



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
Wydział Polityki Gospodarczej

Analiza procesów administracyjnych oraz obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w 2011 r.



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

DANE OGÓLNE

LICZBA MIESZKAŃCÓW GDAŃSKA

(mieszkańcy Gdańska zameldowani na pobyt stały według stanu na dzień 31 grudnia - na podstawie danych Referatu Ewidencji Ludności Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego w Gdańsku - rzeczywista liczba mieszkańców Gdańska według danych Urzędu Statystycznego w Gdańsku, ze względu na NSP 2011 będzie dostępna w czerwcu.

2010 r.

zmiana +/-

2011 r.

442 837 os.

- 776 os.

442 061 os.

URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ

(stan na dzień 31.12.)

1 137 os.

- 44 os.

1 093 os.

LICZBA DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

(wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne Miasta Gdańska)

513 213

- 4009

509 204

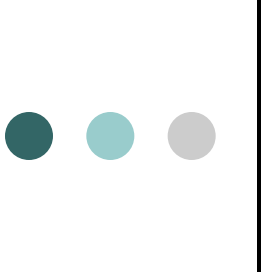
INNE FORMY ROZSTRZYGNIĘĆ

(wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne Miasta Gdańska)

595 920

- 51 644

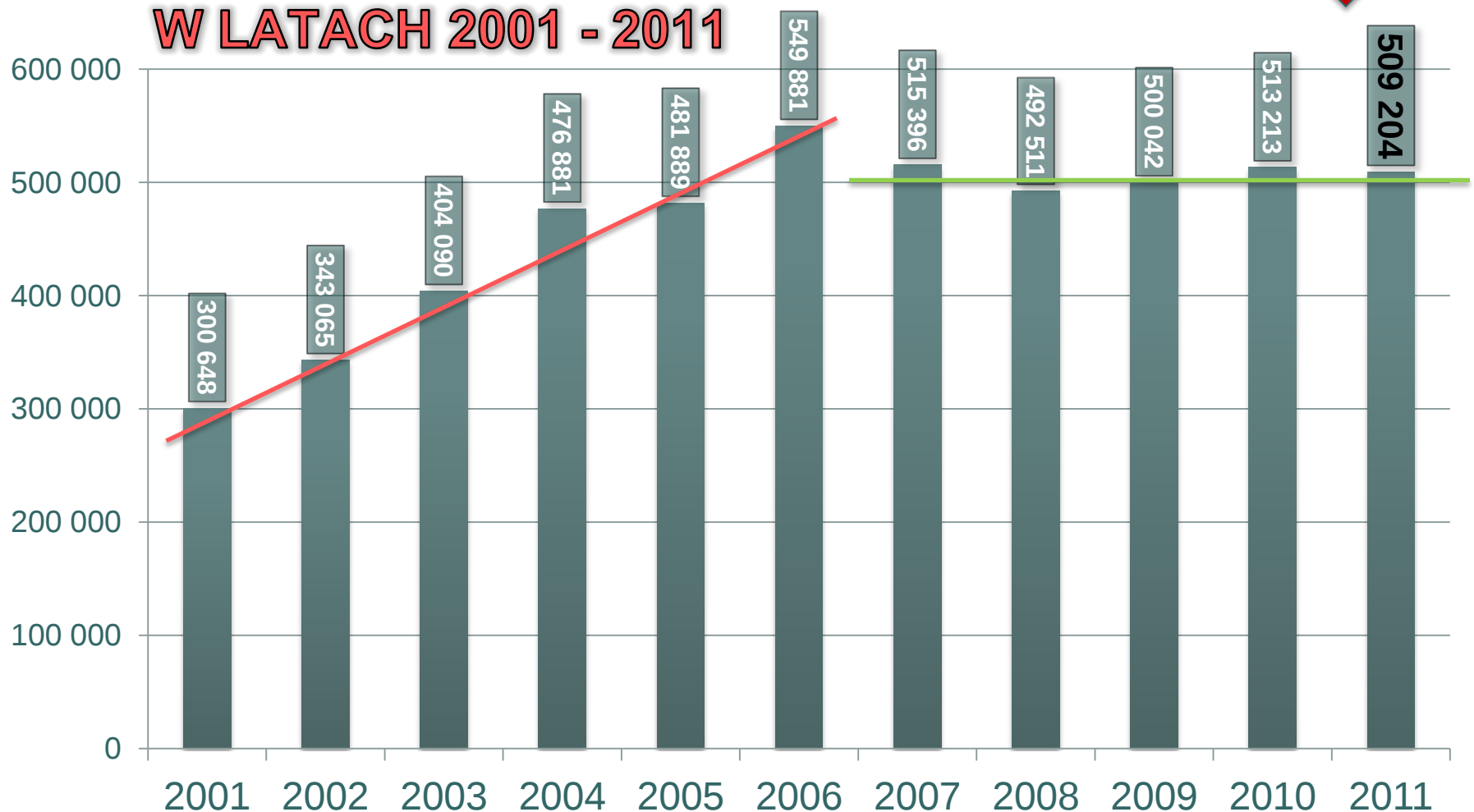
544 276



WYKAZ SKRÓTÓW

- o Biuro Kontroli (BK)
- o Biuro Prezydenta ds. Sportu i Euro 2012 (BPSiE 2012)
- o Biuro Rady Miasta Gdańska (BRMG)
- o Kancelaria Prezydenta (KP)
- o Straż Miejska (SM)
- o Wydział Edukacji (WE)
- o Wydział Finansowy (WF)
- o Wydział Geodezji (WG)
- o Wydział Gospodarki Komunalnej (WGK)
- o Wydział Kadr i Organizacji (WKiO)
- o Wydział Obsługi Mieszkańców (WOM)
- o Wydział Polityki Gospodarczej (WPG)
- o Wydział Programów Rozwojowych (WPR)
- o Wydział Skarbu (WS)
- o Wydział Spraw Obywatelskich (WSO)
- o Wydział Spraw Społecznych (WSS)
- o Wydział Środowiska (WŚ)
- o Wydział Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków (WUAiOZ)
- o Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku (MOPS)
- o Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności (MZON)
- o Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla miasta na prawach powiatu w Gdańsku (PINB)
- o Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku (PUP)
- o Zarząd Dróg i Zieleni (ZDiZ)
- o Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (ZTM)

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 - 2011



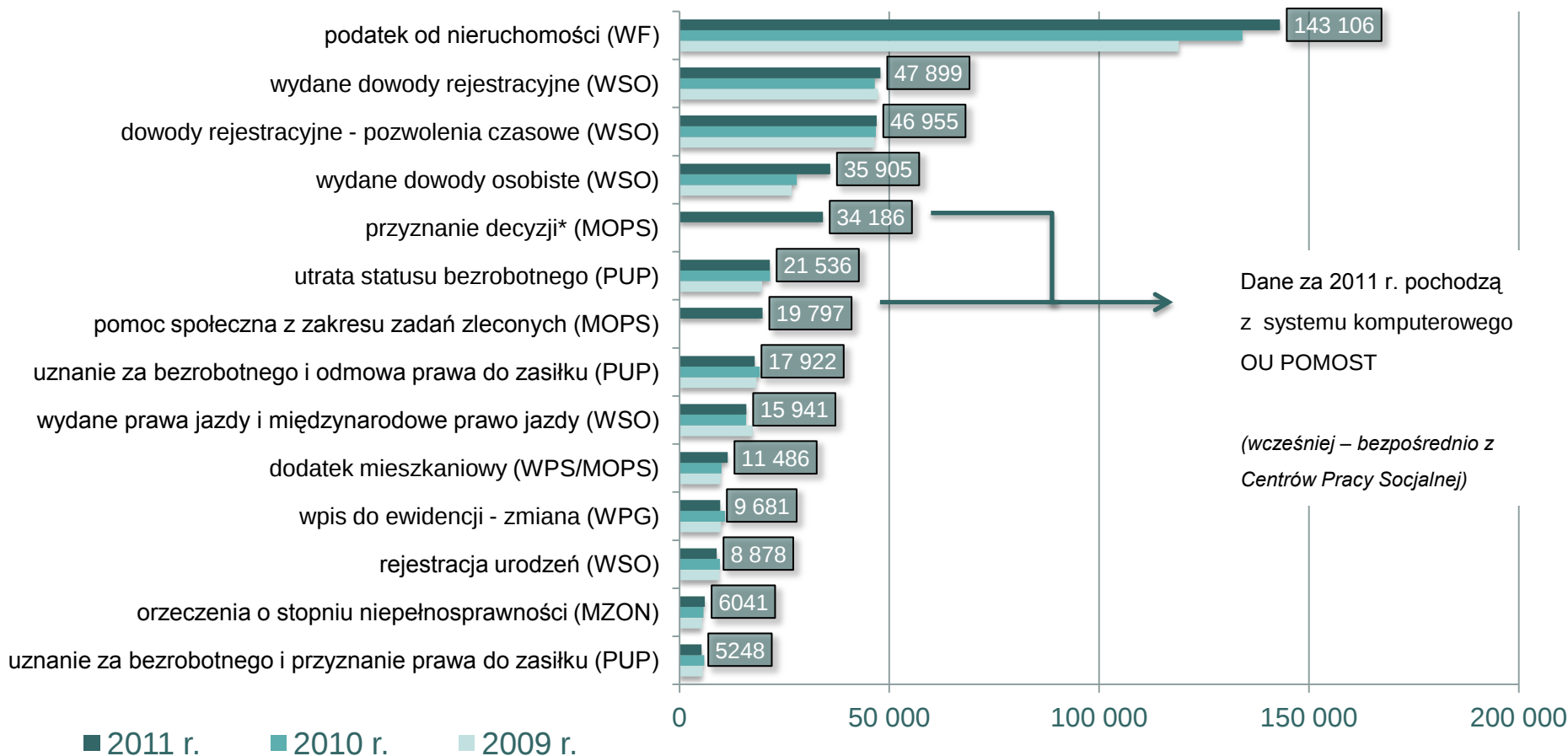
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZJE W LATACH 2009-2011

Ile razy występują?

