-перше, передача повноважень і ресурсів від органів державної влади до органів місцевого самоврядування, по-друге, переосмислення ролі, задач і функцій місцевого самоврядування в контексті євроінтеграційного шляху України та трансформаційний перехід на рівні територіальних громад від конкуренції за ресурси до співробітництва, публічно-приватного партнерства, у тому числі в напрямі забезпечення якості й доступності публічних послуг; по-третє, об’єднання та формування спроможних територіальних громад з акцентами на підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування. Незважаючи на воєнні та інші сучасні виклики процес розбудови сервісно-орієнтованої держави триває, що визначає перспективу та вектор сервісизації шляхом цифровізації територіальних громад, зокрема цифровізації публічних (адміністративних) послуг.

Відповідно до холістичного бачення, що дозволяє комплексно проаналізувати особливості довоєнного та воєнного розвитку територій в Україні, у дисертаційному дослідженні вирішено актуальне наукове завдання, яке полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних засад забезпечення

якості публічних послуг в територіальних громадах та розробці на цій основі пропозицій і рекомендацій органам місцевого самоврядування стосовно удосконалення механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг у територіальних громадах в умовах цифровізації.

У першому розділі дисертації «Теоретико-методологічні засади забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах» за результатами аналізу вітчизняних та зарубіжних наукових джерел у сфері публічного управління розкрито ключові підходи до трактування публічних послуг, розглянуто термін “суспільно значущі послуги”; розкрито інші поняття та категорії досліджуваної теми, зокрема щодо якості публічних послуг. Розглянуто параметри якості та критерії оцінки якості публічних (адміністративних) послуг, а процес забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг представлено як основу для формування резильєнтності територіальних громад.

Другий розділ «Особливості реалізації механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах в Україні в умовах цифровізації» присвячено аналізу нормативно-правового, організаційно-інституційного, фінансово-економічного, кадрового та інформаційно-комунікаційного механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг та з’ясування особливостей їх реалізації в умовах цифровізації. Окремо відзначено роль і місце цифровізації публічних (адміністративних) послуг у процесах забезпечення їх якості в територіальних громадах, а також якості організаційно-управлінських процесів органів місцевого самоврядування. На підставі отриманих за результатами двоетапного дослідження «Моніторинг проблем забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах України» (серед представників експертного середовища) даних, визначено основні проблеми забезпечення якості публічних послуг в громадах у довоєнний та воєнний періоди, серед яких: недостатнє фінансування процесів забезпечення якості

публічних послуг, цифрова нерівність громад, диспропорції цифрового та інших аспектів розвитку.

У третьому розділі дисертаційного дослідження «Напрями удосконалення механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах в умовах цифровізації» здійснено аналіз зарубіжного досвіду та можливостей імплементації кращих практик щодо забезпечення якості публічних послуг на рівні територіальних громад. Розроблено пропозиції і практичні рекомендації для органів місцевого самоврядування щодо удосконалення інструментів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах. Представлено структурно-функціональну модель удосконалення механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах в умовах цифровізації.

Метою дисертаційної роботи є науково-теоретичне обґрунтування механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг у територіальних громадах задля формування пропозицій щодо їх удосконалення в умовах цифровізації.

Об'єктом дослідження є процеси забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг в територіальних громадах в умовах цифровізації.

Предметом дослідження є механізми забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах.

Теоретико-прикладні результати в галузі знань 28 "Публічне управління та адміністрування", які становлять наукову новизну дисертаційного дослідження полягають в наступному:

Уперше:

- розроблено структурно-функціональну модель удосконалення механізмів забезпечення якості публічних (адміністративних) послуг у територіальних громадах в умовах цифровізації, яка через диверсифікацію ризиків, упровадження систем управління якістю, сегментацію споживачів (отримувачів) публічних послуг, реінжиніринг та цифрове перезавантаження

організаційно-управлінських процесів щодо забезпечення якості публічних послуг в органах місцевого самоврядування та єдність взаємопов'язаних структурних елементів (об'єктів, суб'єктів, принципів, методів, цілей, інструментів, механізмів забезпечення якості) дозволяє підвищити рівень резильєнтності і соціально-економічний, культурний та екологічний розвиток територіальних громад. Модель базується на засадах безбар'єрності у побудові інклюзивного простору громади, гендерно-ціннісному підході у взаємовідносинах між органами місцевого самоврядування, місцевими органами виконавчої влади та мешканцями громади.

