



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
Wydział Polityki Gospodarczej

Analiza procesów administracyjnych oraz obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w 2012 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

2011 r.

zmiana +/-

2012 r.

442 061 os.

- 49 os.

442 012 os.

URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ

(stan na dzień 31 grudnia)

1 093 os.

+ 13 os.

1 106 os.

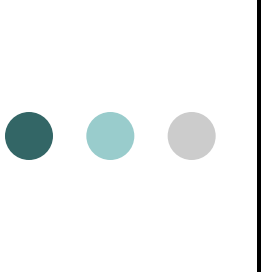
LICZBA DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

(wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne
Miasta Gdańska)

509 204

- 3 851

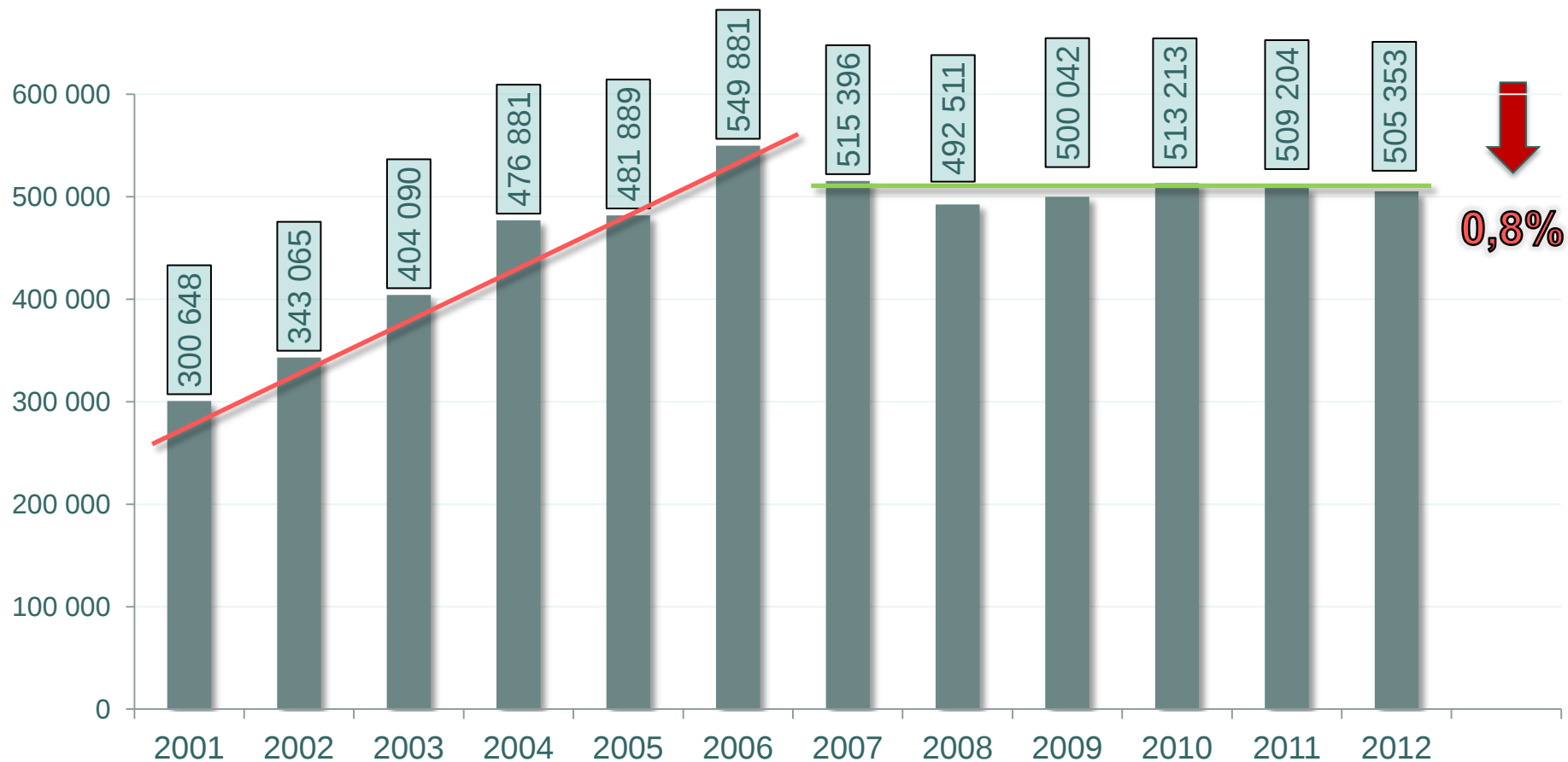
505 353



WYKAZ SKRÓTÓW

- Biuro Prezydenta ds. Kultury **(BPK)**
- Biuro Kontroli **(BK)**
- Biuro Prezydenta ds. Sportu **(BPS)**
- Biuro Rady Miasta Gdańska **(BRMG)**
- Kancelaria Prezydenta **(KP)**
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności **(MZON)**
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku **(MOPR)**
- Miejski Rzecznik Konsumentów **(MRK)**
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego **(PINB)**
- Powiatowy Urząd Pracy **(PUP)**
- Straż Miejska **(SM)**
- Sekretariat Prezydenta Miasta Gdańska **(SEK A)**
- Sekretariat Zastępcy PMG ds. Polityki Społecznej **(SEK C)**
- Sekretariat Zastępcy PMG ds. Polityki Mieszkaniowej i Komunalnej **(SEK L)**
- Sekretariat Sekretarz Miasta **(SEK S)**
- Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego **(WBiZK)**
- Wydział Edukacji **(WE)**
- Wydział Finansowy **(WF)**
- Wydział Geodezji **(WG)**
- Wydział Gospodarki Komunalnej **(WGK)**
- Wydział Kadr i Organizacji **(WKiO)**
- Wydział Obsługi Mieszkańców **(WOM)**
- Wydział Polityki Gospodarczej **(WPG)**
- Wydział Programów Rozwojowych **(WPR)**
- Wydział Skarbu **(WS)**
- Wydział Spraw Obywatelskich **(WSO)**
- Wydział Polityki Społecznej **(WPS)**
- Wydział Środowiska **(WŚ)**
- Wydział Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków **(WUAiOZ)**
- Zarząd Dróg i Zieleni **(ZDiZ)**
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku **(ZTM)**

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 - 2012



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZJE W LATACH 2010-2012

Ile razy występują?

