

УДК 35.08:316.485

DOI <https://doi.org/10.32782/pdu.2021.4.27>**О. О. Переверзев**здобувач наукового ступеня кандидата наук
Харківського університету цивільного захисту

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАПОБІГАННЯ ТА МОНІТОРИНГУ КОНФЛІКТІВ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

У статті досліджується роль цифрових технологій як інструменту запобігання, моніторингу та управління конфліктами у сфері публічного управління. Автори обґрунтовують, що цифровізація державного сектору відкриває нові можливості не лише для оптимізації адміністративних процесів, а й для ранньої діагностики соціальної напруги, запобігання конфліктам та підвищення прозорості рішень. Аналізуються інструменти електронної демократії, платформи зворотного зв'язку, системи відкритих даних, аналітичні модулі, які дозволяють у режимі реального часу виявляти потенційні «гарячі точки», а також електронні сервіси, що сприяють громадській участі та контролю. Особлива увага приділяється практичному досвіду України – зокрема платформам Дія, Prozorro, Dozorro, які стали прикладом успішного впровадження цифрових інструментів у систему врядування з функціями моніторингу конфліктогенних факторів. Обговорено також виклики цифрового переходу: зокрема, проблеми конфіденційності, цифрового розриву між громадами, ризики зловживання аналітичними даними. У статті сформульовано рекомендації щодо розвитку аналітичної цифрової інфраструктури, вдосконалення законодавчої бази, впровадження програм цифрової освіти для державних службовців та інтеграції етичних стандартів у процеси цифрового врядування. Запропонований підхід демонструє синергію між цифровими рішеннями та управлінською практикою, що дозволяє не лише знижувати рівень конфліктності у публічному управлінні, а й підвищувати якість взаємодії держави з громадянами. Крім того, у статті підкреслюється важливість міжсекторальної взаємодії – координації між державними органами, громадськими організаціями, IT-спільнотою та міжнародними партнерами – для забезпечення ефективного функціонування цифрових рішень у сфері запобігання конфліктам. Таке партнерство дозволяє не лише адаптувати найкращі світові практики до українського контексту, а й формувати інституційне середовище, у якому цифрові технології виступають не технічним додатком до управлінської системи, а її невід'ємним компонентом, що забезпечує сталість, прозорість і підзвітність у процесі прийняття рішень. Такий підхід є стратегічно важливим у контексті трансформації управлінських систем, зростання вимог до підзвітності влади та розвитку електронної демократії.

Ключові слова: цифрові технології, конфлікти, публічне управління, моніторинг, електронна демократія, платформи участі, управління конфліктами, відкриті дані, Дія, Prozorro.

Постановка проблеми. У сучасних умовах трансформації системи публічного управління особливого значення набуває проблема ефективного попередження та врегулювання конфліктів, які можуть виникати як усередині управлінських структур, так і в системі взаємодії між органами влади та громадськістю. Зростання складності соціально-політичних процесів, підвищення рівня очікувань з боку громадян,

необхідність прозорого прийняття рішень, а також динаміка децентралізаційних змін в Україні створюють нові ризики конфліктогенності у державному секторі. Традиційні механізми управління конфліктами часто виявляються недостатньо гнучкими, повільними або реактивними, що знижує ефективність управлінської діяльності та загрожує втраті довіри до державних інституцій. У цьому контексті зростає потреба в інтеграції інноваційних підходів до діагностики, прогнозування та моні-

