



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
Wydział Polityki Gospodarczej

Analiza procesów administracyjnych oraz obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w 2010 roku

Wydział Polityki Gospodarczej
Wydział Obsługi Mieszkańców

05 marca 2011 roku

W 2010 roku liczba mieszkańców Gdańska wyniosła* **430 923 osoby**
(w tym 229 107 kobiet oraz 201 816 mężczyzn)

Urząd Miejski w Gdańsku zatrudniał w 2010 roku **1 137 osób**

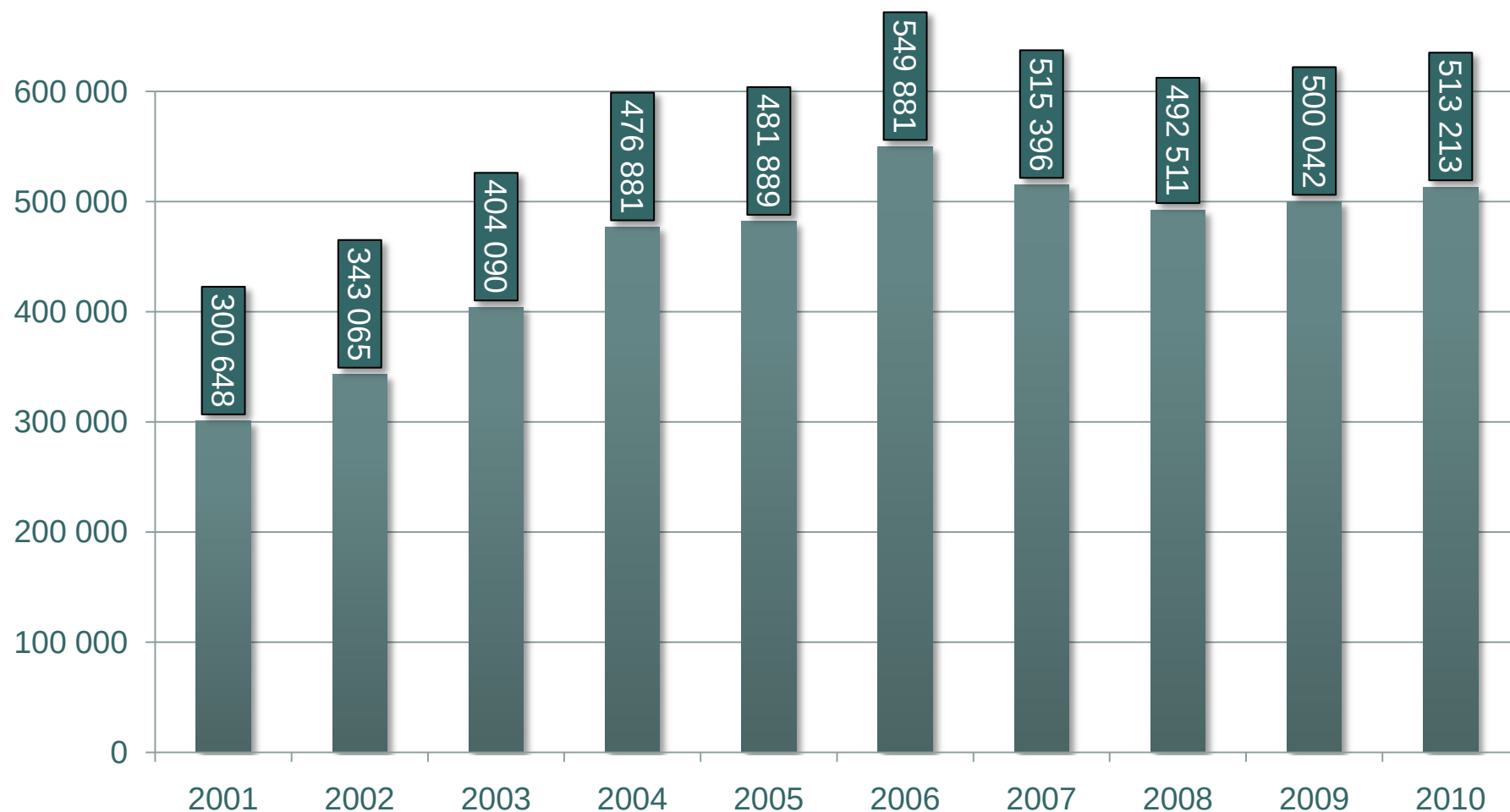
Wydziały Urzędu Miejskiego w Gdańsku
oraz jednostki organizacyjne Miasta Gdańska w 2010 roku wydały ogółem
513 213 decyzji administracyjnych
z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska
oraz zakończyły **595 920 spraw** w formie innych rozstrzygnięć

* mieszkańcy Gdańska zameldowani na pobyt stały według stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku
(na podstawie danych Referatu Ewidencji Ludności Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego w Gdańsku),
rzeczywista liczba mieszkańców Gdańska według danych Urzędu Statystycznego w Gdańsku
na dzień 30 września 2010 roku wynosiła **456 874 osoby**

