

**РЕЗУЛЬТАТИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ БЮДЖЕТНОЇ ПРОГРАМИ
за 2023 РІК**

1.	0410000	Господарсько-фінансовий департамент Секретаріату Кабінету Міністрів України	
	(КПКВ ДБ)	(найменування головного розпорядника коштів)	
2.	0411000	Секретаріат Кабінету Міністрів України	
		(найменування відповідального виконавця бюджетної програми)	
3.	0411130	0133	Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади
	(КПКВ ДБ)	(КФКВ)	(найменування бюджетної програми)

4. Ціль державної політики:

Забезпечення приймання звернень громадян та сприяння оперативного реагування органів державної влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, державних колегіальних органів на актуальні питання державного і суспільного життя, які порушуються у зверненнях.

Мета бюджетної програми:

Держава надає якісні послуги громадянам.

Завдання бюджетної програми:

- 1) Забезпечення автоматизованого приймання, попереднього розгляду, реєстрації звернень та надсилання їх органам відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті.
- 2) Проведення аналізу результатів розгляду звернень заявників органами відповідно до їх компетенції та проведення моніторингу розгляду звернень та вжиття заходів щодо вирішення порушених у них питань.
- 3) Інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та інформування громадськості про функціонування Єдиної системи опрацювання звернень.
- 4) Подання органам відповідно до їх компетенції, інформаційно-аналітичних матеріалів за результатами проведених опитувань заявників з суспільно-важливих питань.

5. Видатки / надання кредитів

5.1. Видатки / надання кредитів за напрямками використання бюджетних коштів

(тис. грн)

Напрями використання бюджетних коштів	План	План зі змінами	Факт	Відхилення плану зі змінами від плану (+/-)	Відхилення факту від плану зі змінами (+/-)
1	2	3	4	5	6
ВСЬОГО за бюджетною програмою	165 042,9	164 049,9	163 727,7	-993,0	-322,2
у т. ч.: загальний фонд	165 042,9	164 049,9	161 046,6	-993,0	-3 003,3
спеціальний фонд	0,0	0,0	2 681,1	0,0	2 681,1
<i>1. Забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників, всього</i>	<i>156 194,6</i>	<i>155 201,6</i>	<i>152 261,3</i>	<i>-993,0</i>	<i>-2 940,3</i>
у т. ч.: загальний фонд	156 194,6	155 201,6	152 213,5	-993,0	-2 988,1

спеціальний фонд	0,0	0,0	47,8	0,0	47,8
2. Придбання спеціалізованого обладнання для забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників, всього	8 848,3	8 848,3	11 466,4	0,0	2 618,1
у т. ч.: загальний фонд	8 848,3	8 848,3	8 833,1	0,0	-15,2
спеціальний фонд	0,0	0,0	2 633,3	0,0	2 633,3

Пояснення щодо відхилень:

Відхилення плану зі змінами від плану на загальну суму 993,0 тис. гривень пояснюється: зменшенням обсягу видатків загального фонду державного бюджету на 2023 рік, відповідно до Закону України від 06.10.2023 № 3415-ІХ "Про внесення змін до Закону України "Про Державний бюджет України на 2023 рік" щодо фінансового забезпечення сектору безпеки і оборони та вирішення першочергових питань";

відхилення факту від плану зі змінами на загальну суму 322,2 тис. гривень пояснюється:

- за загальним фондом на суму 3 003,3 тис. гривень: виникненням протягом року економії коштів за рахунок зменшеного відсотка нарахувань на фонд оплати праці працівників, які мають інвалідність; наявністю економії коштів за результатами проведених процедур закупівель та браком часу на проведення нових закупівель на придбання послуг та матеріалів для господарської діяльності державної установи "Урядовий контактний центр" (далі - Центр) до кінця 2023 року;

- за спеціальним фондом на суму 2 681,1 тис. гривень: безоплатним отриманням у жовтні 2023 року дизель-генератора та моторного мастила до генератора, які є міжнародною технічною допомогою та надійшли Центру в рамках реалізації проекту "Інноваційна лабораторія підтримки асоціації Україна - ЄС (ІнноЛабЄС).

5.2. Видатки / надання кредитів за кодами економічної класифікації видатків бюджету / класифікації кредитування бюджету

(тис. грн)

КЕКВ/ ККК	План		План зі змінами		Факт		Відхилення плану зі змінами від плану (+/-)		Відхилення факту від плану зі змінами (+/-)	
	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Загальний фонд	Спеціальний фонд
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2111	88 545,0	0,0	88 545,0	0,0	87 379,1	0,0	0,0	0,0	-1 165,9	0,0
2120	19 479,9	0,0	19 479,9	0,0	18 458,9	0,0	0,0	0,0	-1 021,0	0,0
2210	813,8	0,0	939,8	0,0	936,2	47,8	126,0	0,0	-3,6	47,8
2240	46 163,6	0,0	44 231,7	0,0	43 486,4	0,0	-1 931,9	0,0	-745,3	0,0
2271	243,0	0,0	401,6	0,0	359,0	0,0	158,6	0,0	-42,6	0,0
2272	16,0	0,0	34,6	0,0	31,8	0,0	18,6	0,0	-2,8	0,0
2273	912,6	0,0	1 486,3	0,0	1 486,3	0,0	573,7	0,0	0,0	0,0
2275	8,3	0,0	61,0	0,0	59,4	0,0	52,7	0,0	-1,6	0,0
2282	3,7	0,0	13,0	0,0	12,9	0,0	9,3	0,0	-0,1	0,0
2800	8,7	0,0	8,7	0,0	3,5	0,0	0,0	0,0	-5,2	0,0
3110	8 848,3	0,0	8 848,3	0,0	8 833,1	2 633,3	0,0	0,0	-15,2	2 633,3
Всього	165 042,9	0,0	164 049,9	0,0	161 046,6	2 681,1	-993,0	0,0	-3 003,3	2 681,1

Кількість змін до плану 4, з них змін на підставі пропозицій головного розпорядника 1.

Пояснення щодо відхилень:

Зменшення плану зі змінами від плану на загальну суму 993,0 тис. гривень пояснюється: у 2023 році економія бюджетних коштів виникла в результаті проведених процедур закупівель на загальну суму 1931,9 тис. гривень, що вплинуло на зменшення витрат, та була перерозподілена для погашення кредиторської заборгованості, яка утворилась станом на 01.01.2023 на загальну суму 135,3 тис. гривень (КЕКВ 2210 - 126,0 тис. гривень та КЕКВ 2282 - 9,3 тис. гривень), також, з метою запобігання виникнення

кредиторської заборгованості по відшкодуванню витрат балансоутримувачам приміщень (за спожиті Центром теплопостачання (КЕКВ 2271) на суму 158,6 тис. гривень, водопостачання та водовідведення (КЕКВ 2272) на суму 18,6 тис. гривень, електроенергію (КЕКВ 2273) на суму 573,7 тис. гривень, послуг з поводження з побутовими відходами та придбання дизельного пального з метою забезпечення роботи дизель-генератора (КЕКВ 2275) на загальну суму 52,7 тис. гривень, та зменшення обсягу видатків загального фонду державного бюджету на 2023 рік на суму 993,0 тис. гривень відповідно до Закону України від 06.10.2023 № 3415-ІХ "Про внесення змін до Закону України "Про Державний бюджет України на 2023 рік" щодо фінансового забезпечення сектору безпеки і оборони та вирішення першочергових питань";

Зменшення факту від плану зі змінами загального фонду на загальну суму 3 003,3 тис. гривень пояснюється: економією за рахунок наявності вакантних посад на 01.01.2024 року (КЕКВ 2111), економією за рахунок зменшеного відсотка нарахувань на фонд оплати праці працівників, які мають інвалідність та перевищенням суми доходу деяких працівників Центру за грудень 2023 року над максимальною величиною бази нарахувань єдиного внеску (КЕКВ 2120), а також наявністю економії коштів за результатами проведених процедур закупівель на придбання послуг та матеріалів для господарської діяльності, придбання обладнання та предметів довгострокового користування (КЕКВ 2210, 2240, 3110) та браком часу на проведення нових закупівель до кінця 2023 року; по оплаті комунальних послуг та енергоносіїв пояснюється режимом економії споживання комунальних послуг (КЕКВ 2271, 2272, 2275) безпосередньо пов'язаною зі зміною режиму роботи працівників Центру у зв'язку із військовою агресією росії проти України; зменшення потреби у видатках на навчання працівників Центру (КЕКВ 2282), що обумовлено військовими діями на території України; економією коштів по сплаті забезпечувального депозиту для продовження Договору оренди на державне нерухоме майно - нежилі приміщення, які розміщені за адресою: вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ. (КЕКВ 2800).

Збільшення факту від плану зі змінами спеціального фонду на загальну суму 2 681,1 тис. гривень пояснюється: отриманням у жовтні 2023 року товарно-матеріальних цінностей: дизель-генератор Wellpower WP-C400GF - 1 шт.; моторне мастило MANNOL TS-5 UHPD 10-W40, 208 л/діжка - 2 шт., які надійшли Центру від Інноваційної лабораторії підтримки асоціації Україна-ЄС (ІнноЛабЄС), згідно з Протоколом про передачу товарно-матеріальних цінностей партнерам проекту від 24 жовтня 2023 року (номер проекту 2020.2188.9) та є міжнародною технічною допомогою, наданою в рамках реалізації проекту "Інноваційна лабораторія підтримки асоціації Україна - ЄС (ІнноЛабЄС) (реєстраційна картка проекту № 4797-01 від 29 березня 2023 року) (відображено у Звіті про надходження і використання коштів, отриманих за іншими джерелами власних надходжень (форма № 4-2д)).

6. Стан фінансової дисципліни

(тис. грн)

КЕКВ / ККК	Дебіторська заборгованість			Кредиторська заборгованість		
	на початок звітнього року	на кінець звітнього року		на початок звітнього року	на кінець звітнього року	
		всього	з неї прострочена		всього	з неї прострочена
1	2	3	4	5	6	7
ВСЬОГО за бюджетною програмою	11,0	11,0	0,0	135,3	0,0	0,0
Загальний фонд, всього	11,0	11,0	0,0	135,3	0,0	0,0
2210	0,0	0,0	0,0	126,0	0,0	0,0
2282	0,0	0,0	0,0	9,3	0,0	0,0
2800	11,0	11,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Пояснення щодо наявності та збільшення обсягів дебіторської та кредиторської заборгованостей:

Дебіторська заборгованість по загальному фонду станом на 01.01.2023 на загальну суму 11,0 тис. грн, за КЕКВ 2800 "Інші поточні видатки" на суму 11,0 тис. грн, у тому числі:
 5,0 тис. грн - сума забезпечувального депозиту, який було сплачено у зв'язку з необхідністю продовження Договору оренди на державне нерухоме майно - нежитлові приміщення, що розміщене за адресою: вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ на наступний термін (2 роки 11 місяців). Термін погашення 13.06.2024;
 6,0 тис. грн - сума забезпечувального депозиту, який було сплачено у зв'язку з необхідністю продовження Договору оренди на державне нерухоме майно - нежитлові приміщення, що розміщене на другому та третьому поверхах за адресою: вул. Бориса Грінченка, 3, м. Київ, на наступний термін (2 роки 11 місяців). Термін погашення 22.07.2024.
 Кредиторська заборгованість станом на 01.01.2023 на загальну суму 135,3 тис. грн погашена у березні 2023 року.
 Кредиторська заборгованість станом на 01.01.2024 відсутня.

7. Результативні показники

7.1. Результативні показники за напрямками використання бюджетних коштів

Результативні показники	План	План зі змінами	Факт	Відхилення плану зі змінами від плану (+/-)	Відхилення факту від плану зі змінами (+/-)
1	2	3	4	5	6
I. Забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників					
Кількість штатних одиниць Урядового контактного центру, з них: (од.)	439,0	439,0	284,0	0,0	-155,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють приймання вхідних дзвінків та звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (од.)	258,0	258,0	133,0	0,0	-125,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють опрацювання електронних звернень заявників та їх онлайн-консультування через Інтернет (од.)	76,0	76,0	43,0	0,0	-33,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють зворотний зв'язок (од.)	5,0	5,0	3,0	0,0	-2,0
Кількість штатних одиниць аналітиків, які надають інформаційно-аналітичні матеріали (од.)	8,0	8,0	8,0	0,0	0,0
Кількість прийнятих вхідних дзвінків (од.)	2 300 000,0	2 300 000,0	1 344 831,0	0,0	-955 169,0
Кількість дзвінків на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (од.)	6 000 000,0	6 000 000,0	4 566 795,0	0,0	-1 433 205,0
Кількість зареєстрованих звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (од.)	1 400 000,0	1 400 000,0	572 350,0	0,0	-827 650,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (од.)	2 100 000,0	2 100 000,0	1 011 770,0	0,0	-1 088 230,0
Кількість опрацьованих електронних звернень заявників, що надходять з	135 000,0	135 000,0	104 084,0	0,0	-30 916,0

використанням Інтернету (од.)					
Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет (од.)	1 500 000,0	1 500 000,0	479 817,0	0,0	-1 020 183,0
Кількість здійснених зворотних дзвінків (од.)	27 500,0	27 500,0	31 836,0	0,0	4 336,0
Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів (од.)	1 000,0	1 000,0	1 000,0	0,0	0,0
Кількість прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника (од.)	8 915,0	8 915,0	10 112,0	0,0	1 197,0
Кількість зареєстрованих звернень на одного працівника (од.)	5 426,0	5 426,0	4 303,0	0,0	-1 123,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" на одного працівника (од.)	8 140,0	8 140,0	7 607,0	0,0	-533,0
Кількість опрацьованих електронних звернень на одного працівника (од.)	1 776,0	1 776,0	2 421,0	0,0	645,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет на одного працівника (од.)	19 737,0	19 737,0	11 159,0	0,0	-8 578,0
Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного працівника (од.)	5 500,0	5 500,0	10 612,0	0,0	5 112,0
Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів на одного аналітика (од.)	125,0	125,0	125,0	0,0	0,0
Частка опрацьованих звернень заявників та наданих консультацій із загальної кількості прийнятих вхідних дзвінків (відс.)	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0
Частка опрацьованих електронних звернень та наданих консультацій, що надійшли через Інтернет (відс.)	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0

Пояснення щодо досягнення запланованих результатів

Відхилення у бік зменшення кількості штатних одиниць Урядового контактного центру (-155), кількості штатних одиниць працівників, які здійснюють приймання вхідних дзвінків та звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (-125), кількості штатних одиниць працівників, які здійснюють опрацювання електронних звернень заявників та їх онлайн-консультування через Інтернет (-33) та кількості штатних одиниць працівників, які здійснюють зворотний зв'язок (-2) пояснюється наявністю тимчасово вакантних посад на період відпусток працівників по догляду за дитиною, а також плінністю кадрів - з причин низького рівня заробітної плати при значному нервово-психічному навантаженні та високому рівні стресу особливо під час воєнного стану. Окрім того, станом на кінець 2023 року 13 працівників Центру мобілізовано на військову службу. Відхилення у бік зменшення кількості прийнятих вхідних дзвінків (-955 169) пов'язана з військовими діями на території України, постійними оголошеннями тривалих повітряних тривог та ракетними обстрілами з боку РФ, які становили загрозу життю та здоров'ю працівників та потребувало їх перебування в укриттях. Крім того, у зв'язку з тим, що на базі Центру обслуговувались додаткові спеціалізовані лінії: з питань вступної кампанії до закладів освіти у 2023 році та лінії з питань реабілітації, протезування/ортезування та забезпечення іншими допоміжними засобами реабілітації військовослужбовців, які отримали поранення, Дія. Освіта, з питань виплат за програмою «Відновлення» - була необхідність у оперативному перерозподілі фахівців між "гарячими лініями".

Кількості дзвінків на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (-1 433 205) пояснюється загальним зниженням вхідних дзвінків від громадян на урядову "гарячу лінію", спеціалізовані "гарячі лінії" та обмеженою пропускнуною спроможністю програмно-технічного комплексу Центру. Також розширився спектр питань, що турбували заявників, з якими вони звертались на "гарячі лінії" Центру: відшкодування за зруйноване майно, питання мобілізації, питання військовослужбовців та членів їх сімей, у т.ч. реабілітації після поранень, щодо зниклих, щодо полонених тощо. Враховуючи тенденцію, що населення України знаходиться тривалий час у напруженому психологічному стані, у певних випадках потребувалось більше часу перебування на лінії для з'ясування та вирішення складних та "болючих" питань заявників.

Також протягом червня - вересня 2023 року спостерігалось суттєве зменшення кількості зареєстрованих звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку. (-827 650), що пояснюється тим, що протягом року Центром здійснювались заходи щодо максимального розвантаження державних органів, переважно тих, які задіяні в надзвичайних ситуаціях

Заявникам переважно надавалися консультації щодо можливості оперативного вирішення їх питань, або довідкову інформацію, зокрема для вирішення екстрених випадків, кількості наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (-1 088 230) пояснюється тенденцією до збільшення кількості звернень від заявників, а саме військовослужбовців та членів їх сімей, які звернулись до "гарячих ліній" Центру, що потребувало більше часу на опрацювання одного дзвінка під час надання консультацій, роз'яснень, враховуючи їх "чутливі" потреби та психологічний стан.

Кількість опрацьованих електронних звернень заявників, що надходять з використанням Інтернету (-30 916) пов'язана з суспільно-політичною ситуацією в Україні.

Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет (-1 020 183) пов'язана з військовими діями на території України, які становили загрозу життю та здоров'ю громадянам України, та обмеженим доступом громадян до засобів комунікацій.

Збільшення кількості здійснених зворотних дзвінків (4 336) пов'язане зі збільшенням звернень, які потребували невідкладного реагування органів влади та необхідністю постійного супроводу таких звернень.

Відхилення у бік зменшення кількості зареєстрованих звернень на одного працівника (-1 123), кількості наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" на одного працівника (-533), кількості наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет на одного працівника (-8 578) пов'язано з плінністю кадрів в умовах воєнного стану та через нервово-психічне навантаження та високий рівень стресу під час спілкування з заявниками, а також зі зменшенням кількості зареєстрованих звернень та консультацій, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та через сервіси онлайн-консультування (чати).

Збільшення кількості прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника (1 197), кількості опрацьованих електронних звернень на одного працівника (645), пояснюється зменшенням кількості фахівців, які здійснюють приймання вхідних дзвінків та електронних звернень, що пов'язано з плінністю кадрів та недостатнім штатним наповненням відповідних відділів; кількості здійснених зворотних дзвінків на одного працівника (5 112) пов'язане зі збільшенням необхідності здійснення зворотних дзвінків для отримання інформації щодо фактичного стану вирішення питань.

2. Придбання спеціалізованого обладнання для забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників

Кількість придбаного спеціалізованого обладнання (од.)	35,0	35,0	33,0	0,0	-2,0
Рівень введення в експлуатацію придбаного спеціалізованого обладнання (відс.)	100,0	100,0	18,0	0,0	-82,0

Пояснення щодо досягнення запланованих результатів

Відхилення у бік зменшення кількості придбаного спеціалізованого обладнання (-2) пояснюється зміною у 2023 році технічних вимог до обладнання, яке було передбачено кошторисом Центру на 2023 рік, з метою забезпечення технічних потреб Центру та враховуючи економію бюджетних коштів, яка виникла в результаті проведених процедур закупівель, проведено зміни до кошторису та придбано 33 одиниці обладнання. Відхилення у бік зменшення рівня введення в експлуатацію придбаного спеціалізованого обладнання (-82) пояснюється придбанням спеціалізованого обладнання наприкінці звітнього року та тим, що із 33 одиниць придбаного обладнання (30 ноутбуків, комплект маршрутизаторів (голосових шлюзів), сервер, багатофункціональний принтер XEROX), введено в експлуатацію 6 одиниць (комплект маршрутизаторів (голосових шлюзів), 4 ноутбука і БФП XEROX).

7.2. Результативні показники у порівнянні із результативними показниками попереднього року

Напрями використання бюджетних коштів / результативні показники	2022 рік (факт за рік, що передує звітному)			2023 рік (факт за звітний рік)			Відхилення (+/-)		
	Всього	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Всього	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Всього	Загальний фонд	Спеціальний фонд
I	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників									

Кількість штатних одиниць Урядового контактного центру, з них: (од.)	282,0	282,0		284,0	284,0		2,0	2,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють приймання вхідних дзвінків та звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (од.)	133,0	133,0		133,0	133,0		0,0	0,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють опрацювання електронних звернень заявників та їх онлайн-консультування через Інтернет (од.)	67,0	67,0		43,0	43,0		-24,0	-24,0
Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють зворотний зв'язок (од.)	2,0	2,0		3,0	3,0		1,0	1,0
Кількість штатних одиниць аналітиків, які надають інформаційно-аналітичні матеріали (од.)	8,0	8,0		8,0	8,0		0,0	0,0
Кількість прийнятих вхідних дзвінків (од.)	1 336 922,0	1 336 922,0		1 344 831,0	1 344 831,0		7 909,0	7 909,0
Кількість дзвінків на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (од.)	7 273 687,0	7 273 687,0		4 566 795,0	4 566 795,0		-2 706 892,0	-2 706 892,0
Кількість зареєстрованих звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (од.)	512 670,0	512 670,0		572 350,0	572 350,0		59 680,0	59 680,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (од.)	1 131 274,0	1 131 274,0		1 011 770,0	1 011 770,0		-119 504,0	-119 504,0
Кількість опрацьованих електронних звернень заявників, що надходять з використанням Інтернету (од.)	113 256,0	113 256,0		104 084,0	104 084,0		-9 172,0	-9 172,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет (од.)	2 581 281,0	2 581 281,0		479 817,0	479 817,0		-2 101 464,0	-2 101 464,0
Кількість здійснених зворотних дзвінків (од.)	10 037,0	10 037,0		31 836,0	31 836,0		21 799,0	21 799,0
Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів (од.)	1 374,0	1 374,0		1 000,0	1 000,0		-374,0	-374,0
Кількість прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника (од.)	10 052,0	10 052,0		10 112,0	10 112,0		60,0	60,0
Кількість зареєстрованих звернень на одного працівника (од.)	3 855,0	3 855,0		4 303,0	4 303,0		448,0	448,0

Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" на одного працівника (од.)	8 506,0	8 506,0	7 607,0	7 607,0		-899,0	-899,0
Кількість опрацьованих електронних звернень на одного працівника (од.)	1 690,0	1 690,0	2 421,0	2 421,0		731,0	731,0
Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет на одного працівника (од.)	38 527,0	38 527,0	11 159,0	11 159,0		-27 368,0	-27 368,0
Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного працівника (од.)	5 019,0	5 019,0	10 612,0	10 612,0		5 593,0	5 593,0
Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів на одного аналітика (од.)	172,0	172,0	125,0	125,0		-47,0	-47,0
Частка опрацьованих звернень заявників та наданих консультацій із загальної кількості прийнятих вхідних дзвінків (відс.)	100,0	100,0	100,0	100,0		0,0	0,0
Частка опрацьованих електронних звернень та наданих консультацій, що надійшли через Інтернет (відс.)	100,0	100,0	100,0	100,0		0,0	0,0

Пояснення щодо динаміки результативних показників

Збільшення кількості штатних одиниць Урядового контактного центру (2) та кількості штатних одиниць працівників, які здійснюють зворотний зв'язок (1) пояснюється незначним збільшенням фактичної чисельності Центру та змінами до структури державної установи "Урядовий контактний центр" протягом 2022-2023 років.

Зменшення кількості штатних одиниць працівників, які здійснюють опрацювання електронних звернень заявників та їх онлайн-консультування через Інтернет (-24) пояснюється плінністю кадрів - звільнення через міграцію за кордон працівників у зв'язку з військовою агресією росії проти України та з причин нервово-психічного навантаження та високого рівня стресу особливо під час воєнного стану.

Збільшення кількості прийнятих вхідних дзвінків (+7 909), кількості зареєстрованих звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку (+59 680), кількості здійснених зворотних дзвінків (+21 799) пов'язане зі збільшенням вхідних дзвінків та електронних звернень від громадян на урядову "гарячу лінію", інші спеціалізовані "гарячі лінії" та через мережу Інтернет у зв'язку з військовими діями на території України, масштабними руйнуваннями та значною кількістю внутрішньо переміщених осіб, які потребували невідкладної соціальної, гуманітарної та психологічної допомоги тощо.

Зменшення кількості дзвінків на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (-2 706 892), кількості наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" (-119 504), пов'язане з військовими діями на території України, постійними ракетними обстрілами з боку рф, які становили загрозу життю та здоров'ю працівників та заявників, потребувало їх перебування в укриттях; періодичними та аварійними відключеннями електропостачання (стосується дистанційної роботи в період повномасштабного вторгнення та активних бойових дій), що обмежувало доступ до телекомунікацій, як працівників Центру так і заявників.

Зменшення кількості опрацьованих електронних звернень заявників, що надходять з використанням Інтернету (-9 172) та кількості наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет (-2 101 464), пов'язане з суспільно-політичною ситуацією в Україні, збройною агресією рф та обмеженим доступом громадян до засобів комунікацій.

Зменшення кількості наданих аналітичних довідок (-374) пояснюється змінами періодичності надання окремих інформаційно-аналітичних матеріалів.

Збільшення кількості прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника (+60), кількості зареєстрованих звернень на одного працівника (+448), кількості опрацьованих електронних звернень на одного працівника (+731) пояснюється збільшенням кількості самостійно опрацьованих дзвінків працівниками Центру на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" та електронних звернень, які надійшли через Інтернет; кількість здійснених зворотних дзвінків на одного працівника (+5 593) пояснюється необхідністю здійснення зворотних дзвінків для отримання інформації щодо фактичного стану вирішення питань.

Зменшення кількості наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії" на одного працівника (-899), кількості наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет на одного працівника (-27 368) пов'язане з плінністю кадрів в умовах воєнного стану у зв'язку з неконкурентною заробітною платою та через нервово-психічне навантаження та високим рівнем стресу під час спілкування з заявниками; кількості наданих інформаційно-аналітичних матеріалів на одного аналітика (-47) пов'язане зі зменшенням кількості затребуваних інформаційно-аналітичних матеріалів.

Придбання спеціалізованого обладнання для забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників

Кількість придбаного спеціалізованого обладнання (од.)	0,0			33,0	33,0		33,0	
Рівень введення в експлуатацію придбаного спеціалізованого обладнання (відс.)	0,0			18,0	18,0		18,0	

Пояснення щодо динаміки результативних показників

відсутність динаміки пояснюється відсутністю відповідних видатків в кошторисі Центру на 2022 рік Відхилення у бік зменшення кількості придбаного спеціалізованого обладнання (-2) пояснюється зміною у 2023 році технічних вимог до обладнання, яке було передбачено кошторисом Центру на 2023 рік, з метою забезпечення технічних потреб Центру та враховуючи економію бюджетних коштів, яка виникла в результаті проведених процедур закупівель, проведено зміни до кошторису та придбано 33 одиниці обладнання.

Пояснення щодо змін у структурі напрямів використання бюджетних коштів:

8. Інформація про результати контрольних заходів, проведених органами, уповноваженими на здійснення контролю за дотриманням бюджетного законодавства

N з/п	Найменування контрольного заходу	Пропозиції за результатами контрольного заходу	Стан врахування пропозицій за результатами контрольного заходу
1	2	3	4
1	Плановий внутрішній аудит з окремих питань фінансово-господарської діяльності державної установи "Урядовий контактний центр" щодо дотримання законодавства, планів, контрактів, процедур, стану збереження активів, інформації та управління державним майном, достовірності фінансової та бюджетної звітності, ведення бухгалтерського обліку за період діяльності з 01.07.2021 по 01.04.2022	Рекомендації наведені в Аудиторському звіті за результатами внутрішнього аудиту з окремих питань фінансово-господарської діяльності державної установи "Урядовий контактний центр" щодо дотримання законодавства, планів, контрактів, процедур, стану збереження активів, інформації та управління державним майном, достовірності фінансової та бюджетної звітності, ведення бухгалтерського обліку за період діяльності з 01.07.2021 по 01.04.2022 року від 30 березня 2023 року	Всі Рекомендації, наведені в Аудиторському звіті від 30.03.2023 р. опрацьовано та виконано (листи Центру від 16.05.2023 № 1503-23 та від 07.12.2023 № 3885-23).

9. Узагальнений висновок про ефективність бюджетної програми:

Бюджетна програма "Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади" запроваджена для забезпечення оперативного реагування центральних та місцевих органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову "гарячу лінію" та спеціалізовані "гарячі лінії", за допомогою засобів відеозв'язку від громадян із порушенням слуху або з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України чи у паперовій формі.

Упродовж 2023 року державна установа "Урядовий контактний центр" (далі - Центр), яка є базовою складовою Єдиної системи опрацювання звернень, забезпечила у цілодобовому режимі функціонування урядової "гарячої лінії" та інших спеціалізованих "гарячих ліній", опрацювання повідомлень заявників, які надходили через телеграм-канал та чат-бот урядової "гарячої лінії", завдяки чому зокрема забезпечено можливість звернення громадян з тимчасово окупованих територій України.

У 2023 році Центр забезпечив подальшу реалізацію проєкту, в якому здійснюється переведення дзвінків від громадян, що звернулись на урядову "гарячу лінію", на "гарячі лінії" окремих органів влади та установ. Так, у результаті налагодженої взаємодії, відбувалося здійснення трансферів на "гарячі лінії" Міністерства охорони здоров'я, Міністерства оборони, Міністерства з питань стратегічних галузей промисловості, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, Державної податкової служби, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, Державної служби з безпеки на транспорті, Державної служби морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства, Національного банку, Українського ветеранського фонду, Львівським, Закарпатським, Сумським та Кіровоградським ОКЦ. Загалом здійснено трансфер понад 44 тис. дзвінків на "гарячі лінії" цих органів та установ. У процесі роботи Центру, з метою надання працівниками Центру більш оперативної інформації, консультацій і роз'яснень з актуальних питань, що турбують громадян, впроваджувалися нові канали комунікації із заявниками. Так в 2023 році на базі Центру запроваджено спеціалізовані "гарячі лінії": з питань виплат за програмою «Відновлення (1545*2)»; оновлена платформа Дія.Освіта (1539); з питань реабілітації, протезування/ортезування та забезпечення іншими допоміжними засобами реабілітації військовослужбовців, які отримали поранення (1545*4).

Для встановлення фактичного стану вирішення питань, порушених у зверненнях невідкладного характеру, працівниками Центру регулярно здійснювався зворотний зв'язок із заявниками (опитано 2 033 заявника). Фактичне вирішення порушених питань підтвердили 1 170 опитаних, 320 заявників висловили подяки працівникам Центру за допомогу в їх розв'язанні. На 574 звернення заявникам було надано відповідні роз'яснення.

За результатами аналізу проблематики звернень та моніторингу їх розгляду органами державної влади Центр надавав у визначені терміни Секретаріату Кабінету Міністрів, центральним і місцевим органам виконавчої влади відповідні інформаційно-аналітичні матеріали. Загалом було підготовлено 1 000 інформаційно-аналітичних матеріалів (273 інформаційно-аналітичні довідки, 254 статистичних матеріали та 473 інфографіки з відображенням кількісних характеристик отриманих звернень, географічної прив'язки, проблемних питань тощо).

В рамках реалізації поставлених Прем'єр-міністром України завдань Центру, спільно з органами виконавчої влади, військовими адміністраціями, органами місцевого самоврядування здійснено низку заходів щодо налагодження взаємодії (інтеграції) "гарячих ліній" (інших засобів телефонного зв'язку) органів влади з урядовою "гарячою лінією" та розширено канали доступу до комунікацій з громадянами. Наразі налагоджена взаємодія (здійснення трансферів), зокрема з Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, Міністерством оборони, Міністерством охорони здоров'я, Міністерством з питань стратегічних галузей промисловості, Державною податковою службою, Державною службою України з безпеки на транспорті, Державною службою морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, Державною службою України з питань геодезії, картографії та кадастру, Українським ветеранським фондом, Національним банком України, Закарпатським, Кіровоградським, Львівським регіональними контактними центрами та Сумським обласним контактним центром. Наразі по зазначених напрямах ведеться робота.

У 2023 році в Центрі було забезпечено роботу тематичних напрямів на урядовій "гарячій лінії" (мається на увазі IVR меню) та спеціалізованих "гарячих ліній" з окремими номерами.

1545 - урядова "гаряча лінія";

1545*1 - з питань перевірки статусу розгляду зареєстрованих звернень;

1545*2 - з питань виплат за програмою "еВідновлення";

1545*3 - з питань безпеки дітей в Інтернеті;

1545*4 - "гаряча лінія" з питань вступної кампанії до закладів освіти (функціонувала до 15 серпня 2023 р.);

1545*4 - з питань реабілітації, протезування/ортезування та забезпечення іншими допоміжними засобами реабілітації військовослужбовців, які отримали поранення (працює з 16 серпня 2023 р.);

1545*9 - з питань ветеранів війни та членів їх сімей;

+38 (044) 284-19-15 - урядова "гаряча лінія" (для дзвінків із-за кордону);

1539 - "гаряча лінія" з питань соціального захисту населення під час воєнного стану;

1547 - "гаряча лінія" з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей;

1549 - Дія.Освіта;

0 800 503 486 - "телефон довіри" РНБО з питань контрабанди та корупції на митниці;

0 800 504 425 - "гаряча лінія" з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій;

0 800 202 600 - "гаряча лінія" для опрацювання та узагальнення пропозицій надавачів гуманітарної допомоги з України та з-за кордону;

0 800 500 115 - "гаряча лінія" Міндовкілля на зв'язку.

Завдання бюджетної програми протягом року не коригувались. З метою оптимізації видатків на підставі проведеного аналізу використання коштів було здійснено перерозподіл видатків у межах загального обсягу видатків.

Державною установою "Урядовий контактний центр" у 2023 році заплановані заходи та результативні показники були виконані в межах бюджетних асигнувань.

10. Заходи із підвищення ефективності бюджетної програми

№ з/п	Напрямок підвищення ефективності бюджетної програми	Захід
1	2	3
1	Завдання бюджетної програми протягом року не коригувались. З метою оптимізації видатків на підставі проведеного аналізу використання коштів було здійснено перерозподіл видатків у межах загального обсягу видатків. Державною установою "Урядовий контактний центр" у 2023 році заплановані заходи та результативні показники були виконані в межах бюджетних асигнувань.	Систематичний аналіз проблематики звернень, що дозволить виявляти найбільш актуальні питання, які потребують уваги Уряду та належного реагування на звернення заявників. Створення додаткового механізму інформування громадськості з питань державної політики.

Директор Господарсько-фінансового департаменту
Секретаріату Кабінету Міністрів України


(підпис)

Віталій ШАМРАЙ

(ім'я та прізвище)