

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 2021 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	7555558	0	7555558	7456674,58	0	7456674,58	-98883,42	0	-98883,42
2	Заходи інформатизації (поточний ремонт, технічне обслуговування комп'ютерної техніки, придбання комп'ютерного обладнання та приладдя, супутні послуги тощо)	41172	0	41172	40566,69	0	40566,69	-605,31	0	-605,31
	Усього	7596730	0	7596730	7497241,27	0	7497241,27	-99488,73	0	-99488,73

Обсяг касових видатків (наданих кредитів з бюджету) від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми за напрямом використання бюджетних коштів - забезпечення діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру, пояснюється тим, що протягом 2021 року було нараховано кошти для виплат за листками непрацездатності (лікарняні) та допомоги по вагітності та пологах, що були оплачені Фондом соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, а нарахування та

виплата ЄСВ зазначених виплат здійснювалося регіональним контактним центром за КЕКВ 2120 "Нарахування на оплату праці", що становить 22% та 8,41% (для працюючих інвалідів). Обсяг касових видатків (наданих кредитів з бюджету) від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми за напрямом використання бюджетних коштів – заходи інформатизації (поточний ремонт, технічне обслуговування комп'ютерної техніки, придбання комп'ютерного обладнання та приладдя, супутні послуги тощо) пояснюється економією бюджетних коштів під час здійснення закупівель необхідного комп'ютерного обладнання та аксесуарів (килими для комп'ютерних мишей, клавіатури, комп'ютерні миші тощо).

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	заграт											
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 аналітиків, 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 регіонального контактного центру	грн	Кошторисна документація	7555558	0	7555558	7456674,58	0	7456674,58	-98883,42	0	-98883,42
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	41172	0	41172	40566,69	0	40566,69	-605,31	0	-605,31

Штатна чисельність у 2021 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.	Внутрішній звіт	91529	0	91529	68197	0	68197	-23332	0	-23332
2.2	Кількість зареєстрованих звернень заявників	од.	Внутрішній звіт	66166	0	66166	46762	0	46762	-19404	0	-19404
2.3	Кількість здійснених зворотних дзвінків	од.	Внутрішній звіт	19978	0	19978	7931	0	7931	-12047	0	-12047

Протягом 2021 року було прийнято 68197 дзвінків (на "Гарячу лінію голови облдержадміністрації" – 62163; по "Гарячій лінії з питань коронавірусу" – 6034, що на 23332 дзвінки менше запланованого. Кількість здійснених зворотних дзвінків зменшилася на 12047 по причині надання глибоко змістовних та розгорнутих відповідей заявникам на порушені ними питання.

3	ефективності											
3.1	Середні витрати на одного фахівця	грн	Розрахунок	189918	0	189918	277675,60	0	277675,60	87757,60	0	87757,60
3.2	Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця	од.	Розрахунок	9153	0	9153	9742	0	9742	589	0	589
3.3	Кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця	од.	Розрахунок	6617	0	6617	6680	0	6680	63	0	63

3.4	Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного аналітика	од.	Розрахунок	3330	0	3330	1983	0	1983	-1347	0	-1347
-----	---	-----	------------	------	---	------	------	---	------	-------	---	-------

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, збільшення кількості прийнятих дзвінків та зареєстрованих звернень 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 2021 рік по «Гарячій лінії голови ОДА» надійшло 62163 звернення (з них надано роз'яснень у телефонному режимі на 21435 звернень, зареєстровано – 40728 звернень); по «Гарячій лінії з питань коронавірусу» надійшло 6034 дзвінка, контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 – 4992 звернення від мешканців області (на виконання до ДРКЦ надіслано 1811 звернень). Слід зазначити, що працівниками контактного центру також опрацьовуються звернення, які надходять через Урядовий Контактний Центр – 65241 звернення.


Головними у зверненнях громадян області на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації» є питання щодо: роботи комунального господарства – 15593 (38%) від загальної кількості; соціального захисту населення – 2519 (6%); охорони здоров'я – 2059 (5%); благоустрою та будівництва – 4599 (11%); освіти – 542 (1%); транспортного обслуговування – 1824 (5%).

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.

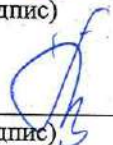
Виконуюча обов'язки керівника апарату
облдержадміністрації



(підпис)

Н.В.ПОЛТОРАЦЬКА
(ініціали/ініціал, прізвище)

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



(підпис)

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