



Львівська
міська
рада

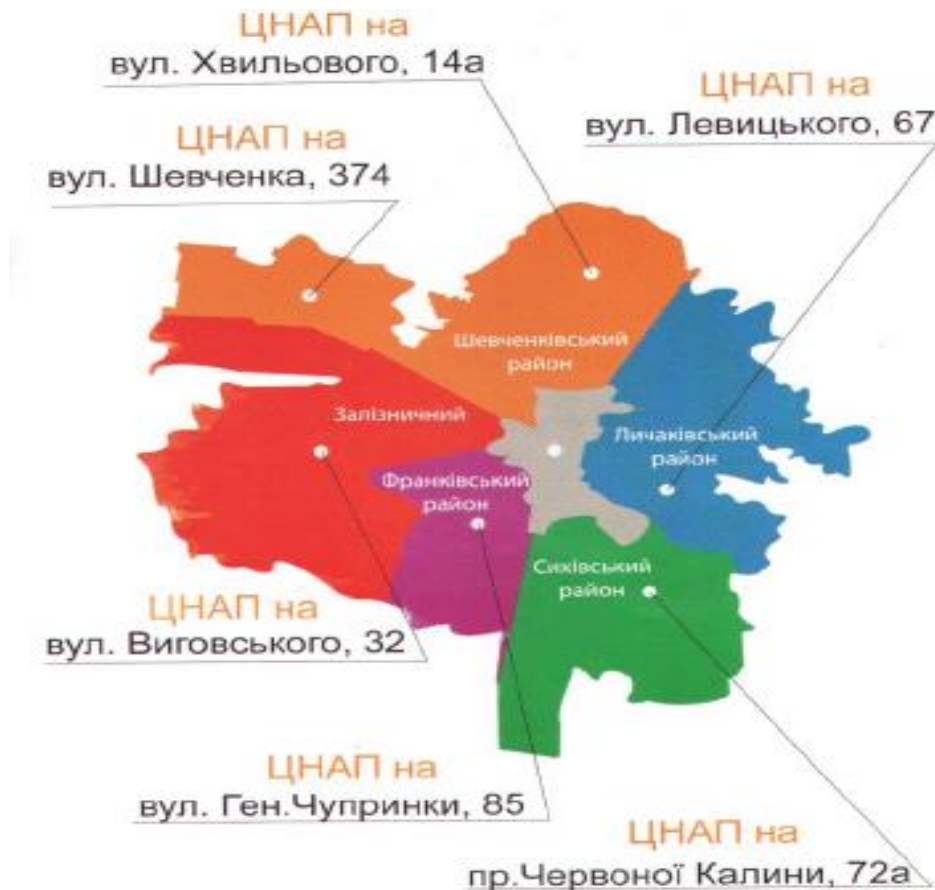
Публічний звіт

Департаменту
адміністративних послуг

за 2017 рік

Управління адміністрування послуг

Структура:



Управління інформаційних послуг

- *Гаряча лінія міста*
- *Інтерактивні сервіси*
- *Поштова відправка документів*

Стратегія 2017-2020

Місія

Ми створюємо доступне та комфортне середовище городянам для отримання якісних послуг та спілкування з владою

Цілі

Покращення якості надання адміністративних та інформаційних послуг

Формування команди фахівців

Пріоритети 2017:

- Якісна взаємодія між суб'єктами надання послуг
- Модернізація інформаційного сервісу
- Розвиток зручних інтерактивних сервісів для спілкування львів'ян з владою
- Побудова системи навчання та розвитку персоналу
- Розробка та впровадження стандартів роботи
- Якісне матеріальне забезпечення для створення належних умов праці



Всеукраїнська асоціація
центрів надання
адміністративних послуг

«Кращі практики місцевого
самоврядування»



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

III місце

2017р. ЦНАП у кожному районі міста

ЦНАП на вул.Г.Чупринки, 85



ЦНАП на вул. Шевченка, 374 (Рясне)



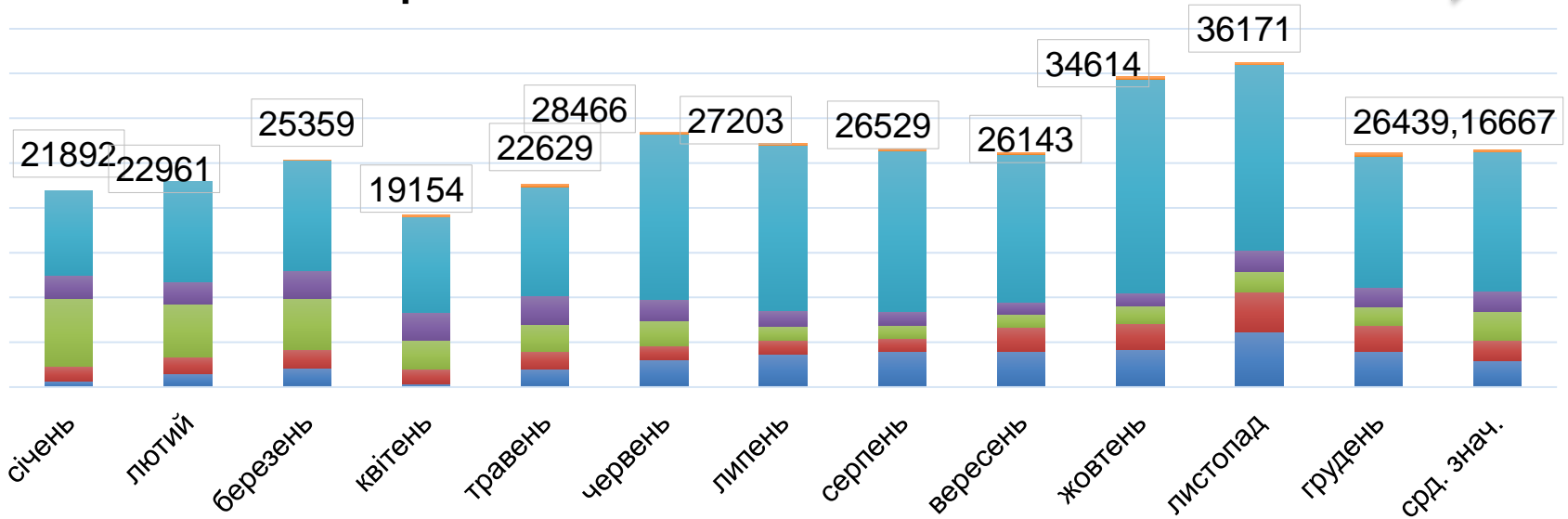
Кількість відвідувачів

2015
(120 тис.)

