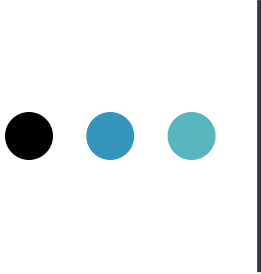




URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

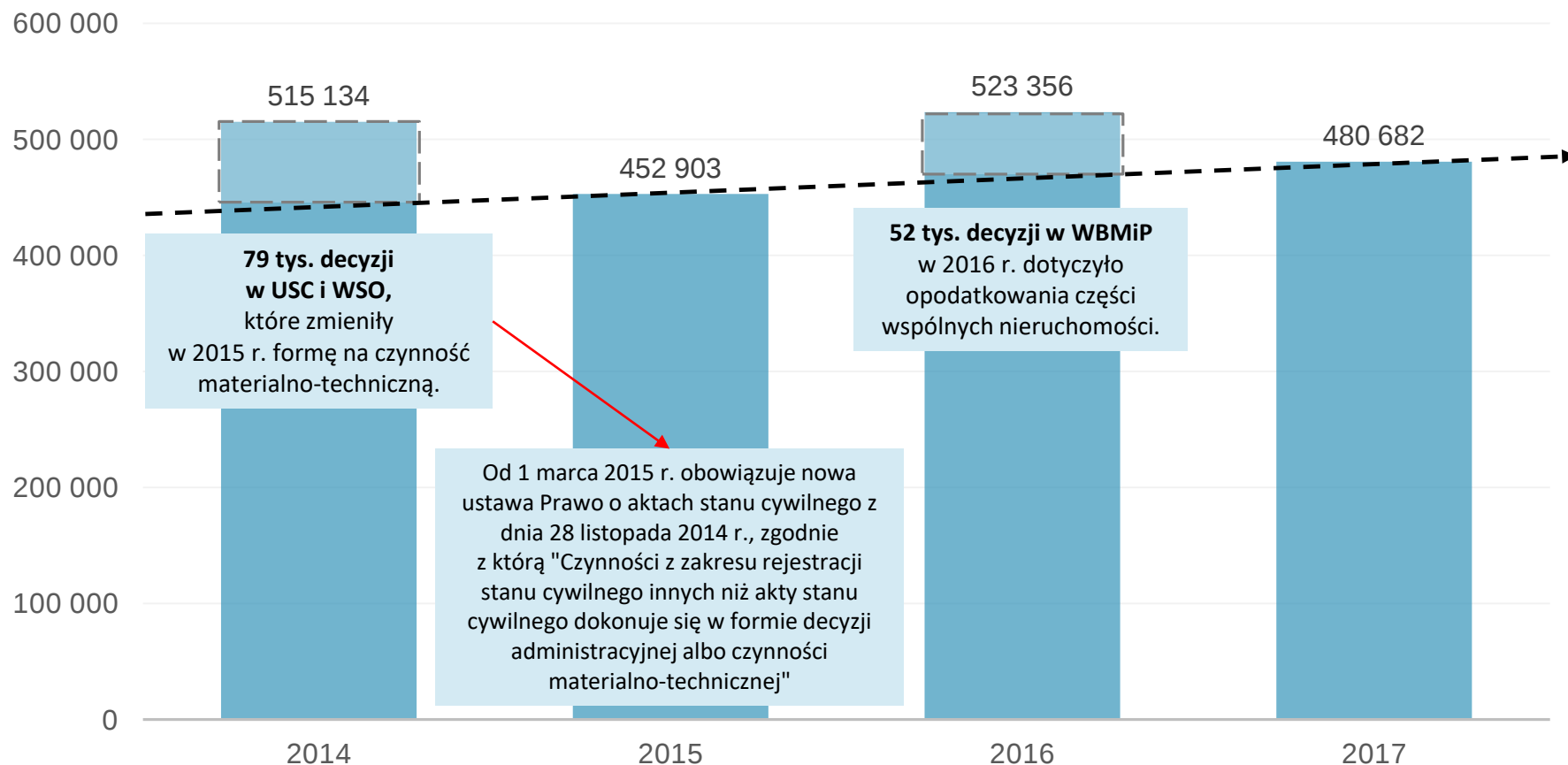
**ANALIZA PROCESÓW
ADMINISTRACYJNYCH
ORAZ OBSŁUGI KLIENTA
W URZĘDZIE MIEJSKIM
W GDAŃSKU W 2017 R.**



WYKAZ SKRÓTÓW

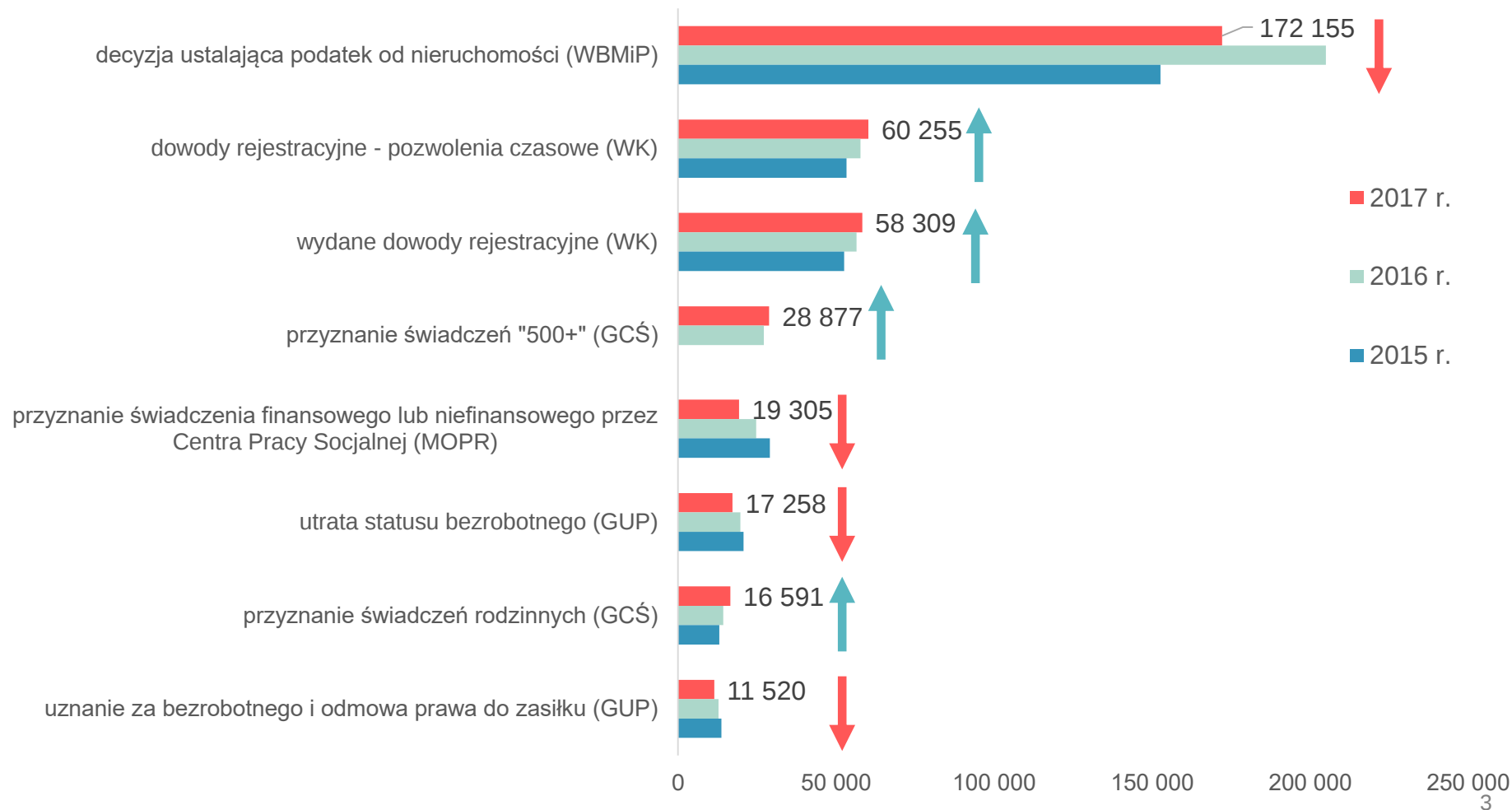
- Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków (**BMKZ**)
- Biuro Prezydenta ds. Kultury (**BPK**)
- Biuro Prezydenta ds. Sportu (**BPS**)
- Gdańskie Centrum Świadczeń (**GCŚ**)
- Gdański Urząd Pracy (**GUP**)
- Gdański Zarząd Dróg i Zieleni (**GZDiZ**)
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku (**MOPR**)
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności (**MZON**)
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego (**PINB**)
- Urząd Stanu Cywilnego (**USC**)
- Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego (**WBiZK**)
- Wydział Budżetu Miasta i Podatków (**WBMiP**)
- Wydział Finansowy (**WF**)
- Wydział Geodezji (**WG**)
- Wydział Gospodarki Komunalnej (**WGK**)
- Wydział Komunikacji (**WK**)
- Wydział Kadr i Organizacji (**WKiO**)
- Wydział Polityki Gospodarczej (**WPG**)
- Wydział Promocji i Komunikacji Społecznej (**WPIKS**)
- Wydział Programów Rozwojowych (**WPR**)
- Wydział Rozwoju Społecznego (**WRS**)
- Wydział Skarbu (**WS**)
- Wydział Spraw Obywatelskich (**WSO**)
- Wydział Środowiska (**WŚ**)
- Wydział Urbanistyki i Architektury (**WUiA**)
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (**ZTM**)

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2014 – 2017



DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDAWANE NAJCZĘŚCIEJ W LATACH 2015-2017

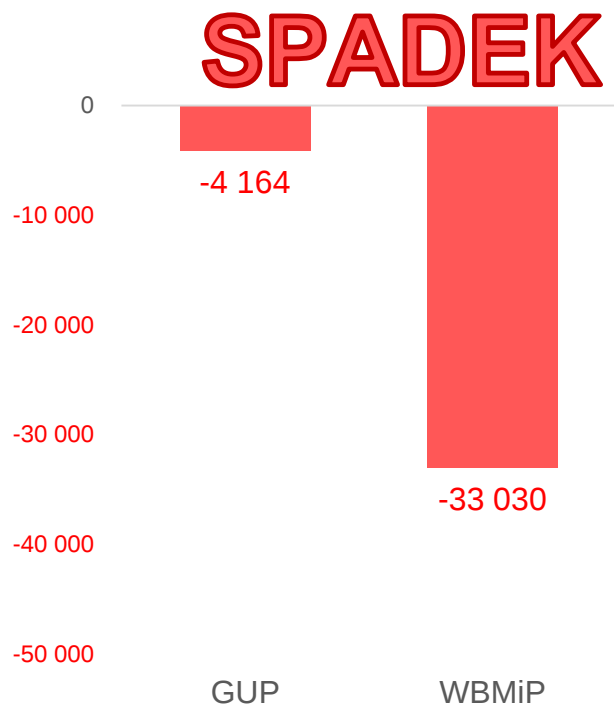
(pow. 10 000 szt. w 2017 r.)



DECYZJE

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2016-2017

(pow. 4000 szt.)



WBMiP – zmniejszenie liczby decyzji w sprawie podatku od nieruchomości

spadek o 32,7 tys. decyzji admin., to jest o 16%

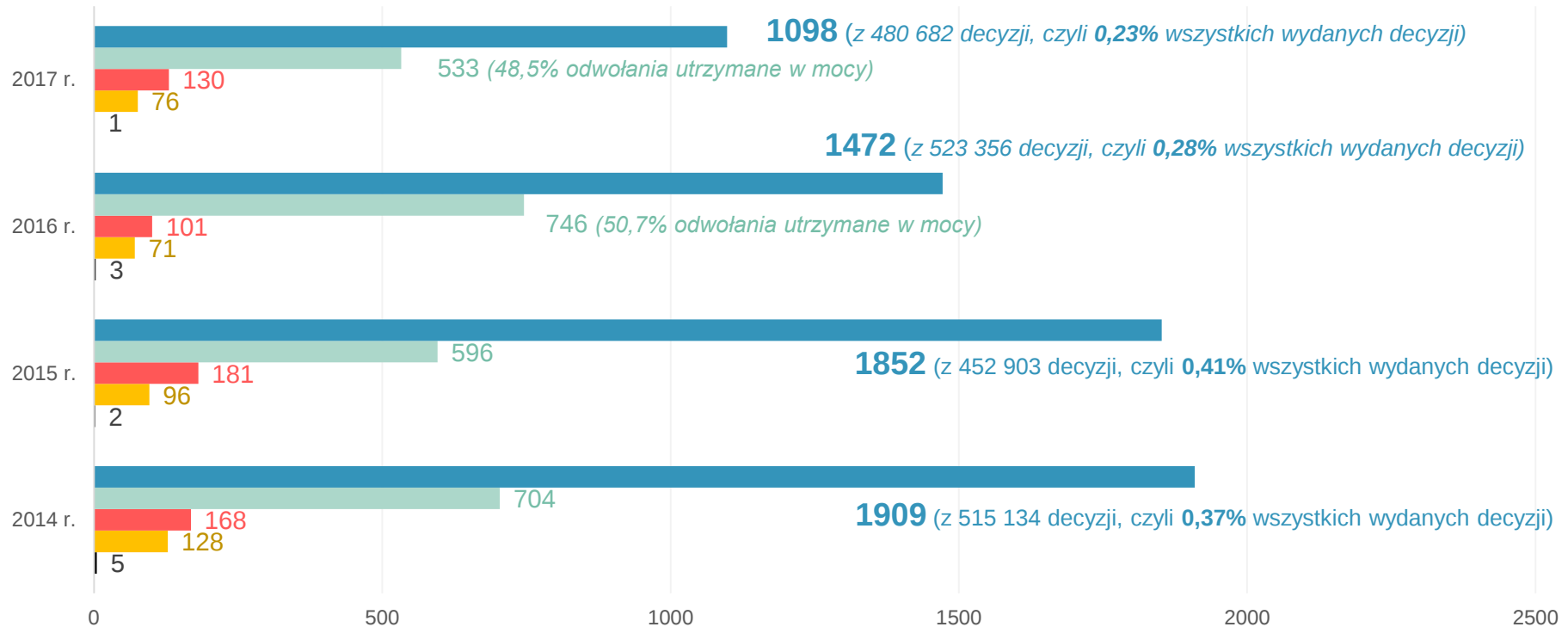
- W 2016 r. części wspólne nieruchomości zostały opodatkowane; wzrost o ponad 52 tys. wydanych decyzji administracyjnych.

