



Львівська
міська
рада

Публічний звіт за 2018 рік
Департаменту адміністративних послуг
Львівської міської ради

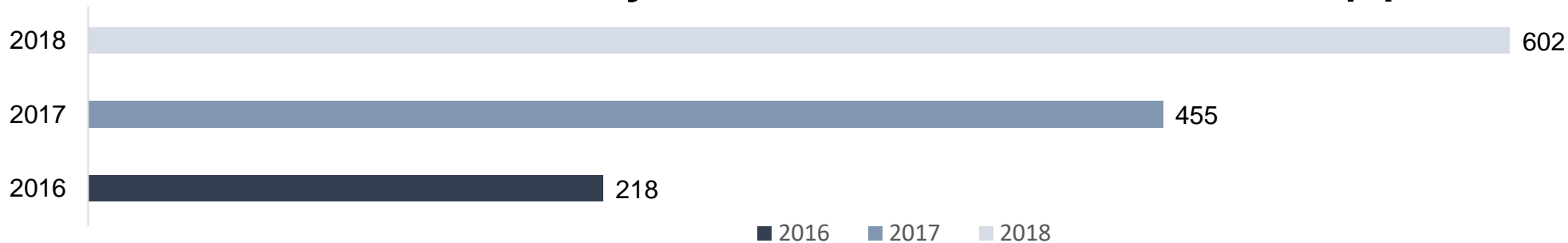
Завдання Управління адміністрування послуг на 2018 рік



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



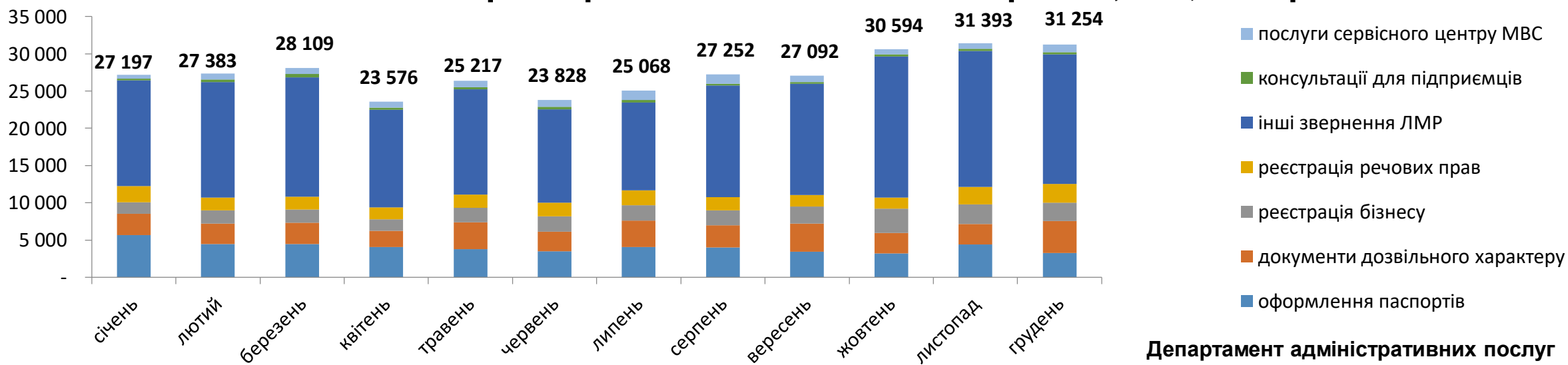
Кількість відвідувачів ЦНАП м. Львова 2016-2018 р.р, тис.



Кількість відвідувачів у розрізі терпідрозділів ЦНАП, 2018 р.



Кількість зареєстрованих письмових звернень, шт.,2018 р.



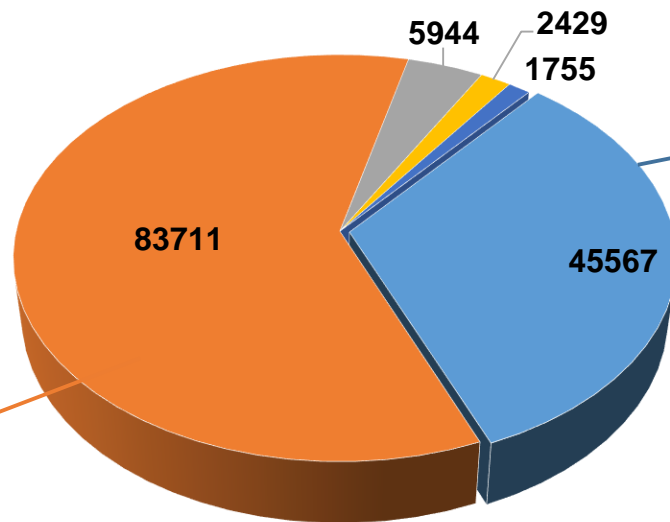


Адміністративні послуги Львівської міської ради

Всього надано понад 149 тис. адміністративних послуг

ТОП-5 типів послуг

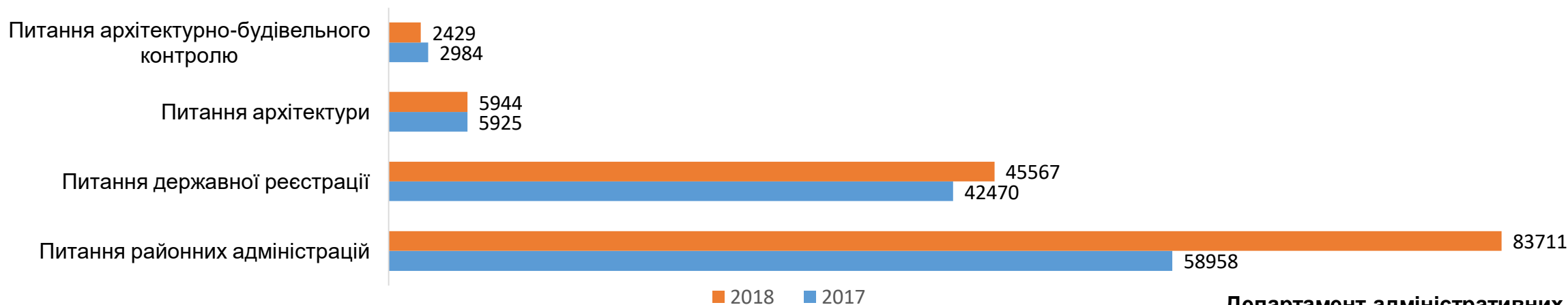
- Питання державної реєстрації
- Питання районних адміністрацій
- Питання архітектури
- Питання архітектурно-будівельного контролю
- Питання житлового господарства



- Реєстрація ФОП та ЮО
- Реєстрація нерухомого майна

- Реєстрація/зняття з реєстрації місця проживання
- Правочини з майном (опікунська рада)

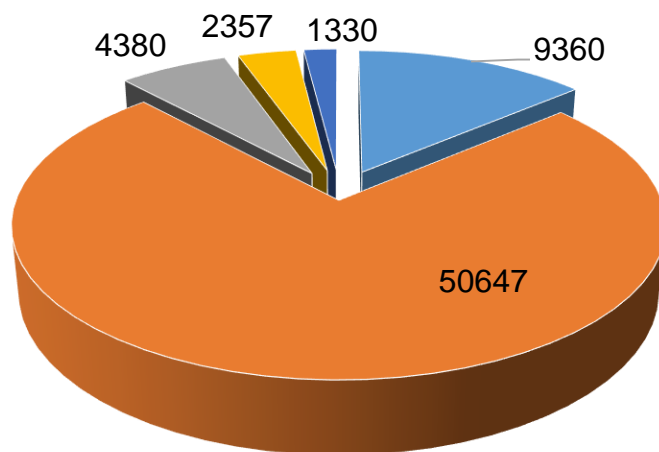
Динаміка наданих адміністративних послуг 2017-2018 рр.