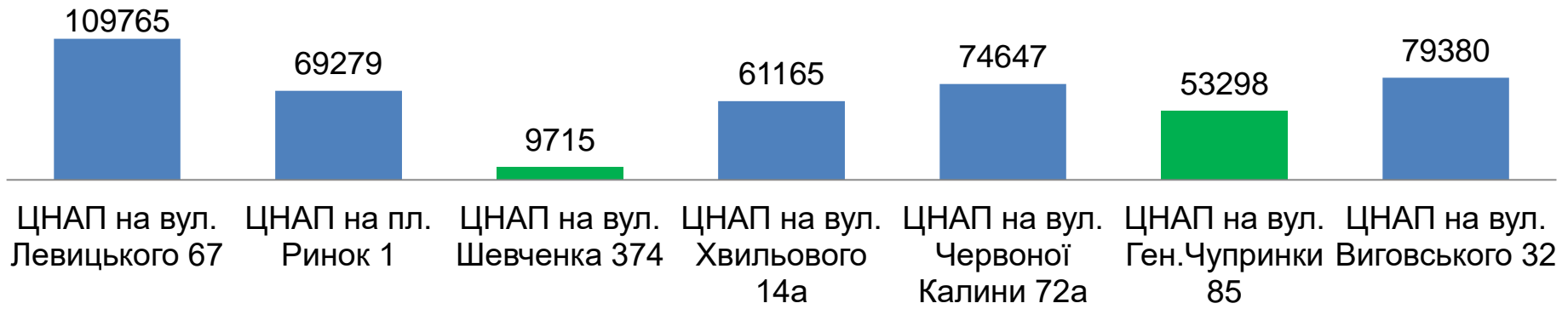
2016
(218 тис.)

2017
(455 тис.)

Кількість звернень



Кількість відвідувачів у розрізі офісів



Доступні сервіси:

269 адміністративних послуг

Система керування чергою

Відкритий простір «open space»