GUP – zmniejszenie liczby decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej (-2,5 tys., tj. 13%)

oraz o uznaniu za osobę bezrobotną i odmowie przyznania świadczenia (-1,3 tys., tj. 10%).

- Na spadek liczby decyzji dotyczący utraty statusu bezrobotnego wpłynął przede wszystkim spadek liczby osób bezrobotnych do rejestracji.
- Spadek napływu osób bezrobotnych do rejestracji jest podyktowany poprawą koniunktury na rynku pracy oraz wzrostem gospodarczym.

ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2014-2017



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

pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”.

W 2017 R. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD :

MZON: orzeczenia o stopniu niepełnosprawności – wzrost o 6,8% r./r.

362 odwołania (33% wszystkich odwołań – UM + jednostki), z czego:

na 5129 decyzji administracyjnych wydanych w 2017 r.

pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”.

 31% utrzymano w mocy

 30% zmieniono

WUiA: pozwolenie na budowę – wzrost o 205% r./r. (na tak dynamiczny wzrost wpłynęła niska liczba odwołań)

64 odwołania (5,8% wszystkich odwołań – UM + jednostki), z czego:

na 2476 decyzji administracyjnych wydanych w 2017 r.

pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”.

 23% utrzymano w mocy

 22% uchylono do ponownego rozpatrzenia

MZON: orzeczenie o niepełnosprawności – wzrost o 2% r./r.

51 odwołań (4,6% wszystkich odwołań – UM + jednostki), z czego:

na 883 decyzje administracyjne wydane w 2017 r.

pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”.

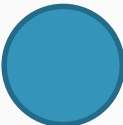
 37% utrzymano w mocy

 8% zmieniono

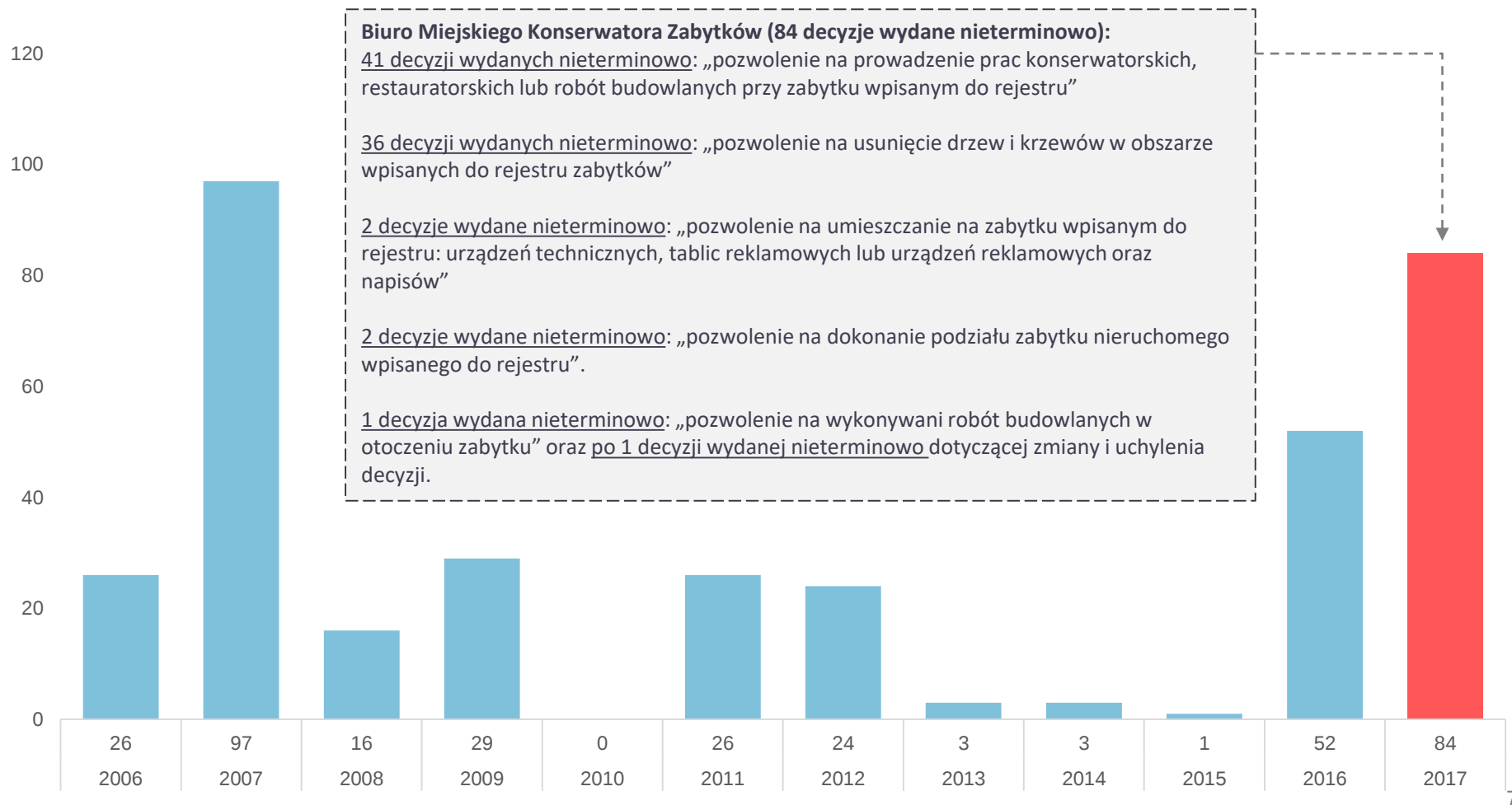
GUP: decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej – spadek o 42,9% r./r.

48 odwołań (4,4% wszystkich odwołań – UM + jednostki), z czego:

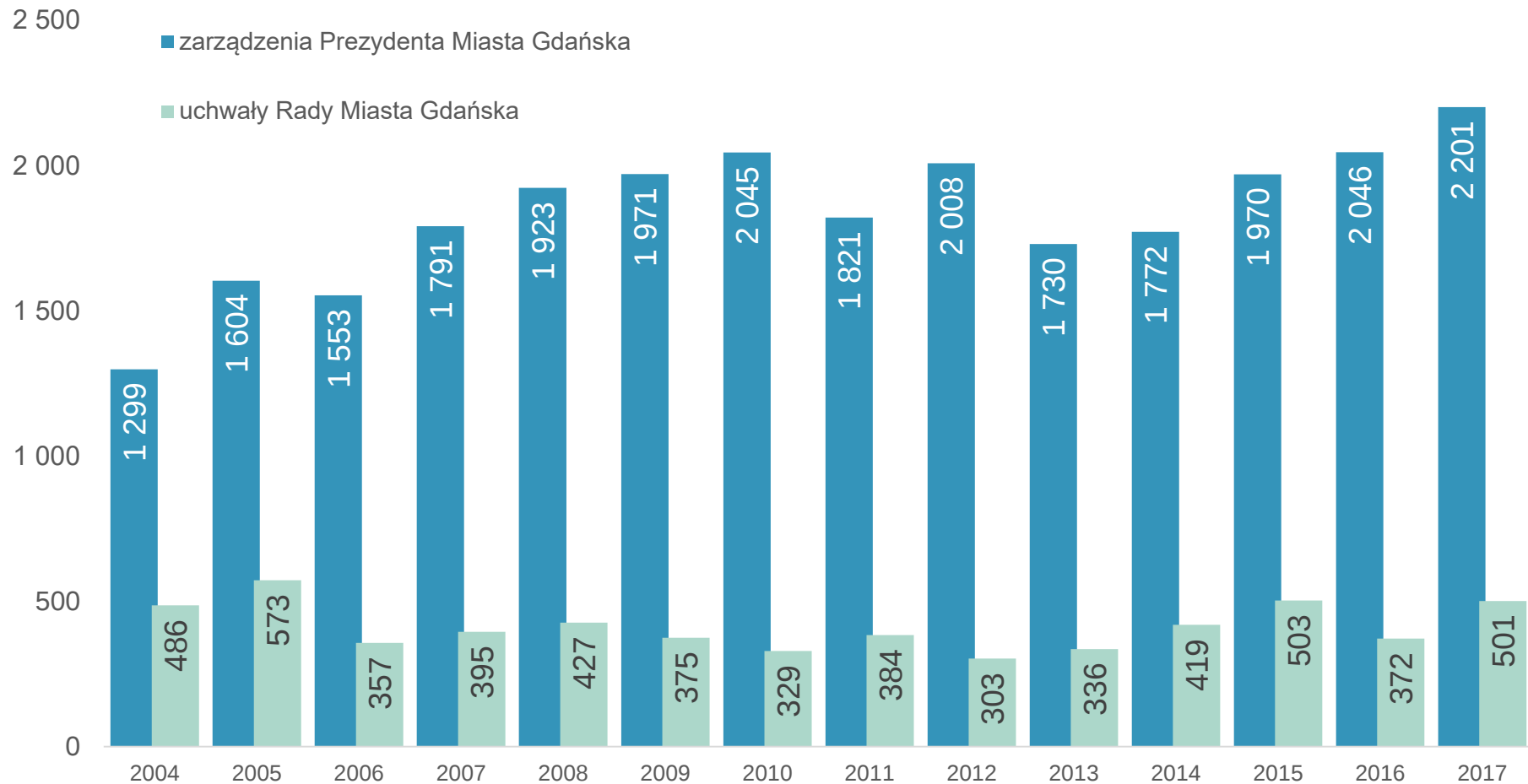
na 17 258 decyzji administracyjnych wydanych w 2017 r.

 100% utrzymano w mocy

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO W LATACH 2006 - 2017



DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2004-2017



DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2004 – 2017

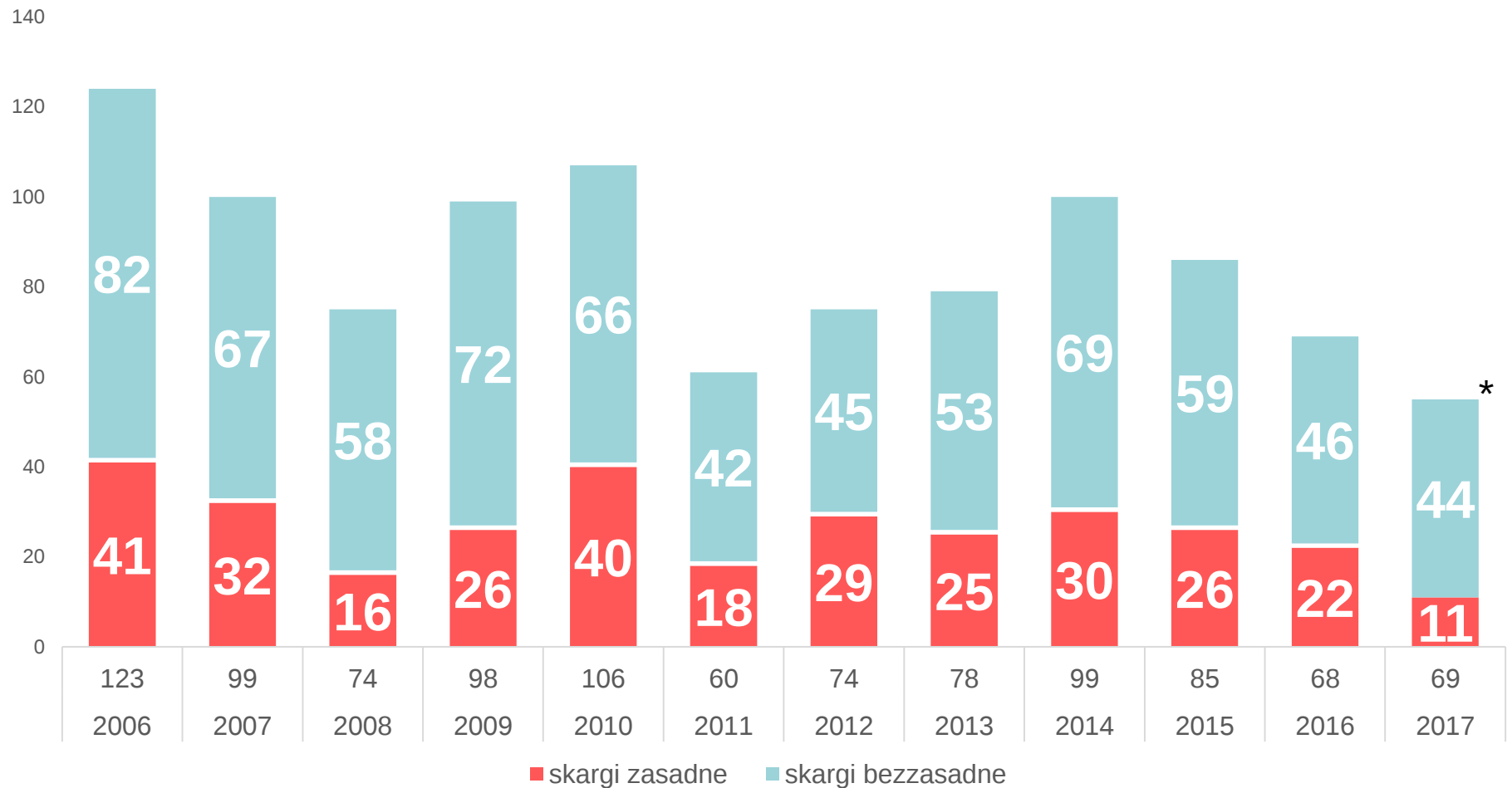


DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W 2017 r.

