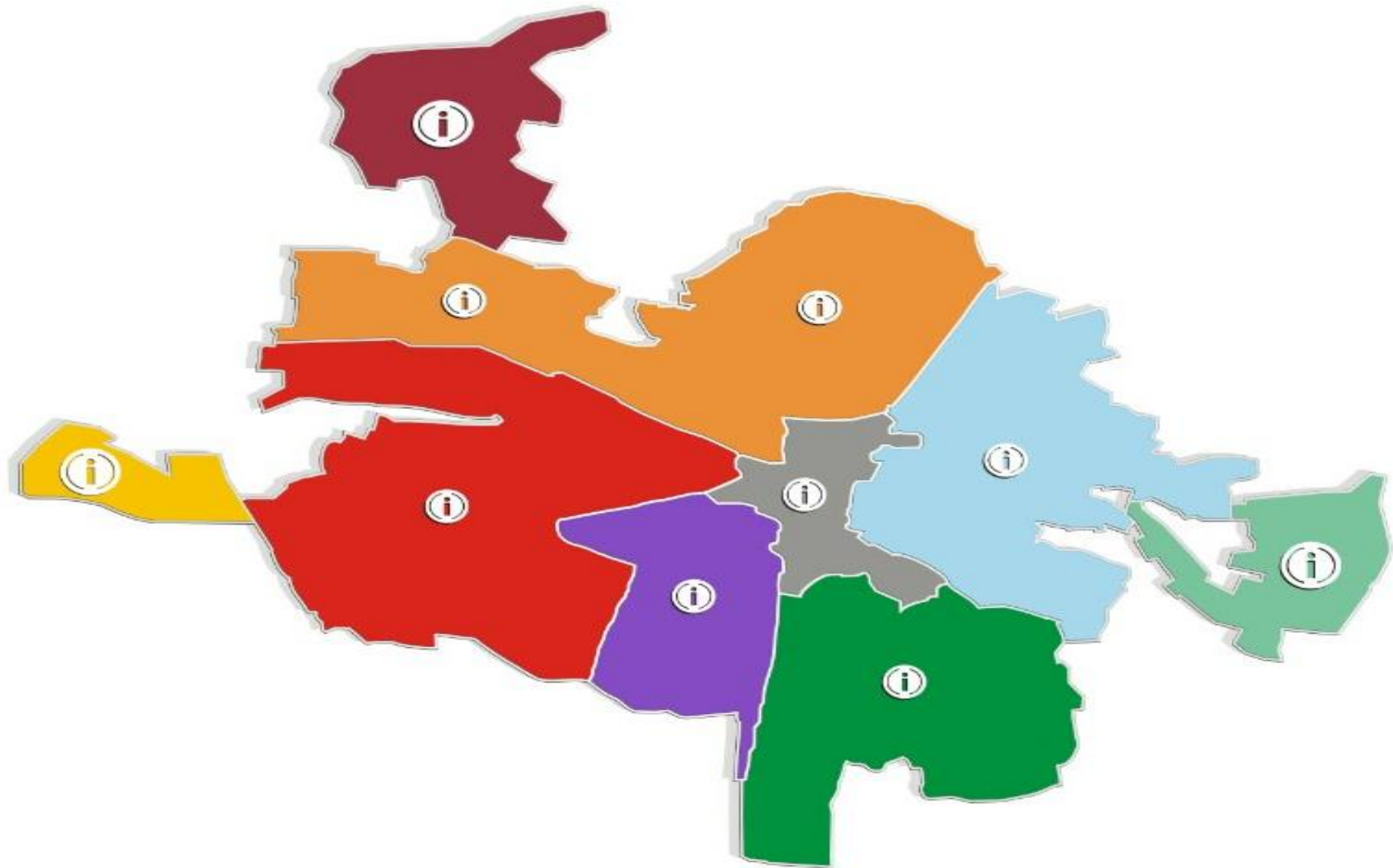





Львівська
міська
рада

Публічний звіт Управління адміністрування послуг Департаменту адміністративних послуг

Львів 2019



Львівська
міська
рада



Візія: ЦНАП м. Львова - доступне та комфортне середовище городянам для отримання якісних послуг та спілкування з владою

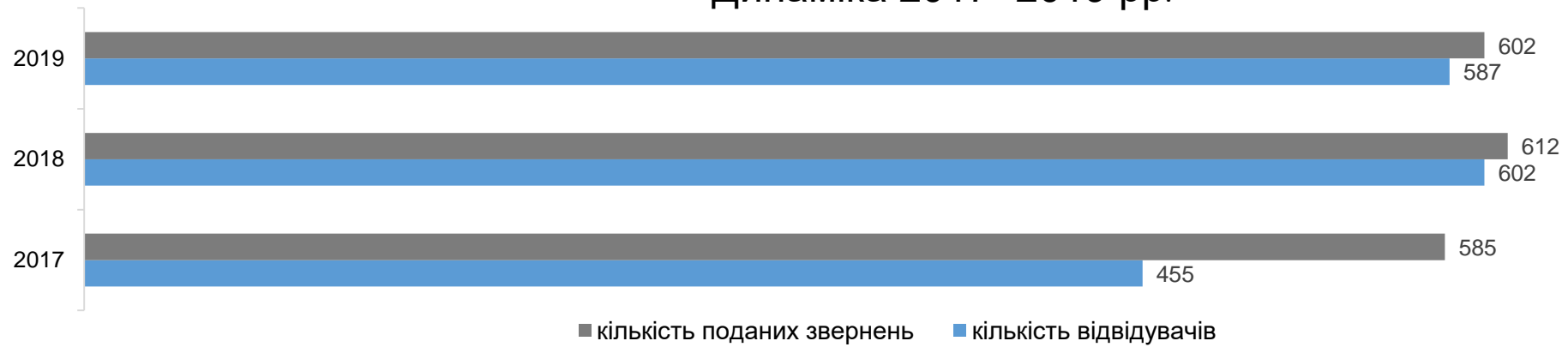
Цінності:

- Команда
- Довіра
- Відповідальність
- Професіоналізм
- Працюємо на результат
- Законність

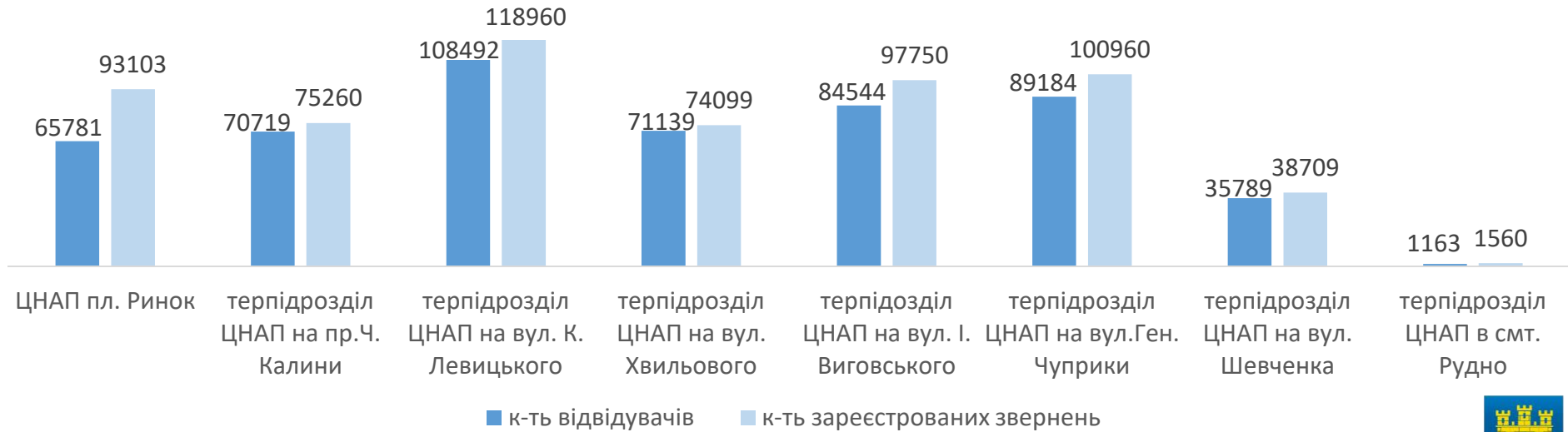


Затребуваність послуг ЦНАП м. Львова

Динаміка 2017- 2019 рр.