Удосконалено:

- понятійно-категорійний апарат теорії публічного управління, зокрема сформульовано авторське бачення понять: «механізм забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах», «забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах», «цифровізація публічних послуг в територіальних громадах», «інформаційне забезпечення оцінки й контролю якості публічних послуг в територіальних громадах», «резильєнтність територіальних громад» (локальна резильєнтність).

Механізм забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах представлено як набір інструментів, форм, методів, формальних (регламенти) та неформальних правил, підходів та напрямів, застосування яких у комплексі дозволяє органам місцевого самоврядування реалізувати функцію з надання публічних послуг мешканцям громади та у процесі забезпечення якості публічних послуг формує горизонтально-вертикальні та горизонтальні зв'язки з органами державної влади, місцевими органами виконавчої влади, бізнесом, організаціями громадянського суспільства, іншими стейкхолдерами й уповноваженими суб'єктами.

Забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах – це процес, що супроводжується сервісно-орієнтованими трансформаціями та складається з множини взаємопов'язаних етапів, послідовних процедур, заходів органів місцевого самоврядування та/чи уповноважених ними

суб’єктів щодо управління інфраструктурою публічних послуг, реінжинірингу організаційно-управлінських рішень, пов’язаних зі створенням належних умов для функціонування ефективної системи надання публічних послуг на рівні громади, заснованої на принципах якості, цифрових технологіях, інноваційних підходах до задоволення й врахування актуальних запитів різних категорій споживачів (цільових аудиторій).

Цифровізація публічних послуг в територіальних громадах – інструмент, що полягає у створенні на рівні окремої територіальної громади сприятливої цифрової екосистеми, інформаційного середовища (оптимізованого простору), в якому робота органів місцевого самоврядування та інших уповноважених суб’єктів, залучених до надання публічних послуг та забезпечення їх якості в громадах, побудована на засадах інформаційної доступності, прозорості, відкритості, клієнтоорієнтованості та передбачає створення/модифікацію цифрових платформ, баз даних, цифрових сервісів, удосконалення системи надання публічних послуг (зокрема електронних), смартизацію та упровадження передових ІТ-технологій, стандартів якості та інноваційних цифрових рішень в процес забезпечення якості публічних послуг.

Інформаційне забезпечення оцінки й контролю якості публічних послуг в територіальних громадах є складним процесом зі збору, накопичення та аналізу важливої інформації з метою своєчасної ідентифікації ризиків/відхилень параметрів якості публічних послуг в громадах від заданих параметрів, встановлених (прийнятих) стандартів якості та/або нагальних потреб територіальної громади.

Резильєнтність територіальних громад (локальна резильєнтність) – здатність територіальних громад, у разі настання будь-яких кризових явищ чи воєнних загроз, до самовідновлення (повернення у докризовий стан), повернення до стану на момент виникнення кризи або подолання громадою негативного впливу глобалізаційних, євроінтеграційних, безпекових та інших

сучасних ризиків з мінімальними втратами для довгострокового розвитку територій та добробуту її мешканців.

