

UDC 364:004:316.62(477)
DOI: 10.24025/2306-4420.78(1).2026.353841

JEL Classification Code: O33, I38, R23

Article's History:
Received: 09.02.2026; Revised: 20.02.2026;
Published: 16.03.2026.

Svetlana Arkhypova*

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor
Cherkasy State Technological University
18006, 460 Shevchenko Blvd, Cherkasy, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0003-4311-9709>

Inna Belova

PhD in Economics, Associate Professor
Cherkasy State Technological University
18006, 460 Shevchenko Blvd, Cherkasy, Ukraine
<https://orcid.org/0000-0003-2461-0789>

Tetiana Taranukha

Master's Student
Cherkasy State Technological University
18006, 460 Shevchenko Blvd, Cherkasy, Ukraine
<https://orcid.org/0009-0000-9162-9477>

Digital tools for personalising social services for internally displaced persons in Ukraine

Abstract. Modern challenges caused by the full-scale war in Ukraine have led to a significant increase in the number of internally displaced persons (IDPs) who need prompt, targeted and high-quality social support. In the context of the humanitarian crisis in Ukraine, the traditional reactive model of social support has proven ineffective in restoring over 4.6 million IDPs. The study confirmed the need for a transition to people-centered digital mechanisms. The article substantiates the transition from a universal to a personalised approach, where digital tools provide vulnerability assessment and the development of individual recovery trajectories. The digitalisation of the social sphere is becoming a key trend in modern state policy. The article theoretically substantiates and conceptualises the model of functioning of the digital platform “My Path of IDPs” as a tool for proactive personalisation and an integrated adaptive space that dynamically responds to the needs of users. Methodological principles of the platform’s viability are determined, based on institutional capacity, financial efficiency and comprehensive monitoring. An analysis of international experience is conducted, which confirms the need for ethical mechanisms, in particular the “Human in the Loop” principle, to minimise the risks of algorithmic bias. The feasibility of integrating inclusive services of business entities into the platform and involving socially responsible business to enhance the economic reintegration of IDPs is substantiated. The functional architecture of the platform, which includes a vulnerability assessment module, personalised recommendations, functionality for social rehabilitation of combatants and an interactive map, is developed. Ways of implementing the platform into the national social protection system to enhance synergy between the state, civil society and international sectors are proposed. It is proven that the implementation of the platform provides a significant socio-economic effect, increasing the level of employment and economic independence of IDPs

Keywords: digital platform, proactive support, socio-economic impact, individual trajectories, case management, human-centered model

*Corresponding author



Copyright © The Author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Світлана Архипова

Доктор педагогічних наук, професор
Черкаський державний технологічний університет
18006, бульв. Шевченка, 460, м. Черкаси, Україна
<https://orcid.org/0000-0003-4311-9709>

Інна Бєлова

Кандидат економічних наук, доцент
Черкаський державний технологічний університет
18006, бульв. Шевченка, 460, м. Черкаси, Україна
<https://orcid.org/0000-0003-2461-078>

Тетяна Тарануха

Студентка магістратури
Черкаський державний технологічний університет
18006, бульв. Шевченка, 460, м. Черкаси, Україна
<https://orcid.org/0009-0000-9162-9477>

Цифрові інструменти персоналізації соціальних послуг для внутрішньо переміщених осіб в Україні

Анотація. Сучасні виклики, спричинені повномасштабною війною в Україні, призвели до значного зростання кількості внутрішньо переміщених осіб (ВПО), які потребують оперативної, адресної та якісної соціальної підтримки. В умовах гуманітарної кризи в Україні традиційна реактивна модель соціальної підтримки виявилася малоефективною для відновлення понад 4,6 млн ВПО. Дослідження підтвердило необхідність переходу до людиноцентричних цифрових механізмів. У статті обґрунтовано перехід від універсального до персоналізованого підходу, де цифрові інструменти забезпечують оцінку вразливості та розробку індивідуальних траєкторій відновлення. Ключовим трендом сучасної державної політики стає цифровізація соціальної сфери. У статті теоретично обґрунтовано та концептуалізовано модель функціонування цифрової платформи «Мій Шлях ВПО» як інструменту проактивної персоналізації та інтегрованого адаптивного простору, що динамічно реагує на потреби користувачів. Визначено методичні засади життєздатності платформи, що базуються на інституційній спроможності, фінансовій ефективності та комплексному моніторингу. Проведено аналіз міжнародного досвіду, який підтверджує необхідність етичних механізмів, зокрема принципу «Людина в циклі», для мінімізації ризиків алгоритмічної упередженості. Обґрунтовано доцільність інтеграції в платформу інклюзивних послуг суб'єктів господарювання та залучення соціально відповідального бізнесу для посилення економічної реінтеграції ВПО. Розроблено функціональну архітектуру платформи, яка включає модуль оцінювання вразливості, персоналізовані рекомендації, функціонал соціальної реабілітації учасників бойових дій та інтерактивну мапу. Запропоновано шляхи впровадження платформи в національну систему соціального захисту для посилення синергії між державним, громадським та міжнародним секторами. Доведено, що впровадження платформи забезпечує значущий соціально-економічний ефект, підвищуючи рівень зайнятості та економічної самостійності ВПО.