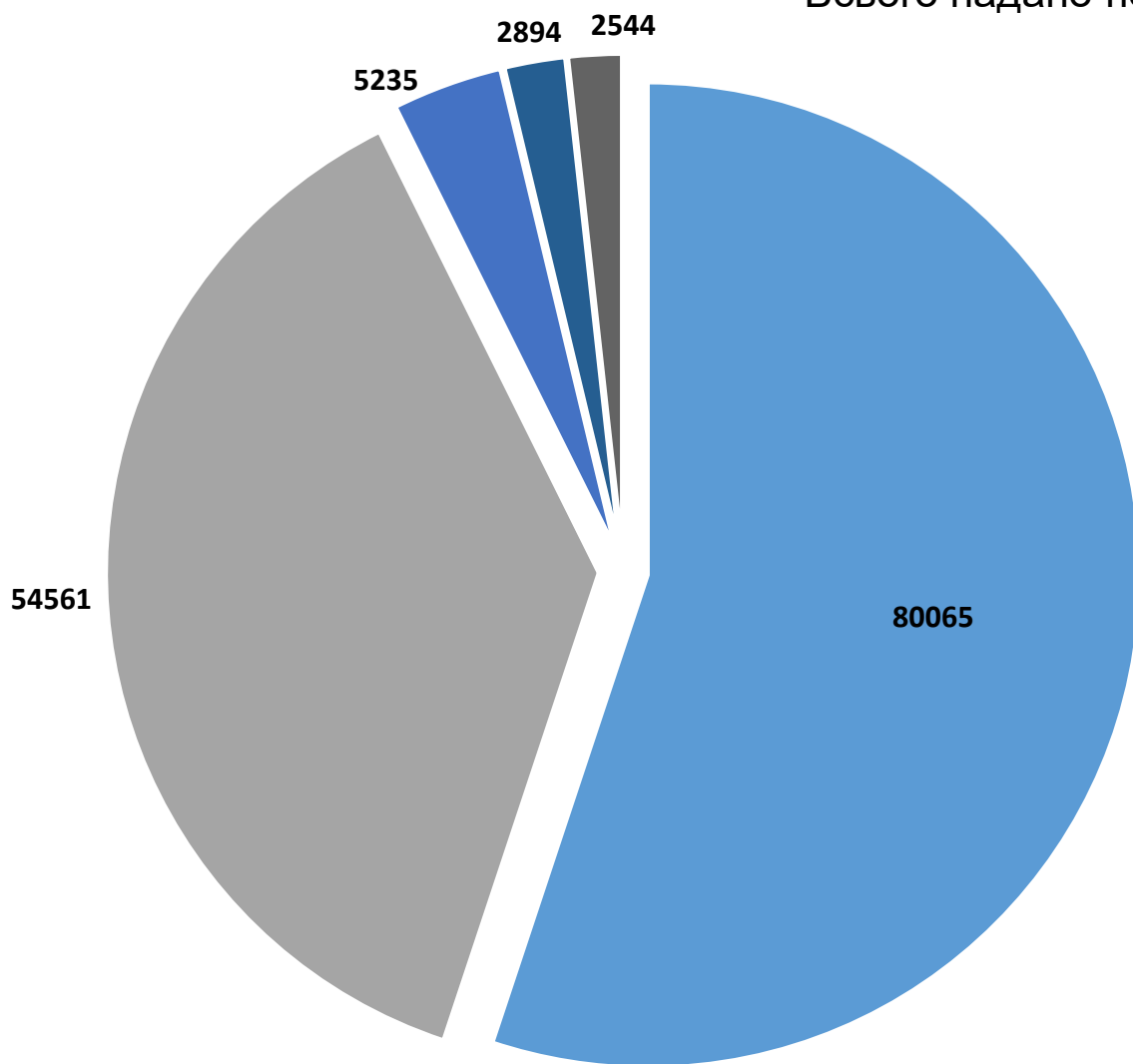
Навантаженість ЦНАП м. Львова



Львівська
міська
рада

Послуги Львівської міської ради

Всього надано понад **285 тис.** адміністративних послуг



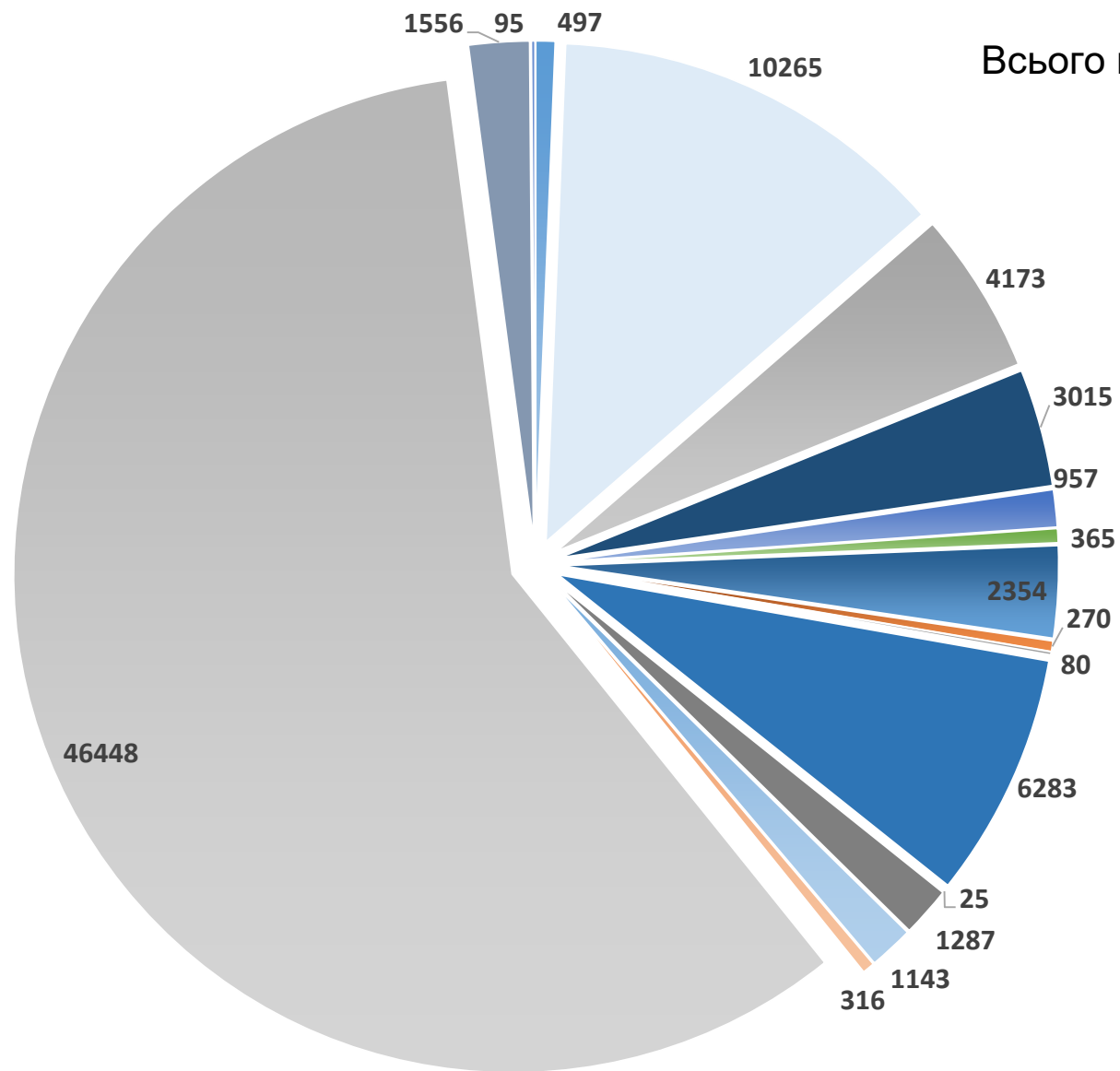
ТОП - видів послуг

- Питання районних адміністрацій
- Питання державної реєстрації
- Питання архітектури
- Питання архітектурно-будівельного контролю
- Земельні питання



Львівська
міська
рада

Послуги органів державної влади



Всього надано понад **97 тис.** адміністративних послуг

- Державне агенство водних ресурсів
- Відділ Держгеокадастру у Львів. Обл.
- Головне управління Держгеокадастру
- ГУ Держпраці у Львів. обл.
- ГУ Держпродспоживслужба у Львів. обл.
- ГУ ДСНС у Львів. обл.
- Деп. Екології ЛОДА
- Деп. дорожнього господарства, транспорту та звязку ЛОДА
- Деп. Архітектури ЛОДА
- ДАБІ у Львів. обл.
- Упр. Державне агенство водних ресурсів
- Упр. лісового та мисливського госп.
- Упр. патрульної поліції
- Центр зайнятості
- ДМС
- МВС
- РАЦС

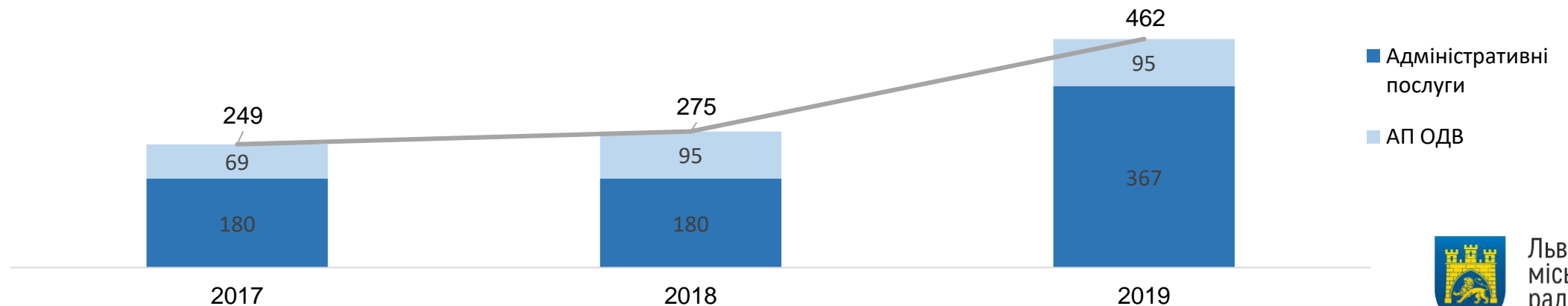


Львівська
міська
рада

+ 39 % послуг інтегровано

- Львівський обласний центр зайнятості
- Управління Державного агентства рибного господарства у Львівській області
- Головне управління Держгеокадастру у Львівській області
- Відділ Держгеокадастру у м. Львові
- Головне управління юстиції у Львівській області

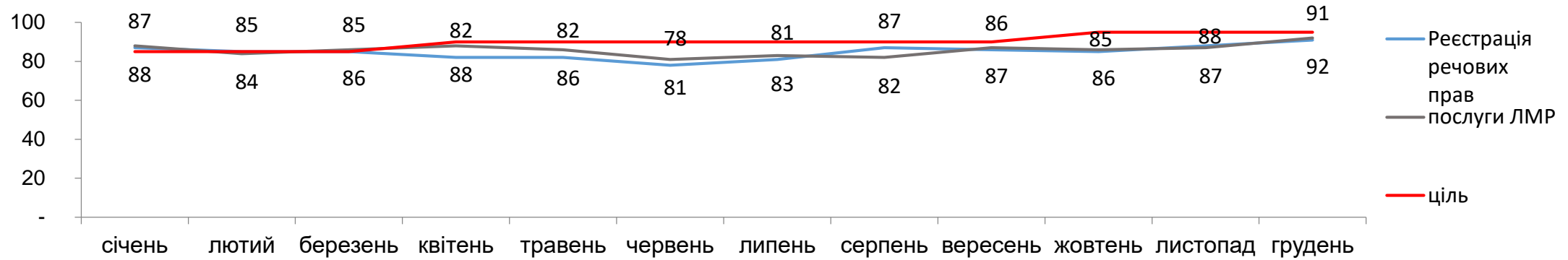
Динаміка зміни кількості адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП 2017-2019 рр.



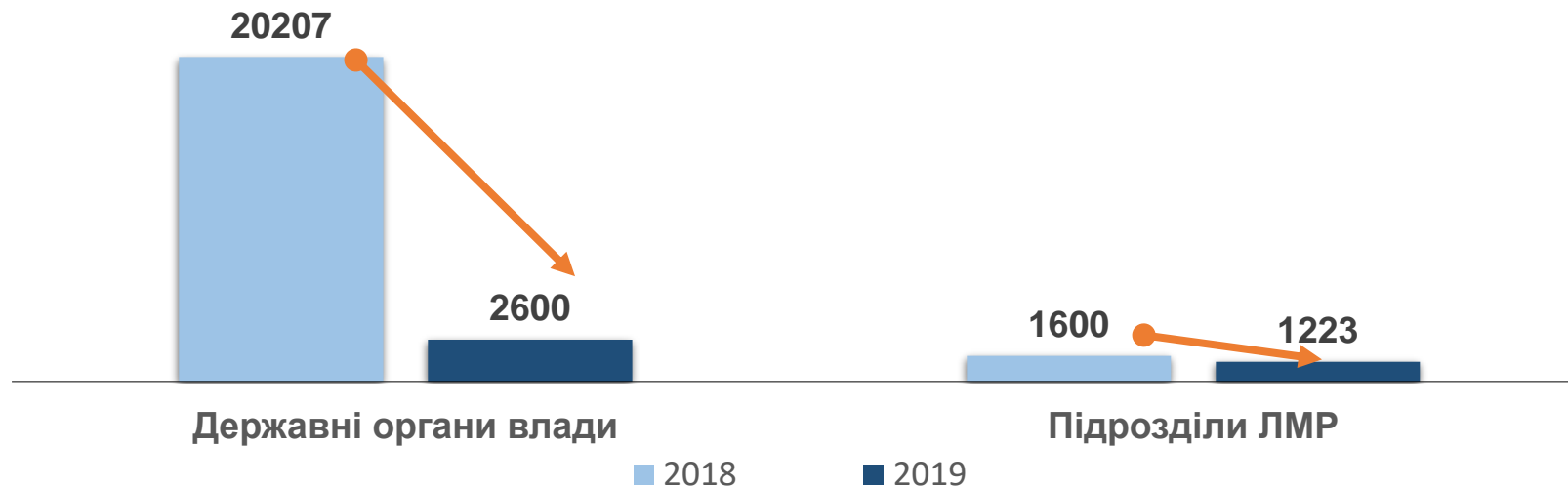
Львівська
міська
рада

Якість надання адміністративних послуг

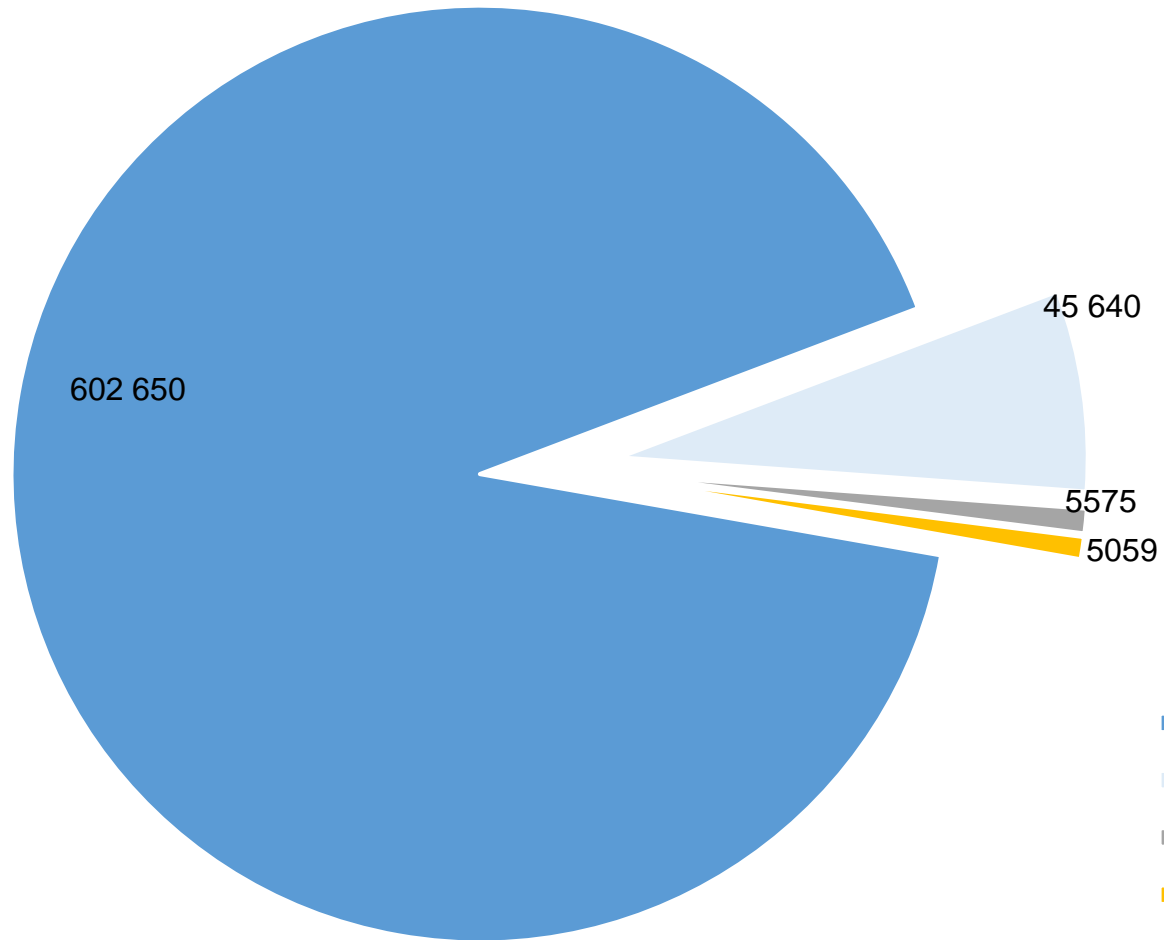
Очікування в ЦНАП < 45 хв.



Кількість протермінованих послуг – 3%



Способи подання документів/замовлення послуги



- особисто
- поштою
- через уповноважену особу
- електронно

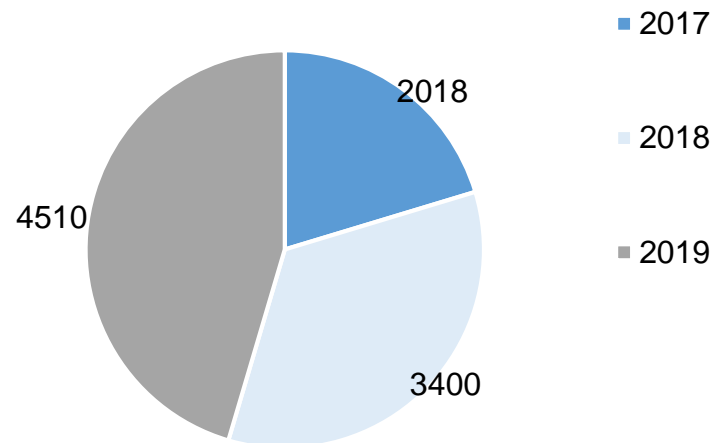


Львівська
міська
рада

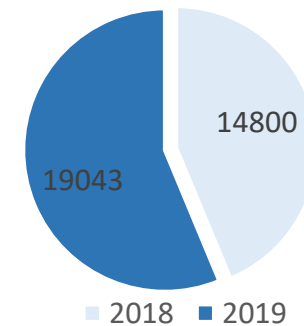
Доступні сервіси



Надано консультацій
2016-2019 рр.



Голосування через
ЦНАП 2018-2019рр.



EasyWallet_{UA}

ЦНАП у твоєму
смартфоні

ПОВНИЙ ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ

Завантажуй додаток

Get it on Google Play

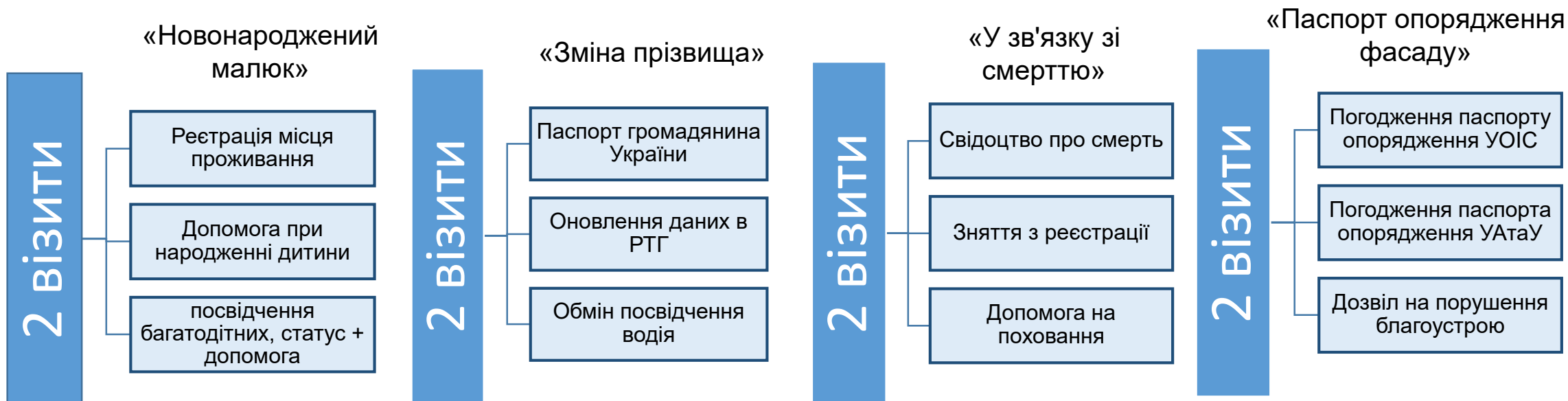
Download on the App Store

ЛЬВІВ
відкритий для світу



Швидкі та комплексні послуги

Комплексні послуги



5 видів швидких послуг за один візит



Львівська
міська
рада

Навчання персоналу та підготовка кадрів



Працівники:

24 вузькоспеціалізованих навчань з СНАП

32 зовнішніх тренінги та семінарів

8 інтерактивних всеукраїнських навчань

Десятки проведених внутрішніх тренінгів



Стажери:

77 кандидатів (5770 год.)

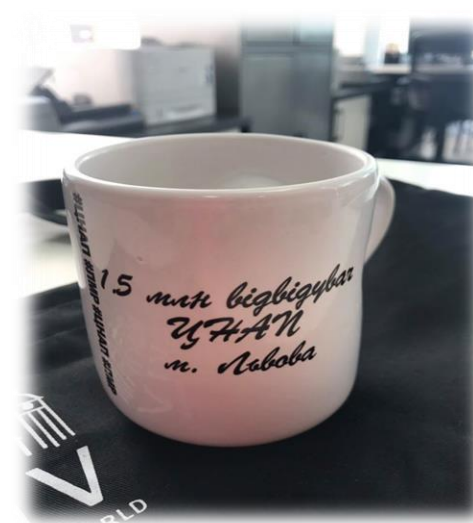


Львівська
міська
рада

Корпоративна культура

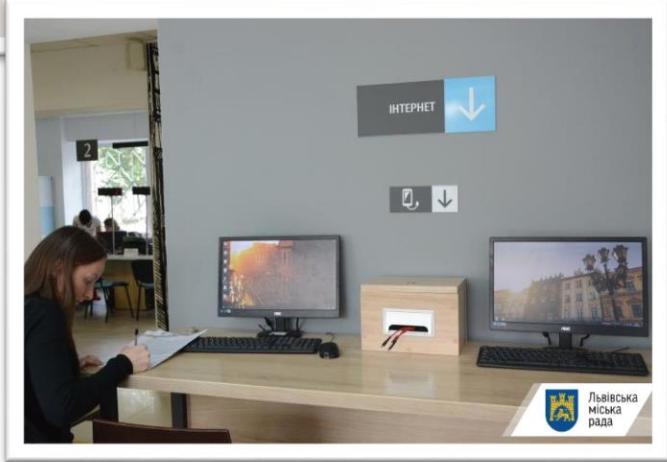
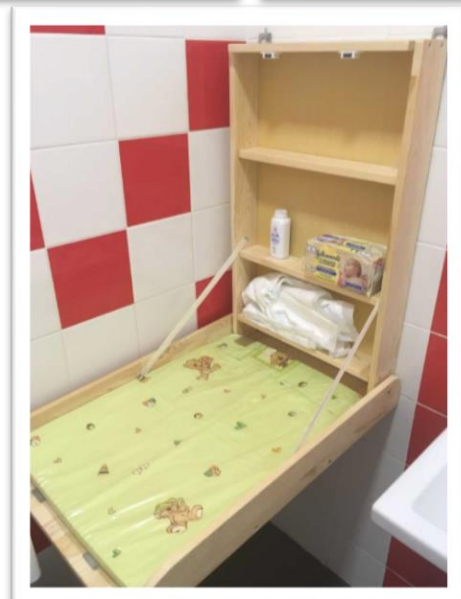
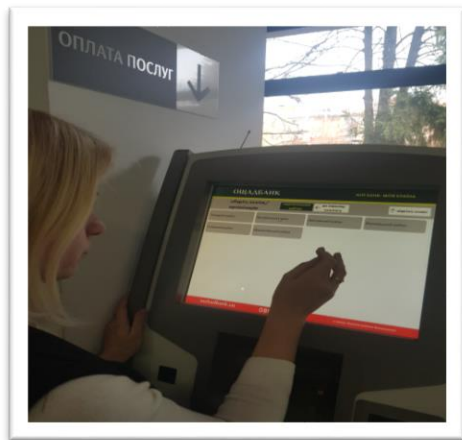
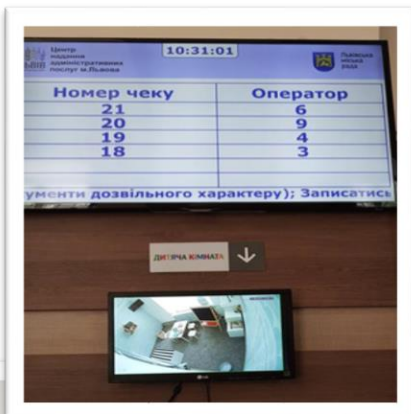


КОРПОРАТИВНІ СТАНДАРТИ
департаменту адміністративних послуг
Львівської міської ради

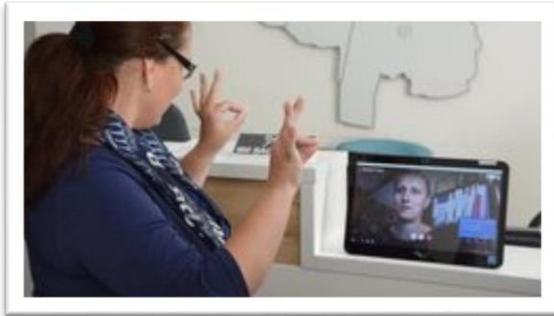


Львівська
міська
рада

Комфорт в приміщенні ЦНАП



Громадянська ідентичність





Обмін досвідом

➤ 50 днів

➤ 400 годин

➤ 750 людей

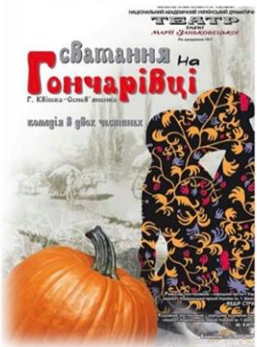


Львівська
міська
рада

Добрі справи роблять тихо, а ми говоримо про них, щоб надихати інших і примножувати добро!



Благодійна акція
«Віддай речі на
благодійність!»



Наші плани

- Відкриття ЦНАП у смт. Брюховичі та м. Винники
- Введення нових комплексних адміністративних послуг
- Діджиталізація послуг
- Зростання фаховості персоналу
- Підвищення якості надання послуг
- Підвищення рівня інклюзивності у ЦНАП
- Впровадження сервісу «Мобільний адміністратор»
- Підвищення рівня верховенства права