Набуло подальшого розвитку:

- визначення етапів формування нормативно-правового поля у сфері публічних послуг в Україні та забезпеченні їх якості в територіальних громадах: I етап (1991-2004 рр.), II етап (2005-2011 рр.), III етап (2012-2014 рр.), IV етап (2015-2020 рр.), V етап (2021 р. – до сьогодні), що дозволило з'ясувати зміст, особливості і періоди, в межах яких відбувалося становлення і розвиток інституту публічних послуг в Україні, у тому числі в контексті цифровізації;

- класифікація публічних послуг в територіальних громадах та критеріїв оцінки їх якості, існуючі критерії оцінки якості публічних послуг доповнено критерієм доступності, в межах якого виділено територіальну, фінансову, організаційну та інформаційну доступність;

- сегментація споживачів публічних послуг, що передбачає їх розподіл на окремі цільові групи, категорії отримувачів з метою максимального врахування їх інтересів та задоволення їх потреб;

- концепт якості публічних послуг через пряму взаємозалежність та комплементарне співвідношення термінів: «якість публічних послуг і довіра до органів місцевого самоврядування» та «якість публічних послуг і резильєнтність територіальних громад», що враховує потребу в умовах полікризи й турбулентностей (соціально-економічної, політичної) у керованості багатоетапного процесу забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах;

- класифікація резильєнтності та компонентів її формування, групування факторів впливу на резильєнтність, в числі яких рівень сервісизації та цифровізації громад;

- підходи до реалізації принципів забезпечення якості публічних послуг, що, на відміну від існуючих полягають у максимальному врахуванні: а) можливостей співробітництва територіальних громад та співпраці

стейкхолдерів різних ТГ задля забезпечення якості публічних послуг - принцип синергії зусиль; б) фізіологічних, гендерних та інших потреб і особливостей мешканців громад, потенційних і діючих замовників публічних послуг (де першочерговими є людська гідність, потреби й запити) - принцип сенситивності; в) локальних особливостей, умов, ресурсів та зовнішніх обставин, в яких відбувається надання публічних послуг, шляхом оцінки впливів воєнних, техногенних та інших сучасних загроз та диверсифікації ризиків - принцип варіативності; г) запитів та особливостей надання публічних (адміністративних) послуг певним категоріям споживачів (осіб з інвалідністю, представниками маломобільних груп, внутрішньо переміщених осіб, учасників бойових дій, малозабезпечених родин, постраждалих внаслідок війни цивільних чи військових, людей з особливими потребами, багатодітних, родин з дітьми) – принцип інклюзивності; д) множини можливих варіантів вирішення задачі з забезпечення якості публічних послуг конкретній категорії споживачів послуг (цільовій аудиторії) та виборі найкращого з варіантів, що максимально задовольнить всі сторони-учасників процесу – принцип оптимуму;

- узагальнення зарубіжного досвіду з метою визначення кращих практик щодо забезпечення якості публічних послуг та шляхів їх практичного використання в територіальних громадах України.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що розроблені й обґрунтовані в дисертації наукові положення, висновки та рекомендації можуть бути використані в практичній роботі органів місцевого самоврядування при виконанні завдань, пов’язаних з удосконаленням підходів і принципів забезпечення якості публічних послуг в територіальних громадах, а також впроваджено в діяльність організацій громадянського суспільства.

Ключові слова: сервісна держава, децентралізація, місцеве самоврядування, об’єднана територіальна громада, територіальні громади, співробітництво територіальних громад, публічні послуги, адміністративні послуги, система надання публічних послуг, управління якістю, якість

публічних послуг, цифровізація, цифровізація публічних послуг, забезпечення якості публічних послуг, резильєнтність територіальних громад.

ABSTRACT

Kondratenko M. V. Mechanisms for ensuring the quality of public services in territorial communities. – Qualifying scientific work, manuscript copyright.

The thesis for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in Public Management and Administration, according to the speciality 281 «Public Management and Administration». – Taras Shevchenko Kyiv National University, Kyiv, 2024.

Since independence, Ukraine has undergone three significant shifts that have significant for public administration and the system of public (administrative) services, including digitalization, administrative and fiscal decentralization: firstly, the transfer of powers and resources from state authorities to local self-government bodies; secondly, a rethinking of the role, tasks and functions of local self-government in the context of Ukraine's European integration path and a transformational transition at the level of territorial communities; thirdly, the unification of territorial communities and the formation of capable communities with emphasis on improving the efficiency of local self-government bodies.

Despite the military and other current challenges, the process of building a service-oriented state continues, which determines the prospects and vector of service provision through the digitalization of territorial communities, in particular the digitalization of public (administrative) services.

