



Львівська  
міська  
рада

**Публічний звіт 2020**  
**Управління адміністрування послуг**  
**Департаменту адміністративних послуг**

**16 січня 2021**  
**Львів**

# 6 напрямків діяльності у 2020

Розвиток мережі

Впровадження нових послуг

Розвиток дистанційних сервісів

Інклюзія в ЦНАП

ЕКО-ЦНАП

Фаховість персоналу



Центр надання адміністративних послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

# Розвиток мережі ЦНАП

15  
хвилин до Вашого ЦНАП



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

# Розвиток мережі ЦНАП

13  
підрозділів

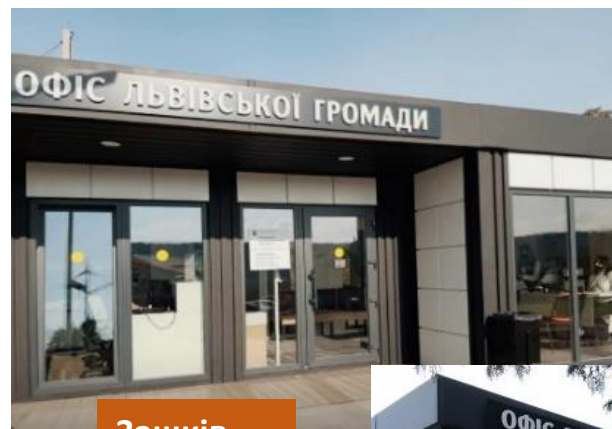
5  
нових в 2020



Винники



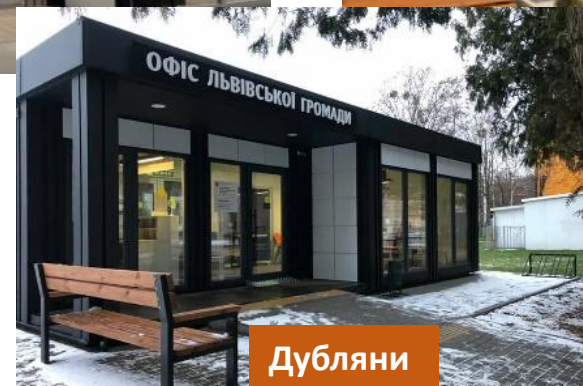
Брюховичі



Зашків



Лисиничі



Дубляни



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

# Розвиток мережі ЦНАП

Динаміка 2018 - 2020 рр., тис.



