

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату  
Кабінету Міністрів України

(найменування головного розпорядника коштів державного бюджету)

і наказ Міністерства фінансів України

" 09 " лютого 2015 р. № 6/27

(у редакції наказу Господарсько-фінансового департаменту  
Секретаріату Кабінету Міністрів України і Міністерства  
фінансів України

від " 29 " лютого 2015 р. № 66/988)

### Паспорт бюджетної програми на 2015 рік

1. 041 Господарсько-фінансовий департамент Секретаріату Кабінету Міністрів України  
(КПКВК ДБ) (найменування головного розпорядника)
2. 0411000 Секретаріат Кабінету Міністрів України  
(КПКВК ДБ) (найменування відповідального виконавця)
3. 0411130 0133 Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади  
(КПКВК ДБ) (КФКВК) (найменування бюджетної програми)

4. Обсяг бюджетних призначень/бюджетних асигнувань - 22 173,0 тис. гривень, у тому числі із загального фонду - 22 173,0 тис. гривень.  
та із спеціального фонду - \_\_\_\_\_ тис. гривень.

5. Підстави для виконання бюджетної програми:

Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 579-р "Питання державної установи "Соціальний контактний центр";  
Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.07.2010 № 1456-р "Про передачу державної установи "Соціальний контактний центр" до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України";  
Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.07.2010 № 1552-р "Про перейменування та розміщення державної установи "Соціальний контактний центр";  
Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" (зі змінами);  
Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 20.09.2010 № 285 "Про умови оплати праці працівників державної установи "Урядовий контактний центр" (зі змінами);  
Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р "Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів

виконавчої влади" (зі змінами);

Постанова Кабінету Міністрів України від 18.01.2012 № 21 "Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя";

Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.12.2013 № 1066-р "Про розміщення державної установи "Урядовий контактний центр".

6. Мета бюджетної програми:

Забезпечення оперативного реагування центральних та місцевих органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування, що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію" та через Інтернет.

7. Завдання бюджетної програми:

№ з/п	Завдання
1	Забезпечення автоматизованого прийому, обробки та обліку звернень заявників з питань, що належать до компетенції органів виконавчої влади.
2	Проведення аналізу діяльності органів виконавчої влади щодо розгляду звернень заявників, які надходять на урядову "гарячу лінію" та через Інтернет.
3	Інформування та консультування заявників під час телефонної розмови щодо норм законодавства.
4	Проведення моніторингу звернень заявників та вжиття заходів стосовно вирішення порушених у них питань.
5	Інформування органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції, а також Кабінет Міністрів України щодо результатів моніторингу.
6	Здійснення заходів, спрямованих на вдосконалення взаємодії органів виконавчої влади та громадськості.
7	Здійснення координації діяльності суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

8. Напрями використання бюджетних коштів:

тис. гривень

№ з/п	Напрями використання бюджетних коштів	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Разом
1	Забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян	22 173,0		22 173,0
<b>Всього</b>		<b>22 173,00</b>	<b>0,00</b>	<b>22 173,00</b>

9. Перелік державних цільових програм, що виконуються у складі бюджетної програми:

тис. гривень

Код державної цільової програми	Назва державної цільової програми	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Разом

10. Результативні показники бюджетної програми:

№ з/п.	Показники	Одиниця виміру	Джерело інформації	Загальний фонд	Спеціальний фонд	Разом
<b>1 затрат</b>						
1	Кількість штатних одиниць Урядового контактного центру	од.	Штатний розпис	253,0		253,0
2	Кількість штатних одиниць працівників, які здійснюють приймання звернень заявників	од.	Штатний розпис	157,0		157,0
3	Кількість штатних одиниць фахівців, які здійснюють зворотній зв'язок	од.	Штатний розпис	6,0		6,0



4	Кількість штатних одиниць аналітиків, які надають аналітичні довідки	од.	Штатний розпис	28,0	28,0
<b>2 продукту</b>					
1	Кількість прийнятих вхідних дзвінків	од.	Внутрішній звіт	1 023 750,0	1 023 750,0
2	Кількість зареєстрованих звернень заявників	од.	Внутрішній звіт	1 095 400,0	1 095 400,0
3	Кількість здійснених зворотних дзвінків	од.	Внутрішній звіт	52 000,0	52 000,0
4	Кількість наданих аналітичних довідок	од.	Внутрішній звіт	1 250,0	1 250,0
<b>3 ефективності</b>					
1	Кількість прийнятих вхідних дзвінків на одного працівника	од.	Внутрішній звіт	6 521,0	
2	Кількість зареєстрованих звернень на одного працівника	од.	Внутрішній звіт	6 977,0	
3	Кількість здійснених зворотних дзвінків на одного фахівця	од.	Внутрішній звіт	8 667,0	
4	Кількість наданих довідок на одного аналітика	од.	Внутрішній звіт	45,0	
<b>4 якості</b>					
1	Рівень скоординованості звернень відповідно до компетенції органів виконавчої влади	відс.	Внутрішній звіт	100,0	
2	Рівень опрацьованих звернень громадян України у загальному обсязі	відс.	Внутрішній звіт	100,0	
3	Кількість зареєстрованих звернень громадян України у порівнянні з попереднім роком	відс.	Внутрішній звіт	104,3	

11. Розподіл видатків у розрізі адміністративно-територіальних одиниць:

**Заступник Міністра (керівника установи)  
/керівник фінансової служби**

Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату  
Кабінету Міністрів України

(найменування головного розпорядника коштів державного бюджету)

  
(підпис)

І. В. Крещенко

(прізвище та ініціали)

**Погоджено:**

**Заступник Міністра/Директор  
Департаменту**

*В. О. Дігенова*  
Департаменту фінансів  
охорони праці та соціальних інофран

  
(підпис)

*В. О. Дігенова*  
(прізвище та ініціали)