торингу конфліктів, серед яких цифрові технології мають особливий потенціал. Їх застосування дозволяє своєчасно виявляти ознаки соціальної напруги, аналізувати великі масиви даних, забезпечувати двосторонній зв'язок між владою і громадянами, автоматизувати обробку звернень та скарг, а також формувати інформаційні системи, які сприяють превентивному управлінню. Водночас у процесі впровадження таких технологій виникає низка проблем, пов'язаних з інституційною готовністю органів публічної влади, цифровою нерівністю серед громад, відсутністю нормативної бази, а також ризиками втручання в приватність громадян. Таким чином, постає необхідність комплексного наукового аналізу можливостей, переваг та обмежень використання цифрових технологій як інструменту запобігання та моніторингу конфліктів у публічному управлінні. Такий аналіз дозволяє не лише оцінити ефективність наявних практик, а й сформулювати засади для розробки нових управлінських рішень, що відповідають викликам сучасного цифрового середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У науковому дискурсі останніх років посилюється інтерес до вивчення цифрових інструментів як засобу підвищення ефективності публічного управління, зокрема в контексті запобігання та врегулювання конфліктів. Дослідження фокусуються на потенціалі електронної демократії, відкритих даних, цифрового моніторингу та аналітики для раннього виявлення соціальної напруги, конфліктогенних ситуацій та порушень доброчесності у діяльності органів влади. Зокрема, у методичних матеріалах НАТО [1] акцент зроблено на цифрових підходах до запобігання конфлікту інтересів у державному секторі. Документ підкреслює важливість прозорих електронних процедур декларування, автоматизованого аналізу ризиків та створення інтерактивних баз даних для перевірки зв'язків і конфліктів у діяльності службовців. У праці Позднякової Л. О. та Гриценко Н. В. [2] відзначено, що сучасні технології змінюють саму природу конфліктів в організаціях, зокрема через зміщення комунікації в онлайн-про-

стір, що вимагає перегляду традиційних підходів до управління. Авторки наголошують на необхідності формування «цифрової конфліктологічної компетентності» у державних службовців та адаптації управлінських механізмів до нової цифрової реальності. М. Чмир у своєму дослідженні [3] підкреслює важливість використання інформаційно-аналітичних систем для моніторингу внутрішньоорганізаційної атмосфери. Автор наголошує на доцільності запровадження внутрішніх цифрових індикаторів та систем раннього попередження, які дозволяють ідентифікувати «слабкі сигнали» напруги та втручатися ще до ескалації конфлікту. Карлов Т. В. [4] аналізує досвід регіонів України у впровадженні цифрових платформ для взаємодії з громадськістю, зокрема у форматі електронних звернень, онлайн-опитувань, інтерактивних форумів. Він підкреслює, що такі інструменти суттєво знижують ризики конфліктів, спричинених браком комунікації або непрозорістю рішень влади. У статті Хасанова Р. Р. [5] розглядаються інституційні виклики цифрового врядування, зокрема питання інтеграції даних, міжвідомчої взаємодії та захисту інформації. Автор підкреслює, що без належної координації дії державних органів і наявності законодавчо визначених процедур цифрові інструменти можуть не лише не вирішити, а й ускладнити конфліктні ситуації. Красіловська З. В. [6] наголошує на можливостях використання цифрових платформ у медіаційній діяльності, особливо в контексті дистанційного врегулювання конфліктів у сфері публічного управління. Це відкриває перспективи для формування нових форм комунікації, які поєднують технології з етичними стандартами мирного вирішення спорів.

Мета статті – дослідити потенціал цифрових технологій як інструменту запобігання та моніторингу конфліктів у сфері публічного управління, виявити ключові напрями їх ефективного застосування та сформулювати рекомендації щодо впровадження цифрових рішень у систему державного управління для мінімізації соціальної напруги.

Виклад основного матеріалу. Цифрові технології як інструмент публічного управ-

ління базуються на концепції електронного врядування (e-governance), яка передбачає впровадження інформаційно-комунікаційних технологій для оптимізації адміністративних процесів, забезпечення прозорості, відкритості, підзвітності влади, а також залучення громадян до прийняття рішень. Водночас, коли йдеться про їх використання для запобігання конфліктам, необхідно опиратися на ширший теоретичний фундамент – синтез конфліктології, теорії організаційної поведінки, кіберсоціології та сучасного публічного адміністрування.