Комфортність та зручність

Оплата послуг на місці

Зручний графік роботи

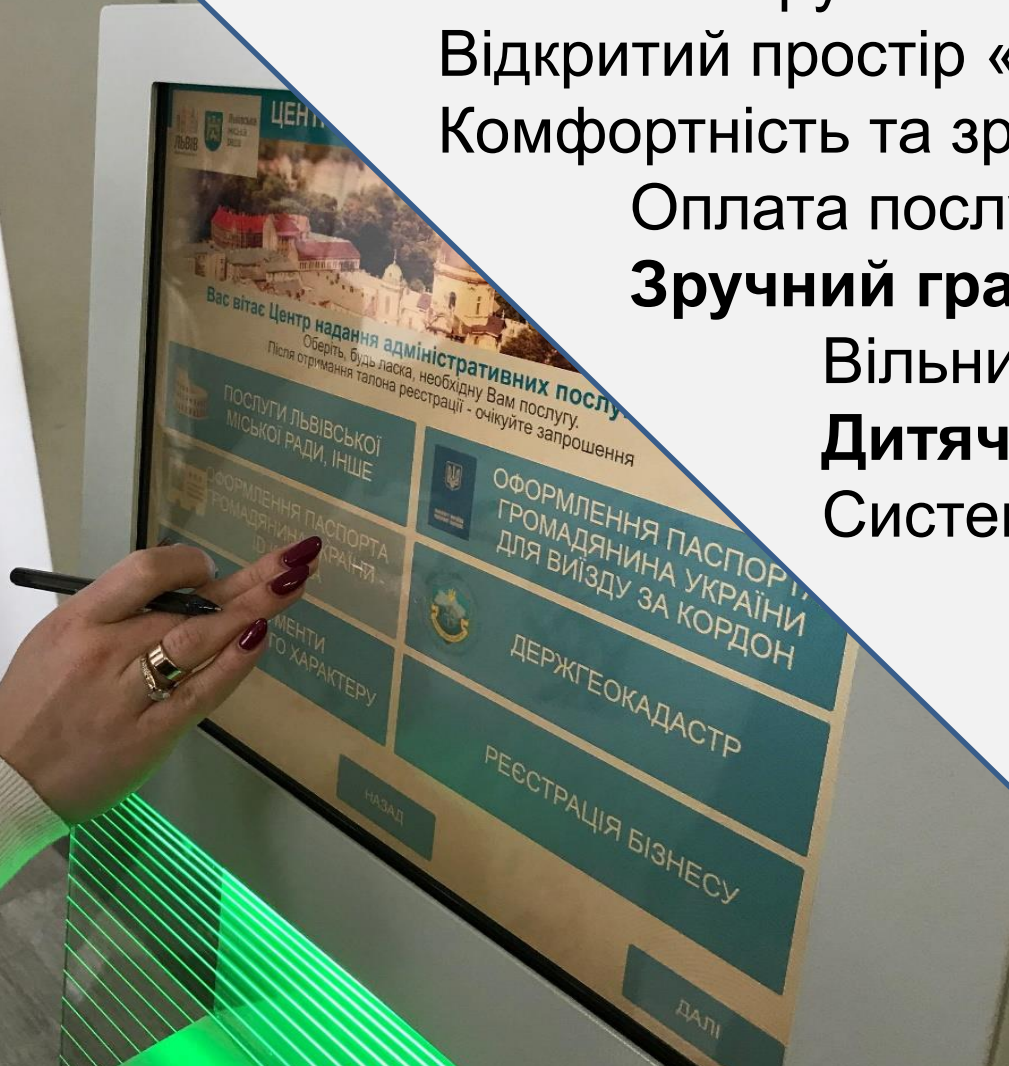
Вільний доступ до Internet

Дитячі зони

Система моніторингу якості

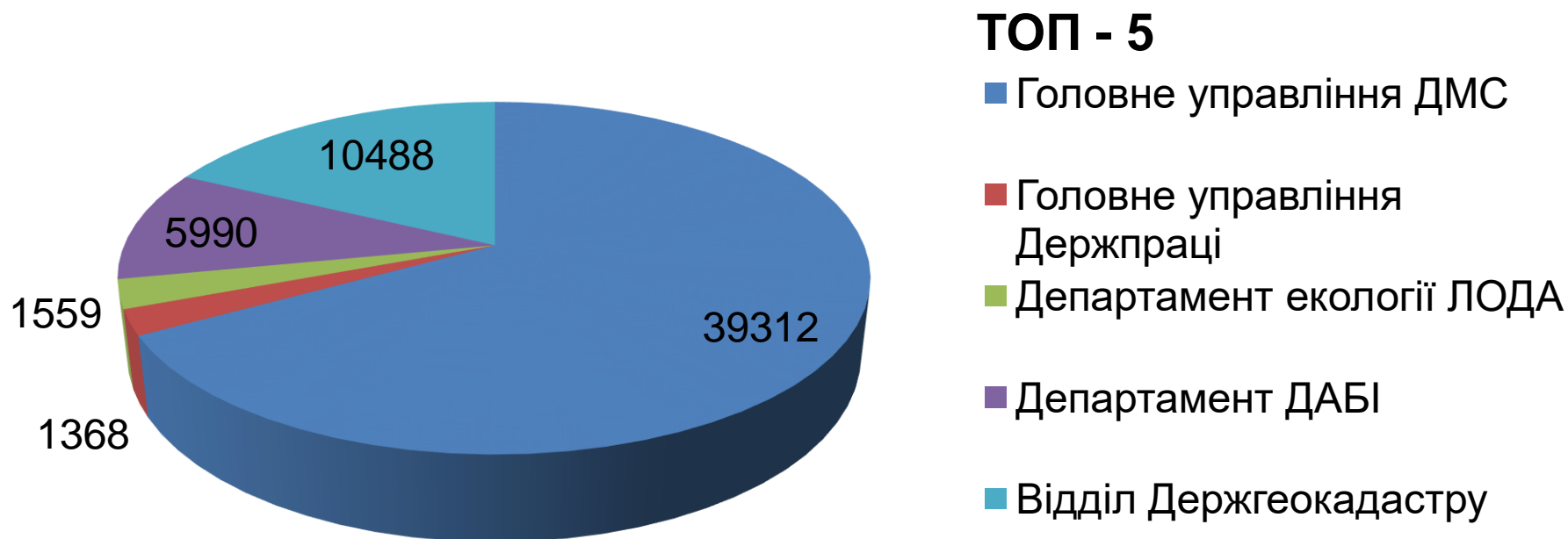
обслуговування

Кур'єрська доставка

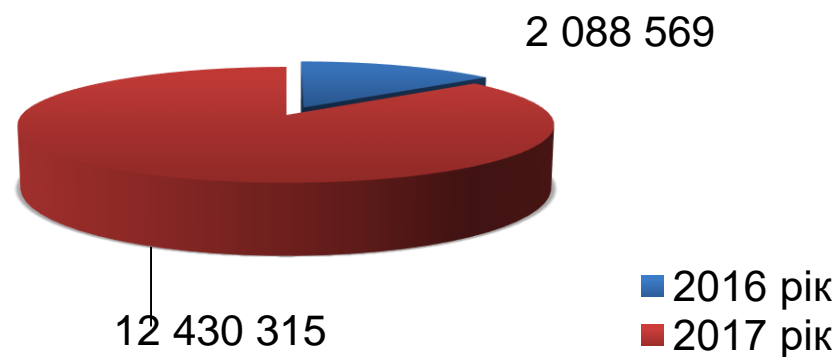


Співпраця з Державними органами влади

надано 62 585 адміністративних послуг

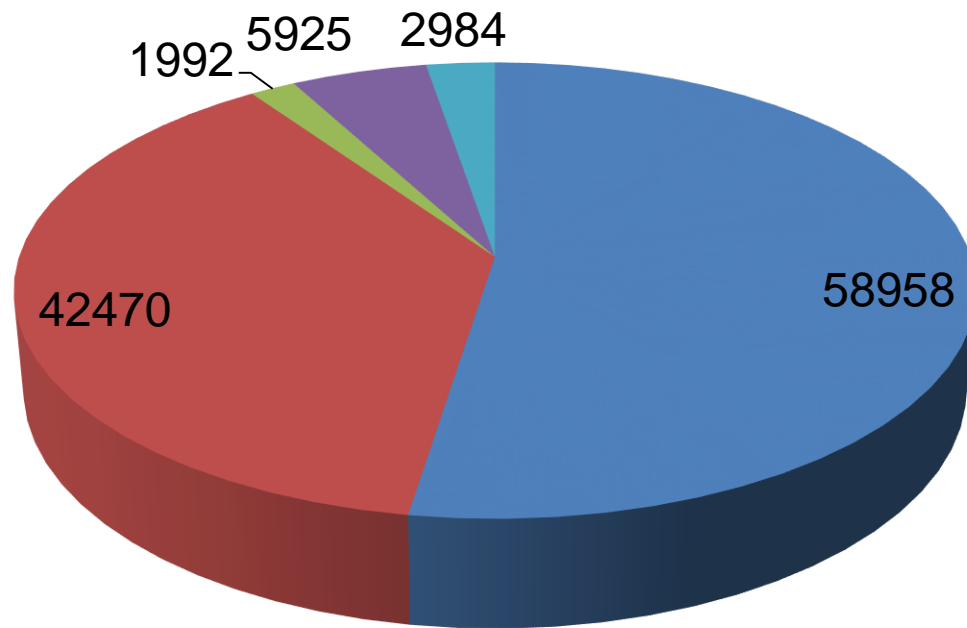


Платні послуги, грн.:



Послуги Львівської міської ради

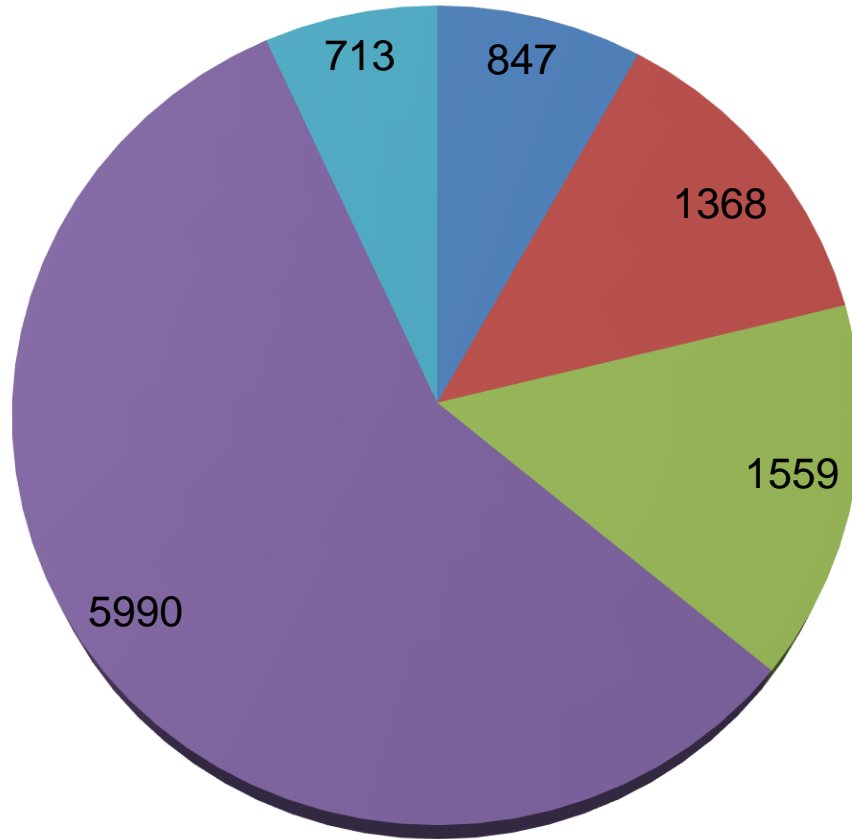
Всього 121 400 послуг



ТОП - 5

- питання районних адміністрацій
- Управління державної реєстрації
- Земельні питання
- Питання архітектури
- ІДАБК у м. Львові

Видача понад 17 видів дозволів:



ТОП - 5

- Департамент патрульної поліції м. Львова
- Головне управління Держпраці
- Департамент екології ЛОДА
- Департамент ДАБІ
- Львівське обласне управління лісового та мисливського господарства

Сервісний центр МВС:

- Обмін посвідчень водія
- Видача довідок про несудимість
- Надання консультацій зі всіх видів послуг МВС



регіональний
сервісний
центр
МВС в Львівській
області

Нові сервіси:

Консультації для підприємців

Послуги:

- Особливості оподаткування
- Статутна діяльність
- Як започаткувати власну справу?
- Навчання для початківців
- Підтримка працюючих підприємців



Нові сервіси:

Оптимізація адміністративних послуг

- ✓ Зменшено перелік документів у 80% АП
- ✓ Визначено реальні терміни надання АП



Львівська
міська
рада

Центр надання адміністративних послуг м. Львова
www.city-adm.lviv.ua, e-mail: service_center@city-adm.lviv.ua

Додаток № 6 до наказу УОІС
від 31.08.2017 р. №69

ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА

адміністративної послуги, яку надає управління охорони історичного середовища

Складення попереднього договору про укладення в майбутньому охоронного договору на житлові приміщення, розташовані у пам'ятці архітектури та містобудування, історії національного значення

1.	Суб'єкт надання адміністративної послуги Центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адреса електронної пошти та веб-сайта)	Управління охорони історичного середовища Львівської міської ради Центр надання адміністративних послуг (надалі – ЦНАП): пл. Ринок, 1 (вхід з правої сторони Ратуші), м. Львів, 79006 вул. К. Левицького, 67, м. Львів, 79017 пр. Червоної Калини, 72а, м. Львів, 79066 вул. М. Хвильового, 14а, м. Львів, 79017 вул. І. Виговського, 32, м. Львів, 79022 вул. Генерала Чупринки, 85, м. Львів, 79044 вул. Т. Шевченка, 374, м. Львів, 79069 понеділок-вівторок: 09.00 год. – 18.00 год. середа-четвер: 09.00 год. – 20.00 год. п'ятниця: 09.00 год. – 17.00 год. субота: 09.00 год. – 16.00 год. телефон: 297-57-95 ел. пошта: service_center@city-adm.lviv.ua http:// www.city-adm.lviv.ua
2.	Перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання	1. Заява на ім'я начальника управління охорони історичного середовища. 2. Технічний паспорт на приміщення, які є предметом договору (копія, завірена ЛКП або ОСББ) – 4 примірники. 3. Копії сторінок паспорта (ст.1, 2, 11) та ідентифікаційного номера громадянина, завірені заявником – 4 примірники. 4. Довідка з місця проживання про склад сім'ї і прописки (форма № 2) – 4 примірники (1 оригінал і 3 копії). 5. Документ що підтверджує повноваження представника, у випадку подання заяви уповноваженою особою (нотаріально засвідчена копія) – 4 примірники. Письмове звернення повинно містити зобов'язання заявника забезпечити протягом 15 календарних днів з дати подачі звернення доступ до приміщень пам'ятки

Швидкі послуги:



ГРОМАДСЬКИЙ
БЮДЖЕТ
ЛЬВОВА

32 830

Електронна реєстрація в
дитячі навчальні заклади м.
Львова

Витяг з ЄДР

Витяг з ДЗК



Формування команди фахівців



Понад 80 навчань та семінарів:

Законодавство та нормативно правові акти: дотримання та актуальність

Документознавство. Управління діловими процесами

Стандарти роботи та обслуговування відвідувачів

Стресостійкість

Командотворення

Тайм-менеджмент

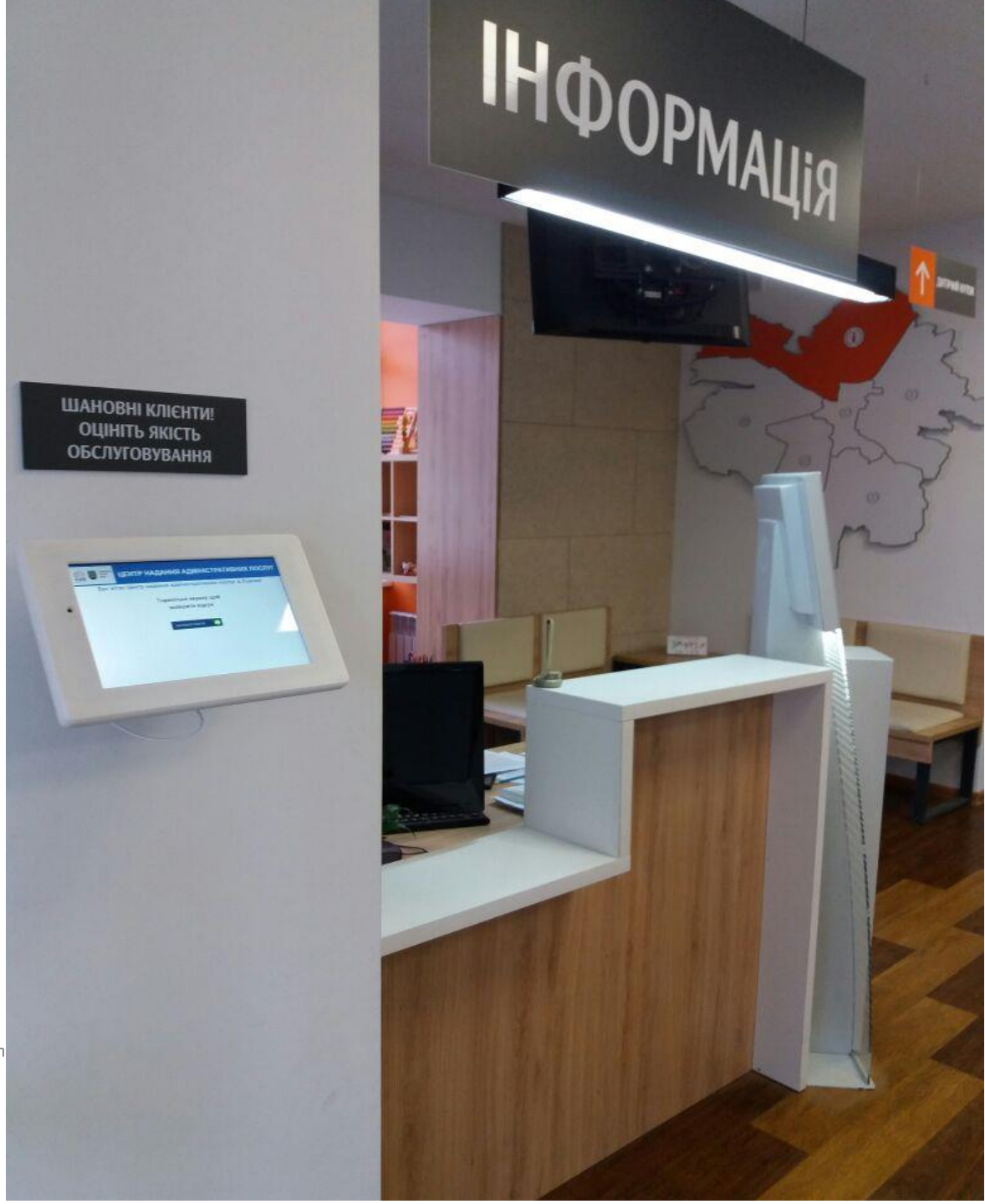
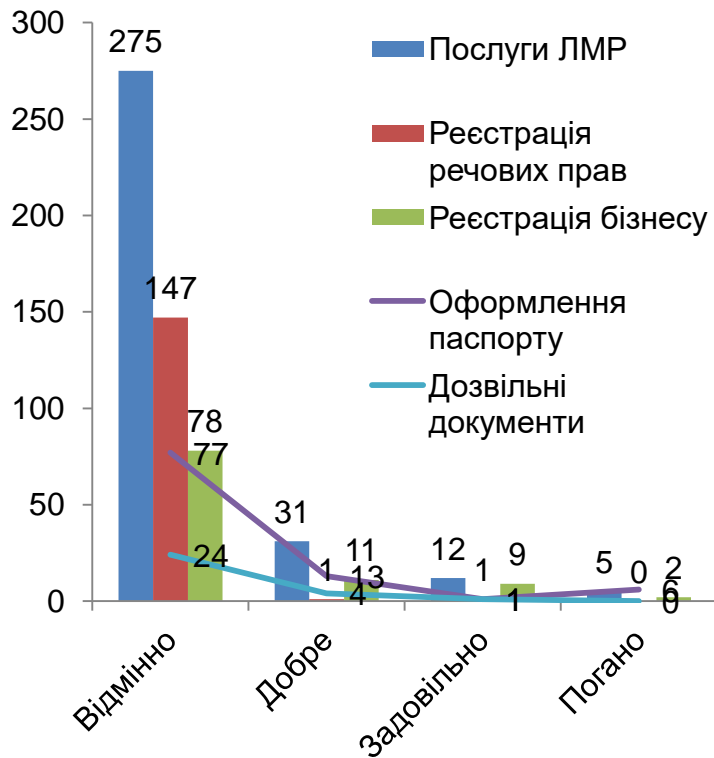
Інклюзивність

Вивчення іноземних мов

Обмін міжнародним досвідом тощо...

Контроль якості:

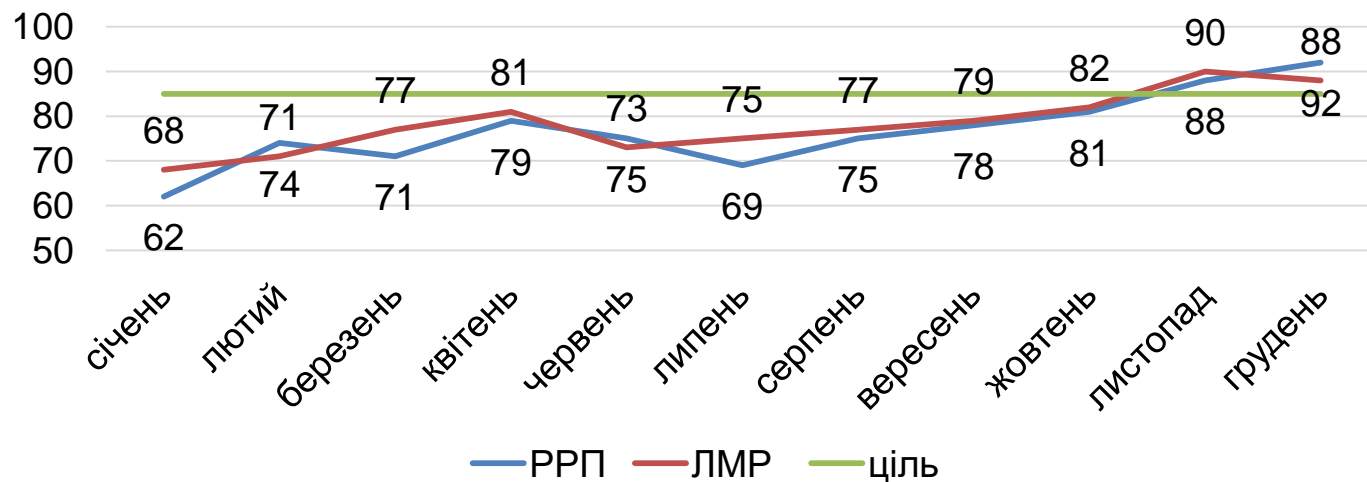
90% відмінно або
добре



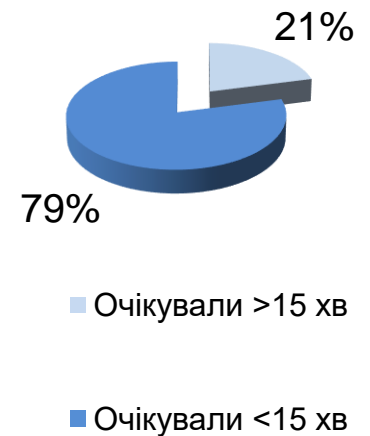
Ефективність:



Кількість відвідувачів, що очікували менше 15 хв. у %

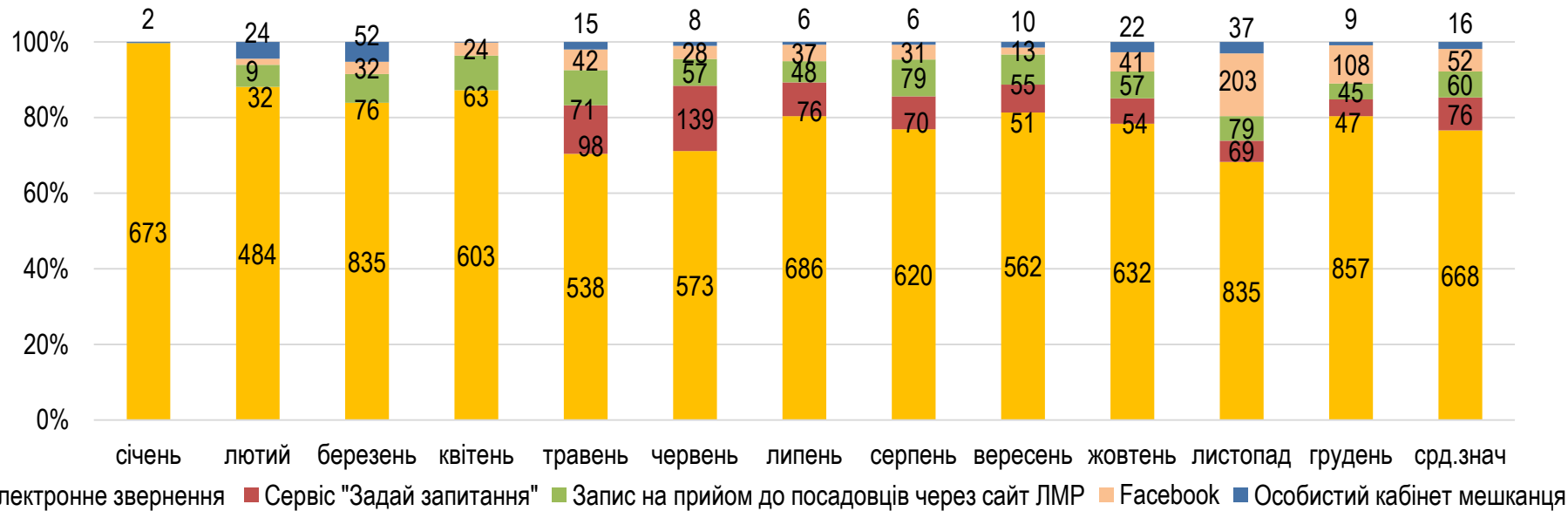
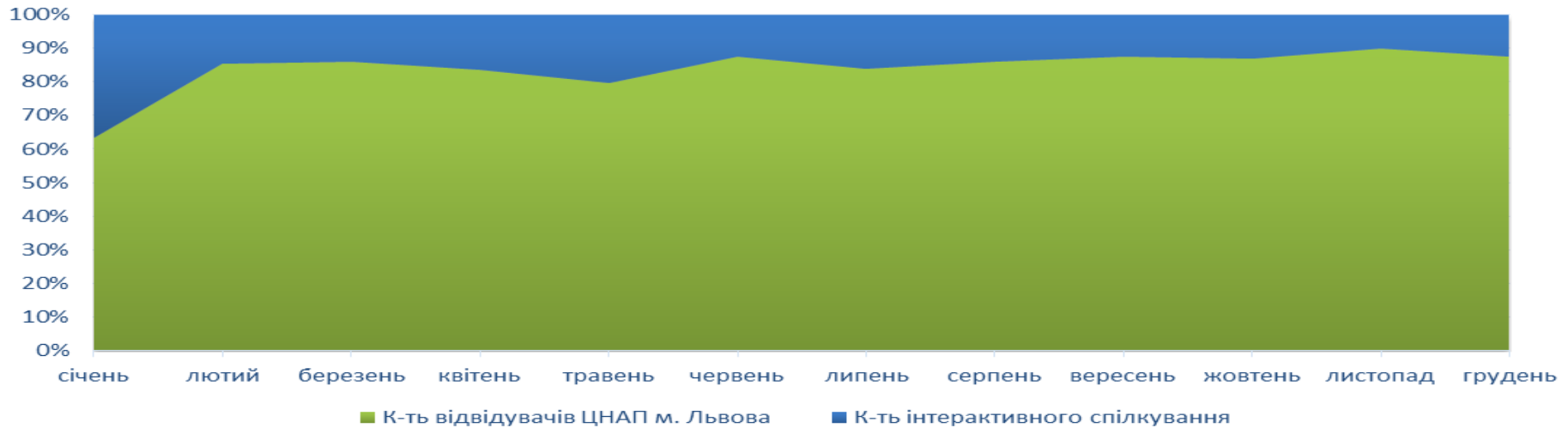


Очікування



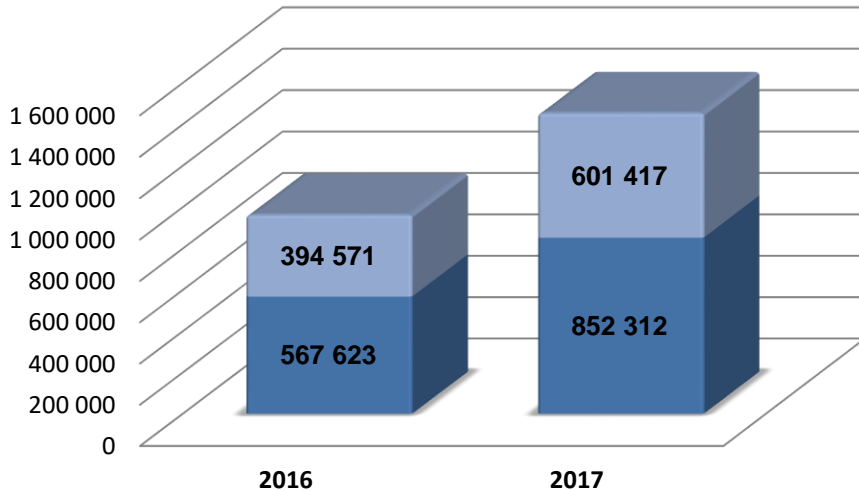
Комунікація з владою через інтерактивні сервіси

10% мешканців взаємодіють з владою дистанційно



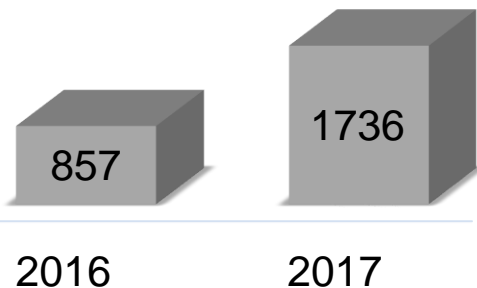
Канали комунікації:

web-сторінка ЦНАП м. Львова



■ Унікальні перегляди ■ Перегляд сторінки

Шанувальники у Facebook



568 комунікацій

- ✓ зареєструвати електронне звернення
- ✓ отримати консультацію он-лайн
- ✓ подати документи на отримання АП
- ✓ записатись на прийом до посадовців
- ✓ замовити візит у ЦНАП
- ✓ переглянути стан черги у реальному часі
- ✓ оплатити адміністративний збір
- ✓ вибрати комфортний маршрут до найближчого ЦНАПу
- ✓ залишити відгук про роботу ЦНАП

Служба підтримки ЦНАП:

- 69 374 дзвінків

- 7 898 електронних звернень



Гаряча лінія міста

Hot line of the city

 **1580**

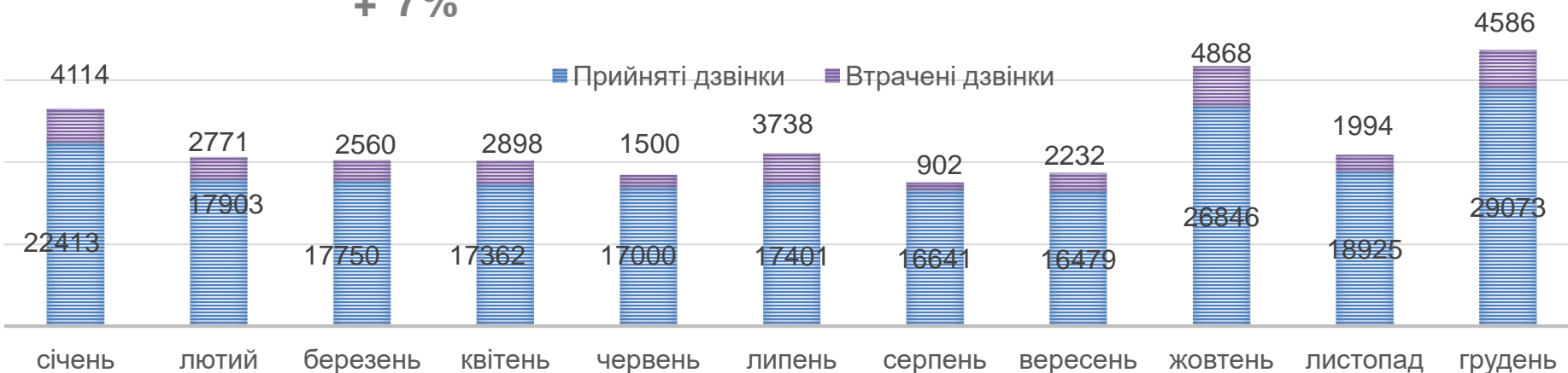
KPI доступності:

SL – 75/20

LCR – 13%

ОБРОБЛЕНО 269 694 ДЗВІНКІВ

+ 7%

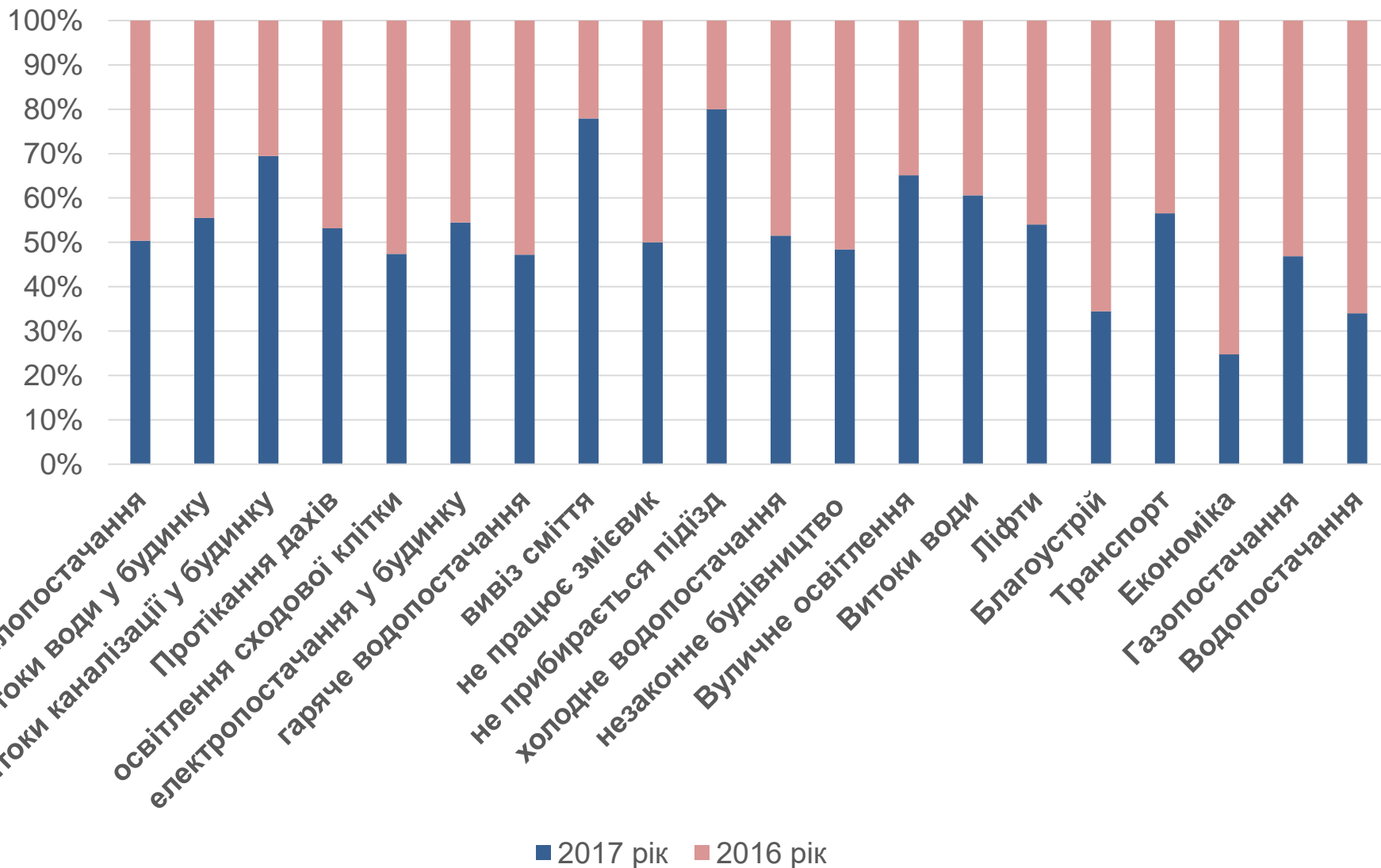


Доступність 15-80:



92,5 тисяч зареєстрованих та опрацьованих звернень службами міста

Найпоширеніші питання по місту:





Львівська
міська
рада

15-80 портал гарячої лінії міста



Всі повідомлення

Карта ▾

Авторизація



24/01/2018 - 24/02/2018

Пошук адреси

Номер будинку

Відображаються всі підприємства ▾

Застосувати фільтри

Тип робіт

- Всі
- Діючі
- Заплановані

Вид робіт

- Всі
- Розриття
- Відключення

Дата початку події
завершення події

Інформація про подію
Перелік адрес

24.01.2018
15:31 - 24.01.2018
17:01



Відключення холодного водопостачання ремонтні робо
У зв'язку з ремонтними роботами у будинку буде відсутня х/вода

вул.Кавалерідзе І буд. 8

24.01.2018 17:01

Виконавець:ЛКП 'Старий Сихів', Відповідальна особа: Куровець Любомир Ігорович, Дата модифікації: 24.01.2018 15:34

24.01.2018
14:31 - 24.01.2018
15:15



Відключення послуги гарячого водопостачання
Ремонтні роботи в ЦТП-2 Сихівська, 24.

вул.Зубрівська буд. 7а, 11, 15, 17, 19, 23, 25, 25а, 27
вул.Сихівська буд. 12, 24, 26, 28, 30

Плануємо:

- Наближення послуг для мешканців смт. Рудно, смт. Брюховичі та м. Винники
- Введення нових адміністративних послуг
- Збільшення послуг, які можна замовити дистанційно
- Зростання фаховості персоналу
- Підвищення якості надання послуг
- Підвищення рівня інклюзивності
- Розвиток інтерактивних сервісів



2018



**Дякуємо за
довіру!**

Service.centre@lvivcity.gov.ua

agu@lvivcity.gov.ua

032 2975-795

1580