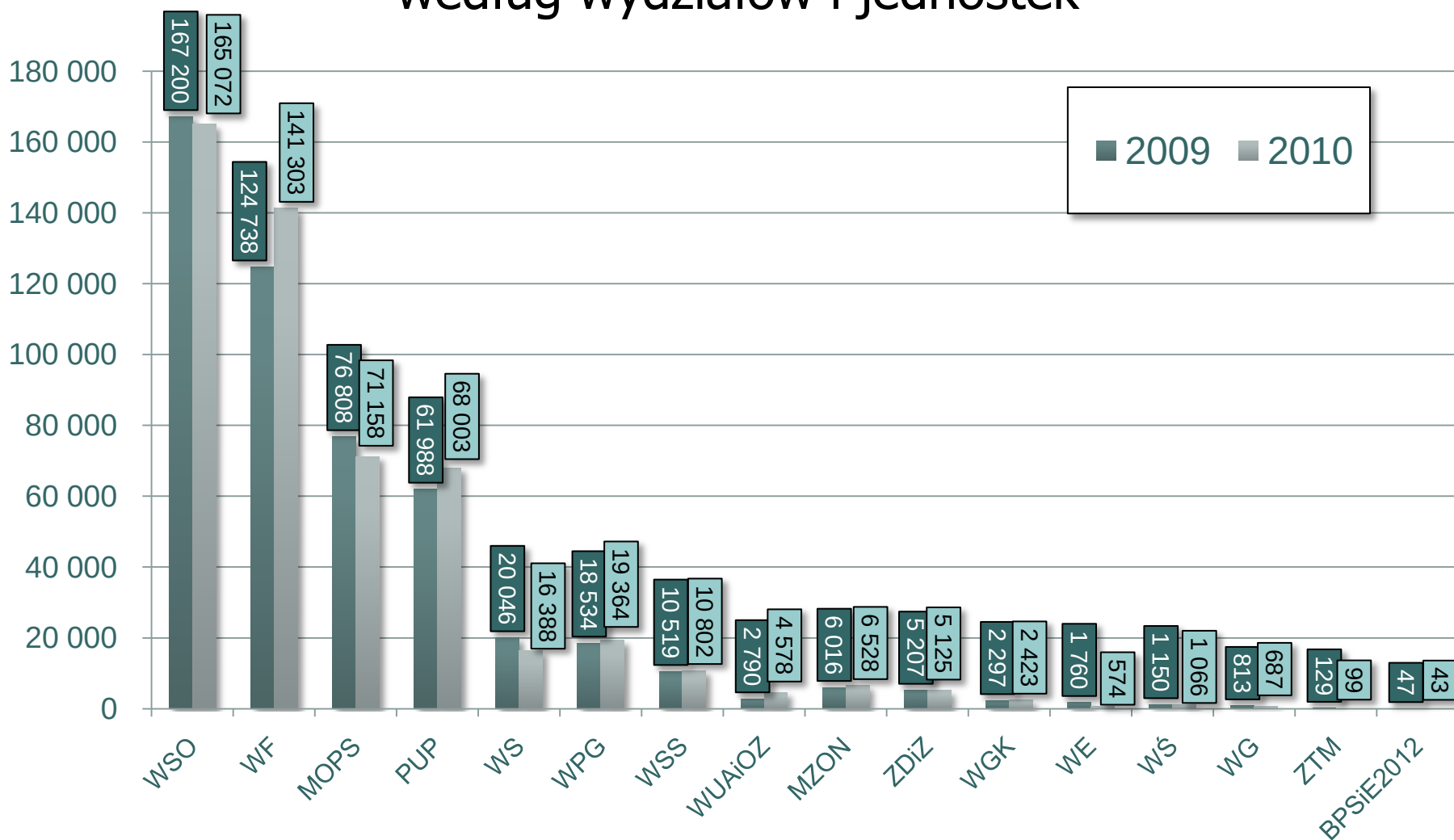
Wykaz skrótów użytych w prezentacji

- Biuro Kontroli (BK)
- Biuro Prezydenta ds. Sportu i Euro 2012 (BPSiE 2012)
- Biuro Rady Miasta Gdańska (BRMG)
- Kancelaria Prezydenta (KP)
- Straż Miejska (SM)
- 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 Spraw Społecznych (WSS)
- Wydział Środowiska (WŚ)
- Wydział Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków (WUAiOZ)
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku (MOPS)
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności (MZON)
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego dla miasta na prawach powiatu w Gdańsku (PINB)
- Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku (PUP)
- Zarząd Dróg i Zieleni (ZDiZ)
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (ZTM)

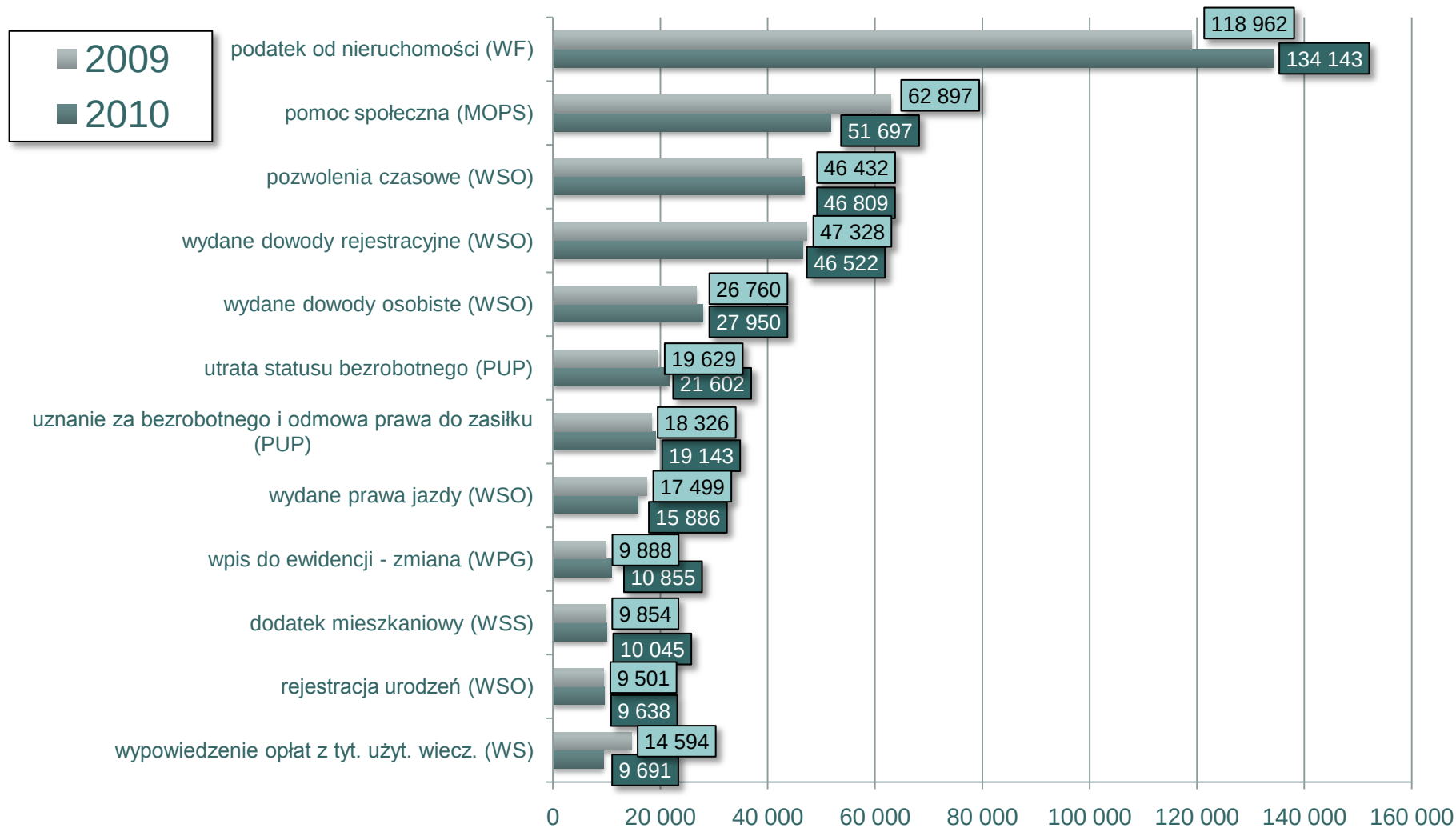
Wydane decyzje administracyjne w latach 2001-2010



