

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2025.1.33>

О. Л. Бобось

доктор наук з державного управління,
професор кафедри публічного
управління та адміністрування,
Закладу вищої освіти
«Університет трансформації майбутнього»

М. Л. Бобось

здобувачка наукового ступеня кандидата наук з державного управління,
Міжрегіональної академії управління персоналом

СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ В УМОВАХ ЕНЕРГЕТИЧНОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ: АДАПТАЦІЙНІ МОДЕЛІ ДЛЯ ЦЕНТРІВ ПІДТРИМКИ ВПО, ГРОМАДСЬКИХ ХАБІВ І КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

У статті проаналізовано сучасні виклики, що постають перед системою соціального захисту в Україні в умовах повномасштабної війни та енергетичної нестабільності. Зростання потреб вразливих груп населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб, супроводжується кризою інфраструктури, перебоями з електропостачанням і необхідністю швидкого реагування на нові загрози. У таких умовах адаптація надання соціальних послуг вимагає переходу до нових моделей організації допомоги, які базуються на принципах гнучкості, цифровізації, автономності та міжсекторальної взаємодії.

Особливу увагу приділено характеристиці трьох ключових моделей, які наразі відіграють системотворчу роль у соціальній політиці на рівні регіонів: центри підтримки ВПО, громадські хаби та кейс-менеджмент. Центри підтримки виконують функцію інтегрованої допомоги, поєднуючи первинне реагування із довготривалим супроводом та використовуючи інфраструктурні рішення для забезпечення автономності. Громадські хаби розглядаються як платформи локальної взаємодії, що поєднують зусилля держави, громадянського суспільства та міжнародних організацій у сфері соціального, психологічного й освітнього супроводу. Кейс-менеджмент, своєю чергою, трактується як механізм персоналізованого управління допомогою з використанням цифрових інструментів, що забезпечують безперервність соціального супроводу навіть у кризових умовах.

Описано практичні приклади реалізації вказаних моделей у низці регіонів України, проаналізовано особливості технічної модернізації, використання цифрових платформ і механізмів стратегічної стійкості. Обґрунтовано, що ефективність соціального реагування в умовах енергетичної нестабільності ґрунтується на поєднанні матеріальних, цифрових і гуманітарно-орієнтованих ресурсів. Розглянуто потенціал інтеграції міжнародних програм підтримки у внутрішню соціальну політику, а також можливості масштабування успішних моделей.

На основі аналізу наукових джерел та практик регіонального рівня зроблено висновок про формування нової архітектури соціальних послуг в Україні, де адаптація до кризових умов стає не винятком, а нормою функціонування. Запропонований підхід сприяє посиленню інституційної спроможності та формуванню довготривалої соціальної стійкості, здатної витримувати зовнішні й внутрішні виклики.

Ключові слова: соціальні послуги, енергетична нестабільність, внутрішньо переміщені особи, громадські хаби, кейс-менеджмент, цифрова трансформація.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Умови повномасштабної війни в Україні, супроводжувані системними перебоями в енергопостачанні, спричинили суттєві виклики для функціонування системи соціального захисту. Порушення роботи закладів, обмежений доступ до цифрових сервісів, міграційні потоки та зростання кількості вразливих категорій населення зумовили необхідність пошуку нових підходів до надання соціальних послуг. Традиційні моделі, орієнтовані на централізовану допомогу та стабільні інфраструктурні умови, виявилися недостатньо ефективними в умовах енергетичної нестабільності та непередбачуваних ризиків.

У відповідь на кризу почали формуватися адаптаційні моделі, які передбачають децентралізацію сервісів, автономне технічне забезпечення, цифрову інтеграцію та гуманітарно-орієнтовану логіку супроводу. Особливого значення набули центри підтримки ВПО, громадські хаби та інструменти кейс-менеджменту, які здатні забезпечувати безперервність послуг навіть у найскладніших умовах. Однак, системне узагальнення їхньої ефективності, інституційних особливостей та потенціалу до масштабування в науковому дискурсі ще недостатньо розвинене, що й актуалізує потребу у комплексному дослідженні зазначеної проблематики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про посилення уваги до проблеми трансформації системи соціальних послуг в умовах війни та енергетичної нестабільності. У фокусі досліджень перебувають питання інфраструктурної готовності, цифрової інтеграції, соціального супроводу внутрішньо переміщених осіб, а також механізми стратегічної стійкості регіональних практик. Суттєвий внесок у розробку теоретичних і прикладних аспектів теми зробили такі дослідники, як А. Бодня, В. Боков, Т. Брежнева, Т. Дрозд, Ю. Коваленко, Д. Лазаренко, О. Марченко, Т. Павлюк, А. Пугачова, Н. Рябець, Л. Середницька, Т. Спіріна, І. Суровцева, І. Тимків, Ю. Тодорцева, Т. Шаповалова та А. Хрищук. Вказані автори аналізують як державні, так і недержавні моделі соціального реагування, підкреслюючи потребу у гнучких підходах, цифровій адаптації й міжінституційній взаємодії в умовах тривалих криз, коли традиційні форми соціального забезпечення виявляються недостатніми для ефективного задоволення зростаючих потреб вразливих груп населення. Вони акцентують увагу на

важливості поєднання технічної автономності, гуманітарної орієнтації та інноваційного управління як базових чинників стійкості соціальної системи в умовах надзвичайних ситуацій.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри наявність окремих досліджень, присвячених соціальним послугам у кризових умовах, недостатньо уваги приділено саме інтегрованому аналізу адаптаційних моделей, що враховують специфіку енергетичної нестабільності. Нерозкритими залишаються питання системної взаємодії між центрами підтримки ВПО, громадськими хабами та кейс-менеджментом як складовими єдиної архітектури соціального супроводу. Також бракує цілісного бачення щодо інституціоналізації цифрових інструментів та технологічної автономності соціальних сервісів у регіональному контексті. Окреслене ускладнює розробку ефективних стратегій реагування, орієнтованих на довгострокову соціальну стійкість.

Мета статті полягає у виявленні ключових адаптаційних моделей надання соціальних послуг в умовах енергетичної нестабільності та оцінці їх ефективності для забезпечення соціальної стійкості в Україні.

Виклад основного матеріалу. У контексті воєнної загрози та енергетичної нестабільності, яка охопила значну частину території України, система надання соціальних послуг перебуває в стані глибокої трансформації. Формуються нові адаптаційні моделі, що враховують не лише організаційні й управлінські виклики, а й потребу у технічній автономності, цифровій мобільності та стійкості інституцій до форс-мажорних ситуацій. Значущу роль у цих процесах відіграють центри підтримки внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО), громадські хаби та сучасні інструменти кейс-менеджменту, які поступово формують нову архітектуру соціального захисту в умовах нестабільного енергозабезпечення.

Слід відмітити, що центри підтримки ВПО функціонують як платформи інтегрованої допомоги. Вони поєднують первинне реагування з довготривалою соціальною підтримкою, адаптуючись до умов тривалих криз. Т. Павлюк і Л. Середницька акцентують увагу на важливості гнучкості таких структур, особливо під час відключень електроенергії [8]. Інфраструктурна модернізація, як програма Vodafone Україна із забезпеченням резервного живлення 65% базових станцій, створює передумови для сталого

функціонування соціальної інфраструктури навіть у періоди тривалого блекауту [14]. На цьому тлі у Хмельницькій та Сумській областях впроваджуються мініцентри, які оснащені генераторами, літієво-ферумними батареями та мобільними терміналами доступу до державних послуг.

Наступною ланкою у створенні стійкої соціальної інфраструктури виступають громадські хаби – локальні платформи взаємодії, які об'єднують інститути громадянського суспільства, органи влади та міжнародних партнерів. Згідно з дослідженням Т. Дрозд, хаби еволюціонують у стратегічні точки самоорганізації громад [4]. Прикладом слугує хаб у Бастанці Миколаївської області, створений за підтримки ПРООН та уряду Данії. Його інфраструктура включає сонячні панелі, що забезпечують енергетичну автономію, а також мультифункціональні простори для соціального, психологічного й освітнього супроводу. У районах із високим рівнем травматизації населення, як-от Ізюм, важливість таких просторів для реабілітації дітей із посттравматичним синдромом визнається на міжнародному рівні, зокрема у звітах UNICEF [3].

Варто підкреслити, що Інтернаціональна підтримка стала каталізатором для масштабування подібних практик. Програма “U-LEAD with Europe” ініціювала створення хабів нового покоління у Вінницькій, Дніпропетровській, Херсонській та Чернівецькій областях. Кам'янський хаб у Вінницькій області слугує показовим прикладом, поєднуючи функції укриття, платформи для дистанційної освіти та комунікаційного майданчика для ВПО. Його технічне забезпечення – супутниковий інтернет, накопичувачі енергії та модулі цифрових сервісів – дозволяє функціонувати навіть за умов повної енергетичної ізоляції [7]. У Чернівецькій області функціонує центр соціально-психологічної допомоги, орієнтований на дітей, які постраждали внаслідок війни, де застосовуються методи арт-терапії та індивідуальні консультації [15]. У Дніпропетровській області реалізується кар'єрний хаб для ВПО, створений за ініціатииви організації “Карітас Донецьк”, у межах програми професійної підтримки та працевлаштування [2].

Паралельно із розвитком матеріальної інфраструктури активізується цифрова трансформація управління соціальними послугами. Зростаюча потреба в оперативності зумовила запровадження електронного кейс-менеджменту, ініційованого Міністерством соціальної

політики України. Вінницька, Львівська, Полтавська та Дніпропетровська області стали пілотними регіонами для впровадження цього формату. Зокрема, у Вінницькій області діє веб-платформа, яка дозволяє реєструвати звернення, формувати маршрути послуг та дистанційно координувати клієнтський супровід. У Львівській області акцент зроблено на впровадженні моделі супроводу сімей із дітьми з інвалідністю, а в Полтавській – на роботі з безробітними особами у сільських громадах [6].

У науковому дискурсі також здійснюється глибоке осмислення зазначених трансформацій. Інституційне осмислення нових ролей кейс-менеджменту представлено у працях. Інституційне осмислення нових ролей кейс-менеджменту представлено у наукових працях Т. Спіріної та А. Бодні, які трактують його як динамічну та адаптивну модель, що реагує на мінливість середовища [11]. І. Суровцева та Т. Брежнева наголошують на доцільності інтеграції електронного документообігу з особистісним супроводом як ключового чинника збереження довіри до соціальної служби [12]. У свою чергу, Ю. Тодорцева акцентує на важливості використання кейс-менеджменту в освітньому процесі, підкреслюючи необхідність підготовки фахівців, здатних діяти в умовах системної нестабільності [13]. Її дослідження вказують на доцільність практико-орієнтованого навчання, що базується на аналізі реальних кейсів та інтердисциплінарному підході.

Наукові дослідження В. Бокова [1], А. Пугачової [9], а також Ю. Коваленка, Д. Лазаренка та О. Марченка [5] поглиблюють розуміння інфраструктурної складової адаптаційних моделей. У своїх працях вони переконливо доводять, що лише синергія енергоефективних технологій, автономних джерел живлення й стратегічного мережевого планування гарантує довгострокову стабільність та неперервність соціального обслуговування в умовах дестабілізації. У контексті глобальної енергетичної безпеки Н. Рябець і І. Тимків [10] пропонують розглядати соціальні послуги як елемент національної системи безпеки, що має бути інтегрований у загальнодержавне планування кризової готовності. Тим часом Т. Шаповалова [16], аналізуючи потенціал недержавних організацій, наголошує на потребі цифрової інтеграції таких акторів у механізми стратегічного партнерства з державними структурами. Вона підкреслює, що ефективне партнерство можливе лише за

Таблиця 1

**Характеристики адаптаційних моделей надання соціальних послуг
в умовах енергетичної нестабільності**

№	Модель	Основні функції	Інфраструктурні особливості	Приклади реалізації
1	Центри підтримки ВПО.	Інтегрована допомога, первинне реагування, тривала підтримка.	Генератори, мобільні термінали, резервне живлення.	Хмельницька, Сумська області.
2	Громадські хаби.	Платформи взаємодії, соціальний супровід, психологічна підтримка.	Сонячні панелі, мультифункціональні простори.	Бастанка, Кам'янський, Чернівці, Дніпро.
3	Кейс-менеджмент.	Персоніфікований супровід, електронна координація послуг.	Веб-платформи, цифрові модулі, супровід у громадах.	Вінниця, Львів, Полтава, Дніпро.

Джерело: авторська розробка

умови технологічної взаємозв'язаності та єдиного простору даних, що забезпечує безперервність допомоги. З огляду на наведене, актуальним постає здійснення порівняльного аналізу ключових характеристик зазначених адаптаційних моделей. У цьому контексті нижче представлено табл. 1, яка відображає функціональні особливості кожної з форм і слугує основою для їхнього аналітичного зіставлення в умовах енергетичної нестабільності.

Таким чином, адаптація системи соціальних послуг в умовах енергетичної нестабільності постає не як суто технічне чи організаційне завдання, а як складна багатофакторна стратегія. Її реалізація вимагає взаємодії матеріальної інфраструктури, цифрових інструментів і гуманітарно-орієнтованого управління. Центри підтримки ВПО, громадські хаби та кейс-менеджмент утворюють триєдину основу нової соціальної екосистеми, спроможної діяти ефективно навіть у найбільш кризових умовах.

Синергія між вказаними трьома напрямками дозволяє адаптувати соціальні послуги до контекстів нестабільності, не втрачаючи при цьому їх функціональної ефективності. Інтеграція цифрових рішень з інфраструктурними можливостями підвищує гнучкість реагування, а залучення людського ресурсу через кейс-менеджмент забезпечує індивідуалізацію підходів до кожної категорії отримувачів допомоги. У майбутньому ефективність цих моделей залежатиме від їхньої здатності до масштабування, стійкості до повторюваних криз і рівня міжсекторальної координації. Досвід регіонів України вже демонструє, що навіть у складних умовах можлива побудова інклюзивної, технологічно підготовленої та стійкої системи соціального супроводу.

Висновки. У підсумку можна констатувати, що адаптація системи соціальних послуг

в умовах енергетичної нестабільності в Україні є багатокомпонентним процесом, який охоплює як матеріально-технічну, так і організаційно-цифрову складову. Формування нових моделей – центрів підтримки ВПО, громадських хабів і кейс-менеджменту – стало відповіддю на виклики часу, продемонструвавши високу гнучкість, функціональну ефективність та здатність до дії в умовах глибокої кризи. Інституційна взаємодія, технологічна модернізація й орієнтація на потреби конкретних спільнот створюють підґрунтя для довгострокової стійкості соціального захисту в Україні.

Список використаної літератури:

1. Боков В. Д. Забезпечення енергетичної безпеки в умовах війни в Україні. Науково-освітній інноваційний центр суспільних трансформацій. м. Чернівці, Україна. 2023. С. 99-101.
2. В Дніпрі стартував проєкт з працевлаштування для ВПО. Карітас Україна. 11 грудня 2020 року. URL: https://caritas.ua/news/v-dnipri-startuvav-proekt-z-praczevlashtuvannya-dlya-vpo/?utm_source=chatgpt.com
3. Відчужені від суспільства. Діти в Ізюмі долають травми, заподіяні війною. *UNICEF для кожної дитини*. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/stories/mobile-experts-help-youth-tackle-trauma>
4. Дрозд Т. Громадський хаб як платформа для консолідації інститутів громадянського суспільства та взаємодії з владою. Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. *Серія "Екологія. Публічне управління та адміністрування"*. Вип. № 1. 2024. С. 64-70.
5. Коваленко Ю., Лазаренко Д., Марченко О. Енергетична безпека країни під час війни: бар'єри та перспективи подолання. Вісник Хмельницького національного університету. *Серія: Економічні науки*. Том 326. Вп. № 1. 2024. С. 262-266. URL: <https://heraldes.khmn.u.edu.ua/index.php/heraldes/article/view/44/41>
6. Міністерство соціальної політики України. *Офі-*

- ційний веб-сайт. URL: https://www.msp.gov.ua/press-center/news/startuvalo-beta-testuvannya-systemy-elektronnoho-keys-menedzhmentu-u-chotyrokh-pilotnykh-oblastyakh?utm_source=chatgpt.com
7. На Вінниччині впроваджують пілотний проєкт з електронного кейс-менеджменту у соціальній сфері. *Вінницька обласна військова адміністрація*. 30 квітня 2024 року. URL: https://www.vin.gov.ua/news/ostanni-novyny/62472-na-vinnychchini-vprovadzhuut-pilotnyi-proiekt-z-elektronnoho-keys-menedzhmentu-u-sotsialnii-sferi?utm_source=chatgpt.com
 8. Павлюк Т., Середницька Л. Соціальна підтримка та соціальні послуги внутрішньо переміщеним особам в умовах війни. *Економіка та суспільство*. Вип. № (50). 2023. С. 1-8. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2370/2291>
 9. Пугачова А. М. Енергетична система в рамках трансформаційних процесів в Україні: проблеми та шляхи відновлення. *Інвестиції: практика та досвід*. Вип. № 23. 2024. С. 161-167.
 10. Рябець Н. М., Тимків І. В. Глобальна енергетична безпека: концепт, фактори та шляхи забезпечення. *Економіка та суспільство*. Вип. № 61. 2024. С. 1-9.
 11. Спіріна Т., Бодня А. Кейс-менеджмент у роботі з вразливими групами населення. *Ввічливість. Humanitas*, Вип. № 2. 2023. С. 145-150. URL: https://www.researchgate.net/publication/373119560_Kejs-menedzhment_u_roboti_z_vrazlivimi_grupami_naselenna
 12. Суровцева І. Ю., Брежнева Т. П. Національний досвід кейс-менеджменту в соціальній роботі. Вісник Приазовського державного технічного університету. *Серія: Соціально-гуманітарні науки та публічне адміністрування*. Том 1. Вип. № 12. 2024. С. 1-17. URL: https://journals.urpn.ua/vsgf_pstu/article/view/320586/311191
 13. Тодорцева Ю. В. Кейс-менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної сфери. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. Вип. № 69. Т. 3. 2020. С. 133-137. URL: http://www.pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2020/69/part_3/29.pdf
 14. Троян В. lifecell і "Vodafone Україна" розповіли, як готуються до роботи в умовах блекауту. Інститут масової інформації. 16 вересня 2024 року. URL: https://imi.org.ua/news/lifecell-i-vodafone-ukrayina-rozpovily-yak-gotuyutsya-do-roboty-v-umovah-blekautu-i63640?utm_source=chatgpt.com
 15. Хришук А. Як у Чернівецькій громаді підтримують та інтегрують переселенців. *Суспільне Чернівці*. 29 вересня 2024 року. URL: https://suspihne.media/chernivtsi/845649-ak-u-cerniveckij-gromadi-pidtrimuut-ta-integruut-pereselenciv/?utm_source=chatgpt.com
 16. Шаповалова Т. Ринок соціальних послуг в Україні та фактори конкурентоспроможності неприбуткових недержавних організацій-продуцентів соціальних послуг. *Економічний аналіз*. Том 33. Вип. № 3. 2023. С. 213-221.

Bobos O. L., Bobos M. L. Social services in the context of energy instability: adaptive models for IDP support centers, community hubs, and case management

The article analyzes the contemporary challenges facing the social protection system in Ukraine amidst the full-scale war and energy instability. The growing needs of vulnerable population groups, particularly internally displaced persons (IDPs), are accompanied by infrastructure crises, power outages, and the necessity of rapid response to emerging threats. Under such conditions, the adaptation of social service delivery requires a shift toward new models of assistance based on the principles of flexibility, digitalization, autonomy, and intersectoral cooperation.

Special attention is devoted to the characterization of three key models that currently play a system-forming role in regional social policy: IDP support centers, community hubs, and case management. Support centers perform the function of integrated assistance by combining emergency response with long-term support and utilizing infrastructure solutions to ensure autonomy. Community hubs are considered platforms for local interaction that unite the efforts of the state, civil society, and international organizations in the spheres of social, psychological, and educational support. Case management, in turn, is treated as a mechanism of personalized assistance management, using digital tools to maintain continuity of social support even under crisis conditions.

The article provides practical examples of the implementation of these models in various Ukrainian regions and analyzes the specifics of technical modernization, the use of digital platforms, and mechanisms for strategic resilience. It is substantiated that the effectiveness of social response in conditions of energy instability relies on the combination of material, digital, and human-oriented resources. The potential for integrating international support programs into domestic social policy is considered, as well as the opportunities for scaling successful models.

Based on the analysis of academic sources and regional practices, the article concludes that a new architecture of social services is emerging in Ukraine, where adaptation to crisis conditions becomes a norm rather than an exception. The proposed approach contributes to strengthening institutional capacity and shaping long-term social resilience capable of withstanding both external and internal challenges.

Key words: social services, energy instability, internally displaced persons, community hubs, case management, digital transformation.