By the holistic vision, which allows for a comprehensive analysis of the peculiarities of pre-war and military development of territories in Ukraine, the dissertation study solves an urgent scientific task, which is to substantiate the theoretical and methodological foundations of ensuring the quality of public services in territorial communities and to develop, on this basis, proposals and

recommendations for local governments to improve the mechanisms for ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities in the context of digitalization.

In the first chapter of the thesis «Theoretical and Methodological Foundations of Ensuring the Quality of Public (Administrative) Services in Territorial Communities», based on the results of the analysis of domestic and foreign scientific sources in the field of public administration, the key approaches to the interpretation of public services are revealed, the term «socially significant services» is considered; other concepts and categories of the topic under study, in particular, the quality of public services, are revealed. The quality parameters and criteria for assessing the quality of public (administrative) services are considered, and the process of ensuring the quality of public (administrative) services is presented as a basis for building the resilience of territorial communities.

The second section «Peculiarities of Implementation of Mechanisms for Ensuring the Quality of Public (Administrative) Services in Territorial Communities in Ukraine in the Context of Digitalisation» is devoted to the analysis of the normative-legal, organizational-institutional, financial-economic, information-communicational and staff mechanisms for ensuring the quality of public (administrative) services and clarification of the peculiarities of their implementation in the context of digitalization. The author also emphasizes the role and place of digitalization of public (administrative) services in the processes of ensuring their quality in territorial communities, as well as the quality of organizational and administrative processes of local self-government bodies.

Based on the results of the two-stage study «Monitoring the Problems of Ensuring the Quality of Public Services in Territorial Communities of Ukraine» (among representatives of the expert community), the author identifies the main problems of ensuring the quality of public services in communities in the pre-war and war periods, including insufficient funding for the processes of ensuring the quality of public services, digital inequality of communities, and imbalances in digital and other aspects of development.

In the third chapter of the dissertation research «Directions for Improving the Mechanisms for Ensuring the Quality of Public (Administrative) Services in Territorial Communities in the Context of Digitalization», the author analyses foreign experience and opportunities for implementing best practices for ensuring the quality of public services at the level of territorial communities. Proposals and practical recommendations for local governments to improve the tools for ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities are developed. The author presents a structural and functional model for improving the mechanisms of ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities in the context of digitalization.

The purpose of the dissertation is to provide a scientific and theoretical substantiation of the mechanisms for ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities to formulate proposals for their improvement in the context of digitalization.

The object of the study is the process of ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities in the context of digitalization.

The subject of the study is the mechanisms for ensuring the quality of public services in territorial communities.

The theoretical and applied results in the field of knowledge 28 "Public management and administration", which constitute the scientific novelty of the dissertation research are as follows:

For the first time:

- A structural and functional model of improving the mechanisms for ensuring the quality of public (administrative) services in territorial communities in the context of digitalization has been developed, which, through risk diversification, implementation of quality management systems, segmentation of consumers (recipients) of public services, reengineering and digital reboot of organizational and management processes to ensure the quality of public services in local self-government bodies and the unity of interrelated structural elements (objects, subjects, principles, goals, objectives), is based on the principles of inclusive space

of the community. The model is based on the principles of barrier-free construction of an inclusive community space, a gender-value approach in the relations between local self-government bodies, local executive authorities, and community residents.

Improved:

- the conceptual and categorical apparatus of the theory of public administration, in particular, the author's vision of the concepts is formulated: "mechanism for ensuring the quality of public services in territorial communities", "ensuring the quality of public services in territorial communities", "digitalization of public services in territorial communities", "information support for assessing and controlling the quality of public services in territorial communities", "resilience of territorial communities" (local resilience).

The mechanism for ensuring the quality of public services in territorial communities is presented as a set of tools, forms, methods, formal (regulations) and informal rules, approaches, and directions, the application of which in combination allows local self-government bodies to implement the function of providing public services to community residents and, in the process of ensuring the quality of public services, forms horizontal, vertical and horizontal links with public authorities, local executive bodies, business, civil society organizations.