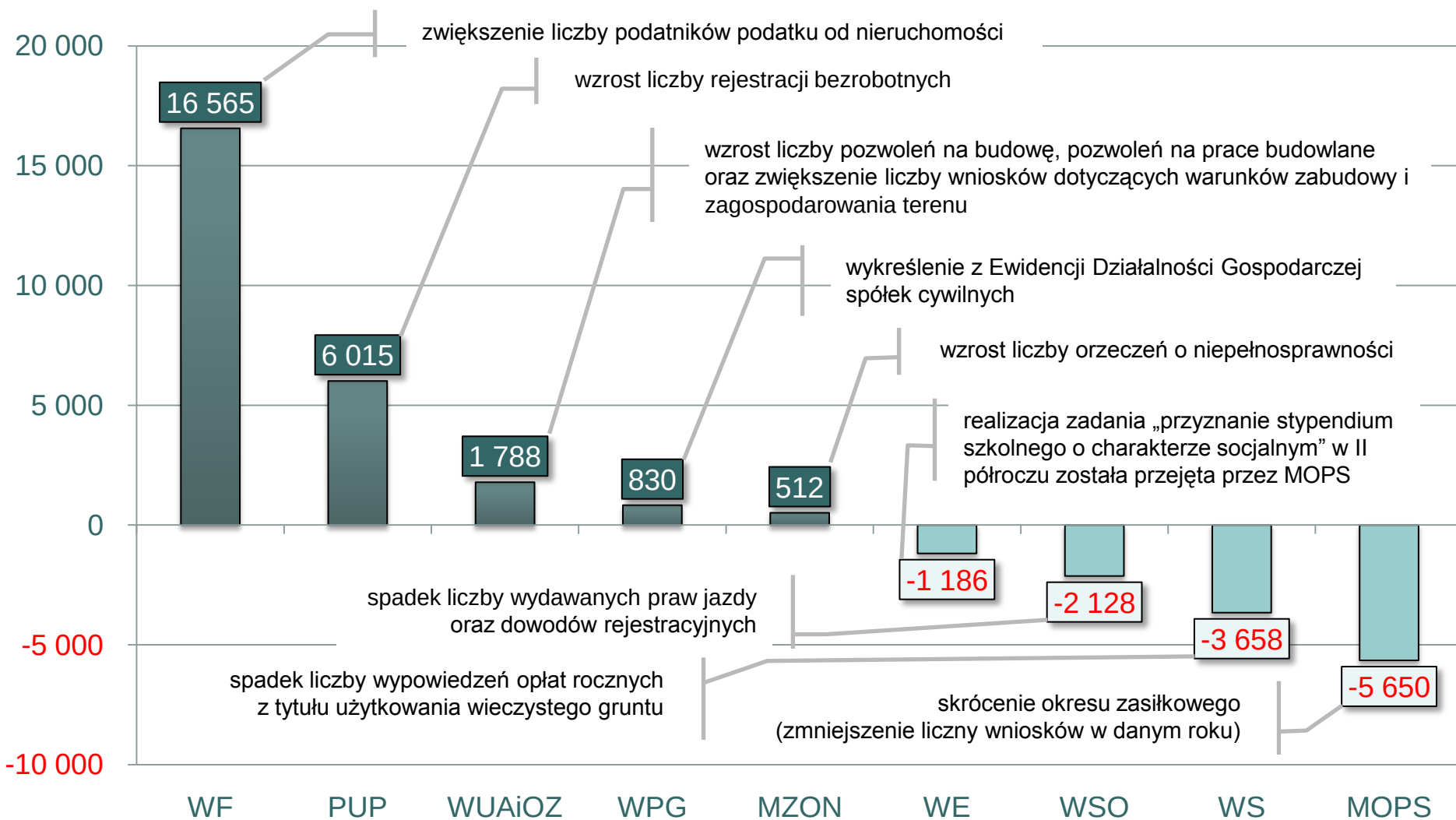
Wydane decyzje administracyjne w latach 2009 – 2010 według wydziałów i jednostek



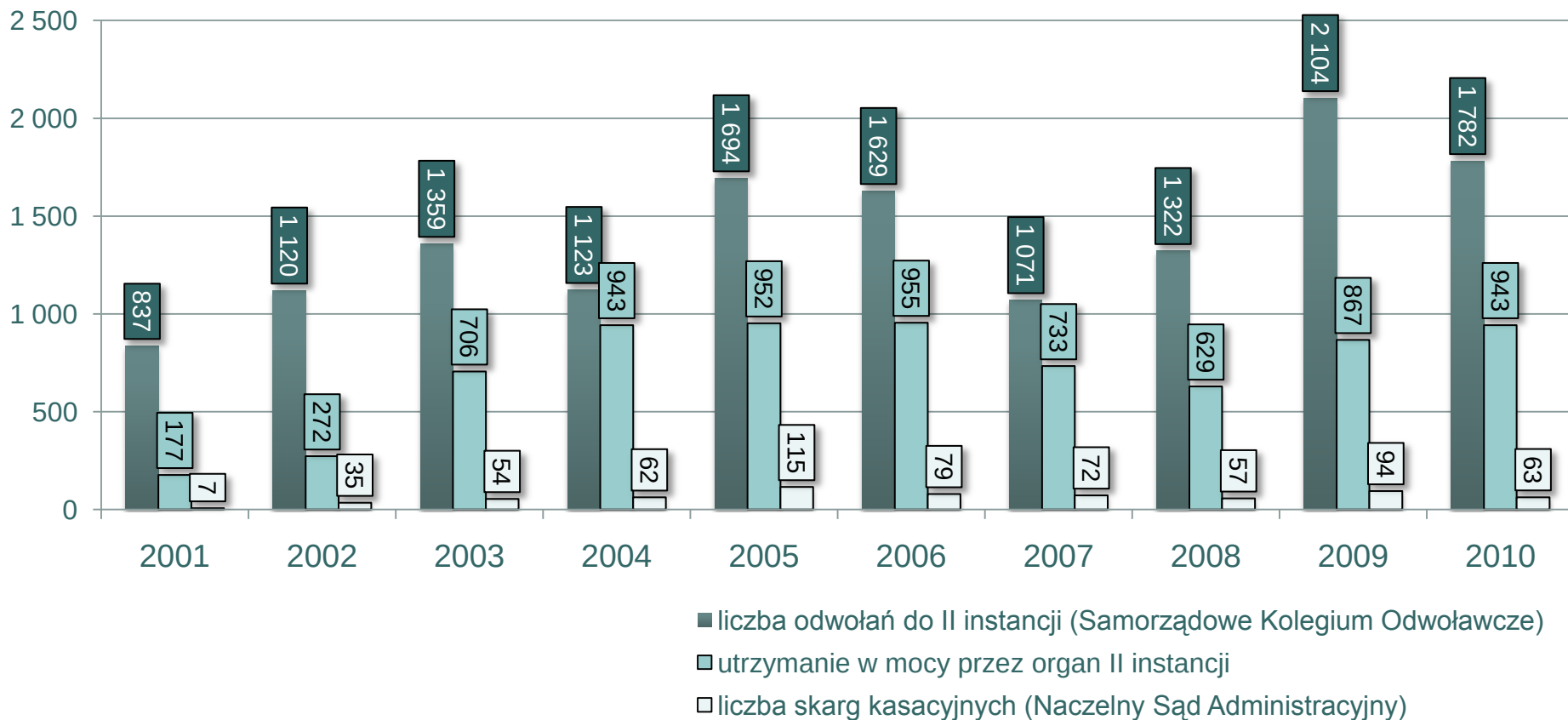
Najczęściej wydawane decyzje w latach 2009 - 2010