Центр надання адміністративних послуг м. Львова

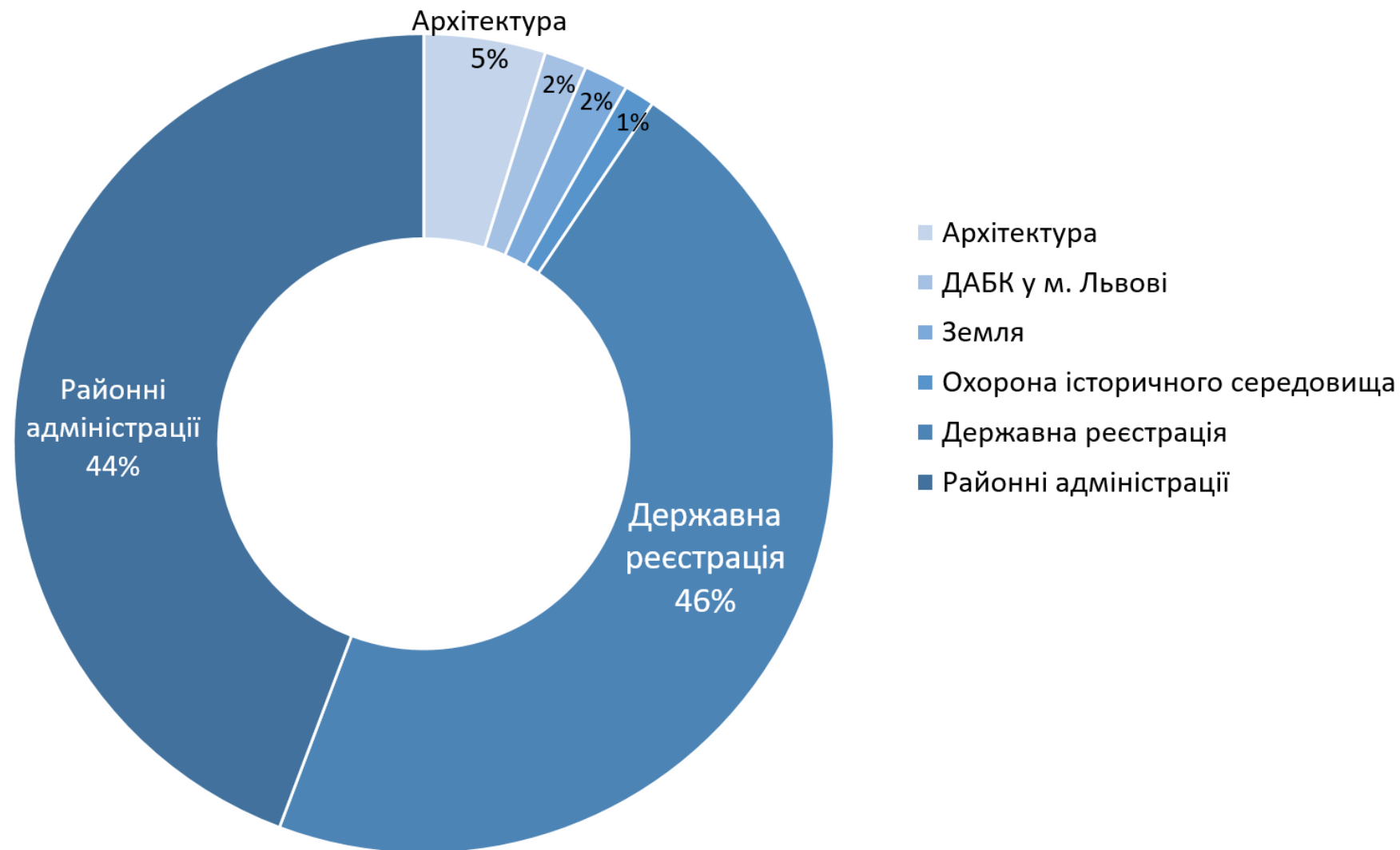
#ЦНАПЛьвів – все складне просто



# Розвиток мережі ЦНАП

16  
надавачів послуг

167 000  
надано послуг  
Львівської міської  
ради



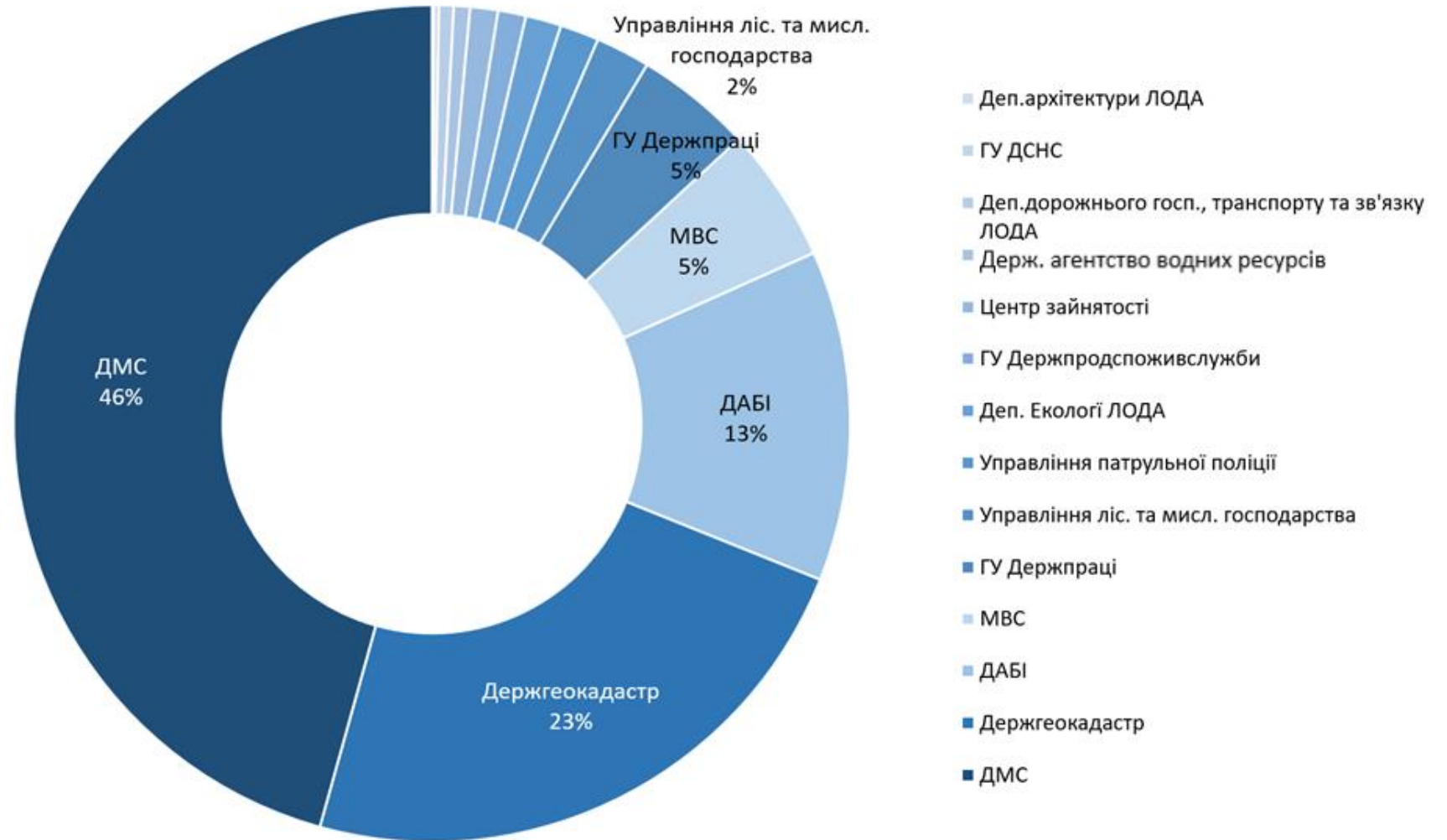
# Розвиток мережі ЦНАП

17

надавачів послуг

62 000

послуг органів державної влади надано



# Впровадження нових послуг

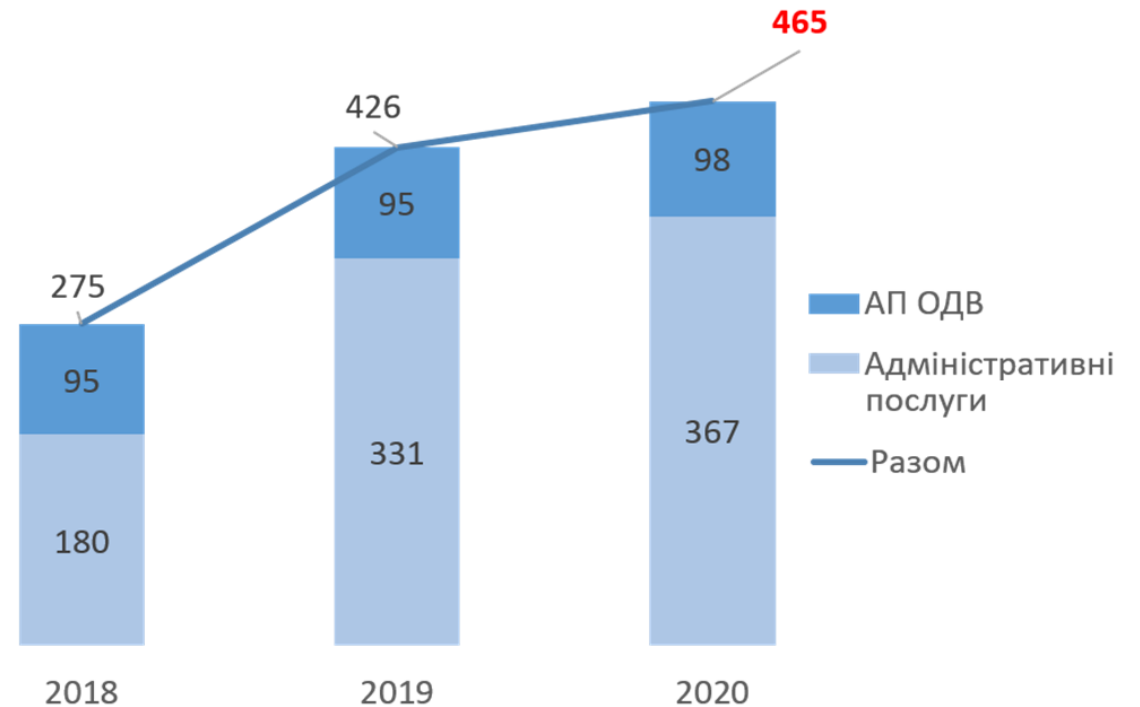
+ 9 % послуг інтегровано

Управління лісового та мисливського господарства

Головне управління  
Держгеокадастру у Львівській області

ДАБІ у Львівській області

Кількість послуг в ЦНАП м. Львова  
2018-2020 рр.





# Впровадження нових послуг

282

WELCOME TO LVIV SERVICE  
PACKAGE

1258

ID-14

88

нотаріусів працюють в Реєстрі  
територіальної Громади міста

2600

довідок замовлено нотаріусами



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто



КОМПЛЕКСНА ПОСЛУГА  
«ВІТАЄМО У ЛЬВОВІ»

WELCOME TO LVIV SERVICE PACKAGE

<ul style="list-style-type: none"><li>● Реєстрація місця проживання іноземця (1 робочий день)</li><li>● Видача довідки про реєстрацію місця проживання іноземця</li><li>● Надання довідки про володіння державною мовою (7 робочих днів)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Registration of the foreigner's place of residence (1 working day)</li><li>● Issuance of Certificate of the Foreigner's Registered Place of Residence</li><li>● Providing the Certificate of Proficiency in the Official Language (7 working days)</li></ul>
<p>✓ Загальний термін виконання комплексної послуги 8 робочих днів</p>	<p>✓ The total term of the service package is 8 working days</p>



# Впровадження нових послуг

2254

послуг «Малятко»



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

# Впровадження нових швидких послуг

50 000

довідок про реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання

2 844

витягів з ДЗК

11 085

голосів «Громадський бюджет»

Витяг з Єдиного державного реєстру ФОП та ЮО

Обмін посвідчення водія

Реєстрація транспортного засобу



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

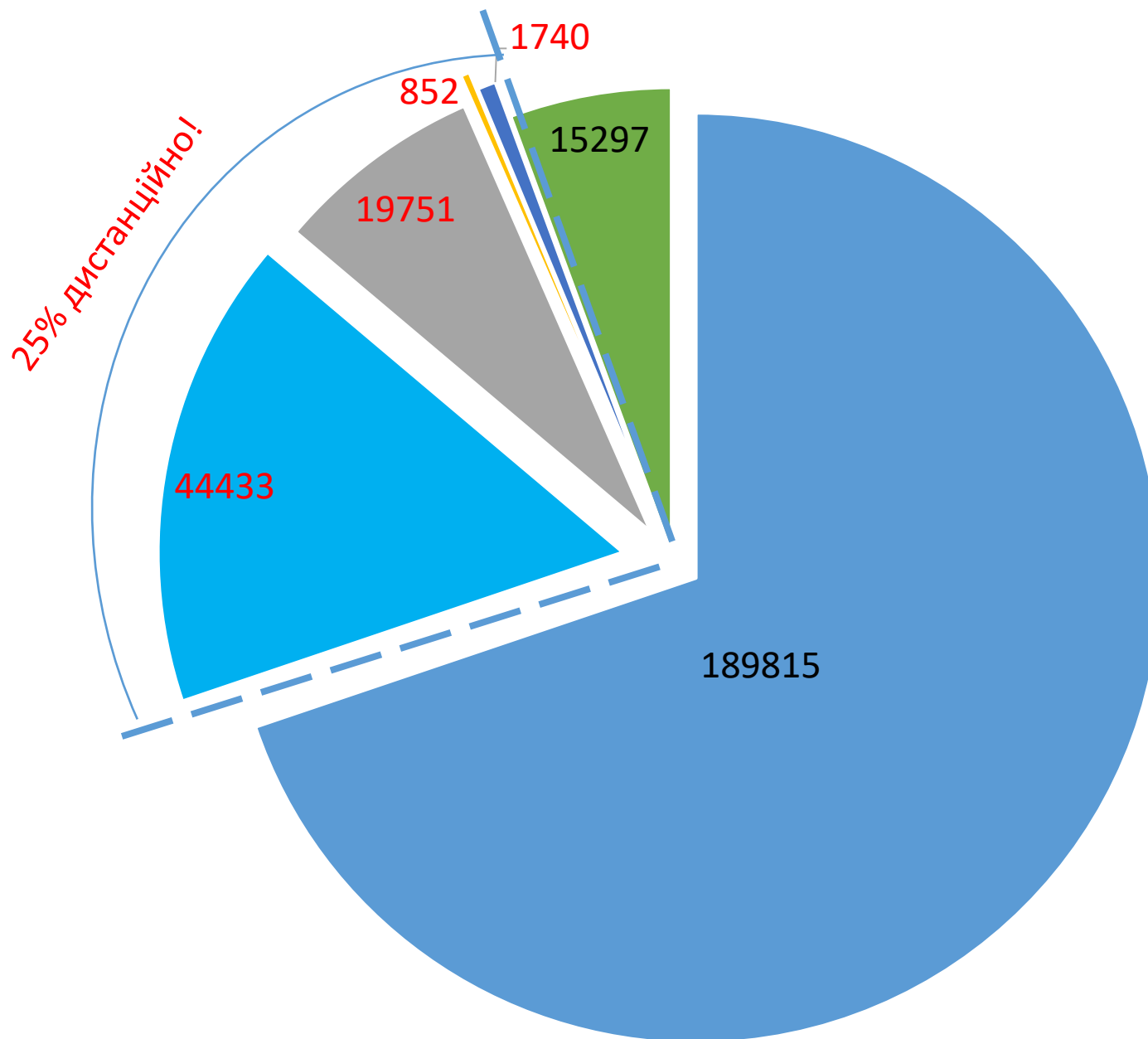
#ЦНАПЛьвів – все складне просто



# Розвиток дистанційних сервісів

Способи подання документів/замовлення послуги:

- особисто
- поштою
- електронною поштою
- ОКМ
- сайти ОДВ
- через уповноважену особу



# Розвиток дистанційних сервісів

1083

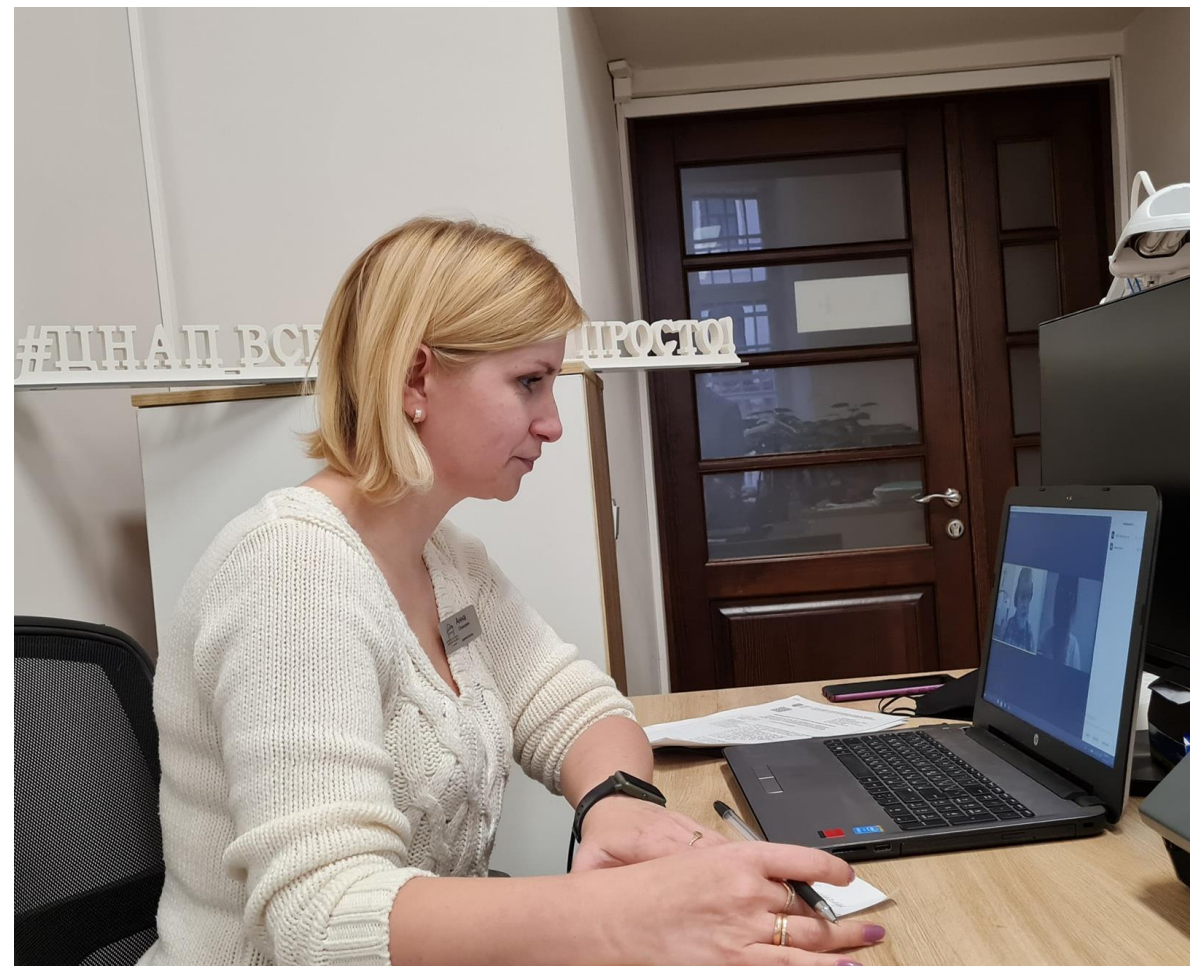
відео консультацій

159

клієнтів замовили послугу «Он лайн  
реєстрація місця проживання»

36

он лайн послуг в Особистому кабінеті  
мешканця (ОКМ)



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАП\_Львів – все складне просто

# Розвиток дистанційних сервісів

Успішний проєкт «Мобільний ЦНАП»:

1000  
клієнтів прийнято

14  
днів роботи "в полях"



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто



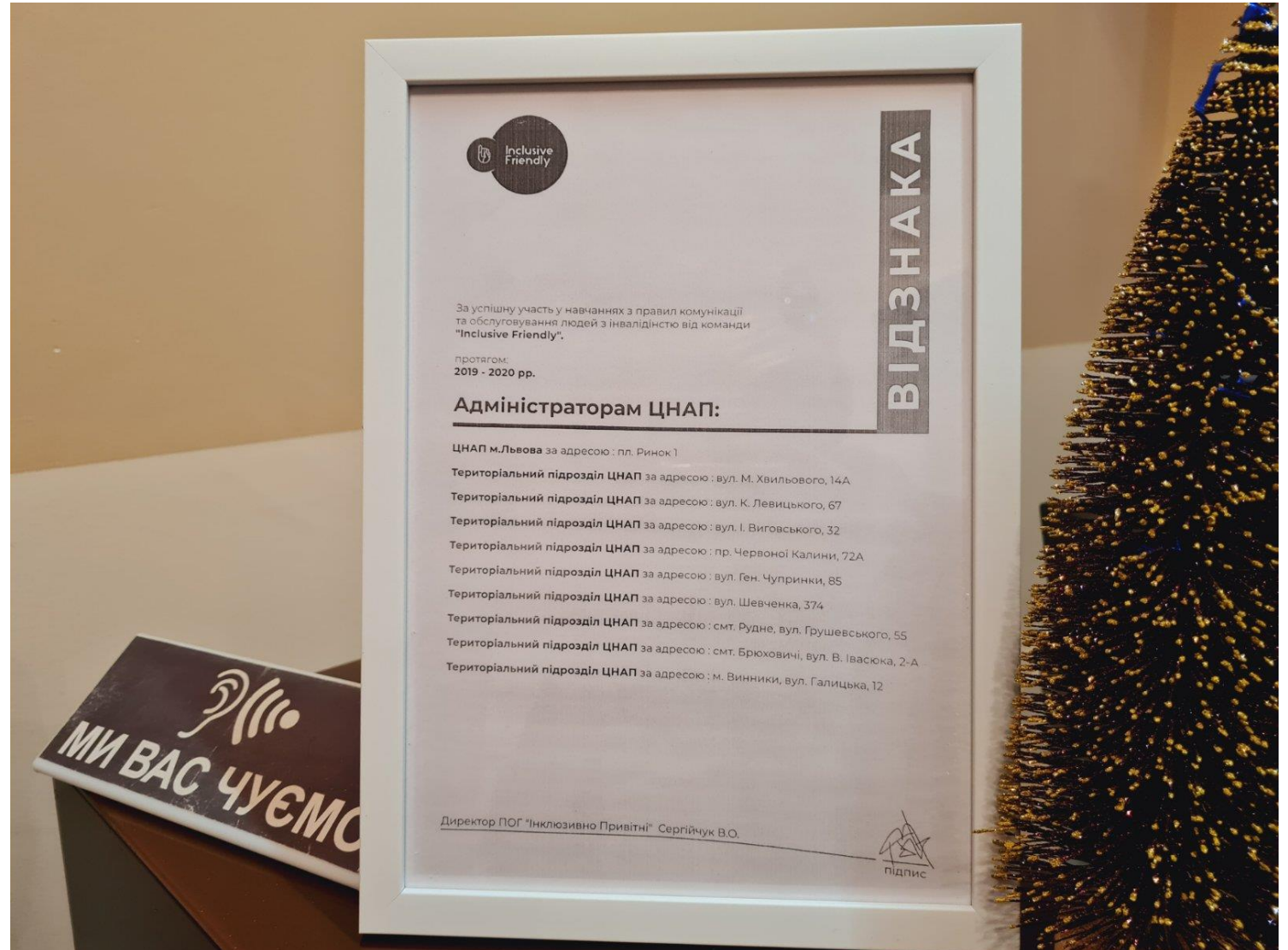
# Інклюзія в ЦНАП

Ми інклюзивно-привітні!