Ключові слова: цифрова платформа, проактивна підтримка, соціально-економічний ефект, індивідуальні траєкторії, кейс-менеджмент, людиноцентрична модель

Вступ

Зростаюча кількість внутрішньо переміщених осіб (ВПО) (понад 4,6 млн осіб) в Україні внаслідок війни створює безпрецедентний попит на соціальні послуги, які мають бути швидкими, ефективними та чутливими до індивідуальних потреб. Це створило колосальне навантаження на соціальну систему, де традиційна, реактивна модель допомоги

(універсальні виплати, як-от через «Дію») не повною мірою відповідає індивідуально-орієнтованим потребам. Нагальна необхідність забезпечення стійкого відновлення ВПО вимагає якісного переходу до проактивної персоналізації соціальних послуг на основі цифрових інструментів. У цьому контексті особливої актуальності набуває впровадження цифрових інструментів персоналізації соціальних послуг, здатних враховувати індивідуальні потреби, життєві обставини та рівень вразливості кожного отримувача допомоги. Цифровізація соціальної сфери є не лише частиною державної стратегії модернізації, а й важливим чинником інтеграції України до європейського гуманітарного простору. Використання інноваційних технологій – мобільних додатків, платформ електронної взаємодії, чат-ботів, систем штучного інтелекту – відкриває нові можливості для створення гнучкої, прозорої та ефективної моделі соціального захисту. Впровадження персоналізованих цифрових інструментів дозволить адаптувати допомогу до конкретних життєвих ситуацій ВПО, підвищуючи її якість і доступність. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю переходу від універсальної (реактивної) до персоналізованої (проактивної) моделі підтримки, а також потребою у створенні цифрових механізмів, здатних ефективно оцінювати багаторівневу вразливість ВПО та мінімізувати «цифровий розрив». Наукова новизна полягає в теоретичному обґрунтуванні концептуальної моделі цифрової платформи «Мій Шлях ВПО» як інструменту проактивної персоналізації, що базується на комплексній оцінці вразливості; удосконаленні механізмів використання цифрових інструментів, зокрема запропонованого принципу формування індивідуальних траєкторій відновлення на основі прогнозованої аналітики для забезпечення превентивності та своєчасності підтримки.

Огляд літератури

Дослідження провідних зарубіжних експертів з електронного урядування, таких як Н. Scholl (2020), Е. Ziemba *et al.* (2016), визначили інституційні рамки та ключові фактори успіху для інтеграції технологій у державне управління. Значна частина іноземних наукових праць присвячена концепції персоналізації соціальної політики, орієнтованої на результат. Зокрема, R. Van Berkel та B. Valkenburg (2007), M. Peters (2009) та G. Carey *et al.* (2019) доводять, що індивідуальний підхід є основою стійкої реінтеграції, а M. Lymbery (2014) ґрунтовно сформулював ключові принципи персоналізації. Окремий науковий напрям фокусується на ролі прогнозованої аналітики та штучного інтелекту (ШІ) для оптимізації соціальної роботи, що є критично важливим для кризових умов. Важливість застосування ШІ для переміщених осіб підтверджується роботою S. Sharmin (2025), а дослідники S. Dasuki та J. Effah (2022) вивчали використання цифрових інструментів для соціальної інклюзії ВПО.

У контексті української наукової думки проблематика соціальної політики для ВПО, цифровізації та адміністративного менеджменту в умовах кризи розкрита у працях низки фахівців. Аспекти трансформації системи соціального захисту та адаптації соціальних послуг для конфліктно-вражених осіб та ВПО досліджували В. Нікітіна (2021) і К. Ігнатенко та С. Садзаглішвілі (2023). Дослідження О. Плаксук *та ін.* (2023) дозволяють оцінити тенденції розвитку людського капіталу на прикладі Словацької Республіки, що є важливим для формування вітчизняних стратегій. Питання фінансової стабільності переселенців та стан недержавного пенсійного забезпечення в умовах воєнної реальності аналізували Н. Нагайчук *та ін.* (2024). Питання цифровізації державного управління, її стратегічних аспектів та моделей надання соціального захисту аналізував В. Малиновський (2021). Інституційно-правові засади діджиталізації та впровадження Smart-урядування обґрунтовували К. Савон (2021), О. Андронік та О. Макогін (2023), а також Г. Гриценко (2024). Вагомий внесок у розробку суміжних аспектів зробила О. Захарова (2022, 2024), праці якої присвячені використанню концепції «розумного міста» як альтернативи для відновлення інфраструктури та впровадженню сучасних практик

управління талантами. Питання фінансово-економічної безпеки інноваційних підприємств у сфері гостинності та інклюзію послуг готельно-ресторанного бізнесу ґрунтовно досліджено у роботах О. Якушева *та ін.* (2023) і Н. Нагайчук *та ін.* (2024). Методологічні підходи до соціальної реабілітації учасників бойових дій у сучасних збройних конфліктах обґрунтовано у дослідженні І. Журби *та ін.* (2023). Водночас важливим внеском у розробку проблеми є праці О. Балухтіної та Р. Венгер (2025), які зосереджуються на адаптації найкращих зарубіжних практик у вітчизняні реалії.

Попри ґрунтовність наявних розвідок, динамічність сучасних викликів зумовлює необхідність поглибленого наукового аналізу саме цифрових механізмів персоналізації соціальної підтримки ВПО.

Метою статті є обґрунтування потенціалу цифрових інструментів у процесі персоналізації соціальних послуг для ВПО, аналіз сучасних практик та розробка рекомендацій щодо їх впровадження в українських реаліях.