Zmiany w liczbie wydanych decyzji w latach 2009 - 2010

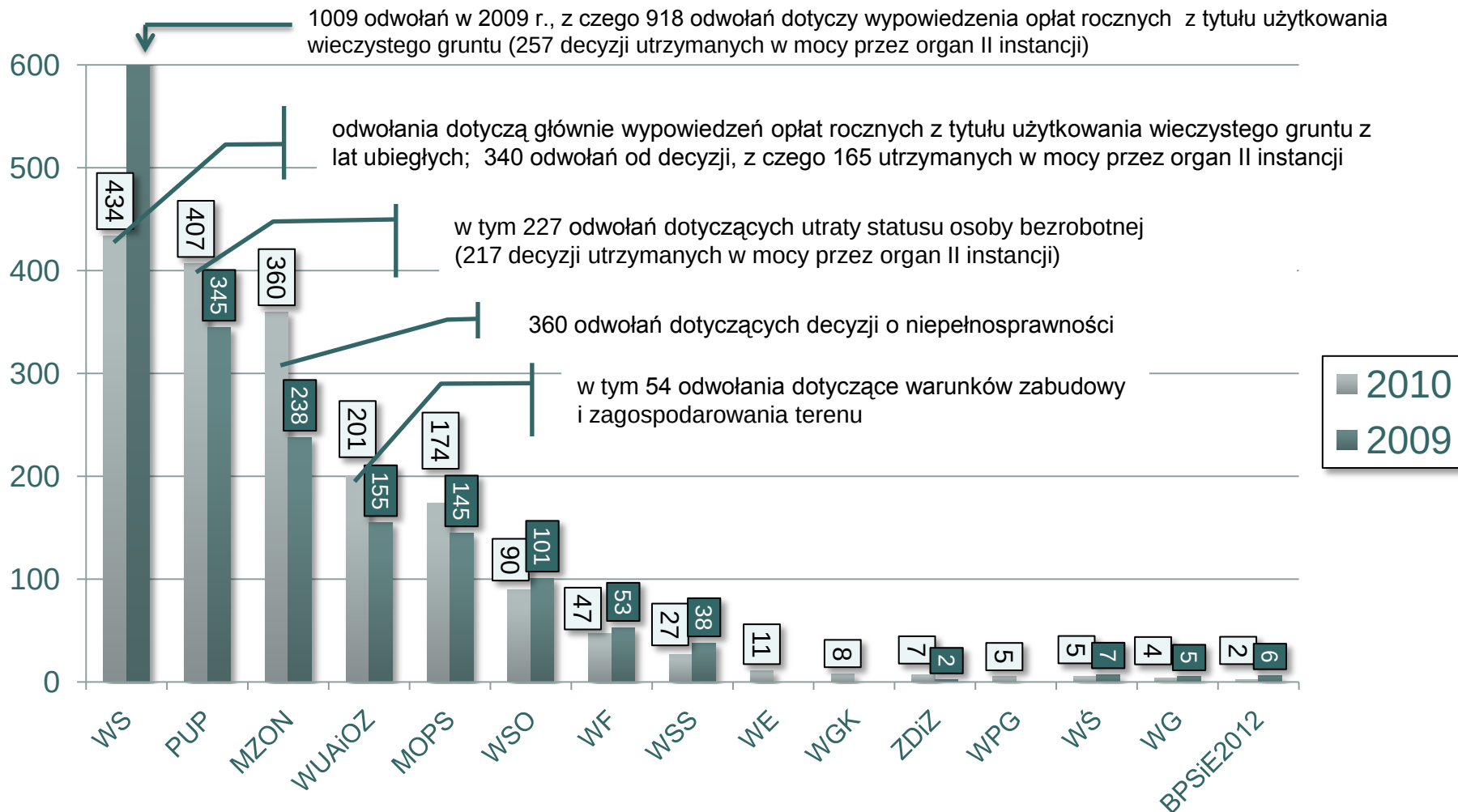


Odwołania od decyzji administracyjnych wydanych w latach 2001 - 2010

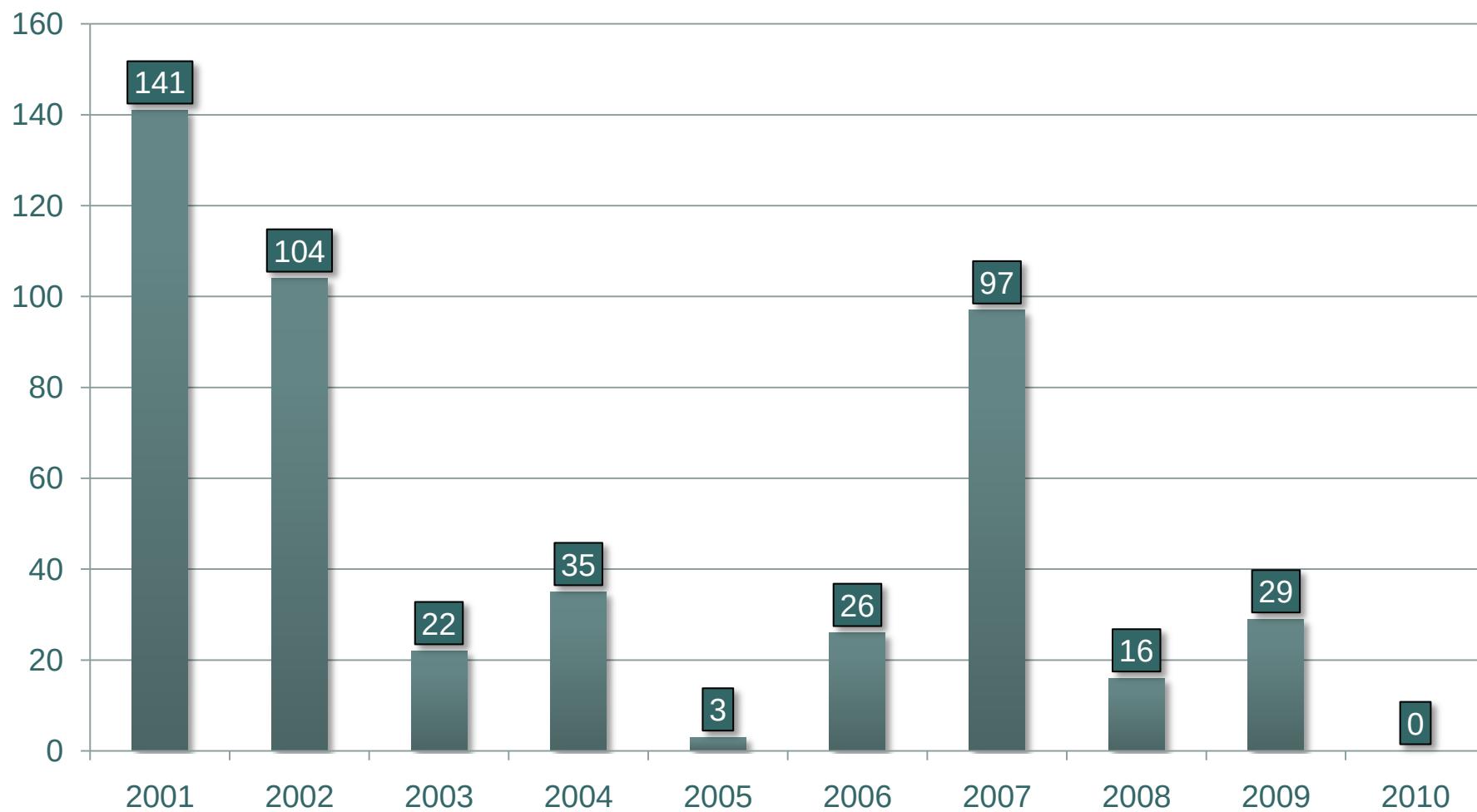


Liczba odwołań do Samorządowego Kolegium Odwoławczego od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,35%** wszystkich wydanych w 2010 roku decyzji administracyjnych i była mniejsza o 0,07% w stosunku do roku ubiegłego, z tego **52,9%** decyzji zostało przez organ II instancji utrzymanych w mocy (wzrost o 12%).

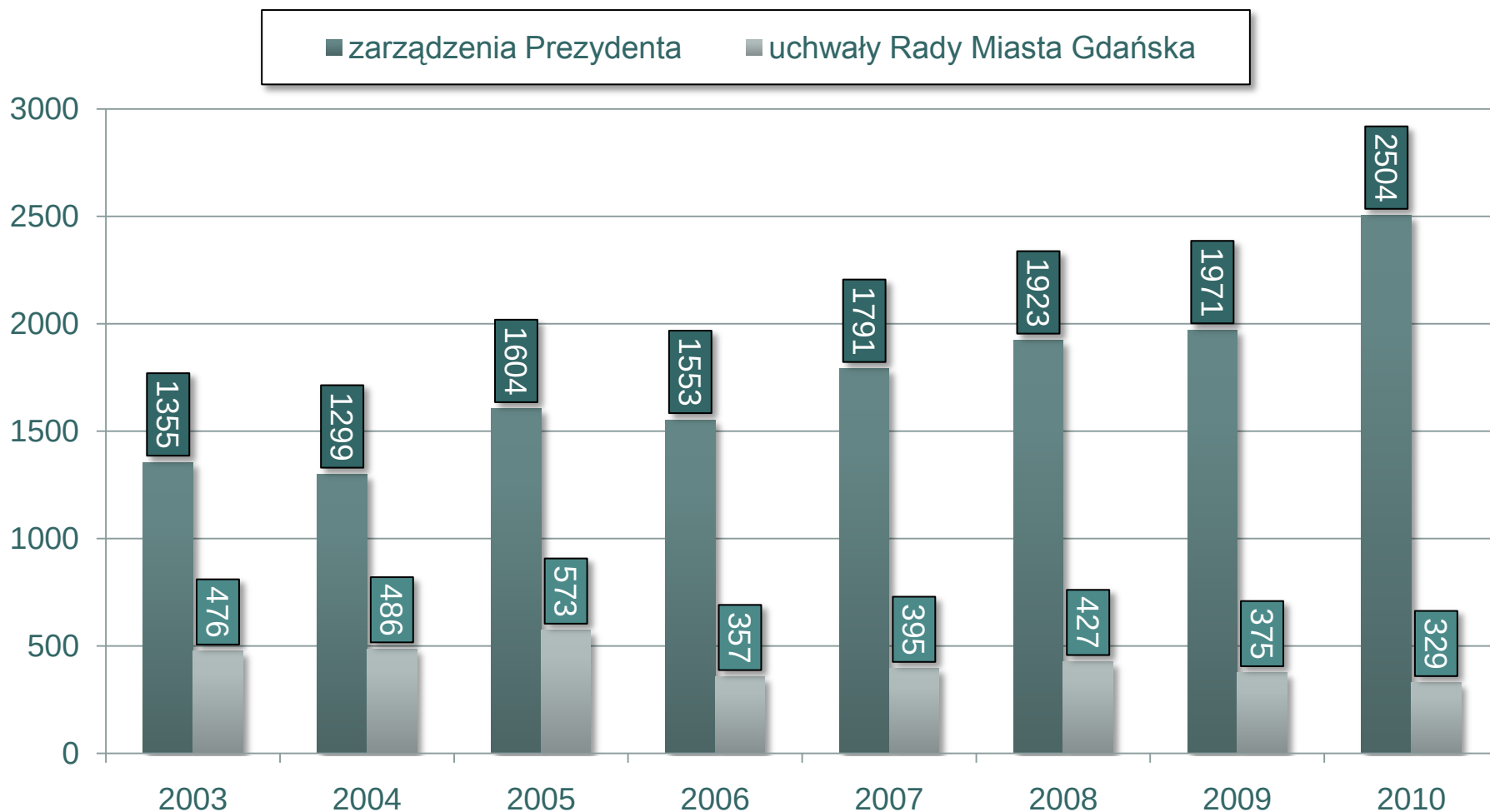
Odwołania od decyzji administracyjnych wydanych w latach 2009 - 2010



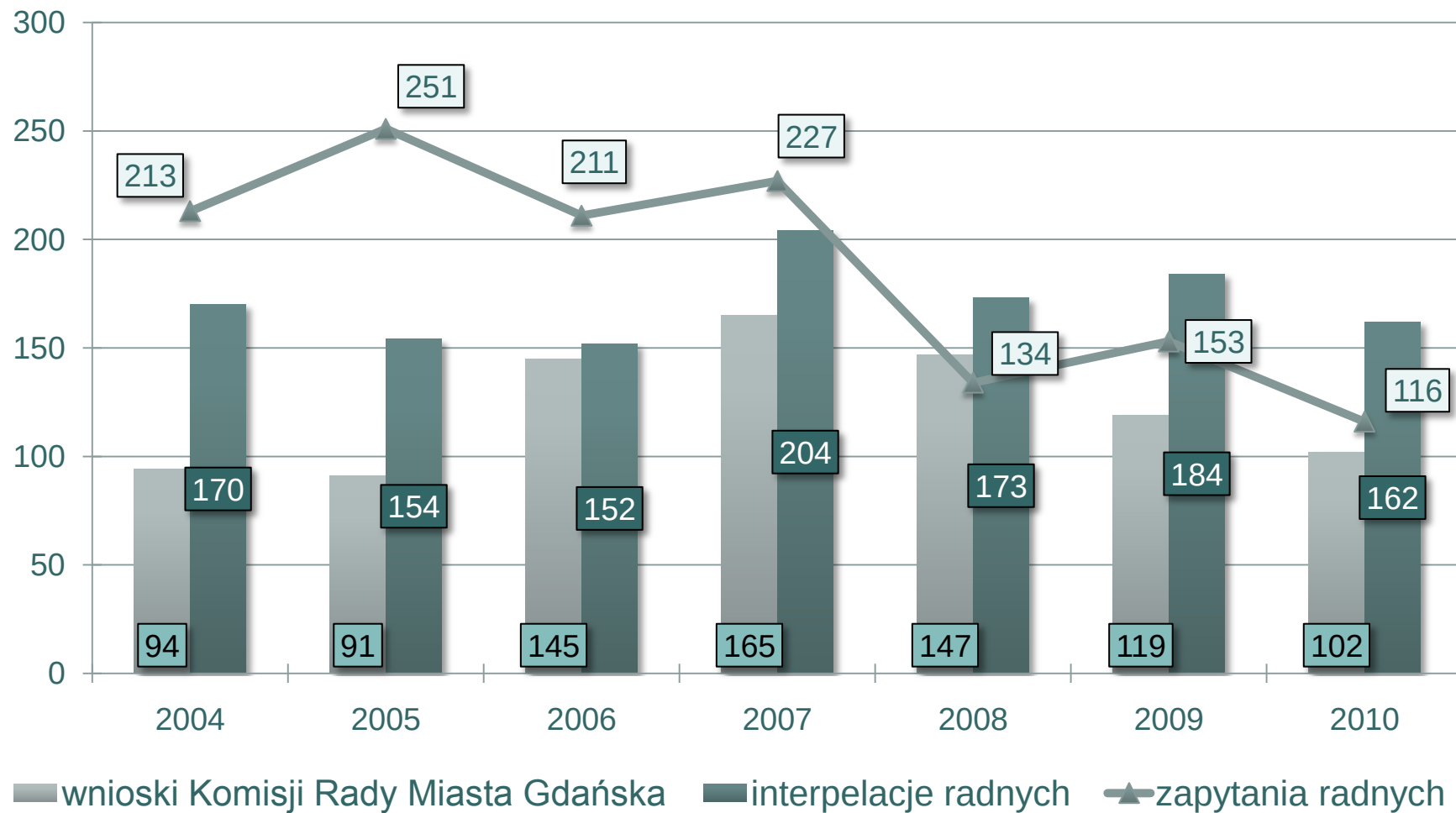
Decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2001 - 2010



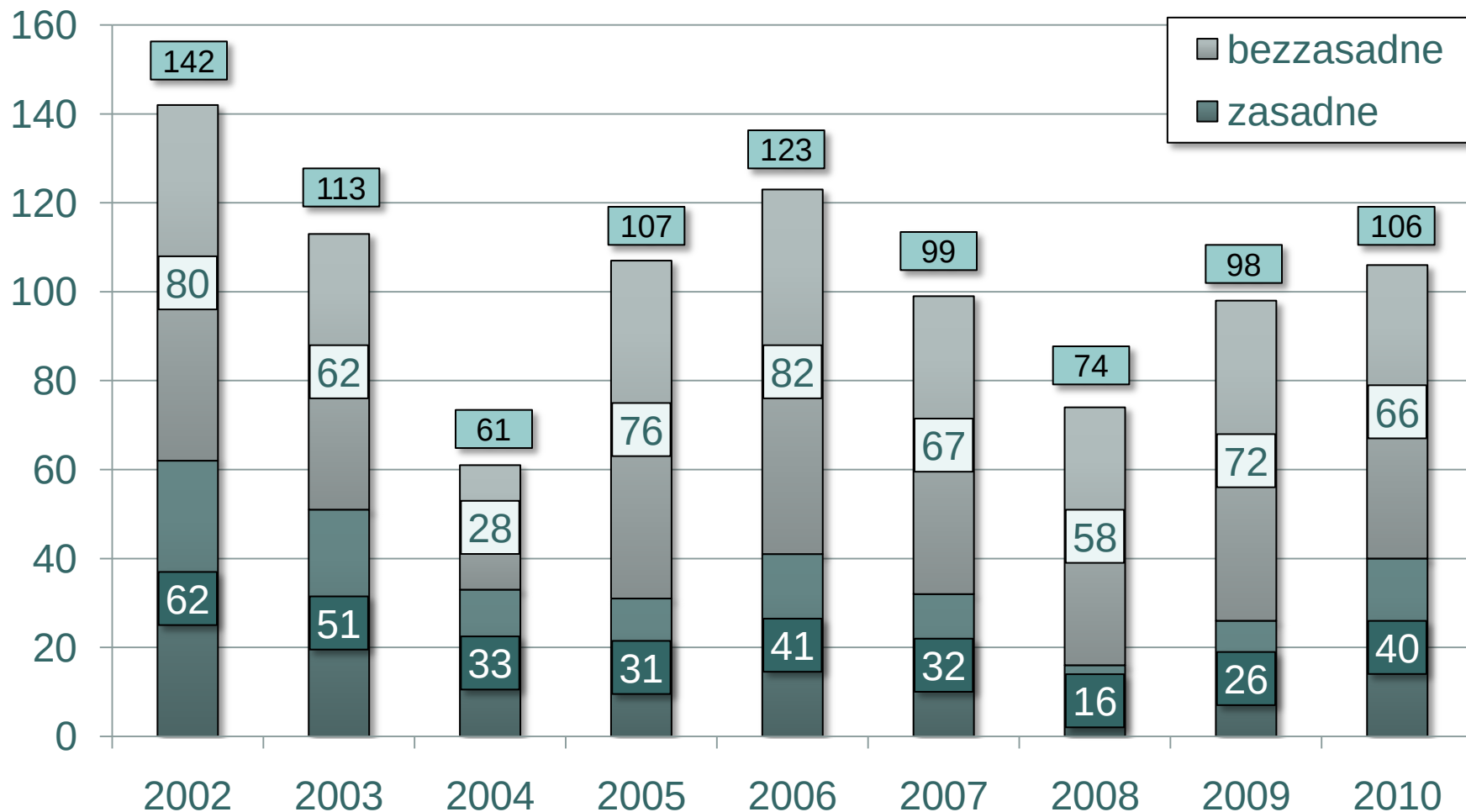
Działalność legislacyjna Prezydenta i Rady Miasta Gdańska w latach 2003 - 2010