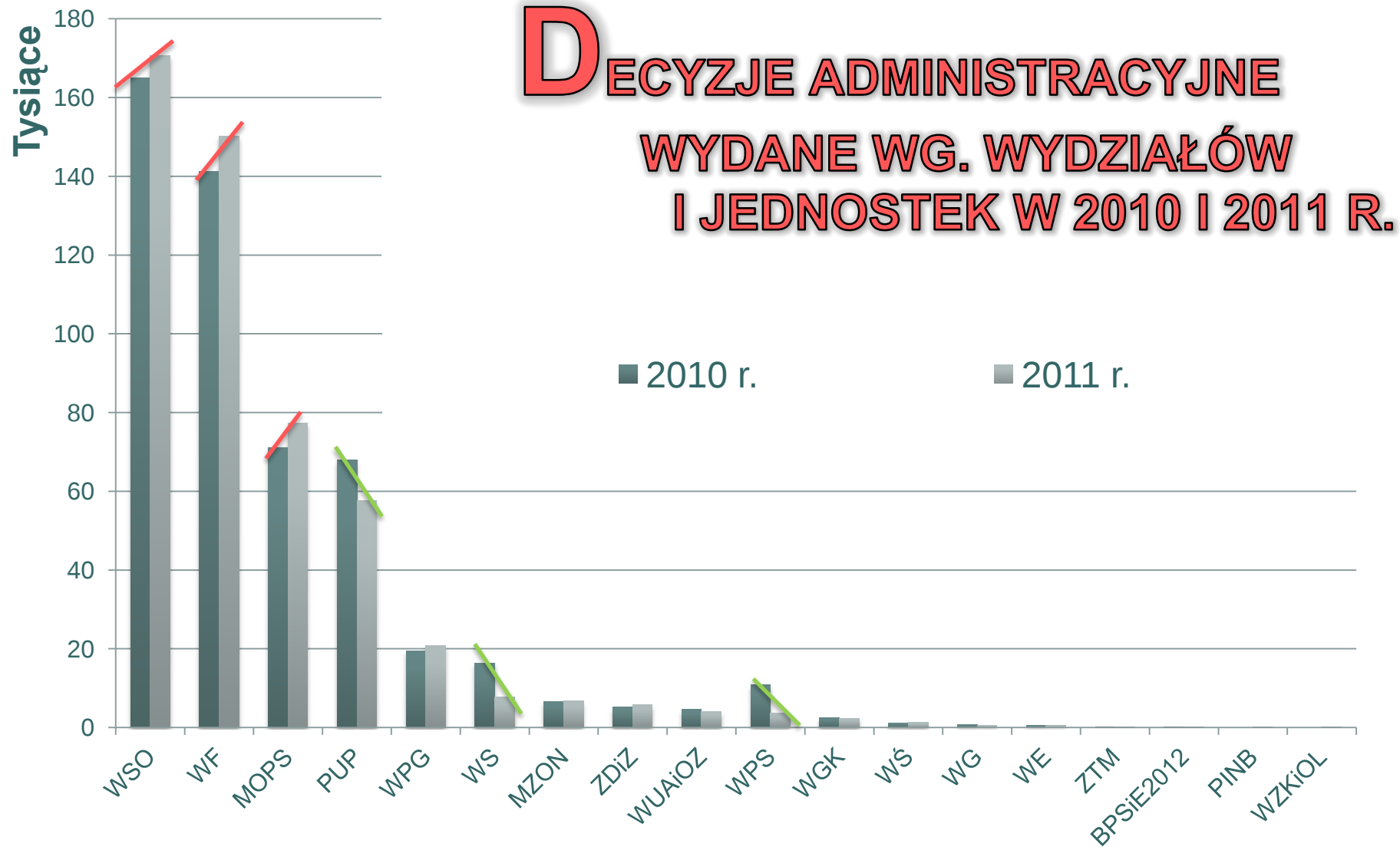
WSO x 5

MOPS x 3

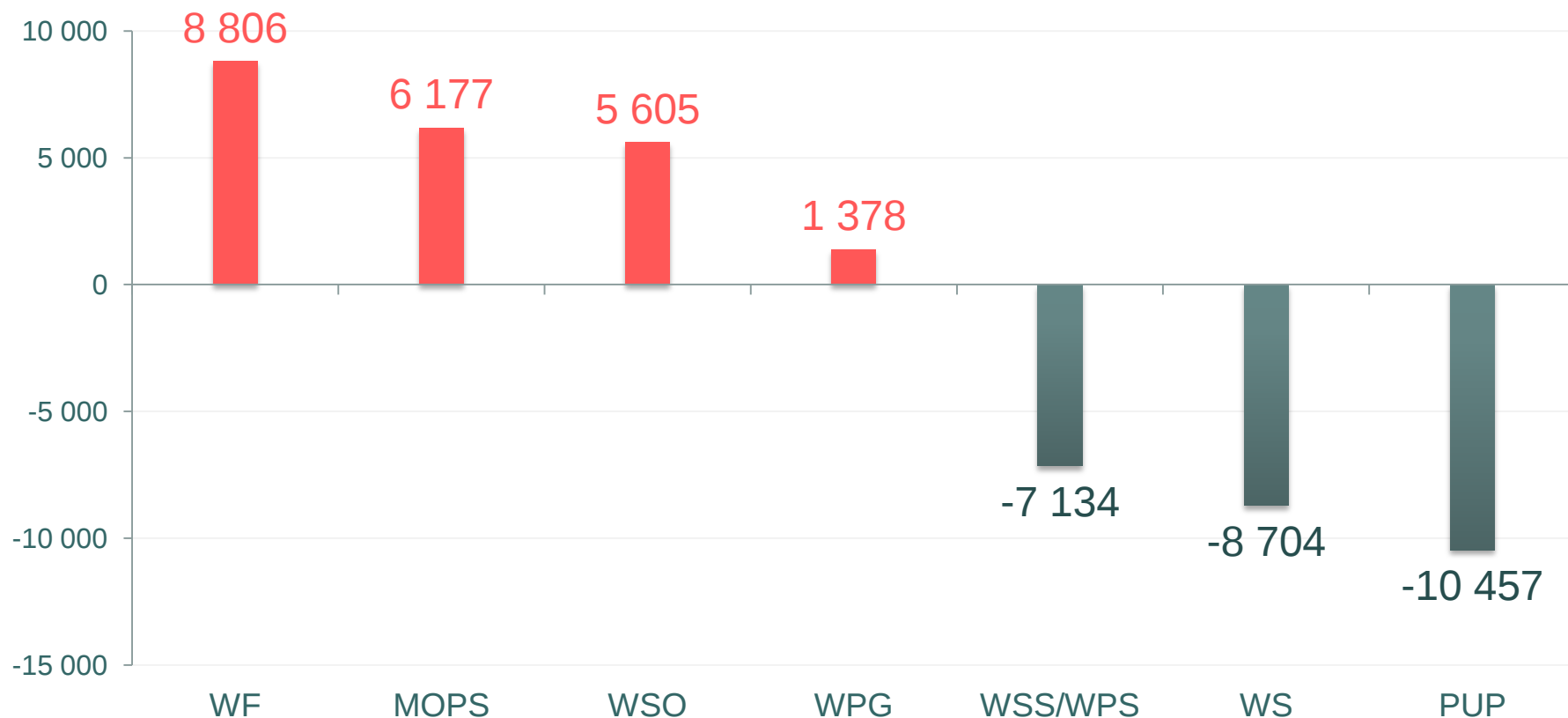
PUP x 3

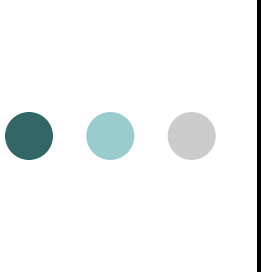


* przyznanie świadczenia finansowego lub niefinansowego oraz decyzja przyznająca miejsce w noclegowni lub schronisku



ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2010 – 2011 (pow. 1000 szt.)

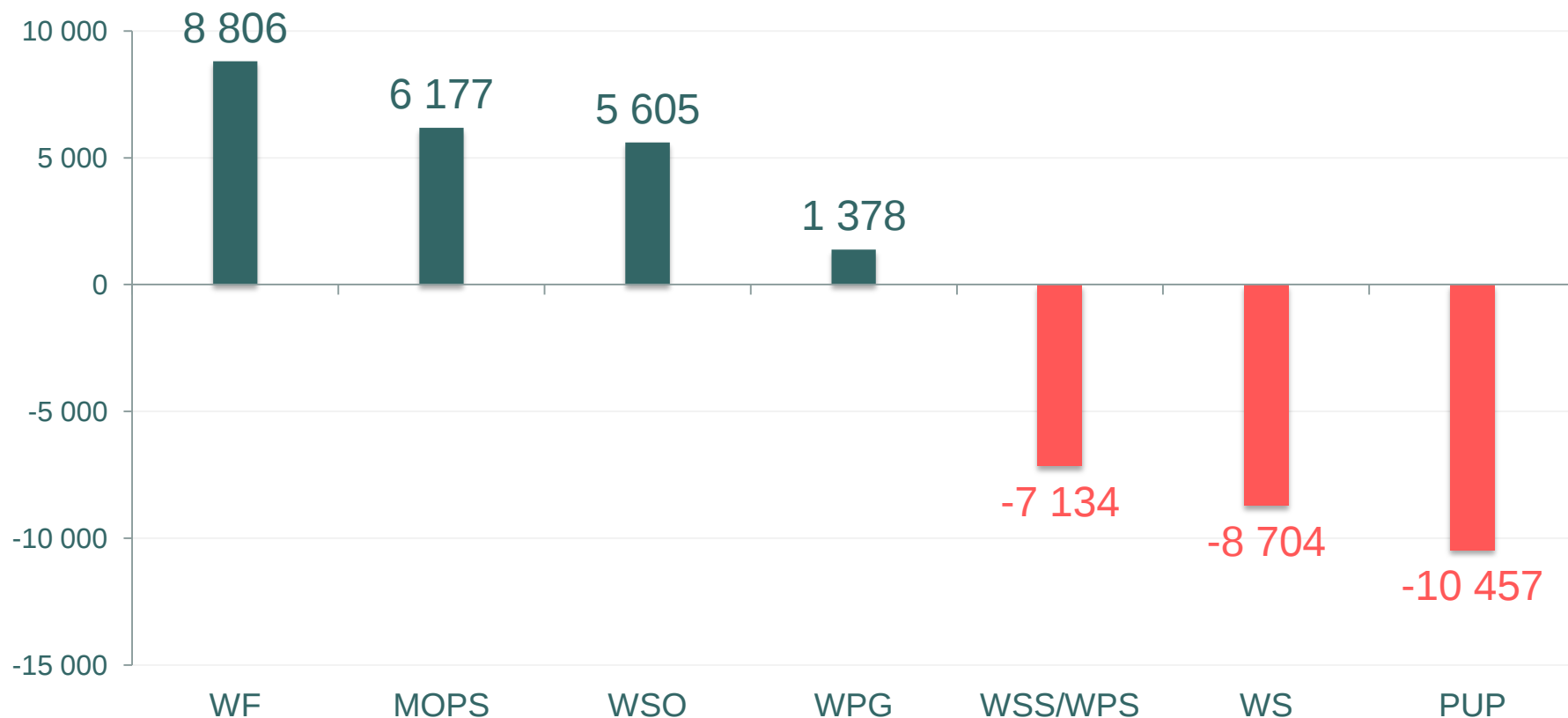


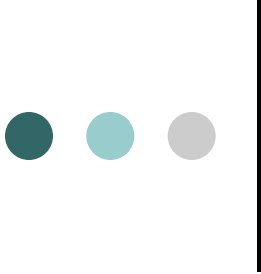


WZROST LICZBY WYDAWANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- WF - zwiększenie liczby podatników podatku od nieruchomości
 - wykup nieruchomości przez osoby fizyczne, będących wcześniej własnością np. spółdzielni mieszkaniowych czy GZNK
- MOPS - przyznanie pomocy finansowej; dodatek mieszkaniowy
 - w okresie 01.01-30.04 wydawana była przez Wydział Spraw Społecznych;
z dniem 1 maja przeszła w obowiązki Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku
- WSO - zwiększenie liczby wydanych dowodów osobistych
 - zwiększenie liczby osób niepełnoletnich, które zgłaszają się do WSO w celu wydania dowodu osobistego, którego głównym powodem są częstsze podróże po Unii Europejskiej
 - wymiana dowodów wydanych 10 lat temu, które zaczęły tracić ważność
- WPG - zwiększenie liczby decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej
 - wykreślenie podwójnych wpisów w Ewidencji Działalności Gospodarczej (EDG)

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2010 – 2011 (pow. 1000 szt.)





S PADEK LICZBY WYDAWANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- WSS/WPS - przyznanie pomocy finansowej; dodatek mieszkaniowy
 - w okresie 01.01-30.04 decyzja wydawana była przez Wydział Spraw Społecznych z dniem 1 maja przeszła w obowiązki Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku
- WS - wypowiedzenie opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu
 - przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności
- PUP - spadek liczby decyzji administracyjnych dotyczących przyznania prawa do świadczeń
 - wynika z mniejszych środków na aktywizację osób bezrobotnych (staże, szkolenia itp.)