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто



# Інклюзія в ЦНАП

13

ЦНАП доступні для осіб з інвалідністю

Інклюзивний зовнішній та внутрішній простір



Центр надання адміністративних послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто





# Інклюзія в ЦНАП

19

адміністраторів пройшли  
он лайн навчання жестової  
мови



20

адміністраторів навчалися  
особливостям надання послуг  
людям з інвалідністю



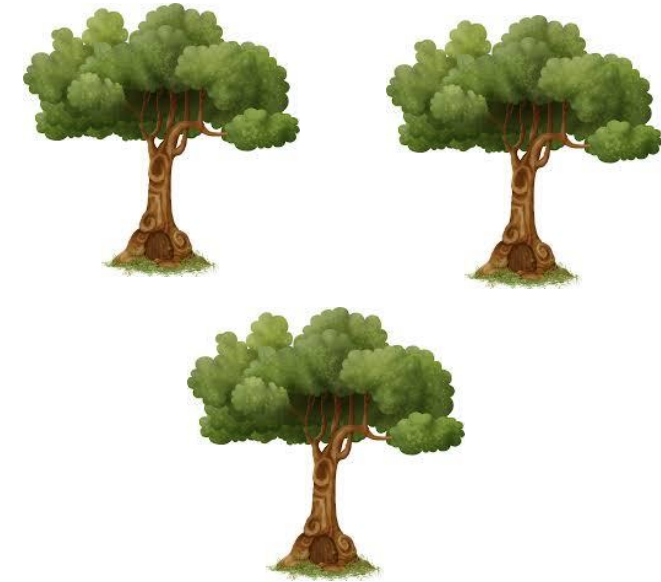
Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

# ЕКО-ЦНАП

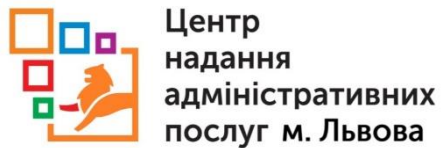
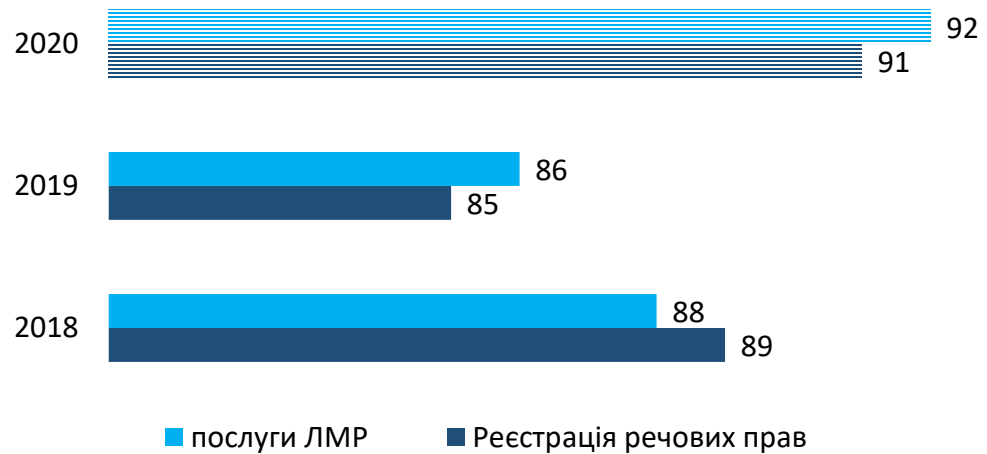
3  
дерева збережено

253 кг  
макулатури передано до  
НРЦ «Джерело»



# Фаховість персоналу

92 % клієнтів ЦНАП очікують < 15 хв



Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто



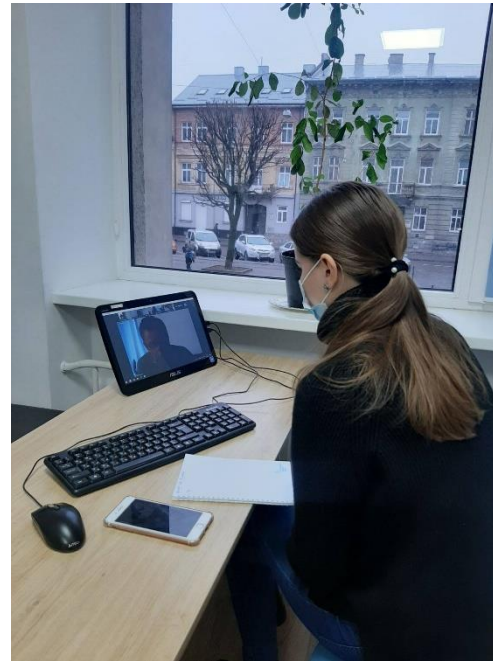
# Фаховість персоналу

49

зустрічей з виконавцями послуг

14

он лайн навчань



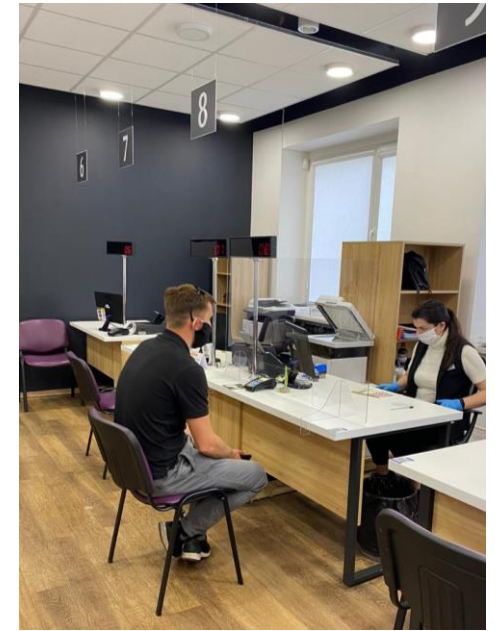
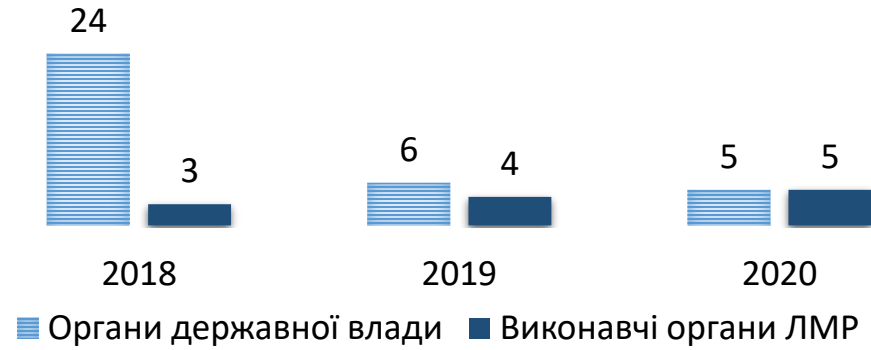
Центр  
надання  
адміністративних  
послуг м. Львова

#ЦНАПЛьвів – все складне просто

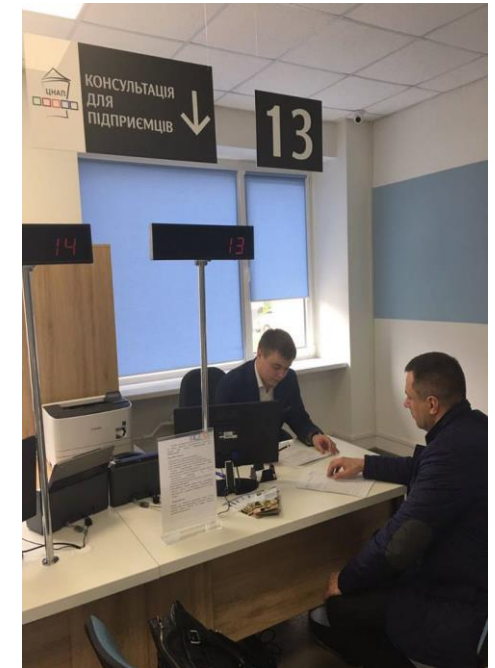
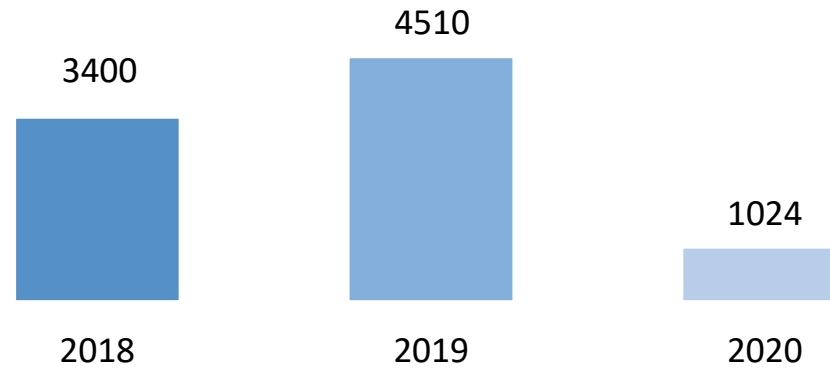
# Фаховість персоналу

Робота з виконавцями послуг щодо якості надання та дотримання термінів виконання послуг

Кількість протермінованих послуг, 2018-2020 рр.

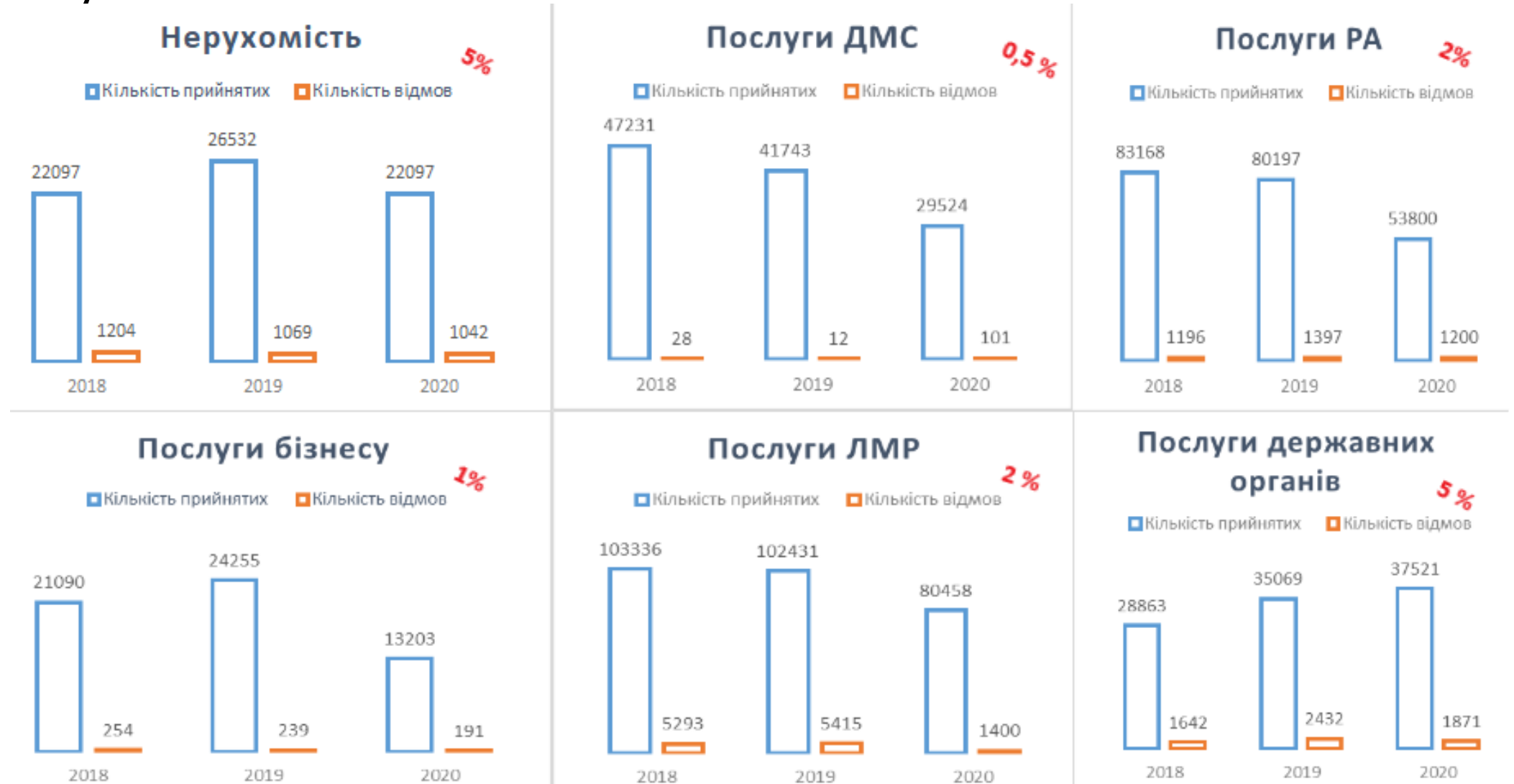


Фахові консультації для підприємців від ЦНАП

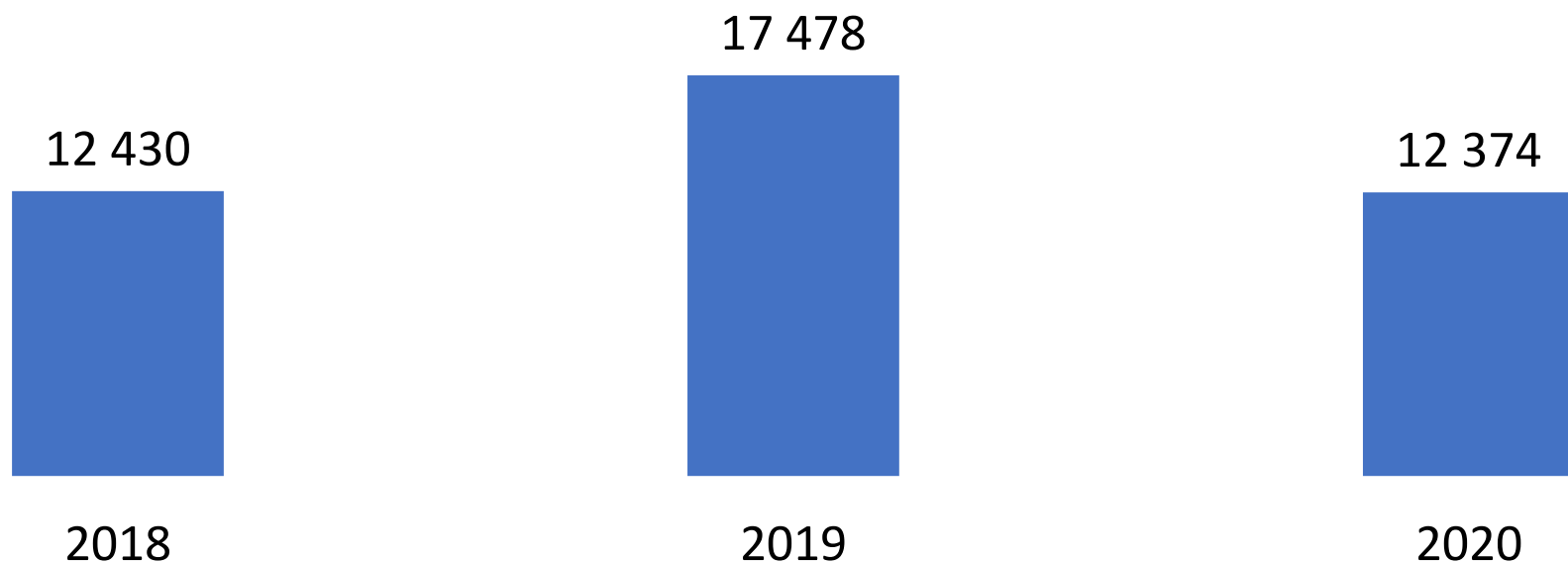


# Фаховість персоналу

«Система лідерства» - 2% відмов



## Сума надходжень до міського бюджету від наданих послуг через ЦНАП м.Львова, 2018-2020, тис. грн.



# Плани 2021

- Розвиток мережі ЦНАП у Львівській агломерації
- Введення нових комплексних адміністративних послуг
- Діджиталізація послуг
- Зростання фаховості персоналу
- Підвищення рівня інклюзивності у ЦНАП





Львівська  
міська  
рада

**Публічний звіт 2020**  
**Управління інформаційних послуг**  
**Департамент адміністративних послуг**

**16 січня 2021**  
**Львів**

# 5 основних напрямків роботи в 2020



Служба підтримки ЦНАП

Доставка документів

Контакт-центр  
Гаряча лінія міста  
1580

1580 он лайн:

- Портал 1580.lviv.ua
- Мобільний застосунок
- Facebook-група 1580

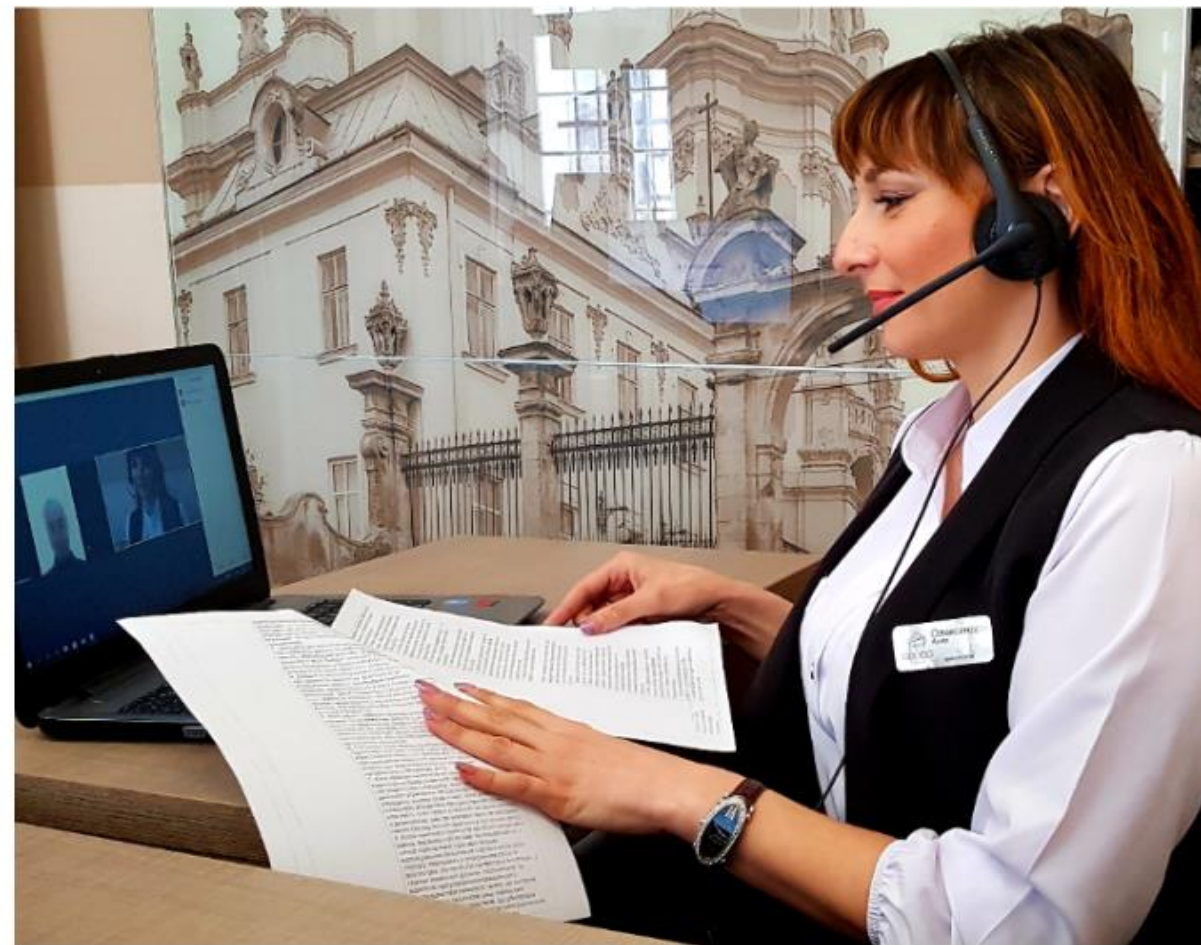
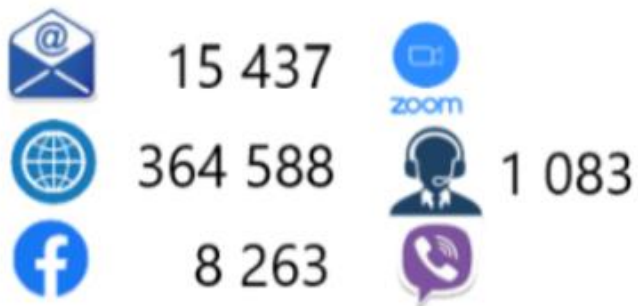
Моніторинг якості обслуговування

# Служби підтримки ЦНАП

188 422  
телефонних  
консультацій



24 763  
електронних  
консультацій



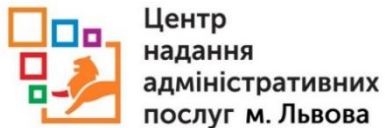
# Служби підтримки ЦНАП

309

Відео інструкцій на сайті  
ЦНАП та Facebook


YouTube – канал ЦНАП


Фахові статті від ЦНАП



#ЦНАПЛьвів – все складне просто

цнап львів



 ЦНАП Львів

ГОЛОВНА **ВІДЕО** СПИСКИ ВІДТВОРЕННЯ КАНАЛИ ПРО КАНАЛ

Завантаження **ВІДТВОРИТИ ВСЕ**

Титул відео	Час	Перегляди	Час публікації
Патронатна сім'я	4:12	9 переглядів	1 місяць тому
Здійснити попередній запис до #ЦНАПЛьвів...	1:17	2,7 тис. переглядів	4 місяці тому
Відео-інструкція запису до #ЦНАПЛьвів через...	1:03	141 перегляд	6 місяців тому
Фізична особа - підприємець: реєстрація		120 переглядів	8 місяців тому

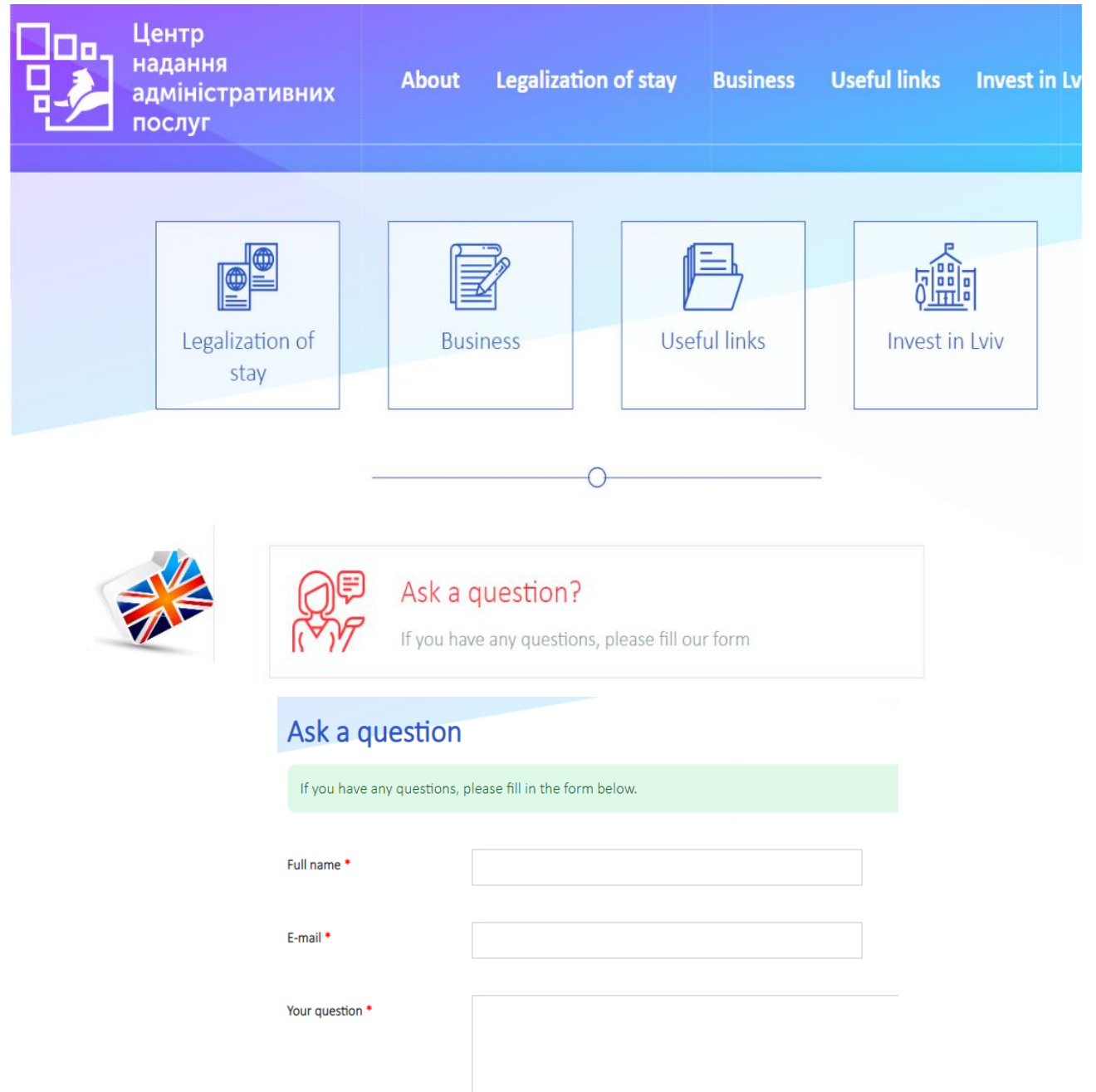
# Служби підтримки ЦНАП

2 766

візитів на сторінку ЦНАП  
для іноземців

Важлива інформація для  
легалізації перебування  
та бізнесу в Україні

Он лайн консультації



Центр надання адміністративних послуг

About Legalization of stay Business Useful links Invest in Lviv

Legalization of stay Business Useful links Invest in Lviv

Ask a question?  
If you have any questions, please fill our form

Ask a question  
If you have any questions, please fill in the form below.

Full name \*

E-mail \*

Your question \*

# Служби підтримки ЦНАП

4  
маршрути

420  
км щодня



96  
локацій

224  
візити щодня

185 138  
поштових відправлень за рік



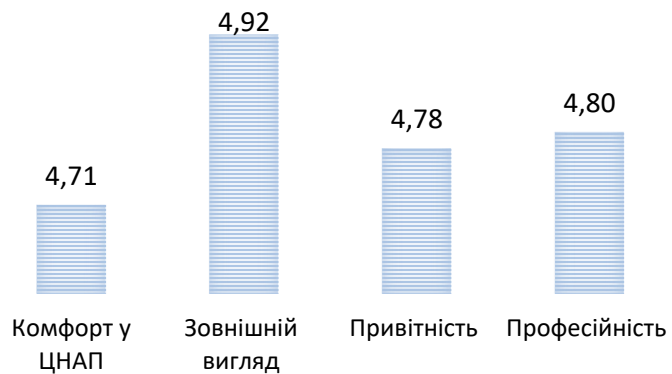
# Моніторинг якості обслуговування

1 727

відвідувачів надали зворотній зв'язок

4,80 з «5»

середня оцінка якості



# Контакт-центр Гарячої лінії міста 1580

ТОП-5 категорій питань по зверненнях за період 01.01.- 31.12.2020р.

1. Електропостачання
2. Громадський транспорт
3. Холодне водопостачання
4. Оплата та надання комунальних послуг
5. Благоустрій громадських просторів

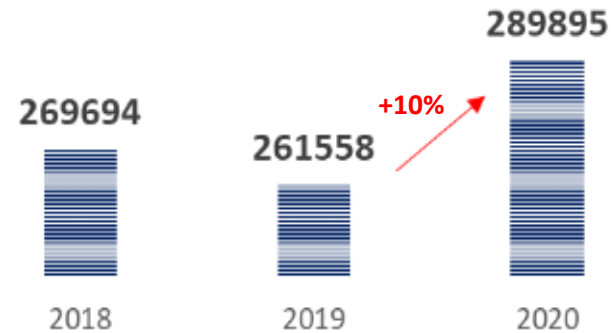




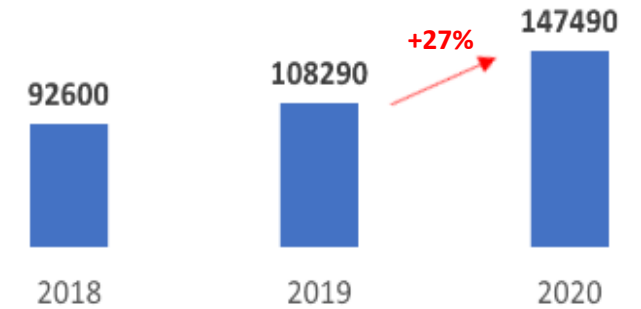
# Контакт-центр Гарячої лінії міста 1580

- sms та e-mail інформування про реєстрацію звернення
- оновлений мобільний застосунок та портал 1580
- стан виконання робіт на порталі 1580
- посилений контроль операторів 1580 за виконанням робіт
- консультації від Управління охорони здоров'я – «лінія Covid-19»
- «лінія для підприємців»

Кількість опрацьованих дзвінків

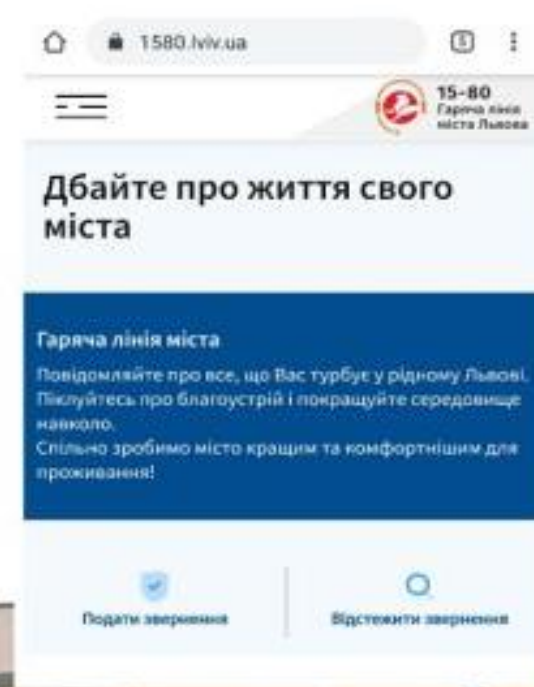


Кількість зареєстрованих звернень



6

місяців дослідження роботи  
служби 1580 фахівцями IT та  
Service Design



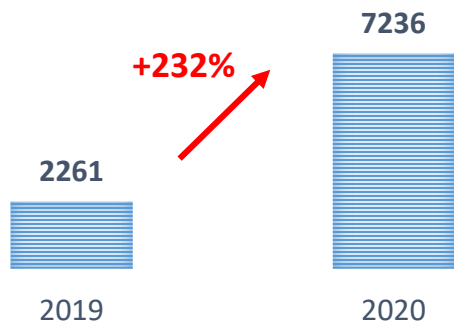
## Як працює гаряча лінія міста?

1. Приймаємо звернення
- телефоном 1580
  - через веб-сторінку 1580.lviv.ua
  - з мобільного додатку 1580
  - у Facebook-групі

# Портал 1580.lviv.ua

- перелік робіт у місті
- спрощена реєстрація
- подача звернень без реєстрації користувача
- подача звернень через різні канали комунікації
- онлайн відстеження виконання
- рейтинги та звітність
- нові опції для служб міста
- адаптивна мобільна версія

Кількість зареєстрованих звернень



Львівська міська рада

пл. Ринок, 1, Львів 24/7 Контакти

15-80 Гаряча лінія міста Львова

Повідомлення ▾ Звернення ▾ Результати ▾ Мій 15-80

**ОБНОВЛЕНО!**

## Дбайте про життя свого міста

Повідомляйте про все, що Вас турбує у рідному Львові.  
Піклуйтесь про благоустрій і покращуйте середовище навколо.  
Спільно зробимо місто кращим та комфортнішим для проживання!

Подати звернення Відстежити звернення »

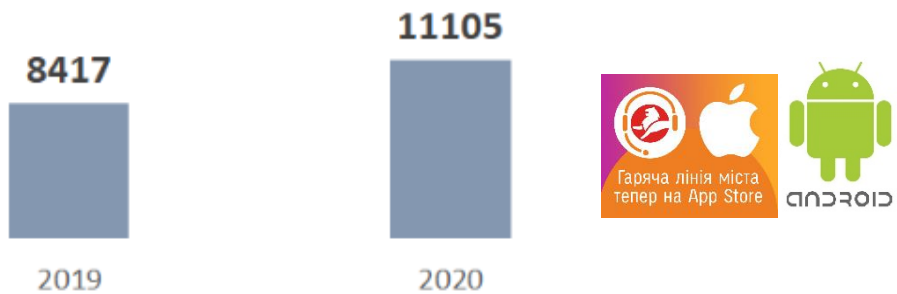
Відгук про портал

# Мобільний застосунок

## «1580 Львів»

- швидка реєстрація
- Push-повідомлення
- зручна навігація та дизайн
- швидка фільтрація звернень для активних користувачів
- iOS версія

Кількість зареєстрованих звернень



**Дбайте про  
ЖИТТЯ СВОГО МІСТА**

повідомляйте про все, що Вас турбує  
у рідному Львові

Додати звернення

Версія 1.4.1



# Facebook-група «Гаряча лінія міста»

79 800

дописувачів групи (+21% в 2020)

1 700

звернень щомісяця

20 670

звернень за рік

280 000

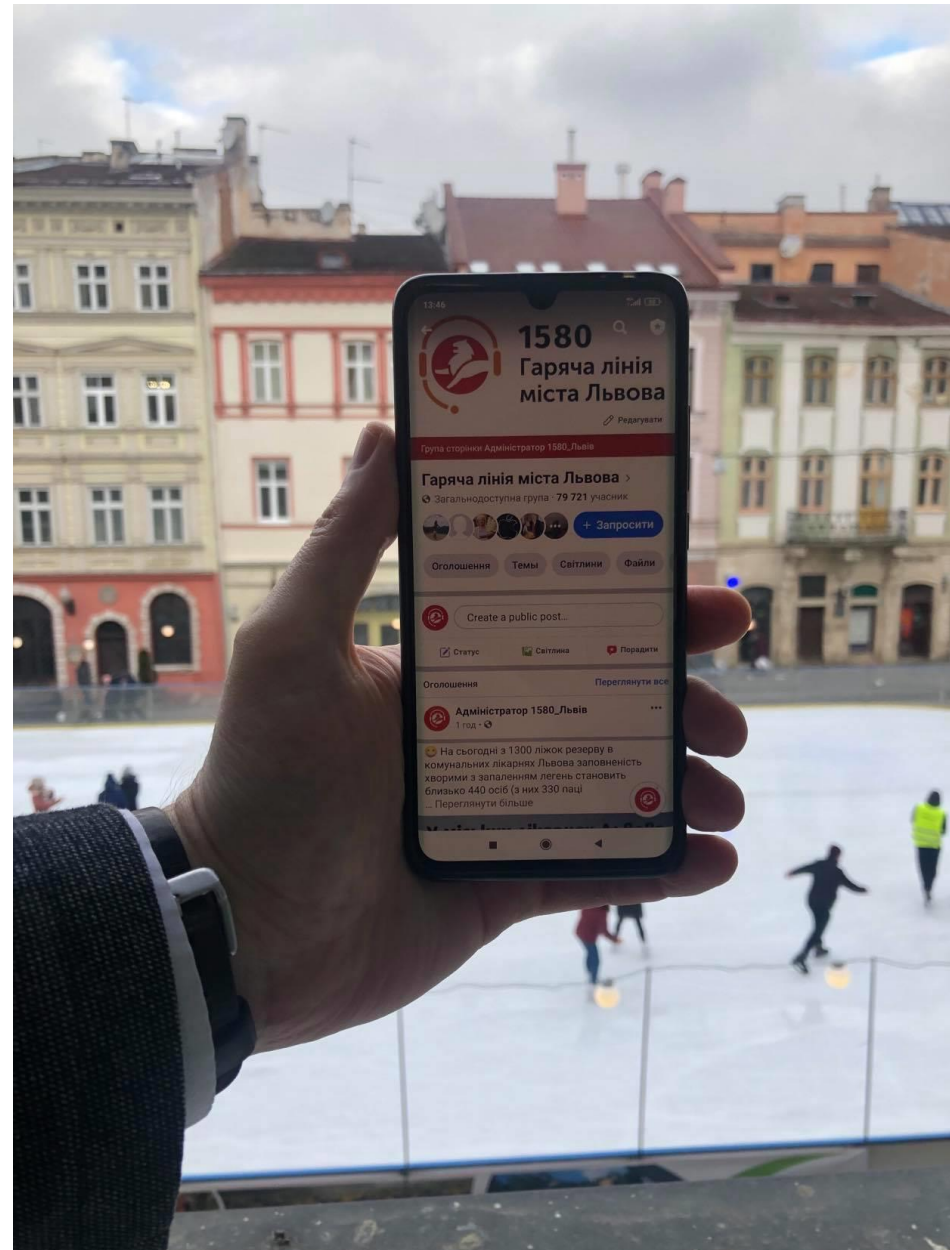
коментарів

1 250 000

реакцій на публікації

1 900

оголошень від служб міста та 1580



# Моніторинг якості обслуговування

**3 818**

розмов оцінено

**4,81 з «5»**

оцінка Супервізора

**4,41 з «5»**

оцінка мешканців через  
новий сервіс 1580

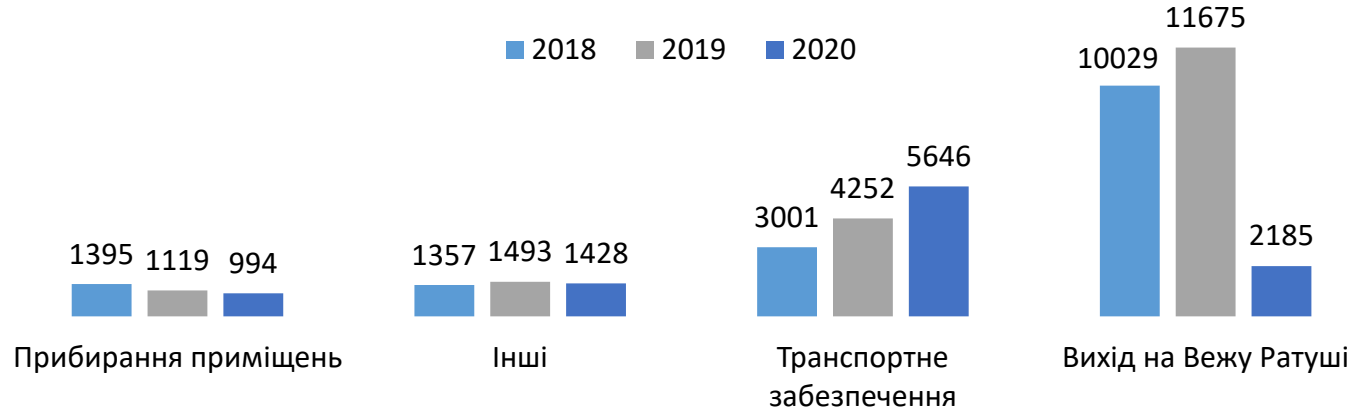


# Плани 2021

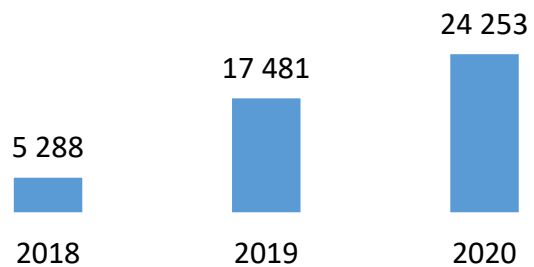
- Розвиток технологій IP-телефонії на 1580 та голосового IVR-меню.
- Розвиток єдиної комунікативної платформи Visual Service для служб міста.
- Розвиток системи автоматичної оцінки якості розмов мешканцями на 1580.
- Впровадження блоку інформаційних послуг ЦНАП для чат-боту LvivCityHelper.
- Оновлення веб-сторінки ЦНАП м. Львова, розробка версії для людей з вадами зору.
- Впровадження IT-рішень в логістиці документів: сервіс «трекінгу» – відслідковування руху документів на сайті ЦНАП за унікальним кодом документа, застосування QR- або штрих-кодів на документах при фіксації змін в доставці документів.

# Фінансові показники діяльності

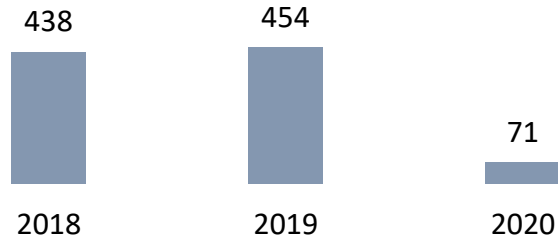
Дохід від видів діяльності 2018-2020р.р., тис.грн.



Ремонтні роботи 2018-2020, тис.грн



Кількість відвідувачів вежі, чол.







Львівська  
міська  
рада

**Дякуємо за увагу**