2019 2020 2021



Львівська
міська
рада



Львівська
міська
рада

Публічний звіт

Управління інформаційних послуг

Департамент адміністративних послуг

Львів 2019

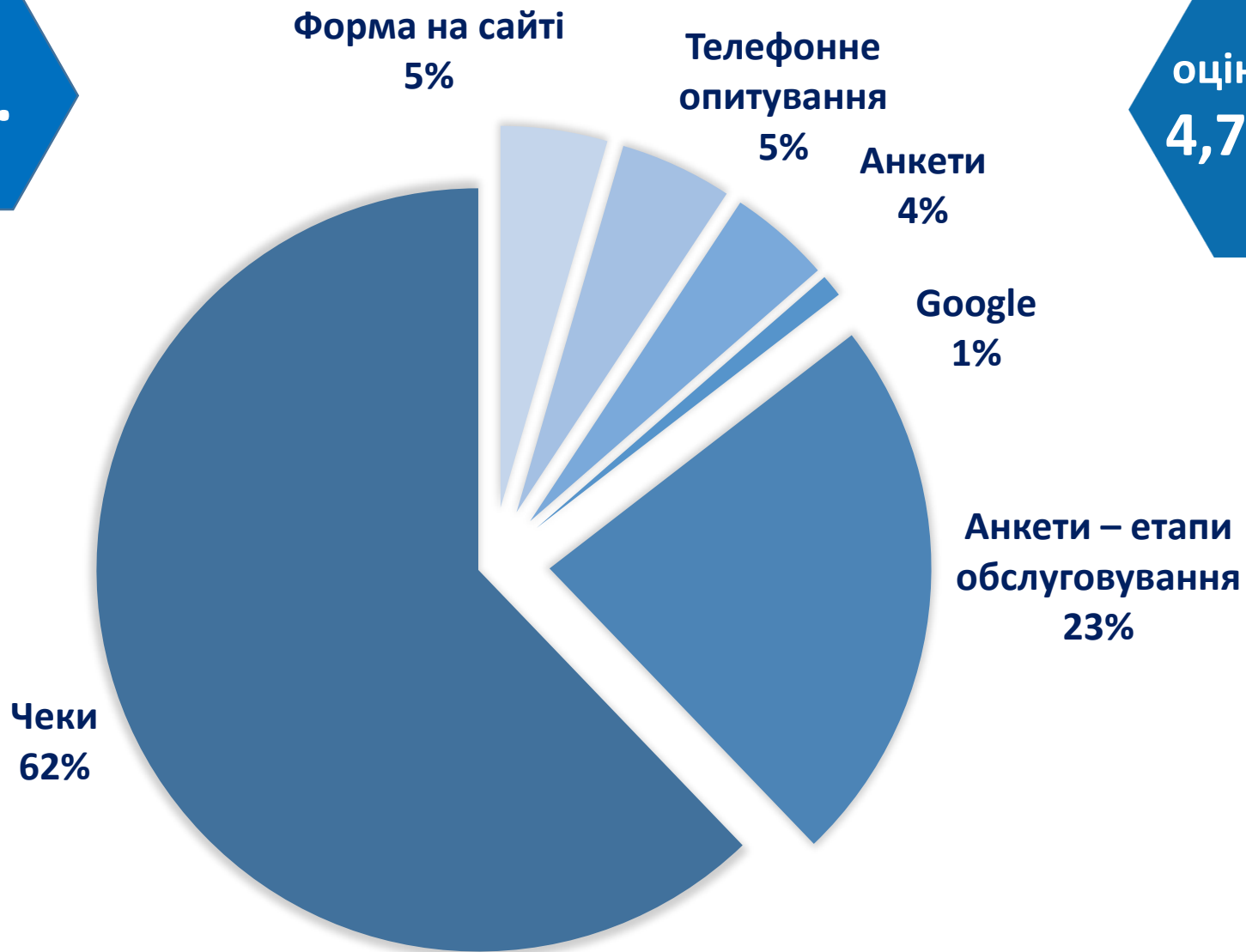
Зворотній зв'язок від зовнішніх та внутрішніх клієнтів ЦНАП м. Львова – система збору



В 2019 році **7 727** відвідувачів ЦНАП надали зворотній зв'язок щодо якості обслуговування

0 грн.

**оцінка якості
4,75 з «5»**



Львівська
міська
рада

Управління інформаційних послуг

- Контакт-центр ГЛМ
- Комунікація зі службами міста
- Контакт-центр ЦНАП

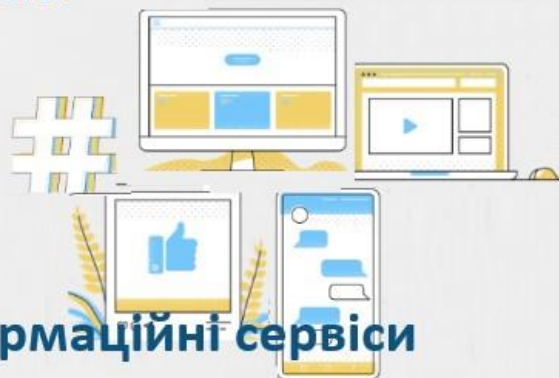


- Дослідження якості
- Звітність та аналітика



Інтерактивні сервіси:

- сайти та e-mail
- соц.мережі
- комунікатори
- дистанційні інформаційні сервіси



- Доставка документів
- Поштова відправка





76 461

Website



298 904



20 133

Facebook



11726

Telegram



193

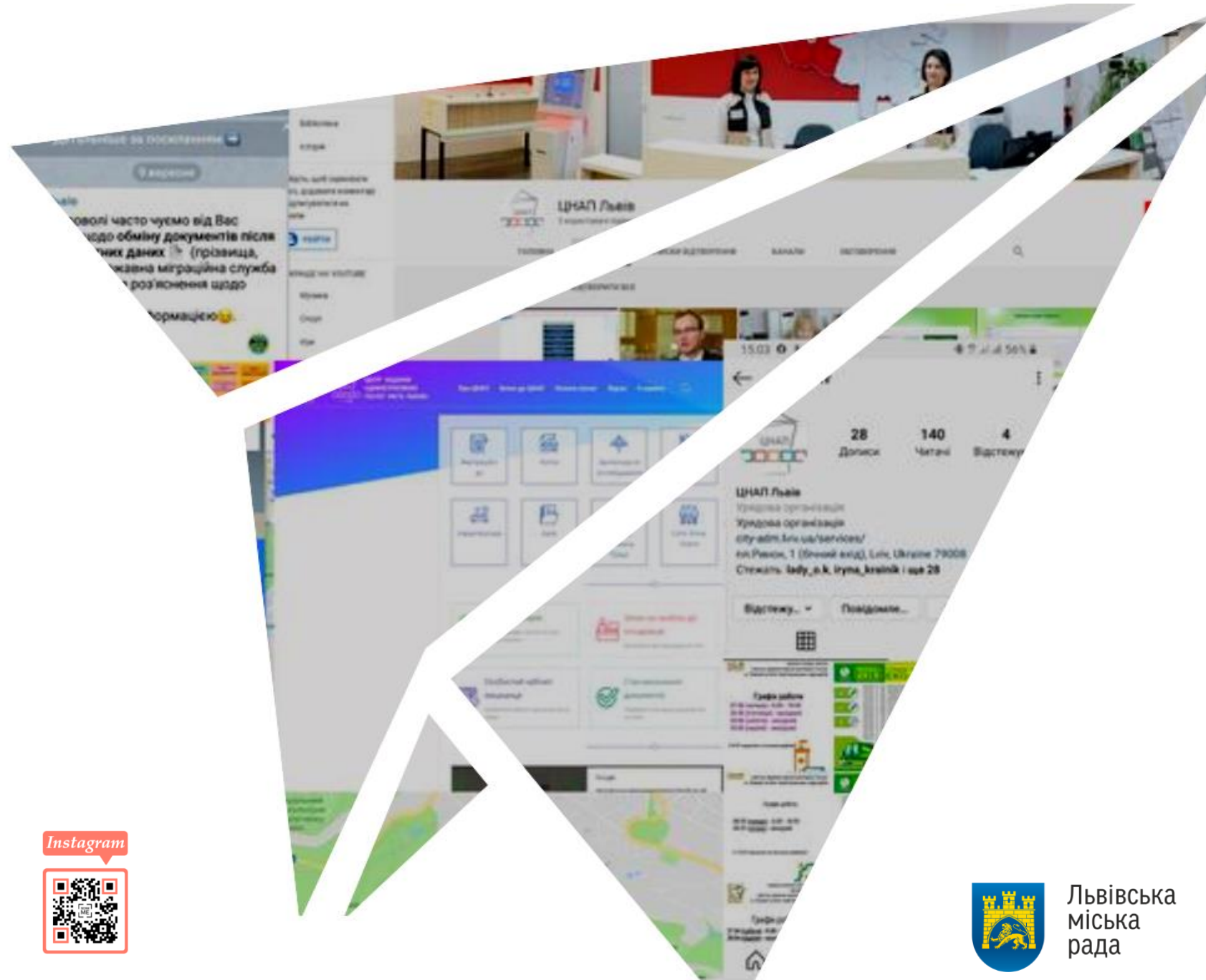


769

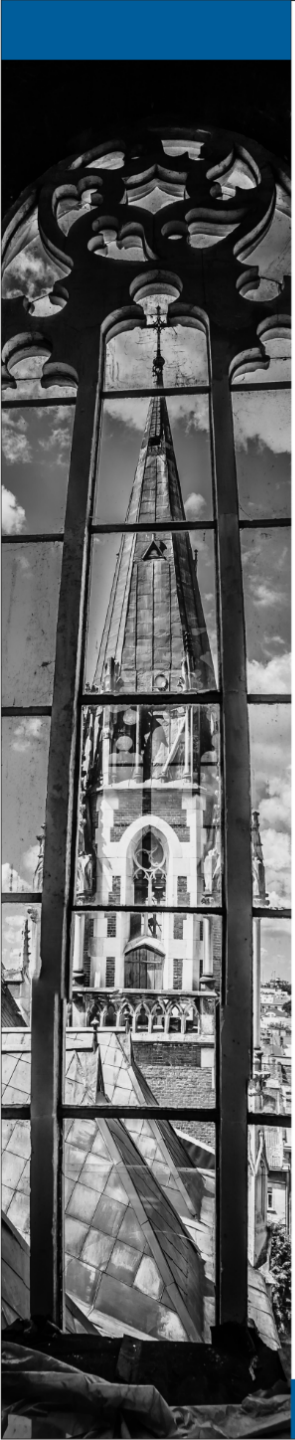
YouTube



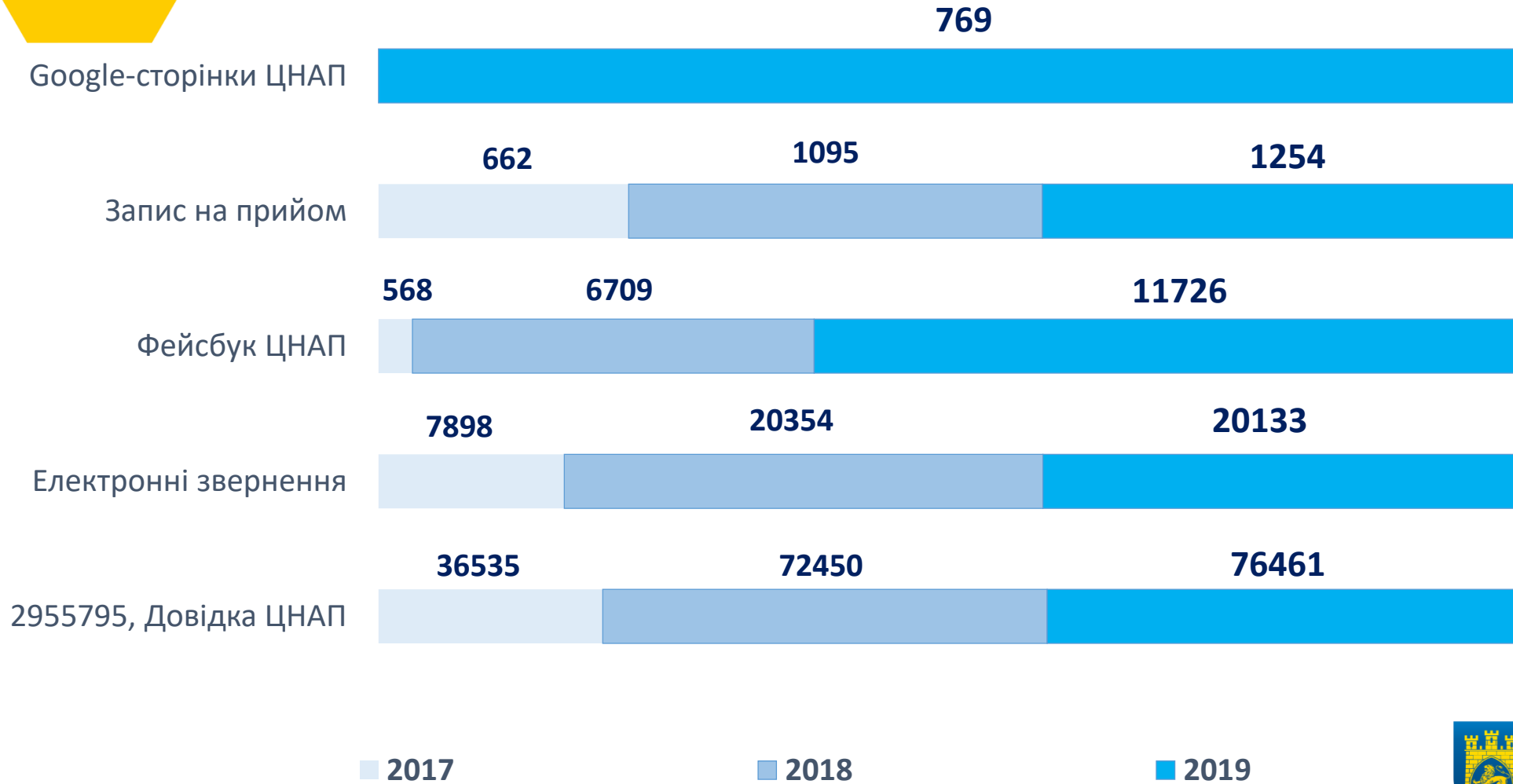
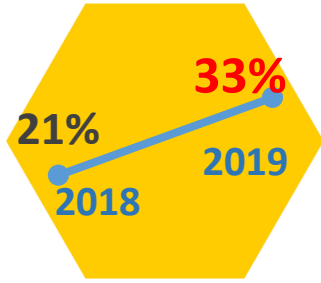
Instagram



Львівська
міська
рада

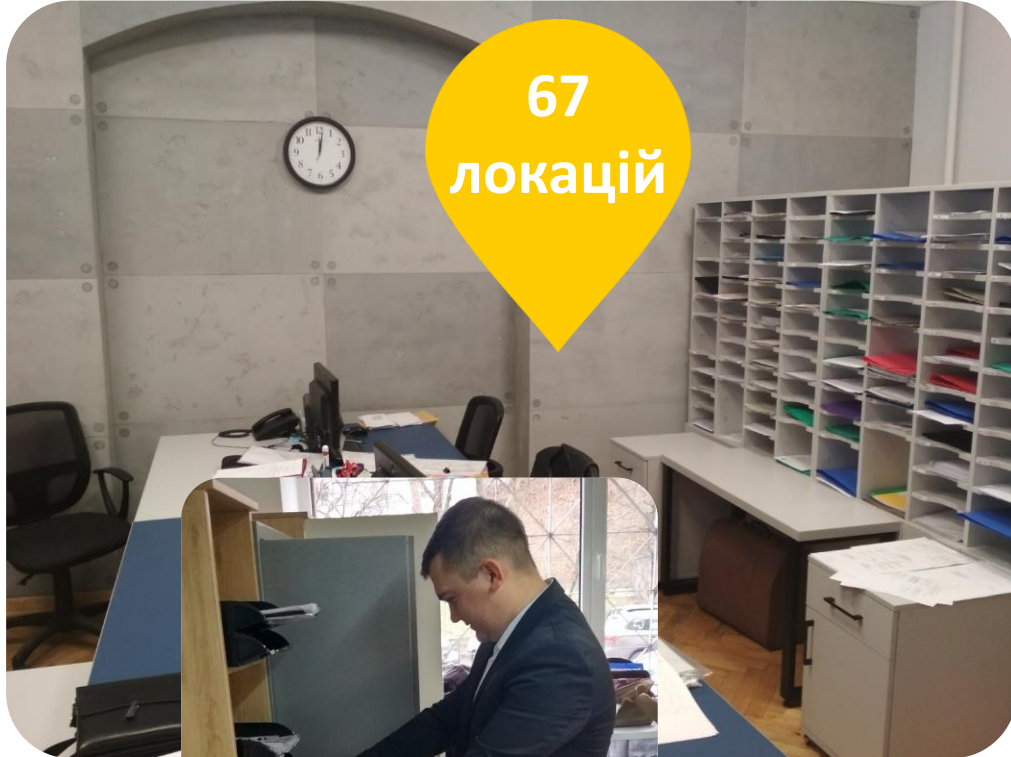


Дистанційні інформаційні сервіси #ЦНАПЛьвів



Доставка документів

Доставка
= < 8 год.



67
локацій



Львівська
міська
рада

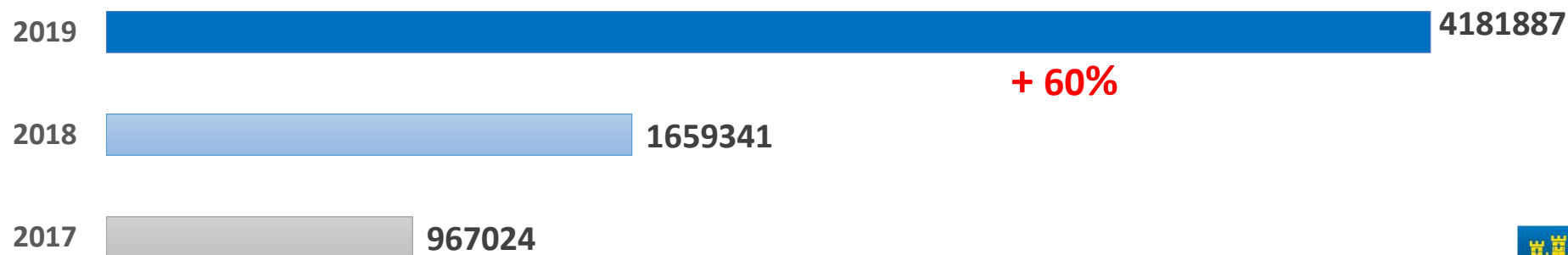


УКРПОШТА

Динаміка надходжень документів для відправки поштою, 2017-2019 р. р.



Вартість послуг АТ «Укрпошта», грн



Львівська
міська
рада

Єдина комунікативна платформа

КЦ
1580

Facebook
ГЛМ

«1580 Львів»



Гаряча лінія
міста
1580

1580.lviv.ua

ГЛ
ОДА



Львівська
міська
рада



252 253
дзвінка

94%
дзвінків
прийнято

86% в
перші
20 сек

131 673
реєстрацій

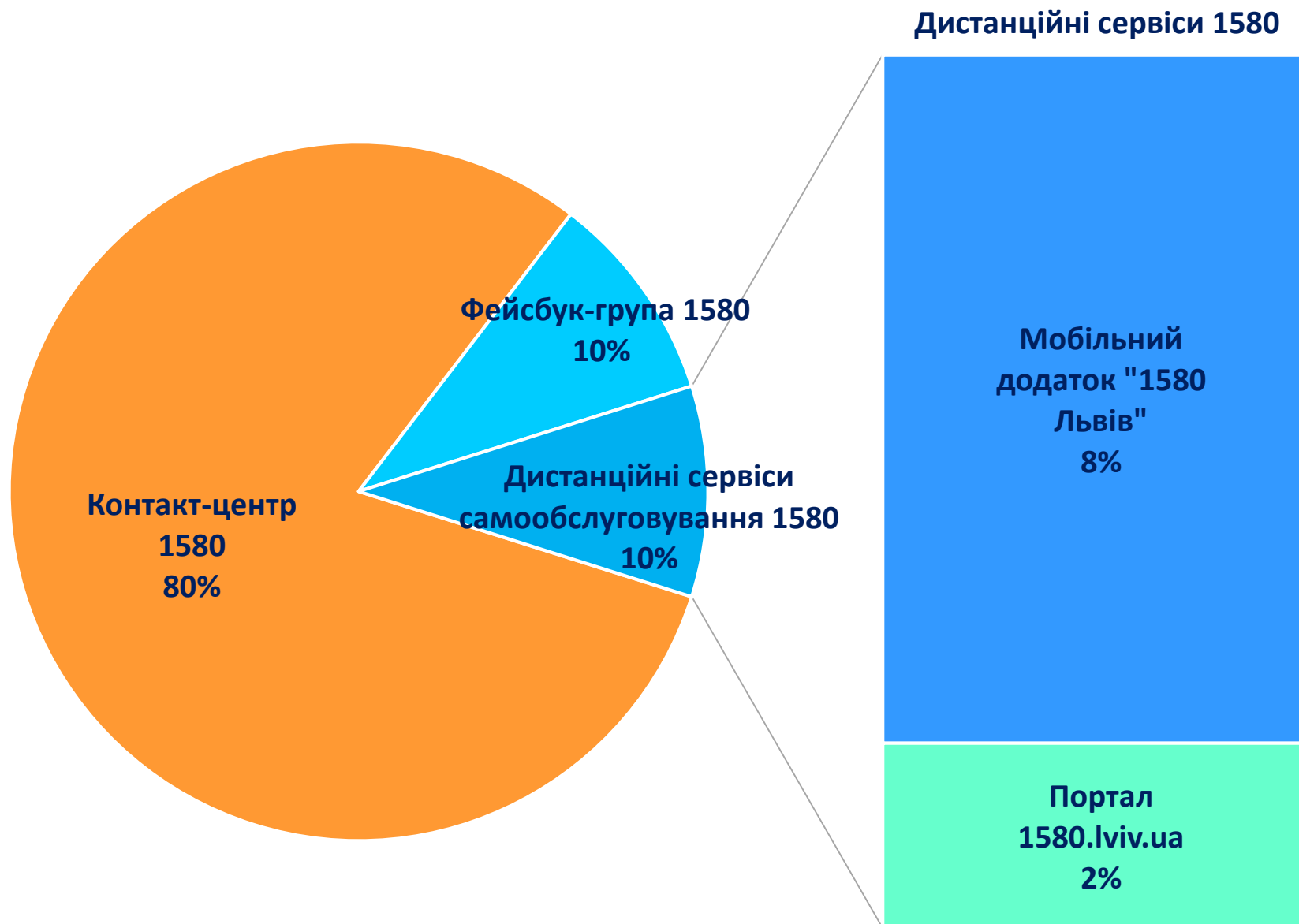
131 469
контроль
робіт

20%
звернень
через
е-сервіси

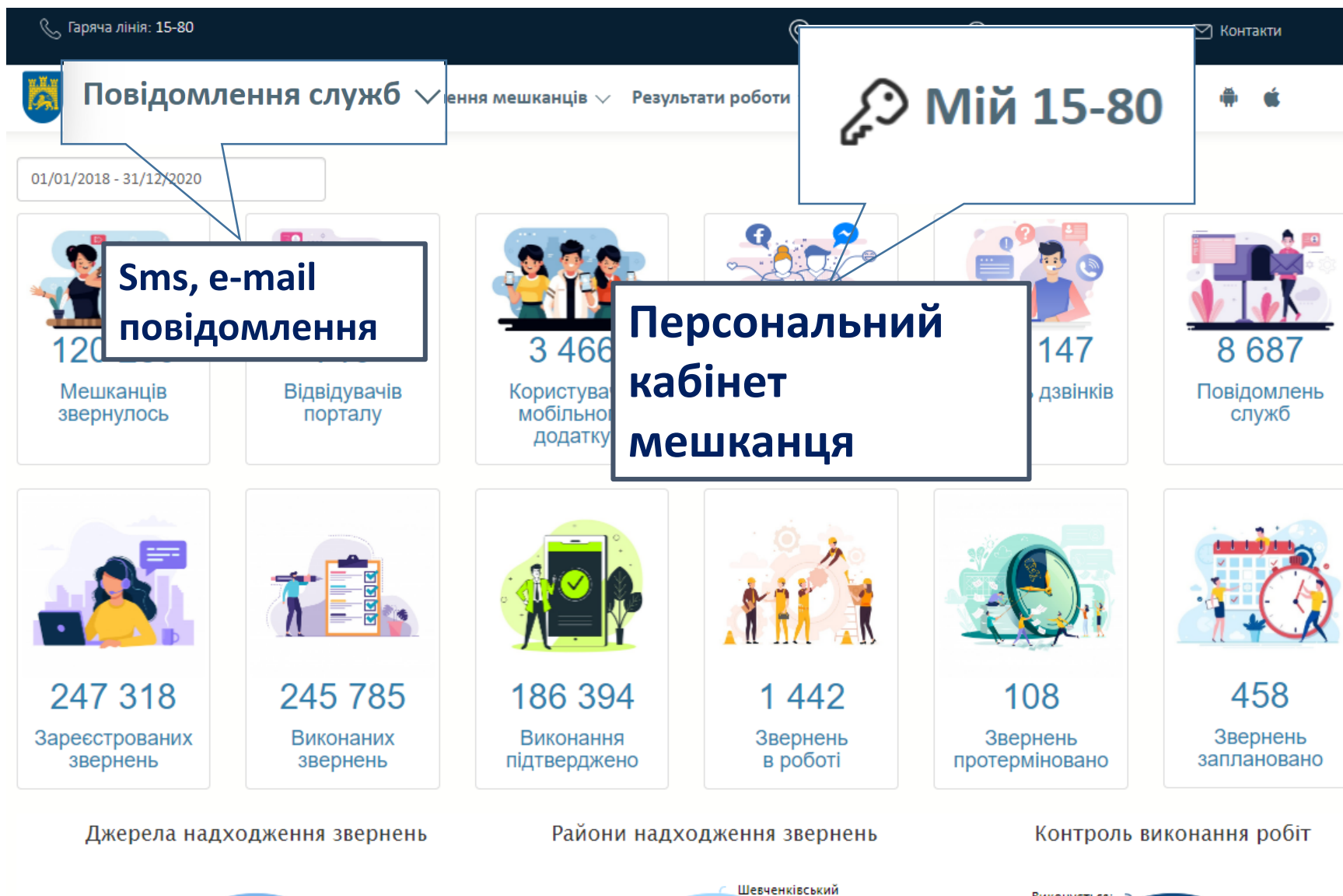
Нове
IVR-меню



Звернення мешканців на 1580 в 2019 році



1580.lviv.ua - онлайн



Львівська
міська
рада

1580.lviv.ua - онлайн

Львівська міська рада Повідомлення служб Звернення меш

Результати роботи

- Було-стало
- Статистика
- Фото-звіти «БУЛО-СТАЛО»

вул.Туряньського О, 27а
Ями, вибоїни в асфальтовому покритті проїжджої частини

Було **Стало**

Проведено ремонт вказаної ділянки дороги. Відновлено бруківку.

вул.Роксоляни, 31

0:00:34

Звернень надійшло:

- Заява № 91895 від 07.11.2019 14:31 - Отримане. Повторно 2-й раз! Скріншоти додаю!
Доброго дня! Прошу навести лад у сквері за адресою вул. Б.Хмельницького, 269 (в народі "Китайська Стіна"). А саме: прибрати повалені дерева, сухі гілки та дерева...
- Зауваження № 91894 від 07.11.2019 14:28 - Розглянуте ДО-133645 невідкладно.Прохання зняти котика з дерева біля магазину Волпак .котик на рівні 3-го поверку
- Зауваження № 91893 від 07.11.2019 14:19 - Розглянуте <https://www.facebook.com/groups/hotline.lviv/permalink/796116494172900/>
2 молодих мужчин із своєю технікою без відома жителів руйнують огорожу. Поряд знаходиться газова труба із щитком. М. Львів вул. Перова 12-14 із сторони вул. М. Вовчка...
- Зауваження № 91892 від 07.11.2019 14:19 - Розглянуте пофарбувати газову трубу між 2 та 3 під'ядом
- Зауваження № 91891 від 07.11.2019 14:20 - Розглянуте
- Зауваження № 91890 від 07.11.2019 14:19 - Розглянуте буд.73 кіт на дереві
- Зауваження № 91889 від 07.11.2019 14:17 - Розглянуте ледве теплі батареї
- Зауваження № 91888 від 07.11.2019 14:15 - Розглянуте Автобус № 19 не курсував впродовж години.
- Зауваження № 91887 від 07.11.2019 14:15 - Розглянуте <https://www.facebook.com/groups/hotline.lviv/permalink/796116494172900/>
Так виглядають смітники в подвір'ї вул.Яворницького. Невже неможуть зробити місто дороги жителів всіх будинків дихають цим смородом а літом можна задихнутись
- Зауваження № 91886 від 07.11.2019 14:15 - Розглянуте

- Функція гео-локації по зверненню
- Он-лайн-карти робіт та повідомлень

Facebook- спільнота «Гаряча лінія міста Львова»

1

Понад 63 тис. учасників спільноти
(+24 тис. в 2019 р.)

2

Понад 900 нових звернень щомісяця
9 500 звернень на рік

3

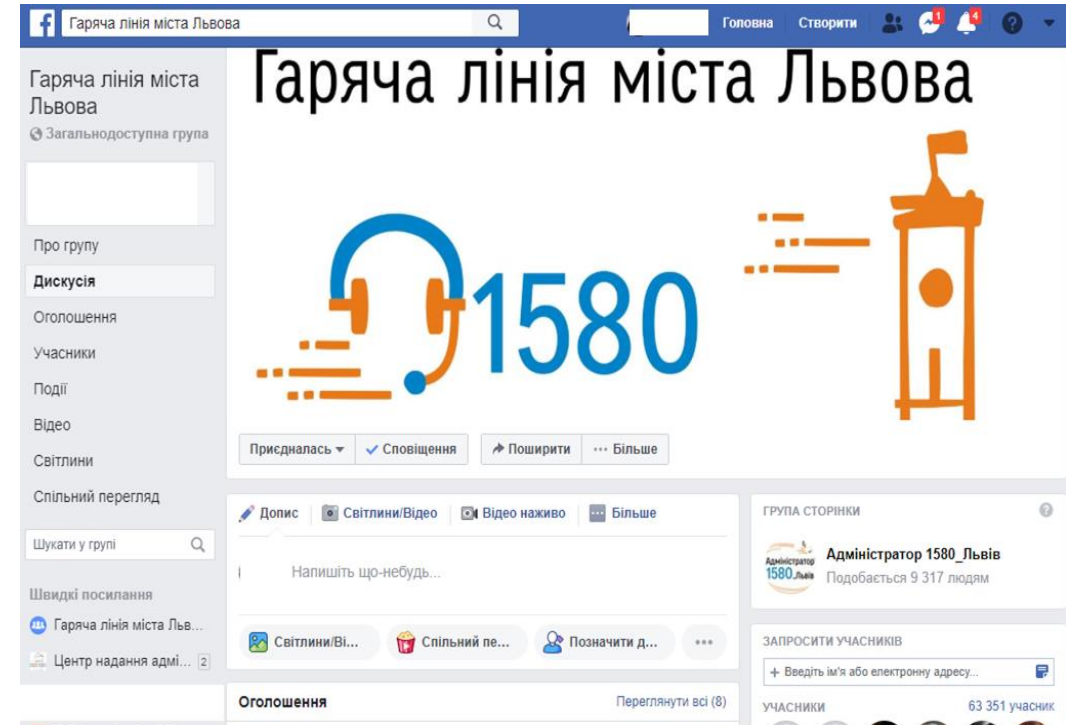
265 тис. коментарів в рік
1 млн. реакцій на обговорення в
групі за рік

4

2 тис. оголошень для мешканців

5

Спільнота з 90 країн світу



Львівська
міська
рада

Ростик Уханський
9 апреля 2019 г.

ХОЧЕМО ПОДЯКУВАТИ ГАРЯЧІЙ ЛІНІЇ І ЕЛЕКТРИКАМ ЗА ДОПОМОГУ З ЕЛЕКТРИКОЮ НА ВУЛИЦІ ГРАБОВСЬКОГО 16 ГАРНОГО ВСІМ ДНЯ.

3
7 февраля 2019 г.

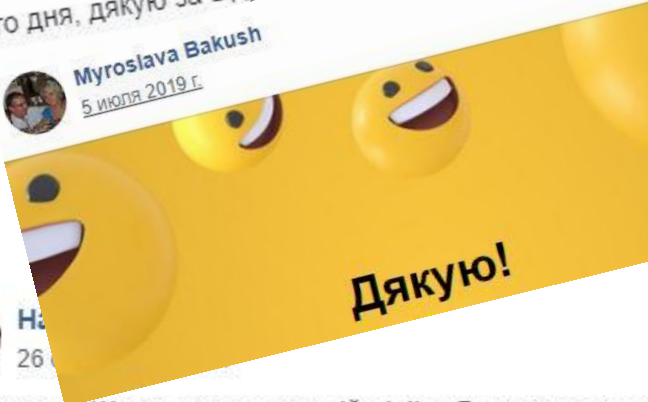
Дуже добре , що є така Гаряча Лінія в нашому місті

Вы и ещё 60

Анна Богач
13 июня 2019 г.

Доброго дня, дякую за відремонтований світло

Вы **Myroslava Vakush**
5 июля 2019 г.



На
26

Доброго дня.Щира подяка гарячій лінії м.Львова за сприяння у відновленні ліній електропередач на вул.Лобачевського13.Квартира чотири безмежно вдячна що у нашому місті є така група як ви,яка не тільки робить діло на словах-але робить чіткі конкретні дії.Дякуємо

8

Оксана Квітка
11 февраля 2019 г.

Хочу висловити щирю подяку

Гарячій Лінії за сприяння у відновленні ліній електропередач на вул.Лобачевського13.Квартира чотири безмежно вдячна що у нашому місті є така група як ви,яка не тільки робить діло на словах-але робить чіткі конкретні дії.Дякуємо

Den Gor
25 января 2019 г.

Доброго ранку.Хочу подякувати комунальним службам за розчищені тротуари на вулиці



10 августа 2019 г.

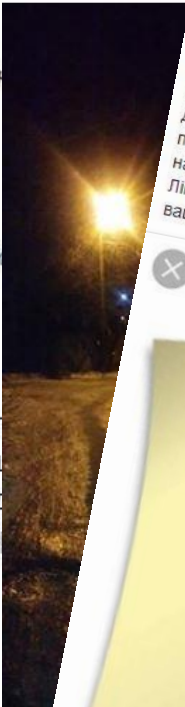
Дуже дякуємо гарячій лінії 1580,що після Вашого втручання нарешті покосили прибудинкову територію на Тролейбусній 10.

Вы и ещё 12

Комментарии: 1

Galina Dutko
5 декабря 2019 г.

Нарешті і біля нашого будинку світло 😊 Дякую #Львівсвітло, що ви нарешті до нас добрались. #Гаряча_лінія_міста_Львова дякуємо за роботу



Вы и ещё 128

Комментарии: 4

Наталія Шилова
24 мая 2019 г.

Хочу подякувати Гарячій лінії Львова за те, що ще жодного разу не проігнорували мої прохань, все завжди робили швидко та якісно. Скільки разів перевірила, пробую вирішити проблему - не виходить, дзвоню на Лінію, миттєво все мені робили, ще потім усі служби передзвонювали і перепитували, чи я задоволена і чи все гаразд. А ті, на кого жалілася (служби) питали Ну навіщо ви так, одразу на Гарячу Лінію 😊 Бо до вас не доходить з перших трьох разів. Дуже вдячна за ваші численні допомоги ❤️



Комментарии: 10 Поделились: 7

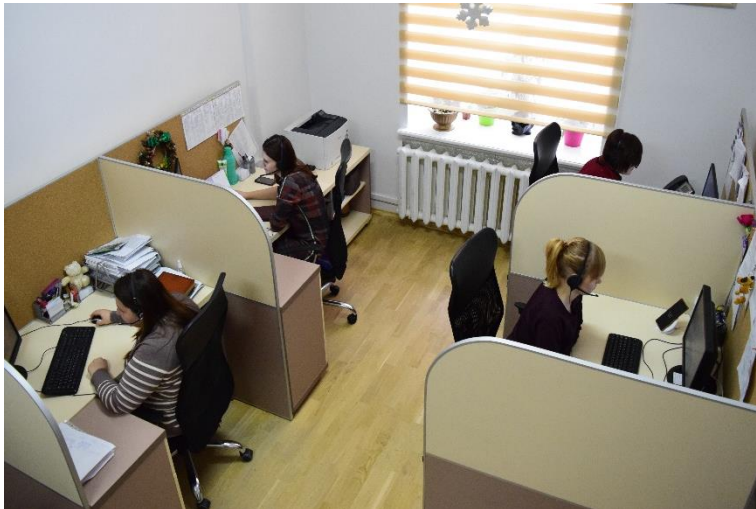
Контроль якості та внутрішня взаємодія

- ✓ Навчання для 77 працівників з 56 ЛКП, РА та ЛМР



Проект «Супервізор» -
оцінка якості розмов операторів 1580:

- ✓ 1 345 розмов прослухано
- ✓ 94% - середня якісна оцінка



Гаряча лінія міста Львова



- Безкоштовно з усіх номерів мобільних операторів України.
- Нове програмне забезпечення «Visual Service».
- Планові та аварійні роботи на порталі 15-80.

- Кабінет мешканця на порталі 1580.
- IVR-меню 1580 – швидкий сервіс самообслуговування без з'єднання з оператором.
- 94% мешканців, що телефонують на 1580 з'єднано з оператором.
- 86% мешканців очікують з'єднання з оператором не більше 20 секунд.
- Інтеграція обробки звернень до єдиної платформи.
- 21 000 дзвінків та 11 000 зареєстрованих звернень в місяць.
- E-mail та смс-розсилка, повідомлення про проведення робіт, Автододзвін.
- Створено мобільний додаток «1580 Львів» iOS - на розгляді перед запуском в компанії Apple Inc.



- Понад 700 звернень щодень.
- Автоматизована система обробки дзвінків.
- Щоденна статистика по зверненням мешканців.
- Впровадження контролю за виконанням звернень.

- Автоматизована система генерації даних для служб міста.
- «Робот Марічка» -автоматичний обдзвін мешканців з метою підтвердження якісного виконання робіт.
- Смс-інформування про заплановані роботи.
- Група «Гаряча лінія міста 1580» в Фейсбук.
- Мобільний додаток «1580 Львів» для Android.
- Проект «Супервізор контакт-центру» моніторинг якості комунікації операторів з мешканцями.



Львівська
міська
рада

Плани 2020

- Автоматизована оцінка якості роботи оператора 1580 мешканцем
- Розвиток технологій IP-телефонії на 1580
- Розвиток комунікативної платформи для зв'язку 1580 зі всіма службами міста, автоматичні sms-розсилки керівникам підрозділів про надзвичайні події
- Розвиток інтерактивного спілкування через Facebook-групу 1580 з мешканцями
- Завершення реєстрації мобільного додатку «1580 Львів» iOS в компанії Apple Inc
- Сторінка для іноземців на сайті ЦНАП м. Львова
- Персоніфікований сервіс від довідки ЦНАП
- Підвищення доступності інформаційних послуг ЦНАП – розвиток та діджиталізація дистанційних інформаційних сервісів
- Модернізація служби доставки документів – впровадження IT-рішень в логістиці документів.





Львівська
міська
рада

Дякуємо за увагу