



ЛЬВІВ

Сучасні технології допомагають спілкуванню влади з громадою

3



Передумови

Звернення громадян до Львівської міської ради приймаються через Центр надання адміністративних послуг.

Останніми роками у Центрі впроваджено ряд електронних сервісів для надання городянам максимального доступу до інформації про послуги Львівської міської ради, забезпечення прозорості та відкритості діяльності міських посадовців, а також створення можливості звернутися до міської влади через Інтернет, не виходячи з дому чи офісу.

Нововведення

На офіційному порталі Львівської міської ради впроваджено нові електронні послуги, що відкрили жителям міста додаткові можливості щодо взаємодії та спілкування з владою.

Централізована система обробки документів

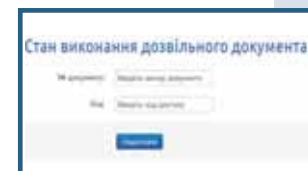
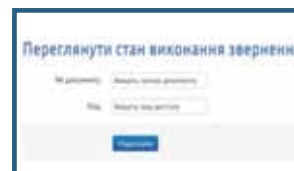
Реєстрація всіх документів проводиться централізовано у єдиній системі електронного документообігу.

Рубрика «Познайомся з посадовцями»

На сайті створено каталог працівників міської ради, який містить таку інформацію: назву посади, прізвище, ім'я, по-батькові, контакти, а також фотографію.

Перегляд стану виконання звернення

Після офіційної реєстрації документу громадянин отримує довідку, у якій вказано відповідний номер, дату, PIN-код та прізвище, ім'я, по батькові адміністратора.



За номером та кодом заявник прямо з сайту в режимі реального часу має можливість переглянути стан виконання звернення. Ця послуга охоплює й документи дозвільного характеру.

Квартирна черга

На сайті можна отримати інформацію про номер квартирної черги. Довідка надається на запит користувачів з транзитної бази даних, яка щоденно оновлюється оперативними даними з Системи обліку квартирної черги.



Рубрика «Реєстр послуг»

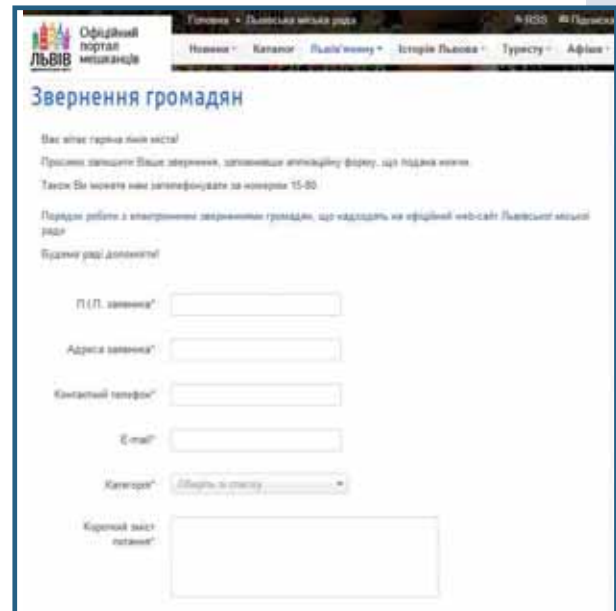
В окремому розділі сайту розміщено каталог адміністративних послуг з детальною інформацією про назву та зміст послуги, виконавчий орган, який здійснює послугу, перелік необхідних документів, опис етапів надання послуги, вимоги до термінів, електронні бланки заяв тощо.

Для зручності користувачів послуг з 2013 року запроваджено SMS-інформування. Відвідувачі Центру надання адміністративних послуг отримують на мобільний телефон повідомлення про готовність запитаних документів. Таким чином економляться ресурси, які раніше витрачались на телефонні розмови з отримувачами послуг.

Жителі міста мають можливість подати електронне звернення до міської ради для отримання консультації чи повідомити про вирішення проблемного питання. Згідно з регламентом роботи з е-зверненнями, відповідь на електронну пошту заявника надсилається протягом семи днів.

Електронне звернення

Жителі міста мають можливість подати електронне звернення до міської ради для отримання консультації чи повідомити про вирішення проблемного питання.





Запис на прийом до посадовця

Щоб записатися на прийом до посадової особи міської ради громадянину потрібно заповнити анкету у відповідному розділі на сайті. Адміністратор ЦНАП після обробки анкети надішле на електронну адресу заявника підтвердження запису з повідомленням часу та місяця проведення прийому. Також адміністратор, за потреби, допоможе визначити, до компетенції якого посадовця належить питання.

Телефонна інформаційна довідка

Телефоном за номером 032 297 57 95 можна отримати інформацій-

но-консультаційну допомогу про порядок надання адміністративних послуг.

Лінію обслуговують фахівці, які користуючись Інформаційними картками послуг та стандартами надання послуг, допомагають львів'янам швидко орієнтуватись у законодавстві та процедурах. Завдяки попереднім консультаціям мешканці розуміють загальний порядок вирішення питання («дорожні карти») та приймають рішення щодо подальших кроків.

Працівники ЦНАП, окрім надання телефонних консультацій, опрацьовують електронні звернення,

що надходять через веб-портал міської ради, проводять запис на особистий прийом до посадовців в режимі он-лайн.

Також надається послуга «Замов свій візит у Центр», скориставшись якою громадяни можуть замовити день і час свого візиту у ЦНАП, щоб не стояти у черзі. Працівник, вже знаючи питання, підготується до зустрічі та швидко надасть якісну консультацію.

Гаряча лінія міста

Цілодобовий контакт жителів Львова з міськими службами забезпечується через гарячу лінію міста (телефон 1580), яка по суті є контакт-центром Львівської міської ради і поєднує в собі інформаційну довідку міської ради, гарячу лінію, диспетчерську та спілкування через Інтернет.

Гаряча лінія забезпечує оперативне реагування на звернення городян, співпрацю з підприємствами і установами міста незалежно від форм власності та комунальними підприємствами, зокрема, у попередженні й ліквідації аварійних та надзвичайних ситуацій.

Всередині підрозділу діють внутрішні стандарти роботи, що забезпечують можливість контролювати якість обслуговування, ведення розмови консультанта з заявником, реагування на аварійні ситуації. При отриманні дзвінка працівник відділу починаючи розмову, перш за все, представляється та питає: «Чим можу допомогти?», далі з'ясовує зміст проблеми.



Усі звернення, що надійшли на Гарячу лінію, обов'язково реєструються та знаходяться на контролі, з якого знімаються лише після підтвердження заявником виконання чи завершення відповідних робіт. Таким чином забезпечено зворотній зв'язок з заявниками.

Щоденні оперативні звіти Гарячої лінії для керівництва міста дають змогу контролювати роботу міських служб.

Технічне забезпечення Гарячої лінії – модуль обробки дзвінків та ліній – дає можливість у реальному часі через веб-інтерфейс вести моніторинг дзвінків, що прийняті, не прийняті та знаходяться у черзі; оперативно формувати звіт про кількість прийнятих та втрачених дзвінків за будь-який період. Також передбачено можливість швидкого пошуку вхідних дзвінків за номером телефону та відтворення розмови.

Додатковим зручним сервісом Гарячої лінії є автовідповідач, який озвучує повідомлення про планові роботи, відключення тощо. Під час очікування на лінії заявник прослуховує інформацію з корисними номерами телефонів міських аварійних служб.

Результати

Впровадження сучасних інформаційних технологій у роботу з документами та створення нових електронних сервісів на офіційному порталі міської ради дозволило оптимізувати процеси надання адміністративних послуг та підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян. Завдяки створенню мож-

ливості прямо з сайту самостійно перевірити стан виконання заяви або послуги, отримати іншу інформацію забезпечено прозорість і відкритість діяльності влади, зменшено корупційні ризики. Всі ці чинники сприяють зростанню довіри громади до дій влади, налагодженню плідної взаємодії. Це підтверджують також моніторинги і опитування, які показують зростання кількості звернень львів'ян, що надходять до Львівської міської ради через офіційний портал.

Перелік питань, з якими звертаються городяни на Гарячу лінію, давно вийшов за межі лише аварійних звернень. Сьогодні ця служба стала потужним інформаційним центром та впливовим засобом контролю за роботою міських служб та інструментом отримання інформації про діяльність закладів торгівлі, стану благоустрою тощо. Гаряча лінія для жителів Львова є прямим зв'язком з міською владою, який діє цілодобово та з високою ефективністю.



Інформація для контактів
Сарабаха Оксана Іванівна,
заступник начальника відділу
«Центр надання адміністративних послуг»
адміністративно-господарського
управління Львівської міської ради
площа Ринок, 1
м. Львів, 79006
тел. 322-297 58 33
ел.пошта:
oksana.sarabakha@city-adm.lviv.ua
сайт міста: city-adm.lviv.ua

