

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства фінансів України  
26 серпня 2014 року № 836  
(у редакції наказу Міністерства фінансів України  
від 29 грудня 2018 року № 1209)

**ЗВІТ**  
**про виконання паспорта бюджетної програми місцевого бюджету на 2019 рік**

1. 0200000 Дніпропетровська обласна державна адміністрація  
(код) (найменування головного розпорядника)
2. 0210000 Дніпропетровська обласна державна адміністрація  
(код) (найменування відповідального виконавця)
3. 0213241 1090 Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціального захисту і соціального забезпечення  
(код) (КФКВК) (найменування бюджетної програми)
4. Цілі державної політики, на досягнення яких спрямовано реалізацію бюджетної програми

№ з/п	Ціль державної політики
1.	Сприяння удосконаленню роботи органів виконавчої влади із зверненнями та оперативне реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, порушені у зверненнях

5. Мета бюджетної програми

Забезпечення своєчасного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет на урядову «гарячу лінію» та на багатоканальну телефонну лінію «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

6. Завдання бюджетної програми

№ з/п	Завдання
1.	Забезпечити своєчасний розгляд звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет на урядову «гарячу лінію» та на багатоканальну телефонну лінію «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».



9. Результативні показники бюджетної програми та аналіз їх виконання

№ 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											
1.1	Кількість штатних одиниць Дніпропетровського обласного контактного центру	од.	Штатний розпис	40	0	40	27	0	27	-13	0	-13
1.2	Кількість штатних одиниць фахівців, які здійснюють приймання звернень заявників	од.	Штатний розпис	10	0	10	7	0	7	-3	0	-3
1.3	Кількість штатних одиниць спеціалістів, які здійснюють зворотній зв'язок	од.	Штатний розпис	6	0	6	4	0	4	-2	0	-2
1.4	Обсяг витрат для забезпечення функціонування Дніпропетровського обласного контактного центру	грн	Кошторисна документація	3466200,00	0	3466200,00	3456992,96	0	3456992,96	-9207,04	0	-9207,04
1.5	Обсяг витрат для здійснення заходів з інформатизації (поточний ремонт, технічне обслуговування комп'ютерної техніки, придбання комп'ютерного обладнання та приладдя, супутні послуги тощо)	грн	Кошторисна документація	25400,00	0	25400,00	21729,00	0	21729,00	-3671,00	0	-3671,00
Штатна чисельність у 2019 році склала 40 штатних одиниць. Загальна кількість фактично зайнятих штатних одиниць в цілому по установі – 27. Вакантні посади становлять 13 штатних одиниць, або 32,5% від загальної кількості затверджених штатних посад.												

2	продукту											
2.1	Кількість прийнятих дзвінків	од.	Управлінська звітність	83019	0	83019	57306	0	57306	-25713	0	-25713
2.2	Кількість зареєстрованих звернень заявників	од.	Управлінська звітність	60014	0	60014	38508	0	38508	-21506	0	-21506
2.3	Кількість здійснених зворотних дзвінків	од.	Управлінська звітність	18121	0	18121	5726	0	5726	-12395	0	-12395

Протягом 2019 року було прийнято 57306 дзвінків на “Гарячу лінію голови облдержадміністрації”, що на 25713 дзвінків менше запланованого, кількість зареєстрованих звернень зменшилась на 21506 у зв’язку із зменшенням кількості звернень, що стосувалися роботи комунального господарства та порушенням питань щодо надання субсидій населенню. Кількість здійснених зворотних зв’язків зменшилась на 12395 по причині надання глибоко змістовних та розгорнутих відповідей заявникам на порушені ними питання.

3	ефективності											
3.1	Середні витрати на одного фахівця	грн	Розрахунок	87290	0	87290	128841,55	0	128841,55	41551,55	0	41551,55
3.2	Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця	од.	Розрахунок	8302	0	8302	8187	0	8187	-115	0	-115
3.3	Кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця	од.	Розрахунок	6001	0	6001	5501	0	5501	-500	0	-500
3.4	Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного спеціаліста	од.	Розрахунок	3020	0	3020	1432	0	1432	-1588	0	-1588

Штатна чисельність працівників контактного центру затверджена у кількості 40 одиниць. Фактична чисельність працівників – 27 одиниць. Основним чинником, що вплинув на збільшення середніх витрат на одного фахівця, є різниця між затвердженою та фактичною штатною чисельністю. Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця, кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця та кількість здійснених зворотних дзвінків на одного фахівця зменшилась через зменшення показників продукту (загального навантаження на одного працівника).

4	якості											
	Рівень опрацьованих звернень у загальному обсязі	%	Управлінська звітність	100	0	100	100	0	100	100	0	100

Показники якості виконано в повному обсязі

Аналіз стану виконання результативних показників

Дніпропетровський обласний контактний центр активно сприяє реалізації конституційного права громадян на звернення, оперативному реагуванню місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. Слід зазначити, що працівниками контактного центру також опрацьовуються звернення, які надходять через Урядовий Контактний Центр. Головними у зверненнях громадян області на “Гарячу лінію голови облдержадміністрації” є питання щодо: роботи комунального господарства – 18216 (47,3% ) від загальної кількості; соціального захисту населення – 3004 (7,8%); охорони здоров’я – 1338 (3,5%); благоустрою та будівництва – 6003 (15,6%); оплати праці – 422 (1,1%); освіти – 794 (2,1%); транспортного обслуговування – 1637 (4,3%).

10. Узагальнений висновок про виконання бюджетної програми.

Професійний рівень фахівців контактного центру надає можливість надавати заявникам кваліфіковані консультації в телефонному режимі в повному обсязі, тому “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” є дієвою й ефективною формою взаємодії органів влади та громадськості.

\* Зазначаються всі напрями використання бюджетних коштів, затверджені у паспорті бюджетної програми.

Керівник апарату облдержадміністрації



(підпис)

А.Л.ТИМЧУК  
(ініціали/ініціал, прізвище)

Начальник управління з фінансово-економічних питань апарату облдержадміністрації – головний бухгалтер



(підпис)

О.В.МІСЮРЕНКО  
(ініціали/ініціал, прізвище)