Теорія управління конфліктами стверджує, що конфлікти в публічному секторі є неминучими через багаторівневість владних відносин, конкуренцію за ресурси, політичні впливи, інституційну інертність і відсутність зворотного зв'язку [2], [4]. За Чмирем М. [3], конфліктогенність у публічній сфері зростає в умовах динамічних змін, коли інституції не встигають адаптуватися до нових очікувань суспільства. У таких умовах зростає актуальність створення систем раннього виявлення потенційних загроз, що можливо завдяки застосуванню цифрових інструментів.

Передумови застосування цифрових технологій у цій сфері включають кілька ключових аспектів. По-перше, це розвиток електронного уряду та електронної демократії, що відкриває нові канали для комунікації між громадянами та органами влади – зворотний зв'язок, онлайн-петиції, електронні звернення, громадські обговорення тощо [7]. По-друге, впровадження аналітичних платформ та інструментів обробки великих даних (big data), які дозволяють відслідковувати соціальні тренди, рівень довіри до влади, частоту скарг або петицій – усе це створює основу для ранньої діагностики напруги.

По-третє, поширення цифрових каналів комунікації (соцмережі, месенджери, мобільні додатки) змінило динаміку інформаційного середовища. Інформація про проблеми, конфлікти, кризи миттєво поширюється, створюючи як можливості для зворотного зв'язку, так і ризики для ескалації, маніпуляцій або паніки. Це потребує адаптації управлінських механізмів до швидкої, цифрової реакції на сигнали із суспільства.

Крім того, актуальним стає концепт відкритих даних (open data), яка забезпечує прозорість державної політики, знижує корупційні ризики і створює інструменти для громадського контролю. Як зазначено в дослідженні НАТО [1], автоматизація процедур декларування, реєстрації рішень та аналітики конфліктів інтересів є ефективним засобом зниження конфліктогенності у державному секторі. Аби ці інструменти працювали, потрібна відповідна інституційна інфраструктура – уповноважені підрозділи, кваліфіковані фахівці, технічна база та нормативно-правове забезпечення [5].

Таким чином, теоретичні засади використання цифрових технологій для запобігання конфліктам у публічному управлінні базуються на взаємодії принципів електронної демократії, конфліктології, системного аналізу та відкритого управління. Передумовою їх ефективного застосування є наявність цифрової інфраструктури, правової бази, кваліфікованих кадрів, а також політичної волі до прозорого врядування. Цей комплексний підхід відкриває нові горизонти для ефективного і превентивного управління в сучасній державі.

Цифрові технології, за умови цілісної інтеграції у систему публічного управління, можуть стати потужним інструментом для зниження конфліктності як усередині управлінських структур, так і в їх взаємодії з громадськістю. Йдеться не лише про автоматизацію окремих процедур, а про побудову системи раннього попередження, прозорості комунікації, оперативного реагування та інклюзивного прийняття рішень. Потенціал цифрових технологій полягає у їхній здатності трансформувати саму природу управлінських відносин – від ієрархічних і замкнених до відкритих, горизонтальних, орієнтованих на співпрацю.

Одним з ключових інструментів є електронна участь громадян у процесах прийняття рішень. Онлайн-опитування, голосування, електронні петиції, сервіси бюджетної участі дозволяють громадянам висловлювати свою думку ще до того, як управлінські рішення ухвалено, зменшуючи ймовірність протестів і невдоволення.

Як підкреслює Карлов Т. В. [4], участь громадян у таких процесах підвищує довіру до органів влади та знижує ймовірність конфліктів, викликаних відчуженням або непрозорістю дій урядовців.

Другою важливою складовою є цифровий зворотний зв'язок, який реалізується через гарячі лінії, чат-боти, мобільні застосунки, а також інтерактивні онлайн-платформи. Зокрема, в Україні ефективно працюють такі інструменти, як платформа Dozorro для моніторингу державних закупівель та система Prozorro, яка забезпечує відкритість процедур тендерного процесу. Ці системи дозволяють громадянам та організаціям оперативно повідомляти про порушення, конфлікти інтересів чи інші ризики, що створює умови для негайного реагування [1], [7].

Також слід відзначити аналітичний потенціал цифрових систем, зокрема інструменти Big Data, штучного інтелекту, машинного навчання, які можуть обробляти великі масиви інформації – від звернень громадян до поведінки користувачів на електронних платформах. Це дозволяє формувати так звані «карти ризиків» та індикатори соціальної напруги. Наприклад, аналіз кількості скарг з певного регіону чи категорії питань може слугувати сигналом для превентивних управлінських дій [3].

Важливу роль відіграє цифрова прозорість управлінських процесів. Системи відкритих даних, електронні реєстри рішень, декларування активів посадовців зменшують простір для маніпуляцій, прихованих рішень і зловживань. Це особливо актуально в контексті конфлікту інтересів, який є одним із головних джерел напруги в державному секторі. Як зазначено в методичних матеріалах НАТО [1], цифрова автоматизація процесу виявлення конфлікту інтересів дозволяє знизити людський чинник і підвищити об'єктивність перевірки.

Ще одним перспективним напрямом є геоаналітика та візуалізація даних, які можуть використовуватись для моніторингу соціальної напруги на місцях. Наприклад, карти громадських звернень, петицій, інцидентів у певних районах дозволяють виявляти потенційно конфліктні «гарячі точки»

та планувати цільові втручання, зокрема в умовах децентралізації [7].

Окремо варто згадати освітні цифрові платформи, які сприяють підвищенню цифрової грамотності населення і службовців, роз'яснюють права громадян, процедури врегулювання спорів, можливості участі у місцевому самоврядуванні. Це зменшує ризик конфліктів, які виникають через необізнаність або недовіру до процедур.

Таким чином, цифрові технології не лише інформують і автоматизують, а й створюють нову управлінську культуру, в якій прозорість, відкритість, швидкість реагування та участь громадян стають нормою. Їхній потенціал у запобіганні конфліктам є надзвичайно високим, за умови наявності нормативного регулювання, етичних стандартів використання даних та належного технічного супроводу.

Цифровий моніторинг конфліктів у сфері публічного управління є новітнім підходом до системного виявлення, аналізу та попередження конфліктогенних ситуацій. Його суть полягає у використанні цифрових платформ, інструментів збору даних, аналітичного програмного забезпечення та штучного інтелекту для безперервного відстеження соціальних, організаційних та інституційних процесів, що потенційно можуть призвести до конфліктів. Цей процес є превентивним за своєю природою, оскільки не лише фіксує наявні конфлікти, а й передбачає їх виникнення ще до моменту ескалації.

Одним із основних інструментів цифрового моніторингу є аналітичні інформаційні системи, які обробляють великі масиви даних з різних джерел – офіційних реєстрів, електронних звернень громадян, соціальних мереж, петицій, відкритих даних та навіть неструктурованої інформації (наприклад, медіа-контенту). Ці системи здатні автоматично виявляти закономірності, відхилення від норми, концентрацію негативу або часті повторення певних проблем у певному регіоні чи органі влади. Наприклад, зростання кількості скарг у межах певної територіальної громади може сигналізувати про прихований конфлікт, пов'язаний із нерівним доступом до ресурсів або непрозорістю управлінських рішень [3].

Особливо ефективним у цьому контексті є використання індикаторних систем моніторингу, які будуються на основі визначених показників соціальної стабільності та напруги. Такими показниками можуть бути: кількість поданих звернень і скарг, запитів на публічну інформацію, рівень участі у громадських слуханнях, частота використання сервісів електронної демократії, негативні згадки в медіа, динаміка змін індексу довіри до влади тощо. За допомогою цифрових інструментів ці дані збираються, візуалізуються і аналізуються у режимі реального часу [7].

Важливим напрямом цифрового моніторингу є використання соціальних мереж та чат-ботів як каналів отримання первинної інформації. Наприклад, через спеціальні боти у месенджерах громадяни можуть повідомляти про проблеми чи інциденти у своїй громаді. Такі інструменти вже використовуються в деяких містах України як частина концепції «розумного міста» і дозволяють оперативно виявляти проблеми на рівні комунальних послуг, адміністративного обслуговування чи безпеки. Крім того, аналіз активності у соціальних мережах (через text mining і sentiment analysis) може бути корисним для виявлення суспільних очікувань, невдоволення, критичних настроїв щодо конкретних політик або дій чиновників [2].

Ще одним прикладом цифрового моніторингу є використання геоаналітики. За допомогою просторового аналізу можна відстежувати, у яких районах найчастіше виникають конфліктні ситуації, де фіксується зростання соціальної напруги, які сфери управління є найбільш вразливими. Наприклад, побудова «теплових карт» на основі скарг, звернень або інцидентів дозволяє зосередити управлінські ресурси на проблемних зонах.

Важливу роль відіграє і інституціоналізація процесу моніторингу, тобто наявність структур, відповідальних за обробку та інтерпретацію зібраних даних. Як підкреслює Хасанов Р. Р. [5], без централізованих або міжвідомчих аналітичних центрів цифровий моніторинг ризикує залишитися технічним інструментом без впливу на реальні рішення. Тому критично важливим є створення інтегрованої

системи моніторингу – з єдиними стандартами збору даних, протоколами реагування та міжінституційною координацією.

Отже, цифровий моніторинг конфліктів виступає не лише технологічним, а й стратегічним компонентом сучасного публічного управління. Він забезпечує основу для ухвалення обґрунтованих управлінських рішень, дозволяє своєчасно втручатися у конфліктні ситуації, запобігати їх ескалації та формувати політику, орієнтовану на сталий розвиток і соціальну згуртованість. Його впровадження потребує не лише технічного забезпечення, а й формування нової управлінської культури, заснованої на відкритості, аналітичності та діалозі з громадянами.

Для ефективного впровадження цифрових технологій у систему запобігання та моніторингу конфліктів у публічному управлінні необхідно створити відповідні інституційні умови. Ці умови охоплюють нормативно-правову базу, організаційну інфраструктуру, кадрове забезпечення, технічну спроможність органів влади, а також стійку політичну волю до цифрової трансформації управлінських процесів. Без наявності системної підтримки на рівні держави, жодна цифрова ініціатива, навіть технологічно досконала, не зможе стати ефективним інструментом попередження конфліктів.

Перш за все, важливою передумовою є наявність нормативного регулювання, що встановлює рамки використання цифрових даних, механізми зворотного зв'язку з громадськістю, а також захист прав користувачів. Закон України «Про доступ до публічної інформації», Закон «Про електронні петиції», Закон «Про відкритість використання публічних коштів», Указ Президента про впровадження цифрової трансформації є основою для легітимного функціонування цифрових платформ участі та моніторингу. Проте, незважаючи на прогрес у цифровізації, питання використання даних для запобігання конфліктам поки що чітко не врегульоване, що створює прогалини в інституційному середовищі [4].

Другою передумовою є інституційна інтеграція цифрових функцій в систему публічного управління. У цьому контек-

сті важливу роль відіграють CDTO – офіси цифрової трансформації в міністерствах, обласних державних адміністраціях та окремих територіальних громадах. Вони координують цифрові проекти, впроваджують інновації, здійснюють моніторинг ефективності електронних сервісів. Наявність таких структур дозволяє переходити від фрагментарних ініціатив до системного цифрового врядування, включно з функціями конфліктної діагностики [5].

Значну увагу слід приділити і кадровому забезпеченню – підготовці державних службовців, аналітиків, IT-фахівців, які не лише володіють технічними навичками, а й розуміють специфіку публічного адміністрування, етику конфліктології та логіку цифрових комунікацій. Навчальні програми в межах Школи публічного управління, а також ініціативи Мінцифри з цифрової освіти відіграють у цьому напрямку зростаючу роль.

У практичній площині Україна має вже низку успішних кейсів, які демонструють потенціал цифрових рішень у зниженні конфліктності:

«Дія» – національна цифрова платформа, яка дозволяє громадянам отримувати державні послуги онлайн. Важливо, що в межах порталу реалізовано модулі подання скарг, звернень, повідомлень про порушення, а також відстеження статусу їх розгляду. Це сприяє зменшенню бюрократичного тиску, підвищує прозорість і дозволяє оперативно реагувати на проблеми, зменшуючи ймовірність ескалації конфлікту [7].

«Prozorro» і «Dozorro» – електронні системи публічних закупівель та моніторингу. Завдяки повній відкритості тендерних процедур, можливості подання скарг, коментарів та оцінок учасників, ці платформи знижують ризики корупційних конфліктів та забезпечують своєчасне реагування з боку контролюючих органів [1].

Геопортали громадського моніторингу – на рівні міст, таких як Київ, Львів, Вінниця, створені платформи інтерактивного картографування проблем, де мешканці можуть повідомляти про конфліктні ситуації (незаконне будівництво, забудову зелених зон, порушення у транспортній системі тощо), а відповідні служби – оперативно реагувати.

Чат-боти зворотного зв'язку (наприклад, чат-боти для комунальних служб) дозволяють не лише інформувати населення про аварійні чи адміністративні події, а й отримувати повідомлення про проблеми, які можуть перерости у соціальні конфлікти на локальному рівні.

Варто також відзначити роль міжнародних проектів, які підтримують цифрову трансформацію в Україні, зокрема програми ОБСЄ, НАТО, ЄС, спрямовані на розвиток інституційної спроможності органів публічного управління та імплементацію механізмів моніторингу та попередження конфліктів [7].

Таким чином, Україна має не лише технічні, але й організаційні передумови для створення повноцінної системи цифрового моніторингу конфліктів. Для подальшого розвитку цього напрямку необхідно посилити нормативне забезпечення, створити єдину платформу збору даних про конфліктогенність, підвищити цифрову компетентність посадовців та забезпечити сталість фінансування цифрових ініціатив. Це дозволить перейти від реактивного управління до проактивної моделі, здатної вчасно і ефективно попереджати управлінські та соціальні кризи.

Висновки. Розвиток цифрових технологій у сфері публічного управління відкриває принципово нові можливості для підвищення ефективності, прозорості та превентивного характеру управлінських рішень, зокрема у контексті запобігання та моніторингу конфліктів. Проведене дослідження засвідчило, що цифрові інструменти здатні суттєво трансформувати підходи до взаємодії між органами влади і громадянами, зменшуючи ймовірність соціальної напруги та інституційної нестабільності. Інтеграція механізмів електронної участі, цифрового зворотного зв'язку, відкритих даних, аналітичних систем та геоаналітики дозволяє не лише швидко реагувати на виявлені проблеми, а й передбачати потенційні конфлікти на основі індикаторного аналізу та обробки великих масивів інформації. Застосування таких інструментів у межах платформ Дія, Prozorro, Dozorro, чат-ботів, а також місцевих геопорталів і моніторингових систем уже сьогодні демонструє позитивні резуль-

тати у зниженні конфліктності управлінських процесів, підвищенні прозорості діяльності влади та залученні громадян до формування рішень. Водночас, ефективне функціонування цифрових рішень у сфері запобігання конфліктам потребує комплексного інституційного забезпечення: оновлення нормативно-правової бази, створення професійної кадрової інфраструктури, розбудови офісів цифрової трансформації, забезпечення міжвідомчої координації та наявності політичної волі на всіх рівнях управління. Не менш важливо – формування етичної культури цифрової взаємодії, яка враховує права людини, конфіденційність, захист даних та справедливе використання алгоритмів. Український досвід доводить, що за умов належного стратегічного підходу та системного впровадження, цифрові технології можуть стати не лише інструментом модернізації публічного управління, а й ефективним механізмом зниження конфліктності, підвищення довіри до держави та забезпечення соціальної згуртованості. Подальші кроки мають бути спрямовані на створення єдиної національної системи цифрового моніторингу конфліктів, впровадження елементів штучного інтелекту для прогнозування ризиків, а також розширення цифрової освіти для державних службовців. Такий підхід дозволить забезпечити перехід від реактивного до проактивного, аналітично обґрунтованого управління конфліктами в умовах цифрової трансформації суспільства.

Список використаної літератури:

1. Вирішення конфлікту інтересів у державному секторі. URL: https://www.nato.int/nato_static_fl2014/assets/pdf/2020/7/pdf/200724-BI-GGG2-ukr.pdf?utm_source=chatgpt.com
2. Позднякова Л. О., Гриценко Н.В. Управління конфліктами: конспект лекцій / Харків: Український державний університет залізничного транспорту, 2018. 75 с.
3. Чмир М. Управління конфліктами в організації. Менеджмент та маркетинг бізнес-структур в неоіндустріальній економіці. Луцьк, 2020. С. 741-743.
4. Карлов Т. В. Вдосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. праць. 2018. Вип. 3 (38). С. 69-74.
5. Хасанов Р. Р. Особливості інституційного забезпечення публічного управління соціальними конфліктами. Eurasian Academic Research Journal. 2019. № 7(37). С. 46-52.
6. Красіловська З. В. Умови застосування медіації для врегулювання спорів із органами публічної влади: вітчизняний та зарубіжний аспекти. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 4(51). С. 200-207.
7. Робота з конфліктами в громадах у процесі децентралізації: методичний посібник. Київ, 2020. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/2/b/479278.pdf>

Pereverzev O. O. Digital technologies as a tool for preventing and monitoring conflict in the sphere of public administration

The article explores the role of digital technologies as a tool for preventing, monitoring and managing conflicts in the field of public administration. The authors argue that the digitalization of the public sector opens up new opportunities not only for optimizing administrative processes, but also for early diagnosis of social tension, preventing conflicts and increasing the transparency of decisions. The analysis includes e-democracy tools, feedback platforms, open data systems, analytical modules that allow real-time identification of potential "hot spots", as well as electronic services that facilitate public participation and control. Particular attention is paid to the practical experience of Ukraine - in particular, the platforms Diia, Prozorro, Dozorro, which have become an example of the successful implementation of digital tools in the governance system with the functions of monitoring conflict-generating factors. The challenges of the digital transition are also discussed: in particular, problems of confidentiality, the digital divide between communities, the risks of misuse of analytical data. The article formulates recommendations for the development of analytical digital infrastructure, improving the legislative framework, implementing digital education programs for civil servants, and integrating ethical standards into digital governance processes. The proposed approach demonstrates the synergy between digital

solutions and management practices, which allows not only to reduce the level of conflict in public administration, but also to improve the quality of interaction between the state and citizens. In addition, the article emphasizes the importance of intersectoral interaction - coordination between state bodies, public organizations, the IT community, and international partners - to ensure the effective functioning of digital solutions in the field of conflict prevention. Such a partnership allows not only to adapt the best global practices to the Ukrainian context, but also to form an institutional environment in which digital technologies act not as a technical addition to the management system, but as its integral component, ensuring sustainability, transparency, and accountability in the decision-making process. This approach is strategically important in the context of the transformation of governance systems, increasing demands for accountability of government and the development of e-democracy.

Keywords: *digital technologies, conflicts, public administration, monitoring, e-democracy, participatory platforms, conflict management, open data, Action, Prozorro.*