LP.	RADNI	INTERPELACJE	ZAPYTANIA	RAZEM
1	Hamadyk Łukasz	90	9	99
2	Lodzińska Emilia	34	16	50
3	Mariusz Andrzejczak	18	22	40
4	Bumblis Marek	27	11	38
5	Dunajewska Beata	27	11	38
6	Kowalczyś Andrzej	20	1	21
7	Czuderna Piotr	16	4	20
8	Błaszowski Wojciech	12	6	18
9	Skarbek Mateusz	13	5	18
10	Owczarczak Agnieszka	13	4	17
11	Gorecki Jarosław	14	1	15
12	Jankowiak Beata	10	5	15
13	Dudek Dorota	12	0	12
14	Ryś Przemysław	8	3	11
15	Stybor Wojciech	10	1	11
16	Gierszewski Piotr	7	3	10
17	Nieroda Adam	5	5	10
18	Wirski Anna	7	3	10

*w tabeli zaprezentowano listę Radnych, którzy w roku 2017 złożyli minimum 10 ineterpelacji i zapytań

SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2006 - 2017



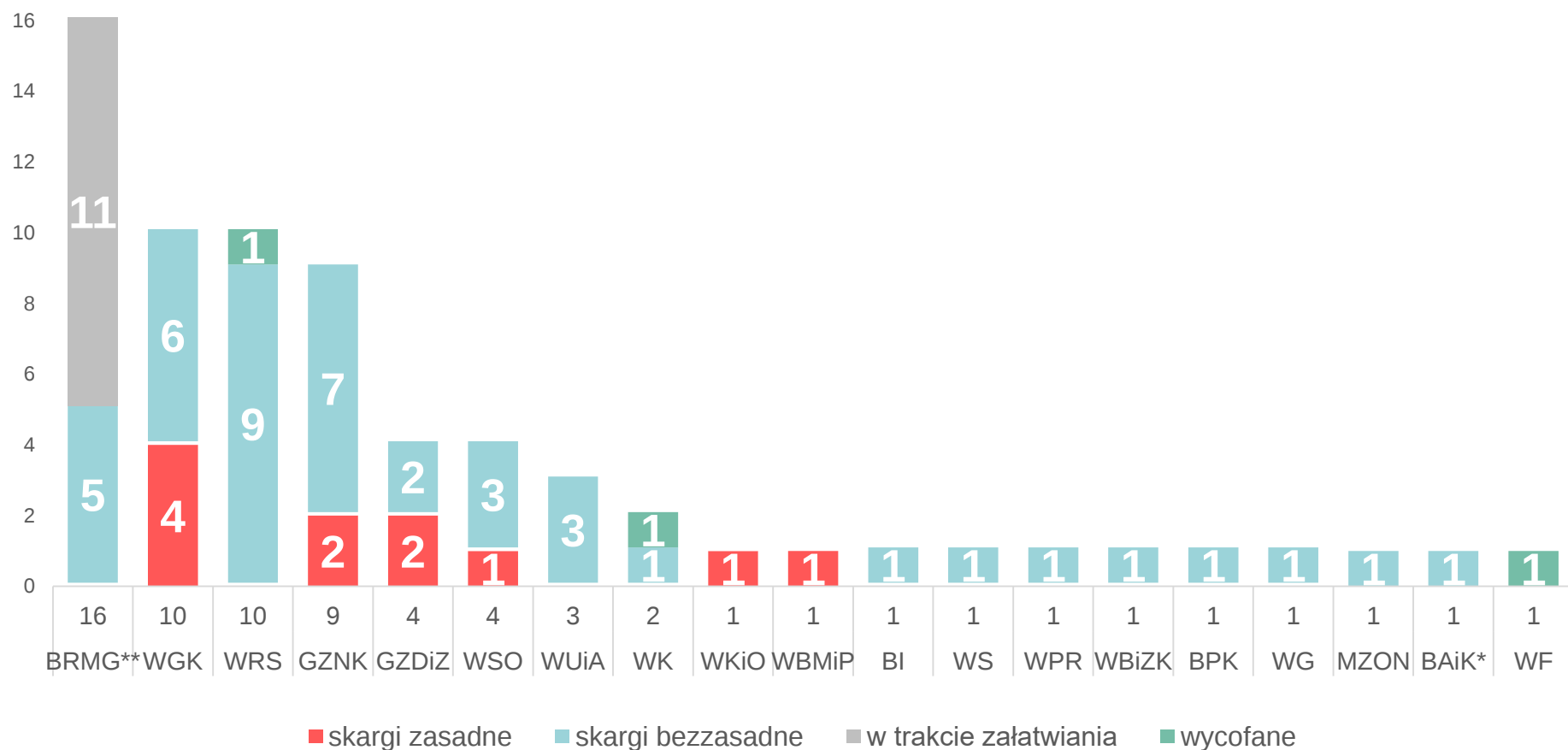
11

SKARGI

*dodatkowo w 2017 r.:

w trakcie załatwiania = 11 /skargi skierowane do rozpatrzenia przez Radę Miasta/
wycofane = 3

SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2017 R. WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



12

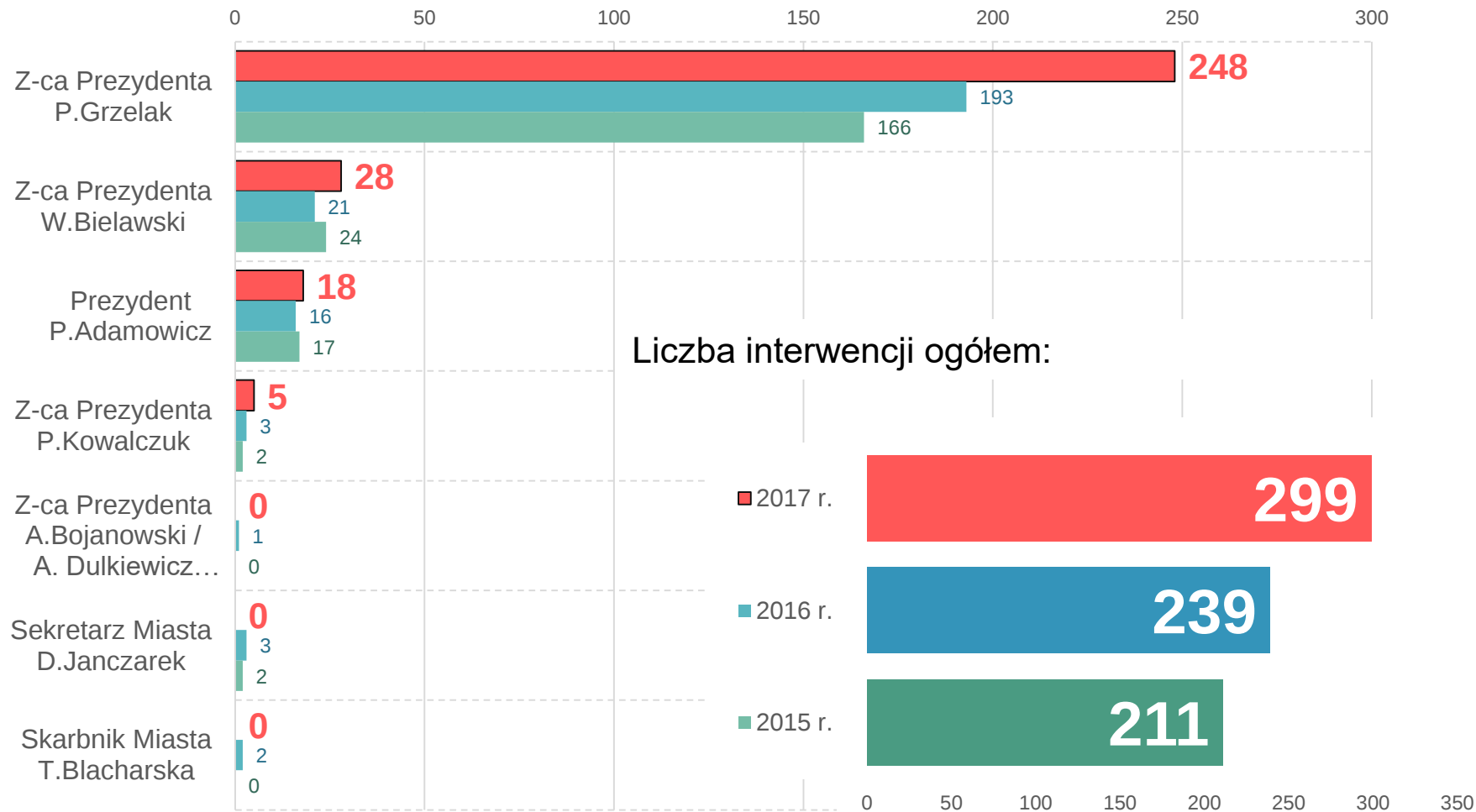
SKARGI

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

** skargi skierowane do rozpatrzenia przez
Radę Miasta Gdańska


www.gdansk.pl

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W LATACH 2015-2017



INTERWENCJE

NAJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2017 R.

- Wykup lokalu mieszkalnego
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty
- Przywrócenie dostaw wody
- Nieodpowiednie zachowania pracowników MOPR
- Przydział lokalu mieszkalnego
- Umorzenie lub przyznanie ulgi opłat za użytkowanie wieczyste gruntu
- Wykup gruntów przez miasto
- Budowa sieci wodociągowej
- Legalizacja uprawnień do lokalu
- Zmiana planu zagospodarowania przestrzennego
- Zezwolenie na wjazd na Stare Miasto pojazdem wolnobieżnym
- Wyrażenie zgody na zameldowanie w lokalu gminnym

**PREZYDENT
P. ADAMOWICZ**

**Z-CA PREZYDENTA
P. KOWALCZUK**

- Dofinansowanie likwidacji barier architektonicznych
- Nadzór nad pracownikami MOPR
- Pomoc w szkole dziecku niepełnosprawnemu
 - Dotacje programu zdrowotnego
- Nienależyta opieka pracowników CPS

- Przyspieszenie wymiany lokalu mieszkalnego
- Uregulowanie stanu prawnego do lokalu
- Przyspieszenie przydziału lokalu mieszkalnego
- Wykup lokalu komunalnego
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty
- Przywrócenie tytułu prawnego do lokalu
- Wykonanie remontu budynku mieszkalnego
- Wstrzymanie eksmisji
- Zgoda na zameldowanie w lokalu komunalnym

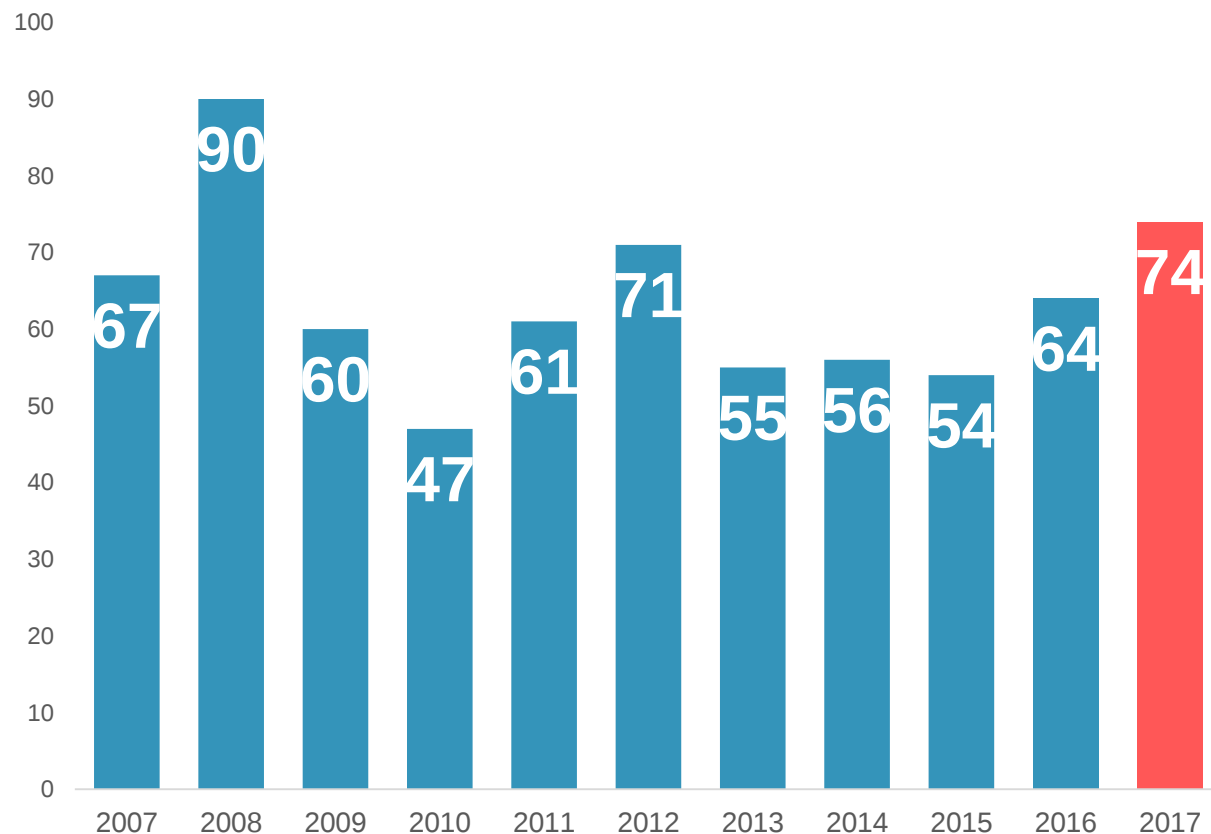
**Z-CA PREZYDENTA
P. GRZELAK**

**Z-CA PREZYDENTA
W. BIELAWSKI**

- Wykup lokalu
- Wyrażenie zgody na dzierżawę działki
- Przedłużenie użytkowania wieczystego gruntu
 - Wydanie decyzji o udostępnienie terenu
 - Zagospodarowanie podwórek
 - Opłaty za użytkowanie wieczyste gruntu
- Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego

INTERWENCJE

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2007 - 2017

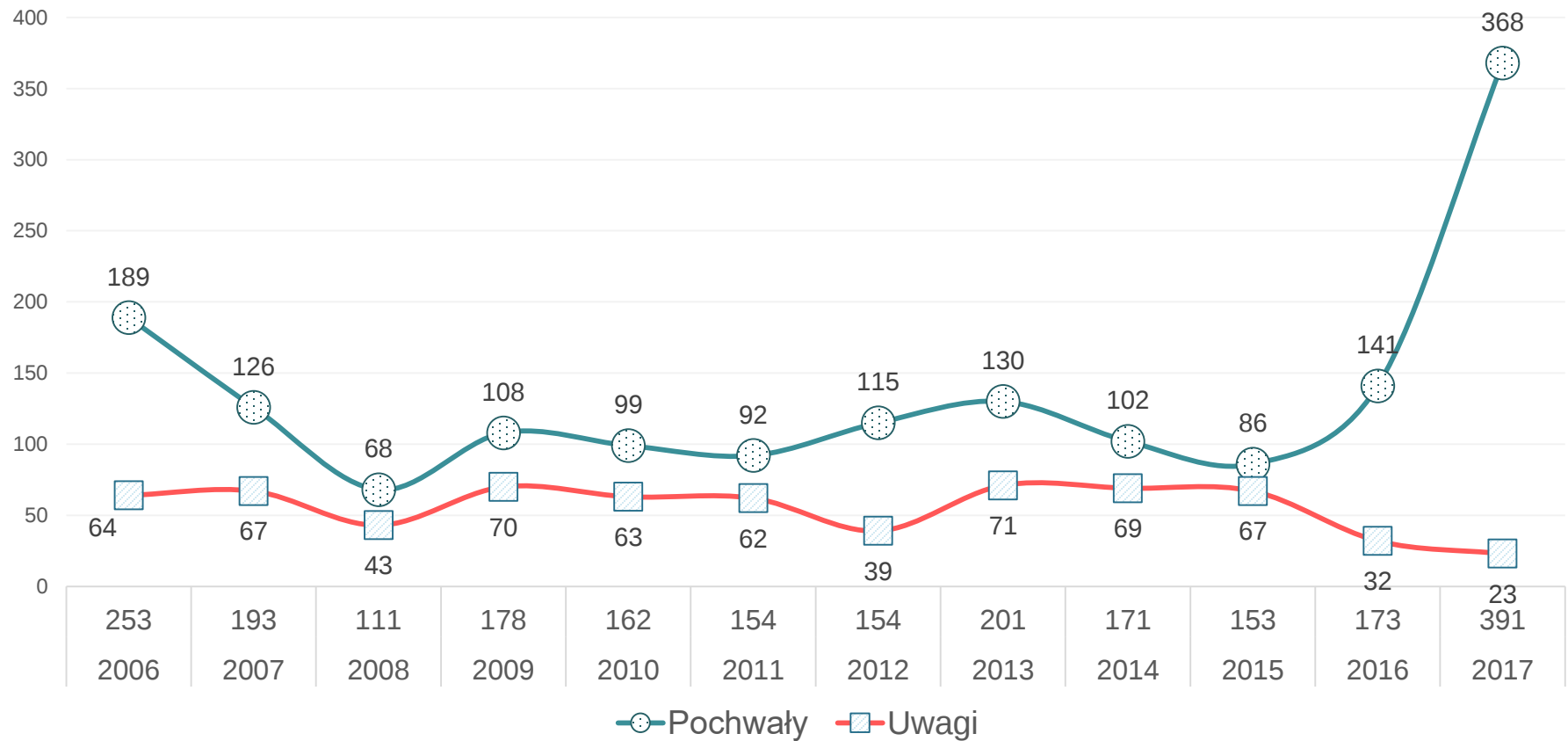


Spośród **74** wniosków – podobnie jak w latach ubiegłych – najczęściej trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (41), Wydziału Rozwoju Społecznego (12), Wydziału Skarbu (5) oraz Gdańskiego Zarządu Nieruchomości Komunalnych (4).

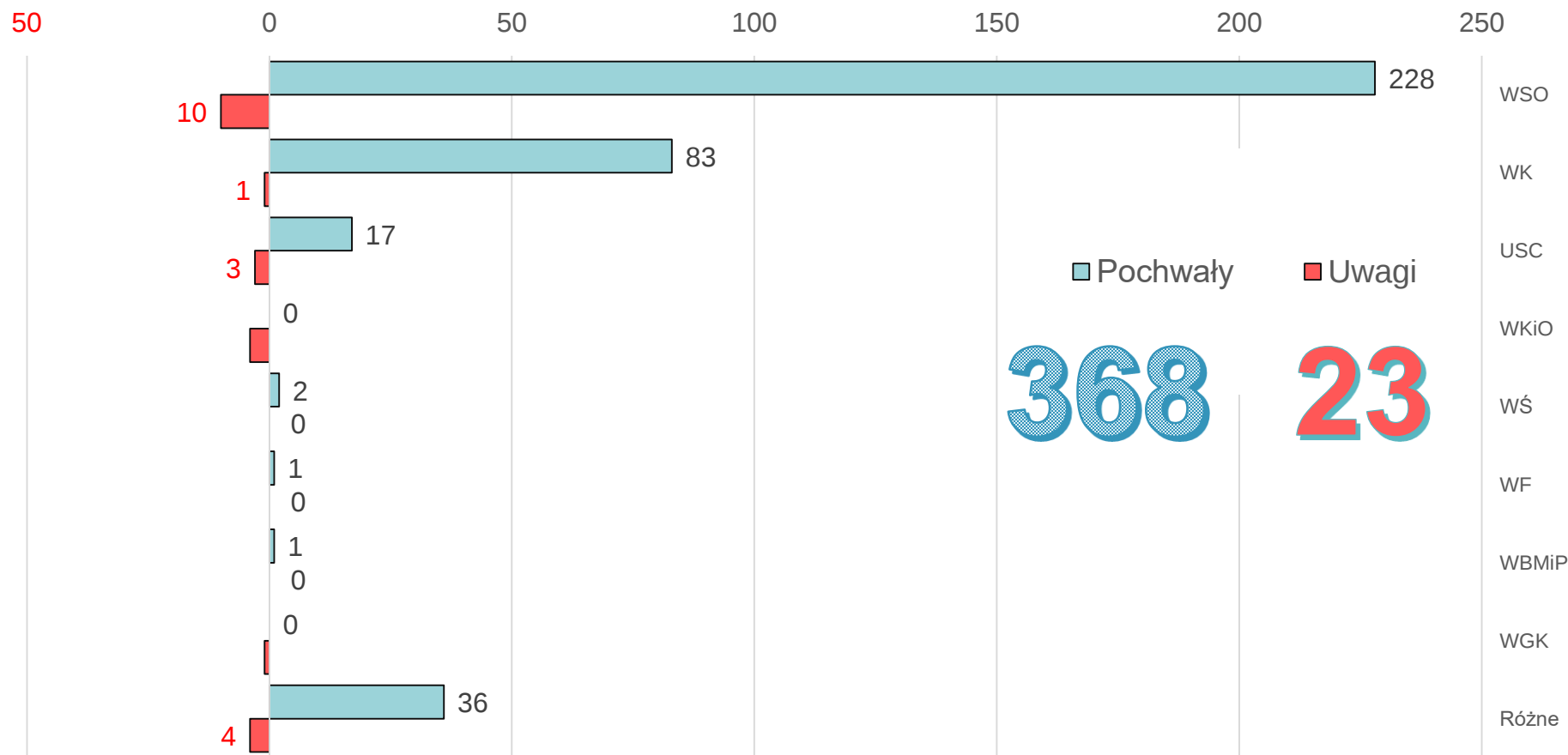
SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2015-2017

Organ wnioskujący	2015 rok	2016 rok	2017 rok
Posłowie RP	10	14	5
Małgorzata Zwiercan	8	0	2
Ewa Lieder	1	0	2
Stanisław Tyszka	0	1	1
Magdalena Błęńska	0	10	0
Jarosław Sellin	0	1	0
Mirosława Stachowiak	0	1	0
Tomasz Jaskóła	0	1	0
Jolanta Szczypińska	1	0	0
Europosłowie	3	2	2
Jarosław Wałęsa	3	2	2
Senatorowie	0	6	10
Antoni Szymański	0	3	4
Waldemar Sługocki	0	2	1
Bogusława Orzechowska	0	1	1
Bogdan Borusewicz	0	0	1
Sylwia Napiórkowska	0	0	1
Stanisław Karczewski	0	0	1
Grzegorz Peczkis	0	0	1
Rzecznik Praw Obywatelskich	25	16	22
Kancelaria Prezydenta RP	6	13	20
Rzecznik Praw Dziecka	6	5	10
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	3	5	5
Wojewoda Pomorski	1	0	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	1	0
Ogółem	54	62	74

OCENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2006 – 2017

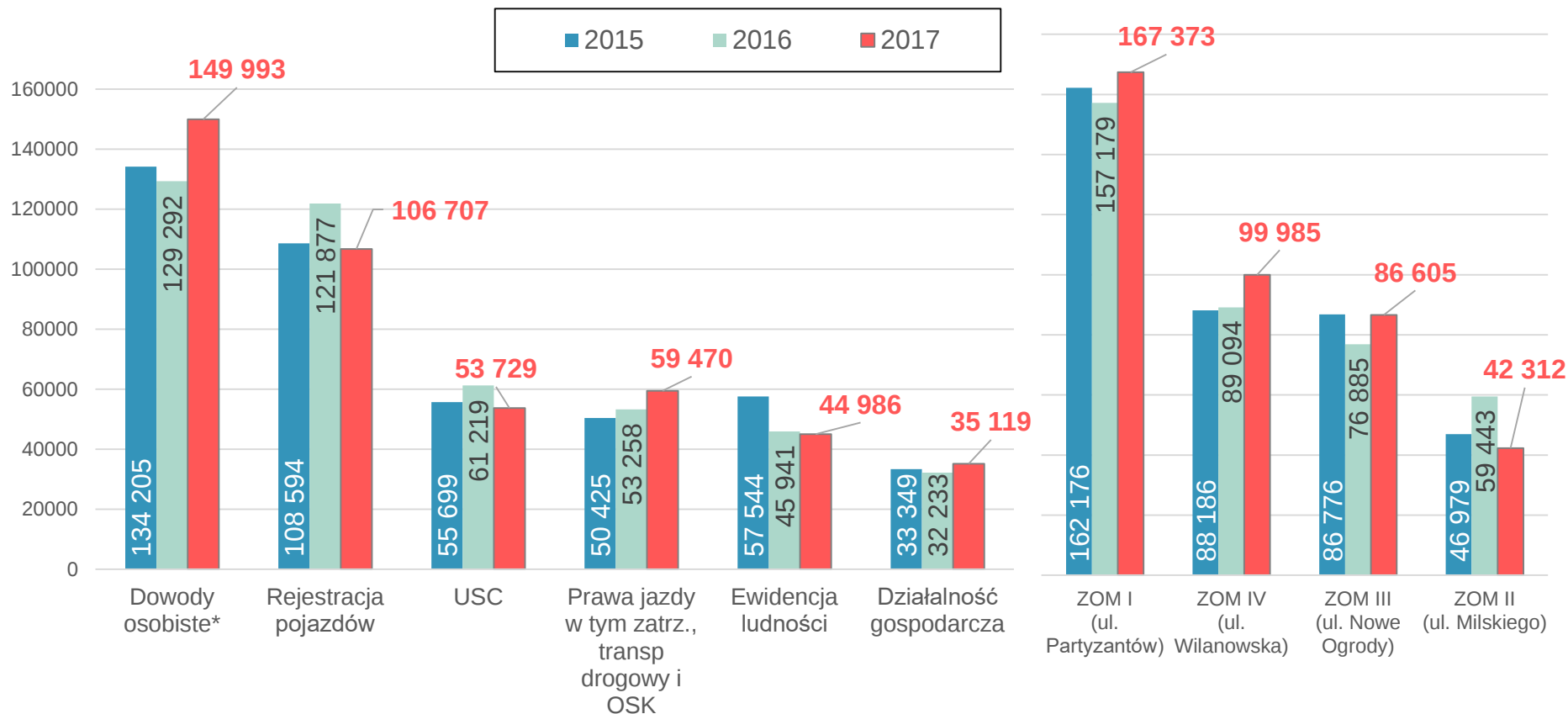


OCENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2017 R.



KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW I USC W LATACH 2015 – 2017

(na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw oraz w podziale na ZOM-y)



W 2017 r. obsłużono: 450 004* osób; wzrost 1,4% w porównaniu z 2016 r.

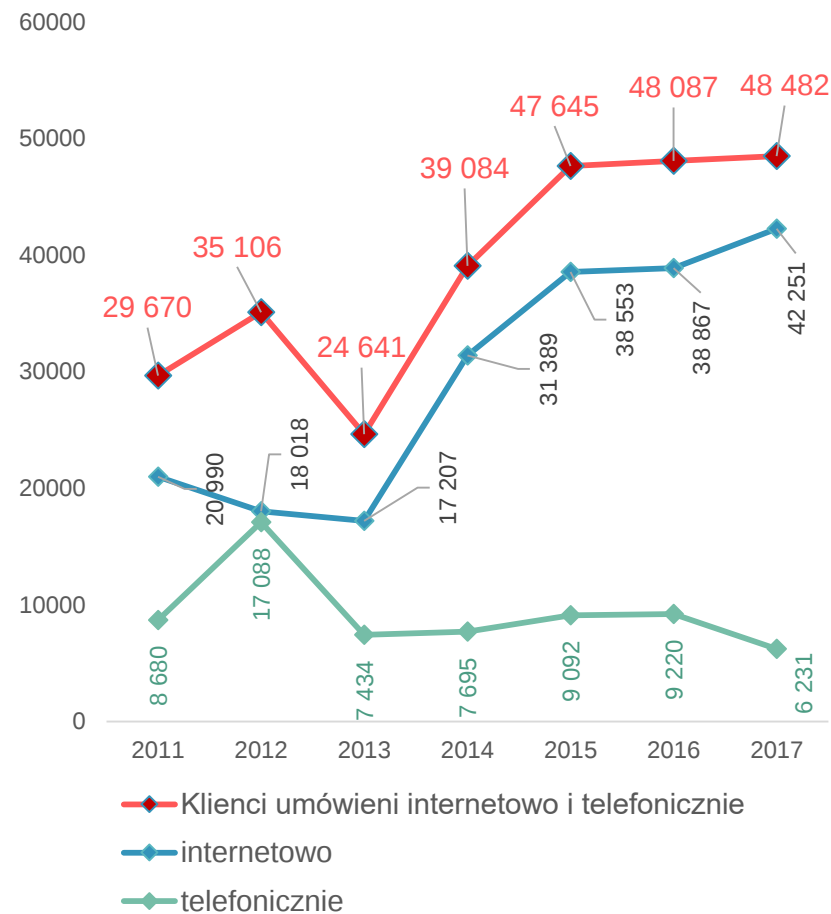
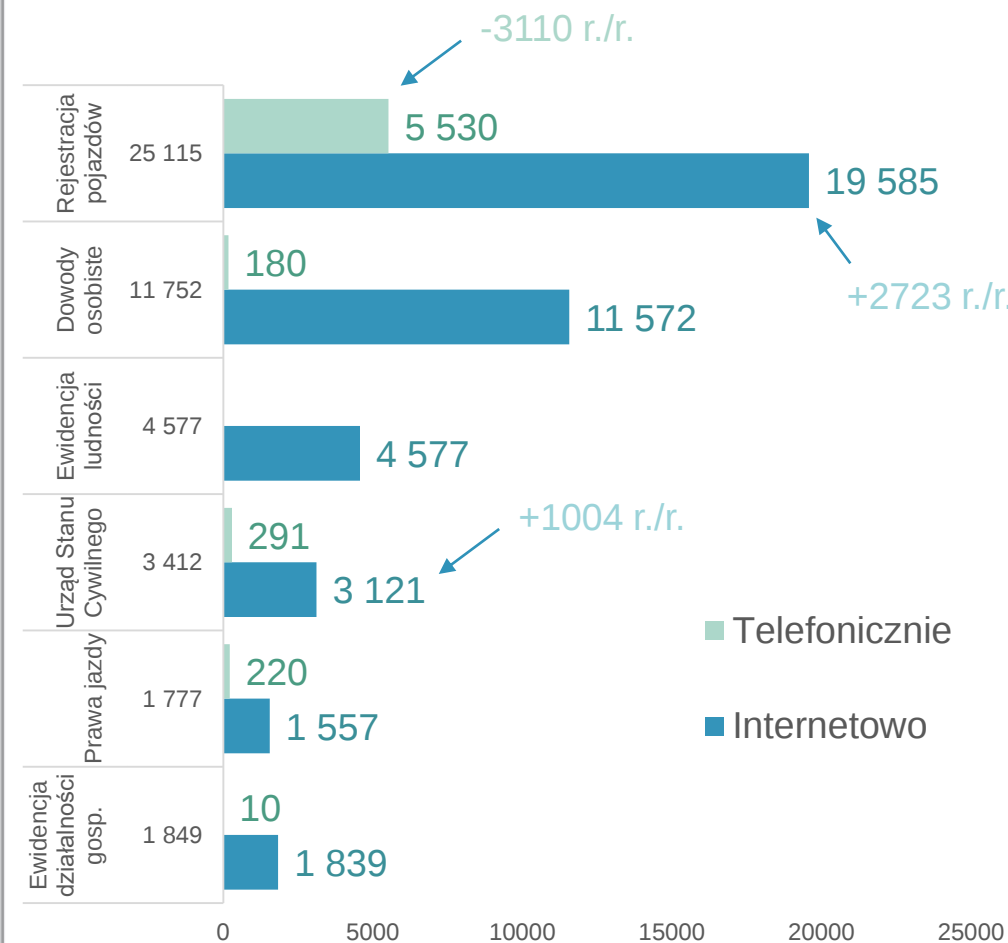
**niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie*

19

KLIENCI

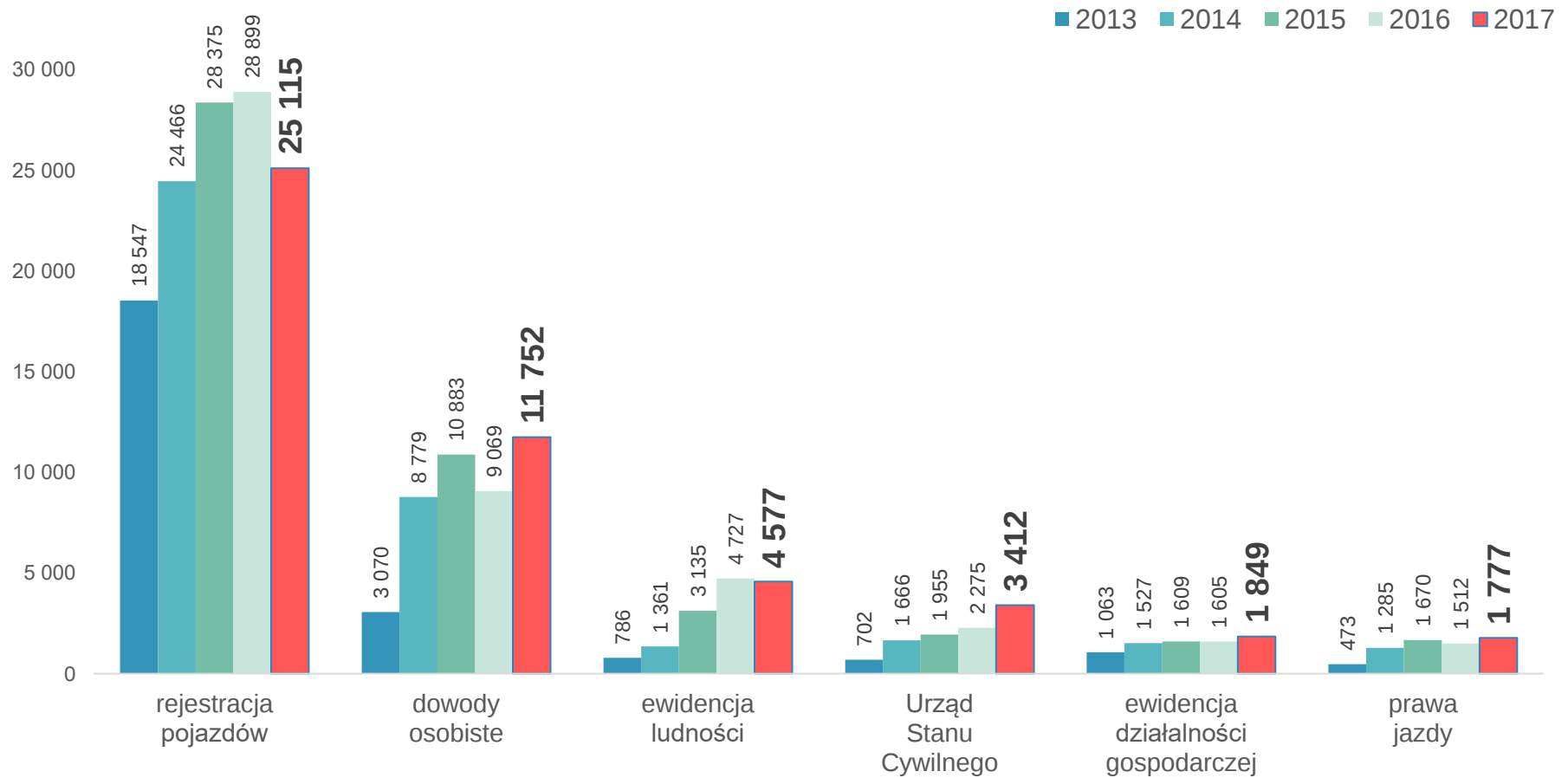
- ZOM I /Partyzantów: rej. pojazdów, prawa jazdy, dowody osobiste, ewidencja ludności, działalność gospodarcza
- ZOM II /Miłskiego: rejestracja pojazdów
- ZOM III /Nowe Ogrody: dowody osobiste, ewidencja ludności
- ZOM IV /Wilanowska: prawa jazdy, dowody osobiste, ewidencja ludności, działalność gospodarcza

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2017 R.

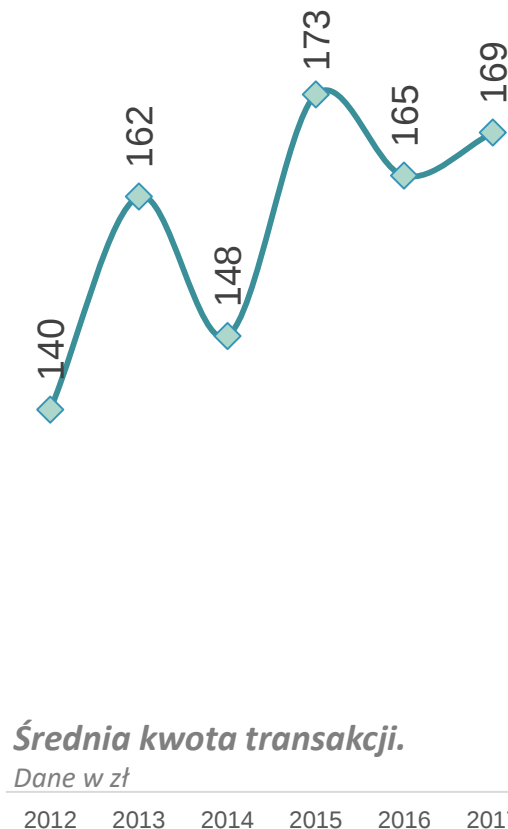
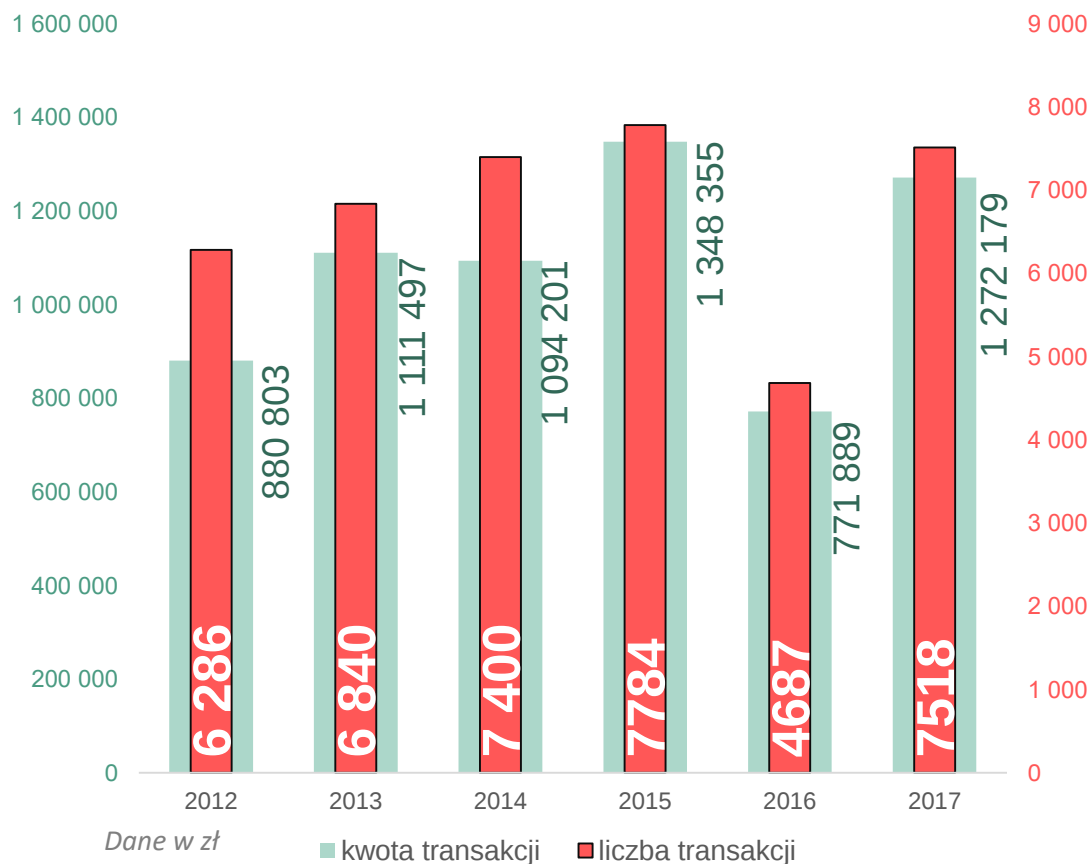


KLIENCI

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TEL. WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2013 - 2017

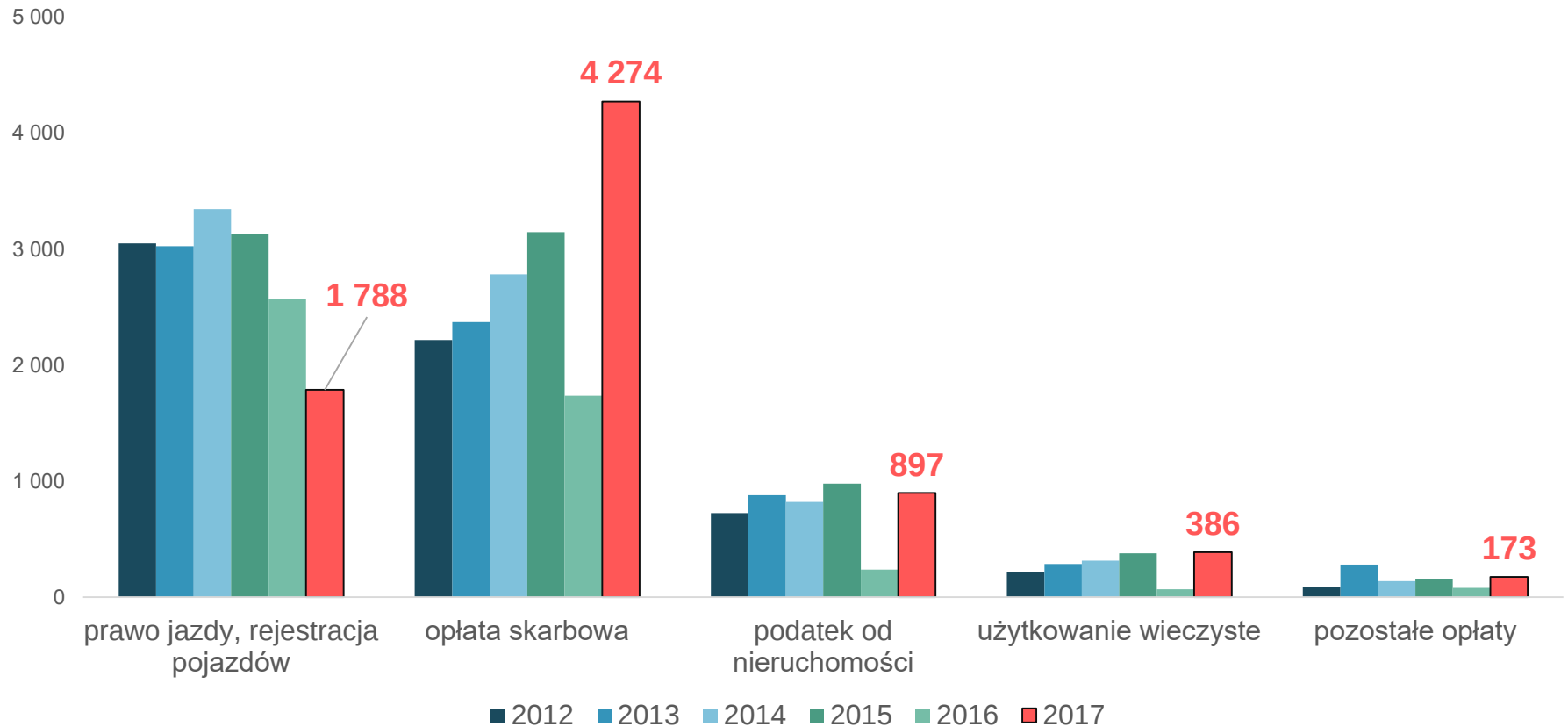


WARTOŚĆ ORAZ LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH W LATACH 2012-2017



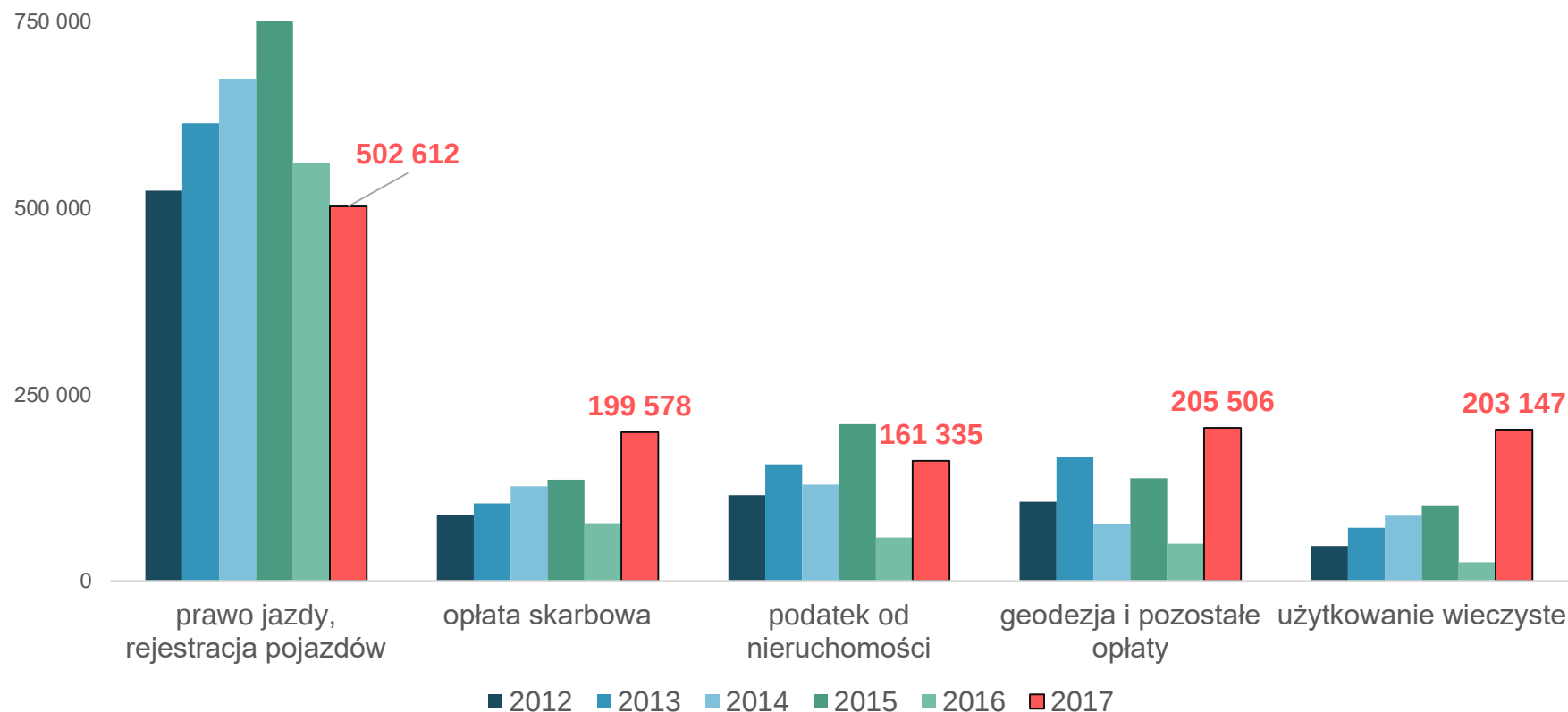
LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2012 – 2017)



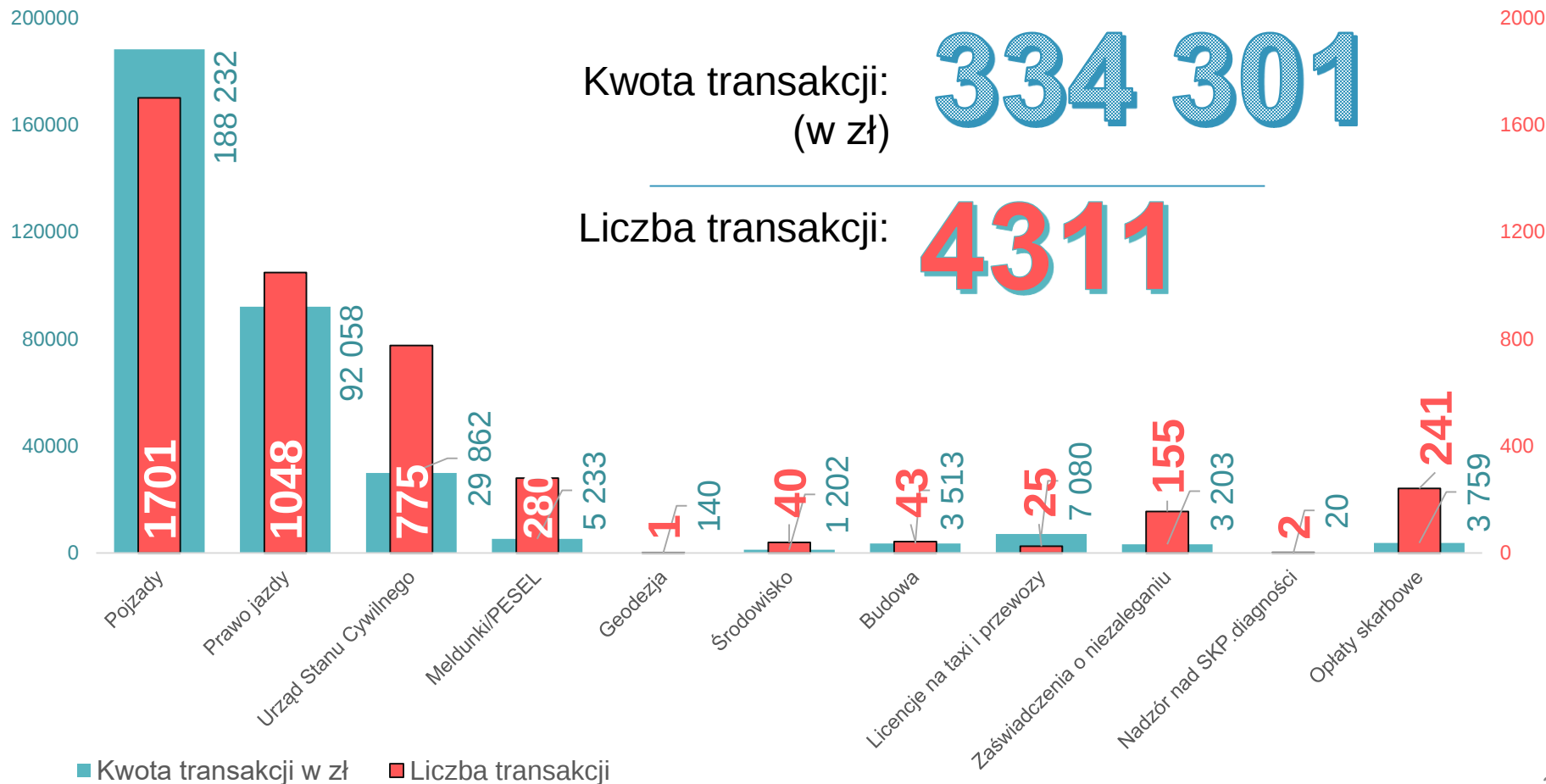
WARTOŚĆ TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH (W ZŁ)

(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2012 – 2017)



PŁATNOŚCI ON-LINE ZREALIZOWANE PRZEZ STRONĘ WWW.GDANSK.PL W 2017 R.

(usługa dostępna od marca 2017 r.)