Співпраця з Державними органами влади

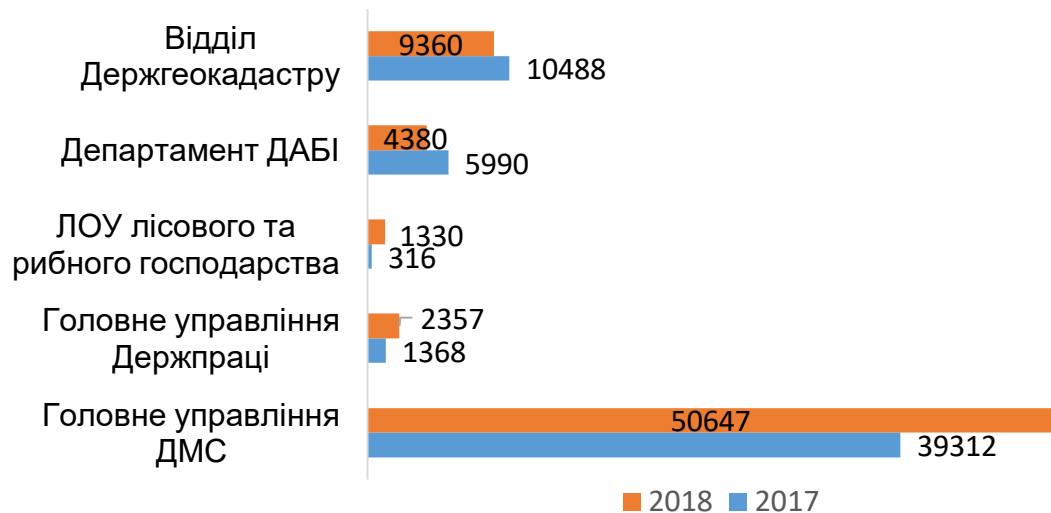
- **Всього понад 73 тис. звернень на отримання адміністративних послуг**



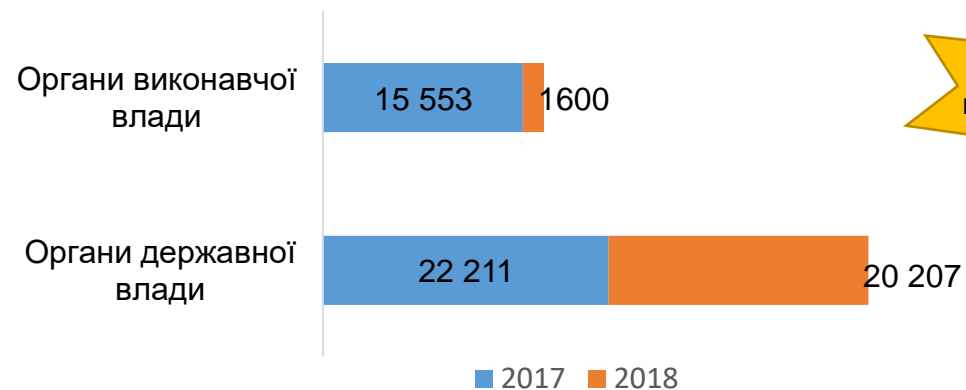
ТОП – 5

- Відділ Держгеокадастру у м. Львові Львівської обл.
- Головне управління ДМС України у львівській обл.
- Департамент ДАБІ у Львівській обл.
- Головне управління Держпраці у Львівській обл.
- Львівське обласне управління лісового та мисливського господарства

ТОП -5 - динаміка 2017-2018 рр.



Кількість протермінованих адміністративних послуг. Динаміка за 2017 – 2018 рр.



Лідери напрямків

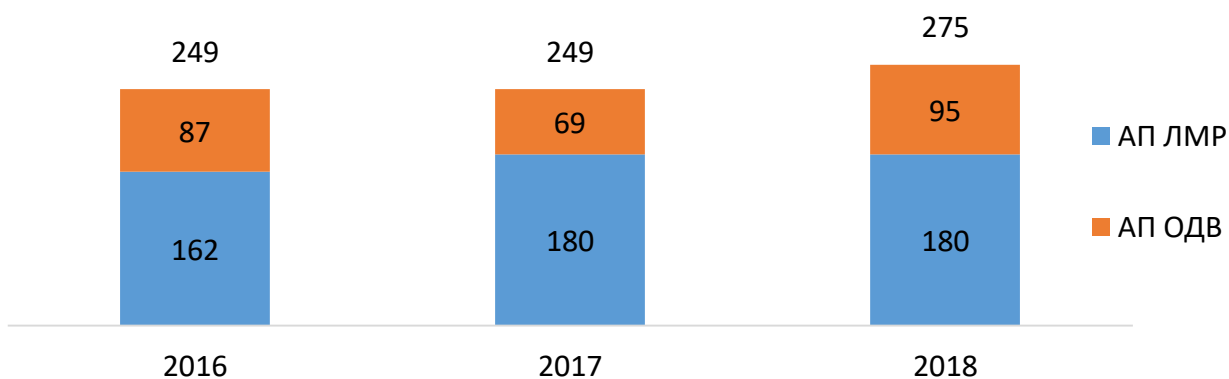


+ 10% інтегровано адміністративних послуг

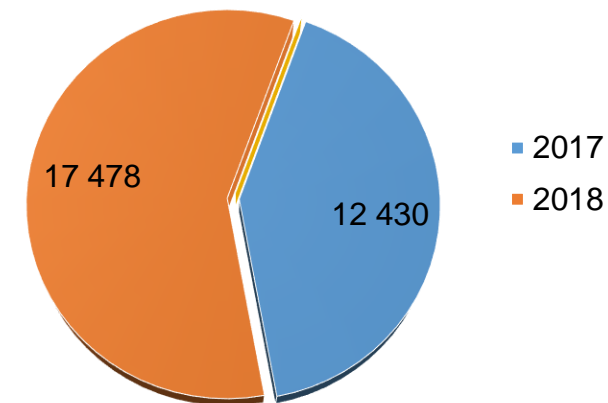
- Управління Державного агентства рибоохоронного господарства України у Львівській обл. (Рибоохоронний патруль)
- Державний комітет з радіомовлення та телебачення України
- Департаменту архітектури та розвитку містобудування ЛОДА
- Держгеокадастру у м.Львові
- Держпродспоживслужби
- Державного агенства водних ресурсів України

- Регіональний сервісний центр МВС у Львівській області

Ріст кількості адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП 2016-2018 рр.

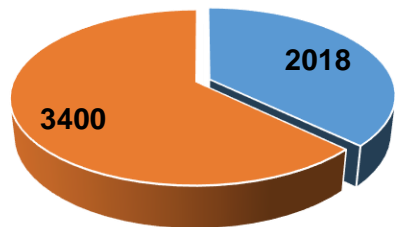


Сума платних послуг, тис. грн.



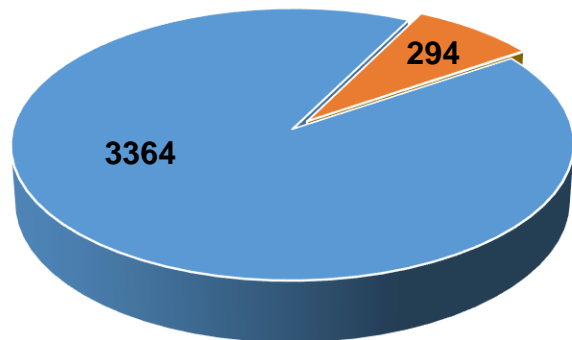


Консультації для підприємців



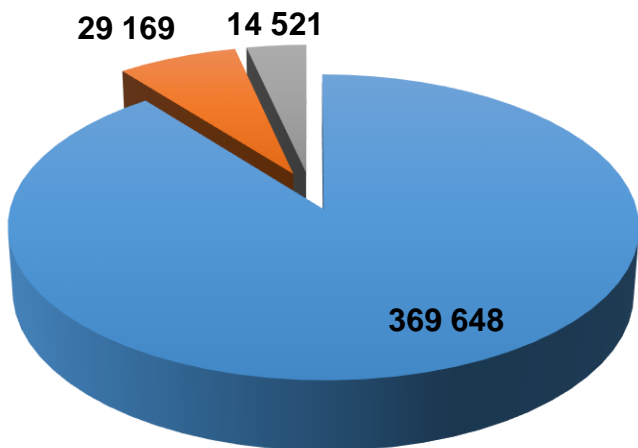
■ 2017 ■ 2018

Запис на особистий прийом



■ Посадовці ЛМР ■ Міський голова

Способи подання документів:



■ Особисто ■ Поштові надходження ■ Електронна пошта

Швидкі послуги:

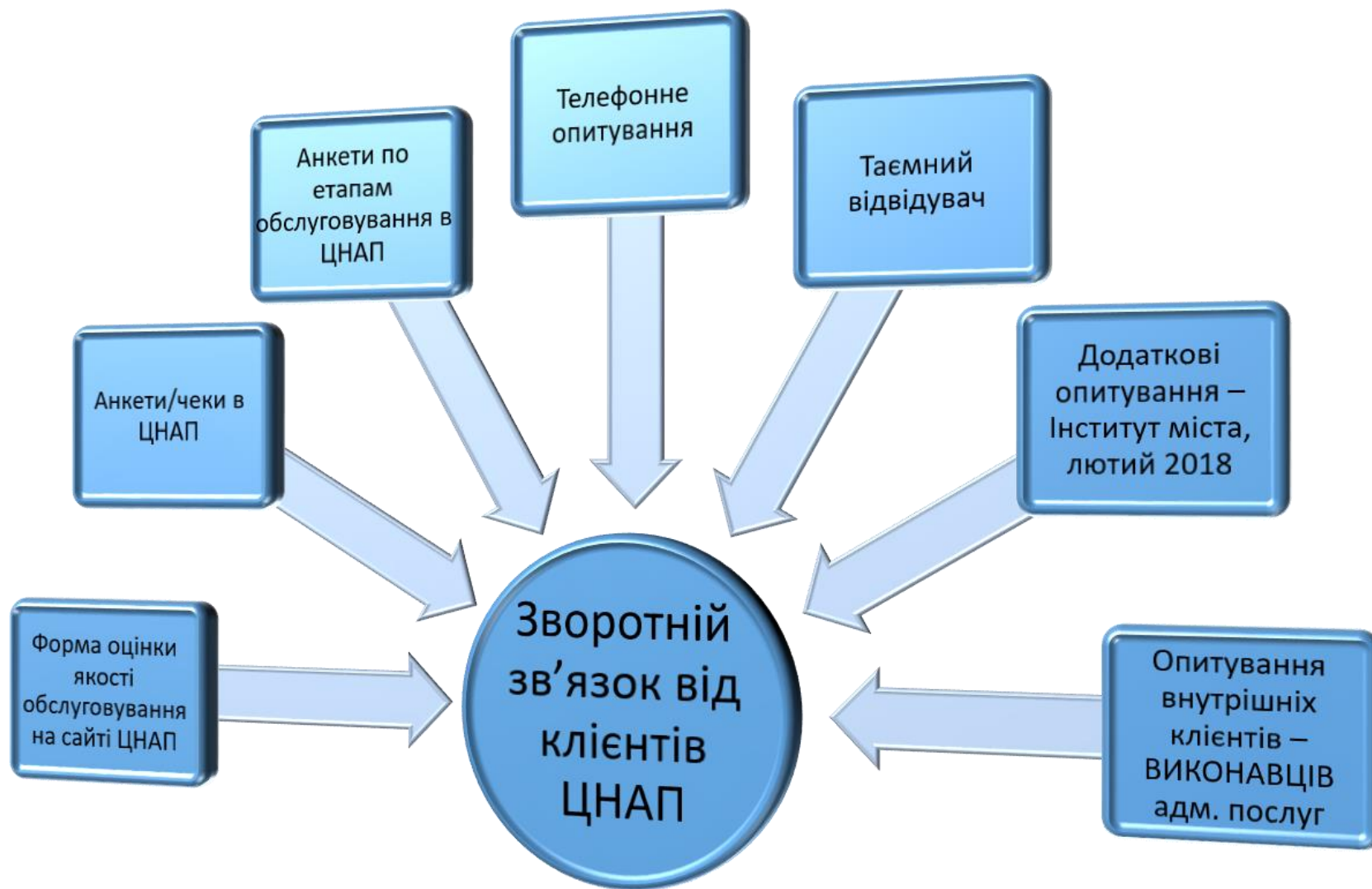
- Електронна реєстрація в дитячі навчальні заклади м. Львова
- Довідка про реєстрацію/зняття з реєстрації місця проживання
- Витяг з Єдиного державного реєстру ФОП та ЮО
- Витяг з Державного земельного кадастру

● ● ●
**регіональний
сервісний
центр**
МВС в Львівській
області

14 800
**ГРОМАДСЬКИЙ
БЮДЖЕТ
ЛЬВОВА**



Контроль якості надання адміністративних послуг





РЕЗУЛЬТАТ:

10 тис.

клієнтів
опитано

6 типів

глибинних
досліджень

93% рівень

задоволеності послугами
ЦНАП



користувачів
задоволені місцем
розташування ЦНАПу

93%

користувачів
задоволені комфортністю
приміщення

98%

користувачів
задоволені кількістю
працівників

93%

87%

користувачів
задоволені тривалістю
очікування прийому

97%

користувачів
задоволені ввічливістю
працівників

90%

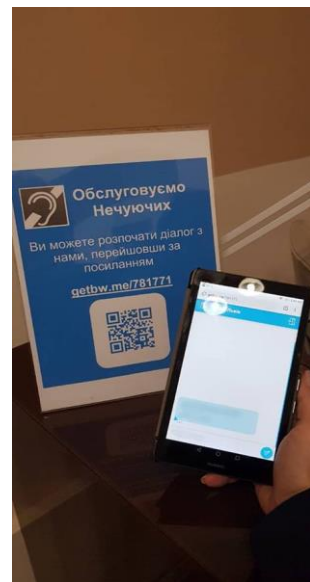
користувачів
задоволені
консультацією





Мешканці нам вказали – ми зробили!

- ВеWarned ConnectPro- сервіс для нечуючих в ЦНАП на пл. Ринок, 1
- Окрема дитяча кімната на пл.Ринок,1 з відеонаглядом
- Бізі-борд у ЦНАП



Стандарти роботи

КОРПОРАТИВНІ СТАНДАРТИ
департаменту адміністративних послуг
Львівської міської ради

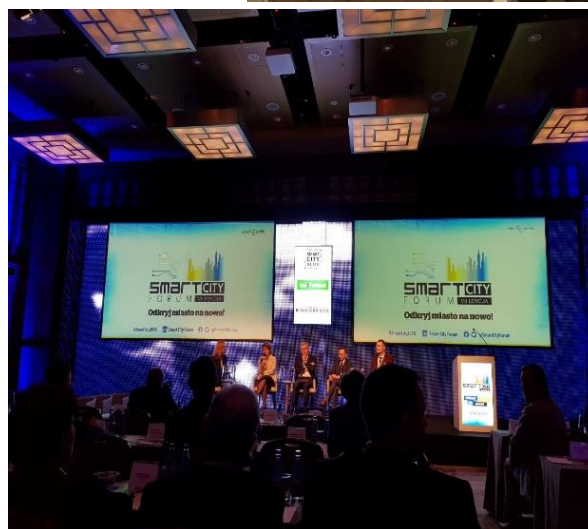
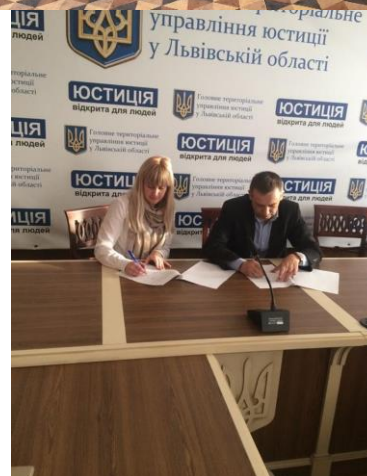
- Запроваджено корпоративний стиль адміністраторів ЦНАП
- Проведено внутрішній конкурс «Кращий стиль Free-day»





Формування команди фахівців

- 23 навчання з СНАД
- 18 зовнішніх тренінгів та семінарів
- Участь у форумах у 3 країнах
- Десятки проведених внутрішніх тренінгів





Google -сторінки з навігацією по ЦНАП – «тепер можна побачити все»!

Територіальний підрозділ ЦНАП м. Львова на вул. Костя Левицького, 67

5.0 ★★★★★ · 1 відгук

Органи місцевого самоврядування

ЗБЕРЕГТИ ПОВБЛИЗУ НАДІСЛАТИ НА ТЕЛЕФОН ПОДІЛИТИСЯ

вулиця Костя Левицького, 67, Львів, Львівська область, 79000

R2,LV+VP Львів, Львівська область

city-adm.lviv.ua

0322 975 795

Зараз відкрито: 09:00–20:00

Додати мітку

ЗАПРОПОНУВАТИ ВИПРАВЛЕННЯ

Додати фотографію

Середня оцінка

360° Панорами – ЦНАП та 6 територіальних підрозділів на Google Maps

Територіальний підрозділ ЦНАП м. Львова на вул. Шевченка, 374

вул. Шевченка, 374, Львів, Україна

📍 www.google.com/maps/place/374+Shevchenko+St,+Lviv,+Lviv+Obl.,+Ukraine/@49.8322975,24.753755,15z

☎️ +38 (032) 297-37-95

📧 services_center@lvivcity.gov.ua

📱 Ми у Facebook

📍 Ми на Google Maps

Графік роботи

Понеділок	09:00-18:00	П'ятниця	09:00-17:00
Вівторок	09:00-18:00	Субота	09:00-16:00
Середа	09:00-20:00	Неділя	вихідний
Четвер	09:00-20:00		

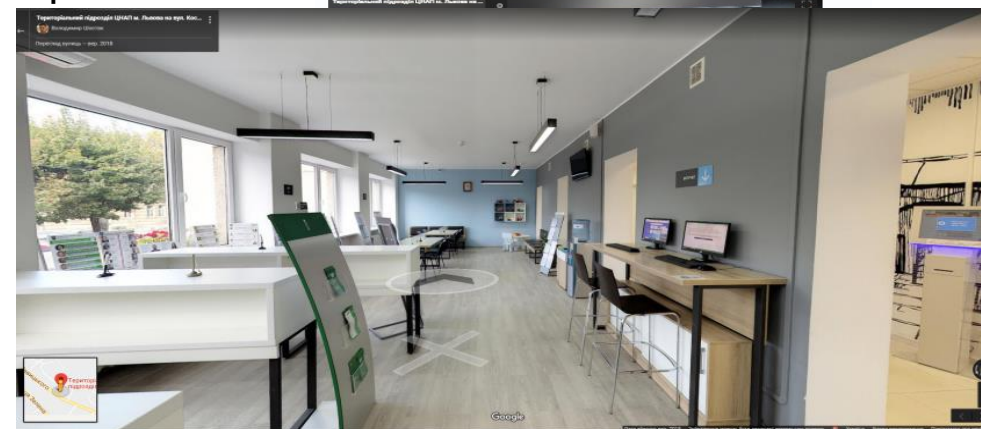
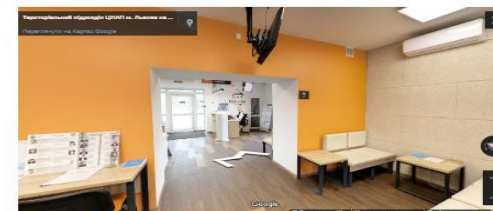
* Робота центру ведеться без обідньої перерви.

Як дістатись?

Навільному зупинці	ЛЕСОС	СТЕПАНОВА
Маршрутне таксі	№ 50, 30, 11	
Автобус	№ 6А (низькопідлоговий)	
Приміський автобус	№ 217а, 131, 1001	

Паркування

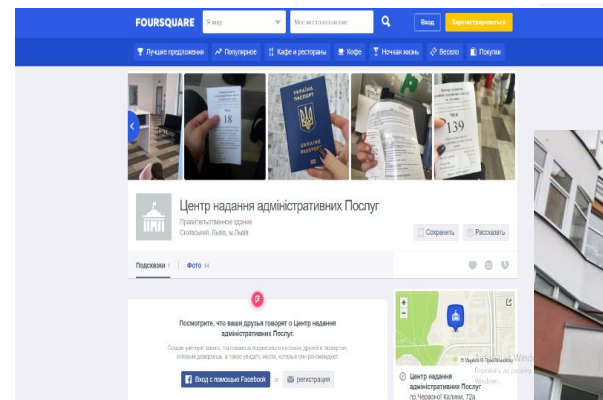
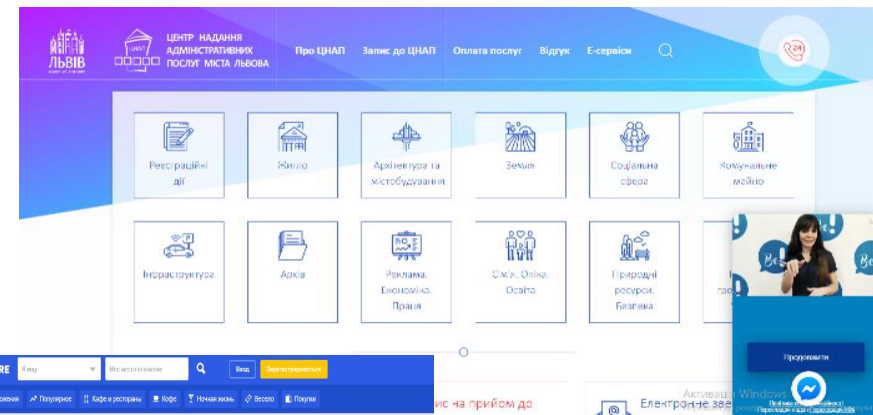
Панорама





Інклюзивно - привітний сервіс

- Сайт ЦНАП м. Львова:
 - ✓ сервіс для нечуючих BeWarned ConnectPro
 - ✓ інформація про низькопідлоговий громадський транспорт до ЦНАП.
- 120 працівників пройшли навчання «Інклюзивно привітний сервіс» проекту [«Inclusive friendly / Інклюзивно привітні»](#)
- Інформація про ЦНАП у місті дає орієнтири громадянам із інвалідністю
- Дані про ЦНАП м. Львова в соціальній мережі геопозиціонування Foursquare
- Корпоративні стандарти роботи ЦНАП – описано правила обслуговування відвідувачів з інвалідності
- Приміщення ЦНАП облаштовуються за принципами універсального інклюзивного дизайну.
- Консультації для бізнесу у ЦНАП - будуйте бізнес доступний для кожного
- Виставка картин художників учасників майстерні «Сузір'я Оріоне».

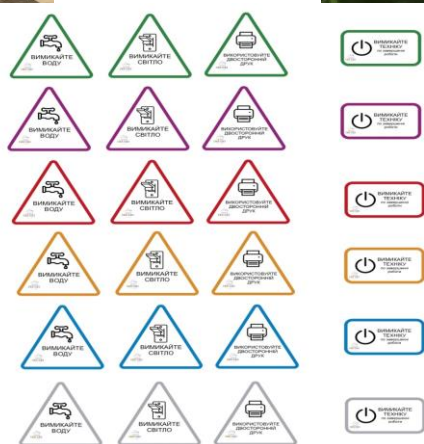




БУДЬ ЕКО-ДРУЖНІМ! Проект «Еко-дружній ЦНАП»

Збережено **2 дерева!** В 2018 р

ЦНАП м. Львова передав 224 кг макулатури у НРЦ«Джерело»





2018 рік – рік дітей у ЦНАП

- Діти в ЦНАП робили Великодні листівки та пекли Різдвяні пряники
- Писали листи Св.Миколаю та малювали міську раду в ЦНАП
- Отримували свої перші паспорти від ЦНАП у «Місті професій»
- Школярі та студенти вивчали роботу ЦНАП





У 2019 році ЦНАП стане ближче для мешканців:

- м. Винник
- смт. Рудно
- смт. Брюховичів



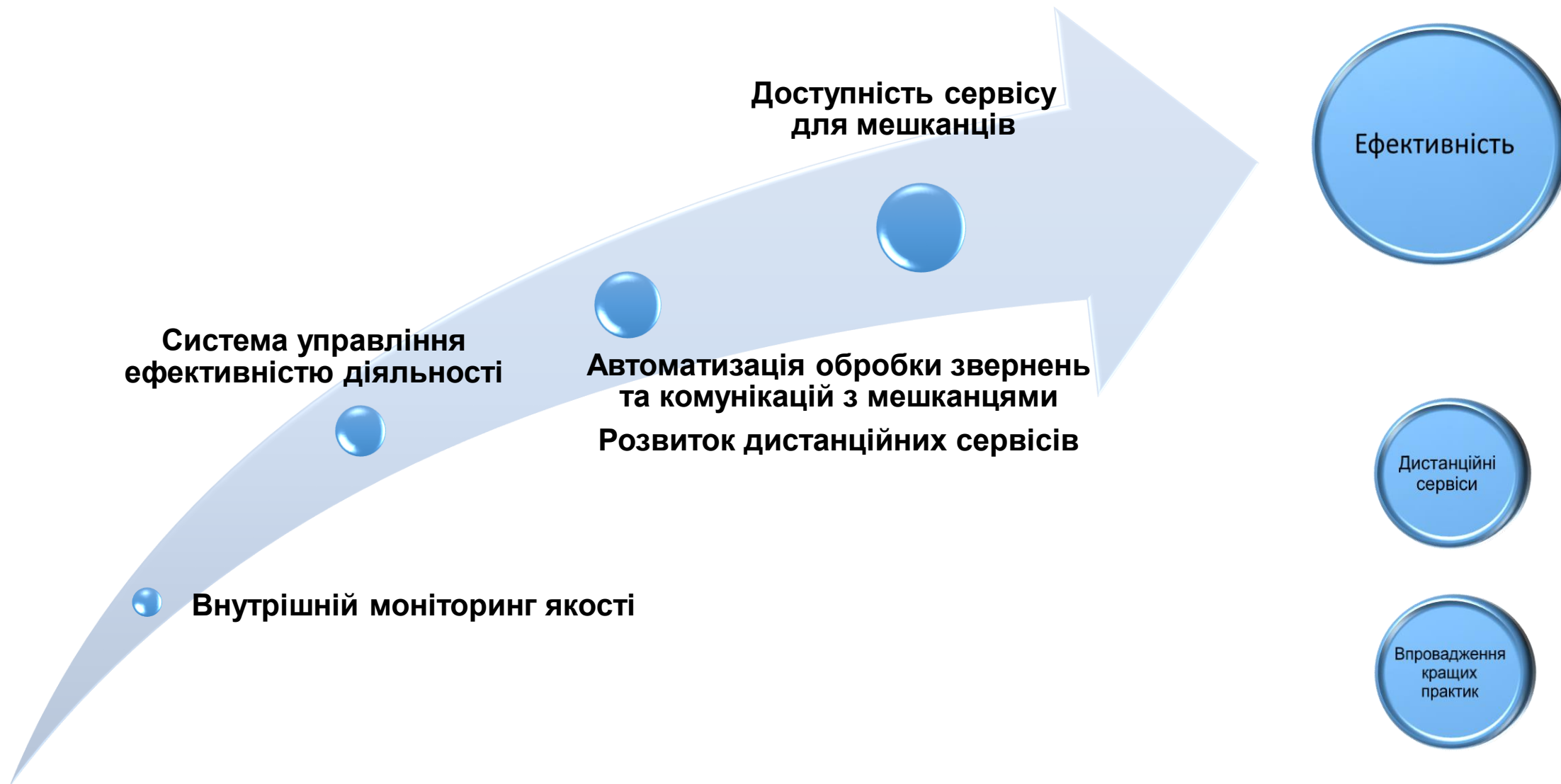


Наша команда





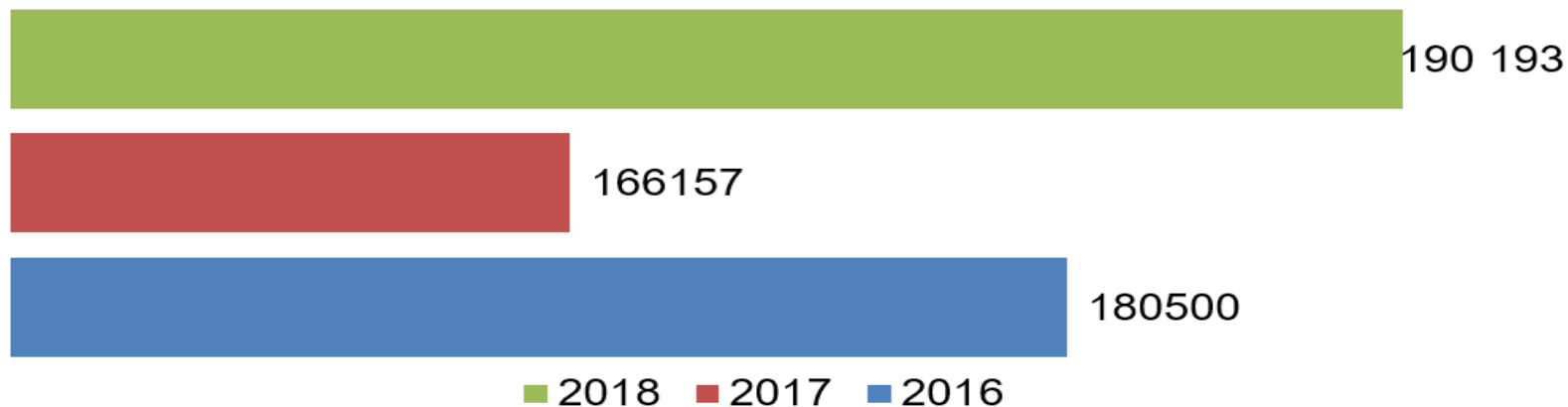
Завдання Управління інформаційних послуг на 2018 рік



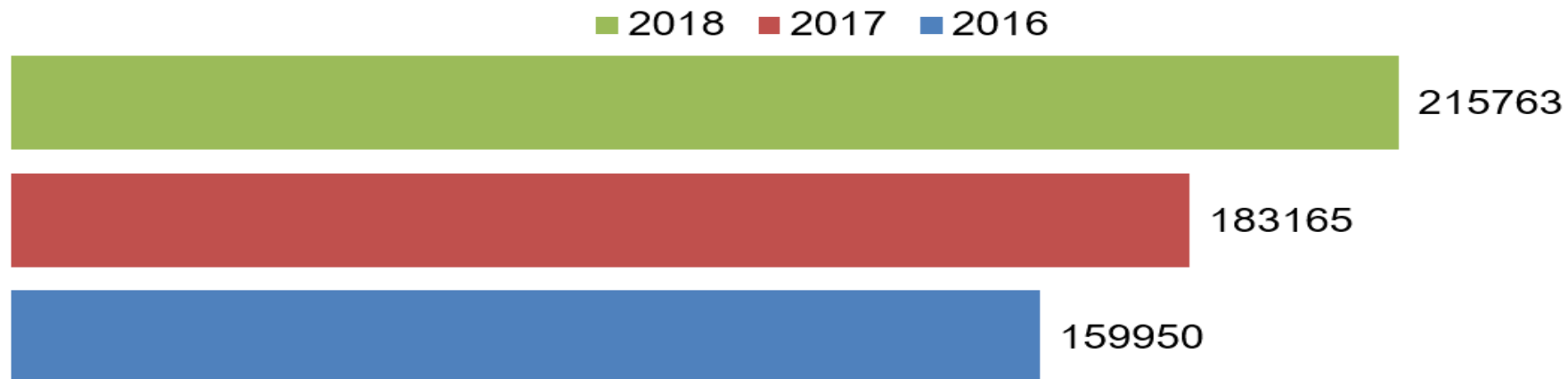


Доставка документів

Динаміка опрацьованих та переданих на виконання документів, 2016-2018 р.р.



Динаміка надходжень документів для відправки поштою, 2016-2018 р.р.





Гаряча лінія міста Львова



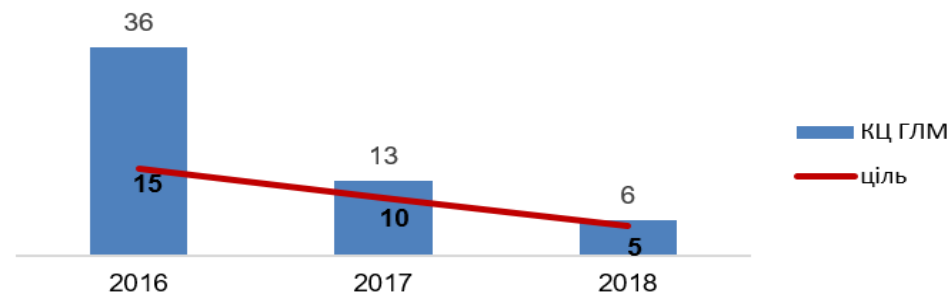
- Цілодобовий головний контакт-центр міста Львова 1580
- **261 558** прийнятих дзвінків від мешканців в 2018 році
 - ✓ 21 000 дзвінків/місяць
 - ✓ 10 000 зареєстрованих звернень в місяць
- **94%** із загальної кількості дзвінків на 1580 дзвінків **прийнято та опрацьовано**
- **89%** мешканців очікують менше **20 сек** до з'єднання з оператором
- **108 290** зареєстрованих та виконаних звернень через систему Visual Service (в т.ч. через моб.додаток «Львів 1580» та Facebook-групу 1580)
- 1580 для мешканців смт.**Рудно**, смт. **Брюхович** та м. **Винник**

Кількісні показники роботи КЦ ГЛМ

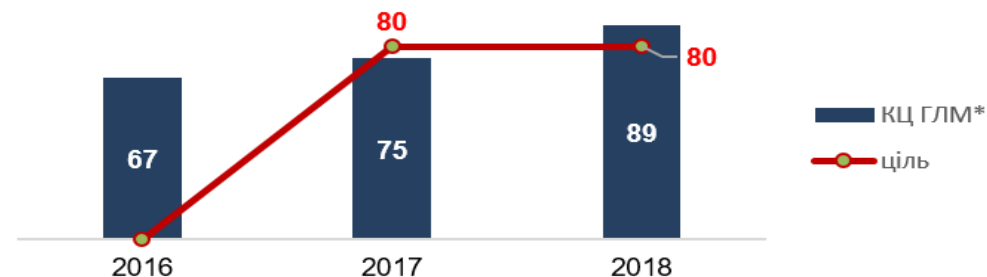


Якісні показники роботи КЦ ГЛМ

Кількість втрачених дзвінків, % (сер.значення/рік)



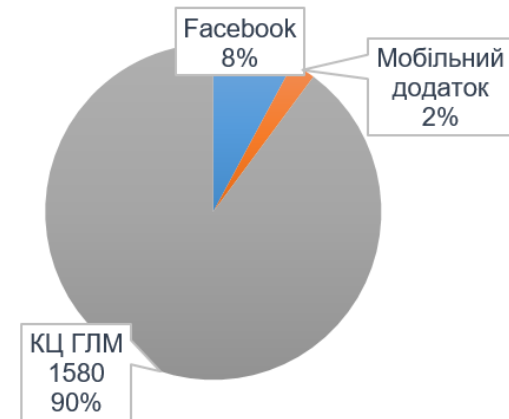
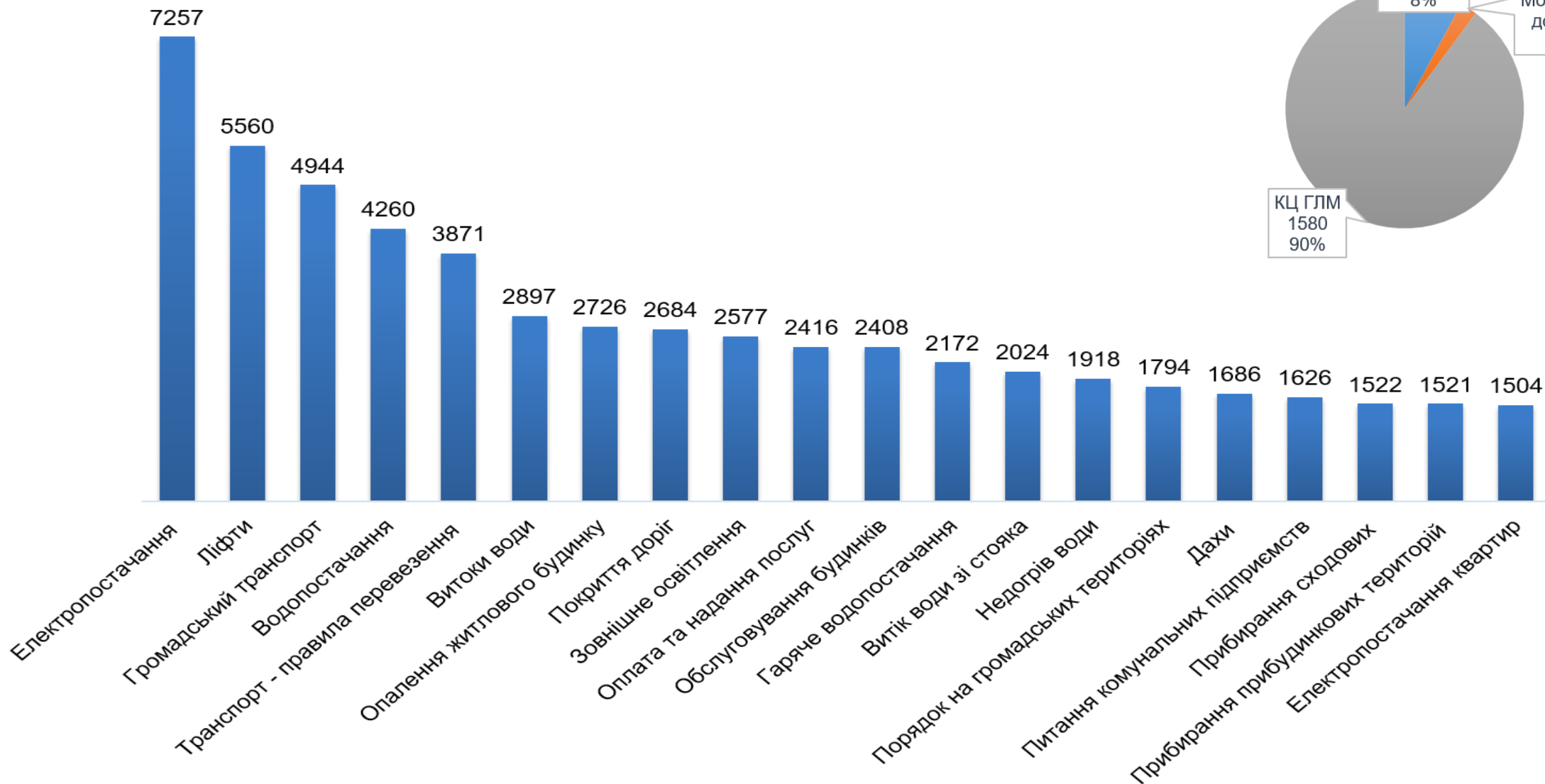
Кількість клієнтів, що очікують не > 15 сек. на з'єднання з оператором, Service level КЦ, 80/20, %





108 290 зареєстрованих усних звернень через КЦ Гаряча лінія міста 1580 у 2018 році

ТОП-20 категорій звернень, 2018

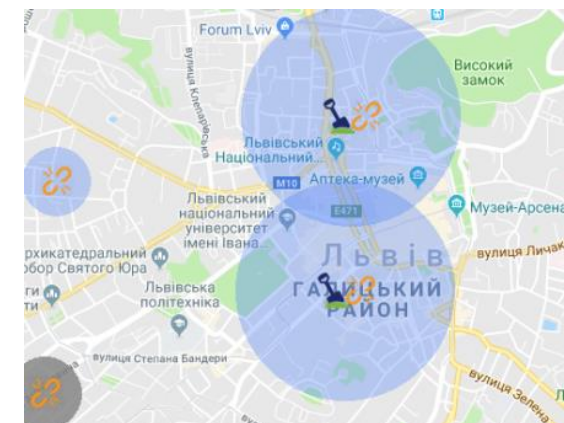
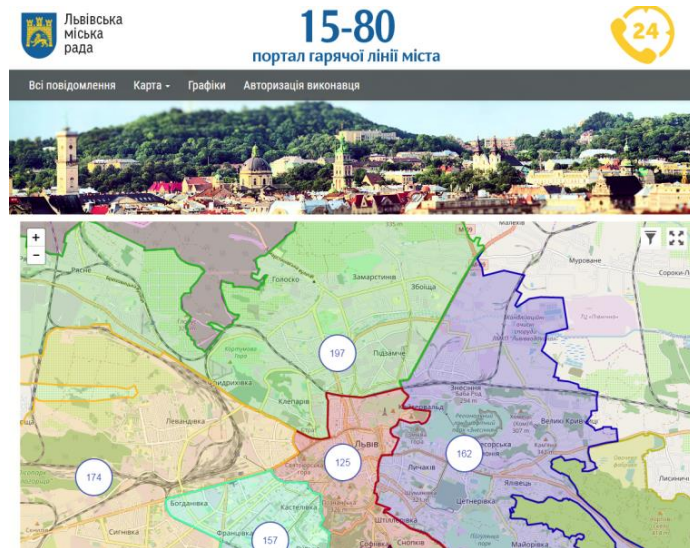
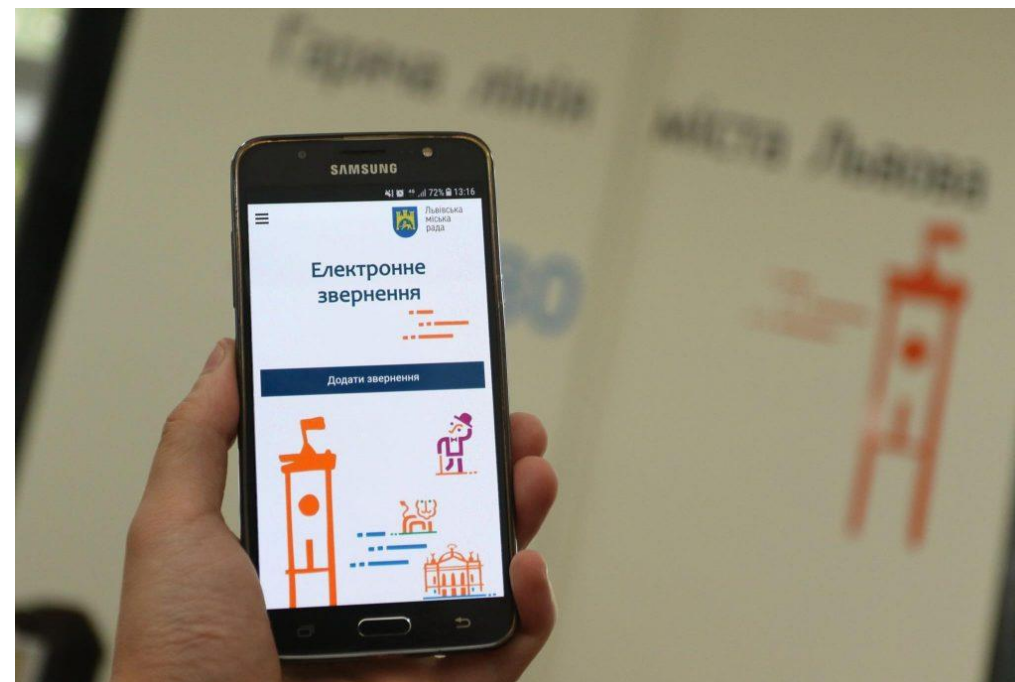




Автоматизація обробки звернень та комунікацій з мешканцями

Реалізовано:

- E-mail та sms-розсилка про заплановані роботи
- «Робот Марічка», 5 типів звернень, 15% закритих звернень
- Портал 1580.lviv.ua - нові можливості:
 - ✓ [Планові або аварійні роботи в місті, карта повідомлень](#)
 - ✓ [Карта звернень від мешканців міста](#)
 - ✓ [ТОП-20 – актуальні теми звернень мешканців](#)
- Мобільний додаток “Львів 1580” (ТОВ «Техноінфософт»)
 - ✓ понад 1200 користувачів
 - ✓ 2% від загальної кількості звернень до КЦ ГЛМ 1580
- Група “Гаряча лінія міста” у мережі Facebook – понад 40 000 учасників (2018)
- Фотофіксація подій в режимі он-лайн в мобільному додатку, через e-mail та Facebook





Внутрішній моніторинг якості

Проект “Супервізор контакт-центру”

- ✓ Працівники ГЛМ 1580 пройшли навчання в найкращих тренерів call-center «Аделіна»
- ✓ Впроваджено методики провідних контакт-центрів України
- ✓ Впроваджено постійний контроль та моніторинг якості роботи операторів

Результат:

- Високий рівень сервісу та команда професійних операторів
- Нові методики оцінки і контролю ефективності та якості роботи операторів
- Мотивація та високий рівень роботи контакт-центру 1580
- Впроваджено внутрішній моніторинг (нові KPI оператора) в системі Customer Vision

KPI операторів:

- 220 - середня кількість прийнятих дзвінків оператором за зміну
- 215 – середня кількість проконтрольованих звернень за зміну
- Розрахунок індивідуального рейтингу оператора за якісною та кількісною оцінкою діяльності



Гаряча лінія міста Львова



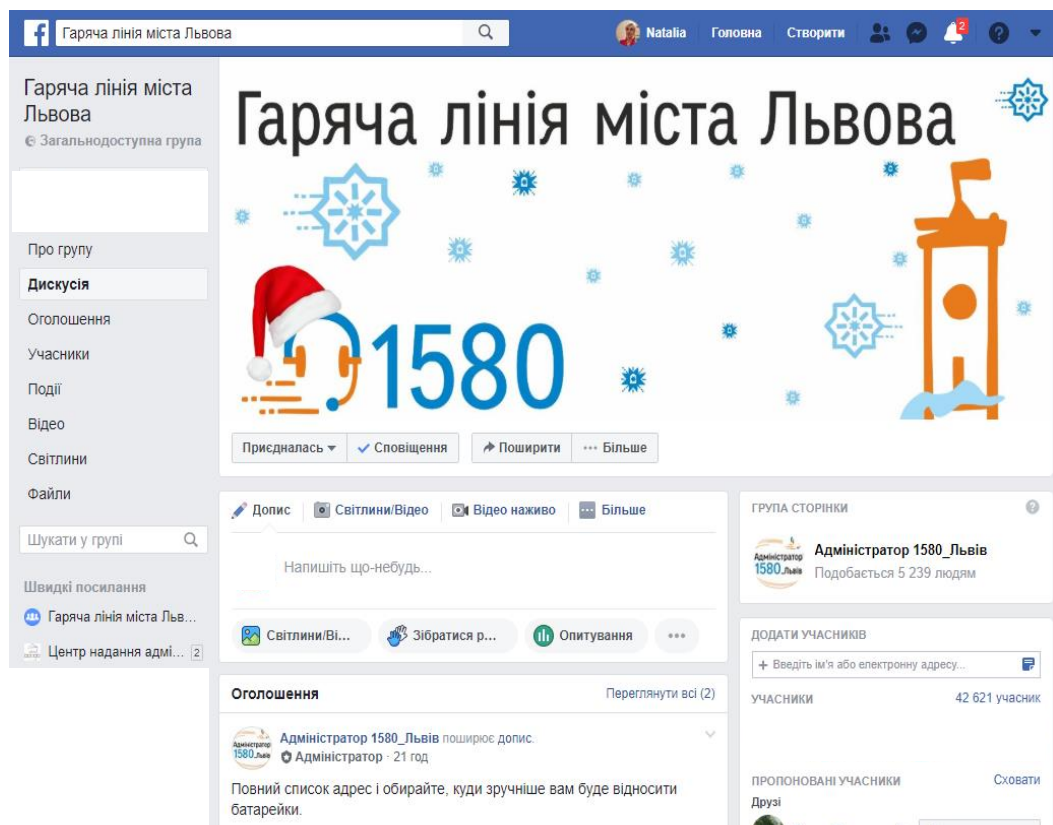
Система управління
ефективністю діяльності
оператора контакт-центру

Методичний посібник для оператора
контакт-центру «Гаряча лінія міста 1580»

Львів-2018
Управління інформаційних послуг



Facebook-група **Гаряча лінія міста Львова** 11 місяців «в мережі»



- 40 000 учасників, понад 8500 звернень мешканців

- 1000 постів-оголошень від комунальних служб, ЛКП

- 140 000 коментарів та 340 000 реакцій мешканців

Щомісяця:

- 1 000 звернень
- 15 000 коментарів мешканців
- 35 300 реакцій від мешканців

- Успішні проекти “Найкращий двірник міста”, “Найкраще подвір’я міста”, опитування мешканців та відео-стріми.

- Фото-звіти та оперативна реакція (від кількох хвилин) виконавців на 90% звернень

- On-line контроль громади за виконанням робіт

Мешканець



Виконавець

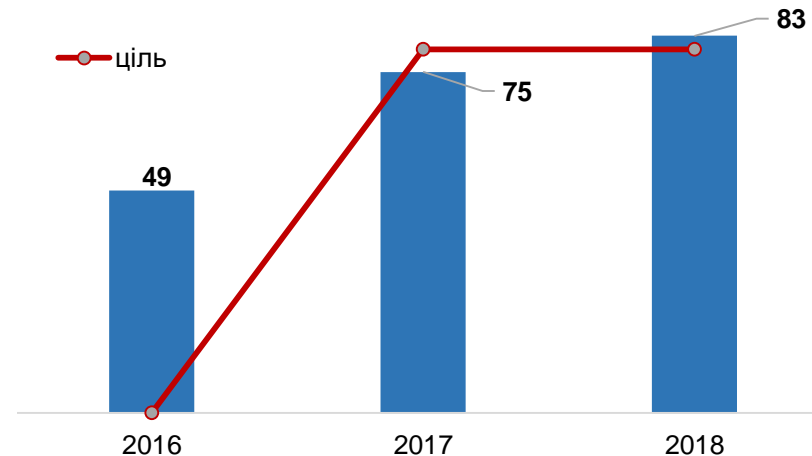


Розвиток дистанційних інформаційних послуг

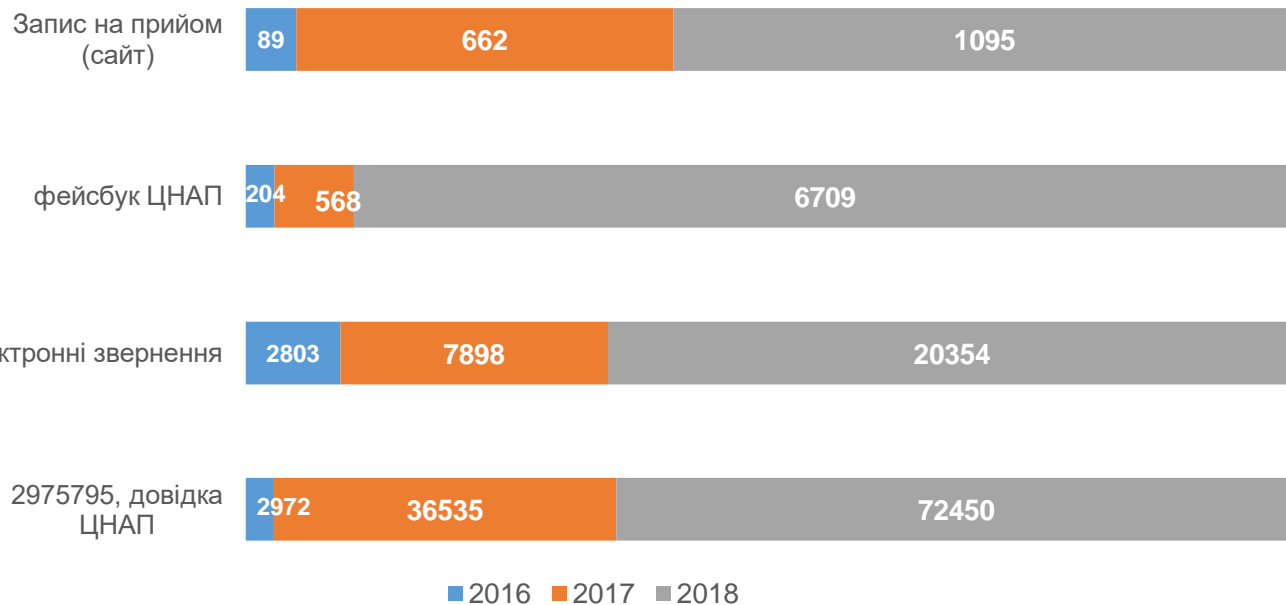
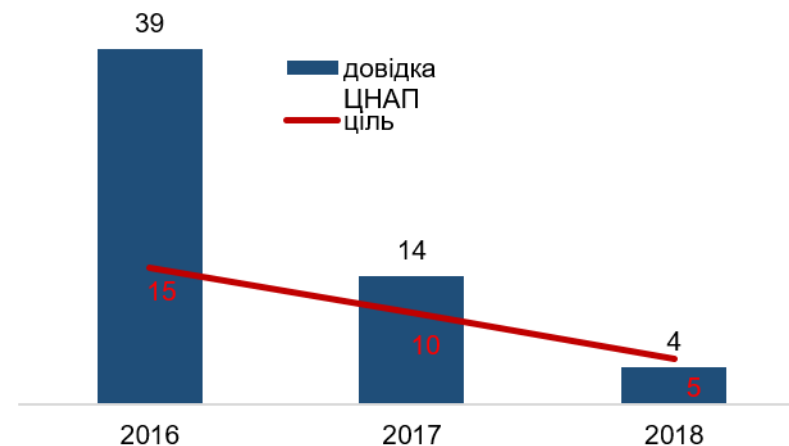
Результати опитування - **21%** мешканців взаємодіють з владою дистанційно

- Довідка ЦНАП міста Львова 297-57-95
- Електронна пошта ЦНАП service_center@lvivcity.gov.ua
- Сайт <https://city-adm.lviv.ua/services/>
- Facebook-сторінка <https://www.facebook.com/cnaplviv/>

Service level КЦ = 83/15%
Довідка ЦНАП 297-57-95

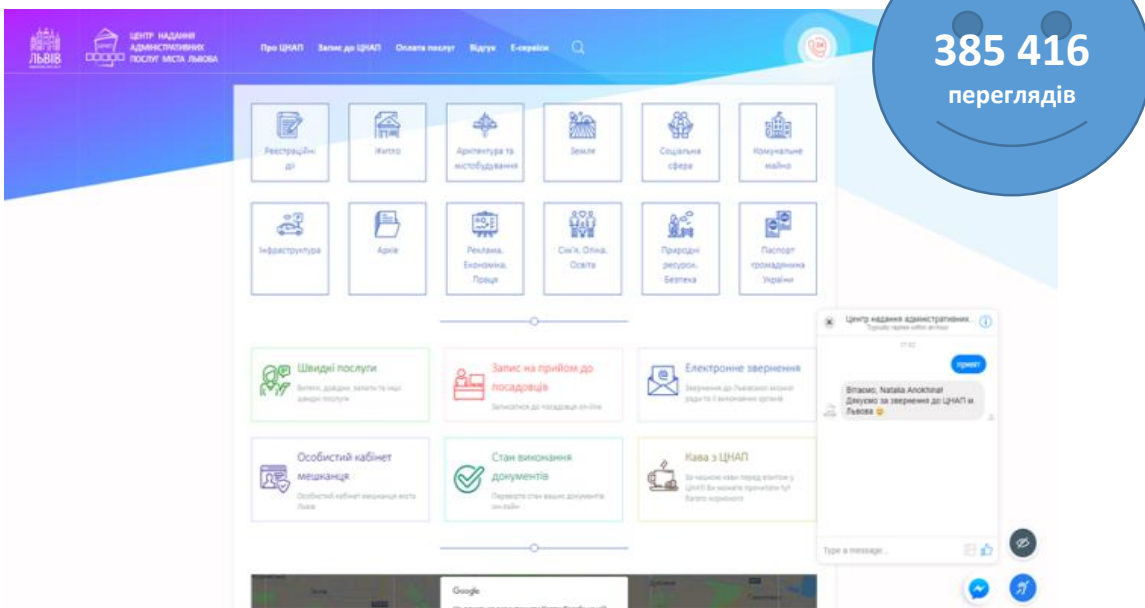


CAR = 4%
Довідка ЦНАП 297-57-95



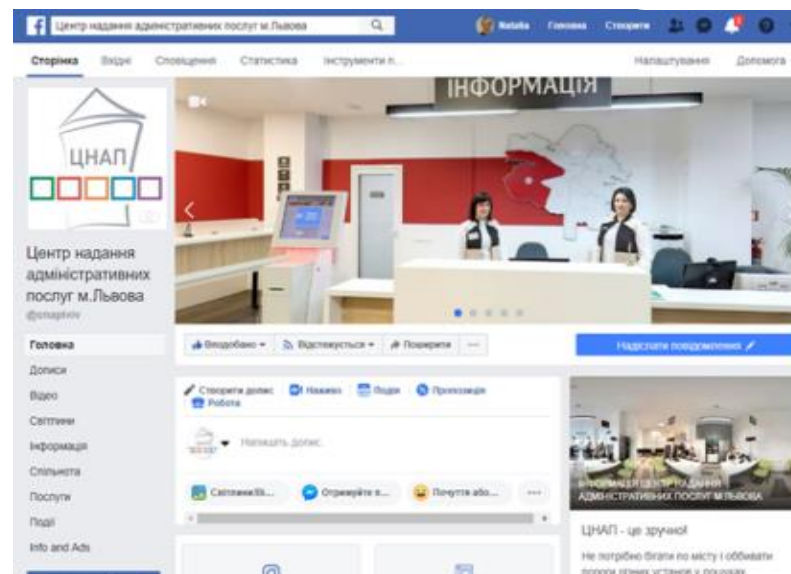
Новий сайт ЦНАП міста Львова – інтерактивна комунікація з мешканцем

- Тематичний пошук послуг – зручно для мешканців!
- “Задай запитання” та «ЦНАП на зв'язку» - консультації та сервіс on-line
- «Кава з ЦНАП» - корисно та цікаво
- Оцінка якості обслуговування



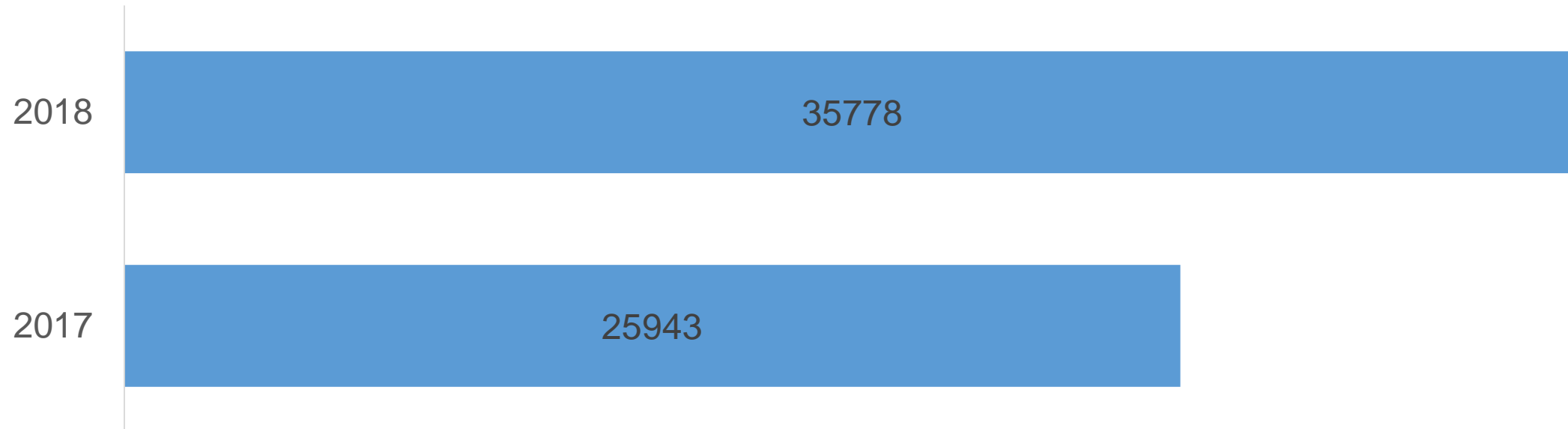
Сторінка ЦНАП в Facebook – «ЦНАП у смартфоні»

- #Питання до ЦНАП – відповіді на актуальні питання
- Консультації on-line
- «Зворотній зв'язок» щодо якості обслуговування



facebook.com/cnaplviv/
+380322975795

Видатки департаменту адміністративних послуг у 2017-2018 рр., тис. грн.





Підприємством надаються:

- автотранспортні послуги;
- послуги з прибирання та обслуговування нежитлових приміщень;
- екскурсійні послуги з відвідування вежі Ратуші

Додатково 2018 році:

- виконано ремонт приміщень, даху та малої сесійної зали на пл.Ринок,1;
- покращено зовнішнє освітлення вежі Ратуші;
- розпочато реконструкцію дворика Ратуші та ремонт коридорів.



Кількість відвідувачів вежі Ратуші за 2018 рік

Загальна кількість: 466 633





НАШІ ПЛАНИ:

- Наближення послуг для мешканців смт. Рудно, смт. Брюховичі та м. Винники
- Введення нових послуг та збільшення послуг, які можна замовити дистанційно
- Підвищення якості надання послуг та рівня інклюзії
- Впровадження «Консультацій для підприємців» у всіх терпідрозділах ЦНАП
- Модернізація та розвиток дистанційних сервісів Гарячої лінії міста та ЦНАП
- Нові можливості IVR-меню, Автододзвін
- Впровадження нових можливостей в мобільному додатку «Львів 1580»
- «Якісний контент» сайтів ДАП
- Модернізація напрямку доставки та сортування документів





Дякуємо, що ви з нами!

Валентина Бартошик

Bartoshyk.Valentyna@lvivcity.gov.ua

Тел. [297-57-56](tel:297-57-56)