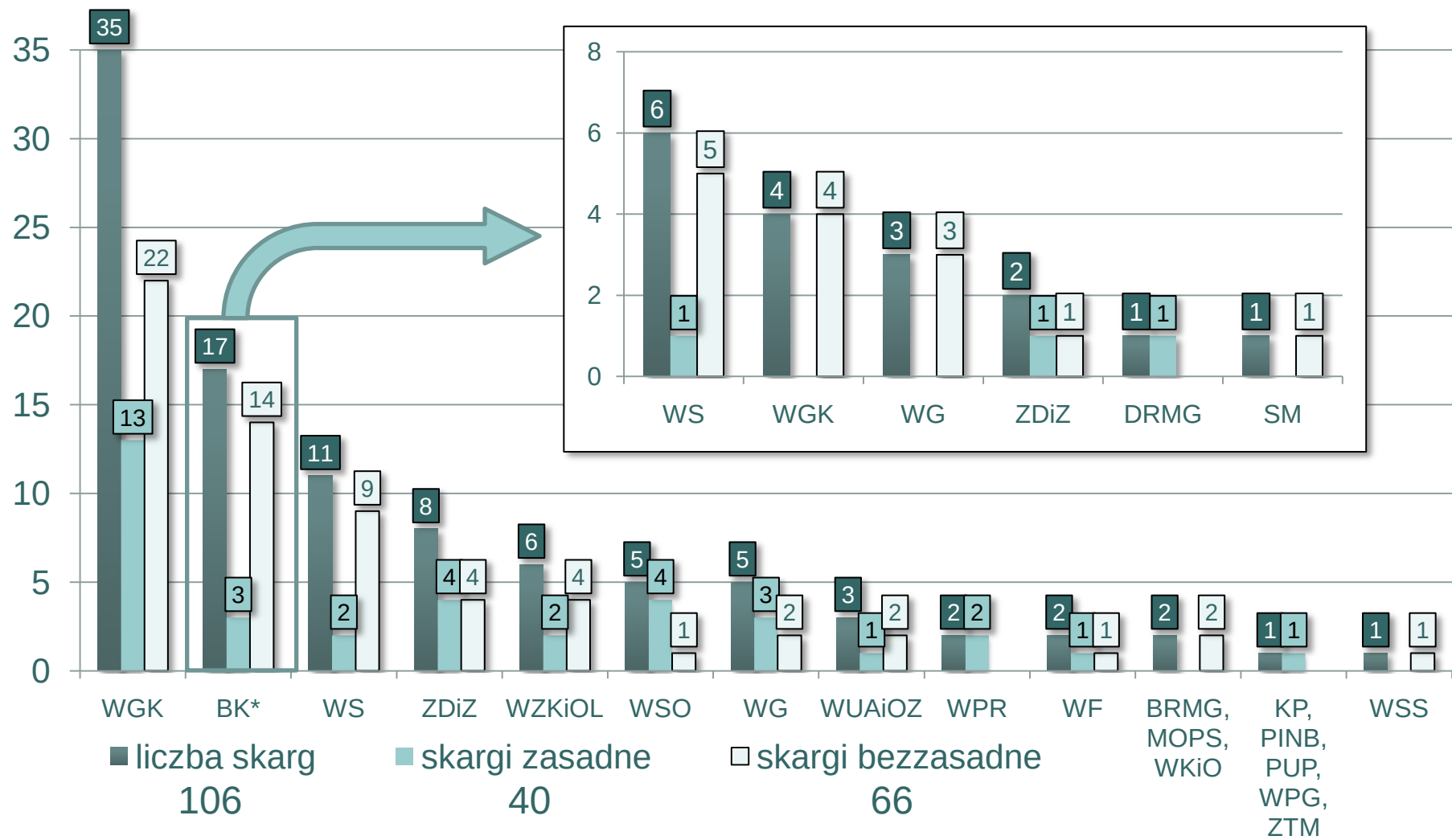
Działalność radnych (zapytania, interpelacje, wnioski Komisji Rady Miasta Gdańska) w latach 2004 - 2010



Skargi klientów na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2002 - 2010