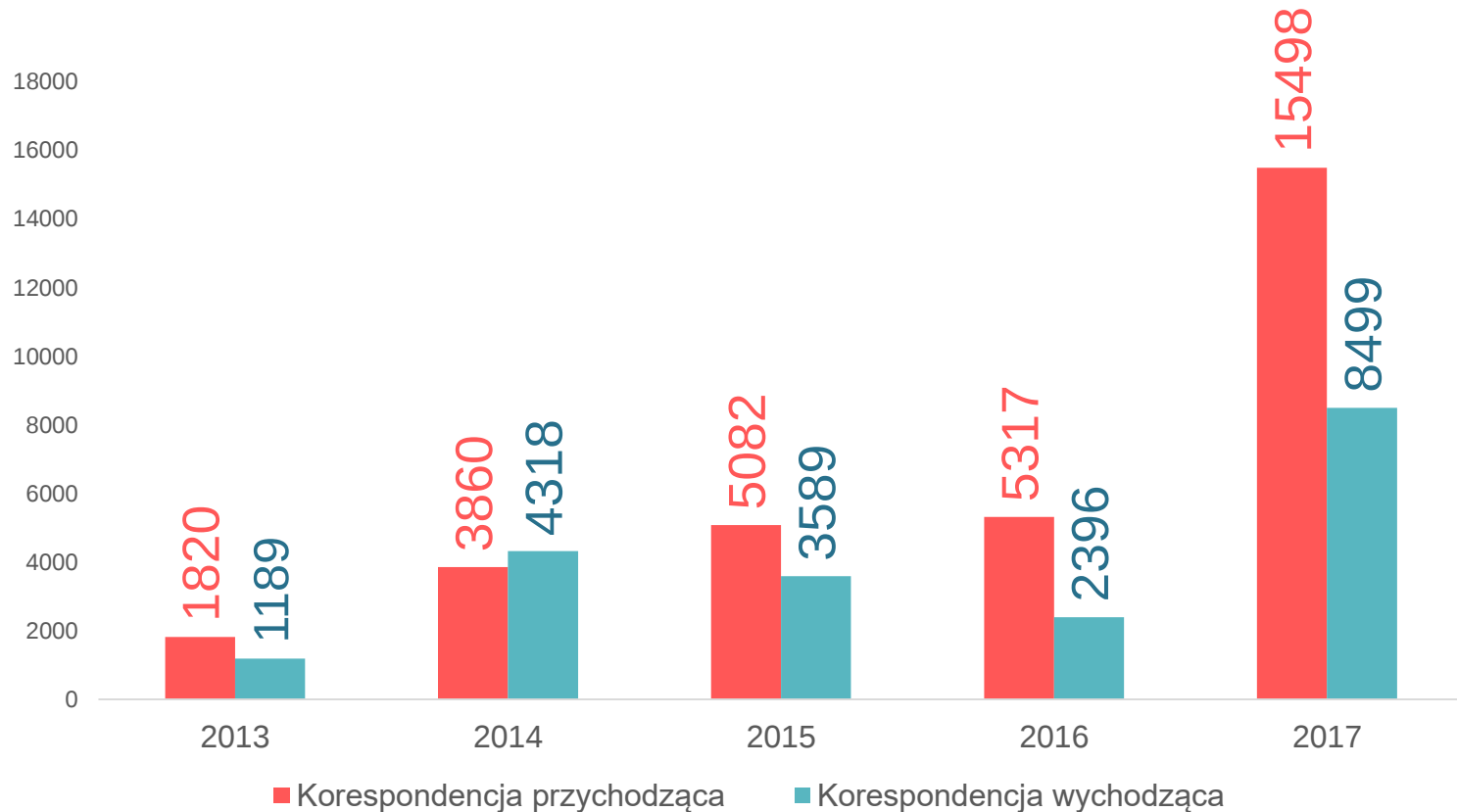


25

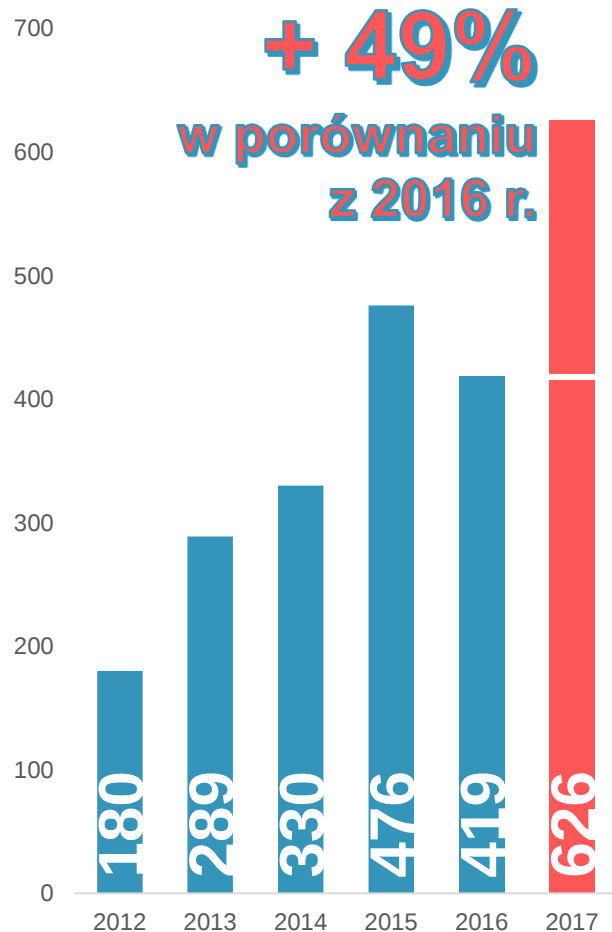
ON-LINE


www.gdansk.pl

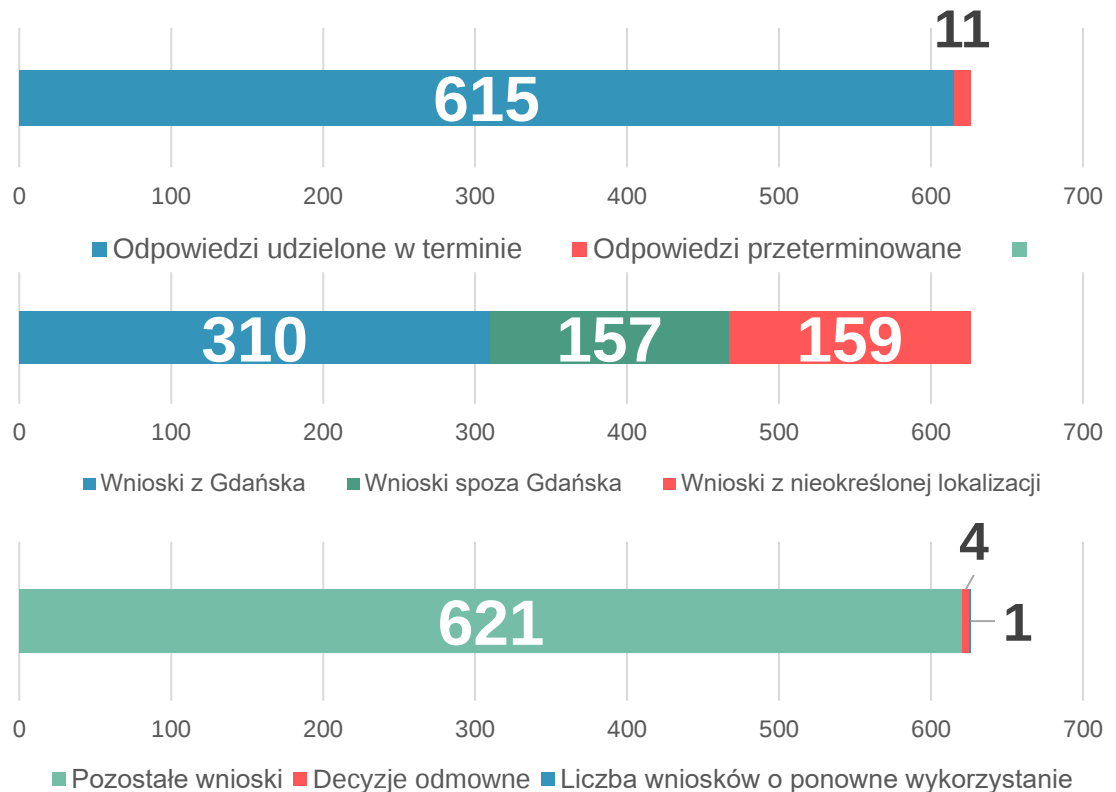
SPRAWOZDANIE DOTYCZĄCE KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ ORAZ WYSŁANEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W LATACH 2013-2017



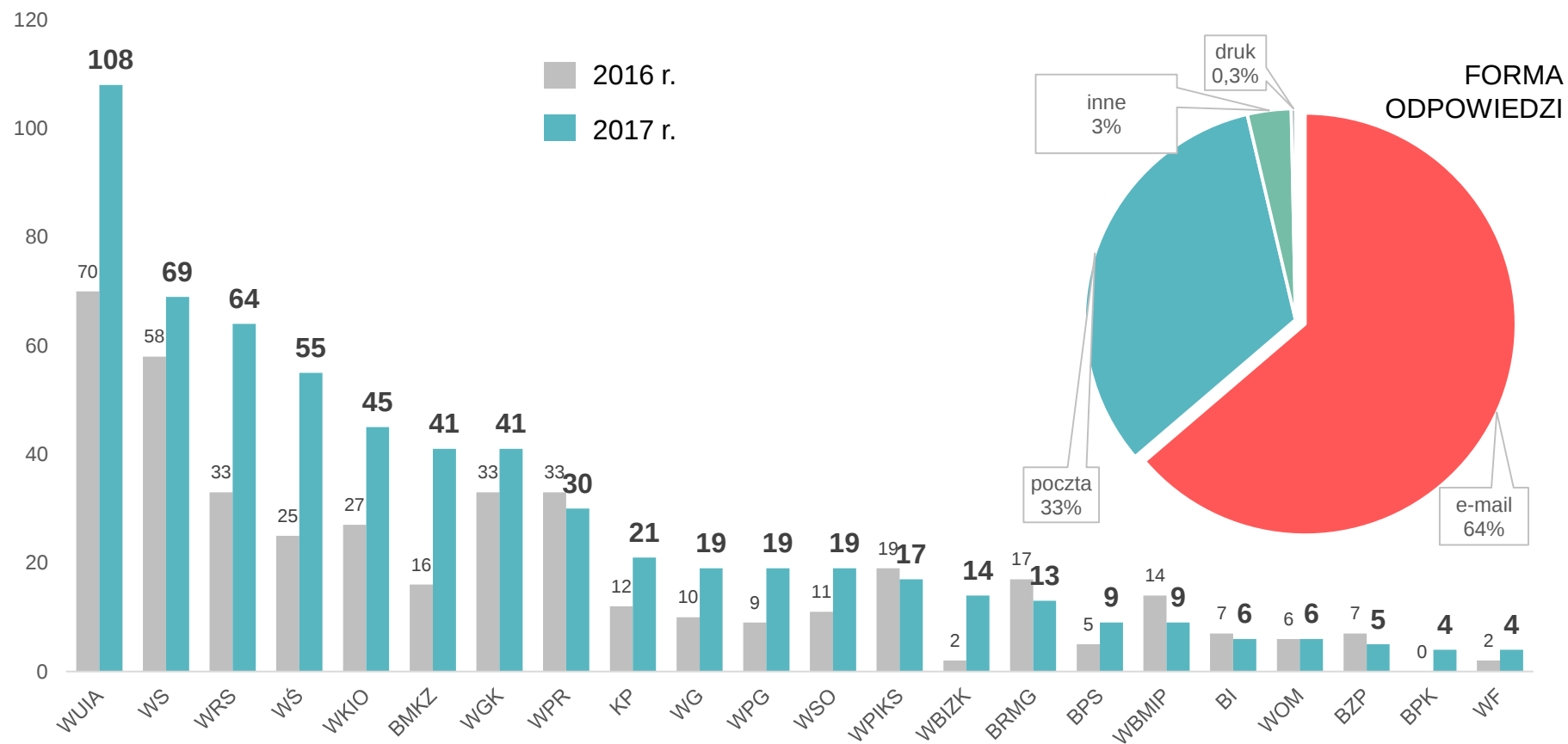
WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ W LATACH 2012-2017



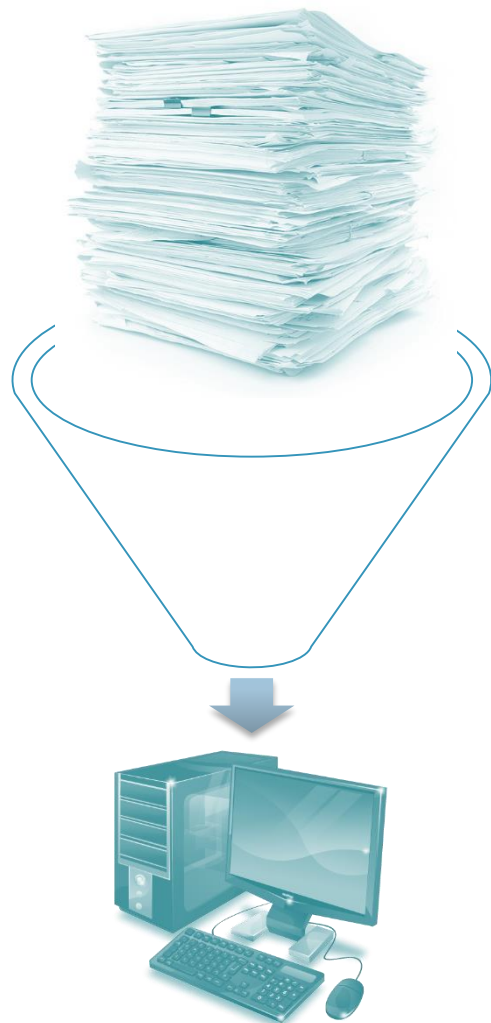
DANE ZA 2017 r.



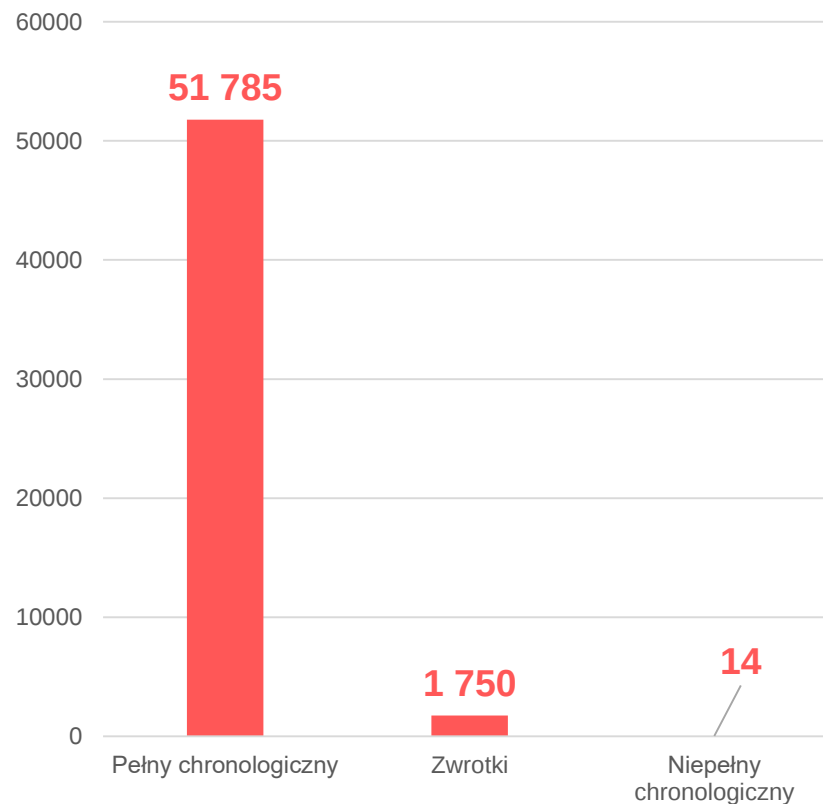
WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ W PODZIALE NA WYDZIAŁY W LATACH 2016-2017



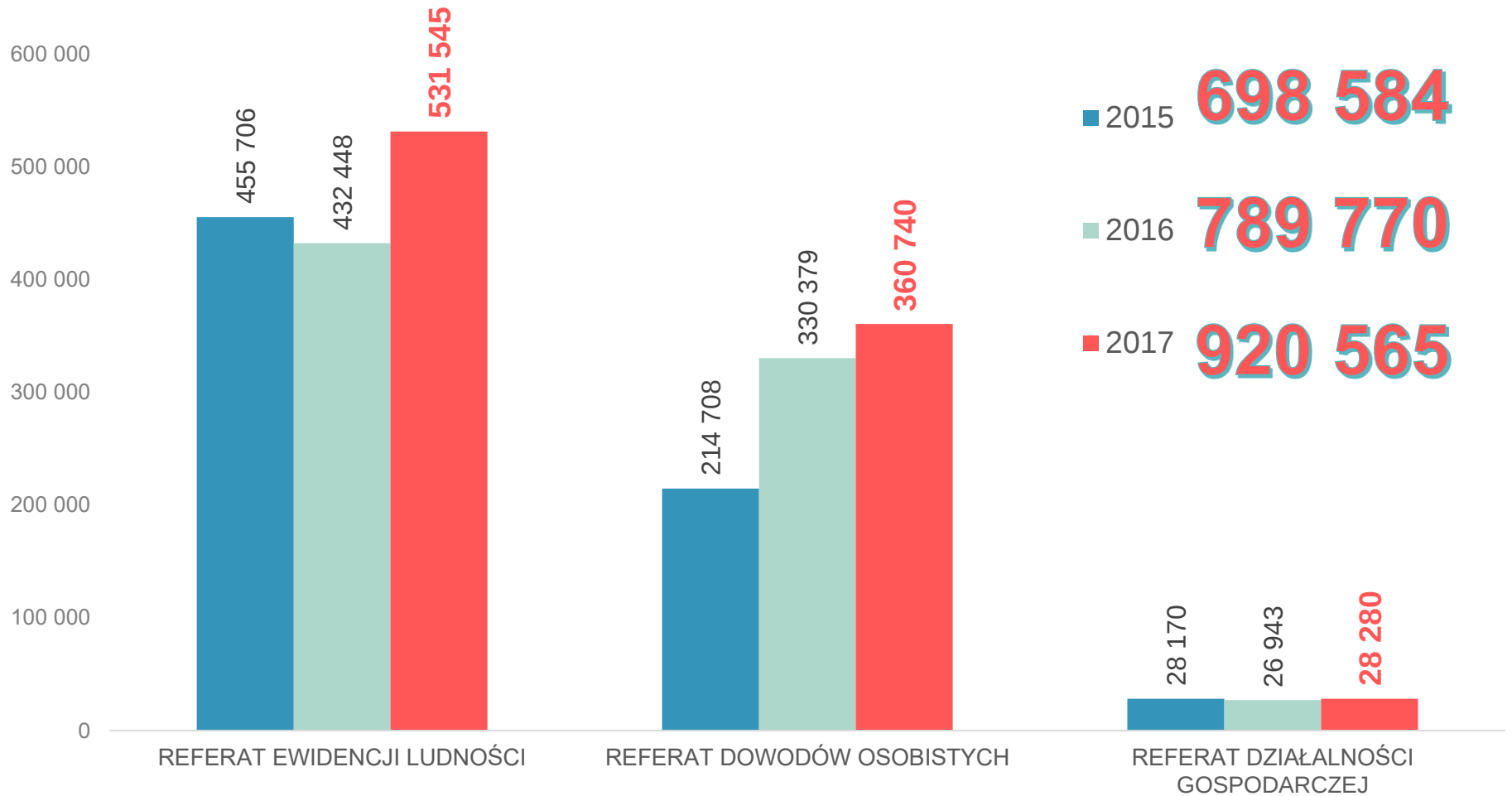
SKŁAD CHRONOLOGICZNY W 2017 R.



Liczba korespondencji w składzie chronologicznym zarchiwizowana w 2017 r.



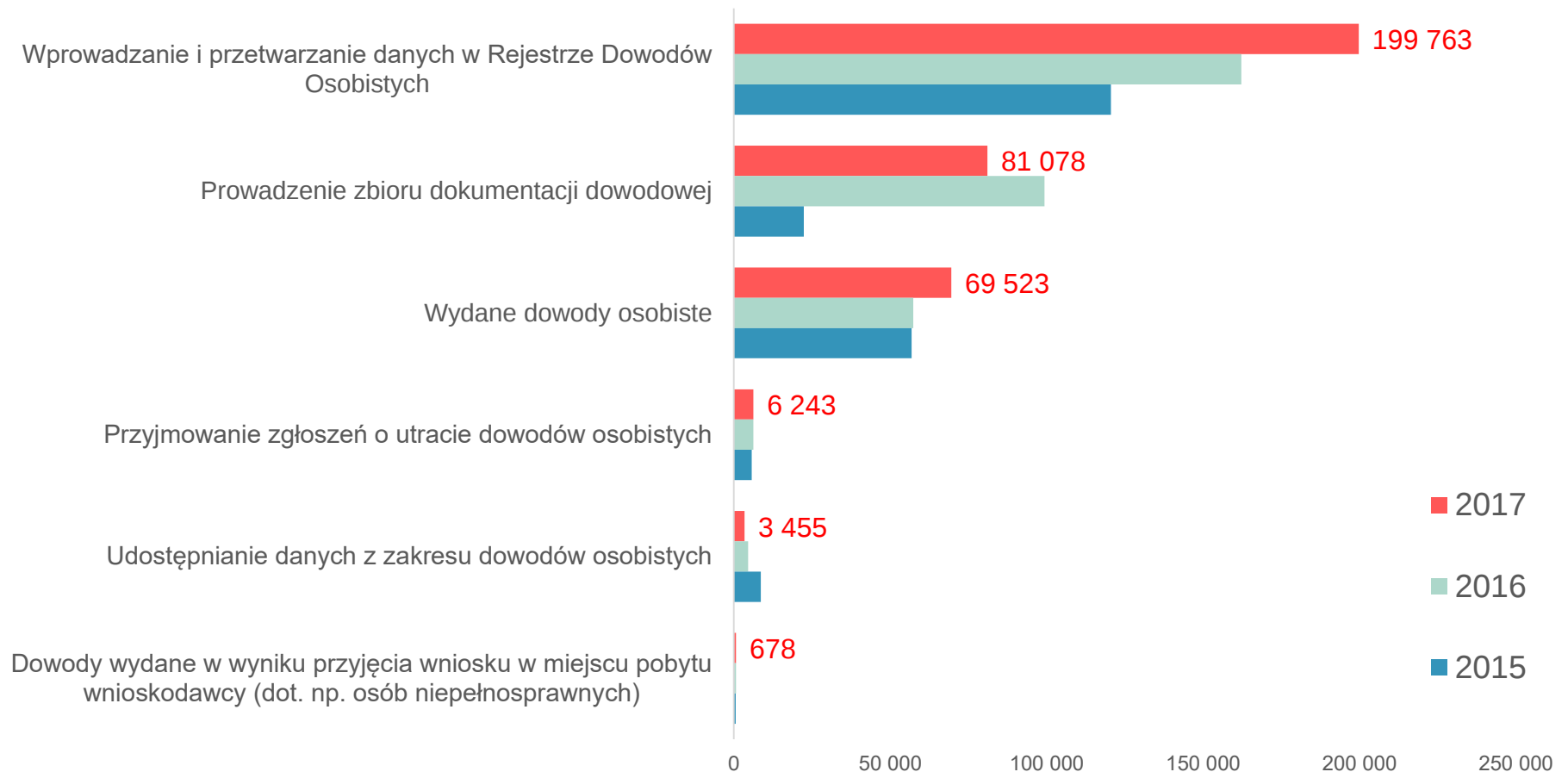
CZYNNOŚCI WYKONYWANE PRZEZ WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2015-2017



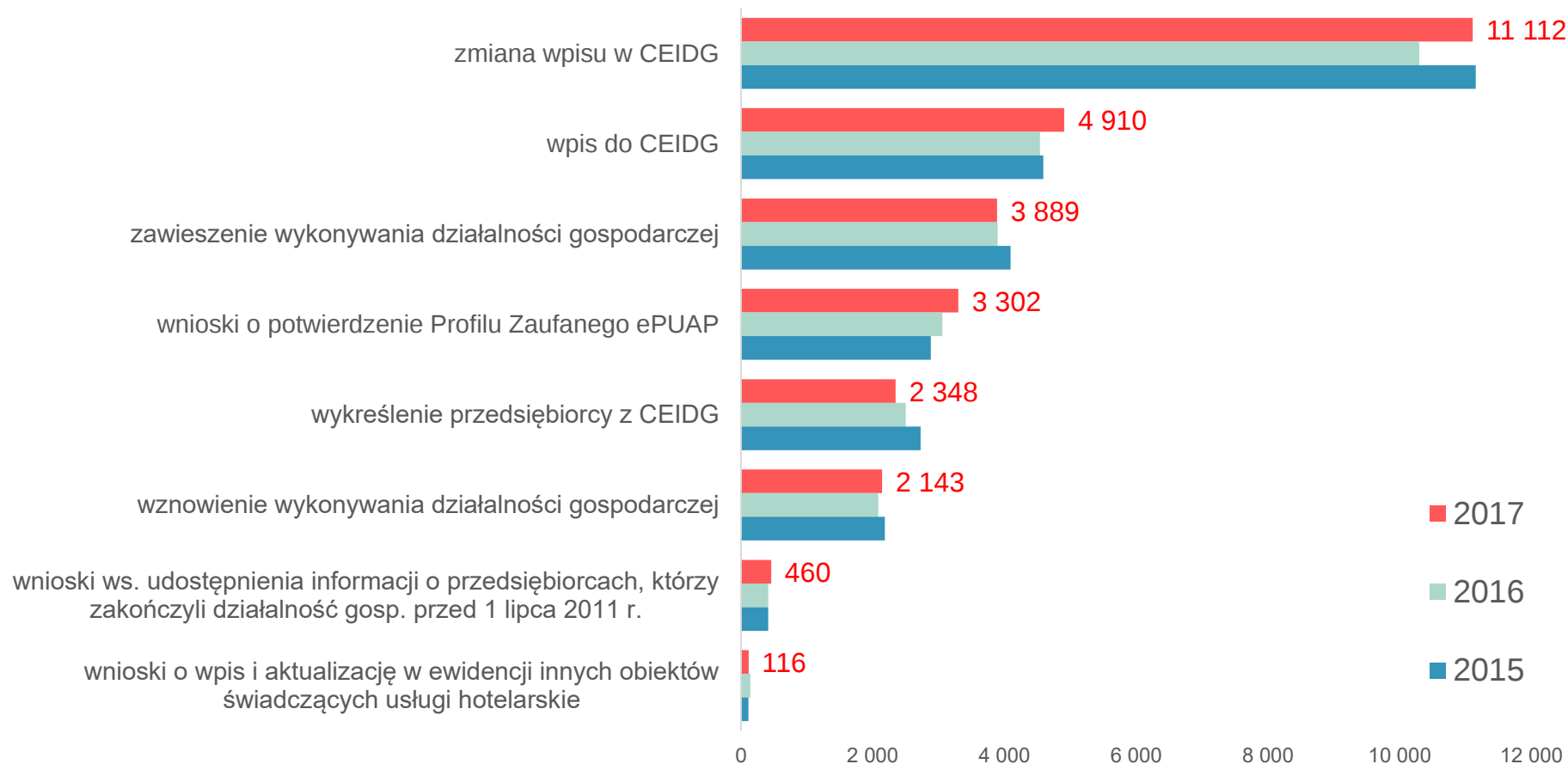
CZYNNOŚCI WYKONYWANE PRZEZ REFERAT EWIDENCJI LUDNOŚCI W LATACH 2015-2017



CZYNNOŚCI WYKONYWANE PRZEZ REFERAT DOWODÓW OSOBISTYCH W LATACH 2015-2017



CZYNNOŚCI WYKONYWANE PRZEZ REFERAT EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ W LATACH 2015-2017





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl