

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 2020 рік

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|-------------------------------------|
| 1. | <u>0200000</u> (код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | <u>Дніпропетровська обласна державна адміністрація</u> (найменування головного розпорядника коштів місцевого бюджету) | <u>00022467</u> (код за ЄДРПОУ) | | |
| 2. | <u>0210000</u> (код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | <u>Дніпропетровська обласна державна адміністрація</u> (найменування відповідального виконавця) | <u>00022467</u> (код за ЄДРПОУ) | | |
| 3. | <u>0213241</u> (код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | <u>3241</u> (код Типової програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | <u>1090</u> (код Функціональної класифікації видатків та кредитування бюджету) | <u>Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціального захисту і соціального забезпечення</u> (найменування бюджетної програми згідно з Типовою програмною класифікацією видатків та кредитування місцевого бюджету) | <u>04100000000</u> (код бюджету) |

».

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». |

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

гривень

| № 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 | Забезпечення діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру | 6131796 | - | 6131796 | 6048583,97 | 0 | 6048583,97 | -83212,03 | 0 | -83212,03 |
| 2 | Заходи інформатизації (поточний ремонт, технічне обслуговування комп'ютерної техніки, придбання комп'ютерного обладнання та приладдя, супутні послуги тощо) | 34700 | 100000 | 134700 | 25559,45 | 99786,30 | 125345,75 | -9140,55 | -213,70 | -9354,25 |
| | Усього | 6166496 | 100000 | 6266496 | 6074143,42 | 99786,30 | 6173929,72 | -92352,58 | -213,70 | -92566,28 |

Економія бюджетних асигнувань загального фонду місцевого бюджету пояснюється декількома причинами, зокрема наявністю працівників-інвалідів, відсутністю відряджень протягом 2020 року, за рахунок відсутності підвищення тарифів на телекомунікаційні та експлуатаційні послуги.

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

гривень

| № 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 |
| | | | | | | | | | | |

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 регіонального 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 | 5 | 0 | 5 | -1 | 0 | -1 |
| 1.4 | Обсяг витрат для забезпечення функціонування Дніпропетровського регіонального контактного центру | грн | Кошторисна документація | 6131796 | - | 6131796 | 6048583,97 | 0 | 6048583,97 | -83212,03 | 0 | -83212,03 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----|-------------------------|-------|--------|--------|----------|----------|-----------|----------|---------|----------|
| 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 | 34700 | 100000 | 134700 | 25559,45 | 99786,30 | 125345,75 | -9140,55 | -213,70 | -9354,25 |
|-----|--|-----|-------------------------|-------|--------|--------|----------|----------|-----------|----------|---------|----------|

Штатна чисельність у 2020 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 | 87170 | 0 | 87170 | 70079 | 0 | 70079 | -17091 | 0 | -17091 |
| 2.2 | Кількість зареєстрованих звернень заявників | од. | Управлінська звітність | 63015 | 0 | 63015 | 43867 | 0 | 43867 | -19148 | 0 | -19148 |
| 2.3 | Кількість здійснених зворотних дзвінків | од. | Управлінська звітність | 19027 | 0 | 19027 | 5396 | 0 | 5396 | -13631 | 0 | -13631 |

Протягом 2020 року було прийнято 70079 дзвінків (на “Гарячу лінію голови облдержадміністрації” – 62719; по “Гарячій лінії при підозрі на вірус” – 7167; на “Гарячу лінію психологічної підтримки учасників АТО” - 193), що на 17091 дзвінок менше запланованого; кількість зареєстрованих звернень зменшилась на 19148 у зв'язку із зменшенням кількості звернень, що стосувалися роботи комунального господарства та порушенням питань благоустрою та будівництва. Кількість здійснених зворотних зв'язків зменшилась на 13631 по причині надання глибоко змістовних та розгорнутих відповідей заявникам на порушені ними питання.

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----|------------|-----------|------|-----------|-----------|---------|-----------|----------|---|----------|
| 3 | ефективності | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | Середні витрати на одного фахівця | грн | Розрахунок | 154162,40 | 2500 | 156662,40 | 224968,27 | 3695,79 | 228664,06 | 72001,66 | 0 | 72001,66 |
| 3.2 | Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця | од. | Розрахунок | 8717 | 0 | 8717 | 10011 | 0 | 10011 | 1294 | 0 | 1294 |
| 3.3 | Кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця | од. | Розрахунок | 6302 | 0 | 6302 | 6267 | 0 | 6267 | -35 | 0 | -35 |
| 3.4 | Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного спеціаліста | од. | Розрахунок | 3171 | 0 | 3171 | 1079 | 0 | 1079 | -2092 | 0 | -2092 |

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 та збільшення кількості прийнятих дзвінків на одного фахівця є різниця між затвердженою та фактичною штатною чисельністю.

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

Показники якості виконано в повному обсязі

Аналіз стану виконання результативних показників

Дніпропетровський регіональний контактний центр активно сприяє реалізації конституційного права громадян на звернення, оперативному реагуванню місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування. За 2020 рік по «Гарячій лінії голови ОДА» надійшло 62719 звернення (з них надано роз'яснень у телефонному режимі на 19958 звернень, зареєстровано – 42761 звернення); по «Гарячій лінії при підозрі на вірус» - надійшло 7167 дзвінків (з них: зареєстрованих звернень – 1106, консультацій – 6061); на «Гарячу лінію психологічної підтримки учасників АТО» надійшло 193 дзвінка; Контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 – 1203 звернення. Слід зазначити що працівниками контактного центру також опрацьовуються звернення, які надходять через Урядовий Контактний Центр – 65560 звернень.

Головними у зверненнях громадян області на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» є питання щодо: роботи комунального господарства – 15384 (36%) від загальної кількості; соціального захисту населення – 3731 (8,7%); охорони здоров'я – 1902 (4,4%); благоустрою та будівництва – 4486 (10,5%); оплати праці – 247 (1,1%); освіти – 657 (1,5%); транспортного обслуговування – 1605 (3,7%).

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)

Валерія ГАРКУША
(ініціали/ініціал, прізвище)

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



(підпис)

Ольга МІСЮРЕНКО
(ініціали/ініціал, прізвище)