Ensuring the quality of public services in territorial communities is a process accompanied by service-oriented transformations and consists of many interrelated stages, sequential procedures, measures of local governments and/or their authorized entities to manage public service infrastructure, reengineering of organizational management decisions related to the creation of appropriate conditions for the functioning of an effective system of providing public services at the community level, based on the principles of quality, digital technologies, innovative approaches to meeting and taking into account current requests of various categories of consumers (target audiences).

The digitalization of public services in territorial communities is a tool that consists of creating a favorable digital ecosystem at the level of a separate territorial community, an information environment (optimized space) in which the work of

local self-government bodies and other authorized entities involved in the provision of public services and ensuring their quality in communities is based on the principles of information accessibility, transparency, openness, customer focus and involves the creation/modification of digital platforms, databases, digital services, improvement of the system of providing public services (in particular electronic), smartization and implementation of advanced IT technologies, quality standards and innovative digital solutions in the process of ensuring the quality of public services.

Information support for the assessment and control of the quality of public services in territorial communities is a complex process of collecting, accumulating, and analyzing important information to timely identify risks/deviations of the quality parameters of public services in communities from the specified parameters, established (adopted) quality standards and/or urgent needs of the territorial community.

The resilience of territorial communities (local resilience) is the ability of territorial communities, in the event of any crisis or military threats, to recover (return to the pre-crisis state), return to the state at the time of the crisis or overcome the negative impact of globalization, European integration, security, and other modern risks with minimal losses for the long-term development of the territory and the well-being of its residents.

It has been further developed:

- Identification of the stages of formation of the regulatory framework in the field of public services in Ukraine and ensuring their quality in territorial communities: I stage (1991-2004), II stage (2005-2011), III stages (2012-2014), IV stages (2015-2020), V stage (2021 - to date), which allowed clarifying the content, features and periods within which the formation and development of the institution of public services in Ukraine took place, including in the context of digitalization;

- classification of public services in territorial communities and criteria for assessing their quality; the existing criteria for assessing the quality of public services have been supplemented by the accessibility criterion, which includes territorial, financial, organizational, and informational accessibility;

- segmentation of public service users, which involves their division into separate target groups and categories of recipients to maximize their interests and meet their needs;

- the concept of quality of public services through direct interdependence and complementary correlation of terms: «quality of public services and trust in local self-government bodies» and «quality of public services and resilience of territorial communities», which takes into account the need for a manageable multi-stage process of ensuring the quality of public services in territorial communities in the context of a crisis and turbulence (socio-economic, political);

- classification of resilience and components of its formation, a grouping of factors influencing resilience, including the level of service and digitalization of communities;

- approaches to the implementation of the principles of ensuring the quality of public services, which, unlike the existing ones, consist of the maximum consideration of a) opportunities for cooperation of territorial communities and cooperation of stakeholders of different CGs to ensure the quality of public services - the principle of a synergy of efforts; b) physiological, gender and other needs and characteristics of community residents, potential and existing customers of public services (where human dignity, needs and requests are of primary importance) - the principle of sensitivity; c) local peculiarities, conditions, resources and external circumstances in which public services are provided, by assessing the effects of military, man-made and other modern threats and diversifying risks - the principle of variability; d) requests and features of the provision of public (administrative) services to certain categories of consumers (persons with disabilities, representatives of low-mobility groups, internally displaced persons, participants in hostilities, low-income families, civilian or military victims of war, people with special needs, large families, families with children) – the principle of inclusiveness; e) a set of possible options for solving the problem of ensuring the quality of public services for a specific category of service consumers (target audience) and choosing the best

option that will satisfy all parties involved in the process as much as possible - the principle of optimum;

- generalization of foreign experience to identify best practices in ensuring the quality of public services and ways to use them in practice in Ukrainian territorial communities.

The practical significance of the results obtained is that the scientific provisions, conclusions, and recommendations developed and substantiated in the thesis can be used in the practical work of local self-government bodies in performing tasks related to improving the approaches and principles of ensuring the quality of public services in territorial communities, as well as implemented in the activities of civil society organizations.