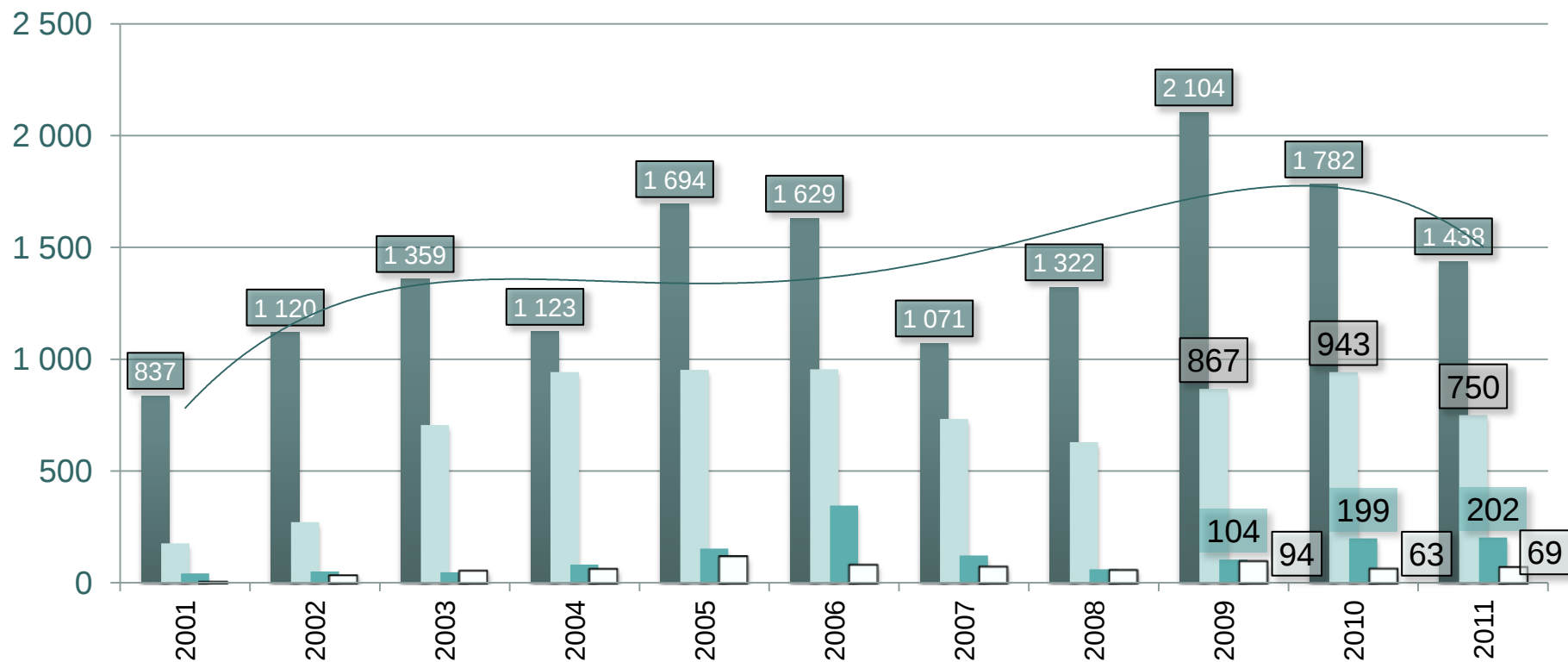
spadek liczby decyzji uznających za osobę bezrobotną i odmowie przyznania prawa do zasiłku

 - wiąże się ze spadkiem liczby osób starających się/zarejestrowanych w tej grupie

O DWOŁANIA OD DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH

- liczba odwołań do II instancji (Samorządowe Kolegium Odwoławcze)
- utrzymanie w mocy przez organ II instancji
- uchylenie do ponownego rozpatrzenia
- liczba skarg kasacyjnych (Naczelny Sąd Administracyjny)



1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH C.D.

Liczba odwołań do Samorządowego Kolegium

Odwoławczego od wydanych decyzji

administracyjnych stanowiła **0,28%**

wszystkich wydanych w 2011 roku decyzji

administracyjnych i była mniejsza o **0,07%**

w stosunku do roku ubiegłego, z tego **52,2%**

decyzji zostało utrzymanych w mocy przez

organ II instancji (wzrost o **0,07%**).

2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD

- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności

360 odwołań (25% odwołań), z czego blisko 27% utrzymano

w mocy, a 28% uchylono do ponownego rozpatrzenia

- decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej

216 odwołań (15%), z czego blisko 99% utrzymano w mocy,

a niecały 1% uchylono do ponownego rozpatrzenia

- wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu

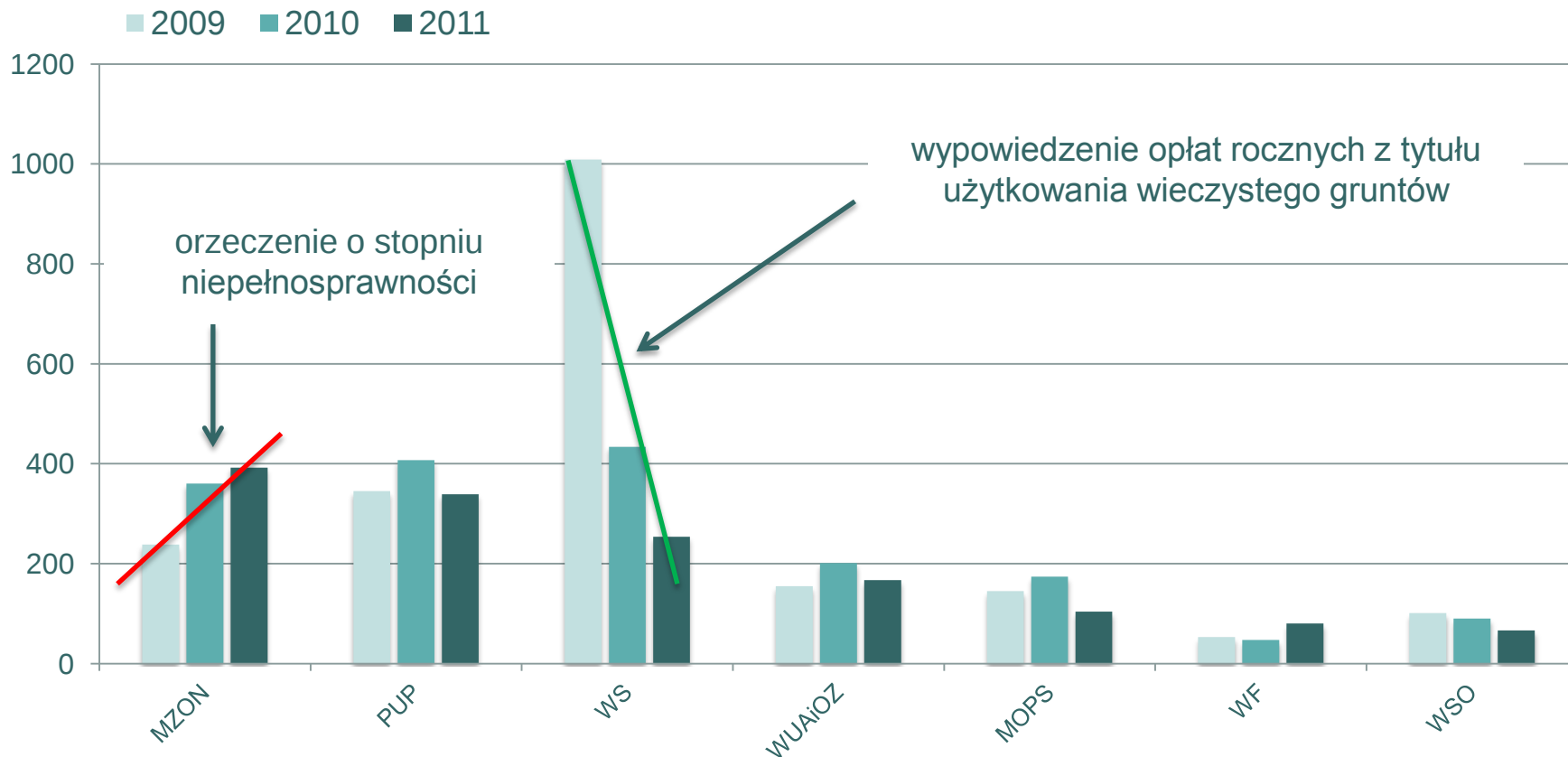
użytkowania wieczystego gruntu

151 odwołań (10,5%), z czego blisko 63% utrzymano w

mocy, zaś 1,3% uchylono do ponownego rozpatrzenia

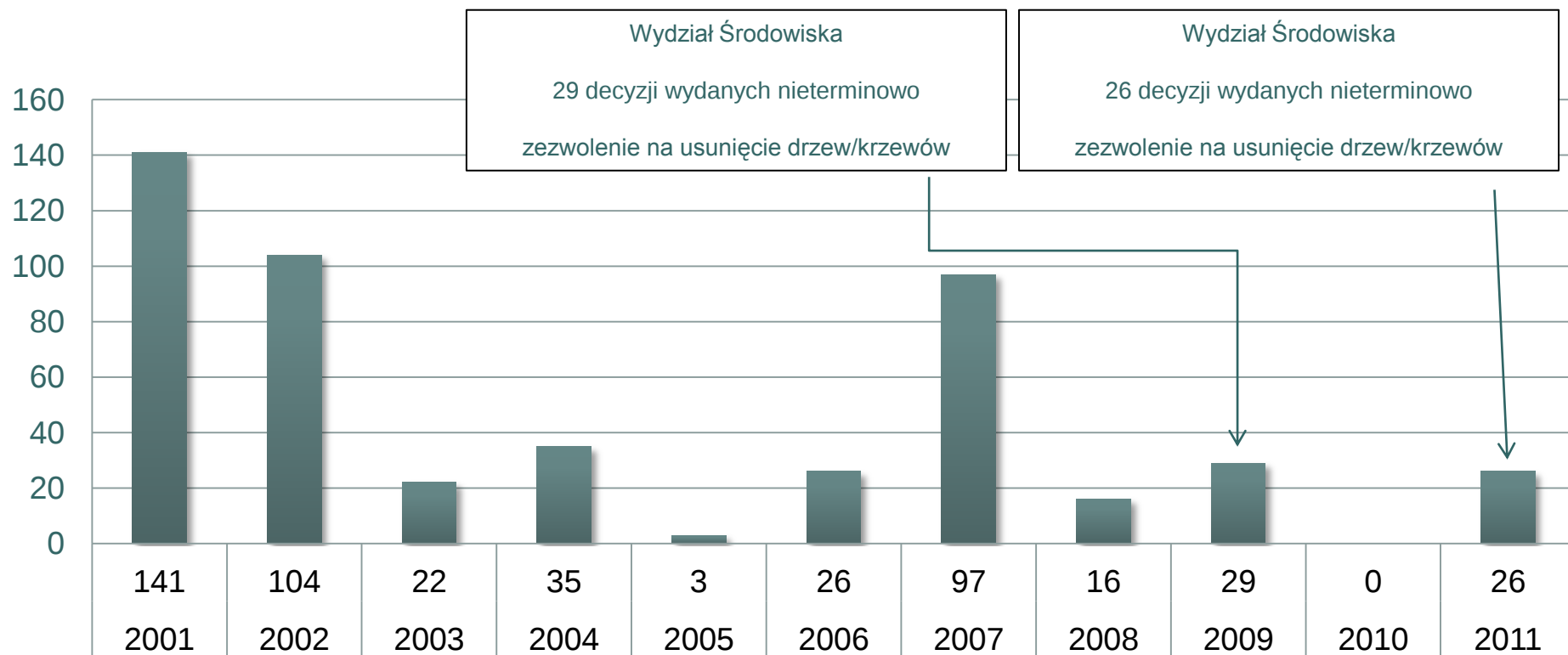
O DWOŁANIA OD DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH WG. WYDZIAŁÓW

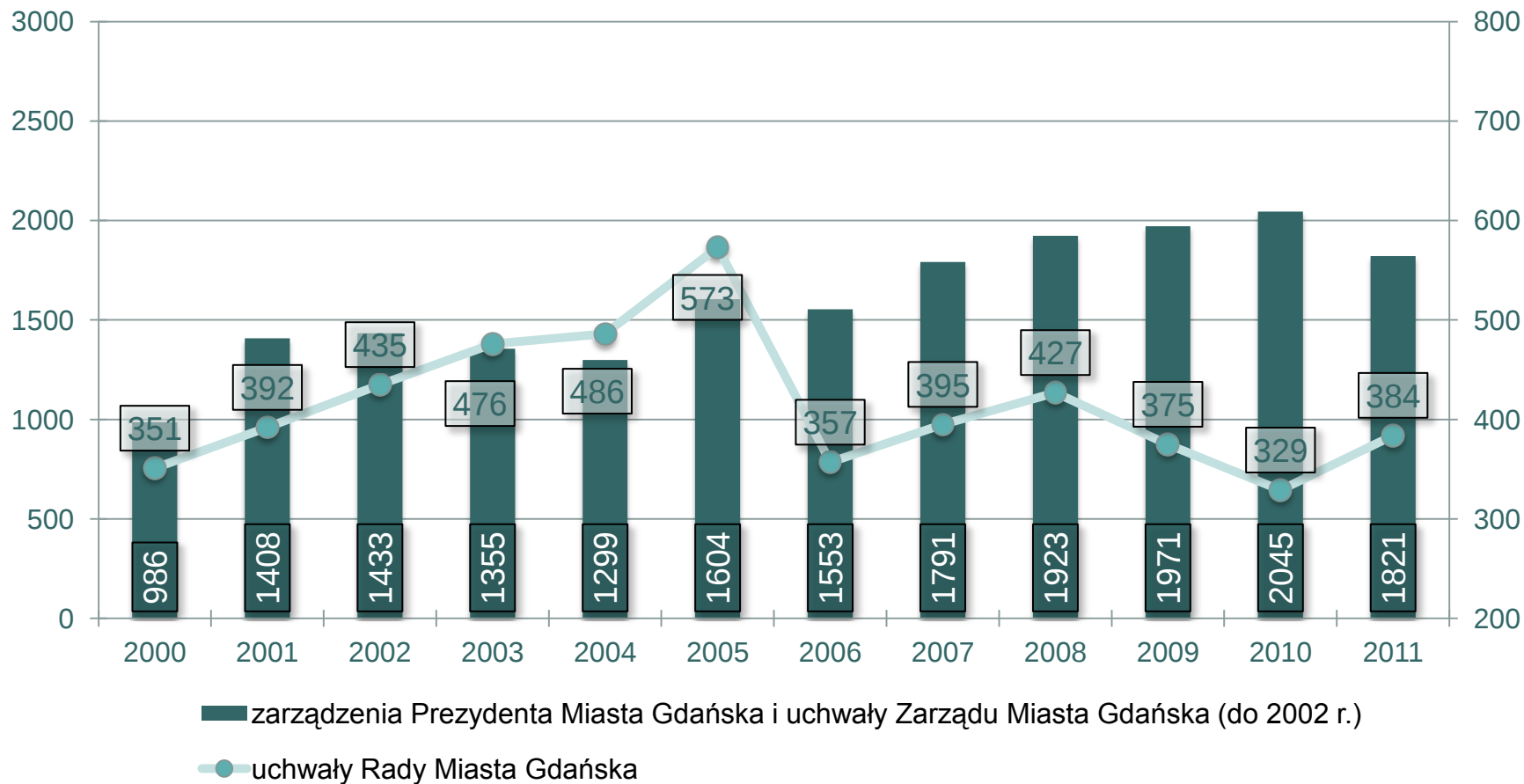


DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO

W LATACH 2001 - 2011



DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2000-2011



wnioski Komisji Rady Miasta Gdańska

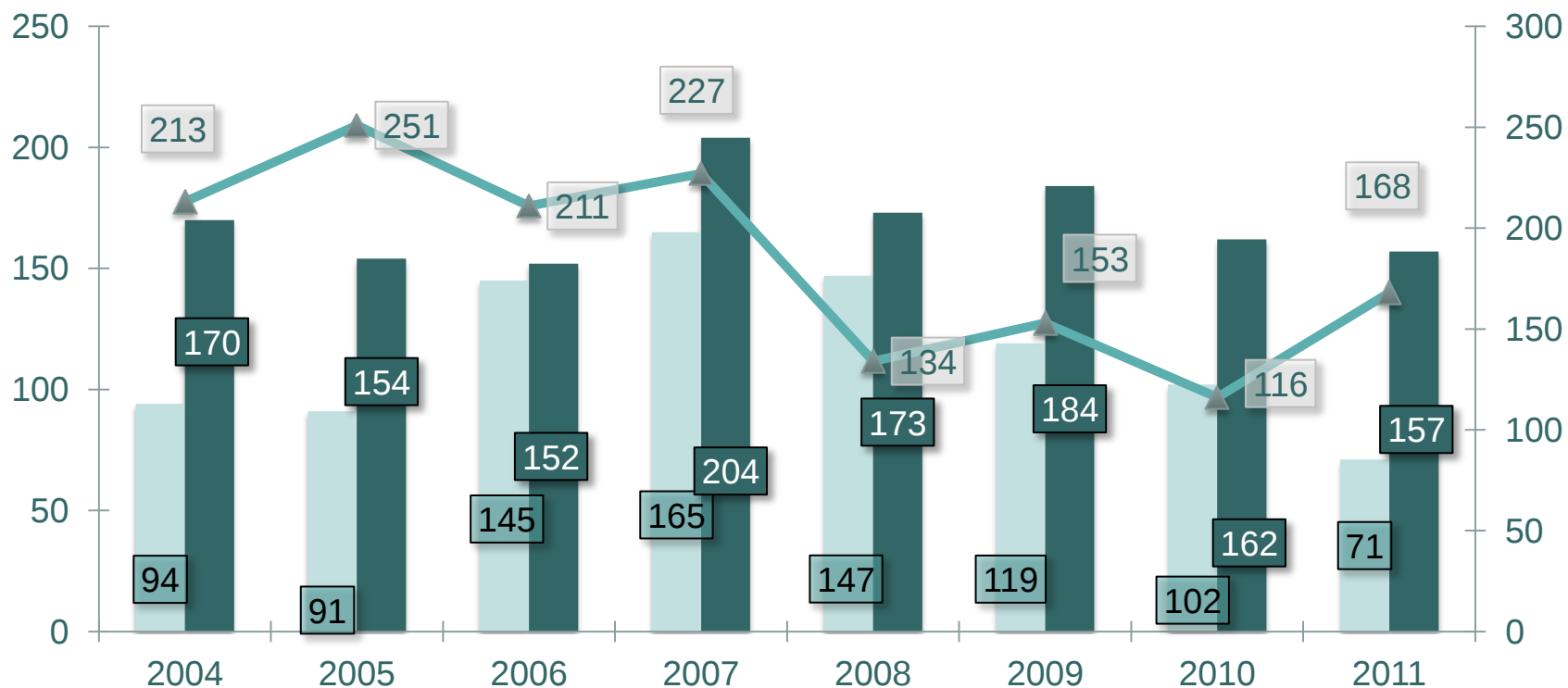
interpelacje radnych

zapytania radnych

DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH

W LATACH 2004 – 2011

(zapytania, interpelacje, wnioski Komisji Rady Miasta Gdańska)

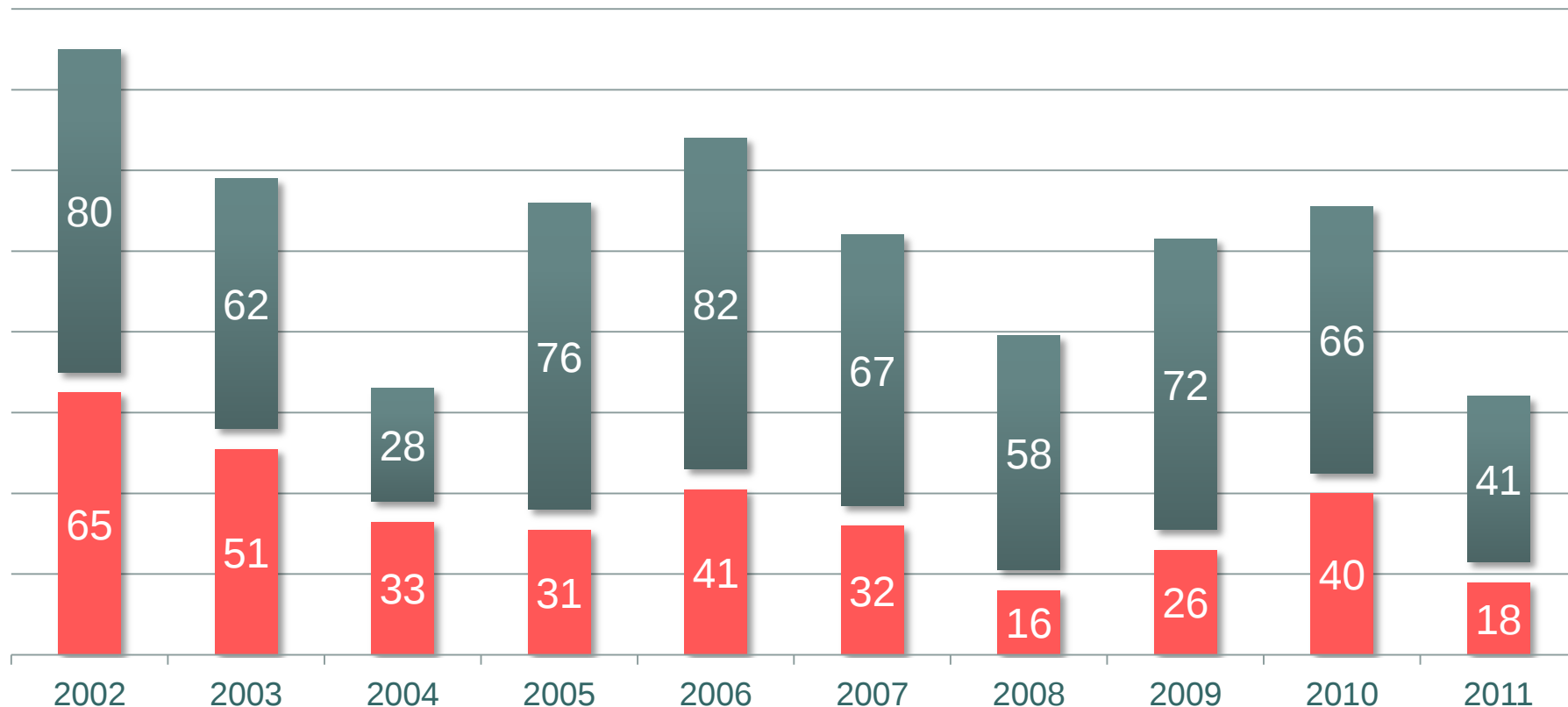


S KARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE

■ zasadne

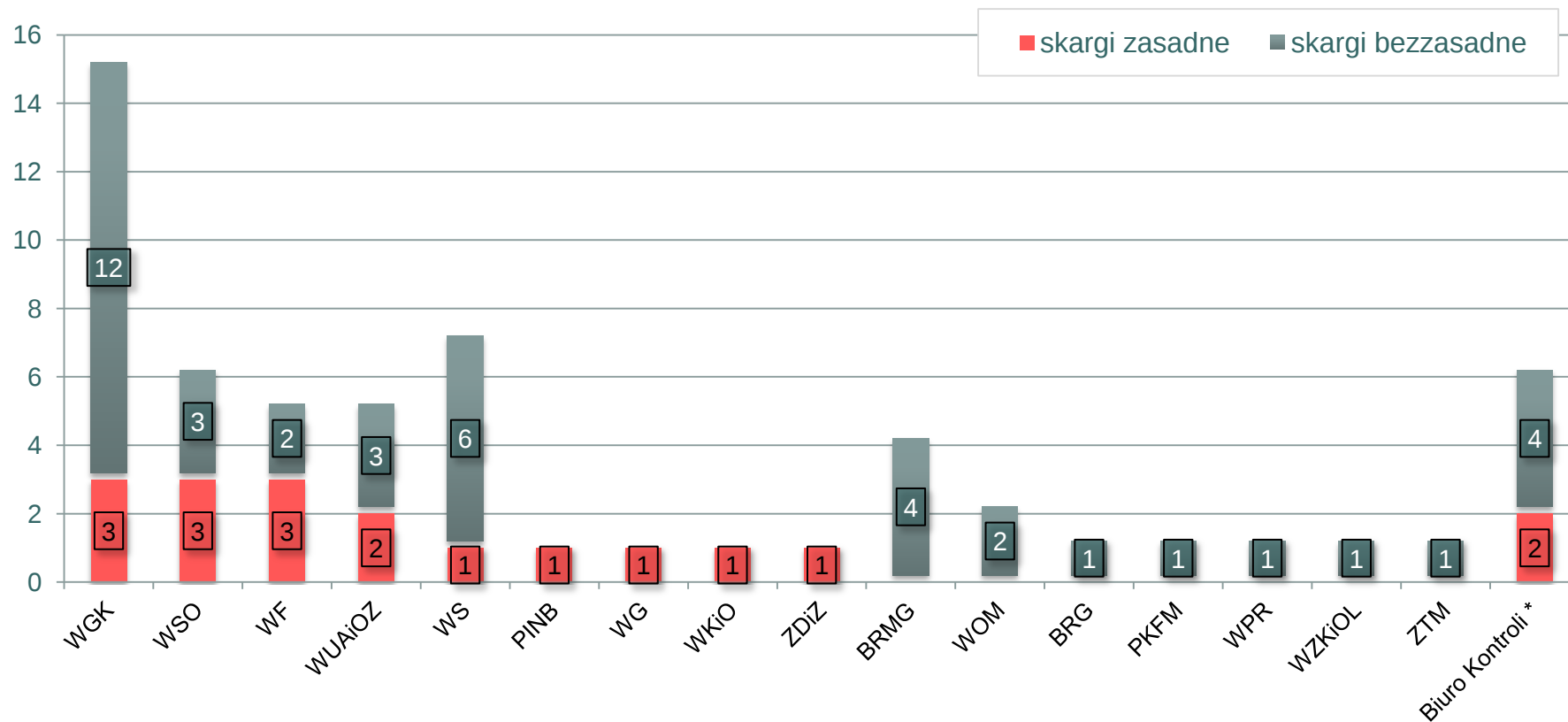
■ bezzasadne

URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH
2002 - 2011



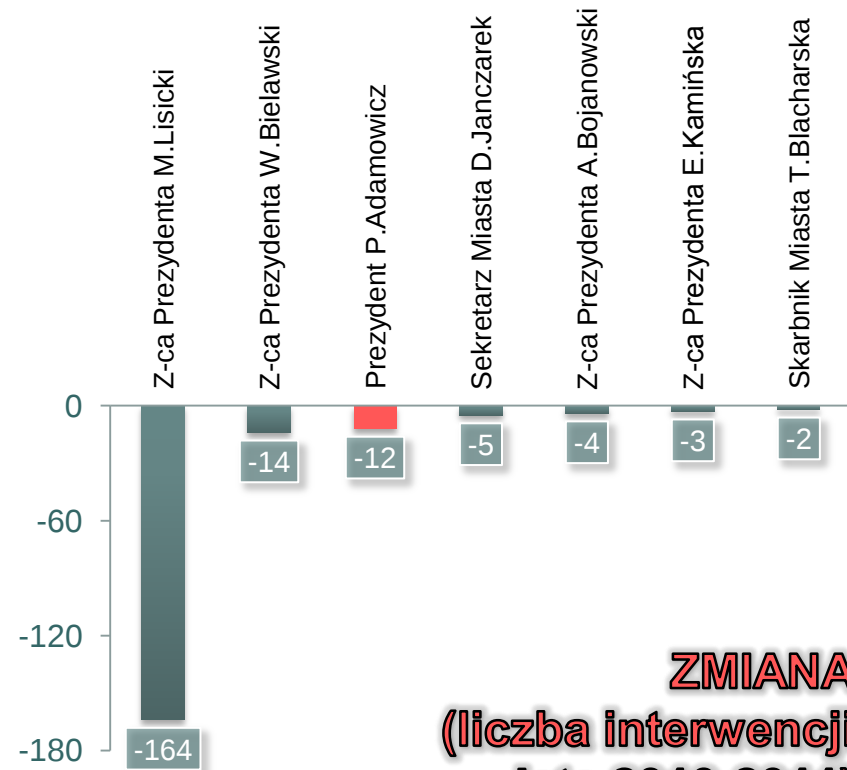
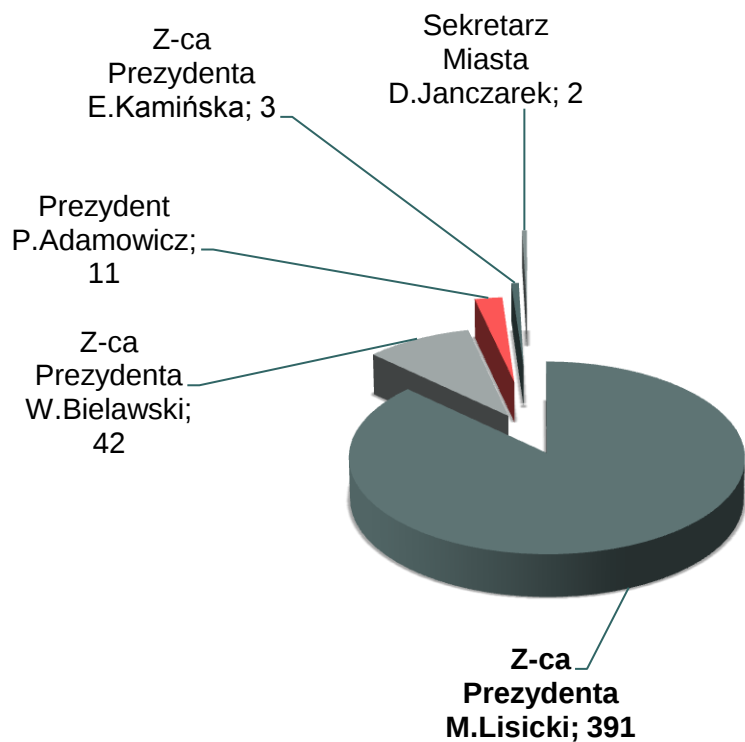
SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2011 R.

WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



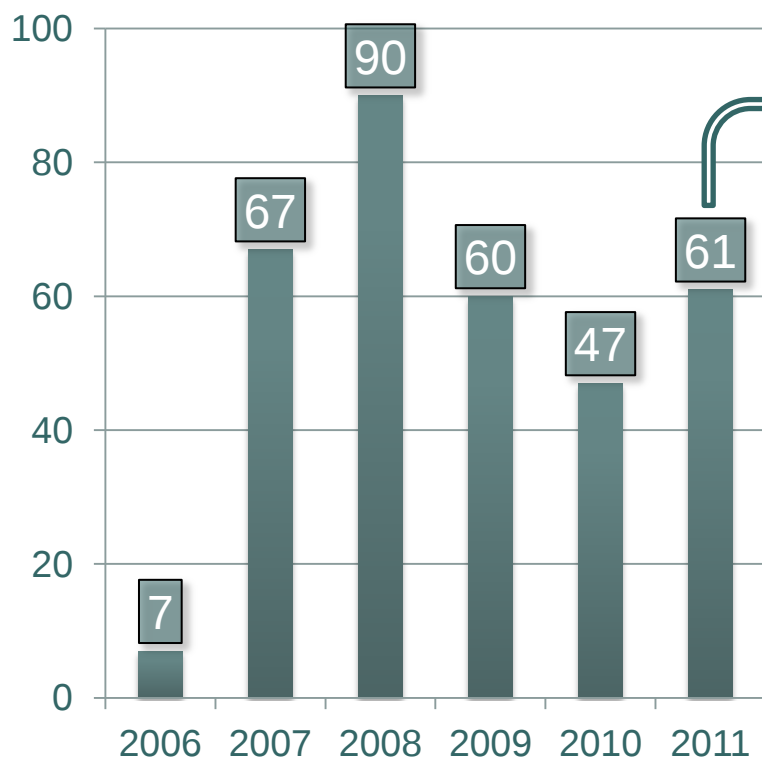
*skargi złożone w ramach nadzoru i kontroli, dotyczące pracy innych wydziałów

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W 2011 R.



ZMIANA
(liczba interwencji
lata 2010-2011)

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2006 - 2011



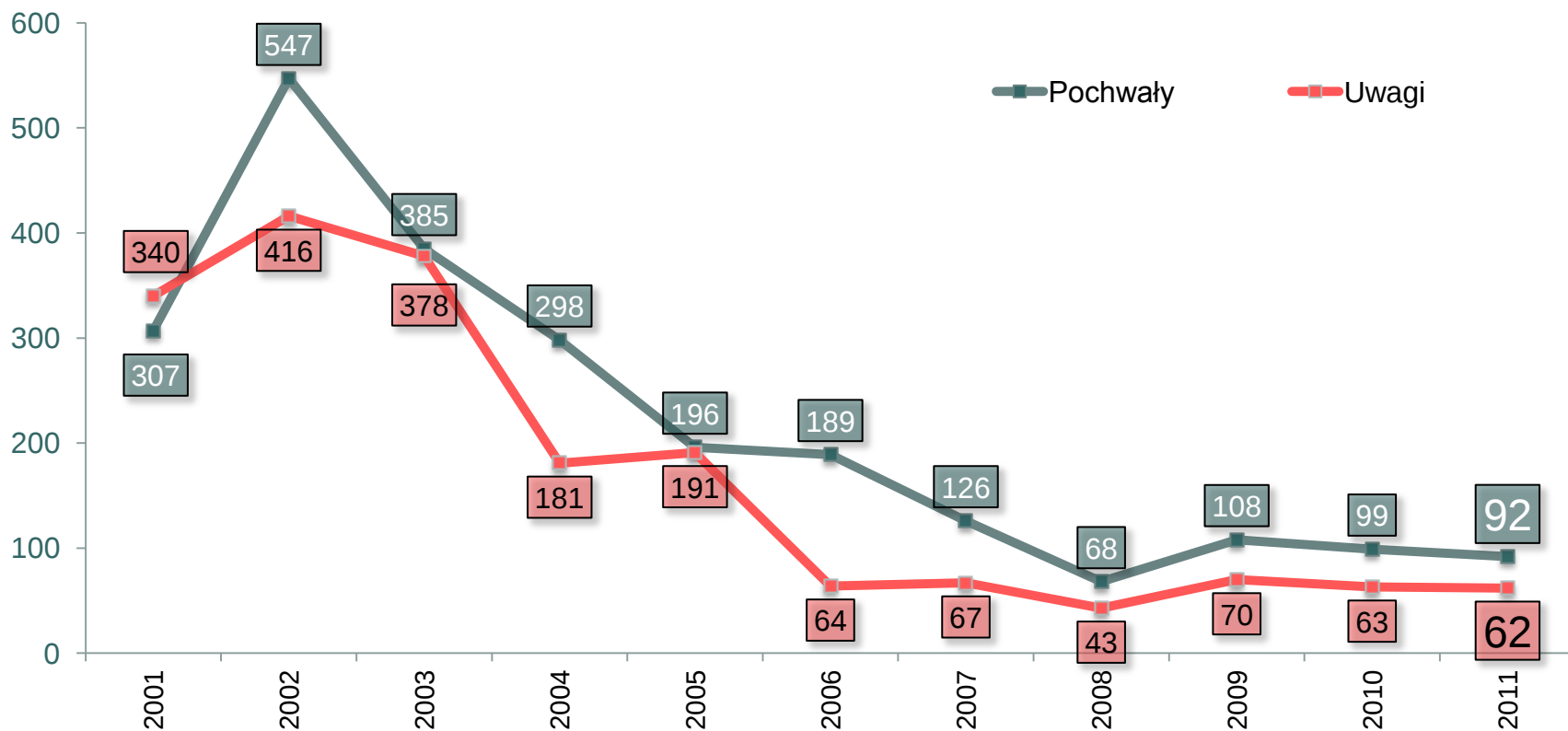
Zapytania od Rzecznika Praw Obywatelskich stanowiły w 2011 r. ponad 50% (31) z ogółu wniosków i zapytań.