Матеріали та методи

Інформаційною базою дослідження слугували наукові праці, законодавчі акти України («Про соціальні послуги», «Про забезпечення прав ВПО»), а також статистичні дані від Міністерства соціальної політики та Мінцифри. Методологічною основою став системний підхід, який дозволив комплексно оцінити кризу ВПО та обґрунтувати необхідність переходу до проактивної персоналізації соціальної підтримки. Аналіз та синтез застосовано для узагальнення міжнародного досвіду (модель «Оркестрація життєвої події», ШІ-таргетування) та формування етичного механізму «Людина в циклі». Статистичний аналіз використано для оцінки динаміки внутрішнього переміщення та підтвердження здатності інфраструктури до масштабування, тоді як метод моделювання та структурно-функціональний аналіз дозволили розробити функціональну архітектуру платформи «Мій Шлях ВПО», включаючи Модуль оцінювання вразливості та функціонал «Людське вето». Додатково використано методи оцінки фінансово-економічної безпеки та інклюзивності послуг у сфері гостинності, що дозволило обґрунтувати включення відповідних галузевих сервісів до структури платформи та врахувати потенціал представників бізнес-середовища в реінтеграції ВПО. Окрему увагу приділено методологічним підходам до соціальної реабілітації учасників бойових дій та сучасним практикам управління талантами для забезпечення ефективності проєктної групи. Прогнозну аналітику застосовано для обґрунтування принципу формування індивідуальних траєкторій відновлення. Формулювання висновків та науково-прикладних рекомендацій щодо інтеграції інструменту в національну систему соціального захисту базувалося на методах узагальнення, синтезу та порівняльного аналізу.

Результати та обговорення

Обґрунтування цифрових інструментів для підтримки внутрішньо переміщених осіб (ВПО) базується на правових основах: Законах України «Про соціальні послуги» (2019) та «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (2014). Ці акти вимагають від держави адаптації традиційної системи соціального захисту. Концепція надання послуг ВПО в Україні орієнтується на міжнародні стандарти (ООН та ЄС), що підтверджує глобальну актуальність проблеми та покладає на державу обов'язок гарантувати підтримку реінтеграції. У цьому контексті досвід сусідніх держав, зокрема трансформація людського капіталу в Словацькій Республіці, слугує важливим орієнтиром для формування стратегій соціально-економічного розвитку (Плаксюк *та ін.*, 2023). Однак наявні ключові цифрові інструменти («Дія», ЄІССС, «Трембіта»), хоча й функціонують, але їхній підхід залишається переважно транзакційним, не задовольняючи індивідуальні потреби ВПО. У зв'язку з цим персоналізація соціальних послуг є ключовим концептуальним відходом від універсальної

моделі та методологічною вимогою в умовах роботи з ВПО. Вона є невід’ємною частиною ідеології інтелектуальних сервісів (smart services), що базуються на даних. Використання концепції «розумного міста» виступає як ефективний альтернативний підхід до відновлення та цифровізації міської інфраструктури України в повоєнний період (Захарова, 2022). Це забезпечує не лише гуманність, але й економічну доцільність використання обмежених ресурсів. Критично важливим для обґрунтування є детальний аналіз міжнародного досвіду впровадження таких моделей, як ШІ-таргетування та «Життєва подія». Світова практика підтверджує, що персоналізація є не лише теоретичною, а й операційною необхідністю для досягнення соціальної рентабельності.

Для підтвердження актуальності обраних цифрових моделей в Україні, а також для розуміння ключових етичних та операційних ризиків, необхідно проаналізувати досвід країн-лідерів у сфері цифрового урядування. У табл. 1 систематизовано міжнародний досвід, що ілюструє застосування прогностичного оцінювання ризиків (ШІ-таргетування) та моделі «Оркестрація життєвої події», а також показує роль людського контролю в цих процесах.

Таблиця 1. Міжнародний досвід використання цифрових механізмів персоналізації

Країна	Ключовий механізм/Проект	Принцип реалізації та значення для ВПО	Роль людського контролю / Етика
Сінгапур	Прогностичне оцінювання ризиків (AI Risk-Scoring)	Точне таргетування та проактивне виявлення осіб у групі ризику	Акцент на «людському дотуку» та необхідність надійних політик
Нідерланди/Данія	Модель «Оркестрація життєвої події»	Комплексне й автоматичне надання пакету послуг без окремих заяв. Забезпечення інтероперабельності між відомствами	Забезпечення інтероперабельності між відомствами
Канада	Оцінка впливу алгоритмів (AIA) / Предиктивне моделювання	Використання ШІ для раннього таргетування соціального втручання	Застосування AIA та посилення принципу «Людина в циклі»
Австралія	Національна схема страхування інвалідності (NDIS)	Індивідуалізоване фінансування та максимальний вибір послуг	Виявлення ризику поглиблення нерівності та нерівноправного доступу

Джерело: складено авторами за (Carey et al., 2019; Sharmin, 2025)

Як зазначено у табл. 1, світові практики інтегрують штучний інтелект (ШІ) для виявлення ризиків та автоматизації рутинних транзакцій (як у моделі оркестрації життєвої події), чітко розмежовуючи його роль від завдання соціального працівника – надання емпатичного та етично обґрунтованого рішення. Приклади Канади та Австралії підкреслюють, що успіх персоналізації вимагає жорстких етичних механізмів, що обґрунтовує необхідність механізму «Людського вето» та принципу «Людина в циклі» у системі.

Критичною умовою персоналізації є чітка операціоналізація процесу через чотири послідовні етапи управління індивідуальними випадками: Діагностика (Ризик-скоринг на базі ШІ), Планування, Впровадження та Моніторинг. Успішна реалізація цього підходу вимагає трирівневої інформаційно-технологічної інфраструктури: базові реєстри даних (Перший рівень), Інтеграційна платформа з Аналітичним модулем («Трембіта») (Другий рівень) та Цифрові точки доступу (Третій рівень). Лише синергія цих трьох рівнів забезпечує проактивність та персоналізацію (Sharmin, 2025).

Оскільки перехід до цифрової персоналізації є комплексним процесом, він супроводжується низкою переваг, які потрібно максимізувати, та критичних викликів (таких як цифровий розрив та алгоритмічна упередженість), які потребують активної мінімізації. У табл. 2 наведено систематизацію цих переваг, ключових викликів та відповідних механізмів їх подолання (наприклад принцип «Людина в циклі»).

