

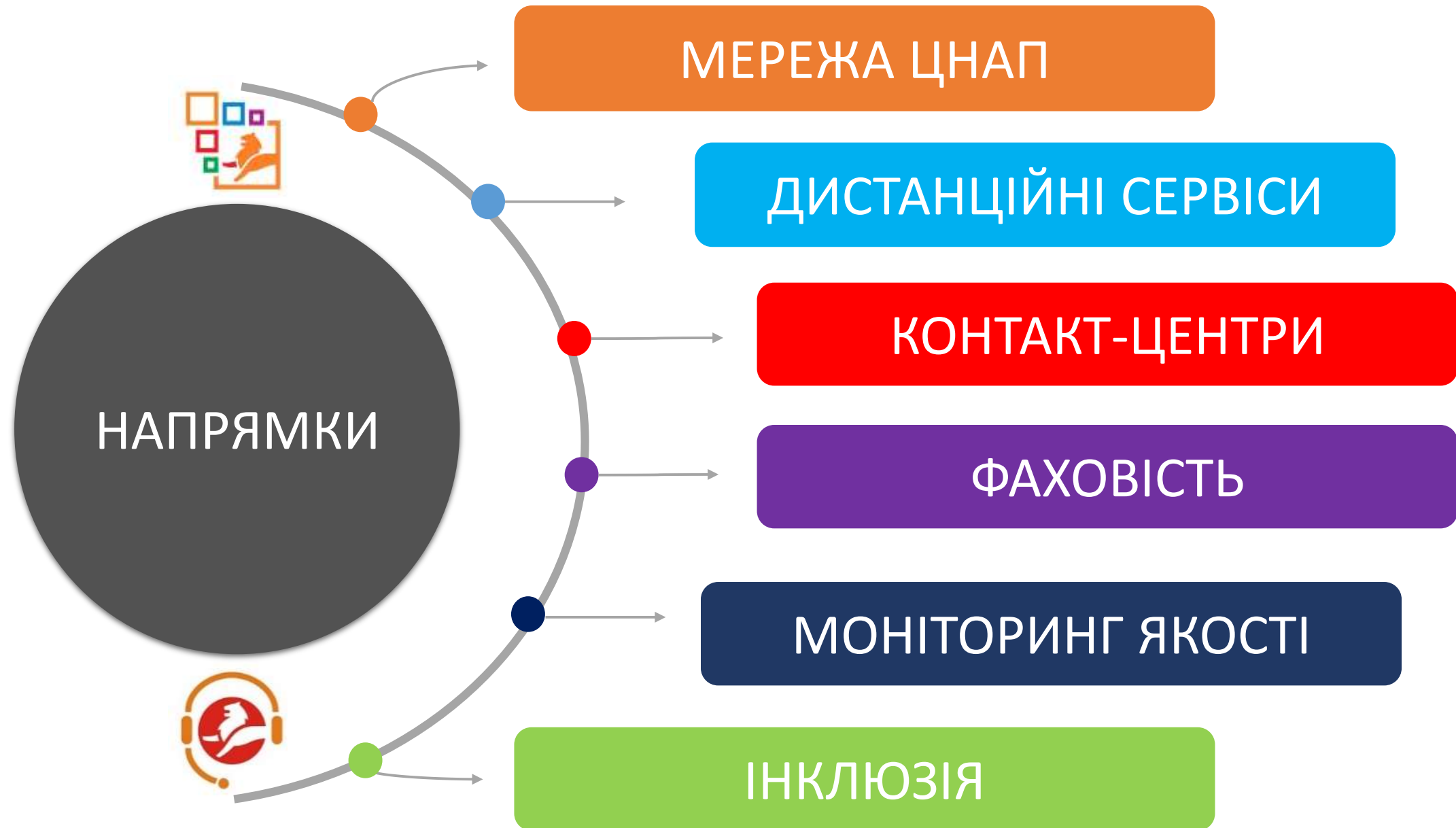


Львівська
міська
рада

Найуспішніші зміни у наданні послуг мешканцям у 2021 році

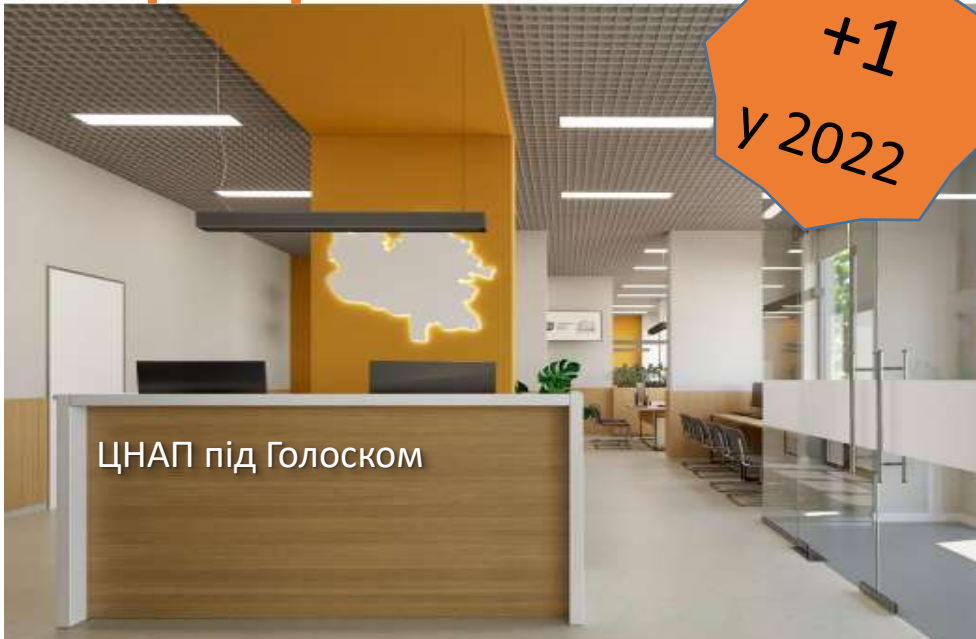
Департамент адміністративних послуг звітує за 2021 рік і ділиться планами на майбутнє

четвер 17.00
27 січня 2022
Формат: онлайн





➤ 15 локацій ЦНАП



+1
у 2022



Контроль якості надання послуг

202 575

адміністративних послуг
замовлено

2,5%

негативних результатів

4,5%

протермінованих результатів



Співпраця з професійним середовищем

33
Суб'єкти
надання
послуг



Впроваджено комплексні послуги:

- ✓ є Малятко – 10 в 1
- ✓ є 14 - 2 в 1
- ✓ Опорядження фасаду – 3 в 1
- ✓ Довідки, витяги на місці

Заощадили 100 000
годин

Витрачайте час на
себе, а не на візити до
установ



Більше послуг = менше візитів

Якісна логістика документів

до 8 год

468

км щодня

101

Локація щодня

234

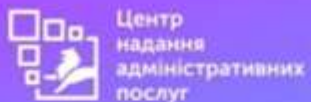
візити щодня



Новий сервіс від #ЦНАПЛЬВІВ



Стан черги онлайн



Львівська міська рада / Головна ЦНАП

Запис до ЦНАП

Вас вітає Центр надання адміністративних послуг м. Львова!

Даний сервіс дозволяє здійснити попередній запис на прийом до адміністратора ЦНАП м. Львова

Під час візиту у ЦНАП, врахуйте, що можливе зміщення часу прийому у зв'язку з обслуговуванням адміністратором попереднього відвідувача!



Зверніть увагу!



Кількість клієнтів в очікуванні

вул. Ген. Чу
принки, 85 Т
ерпідрозділ
ЦНАП



вул. І. Виго
вського, 32
Терпідрозділ
ЦНАП



вул. Левицьк
ого, 67 Терп
ідрозділ ЦНА
П



вул. Хвильов
ого, 14а Тер
підрозділ ЦН
АП



вул. Шевченк
а, 374 Терпі
дрозділ ЦНАП



м. Дубляни,
вул. Шевченк
а, 20



м. Винники, в
ул. Галицька
, 12 Терпідр
озділ ЦНАП



пр. Ч. Калини,
72 А Терпід
розділ ЦНАП



с. Зашків, в
ул. Є. Конов
альця, 110а

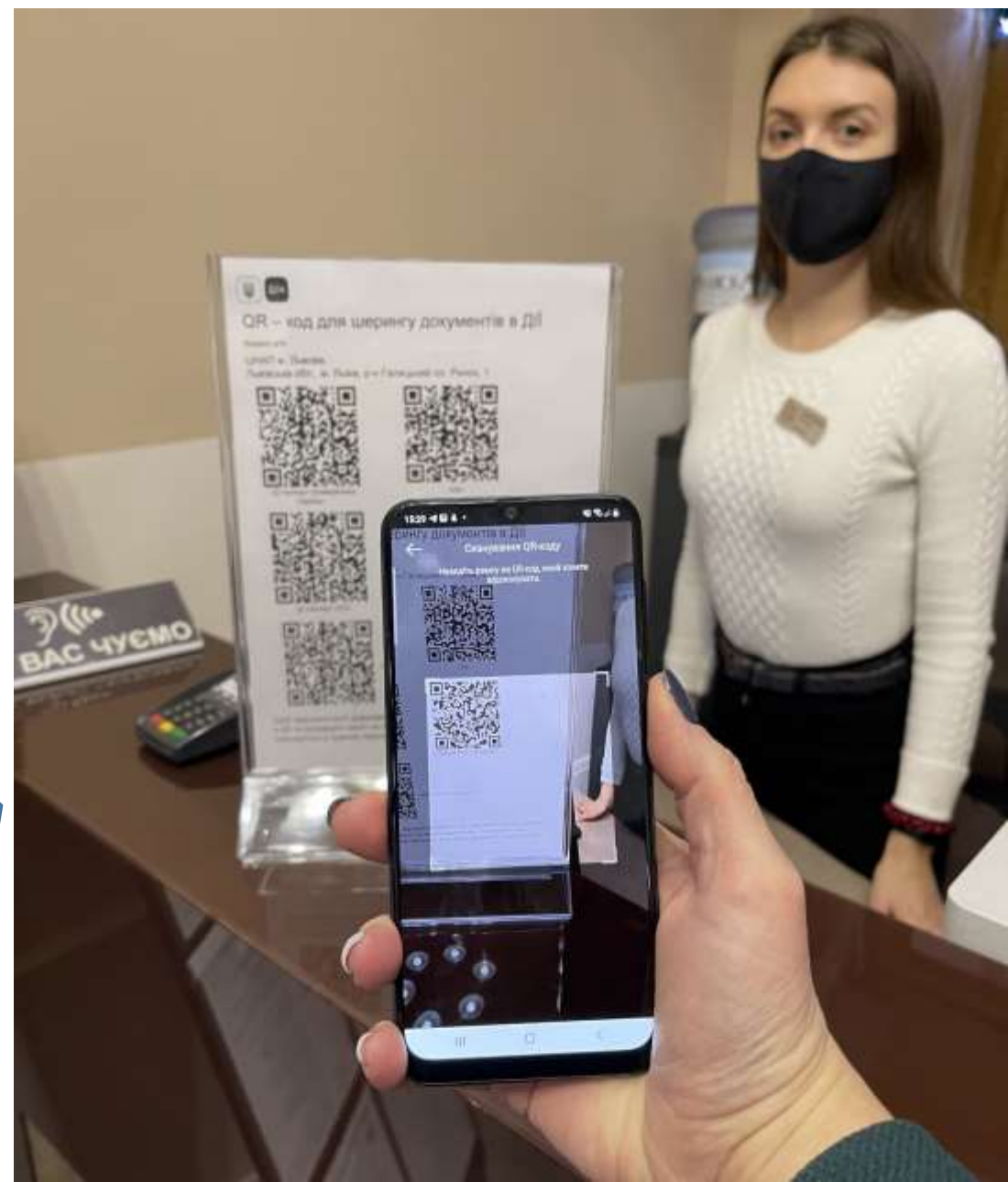
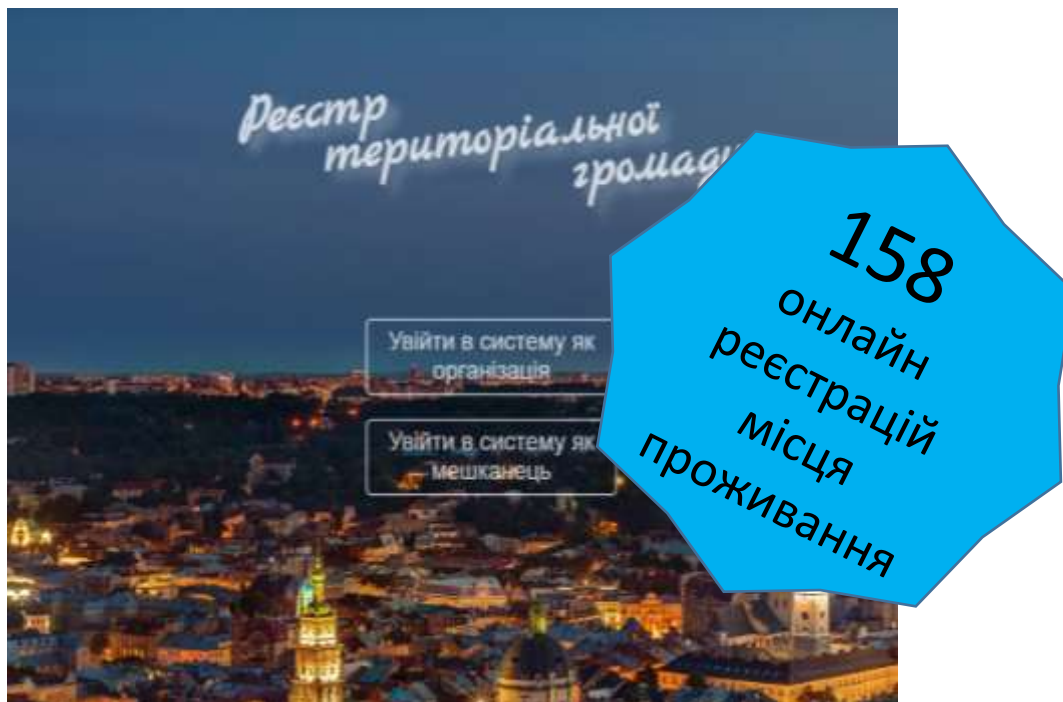


с. Лисиничі,
вул. Шевчен



Залишайте свої документи вдома

- Надання послуг з використанням електронних документів
- Шерінг електронних документів з мобільного застосунку «Дія» в Реєстрі територіальної громади



Експрес видача документів

Перші та Єдині в Україні



Дія Центр



Міністерство цифрової трансформації України

Сертифікат

засвідчує, що

ЦНАП м. Львова

впровадив безконтактне отримання результатів надання адміністративних послуг через поштомати



2021 рік

Консультації ЦНАП для іноземців

Do you live or work in Lviv and need help with municipal services?

We are here!

If you have any questions, please fill in the form below:

<https://city-adm.lviv.ua/services/en/ask-a-question>

We will write or call back



Can CNAP help me?

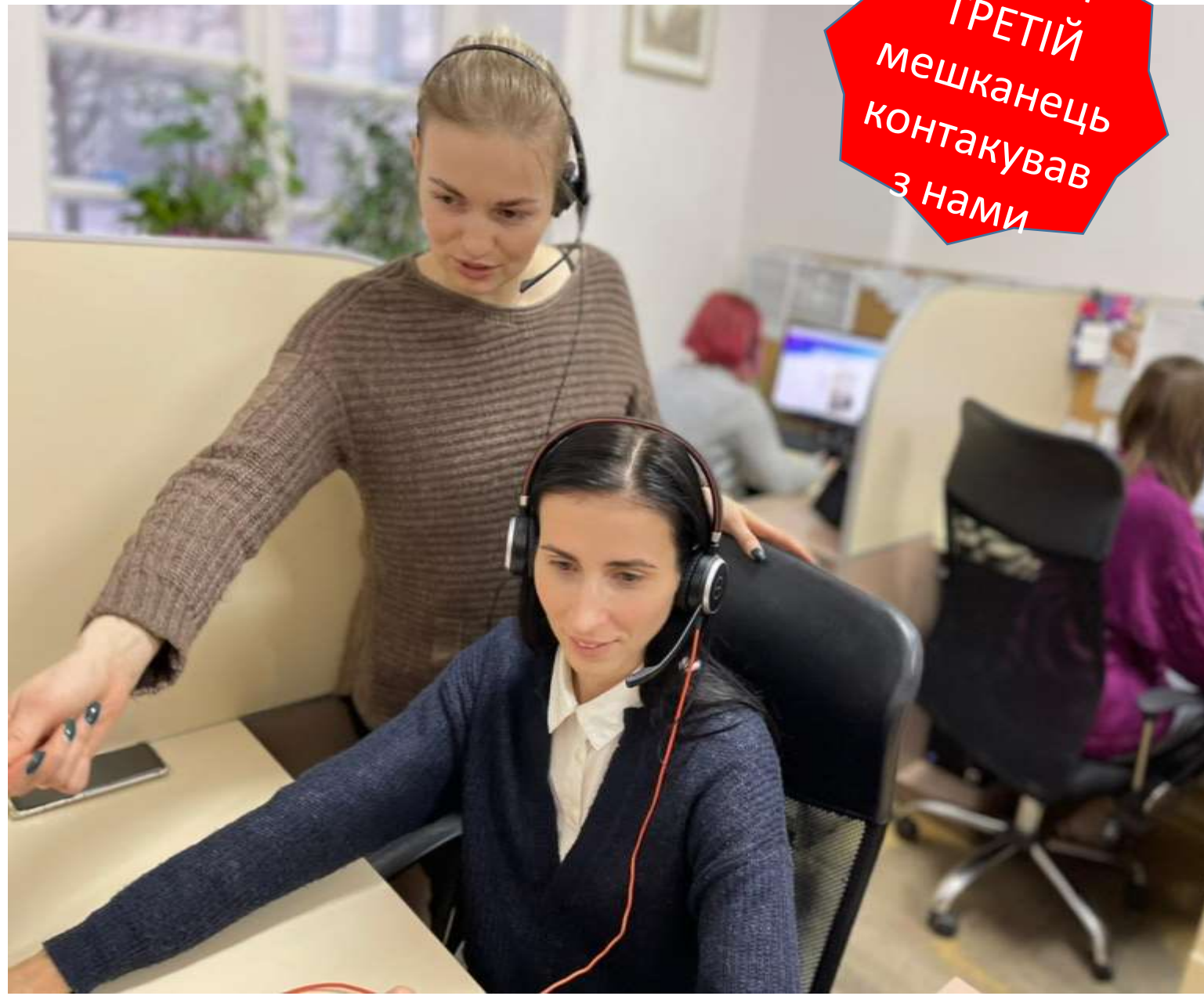


Служба підтримки ЦНАП

215 328

надано консультацій

Ми знаємо як діяти при різних життєвих ситуаціях – індивідуальні консультації



Кожен
ТРЕТІЙ
мешканець
контактував
з нами

Служба підтримки ЦНАП:

Окрема лінія для
мешканців приєднаних
громад Львівської МТГ

*# Для отримання
інформації щодо послуг у
новоприєднаних громадах
Натисність 1 😊*



Гаряча лінія міста Львова 1580

82 %, що Ви отримуєте
з'єднання з оператором
у перші 20 секунд 😊

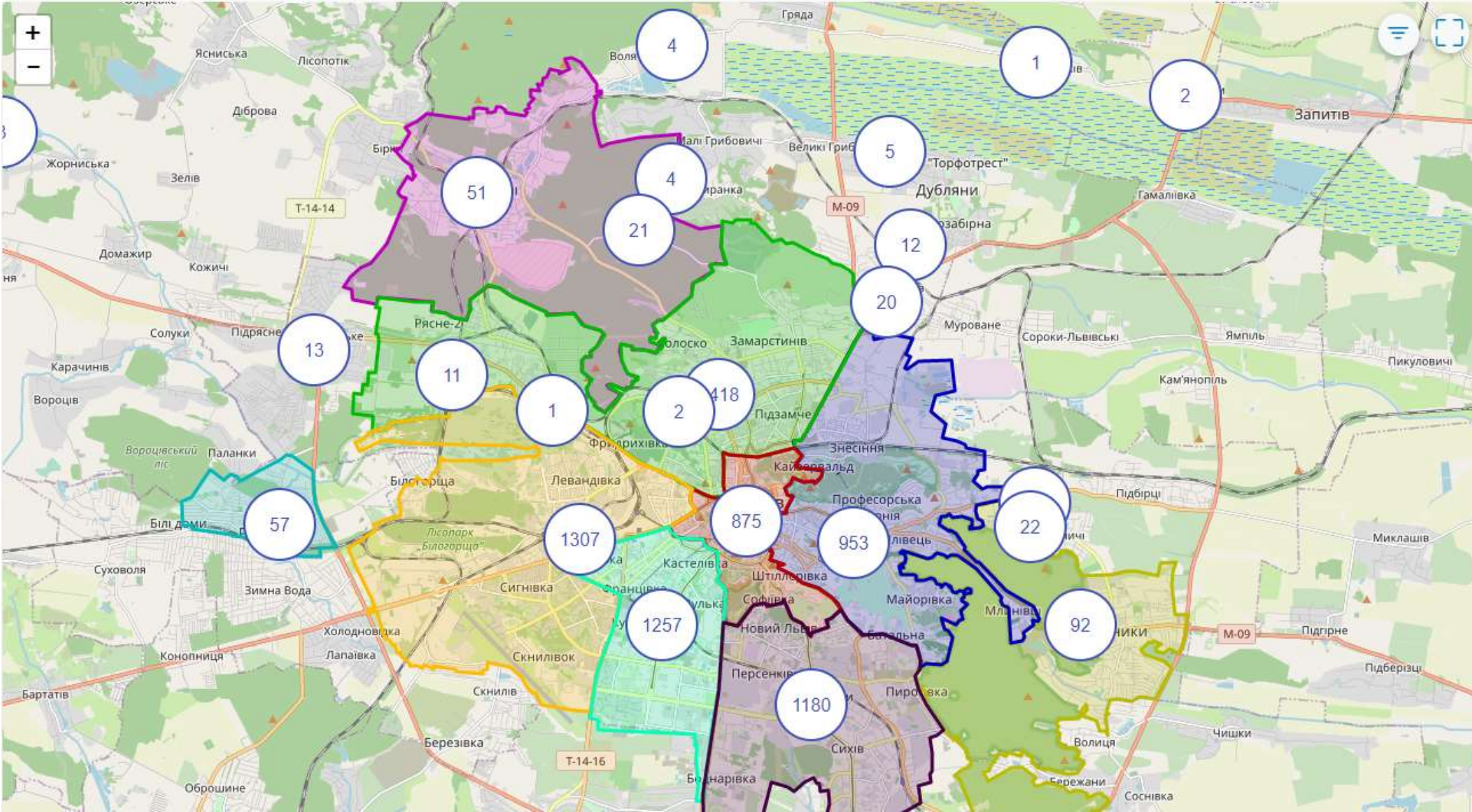
Кожен 2й мешканець є
нашим клієнтом



Мобільний застосунок «1580 Львів»

Завантажуй та впливай на життя міста!





КОНТАКТ-ЦЕНТРИ

1580.lviv.ua

Facebook-
група
«Гаряча лінія
міста»

96 117
учасників спільноти



Взаємодія 1580 зі всіма службами міста

Чіткий
порядок дій у
29

типів подій, які
можуть з Вами
трапитись



Медична лінія 1580

7

медиків-інтернів

6686

дзвінків на медичну лінію

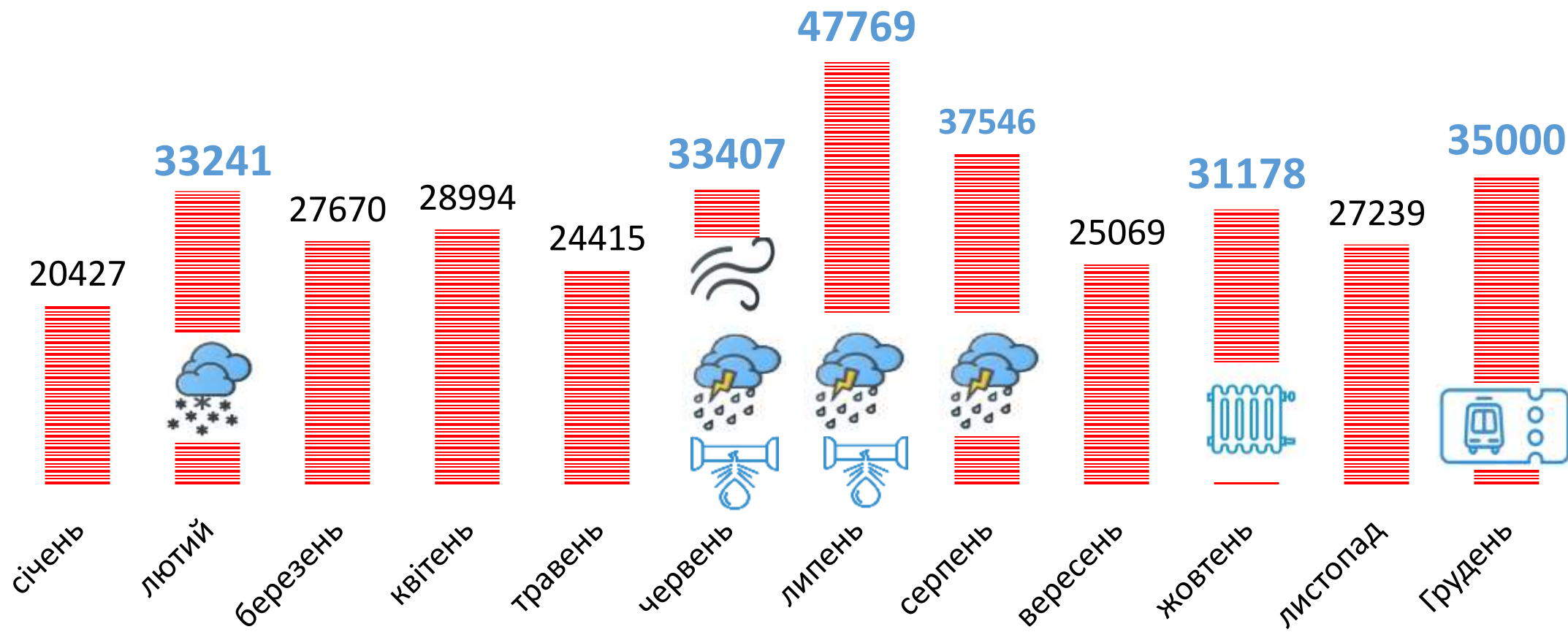
ТОП-3:

- ✓ Вакцинація
- ✓ Медичні заклади міста
- ✓ Сімейна медицина



КОНТАКТ-ЦЕНТРИ

Рік у цифрах



Фаховий персонал = позитивний результат

Щомісяця!

Навчання

Ми стаємо кращими,
що надавати якісніше
послуги



ВИСОКА ДОСТУПНІСТЬ СЕРВІСУ

Маємо доступ до

10

Державних і
локальних реєстрів
щодня

91%

клієнтів очікують < 15 хв



8 430
оцінок якості від
мешканців
2017-2018

Відсутність можливості прослуховування розмов та моніторингу логістики
опрацювання звернення на 1580

Розмови прослуховуються, оцінка якості розмов операторів
87,3 зі 100 балів

2019

Контроль над якістю логістики опрацювання звернень, понад 30 якісних звітів
для керівників, чіткі KPI операторів,
стандарты та алгоритми розмов.
Оцінка якості розмов: **94,5**

2020

Впроваджено оцінку мешканця щодо якості розмови з оператором 1580: **4,4** з 5
Оцінка супервізора 1580: **95** зі 100
3 818 оцінених розмов

2021

3 783 розмов 2451 оцінено
Оцінка мешканця 4,6 з "5"
Оцінка супервізора 95 зі " 100"

Моніторинг якості та зворотній зв'язок від мешканців

8 430

оцінок якості від мешканців

Зіскануйте та залишіть відгук про візит до ЦНАП



«4,6» з «5»
рівень якості

КАРТА ЯКОСТІ РОЗМОВ ОПЕРАТОРІВ 1580

<i>Алгоритми та стандарти роботи</i>	Привітання
	Приєднання
	Прощання
	Дотримання процедури Hold
	Грамотне ділове спілкування
	Коректна фіксація та робота з базами
<i>Інформаційне наповнення</i>	Алгоритми
	Коректність наданої інформації
<i>Комунікативні навички</i>	Визначення основного запиту/ мети дзвінка клієнта
	Доступність пояснень
	Проактивність та робота із запереченнями
	Уважне слухання та реакція на клієнта
	Клієнторієнтація

Ми інклюзивно привітні

95%

Інклюзивне зовнішнє середовище

85%

Інклюзивне внутрішнє середовище

90%

Безбар'єрність послуг

+5%

Завершення встановлення тактильних плит на шляху до ЦНАП

+15%


Завершення облаштування елементами доступності у ЦНАП

+10%

«Мобільний адміністратор»



Ми інклюзивно привітні


 Львівська міська рада
 1580 Гаряча лінія міста Львова

Льв. Ринки, 1 | 24/7 | Контакти

Повідомлення про роботи | Звернення мешканців | Результати роботи | Мій 15-80

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](#) →

Як працює гаряча лінія?

- 1. Приймаємо звернення**
 - телефоном 1580
 - через веб-сторінку контакт-центру
 - з мобільного додатку 1580
 - у Facebook-групі
- 2. Скеруємо на виконання**
 Отримані звернення опрацюються операторами та скеруються на виконання у служби міста
- 3. Повідомляємо про результат**
 Після проведення робіт повідомимо про результат і запитамо вашу оцінку.
- 4. Інформуємо про роб. служб міста**
 Надіємо консультації та повідомимо про роботу комунальних служб у місті Львів

ПОСЛУГА «ПОЧУЙ МЕНЕ»
ЗАПРЯМАНО ЖЕСТОВОЮ МОВНОЮ

Будь ласка, для отримання результатів звернення, залишіть Ваше ім'я, номер телефону

Прізвище, ім'я та по-батькові

Номер Вашого телефону

Електронна пошта

[ПРОДОВЖИТИ](#)

[ЗАВЕРШИТИ РОБОТУ](#)

Онлайн-перекладач
жестової мови
на порталі
1580.lviv.ua





Львівська
міська
рада

Відповіді на запитання