WSO x 5

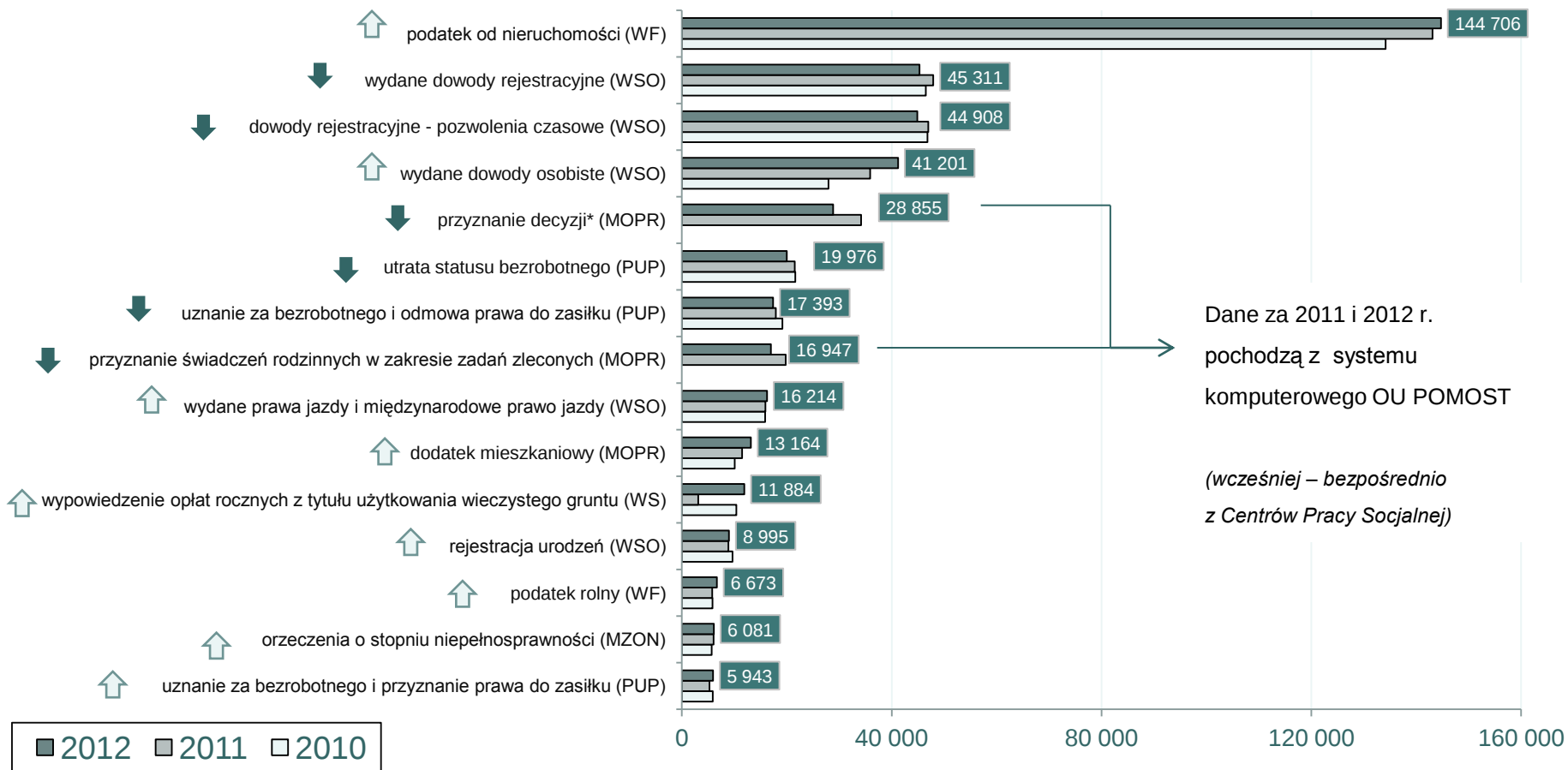
MOPR x 3

PUP x 3

WF x 2

MZON x 1

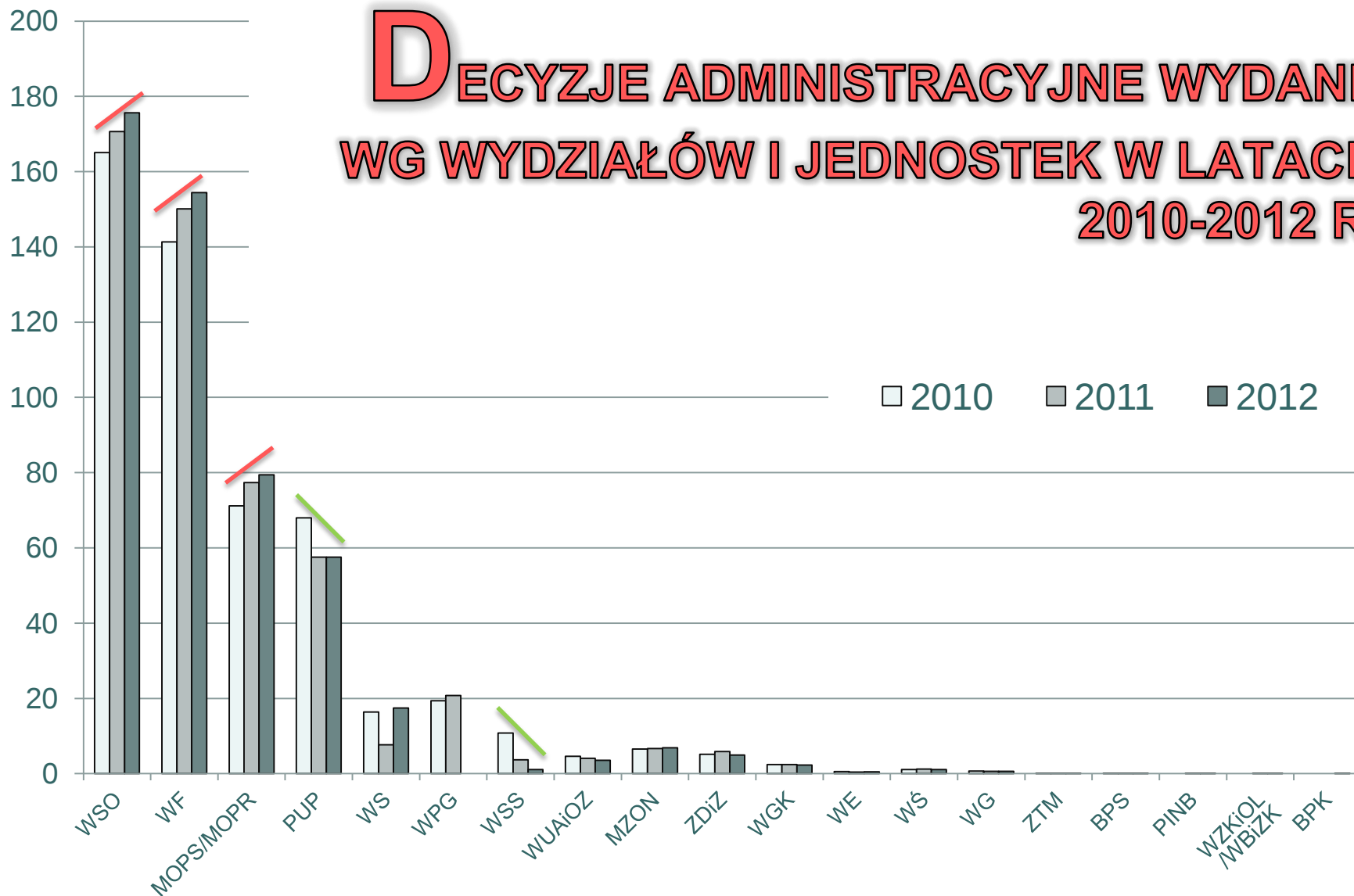
WS x 1



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

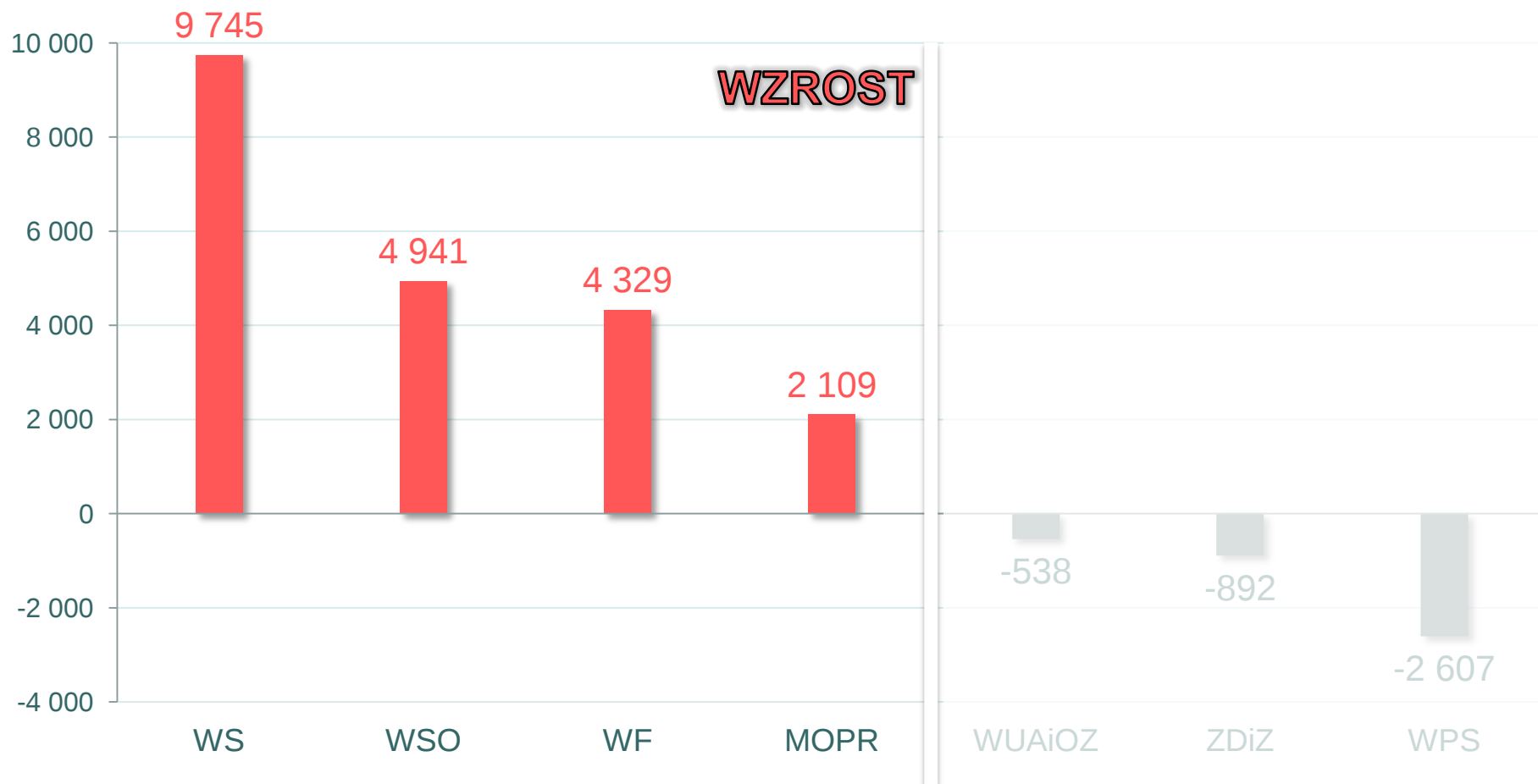
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE WG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK W LATACH 2010-2012 R.

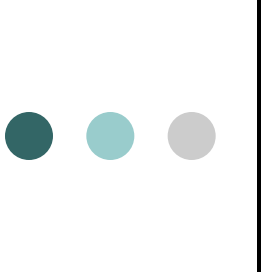
w tysiącach



ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2011 – 2012 (pow. 500 szt.)



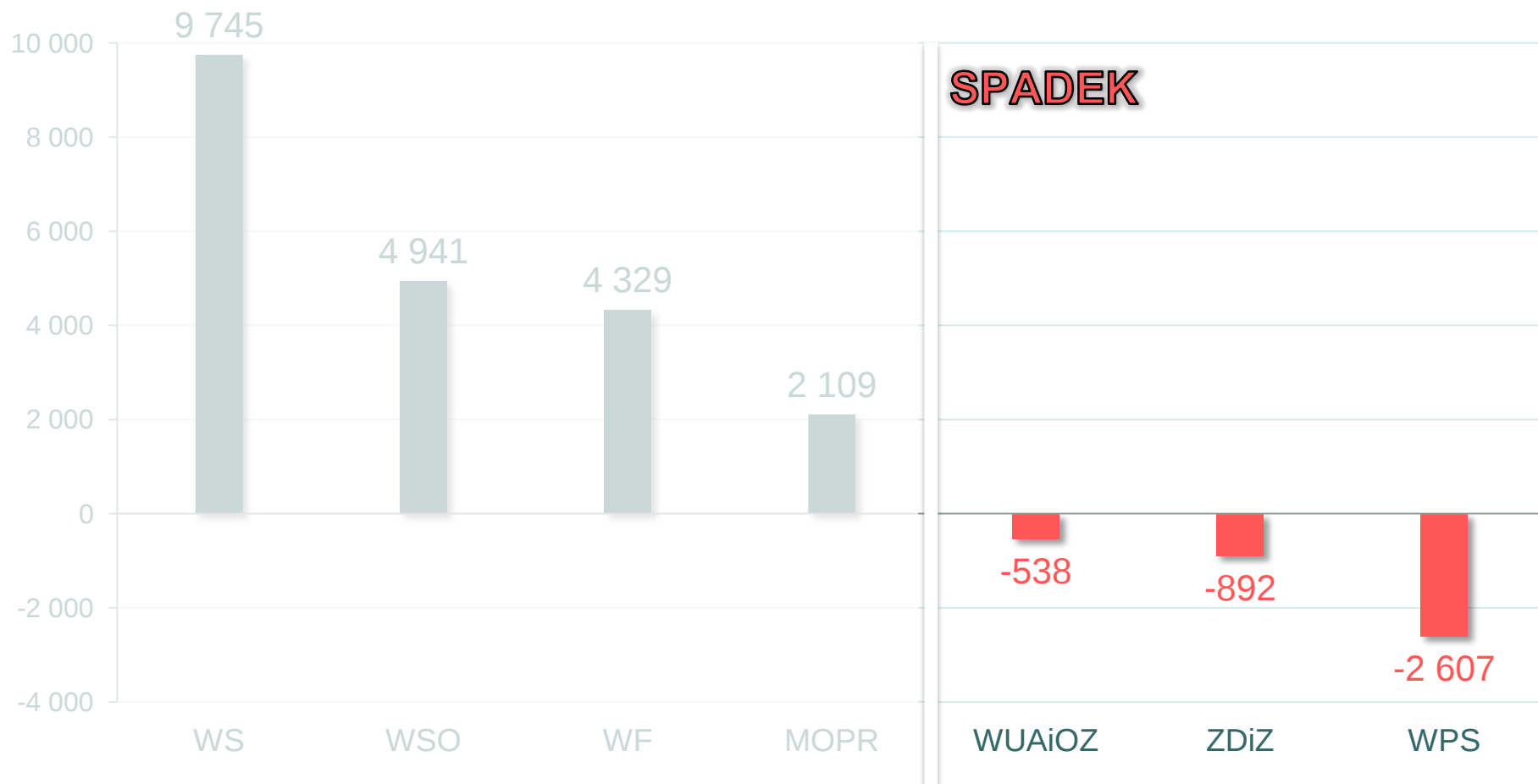


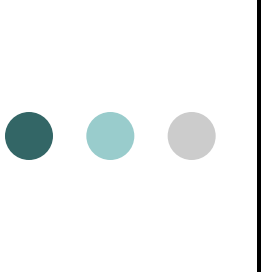
WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **WS** – zwiększenie liczby wypowiedzeń opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntów
 - nietypowy był rok 2011, gdzie nastąpiły wstrzymania w związku ze zmianą przepisów dotyczących aktualizacji opłat; rok później sytuacja wróciła do normy
- **WSO** – wzrost liczby wydanych dowodów osobistych
 - zwiększenie liczby osób niepełnoletnich, które zgłaszają się do WSO w celu uzyskania dowodu osobistego, którego głównym powodem są częstsze podróże w strefie Schengen
 - wymiana dowodów wydanych 10 lat temu, które utraciły ważność
- **WF** – zwiększenie liczby wydanych decyzji w sprawie podatków lokalnych
 - wzrost liczby podatników
- **MOPR** – wzrost decyzji przyznających świadczenia w postaci zasiłków
 - zwiększenie liczby osób ubiegających się o zasiłek stały, celowy, na udzielenie pogrzebu oraz na dożywiania

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2011 – 2012 (pow. 500 szt.)



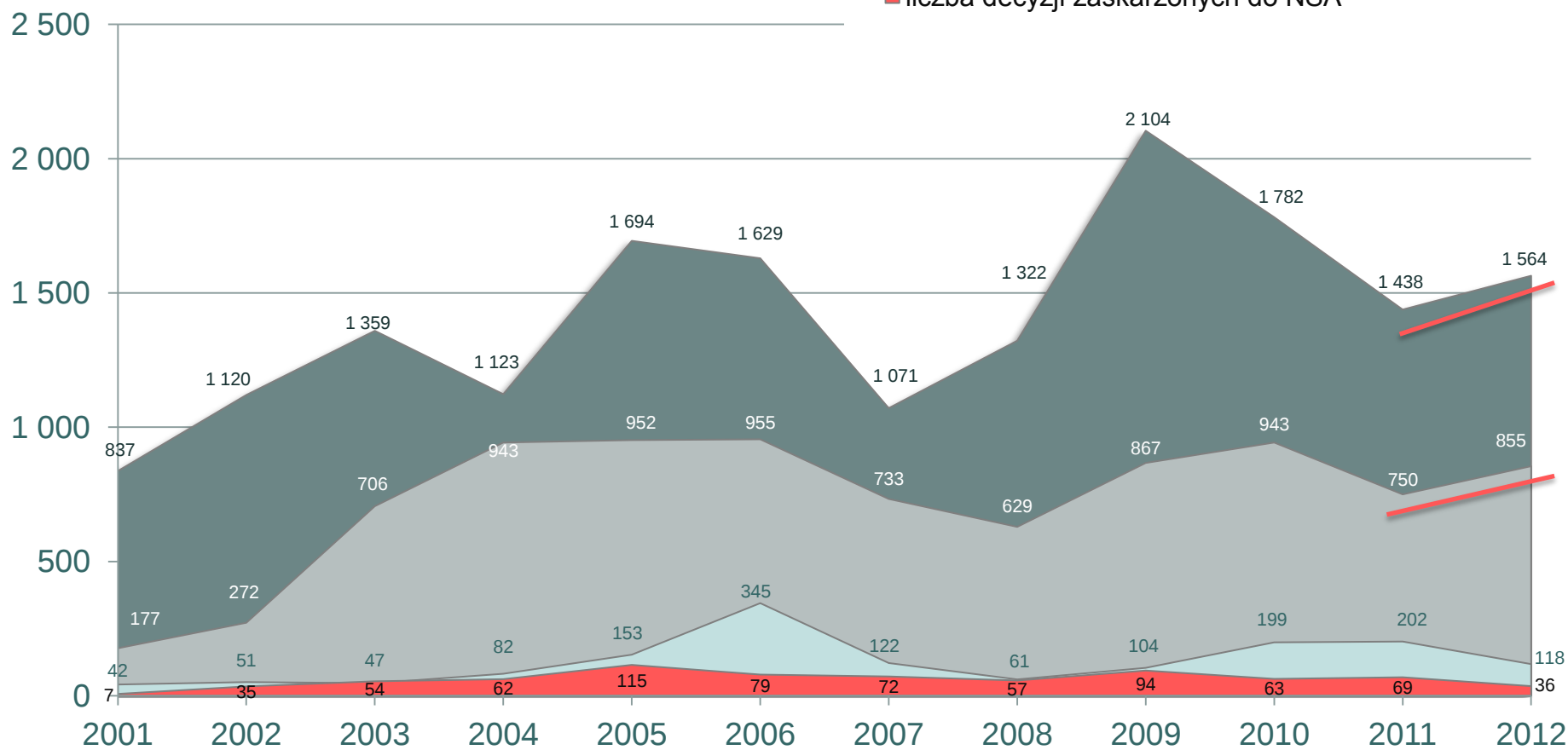


SPADEK LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- WPS – brak decyzji przyznających pomoc finansową w formie dodatku mieszkaniowego
 - w okresie 01.01-30.04.2011 r. decyzja wydawana była przez ówczesny Wydział Spraw Społecznych z dniem 1 maja 2011 r. przeszła w obowiązki Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku
- ZDiZ – spadek decyzji o lokalizacji obiektów niezwiązanych z gospodarką drogową w pasie drogowym, decyzji uzgadniających trasy i odtworzenie nawierzchni po robotach;
 - spadek decyzji o przebudowie i remoncie istniejącego obiektu budowlanego lub urządzeń
- WUAiOZ – spadek liczby wydanych pozwoleń na budowę
 - mniejsza liczba osób ubiegających się o pozwolenia na budowę

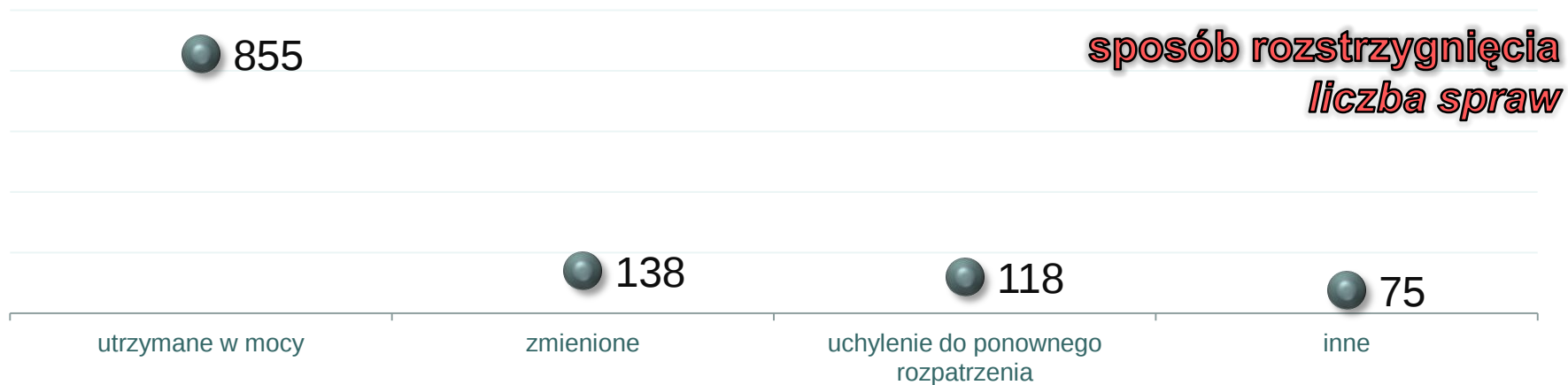
O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- liczba odwołań do organu wyższego stopnia
- utrzymane w mocy przez organ wyższego stopnia
- uchylone do ponownego rozpatrzenia
- liczba decyzji zaskarżonych do NSA



1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

Liczba odwołań do organu wyższego stopnia od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,31%** wszystkich wydanych w 2012 roku decyzji administracyjnych i była większa o **0,03 p.p.** w stosunku do roku ubiegłego, z tego **54,7%** decyzji zostało utrzymanych w mocy przez organ wyższego stopnia (wzrost o **2,5 p.p.** w stosunku do 2011 roku).



2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD

(niezmiennie od lat)

- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności

- wzrost o 9% 

392 odwołania (25% wszystkich odwołań), z czego ponad 25% utrzymano w mocy, zaś 30% zmieniono;

w 2011 r. 28% decyzji odwołanych uchylono do ponownego rozpatrzenia, co mogło się wiązać ze wzrostem w 2012 r. w grupie decyzji zmienionych

- decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej

- spadek o 6,5% 

202 odwołania (13% wszystkich odwołań), z czego 98% utrzymano w mocy, a niecałe 2% uchylono do ponownego rozpatrzenia

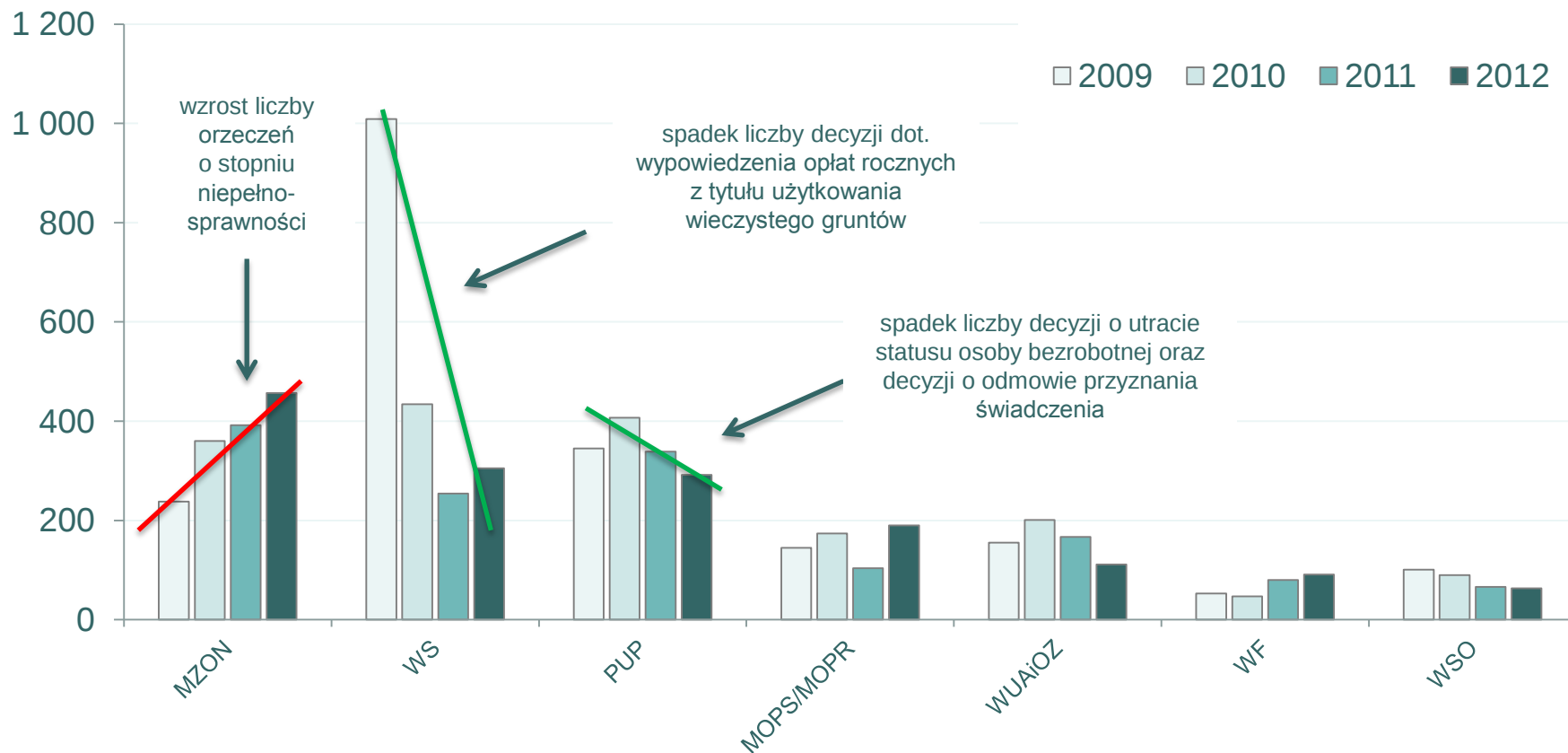
- wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu

- wzrost o 32% 

200 odwołań (13% wszystkich odwołań), z czego 64% utrzymano w mocy, zaś 3,5% uchylono do ponownego rozpatrzenia

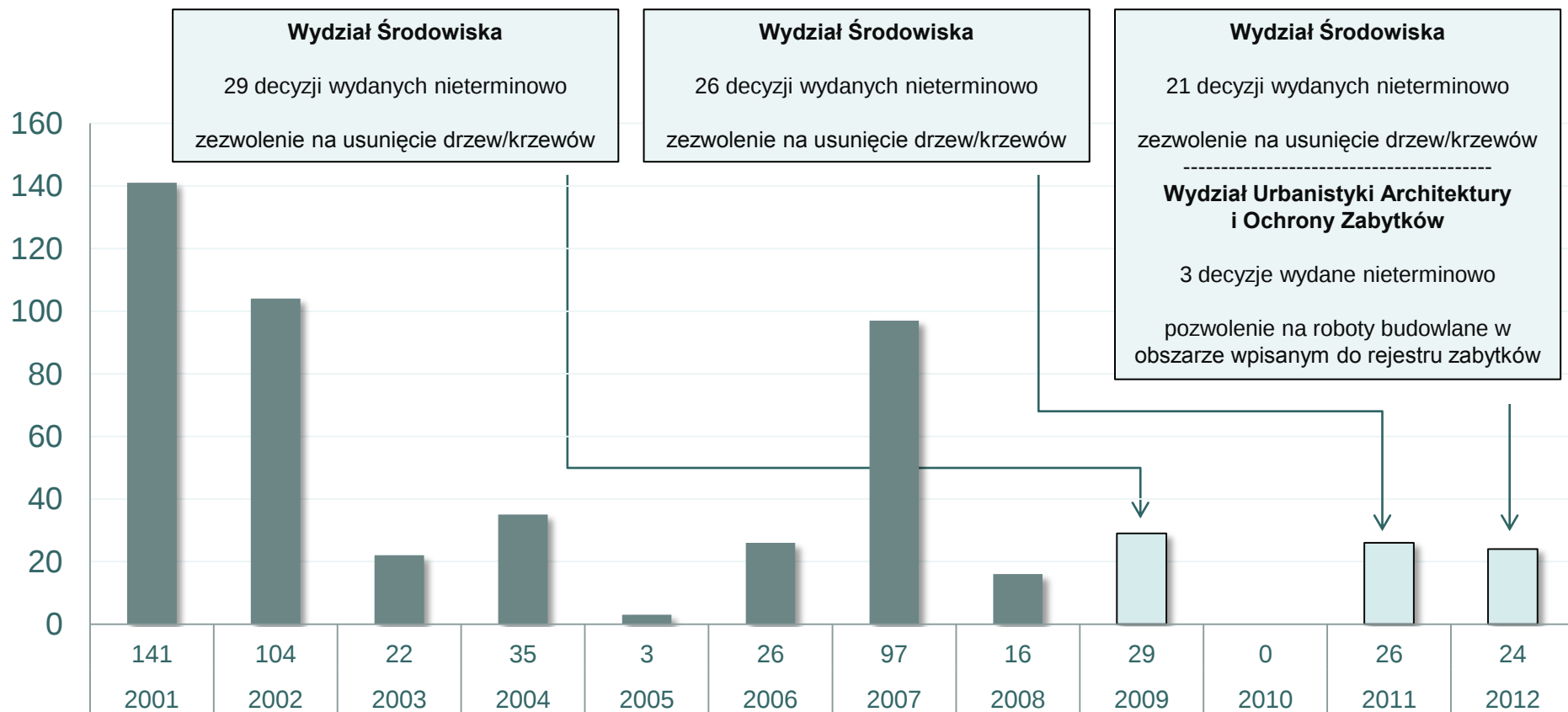
O DWOŁANIA OD DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH WG WYDZIAŁÓW / JEDNOSTEK



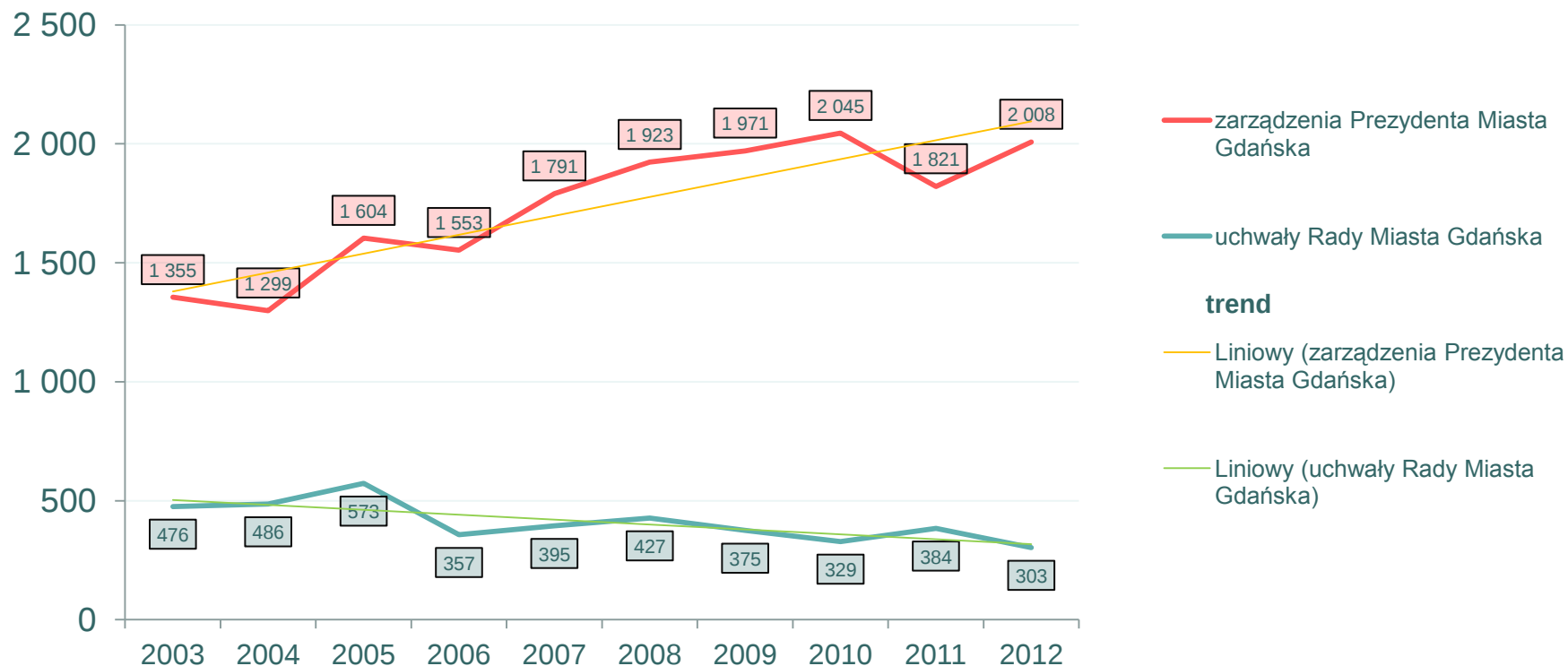
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO*

W LATACH 2001 - 2012

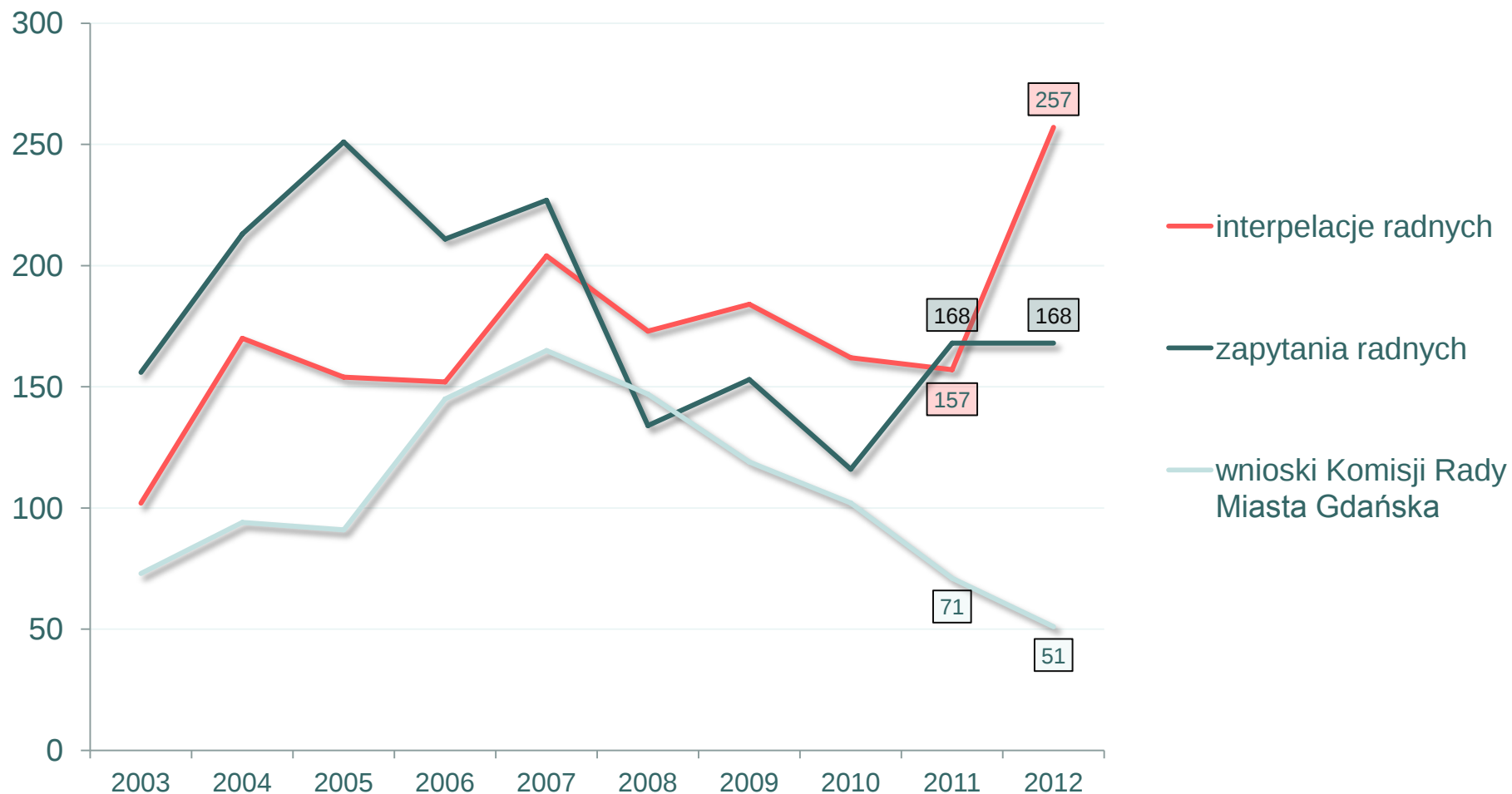


* Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska
w świetle przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA)

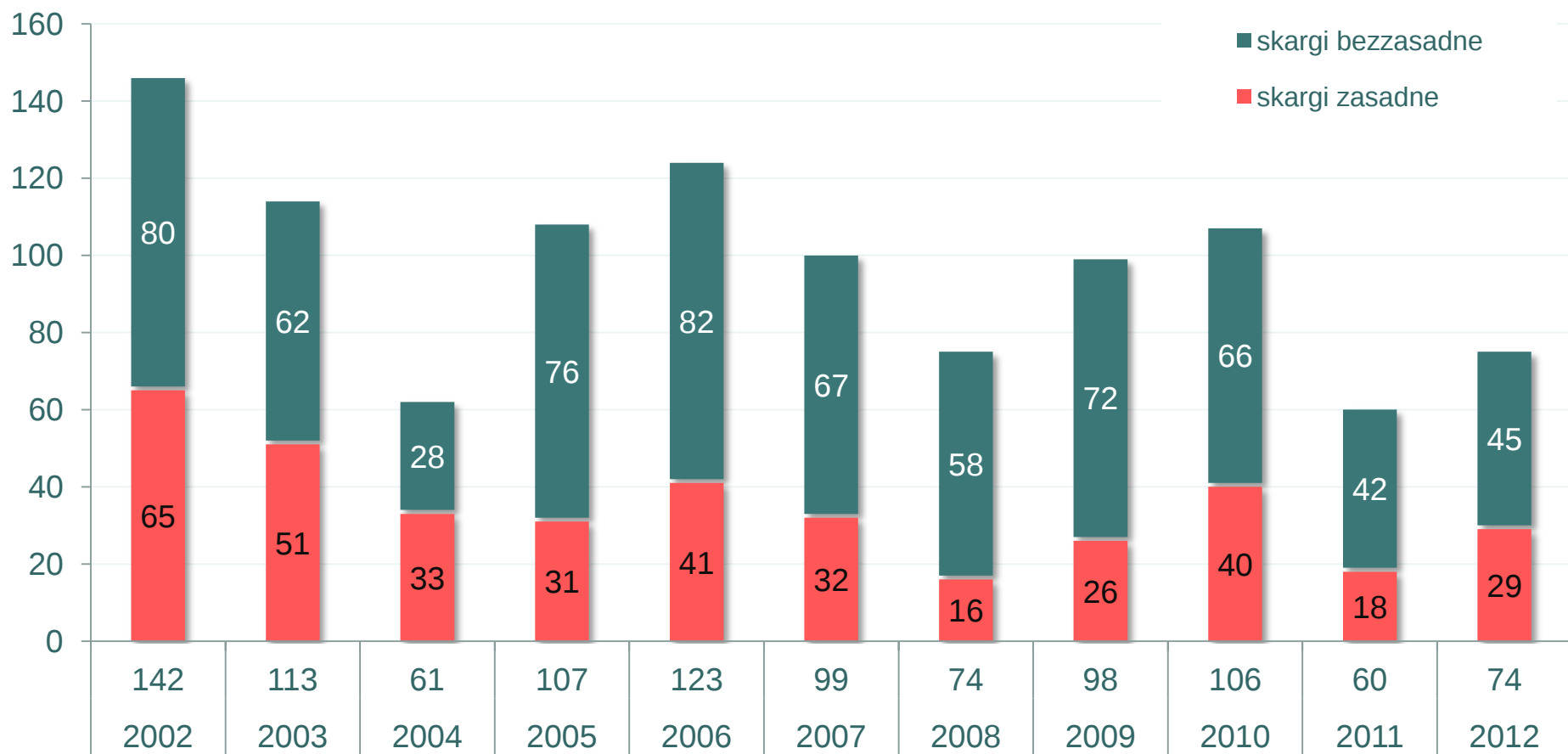
DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2003-2012



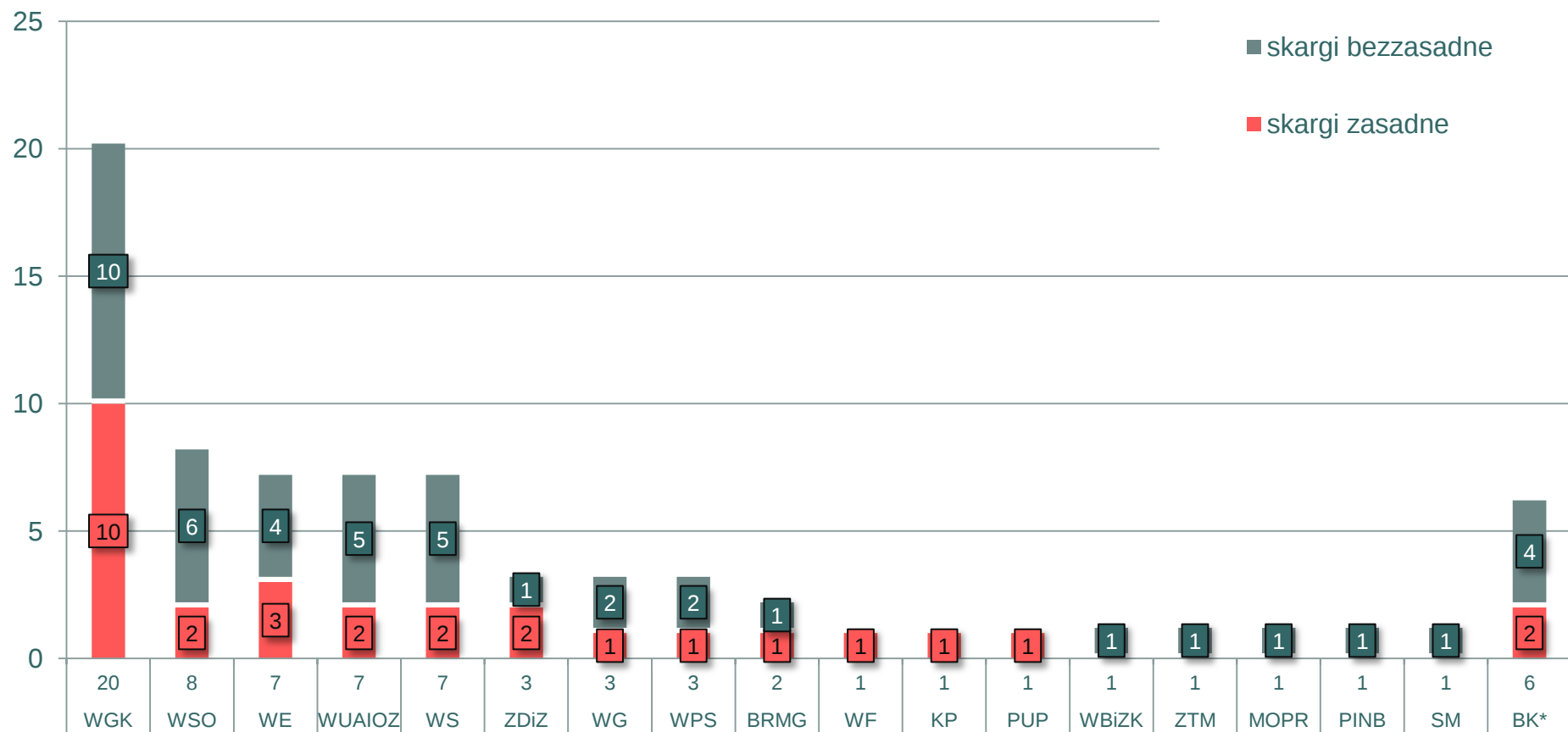
DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2003 – 2012



SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2002 - 2012

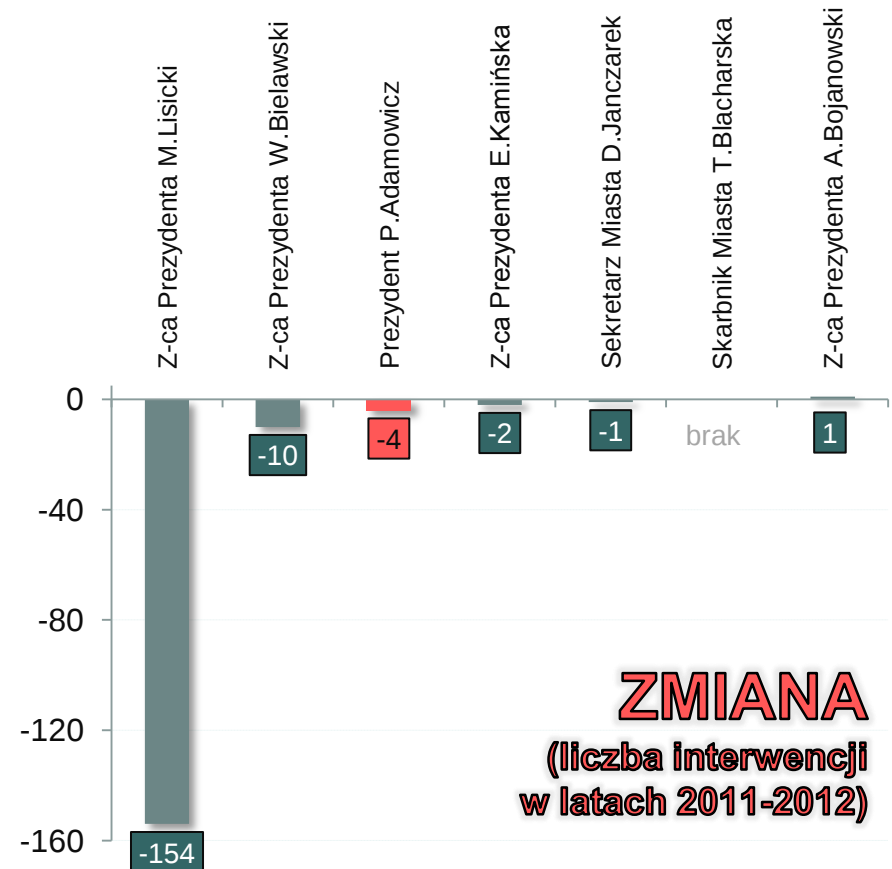
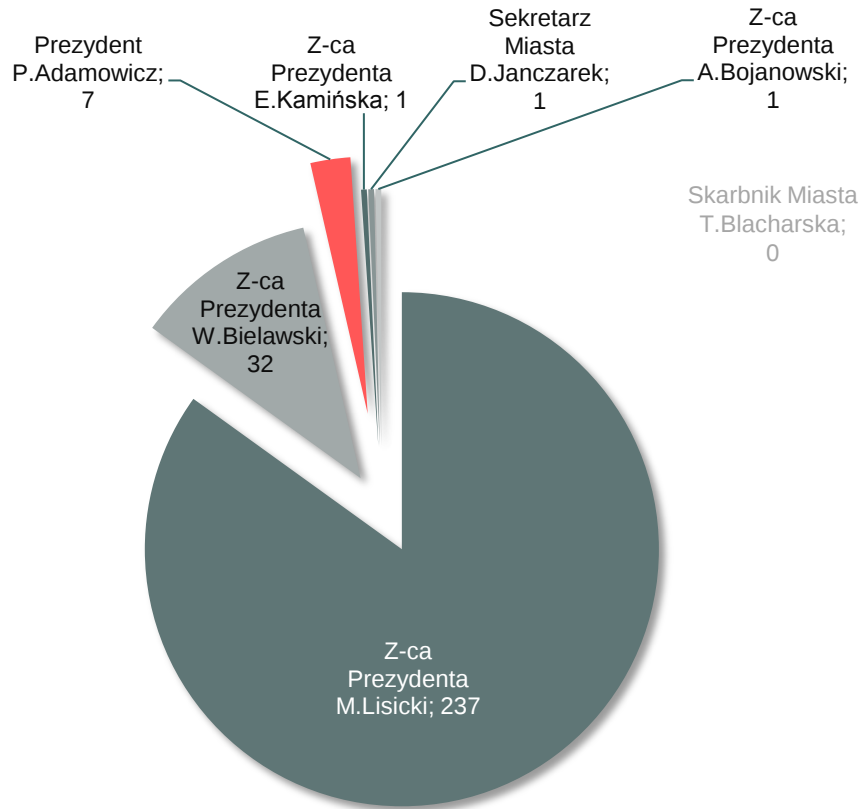


SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2012 R. WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



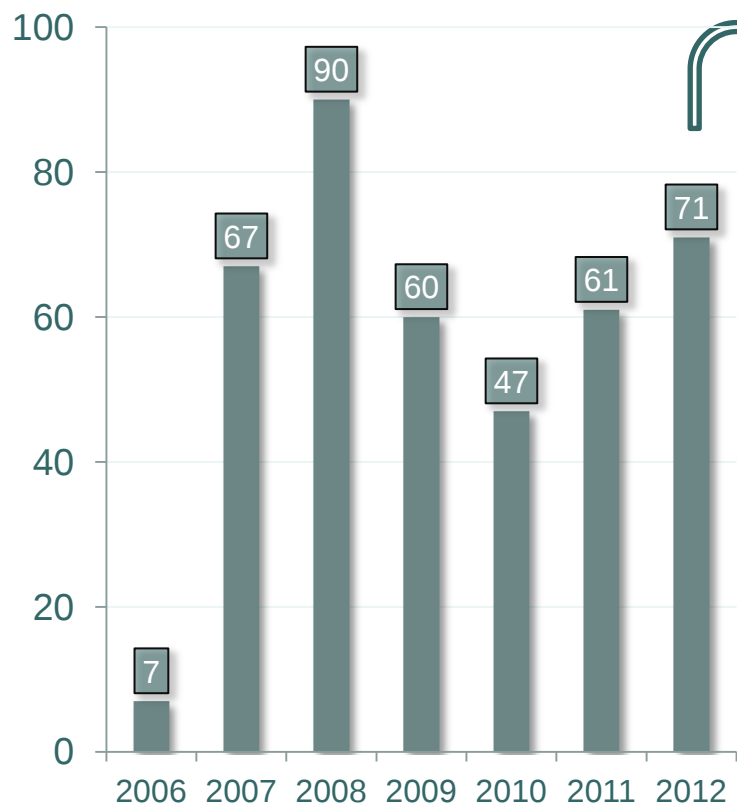
*skargi zlecone w ramach nadzoru i kontroli, dotyczące pracy innych wydziałów

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W 2012 R.



ZMIANA
(liczba interwencji
w latach 2011-2012)

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2006 - 2012



Zapytania Posłów RP stanowiły blisko 40% (28) z ogółu wniosków i zapytań w 2012 r.

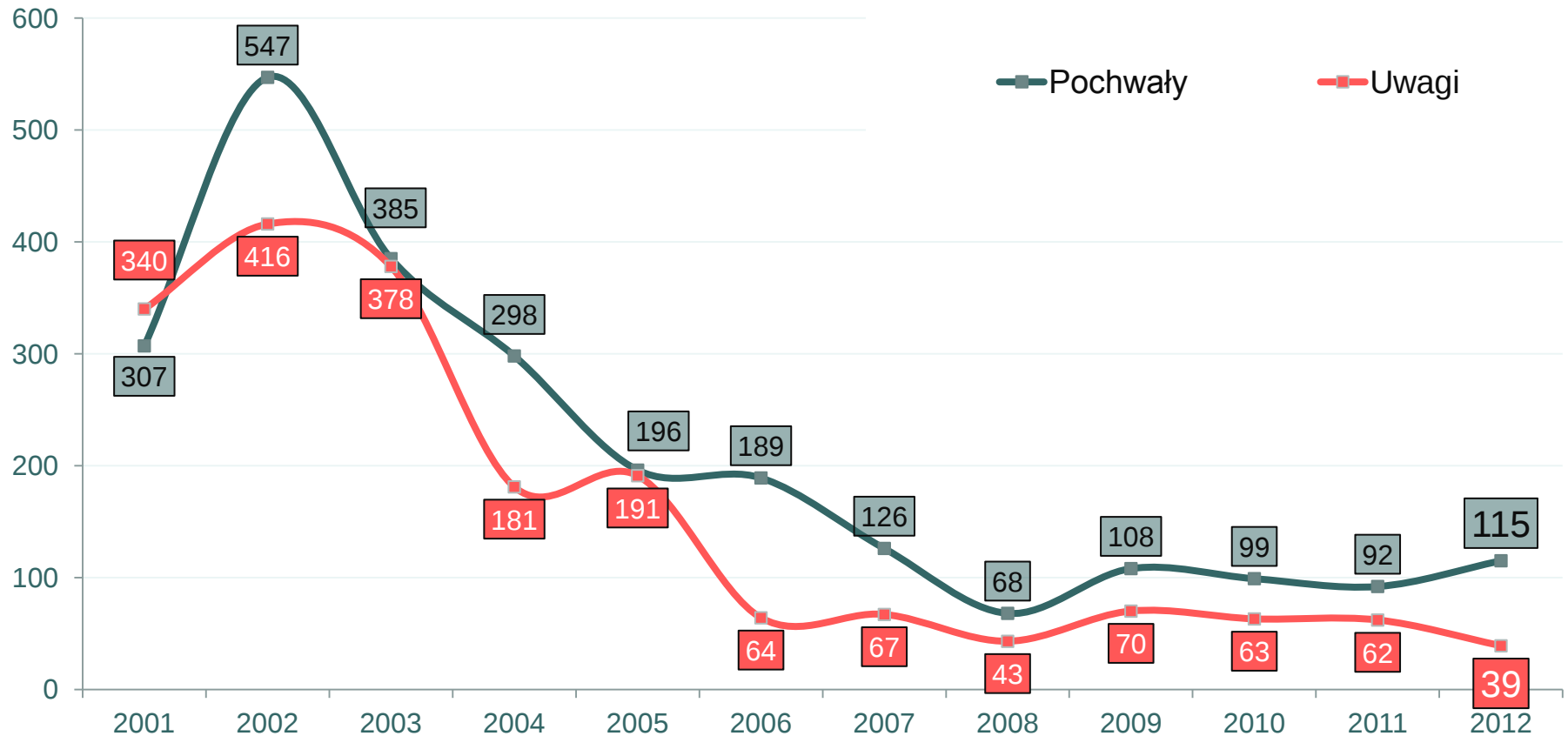
Drugą w kolejności grupą były zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich i stanowiły ponad 35% (25) z ogółu wniosków i zapytań w 2012 r.

Spośród 71 wniosków, podobnie jak w latach wcześniejszych najczęściej z nich trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (39) oraz do Wydziału Skarbu (15); były to głównie zapytania Posłów RP

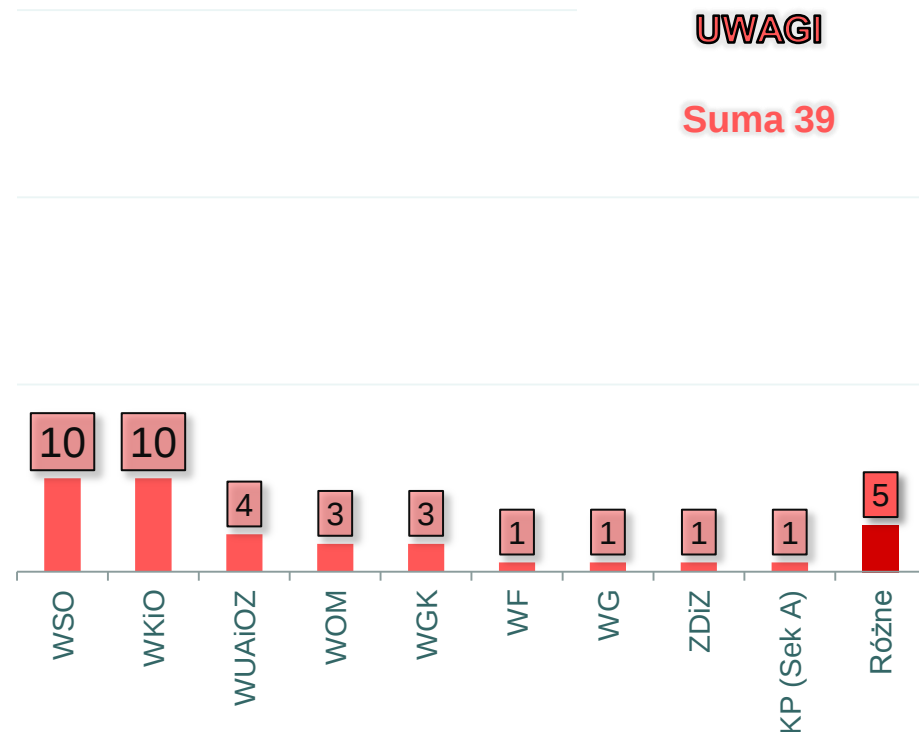
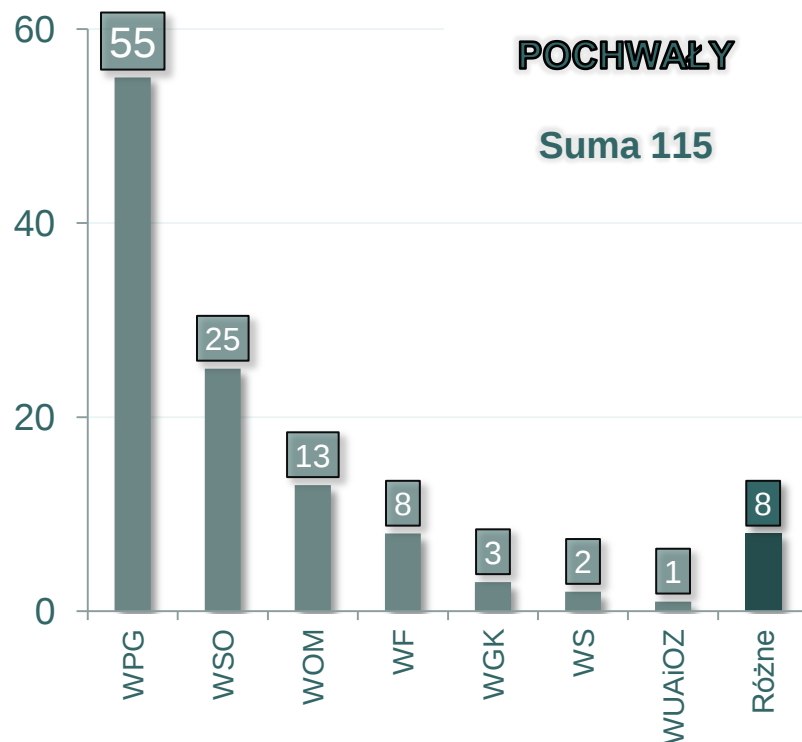
W 2012 r. największą liczbę zapytań (po 6) złożyli Anna Fotyga oraz Piotr Bauć

O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2001 – 2012



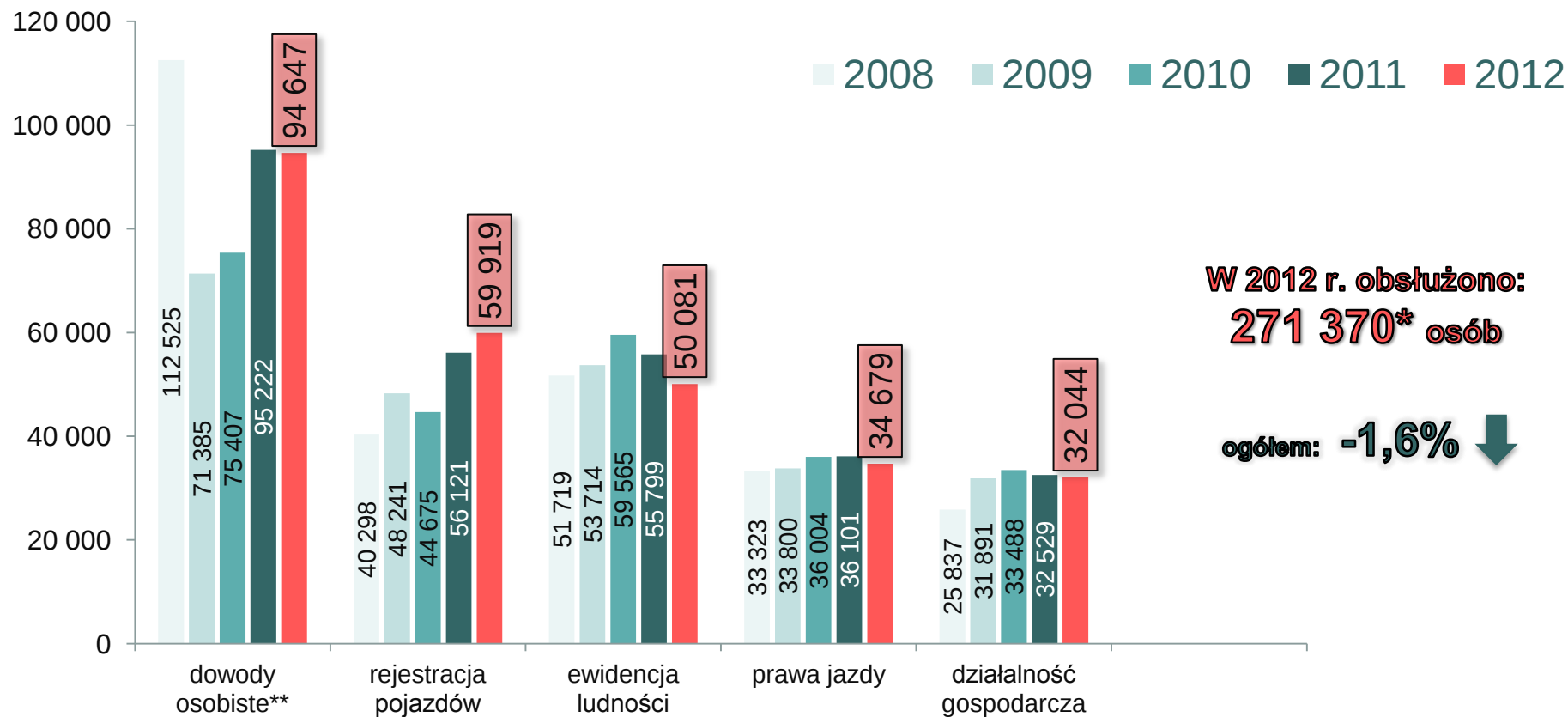
O CENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2012 R.



*dotyczy ogólnych spraw urzędowych

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W LATACH 2008 – 2012

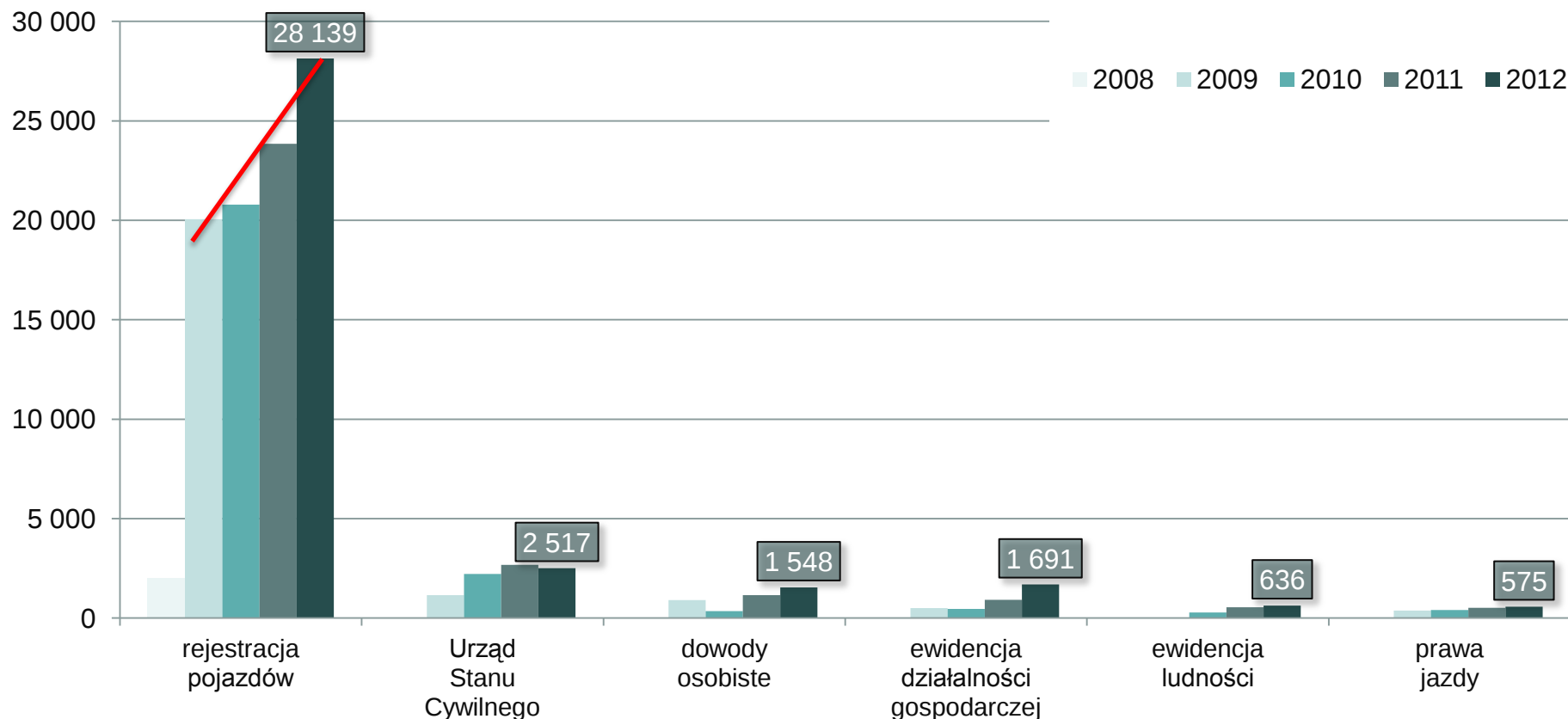
(na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw)



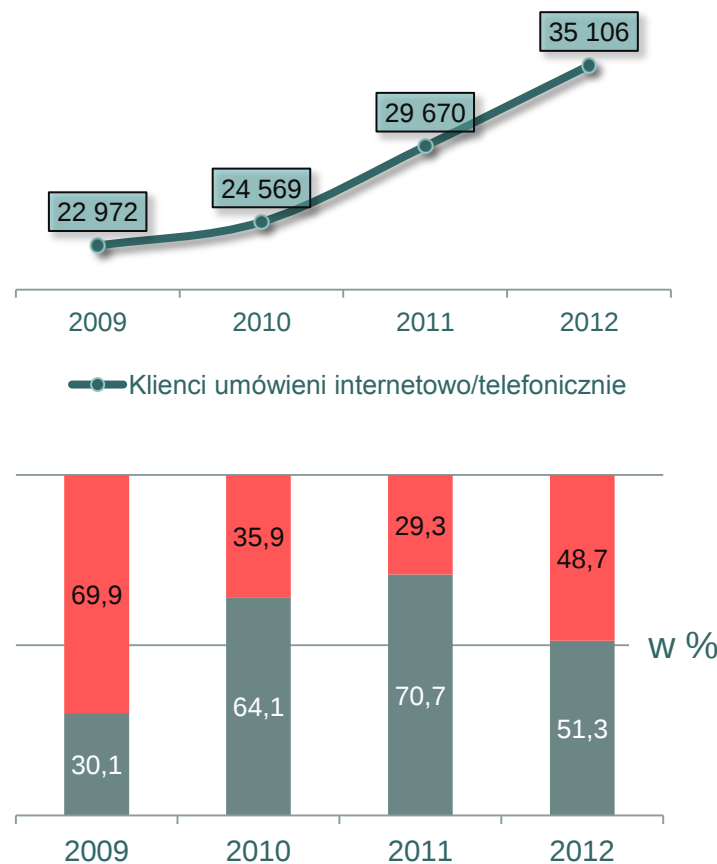
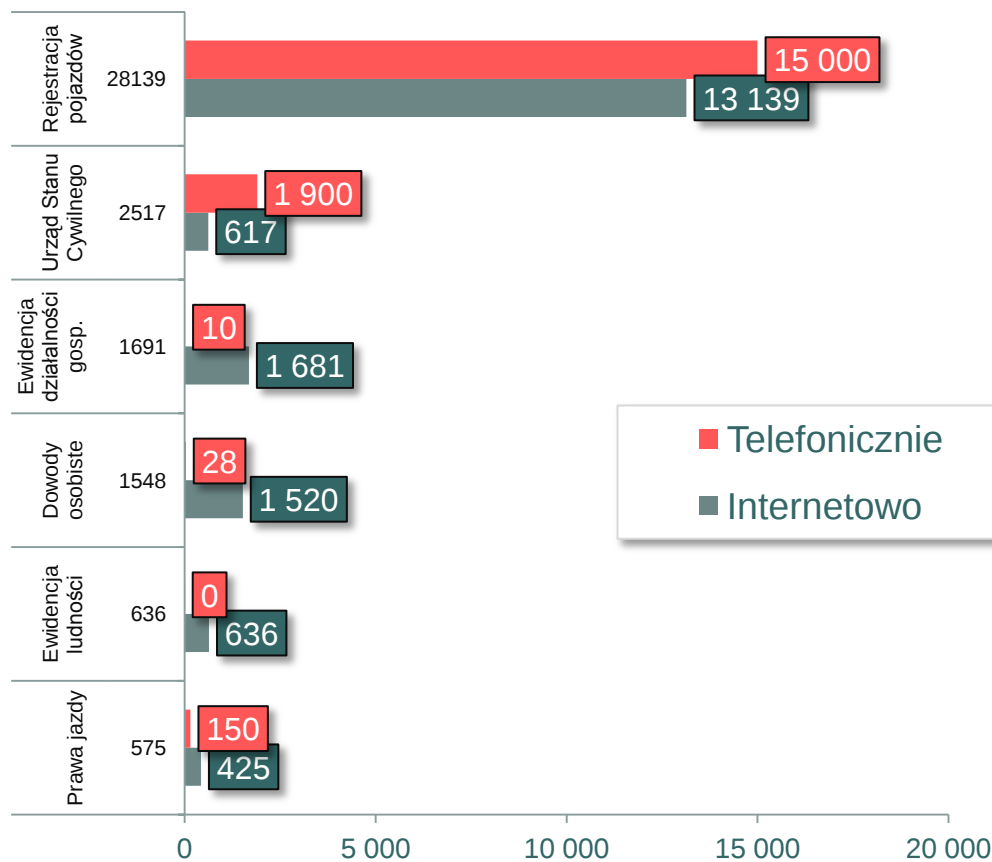
* podana liczba osób nie obejmuje klientów przyjętych na stanowiskach „szybkiej obsługi” oraz bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

** niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

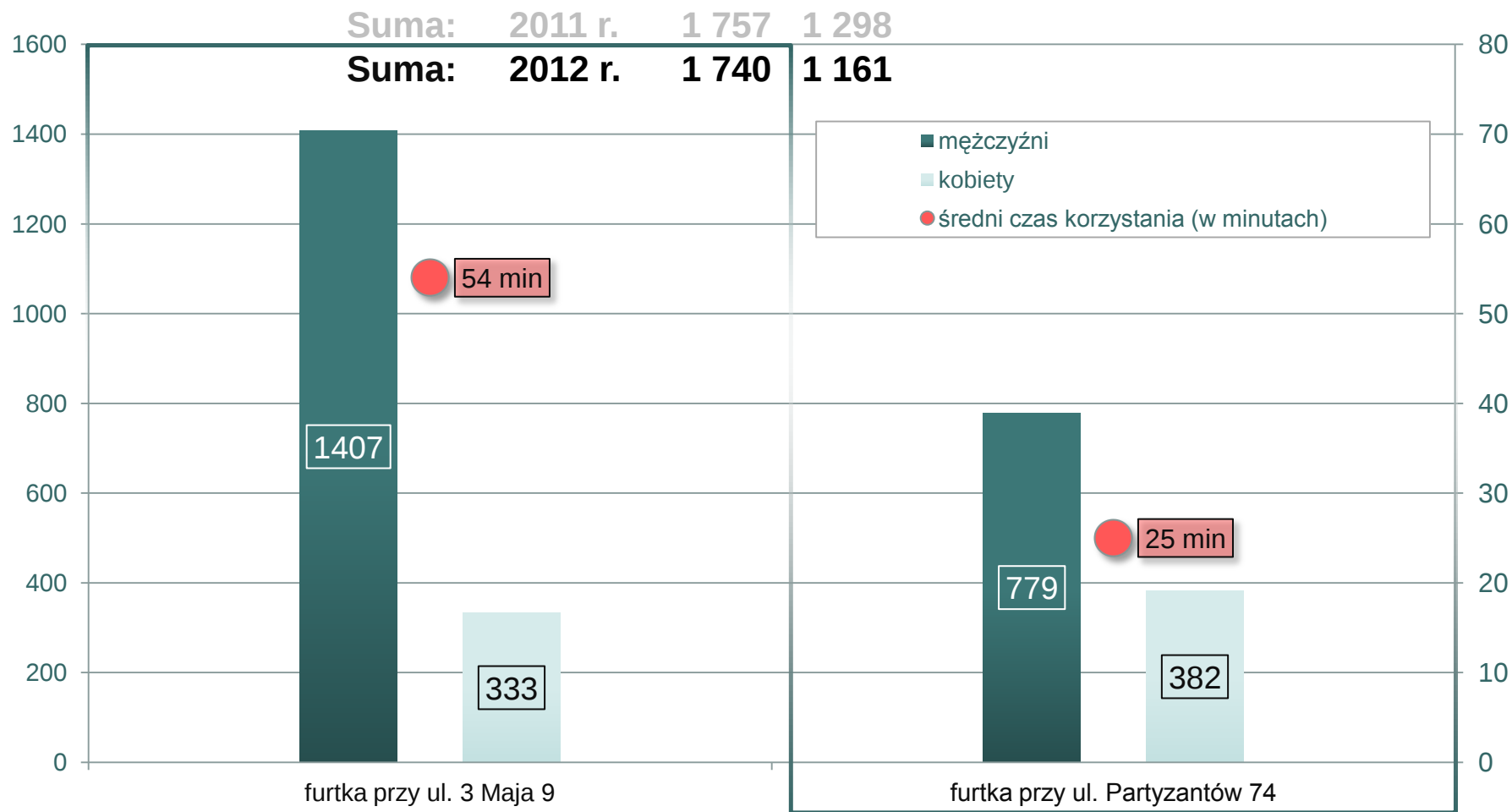
KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2008 - 2012



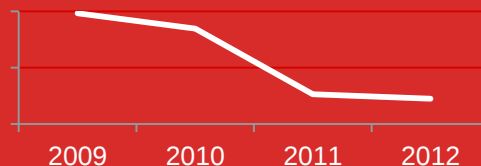
KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2012 R.



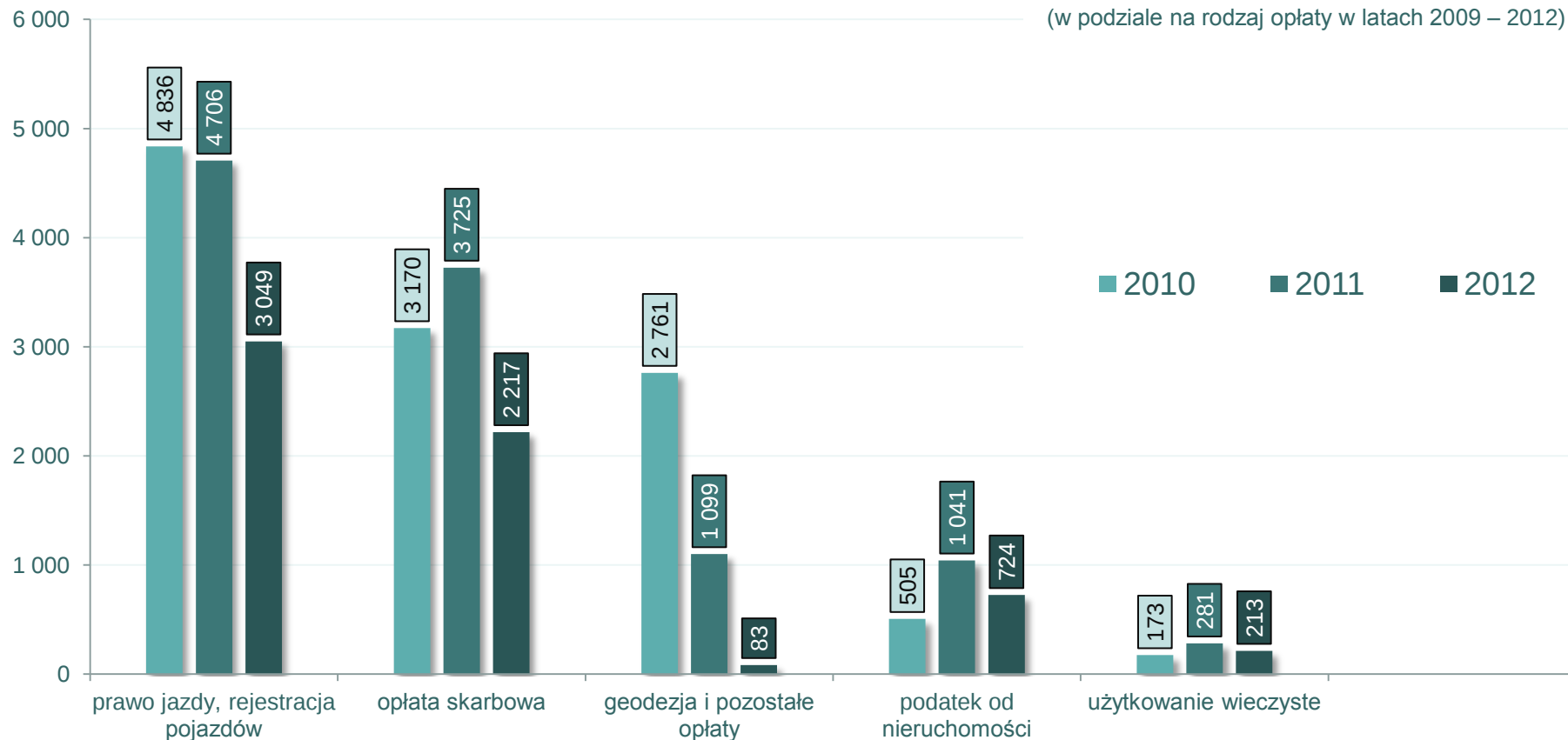
WYKORZYSTANIE FURTEK INTERNETOWYCH W 2012 R.



