



Львівська
міська
рада

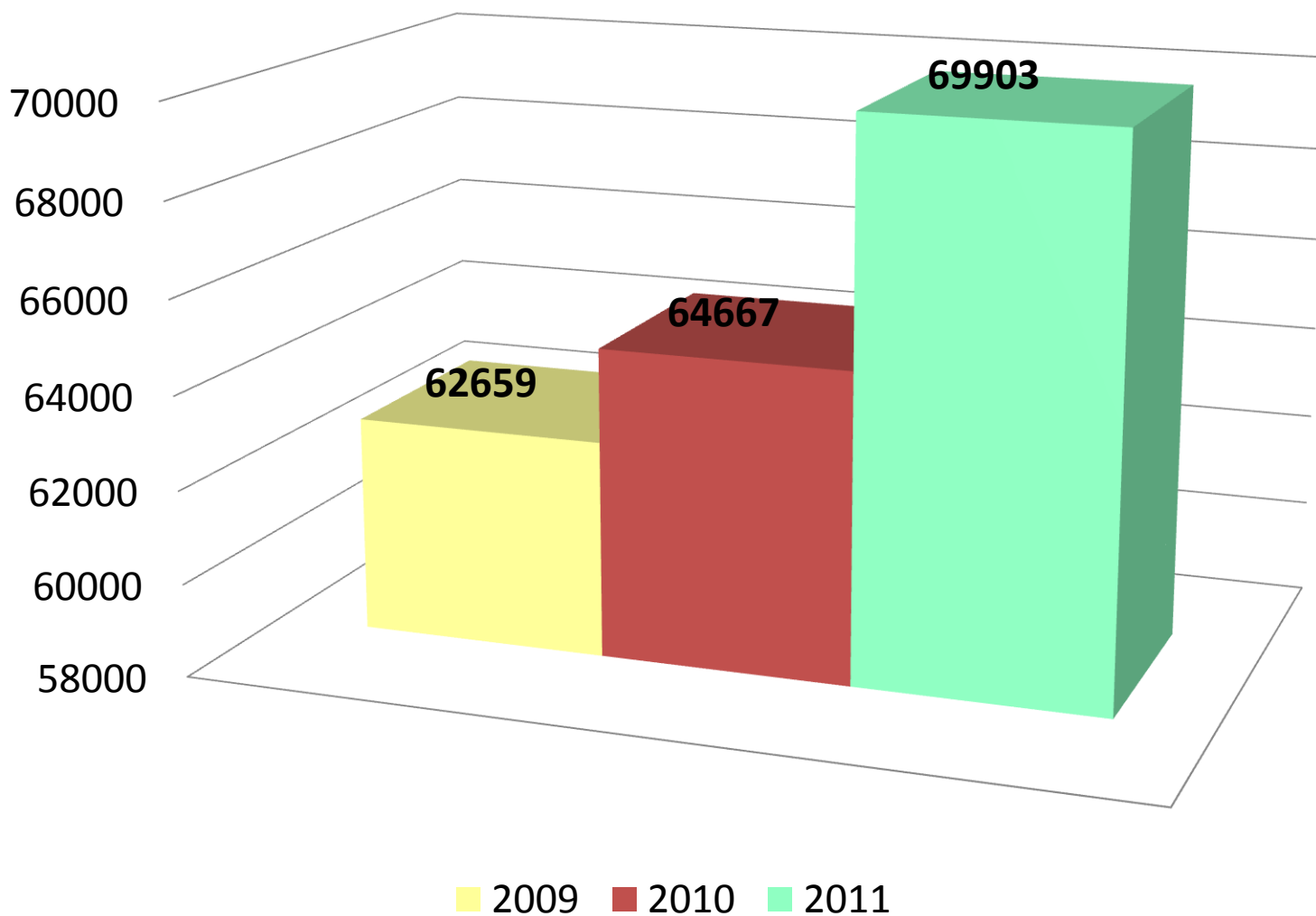
**Звіт про роботу
адміністративно –
господарського управління
Львівської міської ради
у 2011 році**

Діаграма 1 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

**Загальна кількість вхідних документів
за період 2009, 2010, 2011 років**



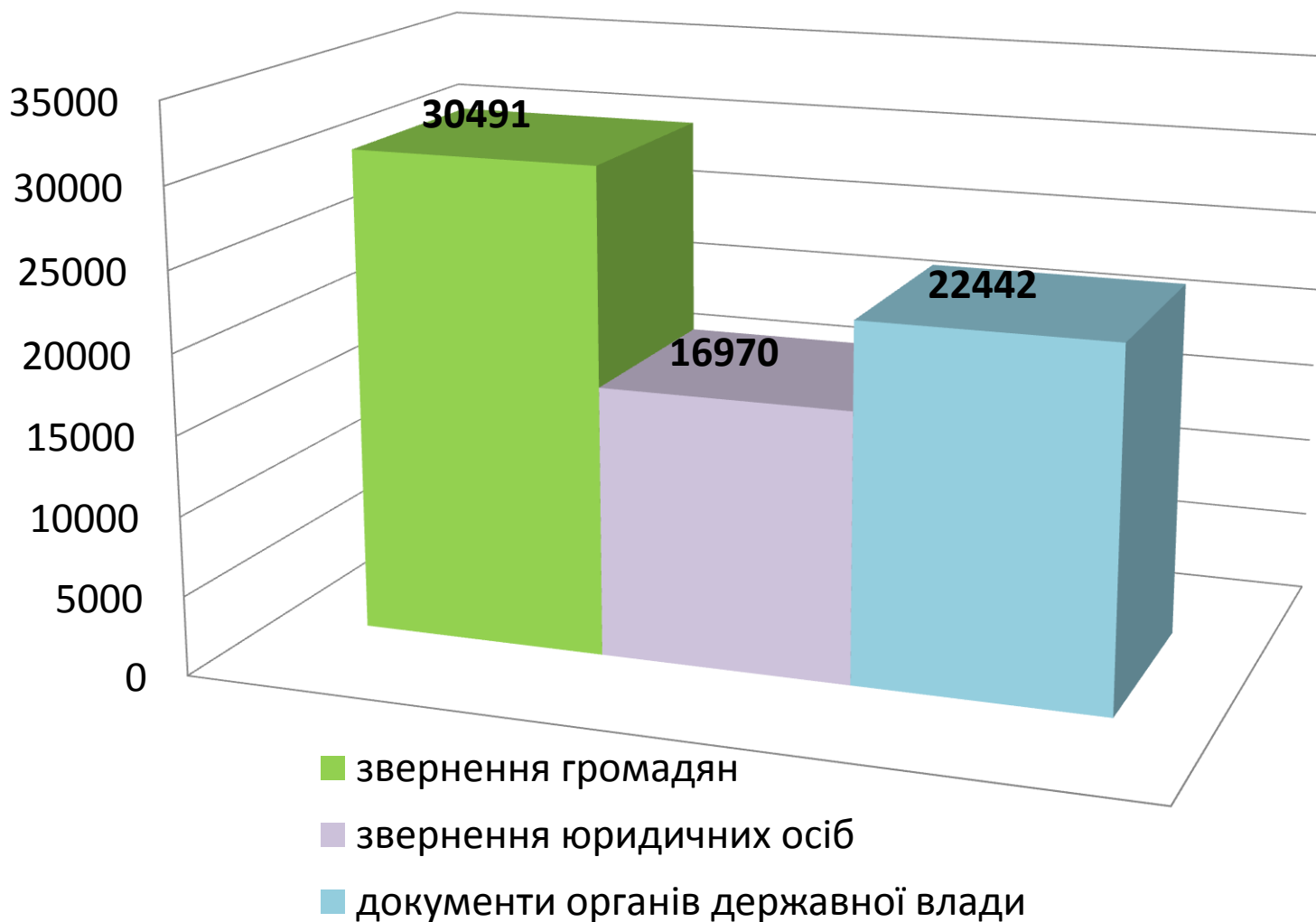
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 2 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

Звернення за кореспондентами у 2011 році



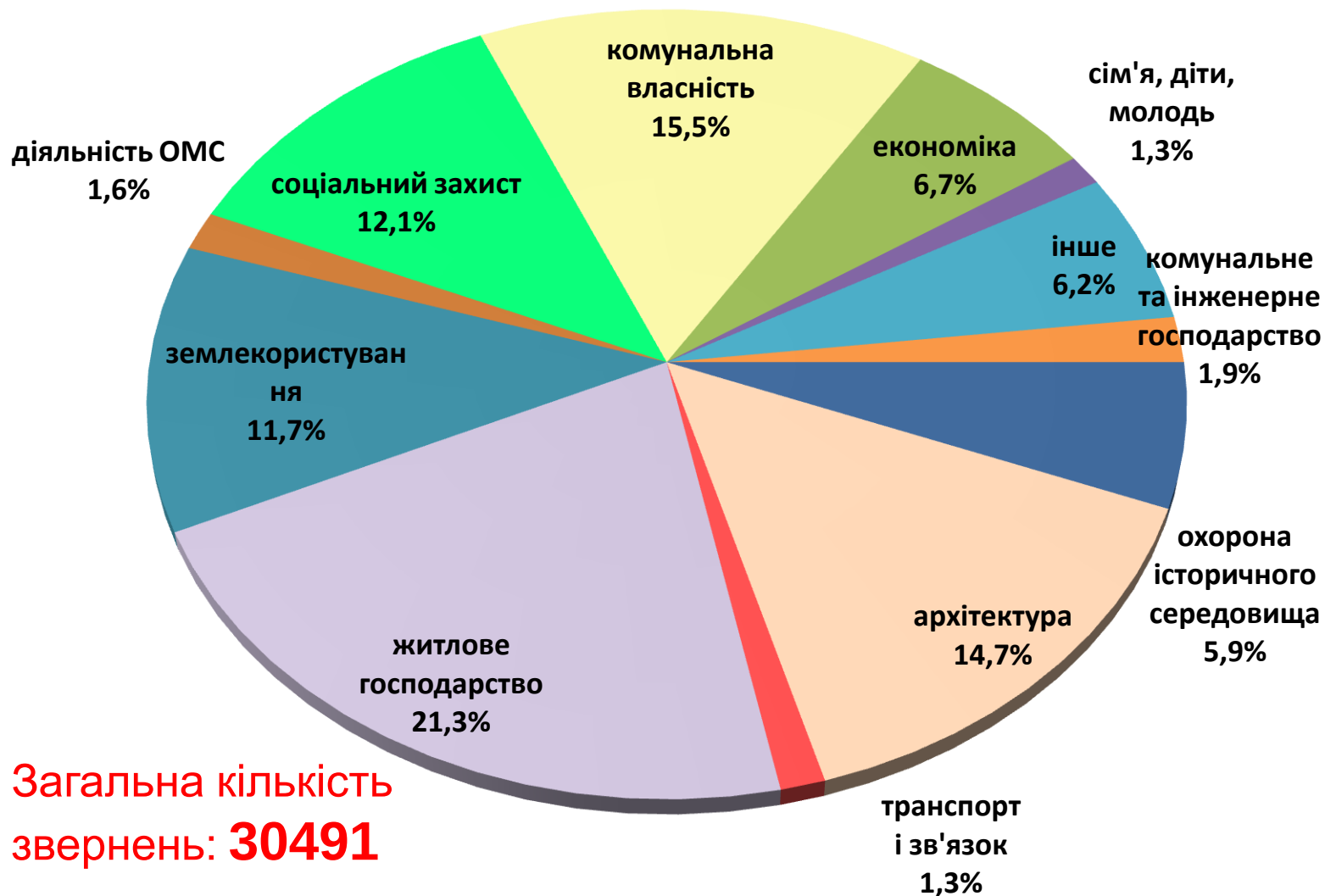
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 3 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

Питання, з якими звертались громадяни у 2011 році



Загальна кількість
звернень: **30491**

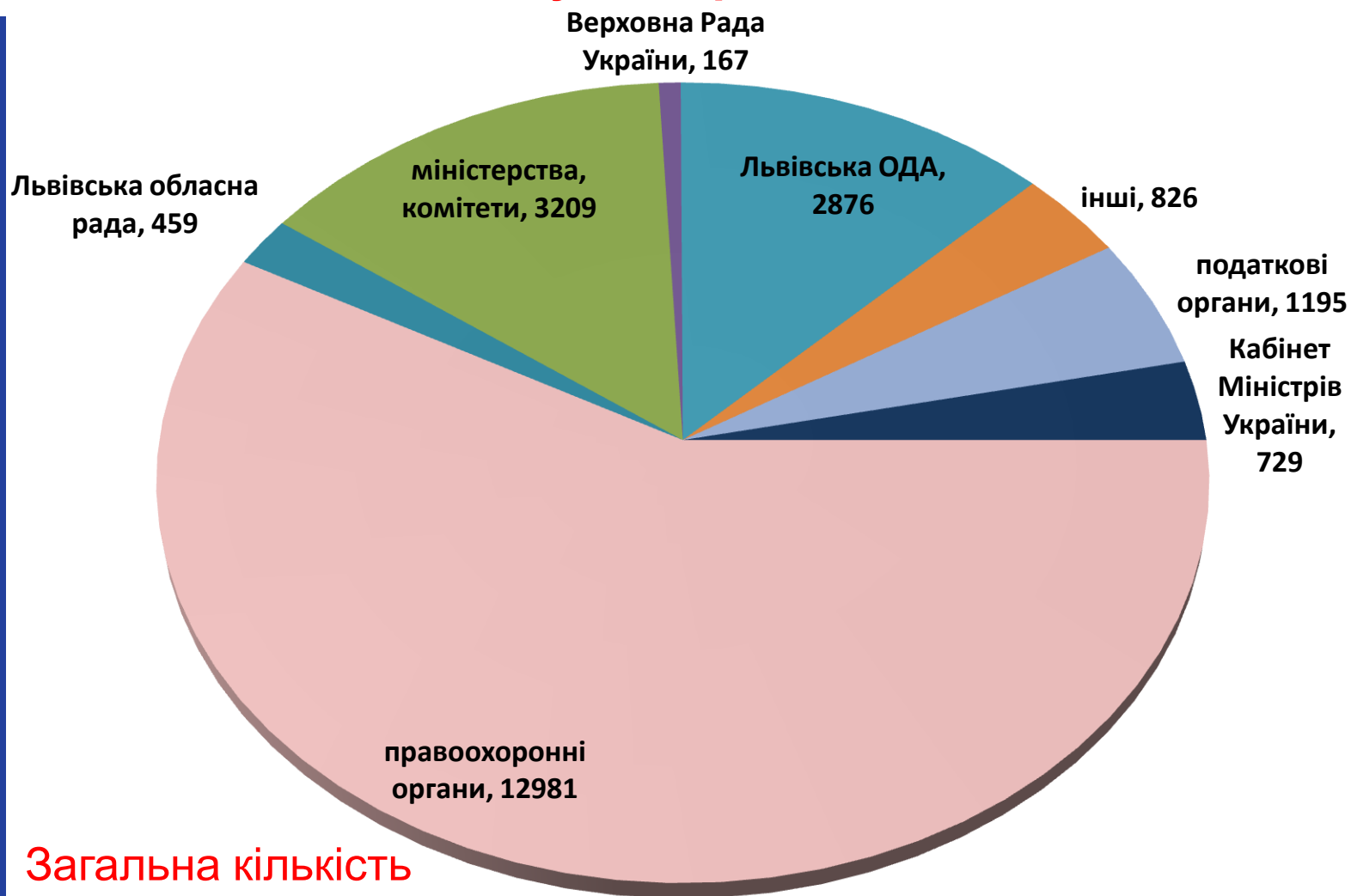
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 4 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

Документи отримані від органів державної влади у 2011 році



Загальна кількість
документів: **22442**

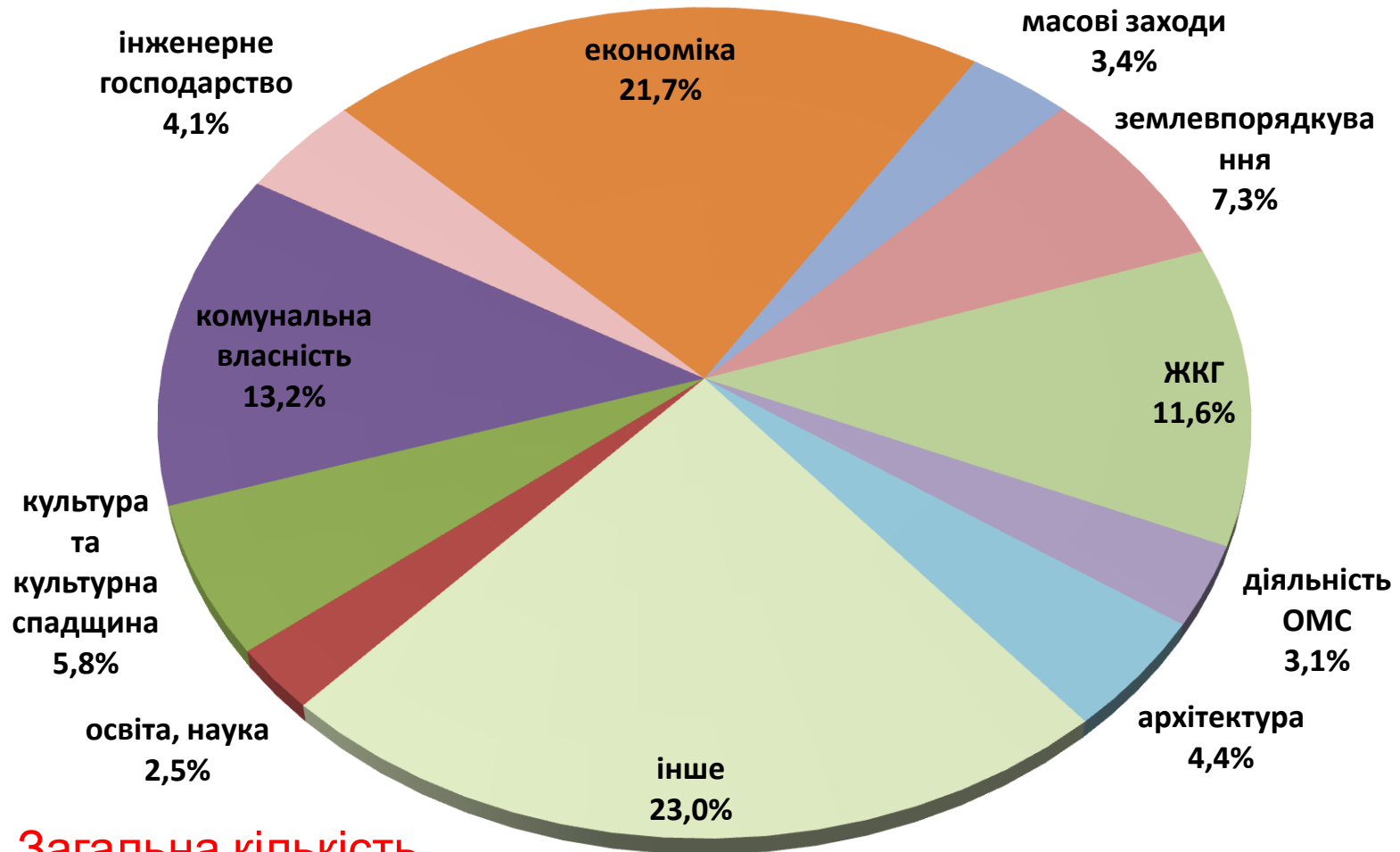
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 5 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

Питання, з якими звертались юридичні особи у 2011 році



Загальна кількість
звернень: **16970**

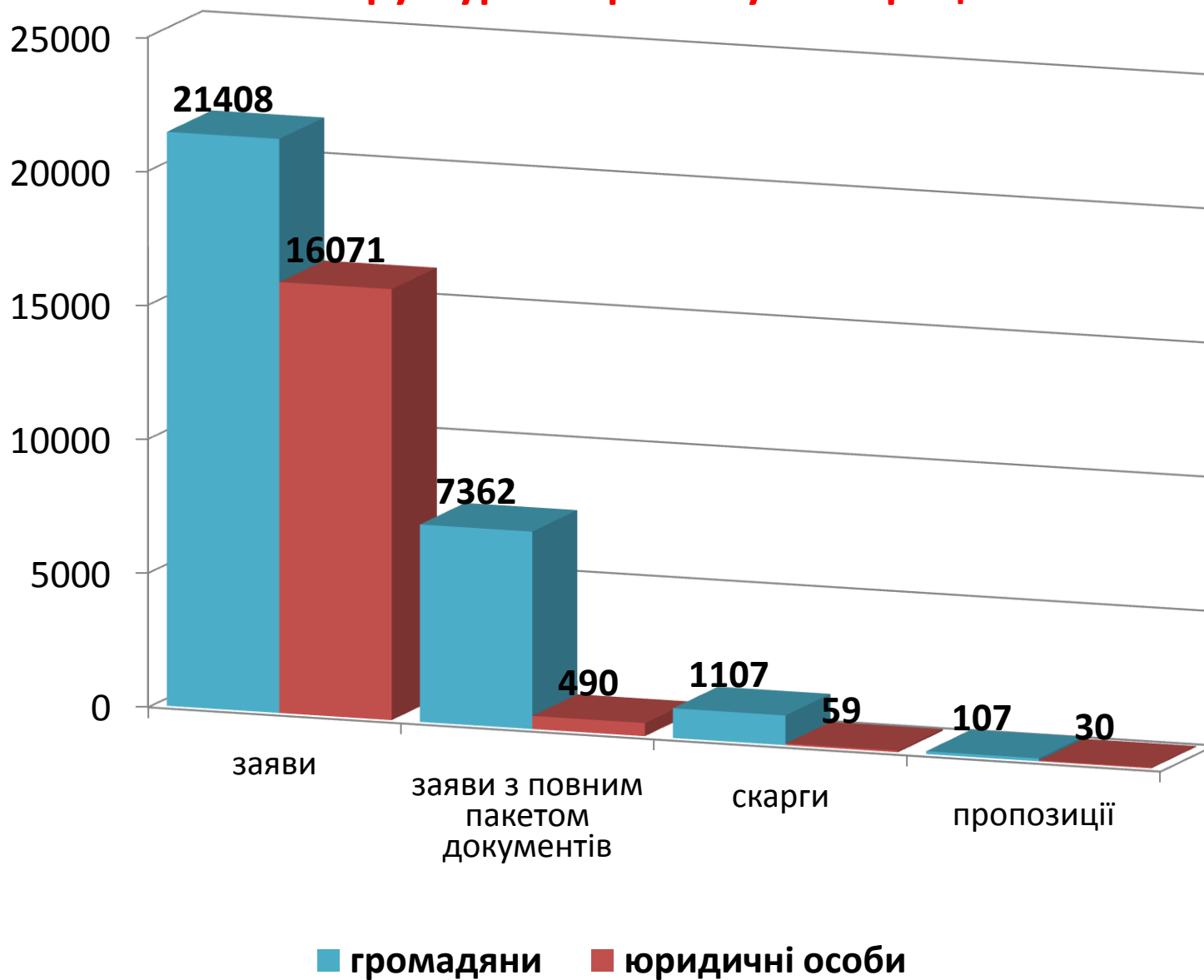
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 6 Відділ “Центр обслуговування мешканців”

Структура звернень у 2011 році



Львівська
міська
рада



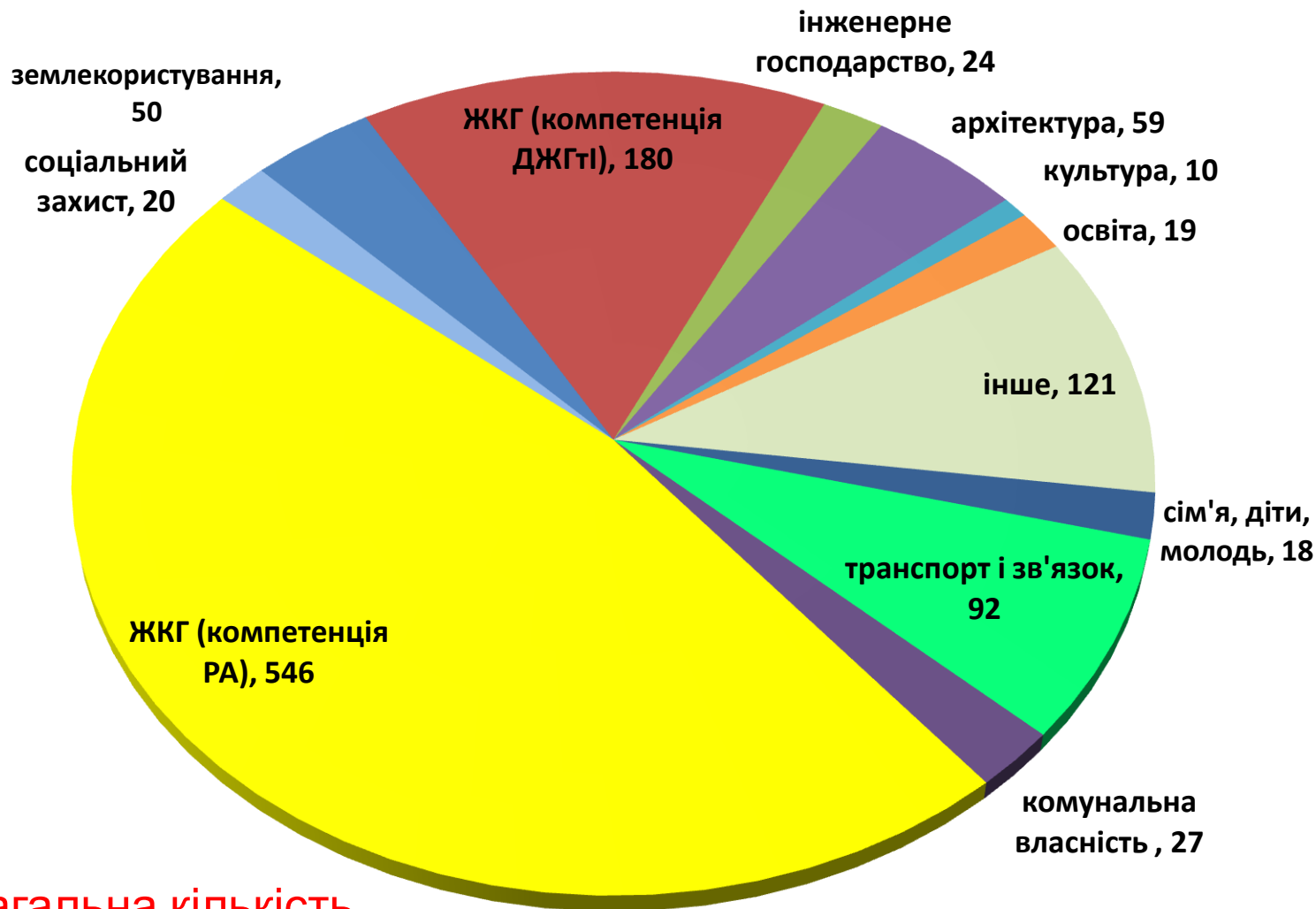
Адміністративно – господарське управління



Львівська
міська
рада

Діаграма 7 Відділ “Центр обслуговування мешканців”

Скарги, які надійшли протягом 2011 року



Загальна кількість
скарг: **1166**

Адміністративно – господарське управління

Діаграма 8 Відділ “Центр обслуговування мешканців”

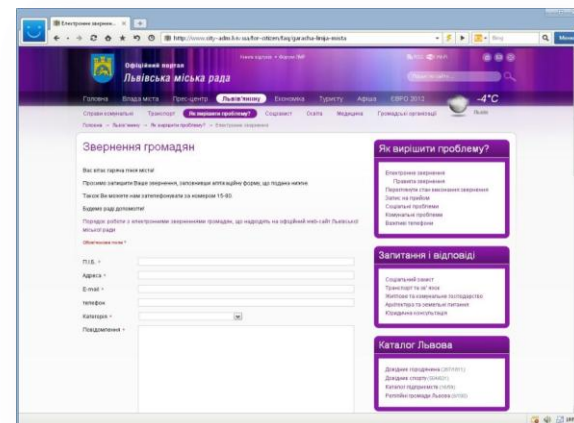
Структура електронних звернень громадян, що надійшли на офіційну web-сторінку міської ради у 2011 році



Львівська
міська
рада



Всього електронних
звернень: **1435**



№	Ім'я громадянина	Тема звернення	Статус	Дата надання відповіді
1	МІСД/Служба/Служба	Відсутність електропостачання в будинку №10/10	Скрито	2011-01-10
2	МІСД/Служба/Служба	Відсутність електропостачання в будинку №10/10	Скрито	2011-01-10
3	МІСД/Служба/Служба	Відсутність електропостачання в будинку №10/10	Скрито	2011-01-10
4	МІСД/Служба/Служба	Відсутність електропостачання в будинку №10/10	Скрито	2011-01-10
5	МІСД/Служба/Служба	Відсутність електропостачання в будинку №10/10	Скрито	2011-01-10

Адміністративно – господарське управління

Діаграма 9

Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада



Основні послуги, які надаються у Центрі:

- Консультаційні – це безпосередній прийом громадян, відповіді на запитання, на звернення, одержані електронною поштою, телефоном;
- Реєстраційні – це реєстрація звернень в системі документообігу;
- Інформаційні – це підготовка і розповсюдження інформаційних матеріалів з метою висвітлення нагальних питань



Адміністративно – господарське управління



Львівська
міська
рада



Затверджено:

- Концепцію покращання надання публічних послуг виконавчими органами міської ради;
- Перелік заходів зі створення Універсаму послуг у м.Львові на 2011-2013 роки для реалізації Концепції покращання надання публічних послуг виконавчими органами міської ради



Львівська
міська
рада



**Звертайтеся
у Центр обслуговування
мешканців**

Основні напрямки роботи районних Центрів:

- прийом та реєстрація звернень з необхідним для надання послуги пакетом документів;
- надання консультацій громадянам і юридичним особам з питань надання адміністративних та інших послуг, процедур розгляду інших питань особисто, телефоном, з допомогою електронної пошти в системі Інтернет;
- надання інформаційних друкованих матеріалів;
- організація особистого прийому громадян та юридичних осіб до голови районної адміністрації, його заступників, керівників структурних підрозділів

**Центри обслуговування
мешканців у районних
адміністраціях створено
розпорядженням міського
голови від 03.11.2009 №563**



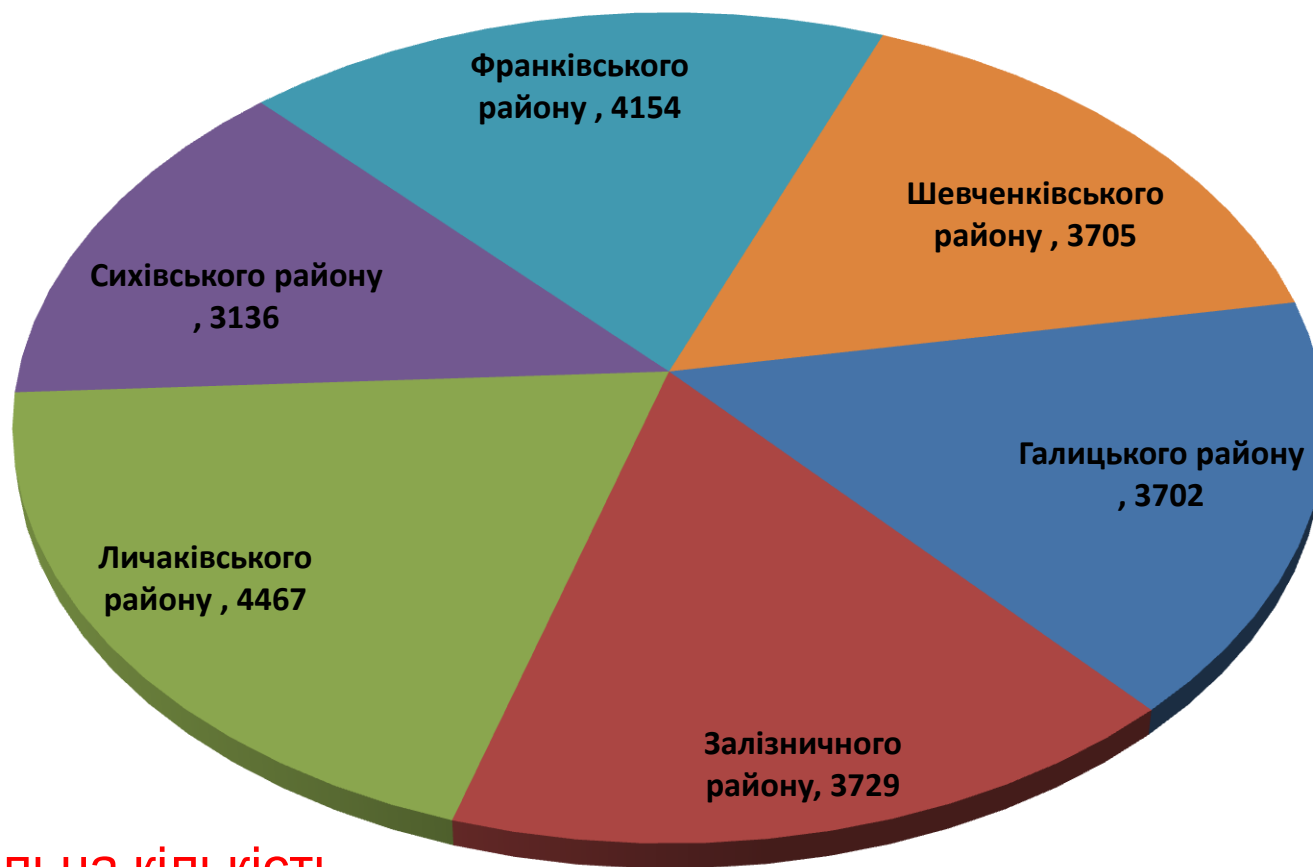
Адміністративно – господарське управління

Діаграма 12 Відділ “Центр обслуговування мешканців”



Львівська
міська
рада

Кількість звернень опрацьованих Центрами обслуговування мешканців у районних адміністраціях у 2011 році



Загальна кількість
документів: **22893**

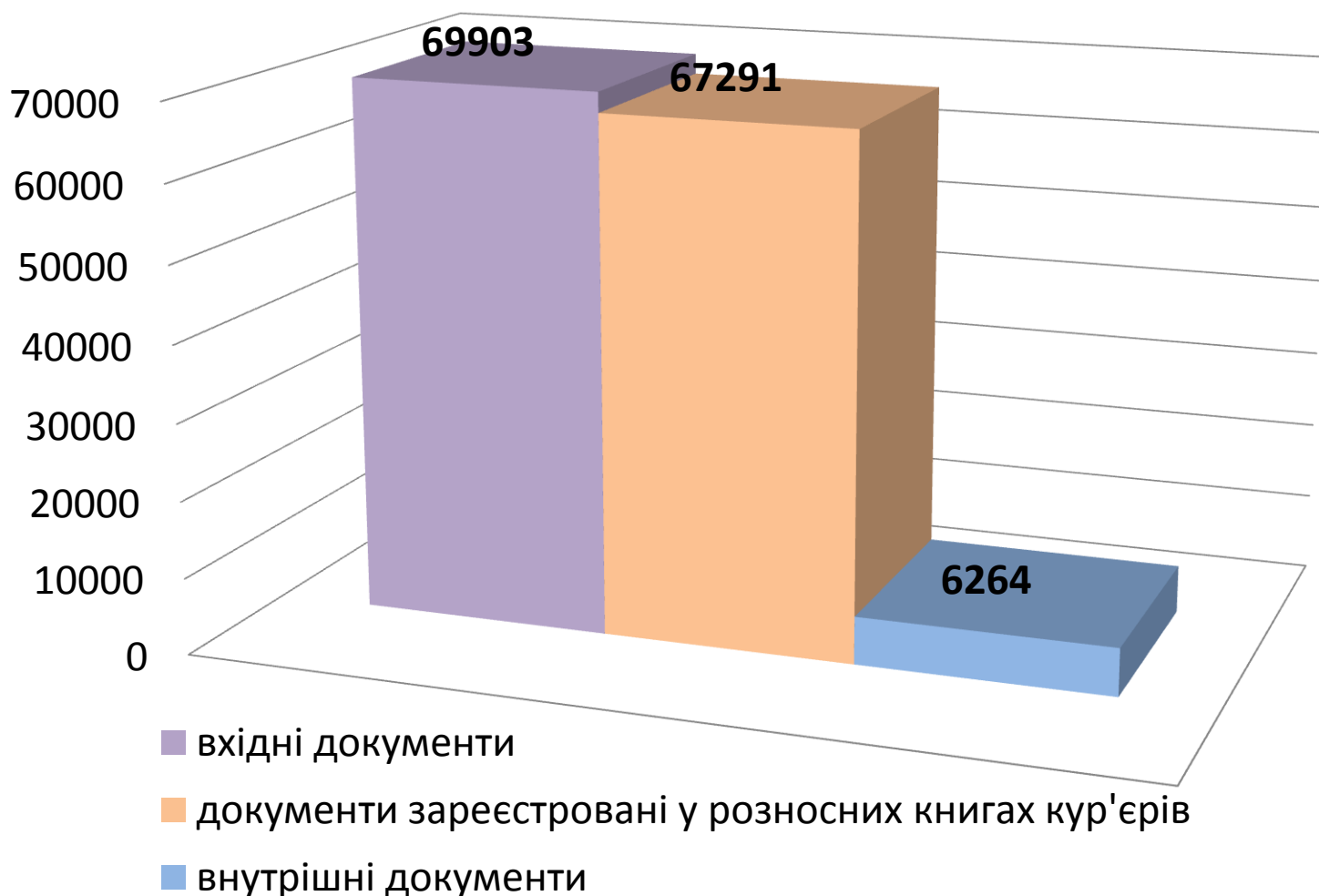
Діаграма 13

Загальний відділ



Львівська
міська
рада

Структура документів опрацьованих та переданих на виконання загальним відділом у 2011 році



Всього опрацьованих документів: **143458**

Адміністративно – господарське управління

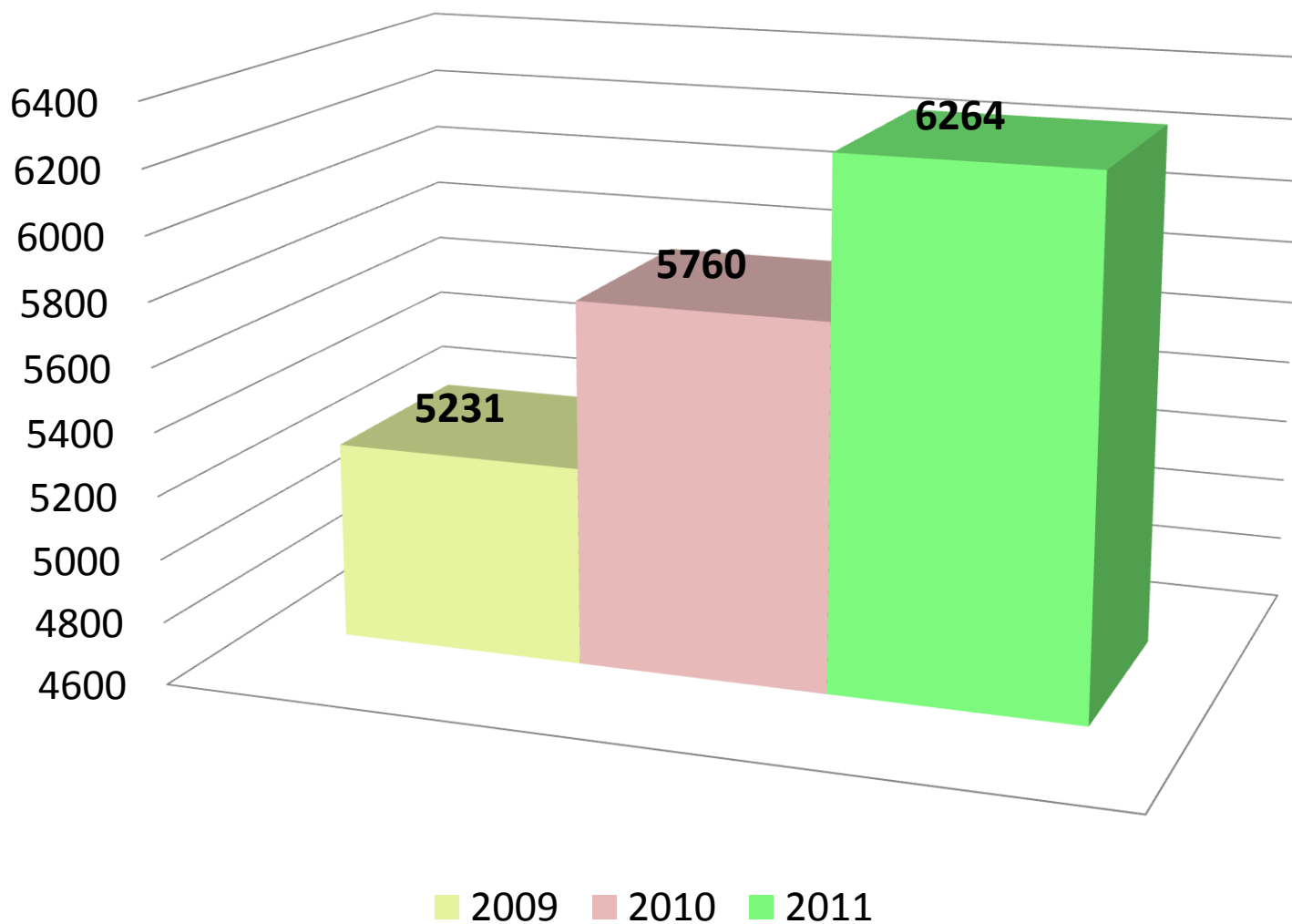
Діаграма 14

Загальний відділ



Львівська
міська
рада

Динаміка надходження та передачі внутрішніх документів



Адміністративно – господарське управління

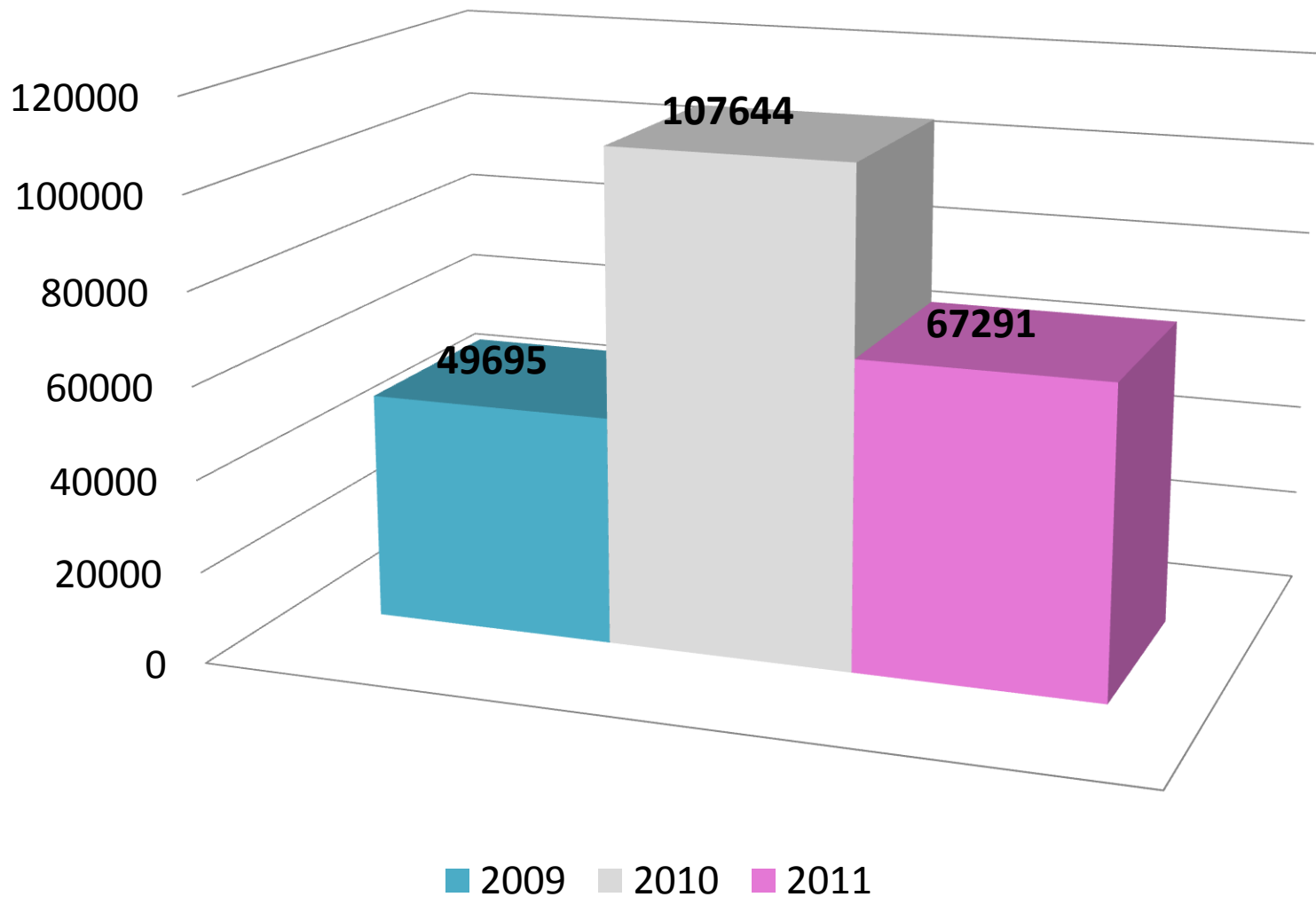
Діаграма 15

Загальний відділ



Львівська
міська
рада

**Динаміка надходження та передачі документів,
зареєстрованих у розносних книгах кур'єрів**



Адміністративно – господарське управління

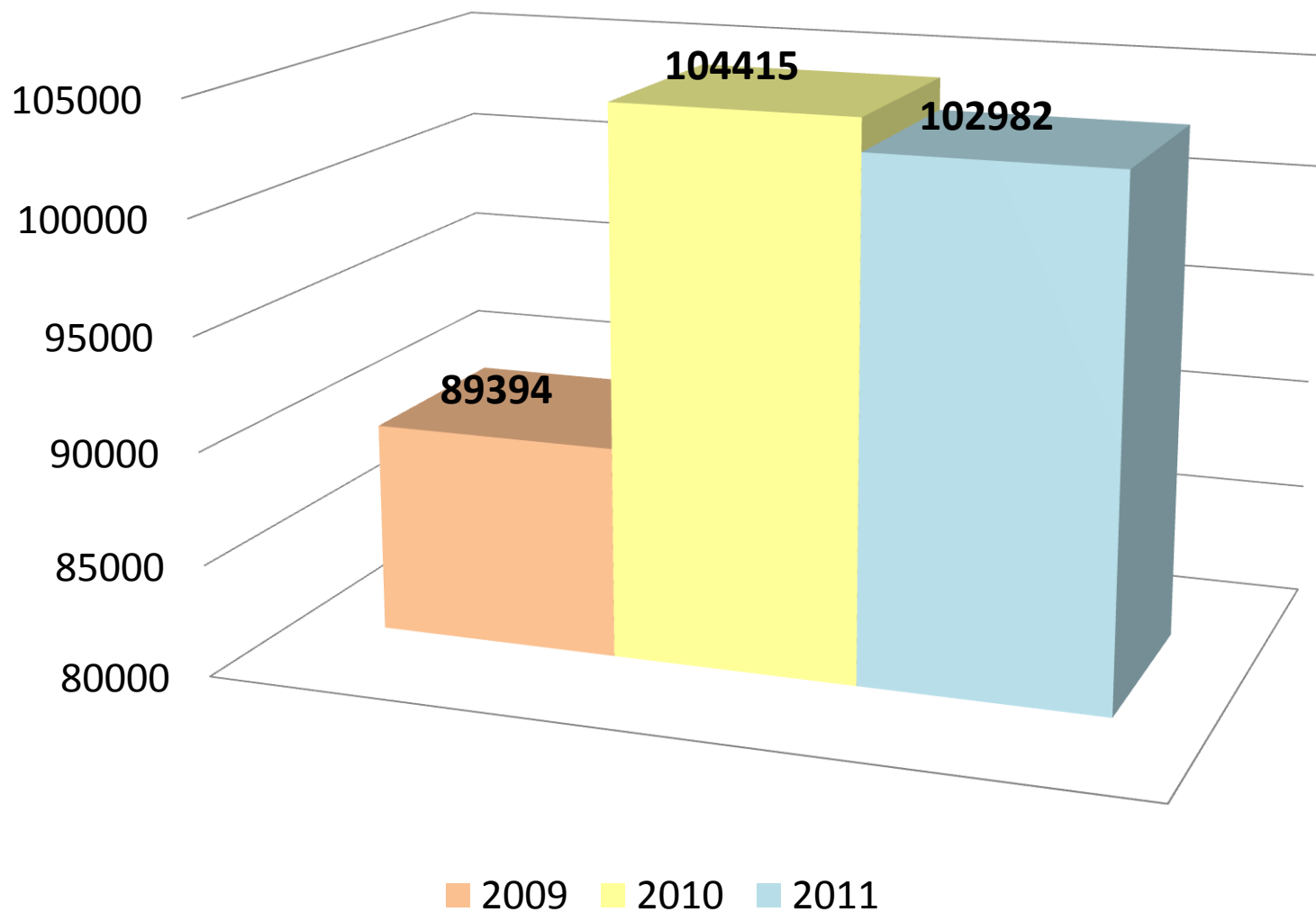
Діаграма 16

Загальний відділ



Львівська
міська
рада

Динаміка надходжень документів для відправки поштою



Адміністративно – господарське управління

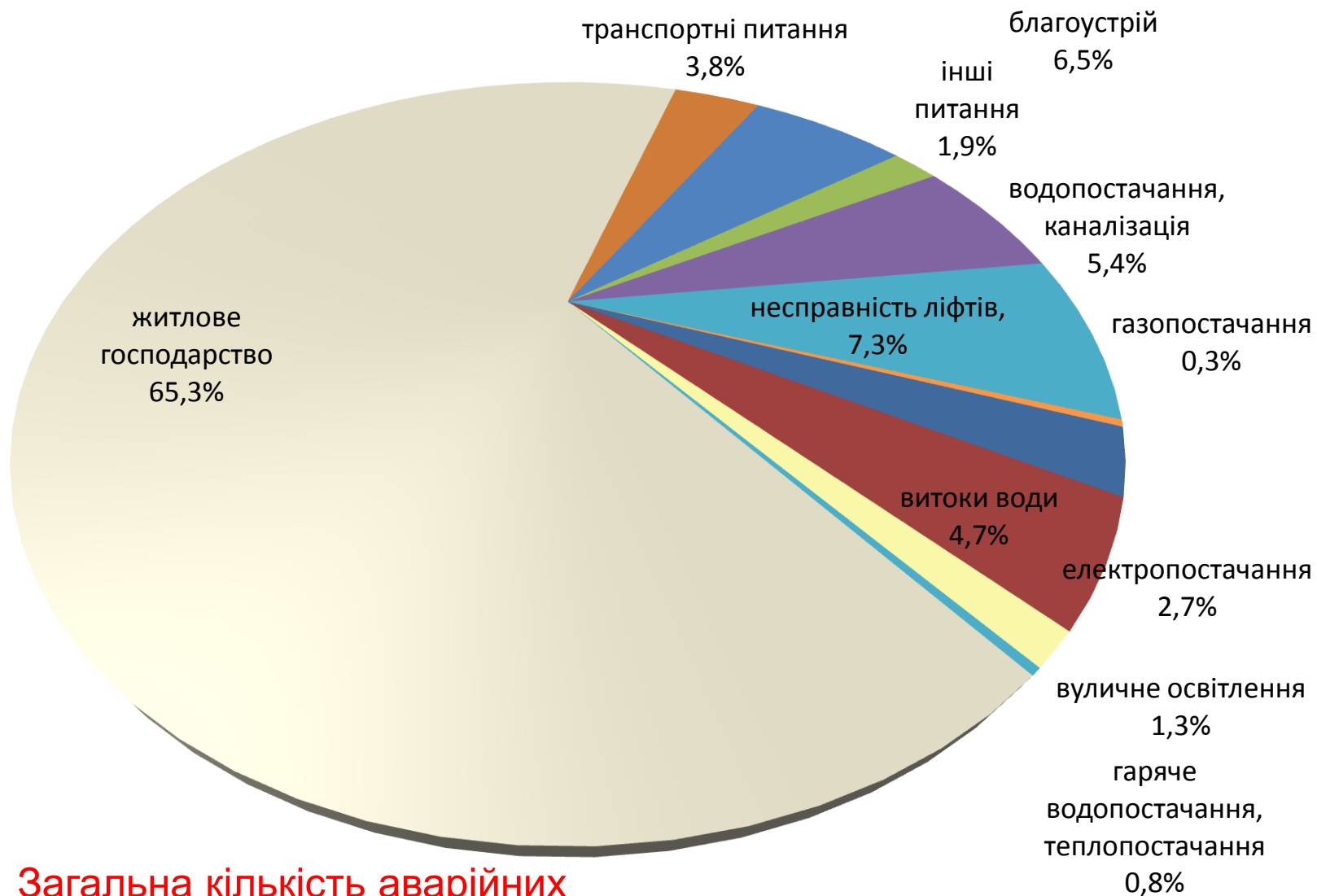


Львівська
міська
рада

Діаграма 17

Відділ “Гаряча лінія міста”

**Звернення щодо аварійних ситуацій у 2011 році
(у відсотках до загальної кількості звернень)**



Загальна кількість аварійних
звернень: **23132**

Адміністративно – господарське управління

Діаграма 18

Відділ “Гаряча лінія міста”



Львівська
міська
рада

Порівняння кількості аварійних звернень 2011 року із зверненнями 2010 року за категоріями питань

**Збільшення, %/кількість
збільшення**

несправність ліфтів на 18%/258

транспортні питання на 69,1%/356

**Зменшення, %/кількість
зменшення**

гаряче водопостачання,
теплопостачання на 65,4%/121

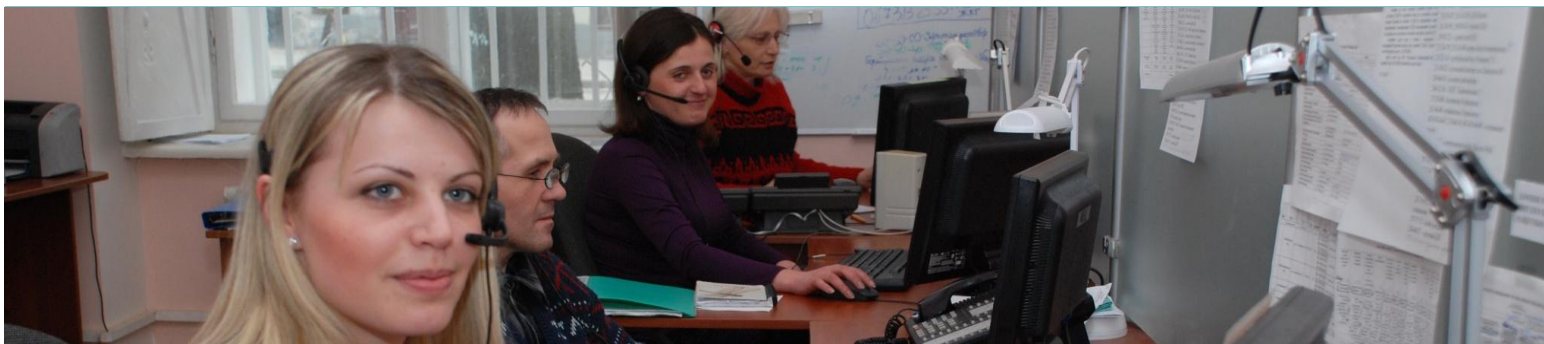
електропостачання на 39,7%/406

вуличне освітлення на 34,5%/159

газопостачання на 30,5%/29

питання благоустрою на
26,5%/540

витоки води на 19%/258



Адміністративно – господарське управління

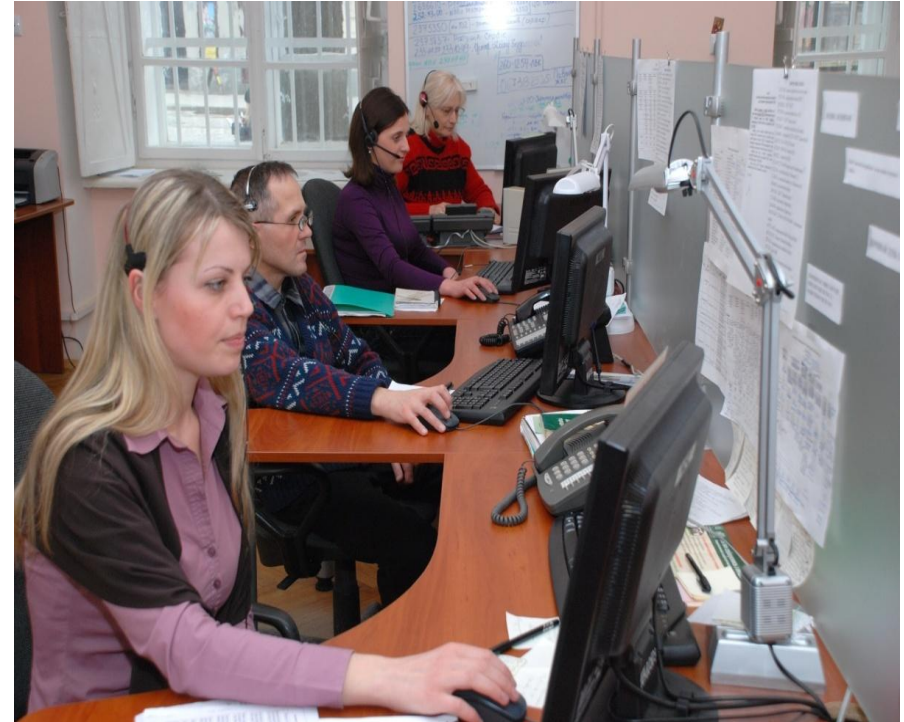
Діаграма 19

Відділ “Гаряча лінія міста”



Львівська
міська
рада

- розроблено Положення про координацію та взаємне інформування між диспетчерськими службами підприємств, установ та організацій міста Львова (затверджено рішенням виконавчого комітету від 07.10.2011 №888);
- працівниками взято участь у різноманітних робочих зустрічах, семінарах, нарадах і тренінгах;
- надаються консультації по лінії інформаційної довідки (тел. 297-59-75) щодо адміністративних послуг;
- ведеться моніторинг прийнятих та втрачених дзвінків;
- відсутня прив'язка операторів до робочого місця;
- реалізовано роботу автовідповідача з інформуванням про планові відключення та телефонами міських аварійних служб

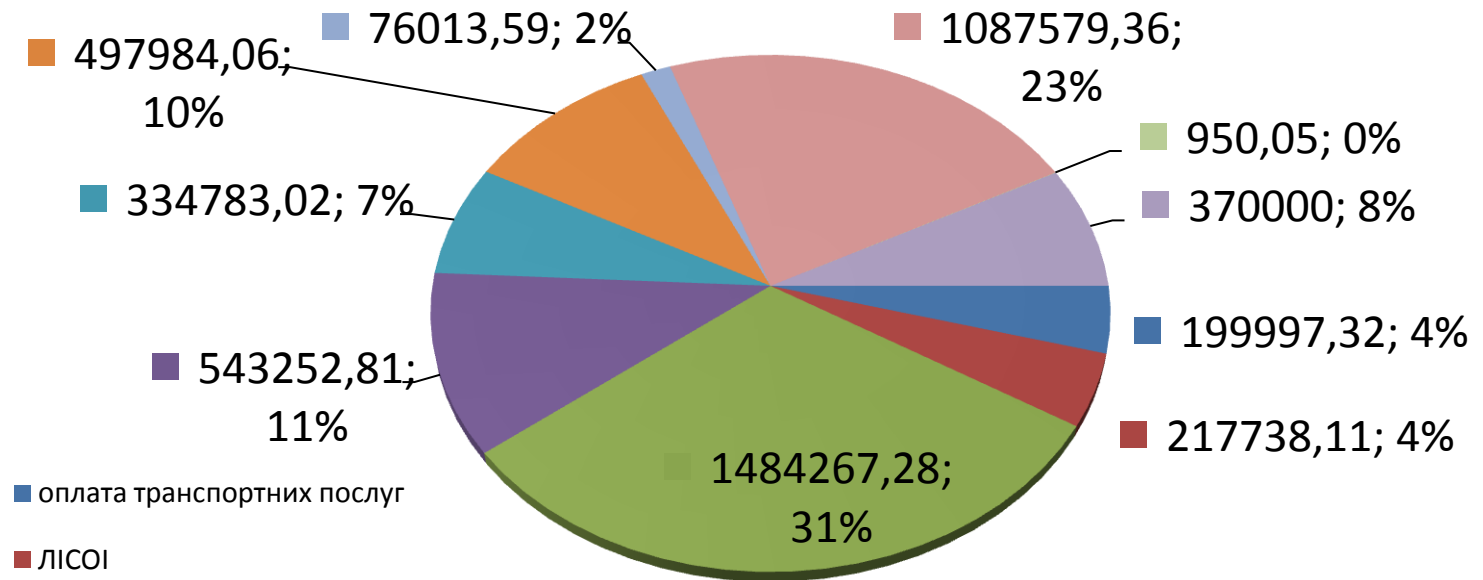




Львівська
міська
рада

Діаграма 20

Структура видатків адміністративно – господарського управління у 2011 році (грн.)



**Всього:
4812565,60 грн.**

оплата транспортних послуг

ЛІСОІ

заробітна плата

нарахування на заробітну плату

послуги зв'язку (в т.ч. відправка кореспонденції та телеграфного зв'язку)

інші послуги (в т.ч. послуги із забезпечення громадського порядку, забезпечення безпеки, обслуговування програмного забезпечення)

інші видатки (в т.ч. канцтовари, оренда комп'ютерної техніки, технічне обслуговування)

оплата за енергоносії спожиті в адміністративній будівлі міської ради, вивіз сміття

відрядження

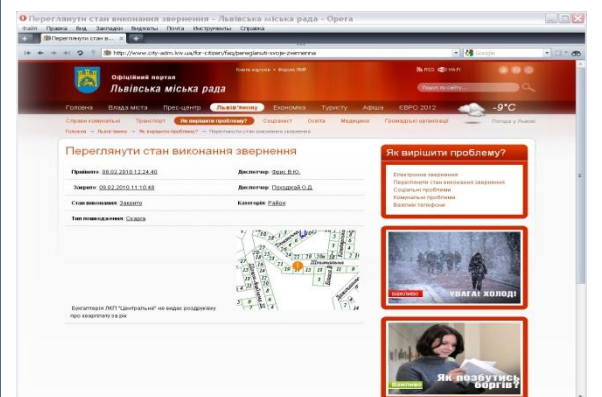
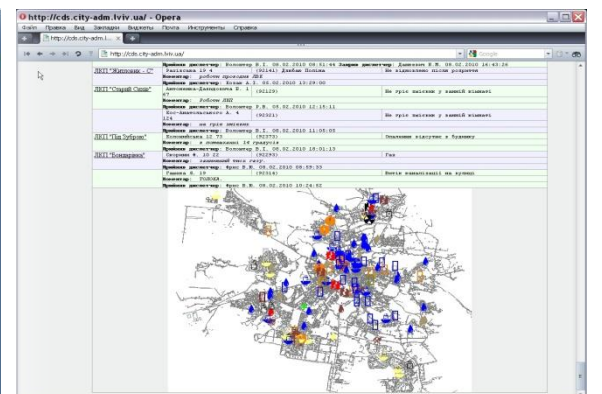
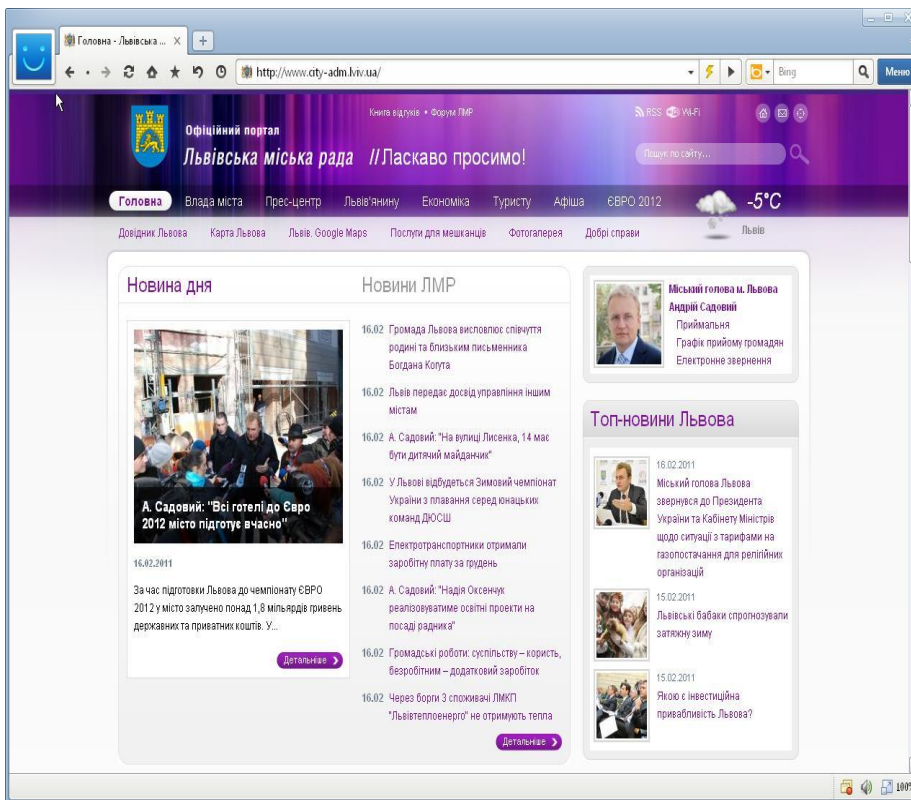
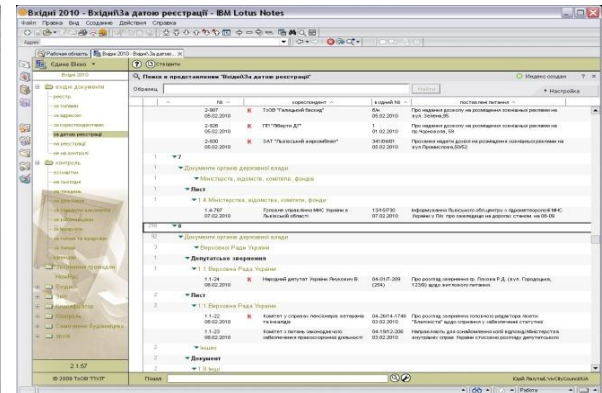
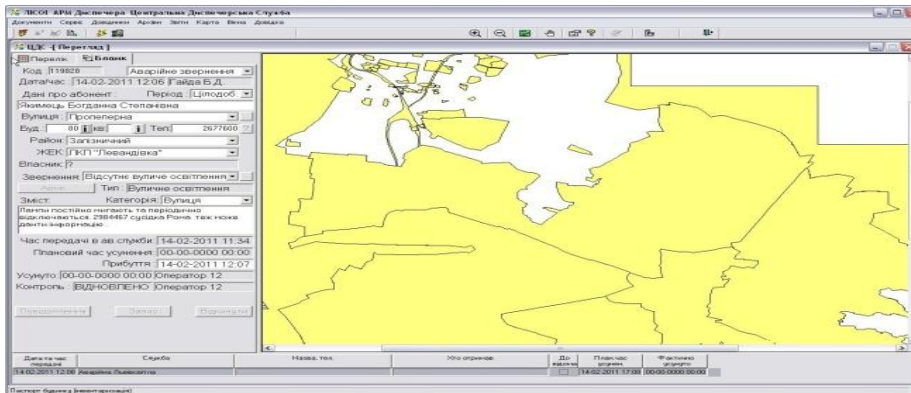
поповнення статутних фондів підпорядкованих ЛКП

Адміністративно – господарське управління

Діаграма 21 ЛКП “Міський центр інформаційних технологій”



Львівська
міська
рада



Адміністративно – господарське управління



Львівська
міська
рада

Дякуємо за увагу!

Начальник адміністративно –
господарського управління

Валентина Бартошик

13.02.2012