



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ЗА 2022

ДЕПАРТАМЕНТУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

2023
Львів



Львівська
міська
рада

НАПРЯМКИ ДАП



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

МЕРЕЖА ЦНАП

ВІДВІДУВАЧІ

386 967

КЛІЄНТІВ ВІДВІДАЛИ ЦНАП ЛЬВІВ

435 тис.
зареєстрованих
документів

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022



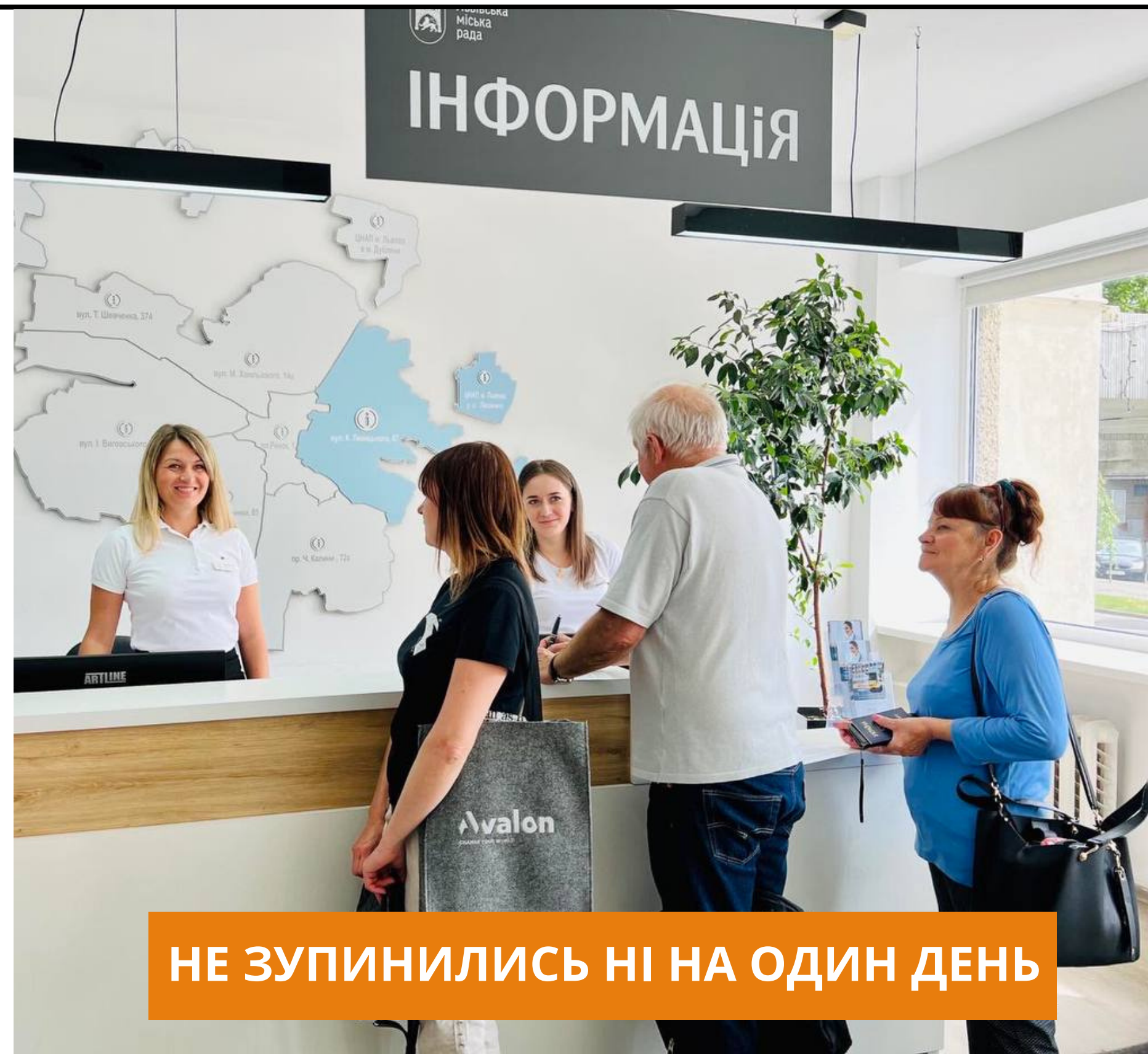
Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова



НЕ ЗУПИНИЛИСЬ НІ НА ОДИН ДЕНЬ

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ПОСЛУГИ

87%

КЛІЄНТІВ ОЧІКУВАЛИ
МЕНШЕ 15 ХВ

45 132

наданих
послуг ЛМР

55 251

виданих
паспортів

25 714

надано
документів
дозвольного
характеру

190
єМалятко

12 476
реєстрацій
речових прав

7 609
зареєстрованих
бізнесів

1 824
консультацій
пенсійного
фонду

послуг МВС
1 778



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

МЕРЕЖА ЦНАП



ПОСЛУГИ

+11%

НОВІ ПОСЛУГИ

478 ПОСЛУГ

2021

531 ПОСЛУГА

2022



РОБОТА В 10 РЕЄСТРАХ

149

послуги міської
ради

275

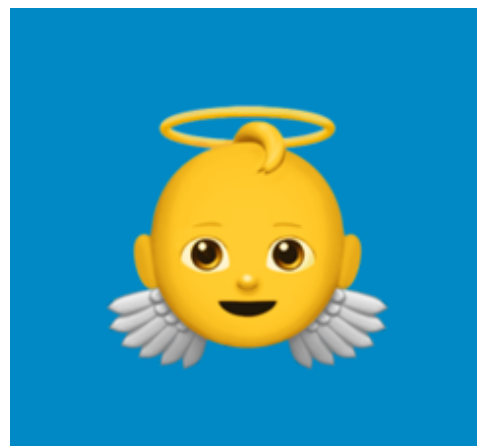
послуги
державних органів

107

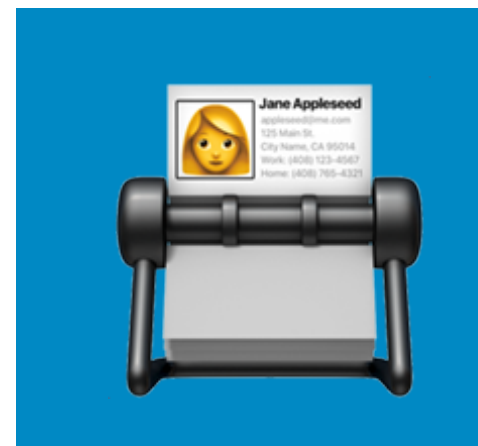
послуги соціального
захисту

КОМПЛЕКСНІ ПОСЛУГИ

ВПРОВАДЖЕНО ДОДАТКОВІ КОМПЛЕКСНІ
ПОСЛУГИ **2В1** | **3В1**



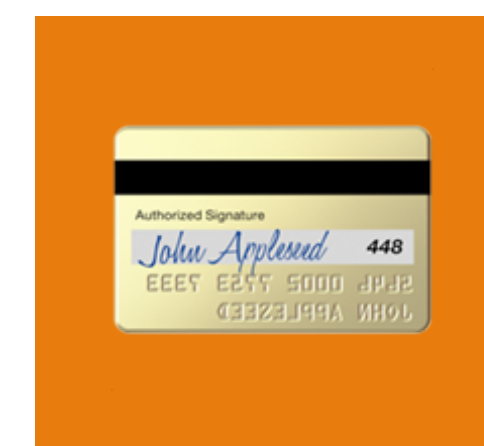
єМалятко



ID + закордонний
паспорт + ІПНПП



Соцпослуги



Статус ВПО +
матеріальна
допомога

ЕФЕКТИВНІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ

96%

ПОЗИТИВНИХ
РЕЗУЛЬТАТІВ ПО
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГАХ ДО ТА ЛМР

78%

РЕЗУЛЬТАТІВ ВІД
ОРГАНІВ **державної**
влади надаються
вчасно

74%

РЕЗУЛЬТАТІВ ВІД
ОРГАНІВ **виконавчої**
влади надаються
вчасно



Постанова Кабінету міністрів України від 28 лютого 2022 року № 165 "Деякі питання реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб" призупиняє строки надання звернення громадян, запити на публічну інформацію, надання адміністративних послуг на час воєнного стану.

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ІНІЦІАТИВИ МОБІЛЬНИЙ АДМІНІСТРАТОР

60

ВИЇЗДІВ

■ ДО ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ 1 ТА 2 ГРУПИ;

■ ДО ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ, ЯКІ
ПЕРЕБУВАЮТЬ НА ЛІКУВАННІ

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022



ІНІЦІАТИВИ ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ

Команда ЦНАП організовувала майстер-класи з користування електронними послугами. Участь взяло:

ПОНАД
200

ПОВАЖНІ ЛЮДИ 60+
РОКІВ

ПОНАД
60

СТУДЕНТІВ ВНЗ

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова



ІНІЦІАТИВИ ПОСЛУГИ ПІД ЧАС ВІЙНИ

Військовий
ЦНАП в перший
день війни

Консультація
юриста з
військового
права

Психологічна
підтримка та
іпотерапія

Державна реєстрації
шлюбу в умовах
воєнного стану

Одноразова
грошова
допомога сім'ям
загиблих осіб

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада

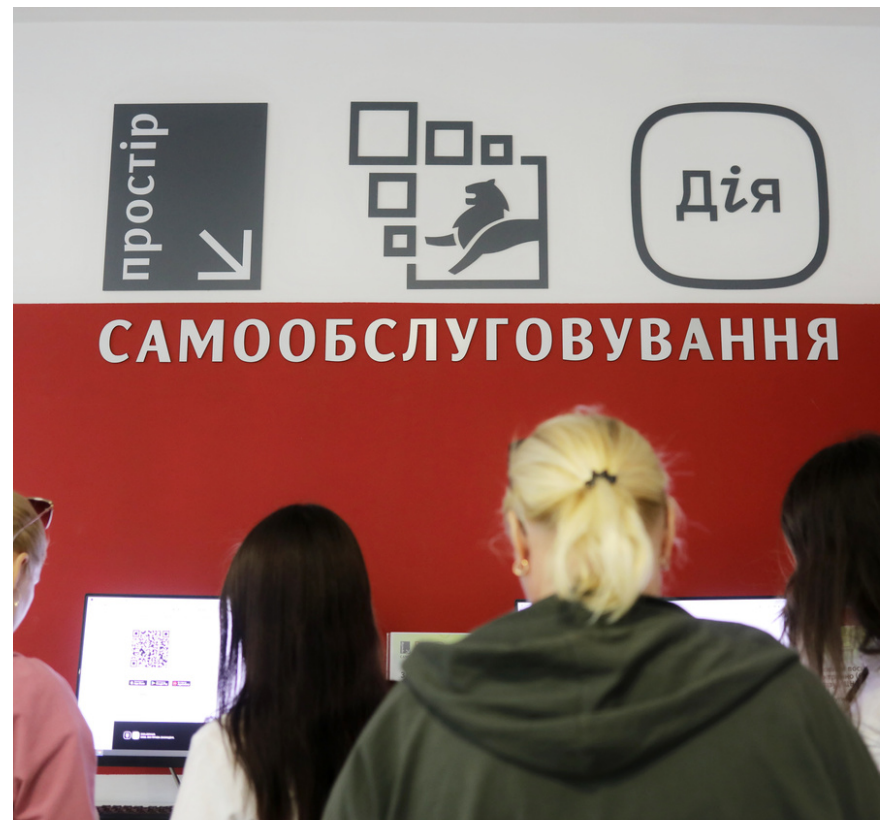


Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ІНІЦІАТИВИ ПРОСТОРИ САМООБСЛУГОВУВАННЯ



5 528

надано послуг
у самопросторах

4

Відкрито
простори
самообслуговування

топ-послуг:

- витяги з реєстрів
- скасування ФОП
- запис в ЦНАП

Безконтактна
видача
документів

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова



ІНІЦІАТИВИ ПІДТРИМКА ВПО

37 900

НАДАНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВНУТРИШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

- надання комплексних послуг;
- створення ЦНАП для ВПО за 2 дні;
- впроваджено нові послуги:
 - пошкоджене майно;
 - компенсація на проживання;
 - подання на модульні будинки.

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022

МЕРЕЖА ЦНАП



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова



ІНІЦІАТИВИ
ВІТАЄМО КЛІЄНТІВ

ТРЬОХ -ННИЙ КЛІЄНТ



Kate Skorbenko

Я вам вдячна за такий
чудовий сюрприз та
приємні емоції, це було
дуже неочікувано 😊👏
особлива подяка
колективу, дівчата
неймовірні, привітливі та
щирі 💙💛



ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022

ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

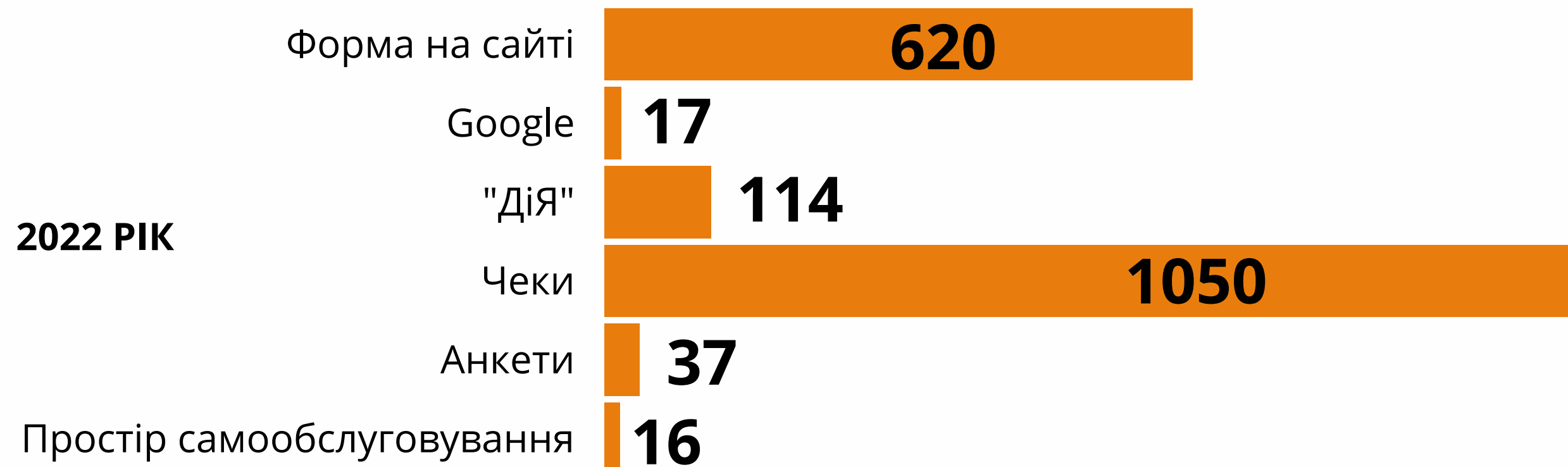
2021 РІК

4647
ВІДГУКІВ

2022 РІК

1855
ВІДГУКІВ

Збираємо та обробляємо всі відгуки аби ставати кращими!



4,7

(з 5 максимальних)

загальна оцінка
мешканців



Львівська
міська
рада

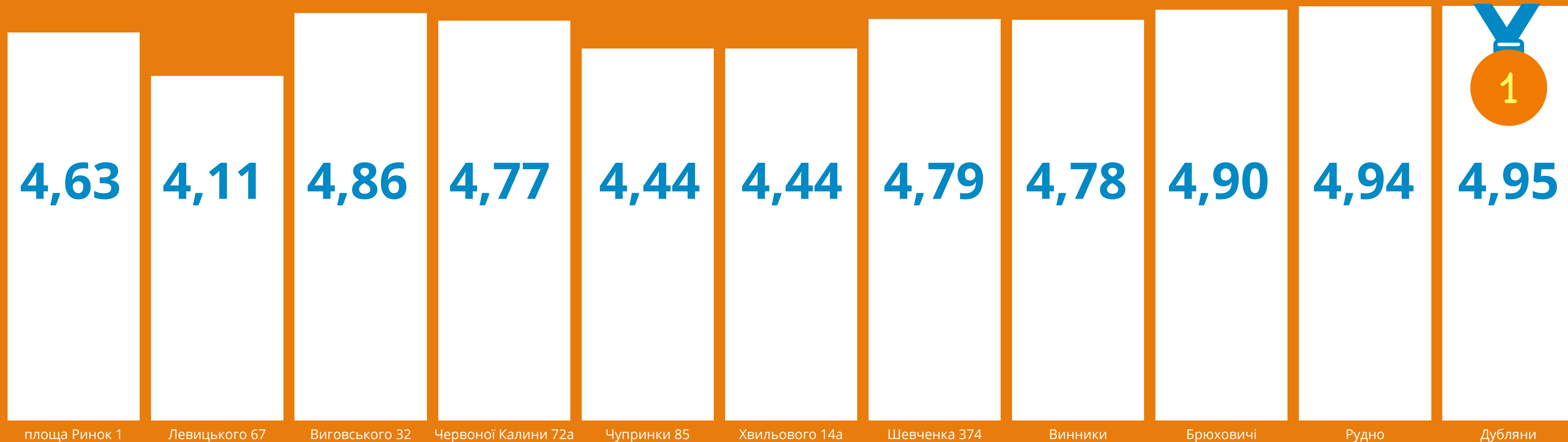


Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

РЕЙТИНГ ПІДРОЗДІЛІВ #ЦНАПЛЬВІВ У 2022 Р. ЗА ОЦІНКОЮ МЕШКАНЦІВ



РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕННЯ МІСТЯН І ГОСТЕЙ ЛЬВОВА

95%

відвідувачів задоволені
послугами або не мають
зауважень





Львівська
міська
рада



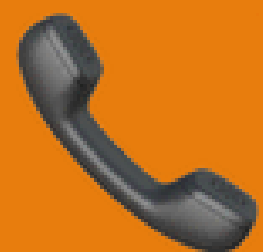
Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580

КІЛЬКІСТЬ ДЗВІНКІВ ЗА 2022 РІК

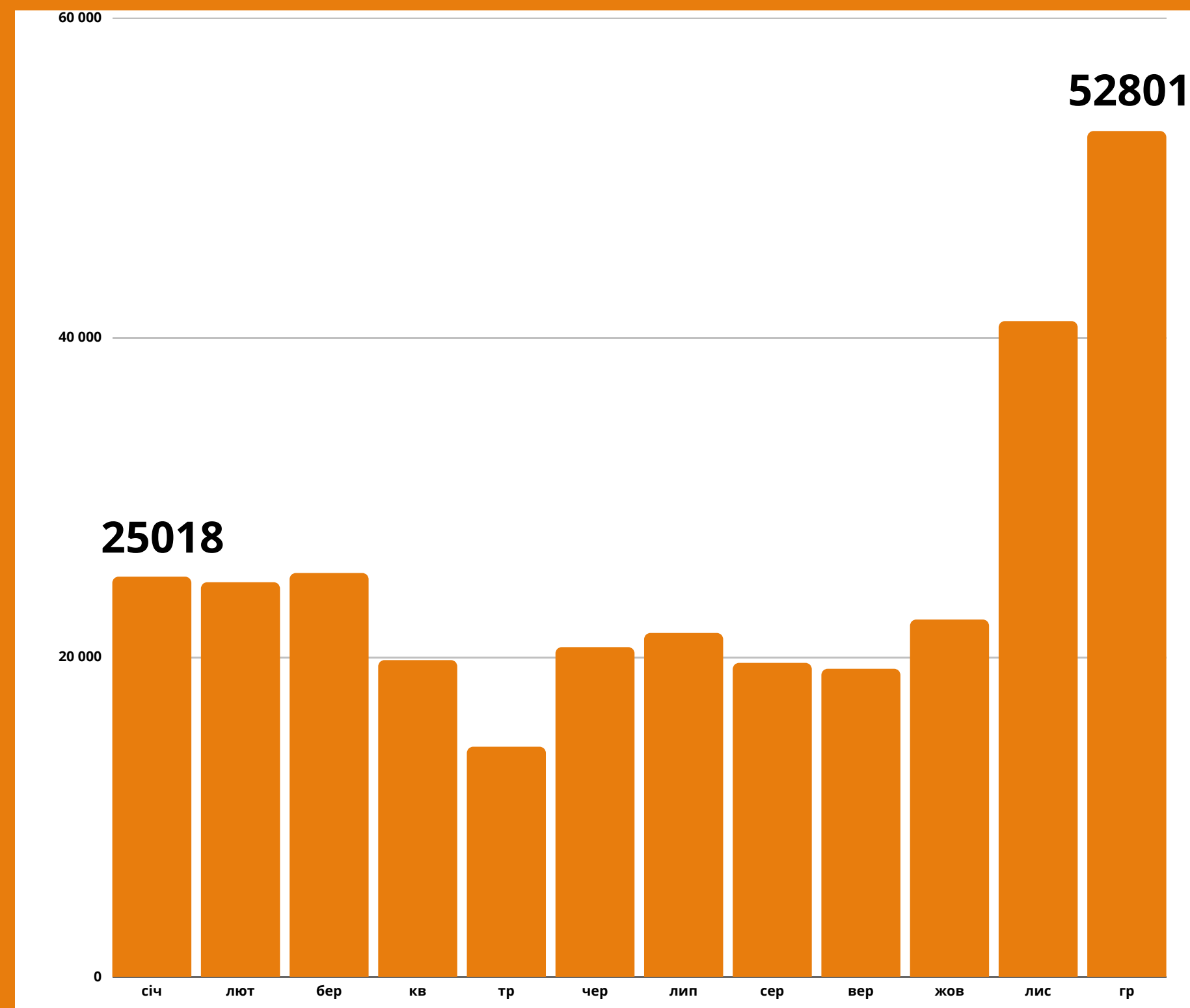


307 211

369 976 у 2021

робота 24 на 7 без вихідних

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022





Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580

ЧЕРЕЗ ЯКІ КАНАЛИ МЕШКАНЦІ ЗВЕРТАЮТЬСЯ ДО ГЛМ?

ЗВЕРНЕННЯ ОПРАЦЬОВАНІ ЧЕРЕЗ:

Портал
1580

Мобільний
додаток

FB

TG

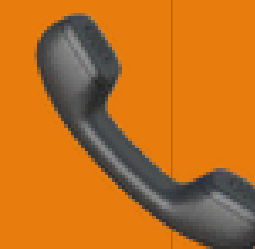


28 154

27.1%
електронно

24%
в 2021 р.

Кол-центр



75 699



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

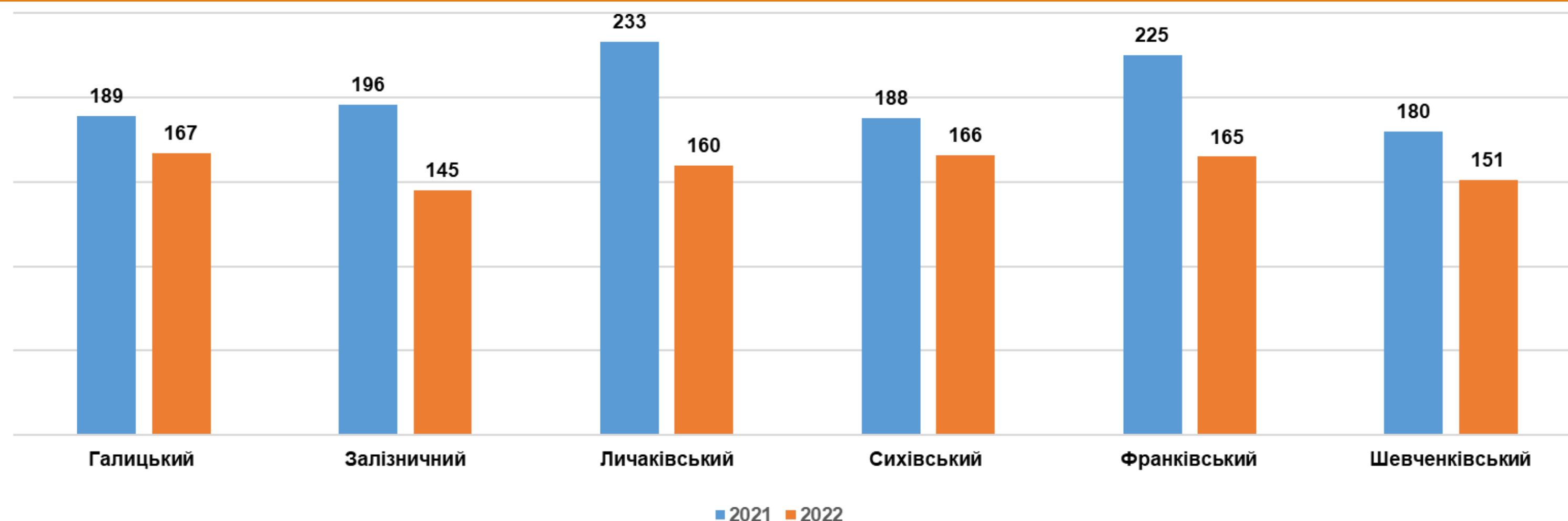
ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580

СЕРЕДНЯ ТРИВАЛІСТЬ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕНЬ СЛУЖБАМИ МІСТА

У 2022

НА 43 ГОДИНИ
МЕНЬШЕ ЧАСУ
ДЛЯ
ОПРАЦЮВАННЯ
ЗВЕРНЕНЬ

ТЕРМІН
ОПРАЦЮВАННЯ
ЗВЕРНЕНЬ НЕ
БІЛЬШЕ 7 ДНІВ



ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

СПІЛЬНОТА ГЛМ НА FACEBOOK



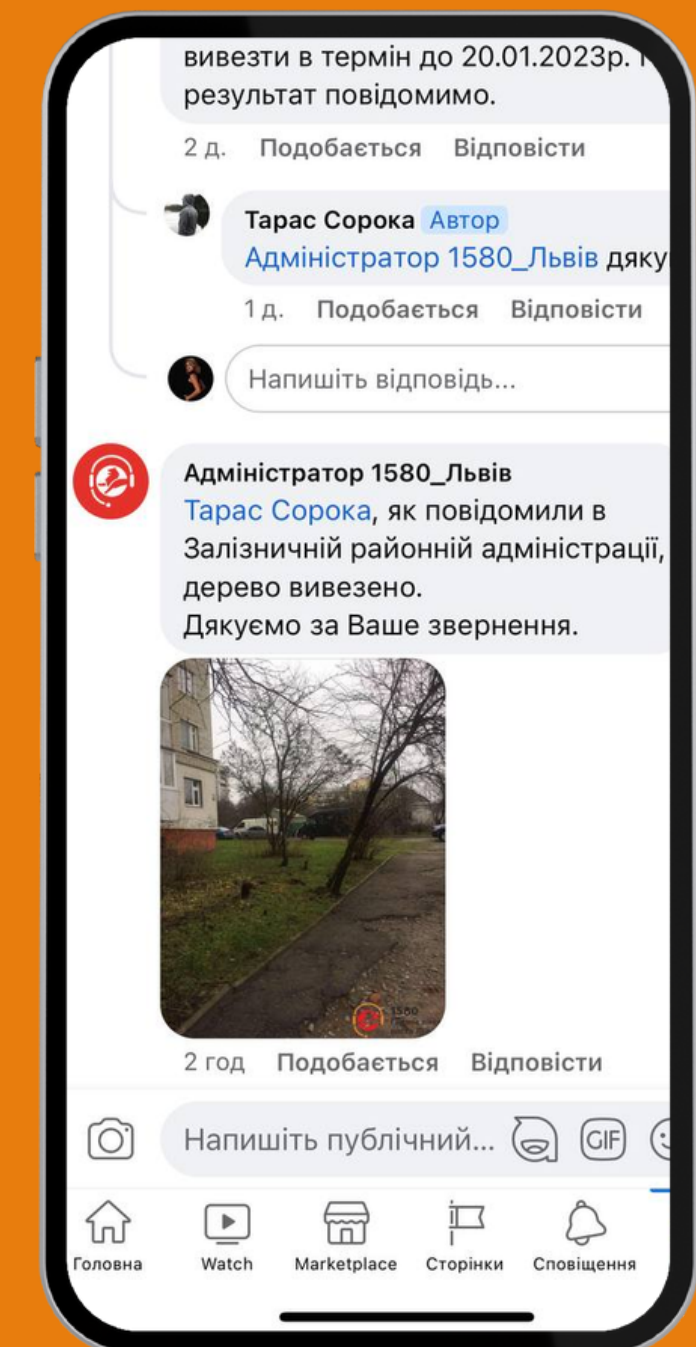
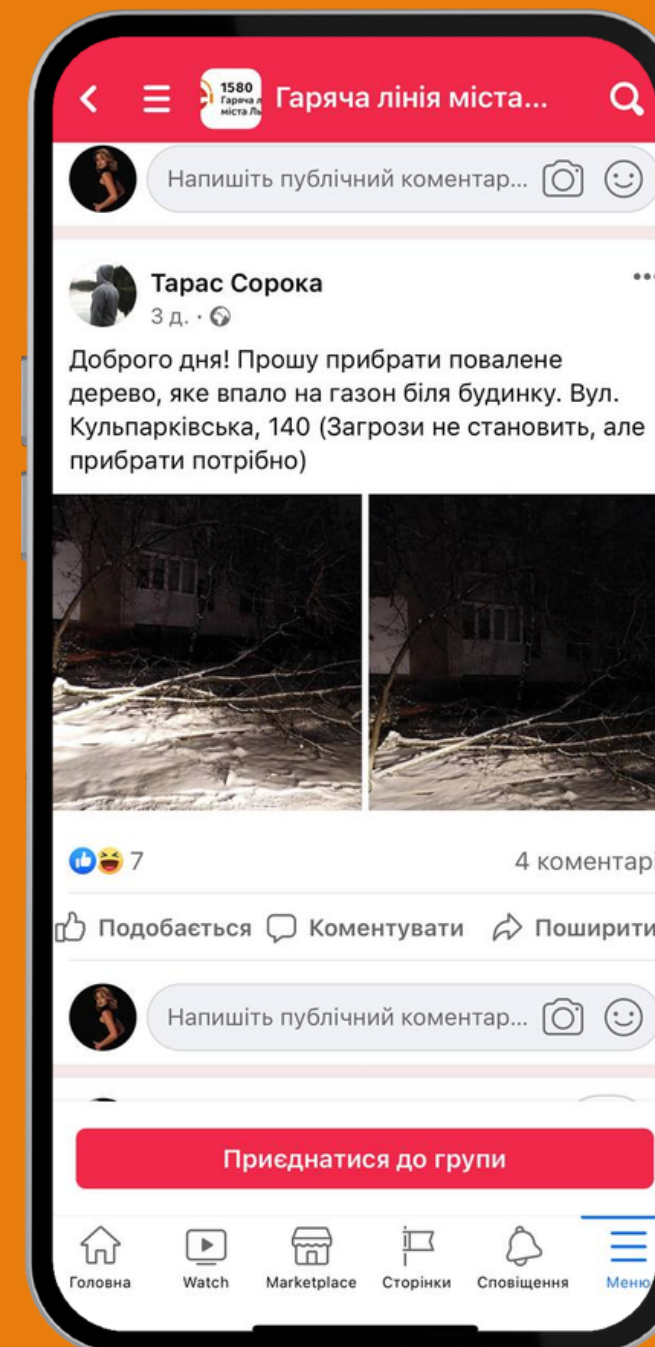
15 635
опрацьованих
дописів

185 285
коментарів

107 тис.
користувачів

870 285
реакцій

+11 721
за 2022 рік





Львівська
міська
рада



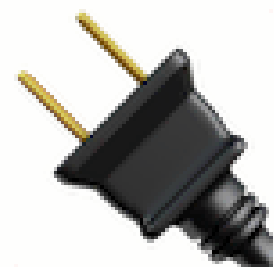
Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580

З ЧИМ ЗВЕРТАЛИСЬ? ТОП-5 ПИТАНЬ



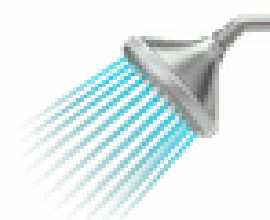
Електропостачання
житлового будинку

36%



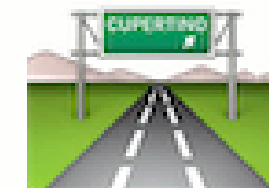
Порушення правил
перевезення

24%



Холодне
водопостачання
житлового будинку

18%



Ремонт
і стан доріг

13%



Освітлення доріг та
громадських
просторів

9%



Львівська
міська
рада

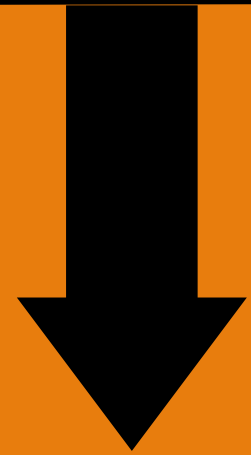


Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580



відсутнє
зовнішнє
освітлення



ями та
вибоїни в
дорожньому
потритті



прорив
водопровідних
мереж

NEW



витік води зі
стояка



перепади
напруги у
житловому
будинку



оплата і
надання
послуг

З ЧИМ ЗВЕРТАЛИСЬ?

тенденція питань з 2020 по 2022 роки

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580



Львівська
міська
рада

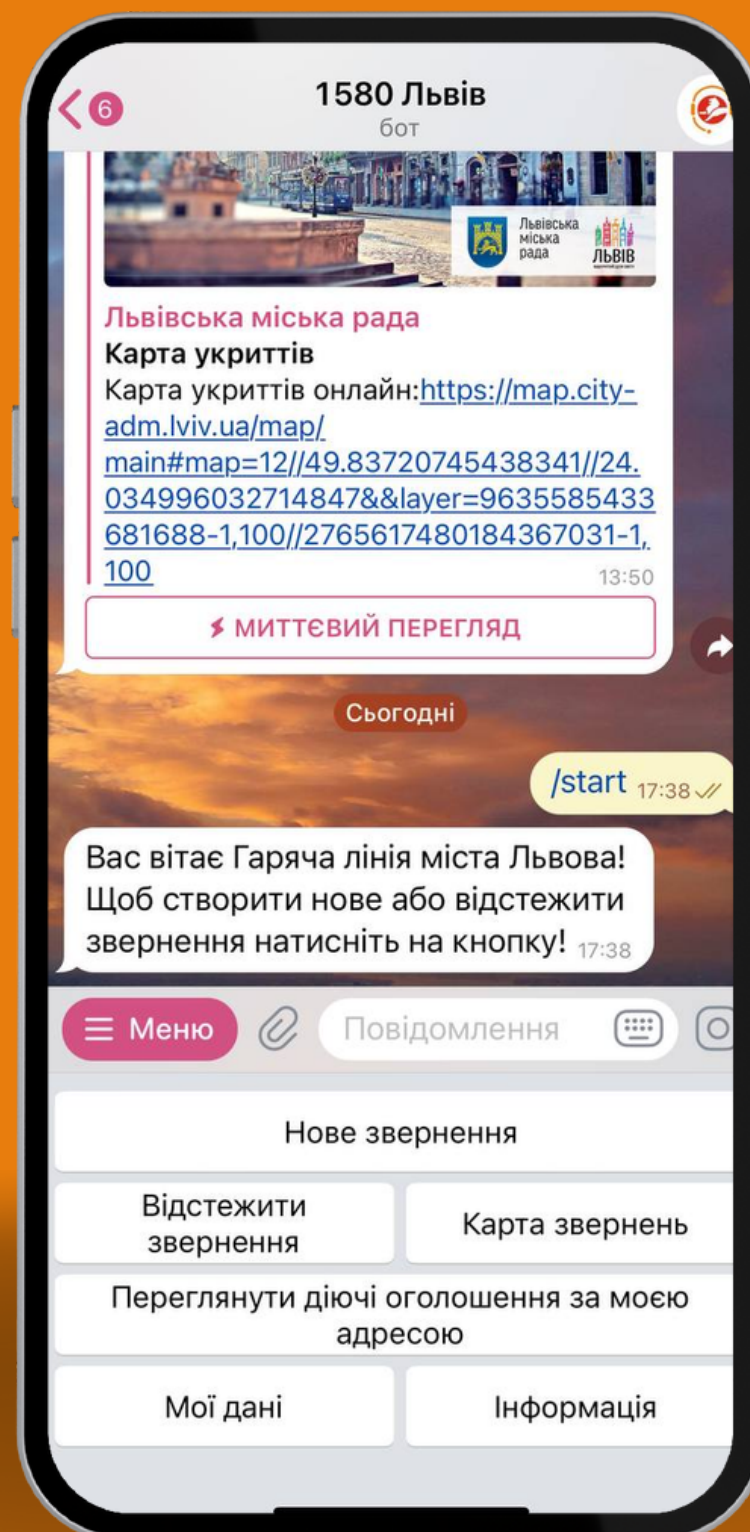


Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ НОВИЙ ЧАТ-БОТ МІСТА



- ПЕРСОНАЛЬНЕ ОПОВІЩЕННЯ ЗА АДРЕСОЮ
- ДОДАТКОВЕ ІНФОРМУВАННЯ
- МОЖЛИВІСТЬ ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСТА 1580

Презентацію концепції роботи "Гарячої лінії міста 1580, як унікального державного сервісу, прослухали понад **200 працівників** органів місцевого самоврядування

**ДЕРЖАВНИЙ
СЕРВІС**





Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

СЛУЖБА ПІДТРИМКИ ЦНАП

ТОЧКА ЗВ'ЯКУ ТА ОПОРИ

■ **11** ТЕЛЕФОННИХ ЛІНІЙ ПІСЛЯ 24 ЛЮТОГО

■ **38 595** ДЗВІНКІВ У ПЕРШІ 2 МІСЯЦІ ВІЙНИ

■ ДЗВІНКИ З **ЄВРОПИ**

АВСТРАЛІЇ

РОСІЇ

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022





Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

СЛУЖБА ПІДТРИМКИ ЦНАП

КОЛ-ЦЕНТР

83%

ДЗВІНКІВ ПРИЙНЯТО В ПЕРШІ 20 СЕКУНД

НА
29%
зменшилась
кількість дзвінків

2021

215 328

2022

152 621



Львівська
міська
рада



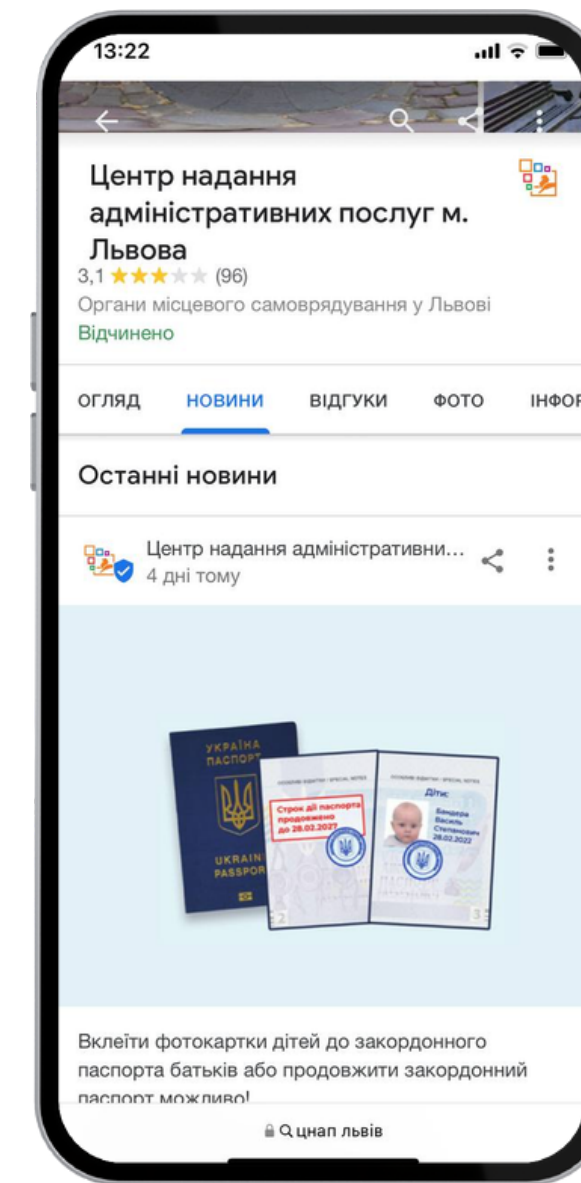
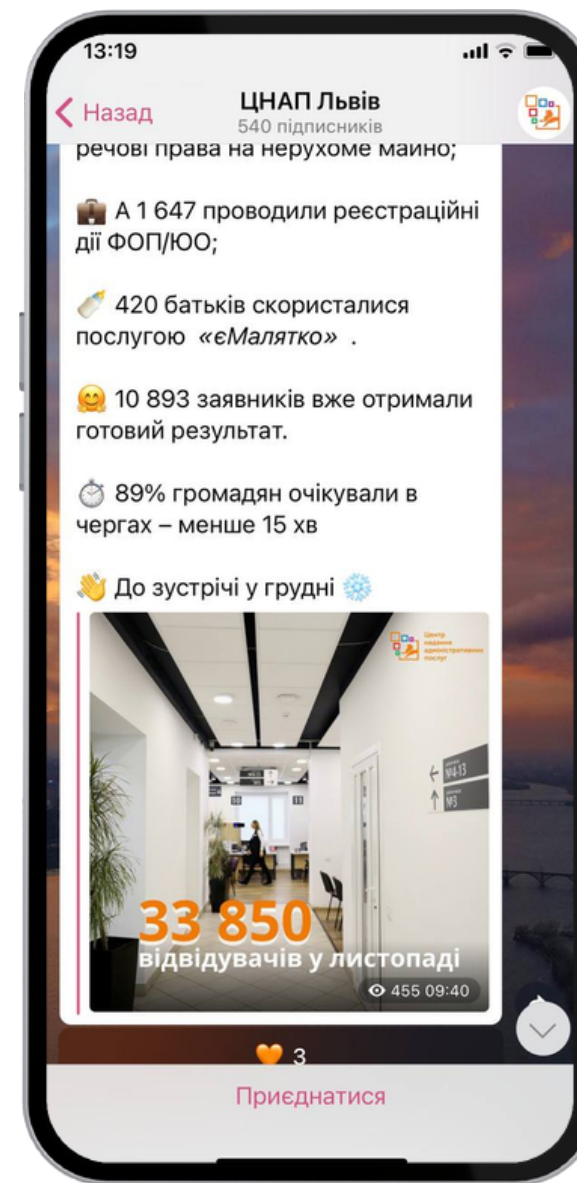
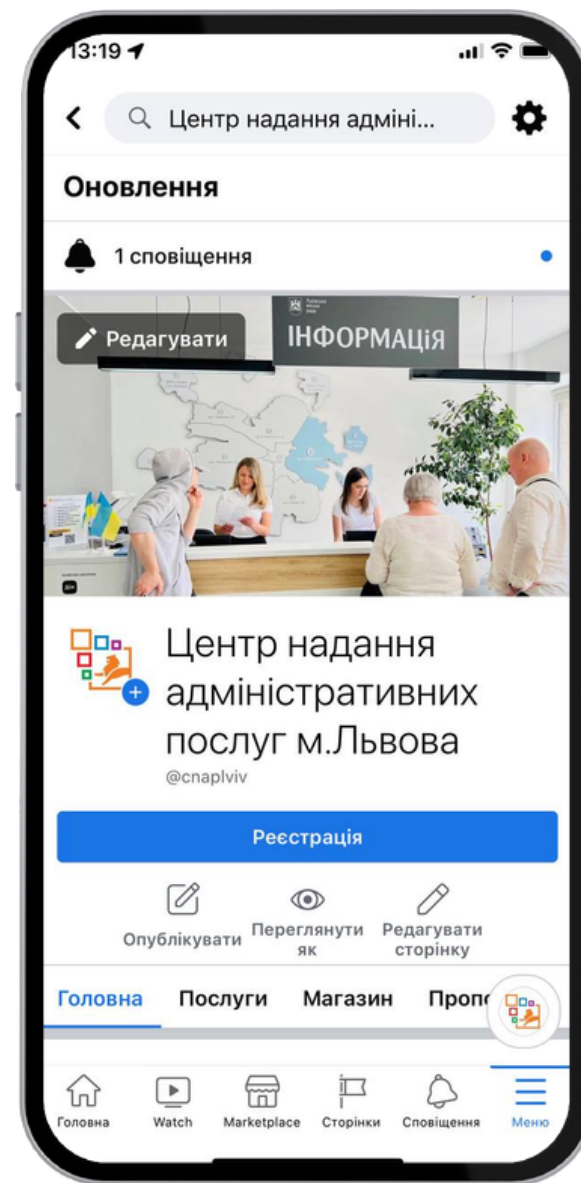
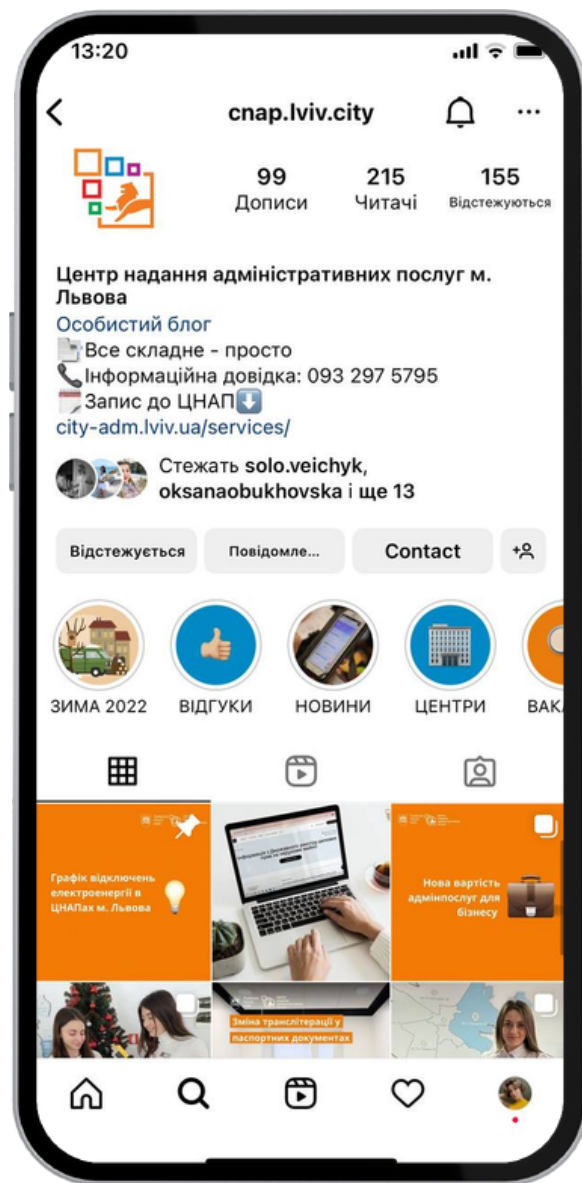
Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

СЛУЖБА ПІДТРИМКИ ЦНАП

ONLINE ДОСТУПНІСТЬ



15 266
консультацій
через соціальні
мережі



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

СЛУЖБА ПІДТРИМКИ ЦНАП

ONLINE ДОСТУПНІСТЬ

2 754 
ОХОПЛЕНЬ В

121 609 
ОГЛЯДІВ В



542 178 
ПОШУКІВ В



ПОШТОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ДОСТАВКА ДОКУМЕНТІВ

78

АДРЕСАТІВ
ЗА МЕЖАМИ ЛМР

154 300

НАДІСЛАНИХ
ЛИСТІВ

З НИХ

63 700

ВІД УПРАВЛІННЯ
БЕЗПЕКИ МІСТА

500

У 2021 РОЦІ

■ це сприяло зростанню
рівня відповідальності
водіїв за неправильне
паркування у
центральній частині
міста

ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ФОРУМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

ДЕРЖАВНИЙ СЕРВІС

ЗІБРАЛИ У ЛЬВОВІ:

- 24 ОБЛАСТІ
- 170 УЧАСНИКІВ
- 20 СПІКЕРІВ
- 4 ВЕКТОРИ ДИСКУСІЙ
- СПІВПРАЦЯ З БІЗНЕСАМИ

- запропоновано **більше 20** змін у законодавство України та модернізації державних реєстрів

ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ ДАП 2022



Львівська
міська
рада



Центр
надання
адміністративних
послуг



1580
Гаряча лінія
міста Львова

**ДЯКУЄМО ЗБРОЙНИМ СИЛАМ УКРАЇНИ ЗА
МОЖЛИВІСТЬ ПРАЦЮВАТИ І НАДАВАТИ ЯКІСНІ
ПОСЛУГИ**

2023
Львів