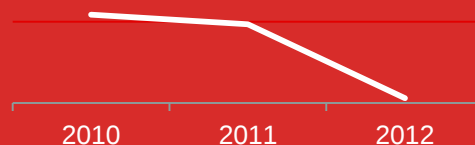
ogółem	2009 r.:	5 933
	2010 r.:	5 382
	2011 r.:	3 055
	2012 r.:	2 901



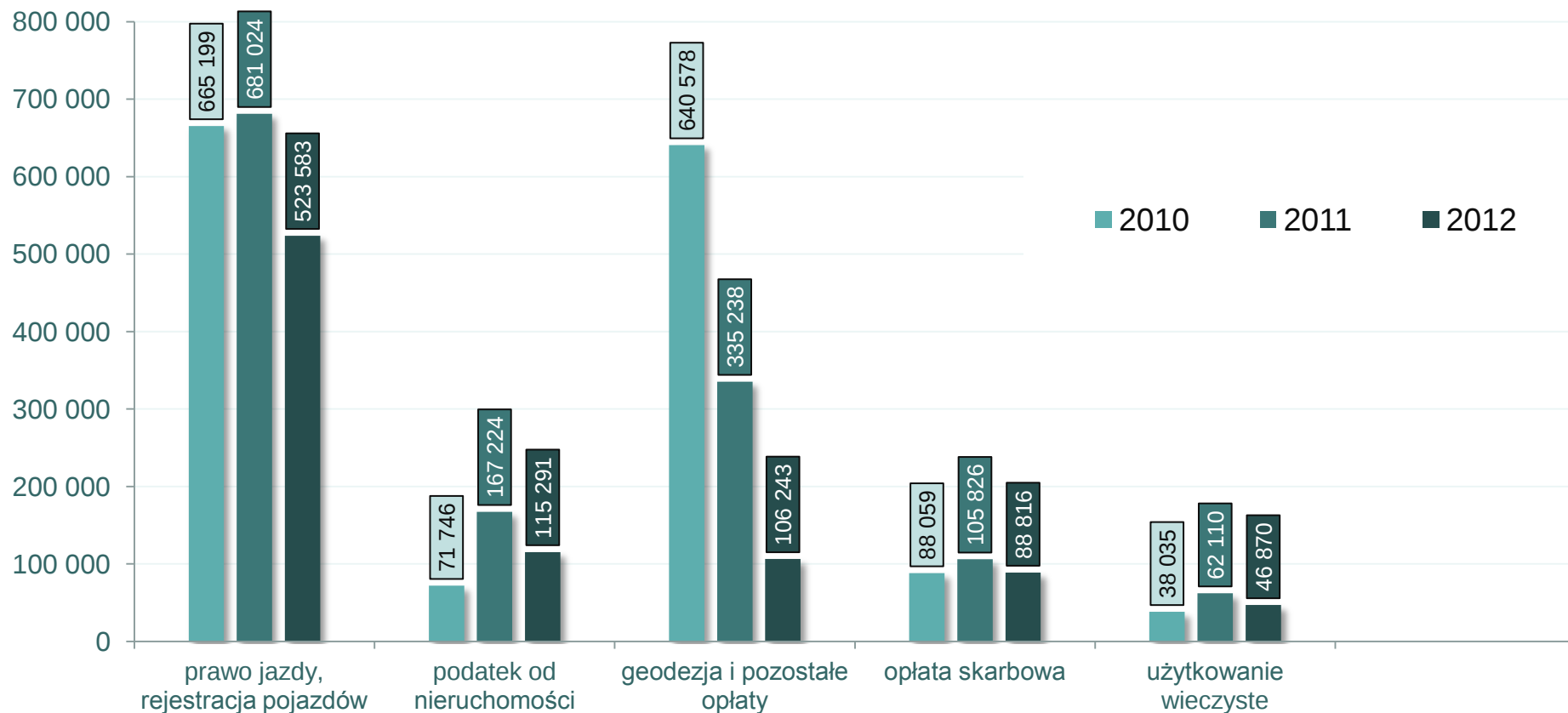
LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH



ogółem	2010 r.:	11 445
	2011 r.:	10 852
	2012 r.:	6 286

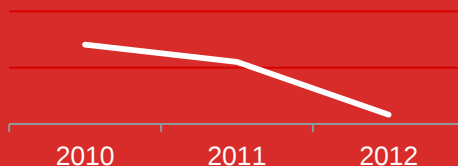


WARTOŚĆ TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH (W ZŁ)

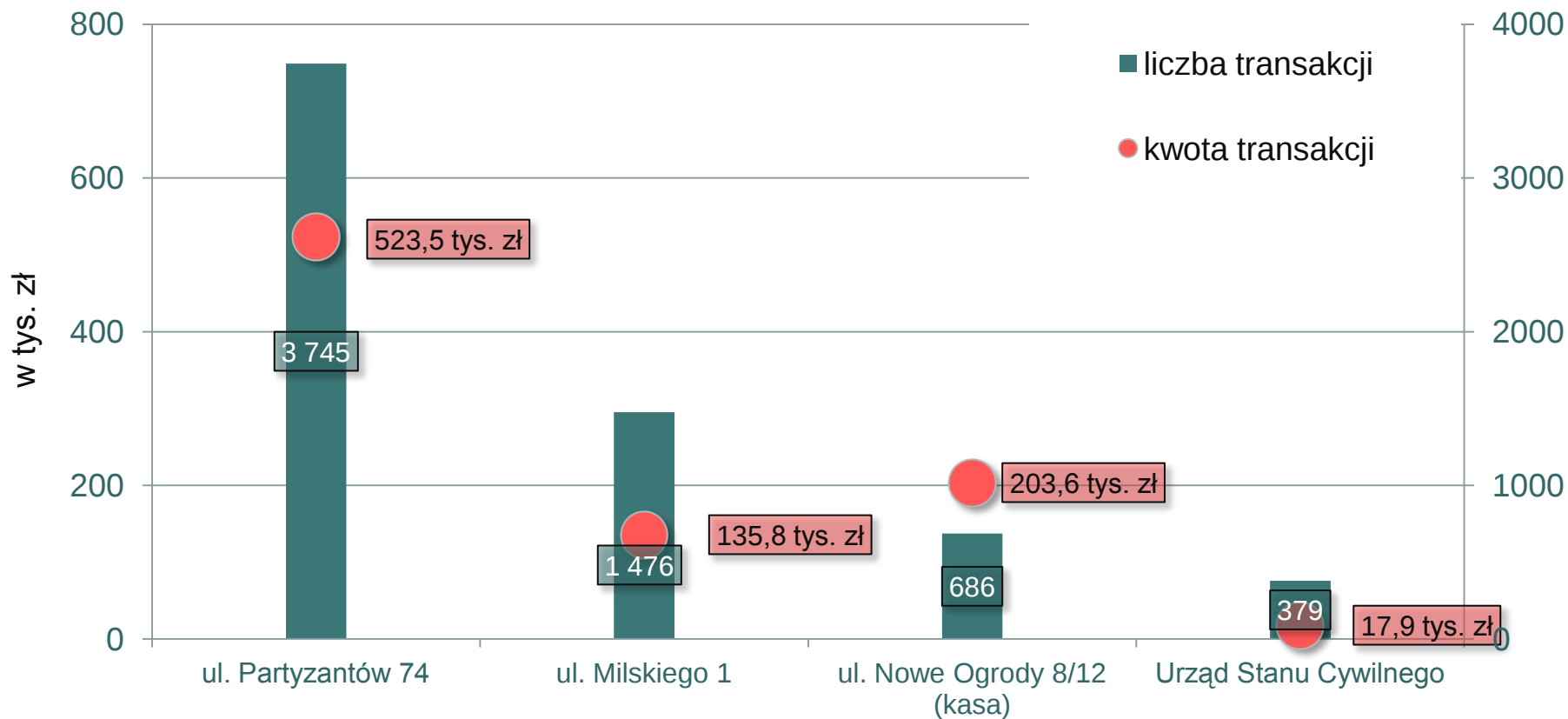


ogółem

2010 r.:	1,50 mln zł
2011 r.:	1,35 mln zł
2012 r.:	0,88 mln zł



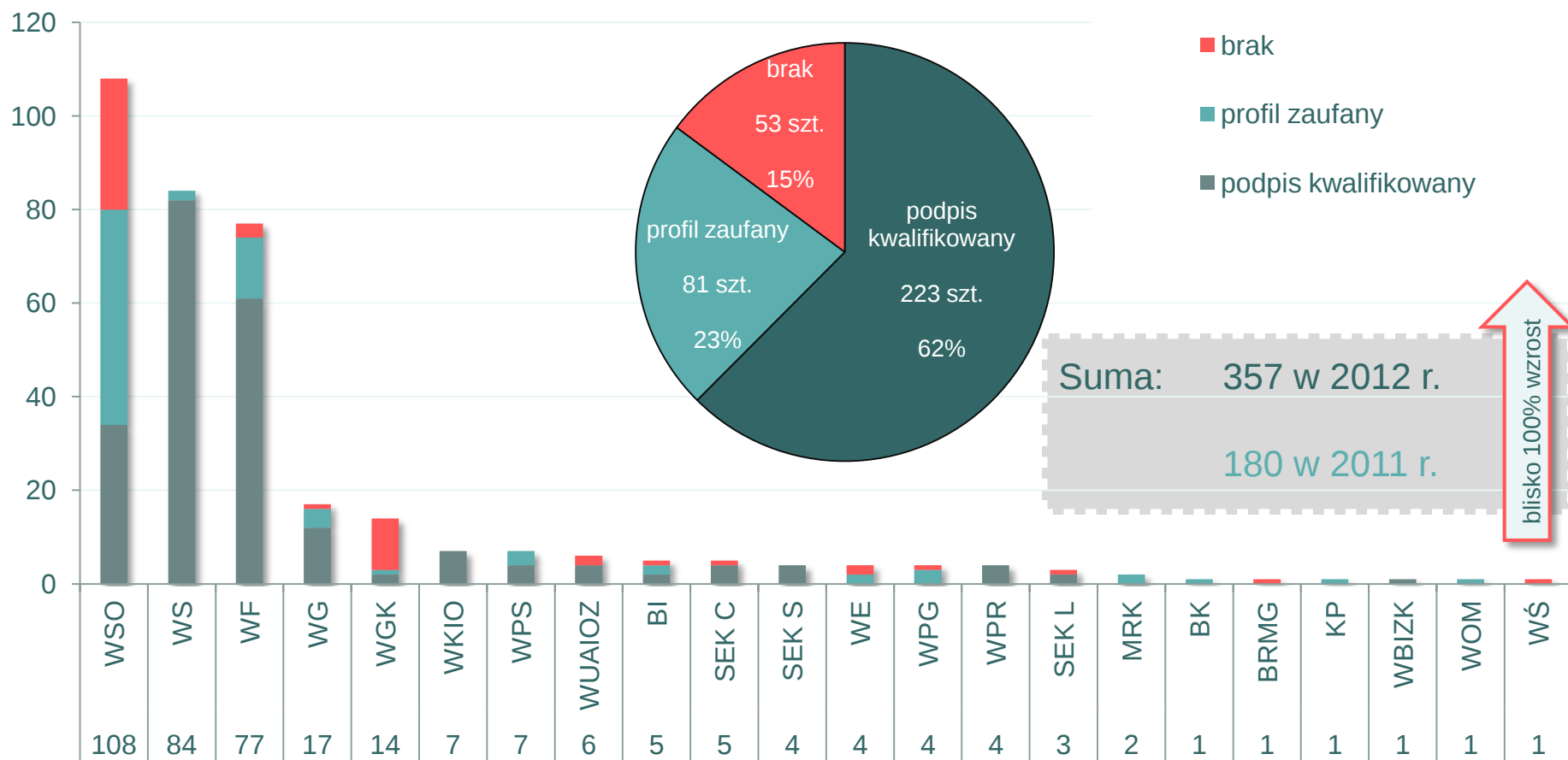
MIEJSCA PŁATNOŚCI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH W 2012 R.



Łącznie:

6 286 transakcji na łączną kwotę 880 803 zł.

S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W 2012 R.





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl