

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства фінансів України  
26 серпня 2014 року № 836  
(у редакції наказу Міністерства фінансів України  
від 01 листопада 2022 року № 359)

## ЗВІТ

### про виконання паспорта бюджетної програми місцевого бюджету на 2023 рік

1. 0213241 ДУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ (код за ЄДРПОУ)  
(код Програмої класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету)  
(найменування головного розпорядника коштів місцевого бюджету)

2. 0213241 ДУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ (код за ЄДРПОУ)  
(код Програмої класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету)  
(найменування відповідального виконавця)

3. 0213241 3241 1090 1210000000  
(код Програмої класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) (код Типової програмої класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) (код соціального захисту і соціального забезпечення) (найменування бюджетної програми згідно з Типовою програмою класифікацією видатків та кредитування місцевого бюджету)  
Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціального захисту і соціального забезпечення

4. Цілі державної політики, на досягнення яких спрямовано реалізацію бюджетної програми

Забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» облдержадміністрації, через урядову «гарячу лінію», мережу Інтернет, підготовки інформації для формування інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, забезпечення взаємодії з посадовими особами облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрації, що відповідають за опрацювання отриманих звернень.

5. Мета бюджетної програми

Забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади на території Луганської області звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» облдержадміністрації, через урядову «гарячу лінію», мережу Інтернет.

6. Завдання бюджетної програми

Забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» облдержадміністрації, через урядову «гарячу лінію», мережу Інтернет, підготовки інформації для формування інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, забезпечення взаємодії з посадовими особами облдержадміністрації, структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрації, що відповідають за опрацювання отриманих звернень.

7. Видатки (надані кредити з бюджету) та напрями використання бюджетних коштів за бюджетною програмою:

7.1. Аналіз розділу «Видатки (надані кредити з бюджету) та напрями використання бюджетних коштів за бюджетною програмою»  
привень

№ з/п	Напрями використання бюджетних коштів*	Затверджено у паспорті бюджетної програми			Касові видатки (надані кредити з бюджету)			Відхилення		
		загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Оплата праці і нарахування на оплату праці	1 500 973,00	0,00	1 500 973,00	1 484 098,12	0,00	1 484 098,12	- 16 874,88	0,00	- 16 874,88

2.	Оплата коммунальных услуг та энергоносіїв	5 321,00	0,00	5 231,00	0,00	0,00	0,00	- 5 321,00	0,00	- 5 321,00
3.	Інші поточні видатки	126 468,00	0,00	126 468,00	96 293,00	0,00	96 293,00	- 30 175,00	0,00	- 30 175,00
4.	Капітальні видатки		46 000,00	46 000,00	0,00	46 000,00	46 000,00	0,00	0,00	0,00
	Усього	1 632 762,00	46 000,00	1 678 762,00	1 580 391,12	46 000,00	1 626 391,12	- 52 370,88	0,00	- 52 370,88

7.2. Пояснення щодо причин відхилення обсягів касових видатків (наданих кредитів з бюджету) за напрямом використання бюджетних коштів від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми\*\*

№ з/п	Пояснення
1	Відхилення фактичних показників від планових за результатами 2023 року пояснюється невикористанням запланованих коштів: за напрямком «Оплата праці» - у зв'язку зі зменшенням видатків за рахунок продовження простою у деяких працівників установи та керуючись статтею 13 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану», Законом України «Про правовий режим воєнного стану», указами Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженим Законом України від 24.02.2022 № 2102-ІХ; за напрямком: «Оплата коммунальных услуг та энергоносіїв», «Інші поточні видатки» - (оплата електроенергії та водопостачання та водовідведення, оренди) за рахунок продовження простою та переходу на дистанційну роботу працівників установи.

8. Видатки (надані кредити з бюджету) на реалізацію місцевих/регіональних програм, які виконуються в межах бюджетної програми  
привень

№ з/п	Найменування місцевої/ регіональної програми	Затверджено у паспорті бюджетної програми			Касові видатки (надані кредити з бюджету)			Відхилення		
		загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Програма економічного і соціального розвитку Луганської області на 2021-2023 роки	2 478 362,00	0,00	2 478 362,00	1 580 391,12	46 000,00	1 626 391,12	- 897 970,88	46 000,00	- 851 970,88

9. Результативні показники бюджетної програми та аналіз їх виконання  
9.1. Аналіз показників бюджетної програми

№ з/п	Показники	Одиниця виміру	Джерело інформації	Затверджено у паспорті бюджетної програми			Фактичні результативні показники, досягнуті за рахунок касових видатків (наданих кредитів з бюджету)			Відхилення		
				загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього	загальний фонд	спеціальний фонд	усього
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	затрат											
1	Кількість штатних одиниць	осіб	штатний розпис	12		12	5		5	-7		-7
2	продукту											
2	Кількість дзвінків громадян, підприємств, організацій та фізичних осіб-прийомців отриманих за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» обласної держадміністрації	од.	електронна база	4800		4800	2296		2296	-2504		-2504
	Кількість звернень громадян, підприємств, організацій та фізичних осіб-прийомців отриманих за телефонним номером урядової «гарячої лінії» та через Інтернет	од.	електронна база	14000		14000	782		782	-13218		-13218
3	ефективності											
3	Кількість оброблених дзвінків та звернень, що подаються громадянами, підприємствами, організаціями, фізичними особами – підприємствами, органами	од.	електронна база	1106		1106	616		616	-490		-490

	місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» облдержадміністрації, через урядову «гарячу лінію» та Інтернет на 1 штатну одиницю																	
	Витрати на утримання 1 штатної одиниці	тис.грн.	Розрахунок до кошторису	136063	3833	139896	316078	9200	325278	180014	5367	185381						
4	якості	відсоток	електронна база, електронна пошта, листування, телефонний зв'язок	100		100	100		100	0		0						
	Рівень налагодження зв'язку з громадянами, підприємствами, організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування, сприяння взаємодії органів виконавчої влади та громадськості																	

9.2. Пояснення щодо причин розбіжностей між фактичними та затвердженими результативними показниками\*\*\*

№ з/п	Показники	Одиниця виміру	Пояснення щодо причин розбіжностей між фактичними та затвердженими результативними показниками
1	2	3	4
1	затрат		
1	Кількість штатних одиниць	осіб	Розбіжність між фактичними та затвердженими результативними показниками пояснюється наступним. При формуванні показників на 2023 рік було заплановано фактичну кількість штатних одиниць відповідно до штатного розпису установи. В зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України не всі співробітники могли виконувати обов'язки, передбачені трудовим договором. Відповідно до статті 13 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану» та наказу в. о. директора ДУ «ЛОКЦ» від 10.11.2022 № 19 «Про призупинення дії трудового договору з окремими співробітниками ДУ «ЛОКЦ», що виключає можливість обох сторін трудових відносин виконувати обов'язки, передбачені трудовим договором на строк не більше ніж період дії воєнного стану, з такими

			працівниками було призупинено дія трудового договору.
2	продукту		
	Кількість дзвінків громадян, підприємств, організації та фізичних осіб – підприємців отриманих за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» обласдержадміністрації	од.	Відхилення фактичних показників від планових пояснюються тим, що при формуванні показників на 2023 рік було заплановано прогнозовану кількість - 4800 од. дзвінків, отриманих від громадян за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» обласдержадміністрації, виходячи з факту даних попередніх років. Фактична кількість дзвінків в 2023 році дорівнює 2296 од., що менше запланованого, і розбіжність між фактичним показником і запланованим склала -2504 од. Зменшення кількості дзвінків протягом 2023 року обумовлена виїздом населення області протягом 2022-2023 років із зони бойових дій внаслідок військової агресії російської федерації за кордон та переміщенням по території України, де мають змогу звертатися з питаннями для вирішення проблем до місцевих органів влади.
	Кількість звернень громадян, підприємств, організації та фізичних осіб – підприємців отриманих за телефонним номером Урядової «гарячої лінії» та через Інтернет	од.	Відхилення фактичних показників від планових пояснюються тим, що при формуванні показників на 2023 рік було заплановано прогнозовану кількість звернень - 14000 од. отриманих від громадян за телефонним номером Урядової «гарячої лінії» та Інтернет, виходячи з факту даних попередніх років. Фактичне надходження звернень в 2023 році дорівнює 782 од., що значно менше запланованого. Кількість звернень на «гарячі лінії» зумовлені потребами і запитами громадян. Розбіжність між фактичним показником і запланованим склала -13 218 од. Зменшення кількості звернень протягом 2023 року обумовлена виїздом населення області з зони бойових дій внаслідок військової агресії російської федерації та вирішення питань за місцем свого перебування.
3	ефективності		
	Кількість оброблених дзвінків та звернень, що подаються громадянами, підприємствами, організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» обласдержадміністрації, через урядову «гарячу лінію» та Інтернет на 1 штатну одиницю	од.	Відхилення фактичних показників від планових пояснюється зменшенням кількості оброблених дзвінків та звернень, що подаються громадянами за єдиним телефонним номером «гарячої лінії» обласдержадміністрації через урядову «гарячу лінію» та Інтернет через активні бойові дії на всій території Луганської області у зв'язку з військовою агресією російської Федерації. Внаслідок чого кількість оброблених дзвінків та звернень в 2023 році в розрахунку на 1 одиницю зменшилась та дорівнює 616 од., що значно менше запланованого. Розбіжність між фактичним показником і запланованим склала -490 од. Кількість звернень на «гарячі лінії» зумовлені потребами і запитами громадян. Зменшення кількості оброблених дзвінків та звернень в розрахунку на 1 штатну одиницю протягом 2023 року обумовлена зменшенням кількості дзвінків та звернень у зв'язку з переміщенням населення з зони бойових дій в інші регіони країни та за кордон.
	Витрати на утримання 1 штатної одиниці	тис.грн.	Відхилення фактичних показників від планових в сторону збільшення обумовлено наданням в 2023 р. додаткових асигнувань та збільшенням видатків установи на придбання матеріалів, обладнання, інвентаря для виконання професійних обов'язків працівників.

4	якості	Рівень налагодження зворотнього зв'язку з громадянами, підприємствами організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування сприяння взаємодії органів виконавчої влади та промадськості	Розбіжності між фактичними та затвердженими результативними показниками відсутні
---	--------	---	--

### 9.3. Аналіз стану виконання результативних показників

Касові видатки за 12 місяців 2023 року становлять 1 626 391,12 гривень, що на 52 281,00 гривень менше від видатків, затверджених паспортом бюджетної програми та складають 96,88 відсотка річного плану. Дебіторська та кредиторська заборгованість за підсумками 2023 року відсутні.

У 2023 році надійшло 3 078 звернень (урядова «гаряча лінія» – 782, «гаряча лінія» обласної адміністрації – 2 296), з них – 1802 звернень оформлені як консультації. Всі звернення, що надійшли, попередньо опрацьовані і надіслані відповідно до компетенції: до районних державних адміністрацій та виконкомів міст обласного значення, структурних підрозділів Луганської обласної державної адміністрації, підприємств. Інформацію про виконання надісланих на розгляд звернень внесено до електронних баз урядового і обласного контактних центрів.

Відхилення прогнозованих показників від планових пояснюються тим, що при формуванні показників на 2023 рік було заплановано прогнозовану кількість оброблених дзвінків та звернень, що подаються громадянами за телефонним номером «гарячої лінії» обласної адміністрації, через урядову «гарячу лінію» та Інтернет, виходячи з факту опрацьованих даних попередніх років. Слід зазначити, що у порівнянні з показниками за аналогічний період 2022 року кількість направлених на розгляд звернень на «гарячу лінію» обласної адміністрації зменшилась на 46% від загальної кількості звернень, отриманих на «гарячу лінію» обласної адміністрації за 2022 рік. Це достатньо значне зменшення, але враховуючи велику кількість мешканців які вийшли та тимчасово перебувають за кордоном та майже по всій території нашої держави, це не таке вагоме зменшення кількості звернень на «гарячу лінію» обласної адміністрації, що може свідчити про актуальність такої послуги для мешканців Луганської області.

Розгляд звернень, що були подані громадянами, підприємствами, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування за телефонним номером «гарячої лінії» обласної адміністрації, через урядову «гарячу лінію», через електронні форми з веб-сайтів урядового контактного центру, КМУ, Офісу Президента було забезпечено у повному обсязі: всі звернення опрацьовані, про що внесена відповідна інформація до електронних баз даних, з якими працює обласний контактний центр.

## 10. Узагальнений висновок про виконання бюджетної програми.

Виконання бюджетної програми у 2023 році забезпечило в повному обсязі реалізацію державною установою «Луганський обласний контактний центр» основних завдань бюджетної програми: приймання, обробка та облік звернень заявників; надсилання звернень до органів влади; інформування та консультування заявників щодо норм законодавства; поширення інформації щодо суспільно значущих питань. З метою з'ясування фактичного стану вирішення порушених питань працівники центру виконують функції зворотного зв'язку: контроль за виконанням звернень громадян. Система роботи Центру зі зверненнями з «гарячих ліній» уряду та області дозволяє забезпечувати оперативне надсилання звернень на розгляд згідно з компетенцією до безпосередніх виконавців і отримання від них електронних копій відповідей у визначені законодавством терміни.

\* Занячовотся всі наптрами використання бюджетних коптів, затверджені у паспорті бюджетної програми.

\*\* Занячовотся пояснення щодо причин відхилення обсягів касових видачків (наданих кредитів з бюджету) за наптрамом використання бюджетних коптів від обсягів, затвердженіх у паспорті бюджетної програми.

\*\*\* Занячовотся пояснення щодо причин розбіжностей між фактичними та затвердженними результативними показниками.

Голова обласної державної адміністрації – начальник обласної військової адміністрації



Артем ЛИСОГОР

Заступник начальника управління  
 відділу фінансового забезпечення управління  
 фінансово-господарського забезпечення  
 апарату облдержадміністрації – заступник  
 головного бухгалтера

Ольга ЛЕМЕШ