Таблиця 2. Систематизація переваг, ключових викликів та механізмів їх подолання у цифровій персоналізації соціальних послуг для ВПО

Переваги цифрової персоналізації	Виклики та ризики цифрової персоналізації	Механізми мінімізації ризиків та подолання викликів
1. Оперативність та доступність. Миттєвий доступ до інформації та послуг 24/7, незалежно від місця перебування	1. Цифровий розрив та інклюзивність. Виключення осіб без доступу до інтернету або з недостатніми цифровими навичками	Інклюзивний дизайн (UX/UI); надання цифрової освіти; альтернативні канали доступу (гарячі лінії, центри підтримки)
2. Точність та релевантність. Надання інформації, що відповідає індивідуальним потребам, досвіду та локації ВПО	2. Алгоритмічна упередженість та етика. Ризик несправедливих рішень через нерепрезентативні дані ШІ	Принцип «Людина в циклі»; аудит алгоритмів; пояснюваність ШІ
3. Ефективність використання ресурсів. Зниження адміністративного навантаження на соціальних працівників та оптимізація бюджетних витрат	3. Проблеми інтеграції та правові бар'єри. Складність об'єднання реєстрів та застаріле законодавство, що вимагає паперових процедур	Створення регуляторних «пісочниць»; розвиток захищених API для міжвідомчого обміну даними
4. Стійкість та прозорість. Мінімізація корупційних ризиків та забезпечення безперервності послуг у кризових ситуаціях	4. Кібербезпека та постійне оновлення. Високі ризики порушення конфіденційності та необхідність постійної адаптації платформ	Географічна диверсифікація даних; модульна архітектура (мікросервіси); стратегічне управління ризиками безпеки (кіберстійкість)

Джерело: складено авторами за (Carey *et al.*, 2019; Sharmin, 2025)

Систематизація демонструє, що цифрова персоналізація, незважаючи на значні переваги в оперативності та ефективності ресурсів, вимагає чітких етичних та регуляторних запобіжників. Ключові виклики, такі як «Цифровий розрив» та «Алгоритмічна упередженість», не можуть бути вирішені лише технічними засобами. Вони вимагають застосування інклюзивного дизайну, надання цифрової освіти, а також інтеграції механізму «Людина в циклі» для забезпечення справедливості та довіри до системи. Таким чином, успіх цифрової трансформації залежить від балансу між технологічною інновацією та соціально-етичною відповідальністю (Sharmin, 2025).

Перехід до статистичного аналізу виявляє значні прогалини у поточному забезпеченні ВПО цифровими послугами. Незважаючи на загальну тенденцію до цифровізації, кількість внутрішньо переміщених осіб, які реально отримують пріоритетні соціальні послуги через цифрові канали, залишається недостатньою, що свідчить про необхідність впровадження більш цілеспрямованих та інтегрованих рішень. Відсутність єдиної точки входу та складність навігації між різними державними та неурядовими ресурсами створює «інформаційний вакуум», який поглиблює соціальну вразливість.

Для об'єктивної оцінки навантаження на соціальну систему України та ефективності цифрового реагування на кризу внутрішнього переміщення необхідний детальний статистичний аналіз. У табл. 3 наведено динаміку ключових кількісних показників, що стосуються внутрішнього переміщення та використання цифрових соціальних послуг протягом 2020–2025 рр., ілюструючи безпрецедентний стрибок навантаження у 2022 р. та адаптацію системи.

У табл. 3 проілюстровано різкий, безпрецедентний стрибок кількості зареєстрованих ВПО та осіб, які отримують державну допомогу, що відбувся у 2022 р. Дані за 2020–2021 рр. (1,47 млн) відображають стабільний рівень внутрішнього переміщення, що існував до повномасштабного вторгнення. Різке збільшення цифр (з 1,47 млн до понад 4,9 млн ВПО) демонструє колосальне навантаження на соціальну систему. Зокрема, це вимагає глибоких соціально-економічних досліджень стану недержавного пенсійного забезпечення, яке в умовах воєнної реальності стає критичним елементом фінансової стабільності переселенців (Нагайчук *та ін.*, 2024). Разом з тим, динаміка показників використання «Дії» та ЄІССС показує, що цифрові інструменти стали ключовою відповіддю на кризу. Зокрема, нульовий показник заявок через «Дію» до 2022 р., що різко зріс до понад 1,4 млн, свідчить про оперативне розширення функціоналу та домінування цифрового каналу у наданні базових послуг ВПО (понад 80 % послуг у 2022 р.). Зростання кількості користувачів ЄІССС

до понад 11 млн підкреслює її центральну роль у консолідації обліку. Аналіз динаміки підтверджує, що існуюча цифрова інфраструктура здатна до масштабування та масового обслуговування, але гостро потребує переходу від транзакційного обліку до проактивної, людиноцентричної персоналізації на основі аналізу великих даних (Міністерство цифрової трансформації України, б.д.). Поряд із цим важливим аспектом залишається оцінка фінансово-економічної безпеки підприємств, що працюють у сфері гостинності, оскільки вони є базою для реінтеграції ВПО (Якушев *та ін.*, 2023).

Таблиця 3. Динаміка ключових показників внутрішнього переміщення та цифровізації соціальних послуг в Україні (2020–2025 рр.)

Показник	2020 р.	2021 р.	2022 р.	2023 р.	2024 р.	2025 р. (станом на жовтень)
Кількість зареєстрованих ВПО (млн осіб)	1,47	1,47	≈4,8	>4,9	≈4,7	≈4,6
ВПО, що отримують щомісячну допомогу (млн осіб)	≈0,3	≈0,3	≈3,3	≈3,6	≈3,6	≈3,5
Кількість заявок на статус ВПО через «Дію» (млн)	н/д	н/д	>1,4	≈0,2	≈0,15	≈0,1
Загальна кількість користувачів держ. послуг в ЄІССС (млн)	≈4,0	≈6,0	≈8,5	>10,0	≈10,5	>11,0
Частка послуг ВПО, наданих у цифровому форматі (%)	≈5 %	≈7 %	>80 %	>85 %	≈88 %	>90 %

Примітка. Показник «Кількість заявок на статус ВПО через «Дію»» для 2020–2021 рр. позначено як «н/д» (недоступно), оскільки відповідна електронна послуга була запущена лише у 2022 р.

Джерело: складено авторами за (Державна служба статистики України, б.д.; Інформаційно-обчислювальний центр МСП України, б.д.; Міністерство фінансів України, б.д.; Міністерство соціальної політики України, б.д.; Міністерство цифрової трансформації України, б.д.)

Щоб успішно розробити архітектуру цільової платформи, необхідно чітко класифікувати та операціоналізувати ключові потреби внутрішньо переміщених осіб у термінах, зрозумілих для розробників цифрового функціоналу. У табл. 4 подано класифікацію основних потреб ВПО (таких як мобільність, економічна самостійність та безпека даних) та відповідні вимоги до цифрового функціоналу персоналізації (наприклад проактивні сповіщення, рекомендаційні системи та функціонал «Людське вето»).

Таблиця 4. Класифікація ключових потреб внутрішньо переміщених осіб та відповідного цифрового функціоналу для персоналізації

Ключова потреба ВПО	Опис потреби	Вимоги до цифрового функціоналу (Персоналізація)
1. Доступність, мобільність та емоційний комфорт	Подолання цифрового розриву, мінімізація стресу, потреба у безперерйному доступі, незалежно від регіону чи зв'язку	Адаптивний інтерфейс, функція «Зберегти і повернутися», інтеграція чат-ботів/ліній психологічної підтримки, офлайн-доступ до ключових форм/інформації, забезпечення міжрегіональної мобільності кейсу
2. Комплексність та інтеграція послуг	Перехід від ізольованих транзакцій до «Єдиної точки вирішення проблеми»	Інтегрований кейс-менеджмент (об'єднання послуг різних відомств), проактивні сповіщення за моделлю «Життєва подія», єдиний профіль для всіх типів допомоги
3. Економічна самостійність	Потреба у швидкому відновленні доходу та професійній реінтеграції	Персоналізовані рекомендаційні системи для вакансій та курсів перекваліфікації, цифрові платформи для менторства та нетворкінгу
4. Прозорість та безпека даних	Занепокоєння щодо несанкціонованого доступу до чутливої інформації та необхідність розуміти логіку рішень	Механізм відкликання згоди, прозорий журнал використання даних, функція «Пояснення рішення» (прозорість алгоритму скорингу), двофакторна автентифікація
5. Гнучкість та валідація цінності	Визнання унікальності індивідуальних обставин та потреба у швидкій адаптації до змін	Функціонал «Людське вето» (можливість ручного корегування рішень алгоритму), модуль швидкого оновлення даних, індивідуальна траєкторія відновлення

Джерело: складено авторами за (Ігнатенко, Садзаглішвілі, 2023; Sharmin, 2025)

Ключовим запитом внутрішньо переміщених осіб, систематизованим у табл. 4, є подолання «цифрового розриву». Це підтверджується соціологічними даними: згідно з опитуваннями Міжнародної організації з міграції до 30 % ВПО старшого віку та осіб з низьким рівнем доходу висловлюють значні труднощі з отриманням адміністративних послуг через онлайн-канали. Тому, ВПО потребують інтуїтивно зрозумілих інтерфейсів у мобільних додатках, мінімальної кількості кроків для отримання ключових послуг, а також наявності альтернативних, нецифрових каналів взаємодії. Поряд із технічною доступністю, вимоги до сучасних цифрових рішень включають забезпечення інклюзії послуг суб'єктів господарювання у сфері гостинності через адаптацію їхнього сервісу під потреби соціально вразливих груп (Нагайчук *та ін.*, 2024). Це дозволяє розширити межі надання підтримки за межі суто державних виплат, інтегруючи соціально відповідальний бізнес у загальну систему допомоги (Новицька, 2015). Критичними є запиту на міжрегіональну мобільність кейсу та зниження психоемоційного навантаження, зокрема через функціонал «перервати і зберегти» для заповнення довгих форм.

Проект «Мій Шлях ВПО» є стратегічною відповіддю на гуманітарні виклики, спричинені військовою агресією, яка призвела до реєстрації понад 4,6 млн ВПО станом на жовтень 2025 р. (Мінсоцполітики оприлюднило статистику..., 2025). Проект спрямований на вирішення проблеми ускладненого та фрагментованого доступу ВПО до життєво важливих соціальних послуг. Місія полягає у забезпеченні стійкого відновлення та підвищенні автономності ВПО шляхом надання персоналізованих соціальних послуг. Платформа позиціонується як цифровий гід для проактивного кейс-менеджменту, базуючись на принципах автономії, комплексності та емпатії. Головна мета – створення єдиної, людиноцентричної цифрової платформи, що знижує психоемоційне навантаження. Ключові завдання включають: розробку модульної архітектури, створення верифікованої бази послуг, інтеграцію Модуля оцінювання рівня вразливості, забезпечення інтеграції з державними сервісами («Дія», ЄІССС) та реалізацію функціоналу мапи, рекомендацій та підтримки. Окремим пріоритетом платформи передбачено соціальну реабілітацію учасників бойових дій, що потребує застосування специфічних підходів у межах сучасних збройних конфліктів (Журба *та ін.*, 2023).

Концептуальна архітектура проекту побудована на сучасній хмарній інфраструктурі з архітектурою мікросервісів для забезпечення високої масштабованості та витримування значного навантаження. Ядро платформи включає Модуль оцінювання рівня вразливості з етичним механізмом «Людського вето» для ручного корегування результатів, а також функціонал зворотного зв'язку для постійного вдосконалення (Sharmin, 2025).

Ключові функціональні можливості платформи, детально представлені у табл. 5, забезпечують перехід до проактивного кейс-менеджменту.

Таблиця 5. Основні функціональні можливості платформи «Мій Шлях ВПО»

Функціональна можливість	Опис та призначення
Персоналізовані рекомендації	Система аналізує профіль користувача (місцезнаходження, вік, навички) та пропонує релевантні послуги, що відповідають його індивідуальним потребам
Інтерактивна мапа	Візуалізація ключових об'єктів інфраструктури (центри допомоги, медичні заклади, центри зайнятості) з можливістю фільтрації та перегляду детальної інформації
Онлайн-консультації	Надання первинних юридичних та соціальних консультацій через чат або відеозв'язок із кваліфікованими фахівцями
Форум/чат підтримки	Забезпечення каналу для обміну досвідом, отримання порад та соціальної підтримки між ВПО
Чат-бот	Надання автоматичних та швидких відповідей на поширені запитання користувачів у режимі реального часу
Система сповіщень	Інформування користувачів про важливі зміни в законодавстві, нові програми підтримки та інші події через пуш-повідомлення
Розділ «Працевлаштування»	Розширена база вакансій з можливістю фільтрації та розміщення оголошень, орієнтованих на ВПО

Продовження таблиці 5.

Функціональна можливість	Опис та призначення
Розділ «Медичне обслуговування»	База даних медичних закладів з інформацією про послуги та контакти, що дозволяє ВПО швидко знаходити необхідну допомогу
Реабілітаційний супровід	Спеціалізований функціонал для координації соціальної реабілітації учасників бойових дій, що включає доступ до програм відновлення та психологічної допомоги

Джерело: складено авторами за (Ігнатенко & Садзаглішвілі, 2023; Журба *та ін.*, 2023)

Аналіз функціональних можливостей підтверджує людиноцентричний підхід проєкту, де ключові елементи спрямовані на зниження когнітивного навантаження на ВПО та підвищення їхньої автономності. Центральною функцією є надання персоналізованих рекомендацій, які використовують алгоритми для фільтрації надлишкової інформації. Додавання Інтерактивної мапи, Онлайн-консультацій та модуля Реабілітаційного супроводу забезпечує комплексність послуг, реалізуючи принцип «Єдина точка вирішення проблеми». Зокрема, інтеграція напряму реабілітації дозволяє врахувати специфічні потреби ветеранів та учасників бойових дій у межах єдиної платформи. Ефективність розділу «Працевлаштування» та Інтерактивної мапи підсилюється залученням представників бізнес-середовища, зокрема через інклюзію послуг суб'єктів господарювання у сфері гостинності, що адаптують свої сервіси та робочі місця під потреби соціально вразливих груп (Нагайчук *та ін.*, 2024). При цьому стійкість платформи як інструменту реінтеграції залежить від фінансово-економічної безпеки таких підприємств-партнерів (Якушев *та ін.*, 2023, Новицька, 2014). Впровадження Форуму/чату підтримки, своєю чергою, задовольняє важливу психосоціальну потребу у спільноті та взаємодопомозі.

Механізм впровадження соціального проєкту «Мій Шлях ВПО» – це комплекс організаційних, технічних та комунікаційних заходів для досягнення цілей у визначені терміни. Його ефективність забезпечуватиметься чіткою структурою команди, стратегічною взаємодією зі стейкхолдерами та постійним моніторингом. Ефективна реалізація проєкту вимагає обґрунтованого фінансового планування, що базується на принципах доцільності та прозорості. Загальна вартість проєкту (грошові та негрошові внески) становить 2 621 000 грн.

Реалізацію забезпечує висококваліфікована проєктна група (оплачувані спеціалісти та волонтери), де кожен має чіткі обов'язки: керівник проєкту відповідає за лідерство та фінансовий контроль; координатор партнерств налагоджує зв'язки з НУО та державою; аналітик потреб ВПО формує вимоги до функціоналу; розробник забезпечує технічну реалізацію та безпеку; контент-менеджер та SMM-спеціаліст відповідають за інформацію та просування; а фахівці з онлайн-консультацій надають пряму підтримку. Ефективність команди безпосередньо залежить від впровадження передових практик управління талантами (Talent management), що дозволяє інтегрувати найкращий міжнародний досвід у роботу над проєктом (Захарова, 2024).

Успіх проєкту залежить від ефективної взаємодії зі стейкхолдерами. Ключовим стейкхолдером є внутрішньо переміщені особи, потреби яких покладено в основу платформи; при цьому вони безпосередньо залучаються до процесів тестування та надання зворотного зв'язку. Державні органи влади є важливими партнерами для підвищення ефективності допомоги. Неурядові організації та волонтери залучаються до наповнення контентом. Стійкість платформи забезпечується через механізми стратегічного партнерства з міжнародними організаціями та соціально відповідальним бізнесом, що дозволяє не лише акумулювати ресурси, а й створювати реальні можливості для економічної демаргіналізації та інтеграції ВПО у територіальні громади. Процес впровадження проєкту розрахований на 18 місяців і поділений на п'ять фаз: Ініціація та планування (2 міс.) – фіналізація технічного завдання та набір команди; Розробка та наповнення контентом (4 міс.) – створення системи та алгоритму персоналізації; Тестування та пілотний запуск (1 міс.) – QA (забезпечення якості) та бета-тестування з фокус-

групами; Активний запуск та просування (10 міс.) – SMM-кампанії та онлайн-консультації; Моніторинг та масштабування – постійний збір метрик та підготовка до розширення на нові регіони. Очікувана якісна ефективність розглядається крізь призму значного соціального впливу, підвищення економічної самостійності, формування спільноти взаємодопомоги, інституційної спроможності та фінансової стійкості. Ключові показники ефективності (KPI) орієнтовані на досягнення глибокого впливу за 18 місяців. Кількісно мета – охопити понад 10 000 ВПО, сприяти працевлаштуванню/перекваліфікації 1 500 осіб і сформувати спільноту з 3 000 користувачів. Інституційна спроможність підтверджена планом масштабування на 3–5 регіонів. Фінансова стійкість забезпечена залученням негрошових внесків на суму понад 599 000 грн (Малиновський, 2021).

Загалом ефективність проекту базується на глибокому соціальному впливі: покращенні доступу до інформації, підвищенні зайнятості та економічної самостійності ВПО, а також формуванні стійкої спільноти. Для забезпечення прозорості застосовуватиметься комплексна система моніторингу та оцінки: безперервний моніторинг (щоденна веб-аналітика, щоквартальна фінансова звітність) та планова оцінка впливу (проміжне оцінювання через 6 місяців, фінальне оцінювання через 18 місяців з фокусом на досягненні KPI та розробці рекомендацій для сталості).

Висновки

Отже, в умовах масштабної гуманітарної кризи, спричиненої військовою агресією, традиційна реактивна модель соціальної допомоги виявилася недостатньо ефективною для забезпечення стійкого відновлення понад 4,6 млн внутрішньо переміщених осіб в Україні. Результати проведеного дослідження підтвердили правомірність припущень щодо впровадження людиноцентричних, проактивних та персоналізованих механізмів підтримки на основі цифрових інструментів і дали підстави для таких висновків:

1. Концептуалізація проактивної моделі. Теоретично обґрунтовано та концептуалізовано перехід від універсальної (реактивної) до персоналізованої (проактивної) моделі надання соціальних послуг. Ця парадигма передбачає використання цифрових інструментів для багаторівневої оцінки вразливості та розробки унікальних траєкторій відновлення.

2. Архітектура цифрової платформи. Розроблено архітектуру та деталізовано принципи функціонування цифрової платформи «Мій Шлях ВПО». Вона виступає як ключовий цифровий інструмент, що забезпечує створення єдиного інтегрованого простору, здатного проактивно адаптуватися до динамічних потреб користувачів.

3. Досягнення соціально-економічного ефекту. На прикладі платформи доведено, що персоналізований підхід сприяє досягненню значущих соціальних результатів. Це охоплює суттєве підвищення рівня зайнятості та економічної самостійності ВПО (мета –1500 осіб), покращення доступу до інформації та подолання психосоціальних бар'єрів через формування стійкої спільноти.

4. Стійкість та потенціал масштабування. Визначено науково-методичні засади для забезпечення довгострокової життєздатності та масштабування інструменту. Інституційна спроможність, фінансова ефективність та застосування комплексної системи моніторингу є запорукою стійкого розвитку платформи.

5. Науково-прикладні рекомендації. Сформульовано науково-прикладні рекомендації щодо подальшої інтеграції платформи в національну систему соціального захисту. Це дозволить посилити синергію між державними, міжнародними та громадськими ініціативами, забезпечуючи більш адресну та своєчасну підтримку.

Встановлені теоретичні та прикладні засади впровадження персоналізованої моделі відкривають низку напрямів для подальшого наукового пошуку, серед яких: глибоке вивчення етичних аспектів застосування штучного інтелекту (зокрема впливу алгоритмічної

упередженості на прийняття соціальних рішень), дослідження методів інтеграції платформи з міжнародними системами соціальної допомоги та емпірична оцінка довгострокового впливу проактивної підтримки на соціальну стійкість спільнот ВПО в Україні.

Таким чином, ефективність соціальної підтримки ВПО в умовах тривалої кризи критично залежить від здатності перейти до персоналізованої, проактивної та високотехнологічної моделі надання послуг. Цифрова платформа «Мій Шлях ВПО» є науково обґрунтованим механізмом, впровадження якого забезпечує стійке відновлення та соціально-економічну автономність внутрішньо переміщених осіб.

Подяки

Немає.

Конфлікт інтересів

Немає.

Список використаних джерел / References

- Андронік, О., & Макогон, О. (2023). Нормативно-правове забезпечення системи соціального захисту в Україні. *Економіка та суспільство*, 56. doi: 10.32832/2524-0072/2023-56-69
- Балухтіна, О. М., & Венгер, Р. О. (2025). Особливості використання зарубіжних практик у цифровій трансформації соціальної сфери України. *Психологія та соціальна робота*, 1, 34–41. doi: 10.32782/2707-0409.2025.1.3
- Гриценко, Г. М. (2024). Цифровізація соціальних послуг: проблеми можливостей та компетенцій. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*, 47, 36–48. doi: 10.33216/2218-5461/2024-47-1-36-48
- Державна служба статистики України: офіційний сайт (б.д.). Взято з <https://www.ukrstat.gov.ua/> <https://stat.gov.ua> (дата звернення: 24.10.2025).
- Журба, І., Якушев, О., Тернова, Л., Самара, Н., & Присяжненко, Ю. (2023). Основні напрямки та підходи щодо соціальної реабілітації учасників бойових дій в сучасних збройних конфліктах. *Ввічливість*, 4, 78–86. doi: 10.32782/humanitas/2023.4.11
- Захарова, О. (2022). Концепція розумного міста як альтернативний підхід до відновлення міської інфраструктури України в повоєнний період. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 67, 5–14. doi: 10.24025/2306-4420.67.2022.278792
- Захарова, О. (2024). Talent management in business: Best international and Ukrainian practices. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 25(72(1)), 21–31. doi: 10.62660/ebcstu/1.2024.21
- Ігнатенко, К., & Садзаглішвілі, С. (2023). Цифровізація соціальних послуг у відповідь на війну в Україні. *Соціальна робота та освіта*, 10(3). doi: 10.25128/2520-6230.23.3.2
- Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики України: веб-сайт (б.д.). Взято з <https://www.ioc.gov.ua/> (дата звернення: 24.10.2025).
- Малиновський, В. Я. (2021). Стратегічні аспекти цифрової трансформації соціальної сфери. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*, 1, 27–31. doi: 10.36818/2071-4653-2021-1-4
- Міністерство соціальної політики України: офіційний сайт (б.д.). Взято з <https://www.msp.gov.ua/> (дата звернення: 24.10.2025).
- Міністерство фінансів України: офіційний сайт (б.д.). Взято з <https://mof.gov.ua/uk/> (дата звернення: 24.10.2025).
- Міністерство цифрової трансформації України: офіційний сайт (б.д.). Взято з <https://thedigital.gov.ua/> (дата звернення: 24.10.2025).
- Мінсоцполітики оприлюднило статистику про кількість ВПО в Україні за областями. (2025). *АСМС: Асоціація медіакомунікацій та маркетингу*. Взято з <https://surl.luh.gov.ua/nmkvuj> (дата звернення: 24.10.2025).
- Новицька, О. В. (2014). Особливості підтримки малого та середнього бізнесу в системі сучасного регіонального менеджменту. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 37(II), 162–169.

- Новицька, О. В. (2015). Інструменти стимулювання малого та середнього бізнесу в контексті регіонального розвитку. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 39(II), 143–149.
- Нагайчук, Н. Г., Третяк, Н., & Якушев, О. В. (2024). Соціально-економічні дослідження сучасного стану недержавного пенсійного забезпечення в умовах воєнної реальності України. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*, 25(2(73)), 96–109. DOI: [https://doi.org/10.24025/2306-4420.73\(2\).2024.321776](https://doi.org/10.24025/2306-4420.73(2).2024.321776)
- Нагайчук, Н. Г., Якушев, О. В., & Тернова, Л. Ю. (2024). Інклюзія послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу в контексті забезпечення їх якості. *Актуальні проблеми економіки*, 11(2) (281/2), 91–106. doi: 10.32752/1993-6788-2024-2-281-91-106
- Нікітіна, В. (2021). Соціальна вразливість внутрішньо переміщених осіб як підстава соціальної роботи з ними. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота*, 2(49), 120–123. doi: 10.24144/2524-0609.2021.49.120-123
- Плаксюк, О., Проданова, Л., Якушева, О., Нагайчук, Н., Пріхно, І., & Якубчінова, М. (2023). Людський капітал як фактор соціально-економічного розвитку держави: основні тенденції Словачької Республіки. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 5(52), 283–298. doi: 10.55643/fcaptr.5.52.2023.4150
- Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб:: Закон України від 20.10.2014 № 1706-VII. (2014). *Відомості Верховної Ради України*, 44, ст. 2225. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text> (дата звернення: 24.10.2025).
- Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII (2019). *Відомості Верховної Ради України*, 6, ст. 36. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 24.10.2025).
- Савон, К. В. (2021). Поняття «діджиталізація» в контексті цифрового уряду. *Актуальні проблеми політики*, 67, 107–111. doi: 10.32837/app.v0i67.1159
- Якушев, О., Захарова, О., Зачосова, Н., Якушева, О., Чернишов, О., & Набока, Р. (2023). Оцінка фінансово-економічної безпеки інноваційних підприємств у сфері гостинності та туризму. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 2, 135–147. doi: 10.55643/fcaptr.2.49.2023.4010
- Carey, G., Crammond, B., & Malbon, E. (2019). Personalisation schemes in social care and inequality: Review of the evidence and early theorising. *International Journal for Equity in Health*, 18(1), 170. doi: 10.1186/s12939-019-1075-2
- Dasuki, S., & Effah, J. (2022). Mobile phone use for social inclusion: the case of internally displaced people in Nigeria. *Information Technology for Development*, 28(3), 532–557. doi: 10.1080/02681102.2021.1976714
- Lymbery, M. (2014). Understanding personalisation: Implications for social work. *Journal of Social Work*, 14(3), 295–312. doi: 10.1177/1468017313477326
- Peters, M. A. (2009). Personalization, personalized learning and the reform of social policy: The prospect of molecular governance in the digitized society. *Policy Futures in Education*, 7(6), 615–627. doi: 10.2304/pfie.2009.7.6.615
- Scholl, H. J. (2020). Digital government: Looking back and ahead on a fascinating domain of research and practice. *Digital Government: Research and Practice*, 1(1), 1–12. doi: 10.1145/3352682
- Sharmin, S. (2025). Refugee resettlement & AI-powered resource allocation optimizing social services for displaced populations. *Journal of Public Administration Research*, 2(1), 13–36. doi: 10.32996/jpar.2025.2.1.2
- Sułkowski, Ł., Wójcik-Chodorowska, J., Jarosz, K., & Jung-Konstanty, S. (2025). Public value management, deinstitutionalization, and personalized social services in local communities. doi: 10.14254/2071-8330.2025/18-2/3
- Van Berkel, R., & Valkenburg, B. (Eds.). (2007). Making it personal: Individualising activation services in the EU. *Policy Press*. doi: 10.56687/9781847422316
- Ziemba, E., Papaj, T., Żelazny, R., & Jadamus-Hacura, M. (2016). Factors influencing the success of e-government. *Journal of Computer Information Systems*, 56(2), 156–167. doi: 10.1080/08874417.2016.1117378