Keywords: service state, decentralization, local self-government, amalgamated territorial community, territorial communities, cooperation of territorial communities, public services, administrative services, public service delivery system, quality management, quality of public services, digitalization, digitalization of public services, quality ensuring of public services, resilience of territorial communities.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА

Статті у наукових фахових виданнях України

(які входять до переліку МОН України)

1. Кондратенко М. В. Якість публічних послуг в контексті демократичного врядування на місцевому рівні. *Публічне управління і адміністрування в Україні (категорія «Б»),* Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. 2018. № 5. С. 104-107. URL: http://www.pag-journal.iei.od.ua/archives/2018/5-2018/23.pdf

2. Кондратенко М. В. Механізми забезпечення якості управлінських послуг в об’єднаних територіальних громадах. *Державне управління: теорія та практика*. К. НАДУ. 2018. № 2. С. 5-13.

3. Кондратенко М. В. Сучасні тенденції у сфері забезпечення якості публічних послуг на місцевому рівні в Україні. *Право та державне управління: збірник наукових праць (категорія «Б»)*. Запоріжжя. КПУ. 2019. № 1 (34). Т. 2. С. 129-133. URL: http://www.pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2019/tom_2/23.pdf

4. Kondratenko M. V. The main directions for improving quality of public services in amalgamated communities. *Public management (категорія «Б»)*. Kyiv. 2019. № 5 (20). P. 134-141. URL: http://surl.li/qimuk; https://doi.org/10.32689/2617-2224-2019-5(20)-134-141

5. Кондратенко М. В., Кондратенко О. О., Іванчук О. М. Особливості формування резильєнтності в Україні через призму публічного управління. *Наукові перспективи. Сер. Державне управління (категорія «Б»)*. 2020. № 6. С. 71-84. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/84/84; https://doi.org/10.32689/2708-7530-2020-6(6)-71-84

Особистий внесок: класифікація і трактування резильєнтності (крім епідеміологічної), групування факторів впливу на резильєнтність.

6. Вакуленко В.М., Кондратенко М. В. Забезпечення якості публічних послуг у територіальних громадах у довоєнний і воєнний час в Україні. *Наукові перспективи (категорія «Б»)*. 2023. №9 (39). С. 41-51. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/6498/6531; https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-9(39)-41-51

Особистий внесок: аналіз сучасного етапу взаємодії органів місцевого самоврядування та стейкхолдерів у процесі забезпечення якості публічних послуг у територіальних громадах.

7. Kondratenko M. V. Ensuring the quality of public services in territorial communities in the war conditions in Ukraine. *Наукові перспективи.* 2023. №12 P. 36-44. URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/8264/8308; https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-12(42)-36-44

Статті, опубліковані в інших міжнародних періодичних виданнях

8. Kondratenko M. Проблема забезпечення якості і доступності публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах в Україні. *Evropský politický a právní diskurz*. Praha, 2019. Svazek 6. 5 vyd. C. 109-113. URL: https://eppd13.cz/wp-content/uploads/2019/2019-6-5/17.pdf

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

9. Кондратенко М. В. Забезпечення належного рівня послуг як один з критеріїв спроможності ОТГ. *Стратегічний потенціал державного та територіального розвитку* : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Маріуполь, 3–4 жовт. 2017 р.). Маріуполь, 2017. С. 69-71.

10. Кондратенко М. В. Багатоаспектність поняття "публічні послуги". *Національні цінності й національні інтереси в системі публічного управління*: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 12 жовт. 2017 р.). Київ : НАДУ, 2017. Т. 2. С. 42-45.

11. Кондратенко М. В. Підвищення довіри до місцевої влади через надання якісних публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Місцеве самоврядування: 20-річні здобутки та подальший поступ* : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 5 груд. 2017 р.). Київ : НАДУ, 2018. С. 84-86.

12. Кондратенко М. В. Проблеми впровадження системи управління якістю публічних послуг на рівні об'єднаних територіальних громад. *Прийняття державно-управлінських рішень в індетермінованих умовах: проблеми, сучасні методи, технології забезпечення ефективності* : матеріали наук.-методол. семінару молодих учених НАДУ (Київ, 22 січ. 2018 р.). Миколаїв, 2018. С. 115-119.

13. Кондратенко М. В. Системні аспекти моделі забезпечення якості публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Публічне управління та публічна служба в Україні: стан проблем та перспективи розвитку :*

матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 07-08 вересн. 2018 р.). Київ : Ліра-К, 2018. С. 230-233.

14. Кондратенко М. В. Кадрова складова у забезпеченні якості публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Теорія та практика публічної служби :* матеріали наук.-практ. конф. (Дніпро, 21 груд. 2018 р.). Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2018. С. 149-151.

15. Кондратенко М. В. Особливості кадрового механізму забезпечення якості публічних послуг в ОТГ. *Децентралізація публічної влади в Україні: здобутки, проблеми та перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Львів, бер. 2019 р.). Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2019. С. 87-90.

16. Кондратенко М. В. Компонента стресостійкості працівників у системі управління якістю публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Wiadomości o postępie naukowym i rzeczywistych badaniach naukowych współczesności : materiały międzyn. nauk.-prakt. konfer.* (Kraków, 17 czerw. 2019). Kraków : Europejska platforma naukowa, 2019. T. 2. S. 78-79.

17. Кондратенко М. В. Інформаційне забезпечення управлінських процесів в частині оцінки й контролю якості публічних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Взаємозв'язок політики і управління: теоретичний і прикладний аспект: матеріали круглого столу* (Дніпро, 25 черв. 2019 р.). Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. С. 39-42.

18. Кондратенко М. В. Забезпечення якості публічних послуг як важливий напрям професійної підготовки посадових осіб місцевого самоврядування в Україні. *Навчання публічних службовців: новітні тенденції та технології :* матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 31 жовт. – 01 лист. 2019 р.). Київ : НАДУ, 2019. Т. 1. С. 133-136.

19. Кондратенко М. В., Корольчук О. Л. Питання якості публічних послуг в ОТГ через призму резильєнтності територій. *Перспективи розвитку територій : теорія і практика* : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (Харків, 22–23 лист. 2019 р.). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. С. *108-111.*

Особистий внесок: аналіз складових терміну "community resilience".

20. Кондратенко М. В. Забезпечення якості публічних послуг як умова формування резильєнтності об'єднаних територіальних громад. *Становлення публічного адміністрування в Україні:* матеріали XI конф. студентів та молодих учених за міжнар. участю (Дніпро, 8 трав. 2020 р.). Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2020. С. 191-193.

21. Живчук С., Кондратенко М. Ключові аспекти вимірювання резильєнтності на національному, регіональному та місцевому рівнях. *Україна 2030: публічне управління для сталого розвитку :* матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 26-30 жовт. 2020 р.). Київ: НАДУ, 2020. Т. 1. С. 51-53.

Особистий внесок: визначено серед напрямів підвищення резильєнтності – забезпечення якості публічних послуг на рівні територіальних громад.

22. Вакуленко В. М., Кондратенко М. В. Застосування інструментів моніторингу та оцінки для підвищення якості публічних послуг в ОТГ. *Інноваційні інструменти забезпечення інвестиційного та інфраструктурного розвитку об'єднаних територіальних громад*: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Дніпро, 27 лист. 2020 р.). Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2020. С. 68-70.

Особистий внесок: моніторинг, оцінку, стандартизацію визначено серед інструментів забезпечення якості і доступності публічних послуг.

23. Кондратенко М. В. Надання соціальних послуг в територіальних громадах в умовах воєнних реалій. *Глобалізаційні виклики: урядування майбутнього:* матеріали щоріч. міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 7-8 черв. 2022 р.) / за заг. ред. Л. Г. Комахи. Київ: ННІ ПУДС КНУ імені Тараса Шевченка, 2022. С. 143-144.