

## БЮДЖЕТНИЙ ЗАПИТ НА 2026–2028 РОКИ, Форма БЗ-2 (індивідуальна)

### 1. Секретаріат Кабінету Міністрів України

(найменування відповідального виконавця бюджетної програми)

### 2. 0411130 , 0133 Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади

(КПКВК)

(КФКВК)

(найменування бюджетної програми)

Видатки з державного бюджету

Надання кредитів з державного бюджету

### 3. Ціль державної політики, мета та завдання бюджетної програми

#### 3.1. Ціль державної політики

1. 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

#### 3.2. Мета бюджетної програми

Держава надає якісні послуги громадянам.

#### 3.3. 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.

### 4. Надходження для виконання бюджетної програми

#### 4.1. Обсяги за видами надходжень

Код	Найменування	(тис.грн)				
		2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7

Код	Найменування	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7
	ВСЬОГО	204 237,6	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	у тому числі: загальний фонд	188 487,7	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	спеціальний фонд, з них:	15 749,9				
	Доходи	15 749,9				
25010200	Надходження бюджетних установ від додаткової (господарської) діяльності	90,3				
25020100	Благодійні внески, гранти та дарунки	15 659,6				

#### 4.2. Підстави отримання надходжень спеціального фонду та обґрунтування їх обсягів

### 5. Видатки за кодами економічної класифікації видатків бюджету

#### 5.1 Видатки

							(тис.грн)
Код	Найменування коду	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)	
1	2	3	4	5	6	7	
2110	Оплата праці	104 145,4	104 212,4	113 174,7	122 115,5	131 029,9	
	у тому числі: загальний фонд	104 145,4	104 212,4	113 174,7	122 115,5	131 029,9	
	спеціальний фонд						
2120	Нарахування на оплату праці	22 220,4	22 926,7	24 898,4	26 865,4	28 826,6	
	у тому числі: загальний фонд	22 220,4	22 926,7	24 898,4	26 865,4	28 826,6	
	спеціальний фонд						
2210	Предмети, матеріали, обладнання та інвентар	1 532,8	866,4	877,5	816,7	816,7	
	у тому числі: загальний фонд	679,3	866,4	877,5	816,7	816,7	
	спеціальний фонд	853,5					
2240	Оплата послуг (крім комунальних)	48 972,3	45 371,8	45 353,6	45 437,6	45 437,6	
	у тому числі: загальний фонд	44 113,1	45 371,8	45 353,6	45 437,6	45 437,6	
	спеціальний фонд	4 859,2					

Код	Найменування коду	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7
2270	Оплата комунальних послуг та енергоносіїв	2 389,4	3 350,0	3 350,0	3 350,0	3 350,0
	у тому числі: загальний фонд	2 389,4	3 350,0	3 350,0	3 350,0	3 350,0
	спеціальний фонд					
2282	Окремі заходи по реалізації державних (регіональних) програм, не віднесені до заходів розвитку	15,1	14,3	10,0	4,2	4,2
	у тому числі: загальний фонд	15,1	14,3	10,0	4,2	4,2
	спеціальний фонд					
2800	Інші поточні видатки		18,0	29,4	12,0	12,0
	у тому числі: загальний фонд		18,0	29,4	12,0	12,0
	спеціальний фонд					
3110	Придбання обладнання і предметів довгострокового користування	10 462,2	1 057,4			
	у тому числі: загальний фонд	425,0	1 057,4			
	спеціальний фонд	10 037,2				
3160	Придбання землі та нематеріальних активів	14 500,0				
	у тому числі: загальний фонд	14 500,0				
	спеціальний фонд					
	<b>ВСЬОГО</b>	204 237,6	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	у тому числі: загальний фонд	188 487,7	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	спеціальний фонд	15 749,9				

5.2 Пояснення щодо запропонованих змін у структурі видатків та впливу цих змін на результативні показники, досягнення мети, виконання завдань бюджетної програми.

У 2024 році по загальному фонду державного бюджету бюджетної програми 0411130 «Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади» касові видатки склали 188 487,8 тис. гривень, що дало змогу вчасно та в повному обсязі виплачувати заробітну плату працівникам, оплачувати основні витрати Центру, відшкодувати балансоутримувачам орендованих приміщень витрати на комунальні послуги та оплачувати інші поточні господарські витрати установи. Кредиторська заборгованість на 01.01.2025 року відсутня. Кошторисом Центру на 2025 рік за бюджетною програмою 0411130 «Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади» (зі змінами) затверджено видатки у сумі 177 817,0 тис. гривень. Основними завданнями подальшого розвитку Урядового контактного центру є сприяння забезпеченню права громадян на звернення до органів державної влади, удосконалення роботи органів виконавчої влади зі зверненнями шляхом підвищення якості приймання та опрацювання звернень, ефективності проведення їх аналізу та результатів моніторингу їх розгляду, а також вдосконалення програмно-апаратного комплексу з використанням новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій, розширення кількості каналів комунікації із заявниками, інтеграція ПТК НСОЗ з Єдиною системою опрацювання звернень з метою реєстрації та опрацювання всіх звернень громадян на єдиній платформі електронної бази даних звернень до державних органів влади. Доведені граничні обсяги видатків загального фонду державного бюджету на 2026-2028 роки за КПКВК 0411130 у сумі 187 693,6 тис. грн у порівнянні із затвердженими видатками загального фонду державного бюджету на 2025 рік збільшено на 5,6 % за рахунок підвищення посадового окладу працівника I тарифного розряду Єдиної тарифної сітки, але не забезпечують потреби у видатках на послуги з технічної підтримки програмного забезпечення (КЕКВ 2240).

## 6. Напрями використання бюджетних коштів та обґрунтування їх розподілу

### 6.1 Видатки за напрямами використання бюджетних коштів

(тис.грн)						
№ з/п	Напрями використання бюджетних коштів	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7
1	Забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників	189 737,6	176 759,6	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	у тому числі: загальний фонд	173 987,7	176 759,6	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	спеціальний фонд	15 749,9				
2	Придбання спеціалізованого обладнання для забезпечення оперативного реагування суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень на звернення заявників		1 057,4			
	у тому числі: загальний фонд		1 057,4			
	спеціальний фонд					

№ з/п	Напрями використання бюджетних коштів	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7
3	Модернізація комп'ютерної програми "Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади"	14 500,0				
	у тому числі: загальний фонд	14 500,0				
	спеціальний фонд					
	ВСЬОГО	204 237,6	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	у тому числі: загальний фонд	188 487,7	177 817,0	187 693,6	198 601,4	209 477,0
	спеціальний фонд	15 749,9				

6.2 Пояснення щодо запропонованих змін у структурі видатків за напрямами використання бюджетних коштів та впливу цих змін на результативні показники, досягнення мети, виконання завдань бюджетної програми

Доведений обсяг видатків на 2026-2028 роки у сумі 187 693,6 тис. грн, в тому числі на оплату праці (КЕКВ 2111) - 113 174,7 тис. грн - близько 60,3% від загального доведеного обсягу видатків та на оплату комунальних послуг (КЕКВ 2270) - 3 350,0 тис. грн - близько 1,8 % від загального доведеного обсягу видатків, було розподілено відповідно до основної цілі державної політики, якою керується Центр в своїй діяльності, а саме - 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, та для можливості ефективного виконання основних завдань Урядового контактного центру. Після проведеного аналізу потреби в коштах на 2026-2028 роки, яка визначалась відповідно до наказу Мінекономіки від 18.02.2020 № 275, граничний обсяг видатків загального фонду державного бюджету на 2026-2028 роки було розподілено наступним чином: 13,3 % від загального доведеного обсягу видатків на нарахування на оплату праці (КЕКВ 2120); 24,2% від загального доведеного обсягу видатків (КЕКВ 2240) на оплату послуг зв'язку, послуг з технічного обслуговування обладнання, адміністрування програмного забезпечення, послуг з страхування та оренди приміщень, охоронних та транспортних послуг, тощо; 0,5 % від загального доведеного обсягу видатків (КЕКВ 2210) на придбання канцелярського та письмового приладдя, господарських матеріалів, питної води для працівників Центру, меблів, витратних матеріалів до комп'ютерної та офісної техніки.

## 7. Результативні показники бюджетної програми

### 7.1 Результативні показники

№ з/п	Показники	Одиниця виміру	2024 рік (звіт)	2025 рік (затверджено)	2026 рік (план)	2027 рік (план)	2028 рік (план)
1	2	3	4	5	6	7	8
	затрат						
1	Кількість штатних одиниць Урядового контактного центру, з них:	одиниць	282,0	439,0	439,0	439,0	439,0

2	Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють приймання вхідних дзвінків та звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку	одиниць	129,0	258,0	258,0	258,0	258,0
3	Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють опрацювання електронних звернень заявників та їх онлайн-консультування через Інтернет	одиниць	39,0	76,0	76,0	76,0	76,0
4	Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють зворотний зв'язок	одиниць	3,0	5,0	5,0	5,0	5,0
5	Кількість штатних одиниць аналітиків, які надають інформаційно-аналітичні матеріали	одиниць	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
	продукту						
1	Кількість прийнятих вхідних дзвінків	одиниць	1333 619,0	2300 000,0	2300 000,0	2300 000,0	2300 000,0
2	Кількість дзвінків на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії"	одиниць	4351 539,0	6000 000,0	6000 000,0	6000 000,0	6000 000,0
3	Кількість зареєстрованих звернень заявників, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку	одиниць	536 223,0	1400 000,0	1400 000,0	1400 000,0	1400 000,0
4	Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову "гарячу лінію" та інші спеціалізовані "гарячі лінії"	одиниць	1046 974,0	2100 000,0	2100 000,0	2100 000,0	2100 000,0
5	Кількість опрацьованих електронних звернень заявників, що надходять з використанням Інтернету	одиниць	104 812,0	135 000,0	135 000,0	135 000,0	135 000,0
6	Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет	одиниць	419 124,0	850 000,0	850 000,0	850 000,0	850 000,0
7	Кількість здійснених зворотних дзвінків	одиниць	30 074,0	30 000,0	30 000,0	30 000,0	30 000,0
8	Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів	одиниць	1 777,0	1 000,0	1 000,0	1 000,0	1 000,0
9	Кількість модернізованих комп'ютерних програм	одиниць	1,0				
10	Кількість придбаного спеціалізованого обладнання	одиниць		2,0			
	ефективності						
1	Кількість прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника	одиниць	10 338,0	8 915,0	8 915,0	8 915,0	8 915,0
2	Кількість зареєстрованих звернень на одного працівника	одиниць	4 157,0	5 426,0	5 426,0	5 426,0	5 426,0
3	Кількість наданих консультацій заявникам, що телефонують на урядову «гарячу лінію» та інші спеціалізовані «гарячі лінії» на одного працівника	одиниць	8 116,0	8 140,0	8 140,0	8 140,0	8 140,0

4	Кількість опрацьованих електронних звернень на одного працівника	одиниць	2 687,0	1 776,0	1 776,0	1 776,0	1 776,0
5	Кількість наданих консультацій заявникам, що звертаються через Інтернет на одного працівника	одиниць	10 747,0	11 184,0	11 184,0	11 184,0	11 184,0
6	Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного працівника	одиниць	10 025,0	6 000,0	6 000,0	6 000,0	6 000,0
7	Кількість наданих інформаційно-аналітичних матеріалів на одного аналітика	одиниць	222,0	125,0	125,0	125,0	125,0
	якості						
1	Частка опрацьованих звернень заявників та наданих консультацій із загальної кількості прийнятих вхідних дзвінків	відсотків	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Частка опрацьованих електронних звернень та наданих консультацій, що надійшли через Інтернет	відсотків	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3	Рівень модернізації комп'ютерної програми "Програмно-технічний комплекс Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади"	відсотків	100,0				
4	Рівень введення в експлуатацію придбаного спеціалізованого обладнання	відсотків		100,0			

## 7.2 Пояснення щодо динаміки результативних показників та досягнення мети, виконання завдань бюджетної програми

Упродовж 2024 року, Урядовий контактний центр, який є базовою складовою Єдиної системи опрацювання звернень і забезпечував у цілодобовому режимі функціонування урядової «гарячої лінії» 1545 та інших спеціалізованих «гарячих ліній», а також приймання електронних звернень, поданих заявниками через Урядовий портал, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України, веб-сайт Центру, через сервіси онлайн-консультування заявників (чати) тощо. Повномасштабне вторгнення росії на територію України та його наслідки, перебіг суспільно-політичних процесів, ускладнення соціально-економічної ситуації в країні та прийняття низки урядових рішень з актуальних і гострих проблем спричиняє подальше надходження звернень на урядову «гарячу лінію» у значній кількості. Починаючи з 2024 року, окрім згаданих вище «гарячих ліній», Центр організував роботу 7 спеціалізованих «гарячих ліній» та електронних сервісів, що мають надзвичайно гостре спрямування: «гаряча лінія» Міністерства оборони України (телефонна лінія 1512 та чати); «гаряча лінія» з питань енергозабезпечення «Струм» 1549; «гаряча лінія» з питань вступної кампанії (телефонна лінія та чати) 1545\*5; електронний сервіс «Пульс»; «гаряча лінія» з питань організації освітнього процесу (проект «Школа офлайн», 1545\*5); «гаряча лінія» для державних службовців з питань оплати праці (0 800 505 442); «гаряча лінія «Національний кешбек» (станом на зараз в процесі обговорення з Мінекономіки). Порівняно зі звітним періодом 2024 року результативні показники на 2025 рік зросли, що обумовлено збільшенням кількості "гарячих ліній". Результативні показники, які плануються на 2026-2028 роки залишились на рівні 2025 року, що пояснюється зовнішніми чинниками (відсутність світла, відсутність в заявників доступу до Інтернету, тощо).

## 8. Чисельність працівників у бюджетних установах



(особи)

№ з/п	Категорії працівників	2024 рік (звіт)				2025 рік (затверджено)		2026 рік (план)		2027 рік (план)		2028 рік (план)	
		загальний фонд		спеціальний фонд		загальний фонд	спеціальний фонд	загальний фонд	спеціальний фонд	загальний фонд	спеціальний фонд	загальний фонд	спеціальний фонд
		затверджено	фактично зайняті	затверджено	фактично зайняті								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Керівники	4,0	3,0			4,0		4,0		4,0		4,0	
2	Інші працівники	435,0	279,0			435,0		435,0		435,0		435,0	
	Всього працівників	439,0	282,0			439,0		439,0		439,0		439,0	
	<i>з них працівники, оплата праці яких здійснюється також із загального фонду</i>	x	x			x		x		x		x	

## 9. Державні цільові програми, які виконуються в межах бюджетної програми



Не підлягає заповненню

## 10. Інформація про огляд витрат державного бюджету



Не підлягає заповненню

## 11. Підстави реалізації бюджетної програми

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 972 «Про реалізацію експериментального проекту із створення “єдиного входу” опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» (зі змінами);
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»;
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 05 лютого 2020 року № 91 «Деякі питання державної установи «Урядовий контактний центр» (зі змінами);
4. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 579-р «Питання державної установи «Соціальний контактний центр» (зі змінами), втрата чинності крім окремих положень від 22.12.2020;
5. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.07.2010 № 1456-р «Про передачу державної установи «Соціальний контактний центр» до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України»;
6. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.07.2010 № 1552-р «Про перейменування та розміщення державної установи «Соціальний контактний центр»;

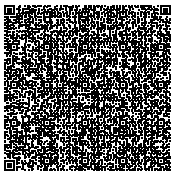
7. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р «Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» (зі змінами);

8. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.12.2013 № 1066-р «Про розміщення державної установи «Урядовий контактний центр».

Директор Господарсько-фінансового  
департаменту Секретаріату Кабінету  
Міністрів України

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Віталій ШАМРАЙ  
(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)



БЮДЖЕТНИЙ ЗАПИТ НА 2026–2028 РОКИ, Форма БЗ-2 (індивідуальна)

Господарсько-фінансовий департамент Секретаріату Кабінету Міністрів України  
ід-36364 в АІС "ГРК-ВЕБ", КВК=041, КПК=0411130, тип консолідації=АІС "ДБ", номер версії=1

29.09.2025 12:33:19 **Віталій ШАМРАЙ** (10AD47)

29.09.2025 12:36:38 Господарсько-фінансовий департамент Секретаріату Кабінету Міністрів України (3FAA9288358EC0030400000539702002DB9E400)

30.09.2025 09:39:26 **відправлено: Господарсько-фінансовий департамент Секретаріату Кабінету Міністрів України**

(3FAA9288358EC0030400000539702002DB9E400)

c3a47b76-30f2-4a46-a09c-24b43bf06aaf