Spośród 61 wniosków 30 trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej, a 11 do Wydziału Skarbu; były to głównie zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich

W 2011 r. – podobnie jak rok wcześniej - największą liczbę zapytań (tj. 4) złożył Europoseł Jarosław Wałęsa

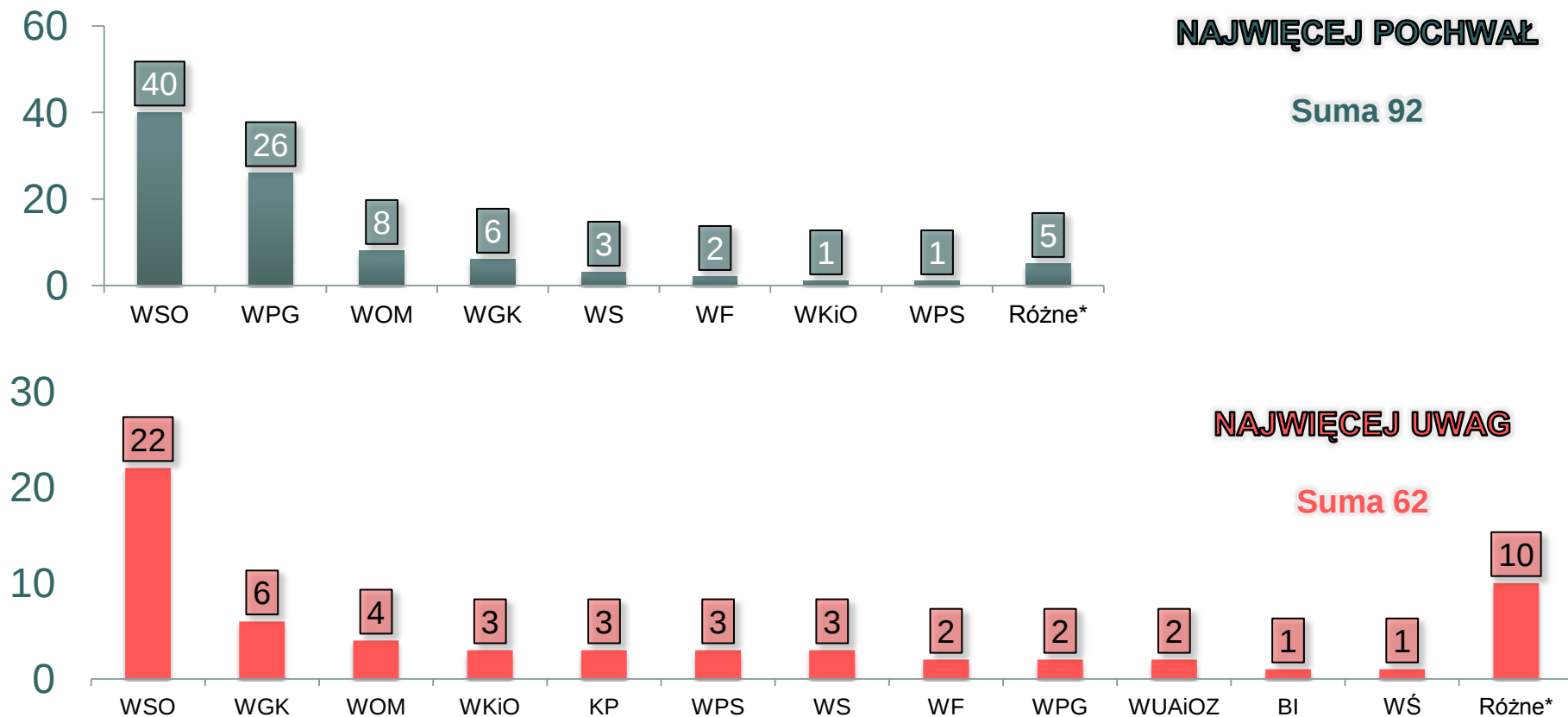
O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2001 – 2011



O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2001 – 2011 cd.

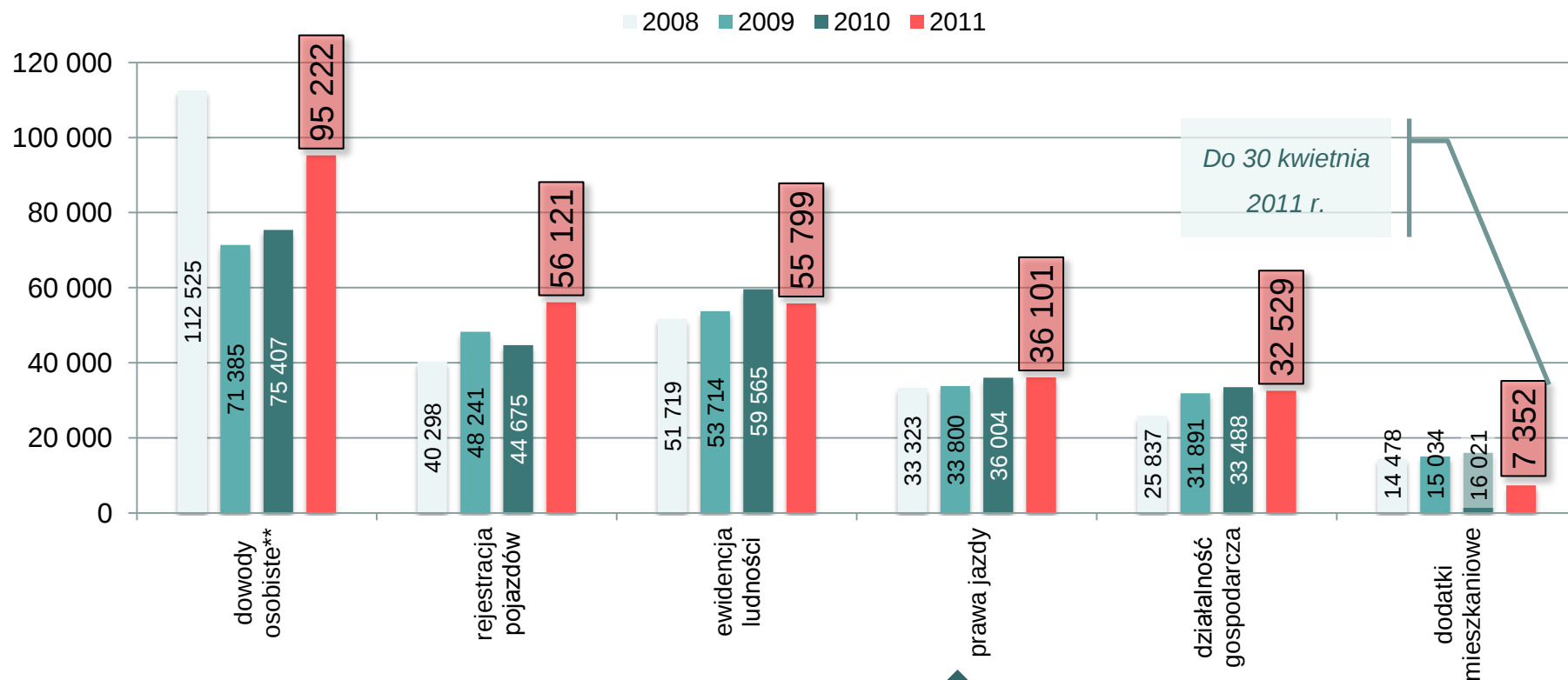


*dotyczy ogólnych spraw urzędowych

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI

MIESZKAŃCÓW W LATACH 2009 – 2011

(na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw)



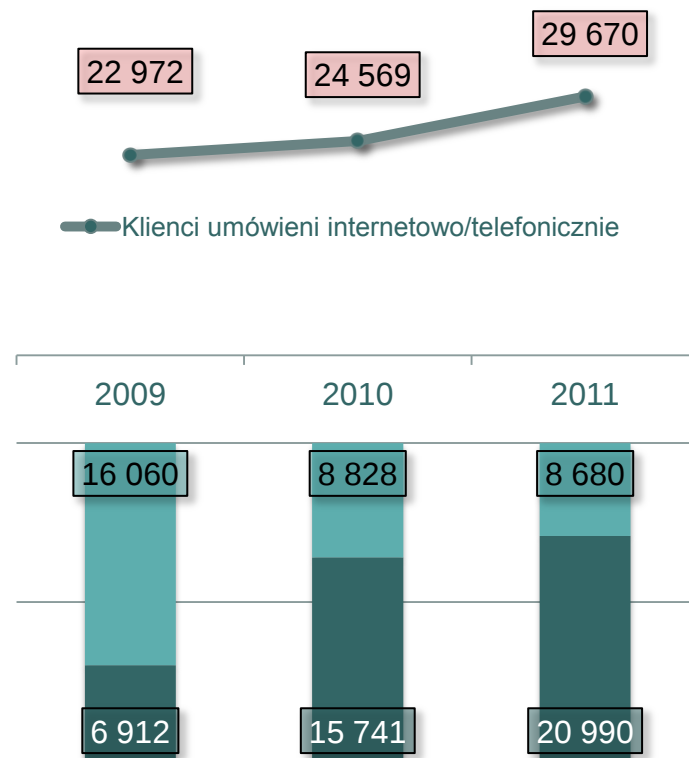
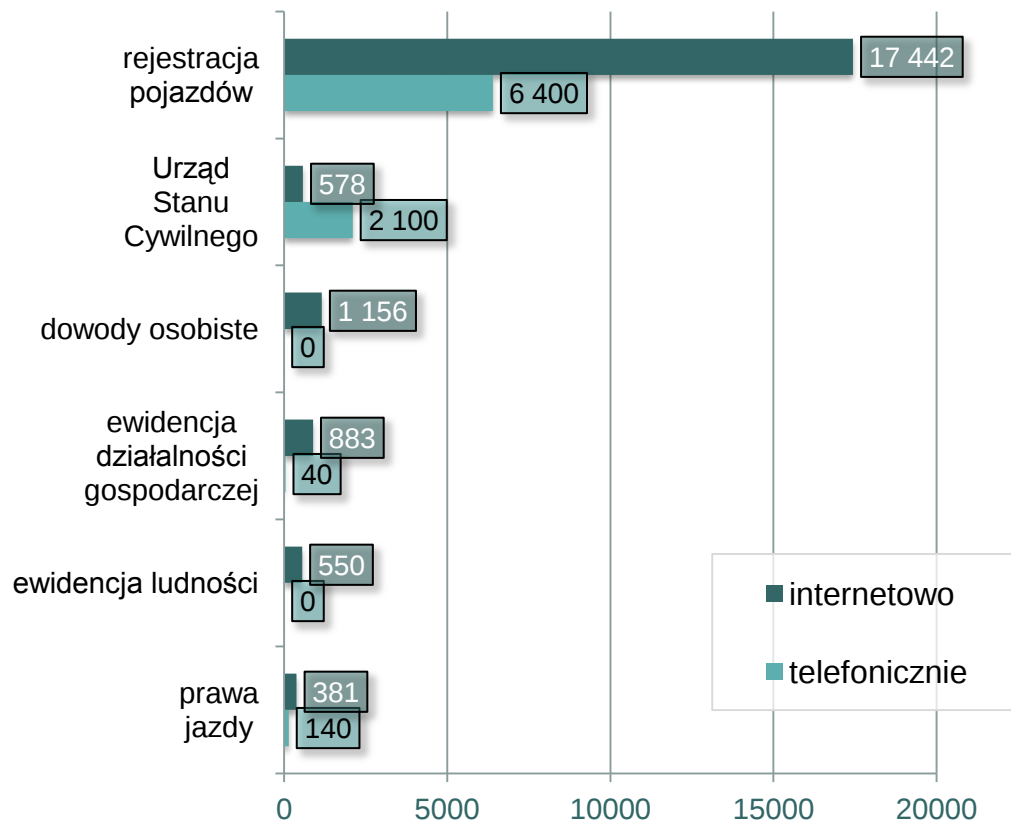
W 2011 r. obsłużono: **283 124*** osób

ogółem: **6,8%** ↑

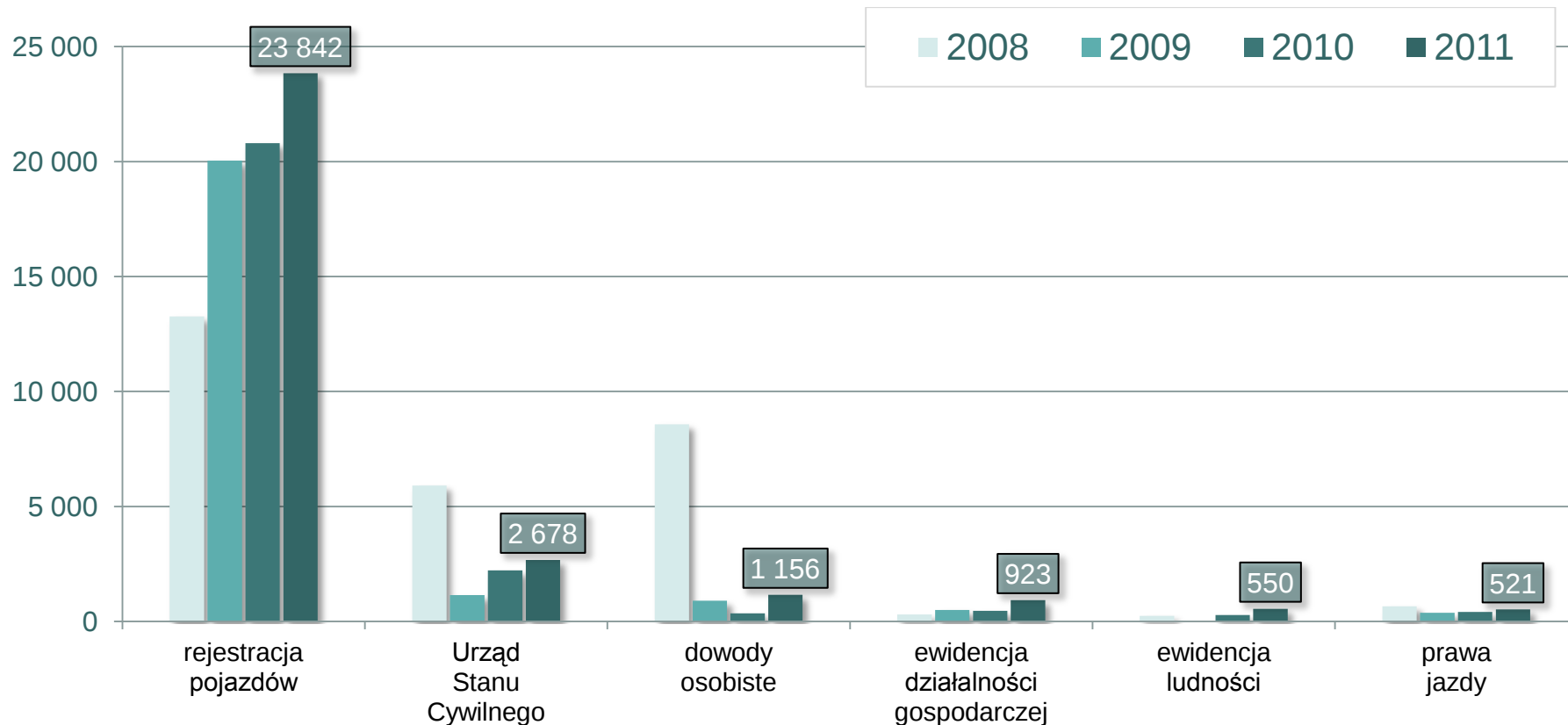
*podana liczba osób nie obejmuje klientów przyjętych na stanowiskach „szybkiej obsługi” oraz bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

** niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2011 R.

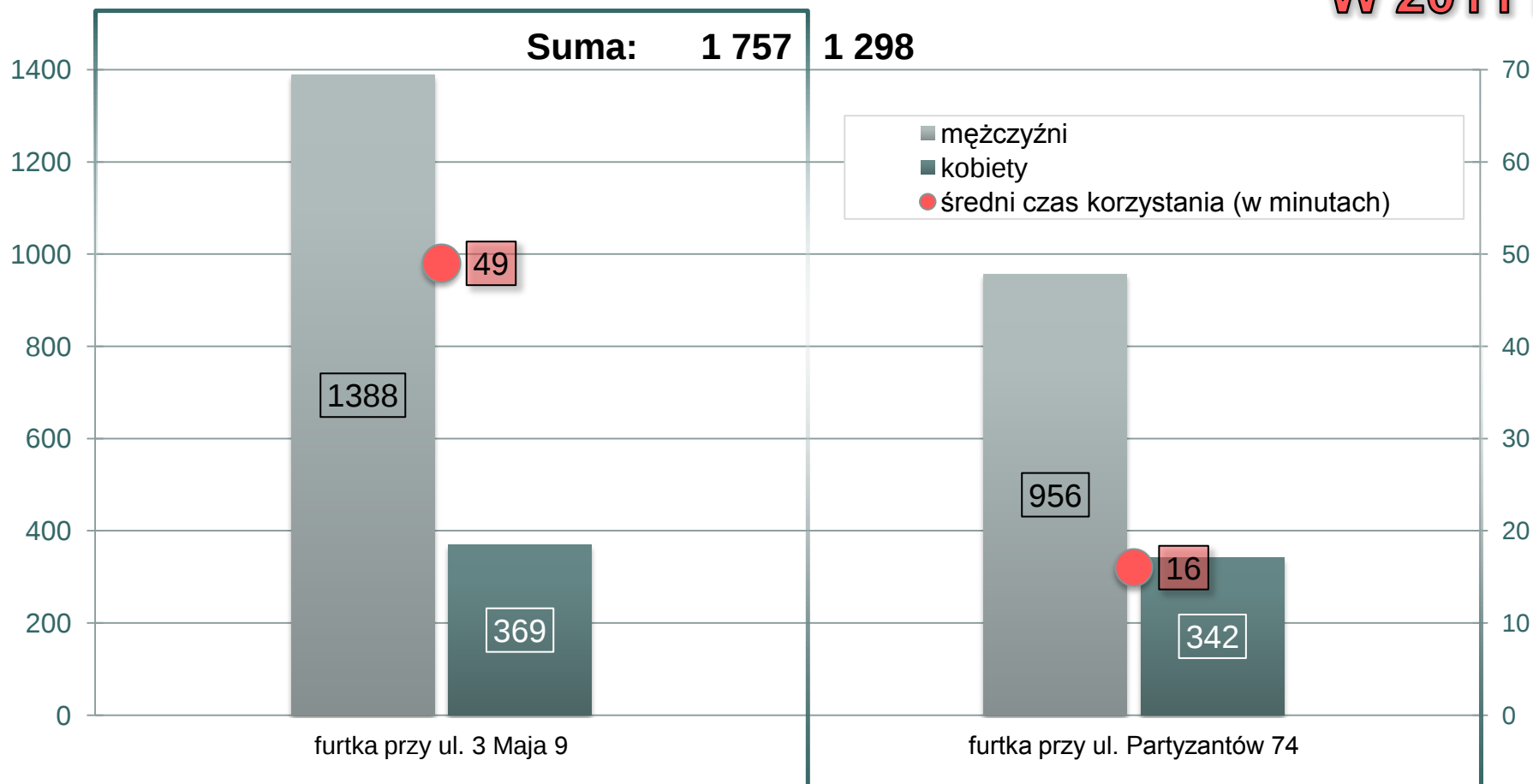


KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2008 - 2011



WYKORZYSTANIE FURTEK INTERNETOWYCH

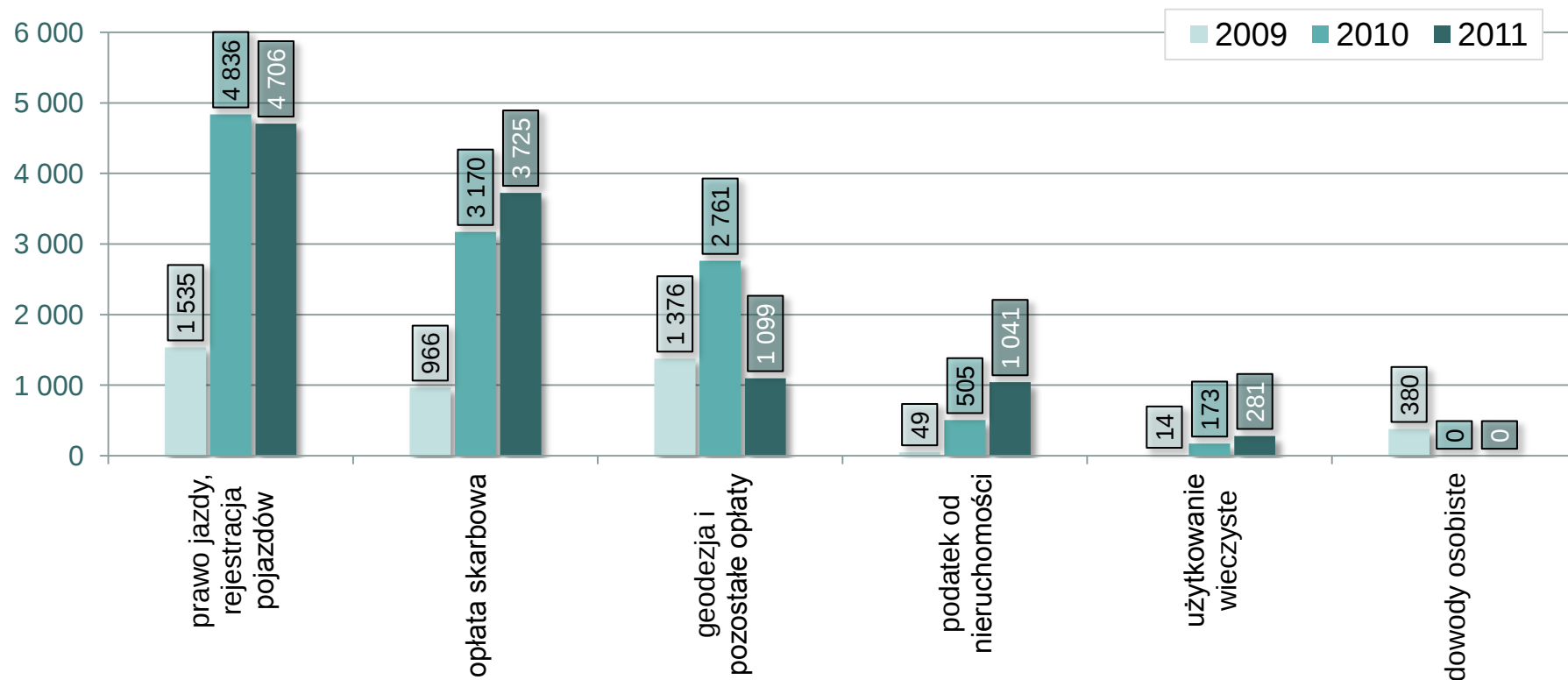
W 2011 R.



ogółem	2009 r.:	5 933
	2010 r.:	5 382
	2011 r.:	3 055

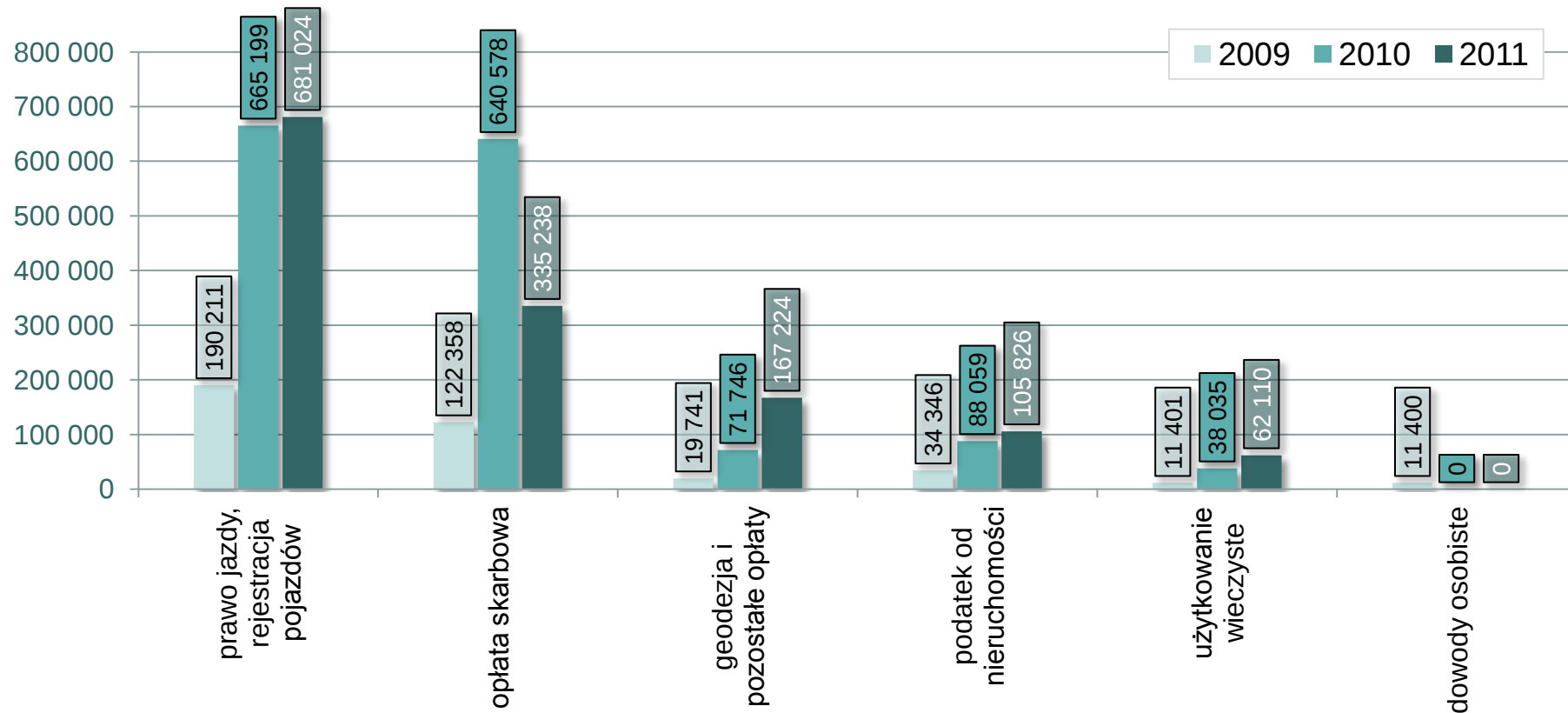
TRANSAKCJE ZREALIZOWANE PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2009 – 2011)



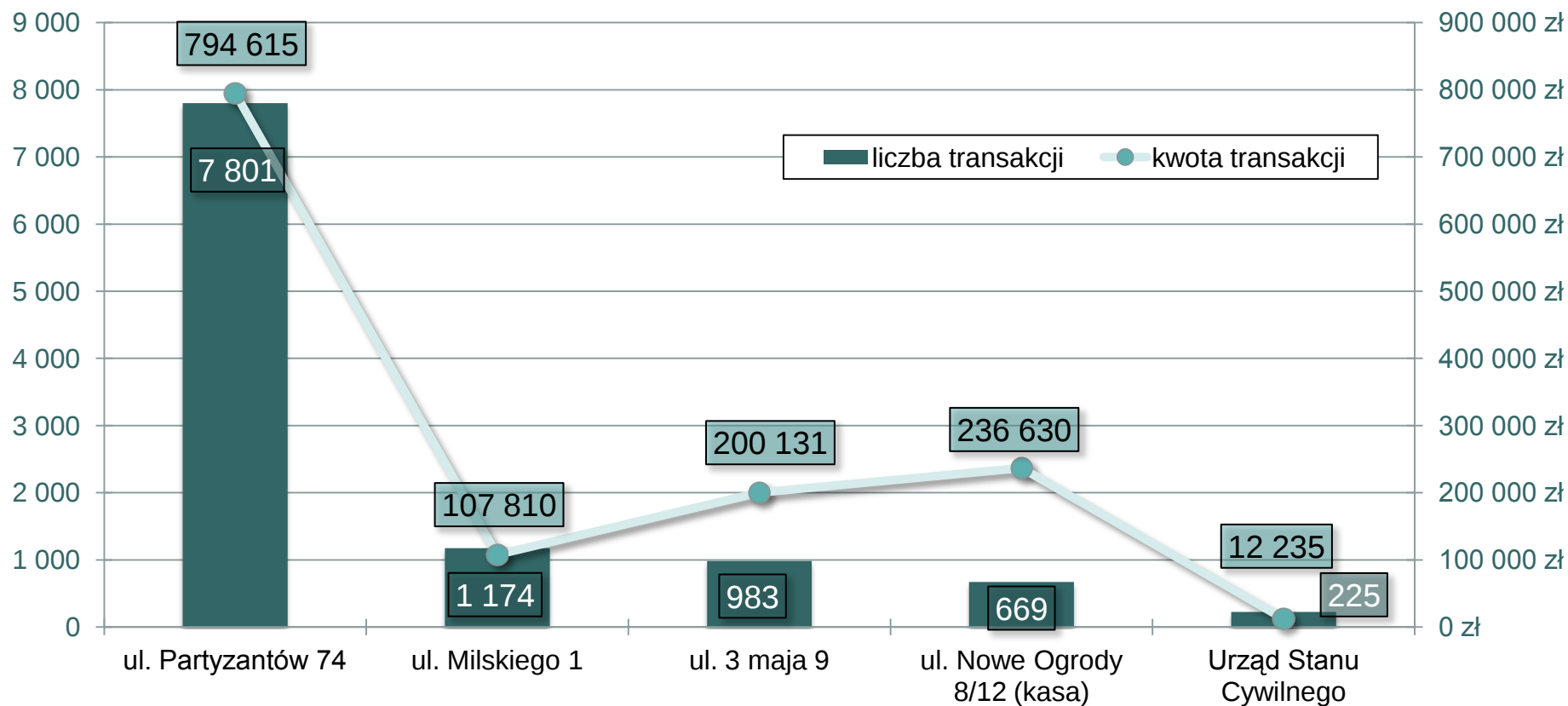
W 2010 r. za pomocą kart płatniczych zrealizowano prawie 11,5 tys. transakcji, zaś w 2011 r. ponad 10,8 tys.

TRANSAKCJE ZREALIZOWANE PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH (W ZŁ)



W 2010 r. płatności zrealizowane za pomocą kart płatniczych wyniosły ponad 1,5 mln zł, a w 2011 r. 1,35 mln zł.

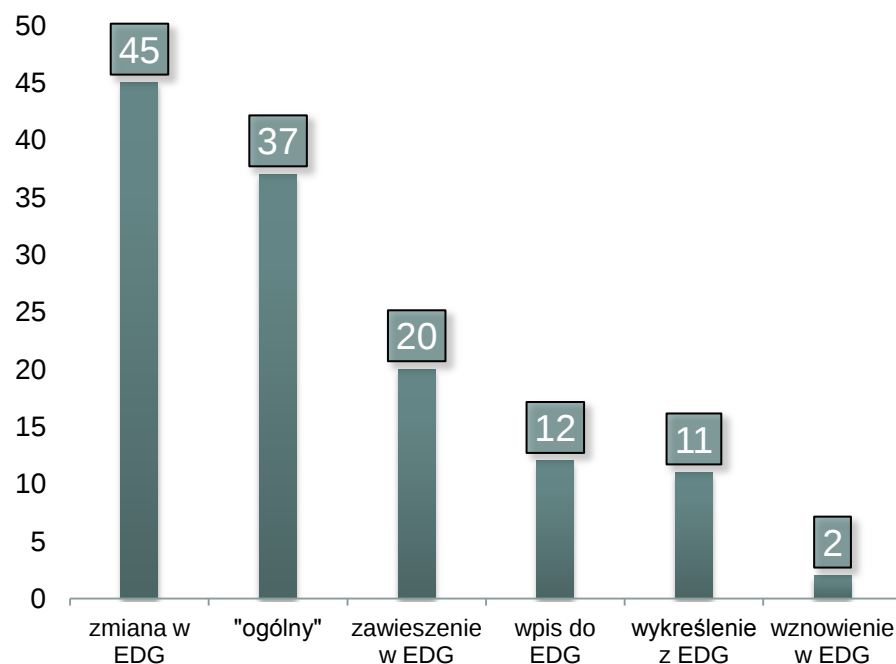
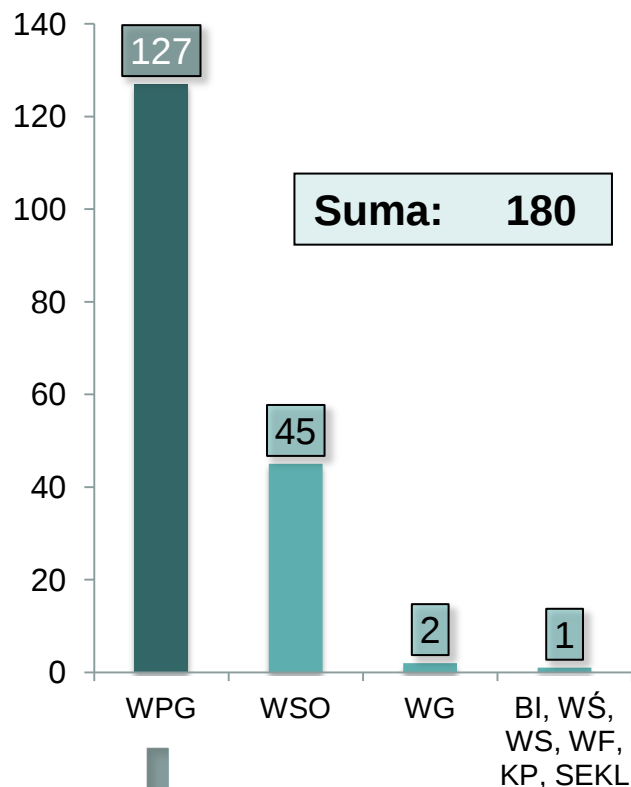
MIEJSCA PATNOŚCI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH W 2011 R.



Łącznie:

10 852 transakcje na łączną kwotę 1 351 422 zł.

S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W 2011 R.





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl