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 2022 рік

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | \_0200000\_\_(код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | Дніпропетровська обласна державна адміністрація (найменування головного розпорядника коштів місцевого бюджету) | \_00022467(код за ЄДРПОУ) |
| **2.** | \_0210000\_\_(код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | Дніпропетровська обласна державна адміністрація (найменування відповідального виконавця) | \_00022467\_ (код за ЄДРПОУ) |
| **3.** | \_0213241\_(код Програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | \_3241\_(код Типової програмної класифікації видатків та кредитування місцевого бюджету) | \_1090 \_ (код Функціональної класифікації видатків та кредитування бюджету) | Забезпечення діяльності інших закладів у сфері соціальногозахисту і соціального забезпечення (найменування бюджетної програми згідно з Типовою програмною класифікацією видатків та кредитування місцевого бюджету) | \_04100000000\_(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

оперативне реагування органами виконавчої влади на суспільно важливі проблеми, що порушуються у зверненнях, які подають громадяни, підприємства, установи та організації, фізичні особи – підприємці, органи місцевого самоврядування за єдиним телефонним номером, 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:

7.1. Аналіз розділу «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 |
|  | Усього | 8203940 | 98900 | 8302840 | 8034083,76 | 0 | 8034083,76 | -169856,24 | -98900 | -268756,24 |
| 1 | Забезпечення діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру | 8180440 | 0 | 8180440 | 8034083,76 | 0 | 8034083,76 | -146356,24 | 0 | -146356,24 |
| 2 | Заходи інформатизації (придбання комп’ютерного обладнання та приладдя) | 23500 | 98900 | 122400 | 0 | 0 | 0 | -23500 | -98900 | -122400 |

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 | 2 |
| 1 | Відхилення касових видатків (наданих кредитів з бюджету) від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми за напрямом використання бюджетних коштів - забезпечення діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру, у загальній сумі 146356,24 пояснюється використанням не в повному обсязі соціально захищених видатків - оплати праці і нарахувань на заробітну плату та енергоносіїв. |
| 2 | Обсяг касових видатків (наданих кредитів з бюджету) від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми за напрямом використання бюджетних коштів – заходи інформатизації (придбання комп’ютерного обладнання та приладдя) пояснюється військовою агресією російської федерації проти України та введенням воєнного стану Указом Президента України, у зв’язку з чим видатки, заплановані на придбання комп’ютерного приладдя та обладнання, не є пріоритетними та першочерговими відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 9 червня 2021 року № 590 “Про затвердження Порядку виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі в умовах воєнного стану”( із змінами) (далі – ПКМУ 590). |

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

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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Кількість штатних одиниць Дніпропетровського регіонального контактного центру | од. | Штатний розпис | 40 | 0 | 40 | 26 | 0 | 26 | -14 | 0 | -14 |
| 1.2 | Кількість штатних одиниць фахівців, які здійснюють приймання звернень заявників | од. | Штатний розпис | 10 | 0 | 10 | 6 | 0 | 6 | -4 | 0 | -4 |
| 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 | 8180440 | 0 | 8180440 | 8034083,76 | 0 | 8034083,76 | -146356,24 | 0 | -146356,24 |
| 1.5 | Обсяг витрат для здійснення заходів з інформатизації (придбання комп’ютерного обладнання та приладдя) | грн | Кошторисна документація | 23500 | 98900 | 122400 | 0 | 0 | 0 | -23500 | -98000 | -122400 |
| 2 | продукту |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | Кількість прийнятих дзвінків | од. | Внутрішній звіт | 96105 | 0 | 96105 | 59340 | 0 | 59340 | -36765 | 0 | -36765 |
| 2.2 | Кількість зареєстрованих звернень заявників | од. | Внутрішній звіт | 69474 | 0 | 69474 | 30297 | 0 | 30297 | -39177 | 0 | -39177 |
| 2.3 | Кількість здійснених зворотних дзвінків | од. | Внутрішній звіт | 20977 | 0 | 20977 | 3841 | 0 | 3841 | -17136 | 0 | -17136 |
| 3 | ефективності |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Середні витрати на одного фахівця  | грн | Розрахунок | 205098,50 | 2472,50 | 207571,00 | 309003,22 | 0 | 309003,22 | 103904,72 | -2472,50 | 101432,22 |
| 3.2 | Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця | од. | Розрахунок | 9611 | 0 | 9611 | 9890 | 0 | 9890 | 279 | 0 | 279 |
| 3.3 | Кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця | од. | Розрахунок | 6947 | 0 | 6947 | 5049,5 | 0 | 5049,5 | -1897,5 | 0 | 1897,5 |
| 3.3 | Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного аналітика | од. | Розрахунок | 3496 | 0 | 3496 | 960 | 0 | 960 | -2536 | 0 | -2536 |
| 4 | якості |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Рівень опрацьованих звернень у загальному обсязі | % | Управлінська звітність | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 | 100 | 0 | -100 | 0 |

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 |  |  |
| 1.1 | Кількість штатних одиниць Дніпропетровського регіонального контактного центру | од. | Штатна чисельність у 2022 році склала 40 штатних одиниць. Загальна кількість фактично зайнятих штатних одиниць в цілому по установі – 26. Вакантні посади становлять 14 штатних одиниць, або 35% від загальної кількості затверджених штатних посад. Розбіжність між фактичними і затвердженими показниками пояснюється значною кількістю тимчасово вакантних посад. |
| 1.2 | Кількість штатних одиниць фахівців, які здійснюють приймання звернень заявників | од. | Відхилення між фактичними та затвердженими показниками становлять вакантні посади |
| 1.3 | Кількість штатних одиниць аналітиків, які здійснюють зворотній зв’язок | од. | Відхилення між фактичними та затвердженими показниками становлять вакантні посади |
| 1.4 | Обсяг витрат для забезпечення функціонування Дніпропетровського регіонального контактного центру | грн | Відхилення касових видатків (наданих кредитів з бюджету) від обсягів, затверджених у паспорті бюджетної програми за напрямом використання бюджетних коштів - забезпечення діяльності Дніпропетровського регіонального контактного центру, у загальній сумі 146356,24 пояснюється використанням не в повному обсязі соціально захищених видатків - оплати праці і нарахувань на заробітну плату та енергоносіїв. |
| 1.5 | Обсяг витрат для здійснення заходів з інформатизації (придбання комп’ютерного обладнання та приладдя) | грн | Відхилення за показником обсягу витрат для здійснення заходів з інформатизації між фактичними та плановими показниками у повному обсязі пояснюється відсутністю у переліку першочергових платежів, які здійснюються органами Казначейства за дорученнями клієнтів відповідно до ПКМУ 590 (зі змінами), власне придбання комп’ютерного обладнання, на яке було заплановано та затверджено кошти на початок року. |
| 2 | продукту |  |  |
| 2.1 | Кількість прийнятих дзвінків | од. | Протягом 2022 року було прийнято 59340 дзвінків (на “Гарячу лінію голови облдержадміністрації” – 58674; по “Гарячій лінії з питань коронавірусу” – 666), що на 36765 дзвінків менше запланованого через зміщення акцентів громадян у зв’язку з об’єктивними причинами - широкомасштабним вторгнення російської федерації в Україну та введенням воєнного стану згідно з указами Президента України. |
| 2.2 | Кількість зареєстрованих звернень заявників | од. | Також з цієї причини значно зменшилася кількість зареєстрованих звернень заявників на 39177 одиниць |
| 2.3 | Кількість здійснених зворотних дзвінків | од. | Через воєнну агресію зменшилася кількість здійснених зворотних дзвінків на 17136, які здійснювалися працівниками контактного центру для встановлення фактичного стану вирішення справ, переважно стосовно звернень невідкладного характеру. Окрім цього, надання глибоко змістовних та розгорнутих відповідей заявникам на порушені ними питання відіграє вирішальну роль у зменшенні звернень взагалі та повторних звернень зокрема.  |
| 3 | ефективності |  |  |
| 3.1 | Середні витрати на одного фахівця  | грн | Основним чинником, що вплинув на збільшення середніх витрат на одного фахівця є наявність вакантних посад по установі. |
| 3.2 | Кількість прийнятих дзвінків на одного фахівця | од. | Основним чинником, що вплинув на збільшення кількості прийнятих дзвінків є наявність вакантних посад по установі. |
| 3.3 | Кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця | од. | Загальна кількість зареєстрованих звернень на одного фахівця зменшилася, порівняно із затвердженим показником у паспорті бюджетної програми, у зв’язку із загальною динамікою зменшення зареєстрованих звернень в цілому. |
| 3.4 | Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного аналітика | од. | Загальна кількість здійснених зворотних дзвінків на одного аналітика значно зменшилася, порівняно із затвердженим показником у паспорті бюджетної програми, через зменшення зареєстрованих звернень в цілому. |
| 4 | якості |  |  |
|  | Рівень опрацьованих звернень у загальному обсязі | % | Показники якості за загальним фондом виконано в повному обсязі |

9.3. 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 2022 рік по «Гарячій лінія голови ОДА» надійшло 58674 звернення (з них надано роз’яснень у телефонному режимі на 28521 звернення, зареєстровано – 30153 звернення); по «Гарячій лінії з питань коронавірусу» надійшло 666 дзвінків, по контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 – 696 звернень від мешканців області (на виконання до ДРКЦ надіслано 1811 звернень). Слід зазначити, що переважну частину (майже 80%) склали звернення внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованих територій, які порушували питання щодо надання прихистку, виплати соціальної допомоги ВПО, відновлення документів, отримання гуманітарної допомоги. Окрім цього, громадянами порушувалися питання, що стосувалися роботи комунального господарства, соціального захисту населення ,охорони здоров’я, благоустрою та будівництва, освіти тощо. |

10. Узагальнений висновок про виконання бюджетної програми.

|  |
| --- |
| Зміни пріоритетності напрямків витрачання бюджетних коштів в умовах повномасштабної війни в Україні призвели до оптимізації та зменшення видатків на виконання завдань за бюджетною програмою. Агресія російської федерації викликала багато труднощів та проблем у буденному житті населення країни, проте 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

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

\*\*\* Зазначаються пояснення щодо причин розбіжностей між фактичними та затвердженими результативними показниками.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виконуюча обов’язки керівника апарату облдержадміністрації – головного розпорядника бюджетних коштів** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) |  | Наталя ПОЛТОРАЦЬКА(Власне ім’я, ПРІЗВИЩЕ) |
| **Начальник управління з фінансово-економічних питань апарату облдержадміністрації – головний бухгалтер**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(підпис) |  | Ольга МІСЮРЕНКО(Власне ім’я, ПРІЗВИЩЕ) |