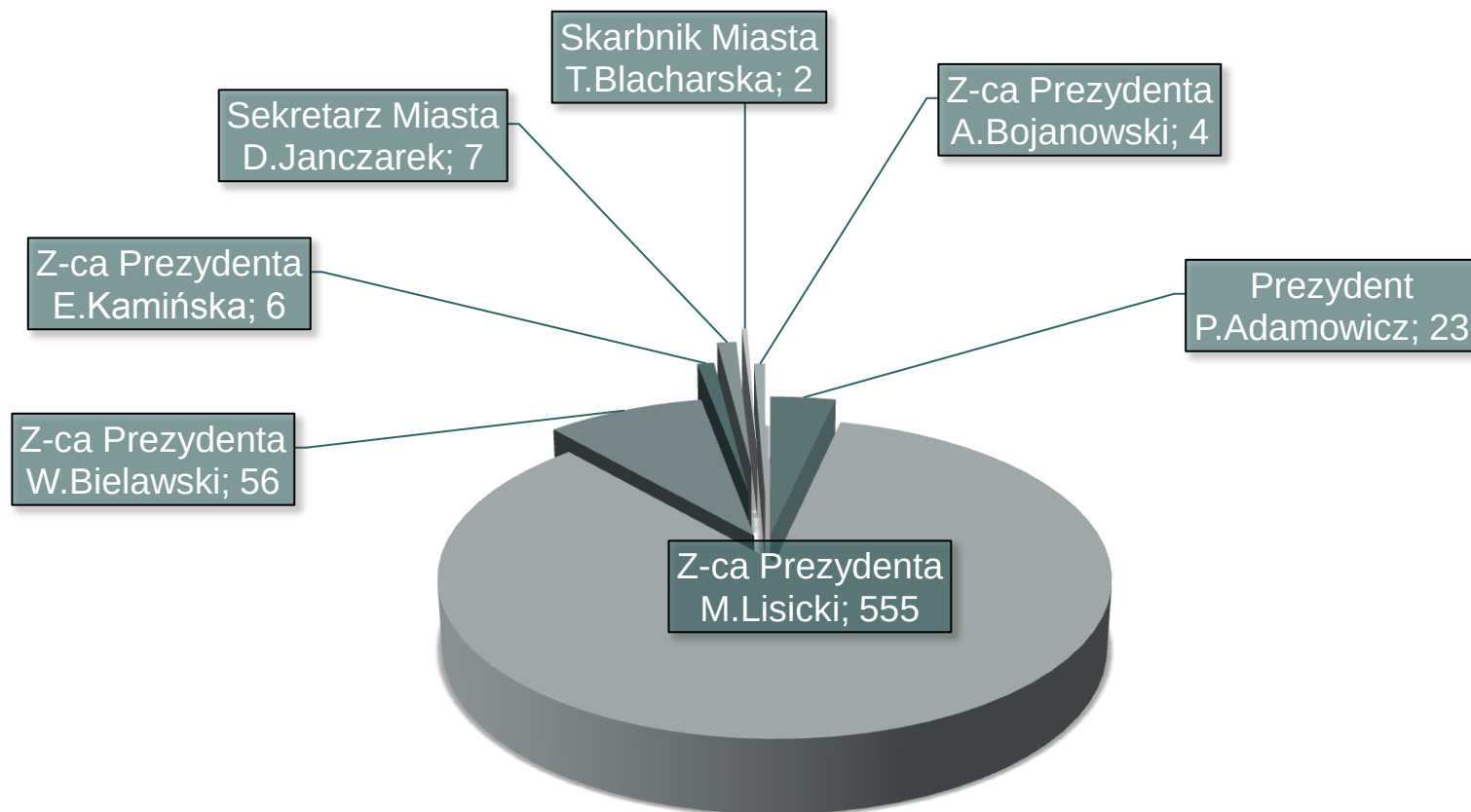


Sposób rozpatrzenia skarg w 2010 roku wg. wydziałów i jednostek

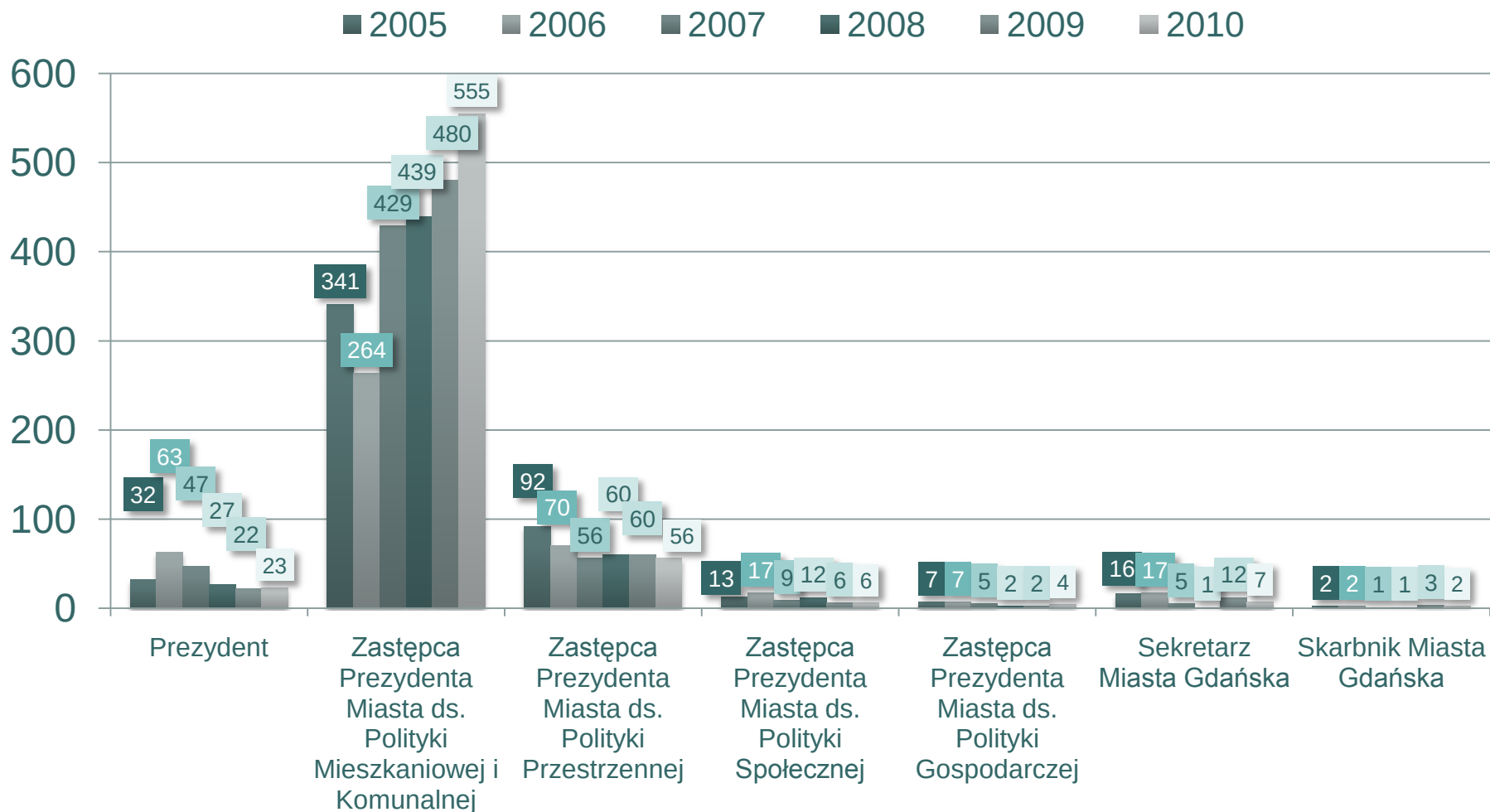


* Biuro Kontroli (BK) rozpatruje skargi złożone w ramach nadzoru i kontroli dotyczące pracy innych Wydziałów Urzędu Miejskiego w Gdańsku.

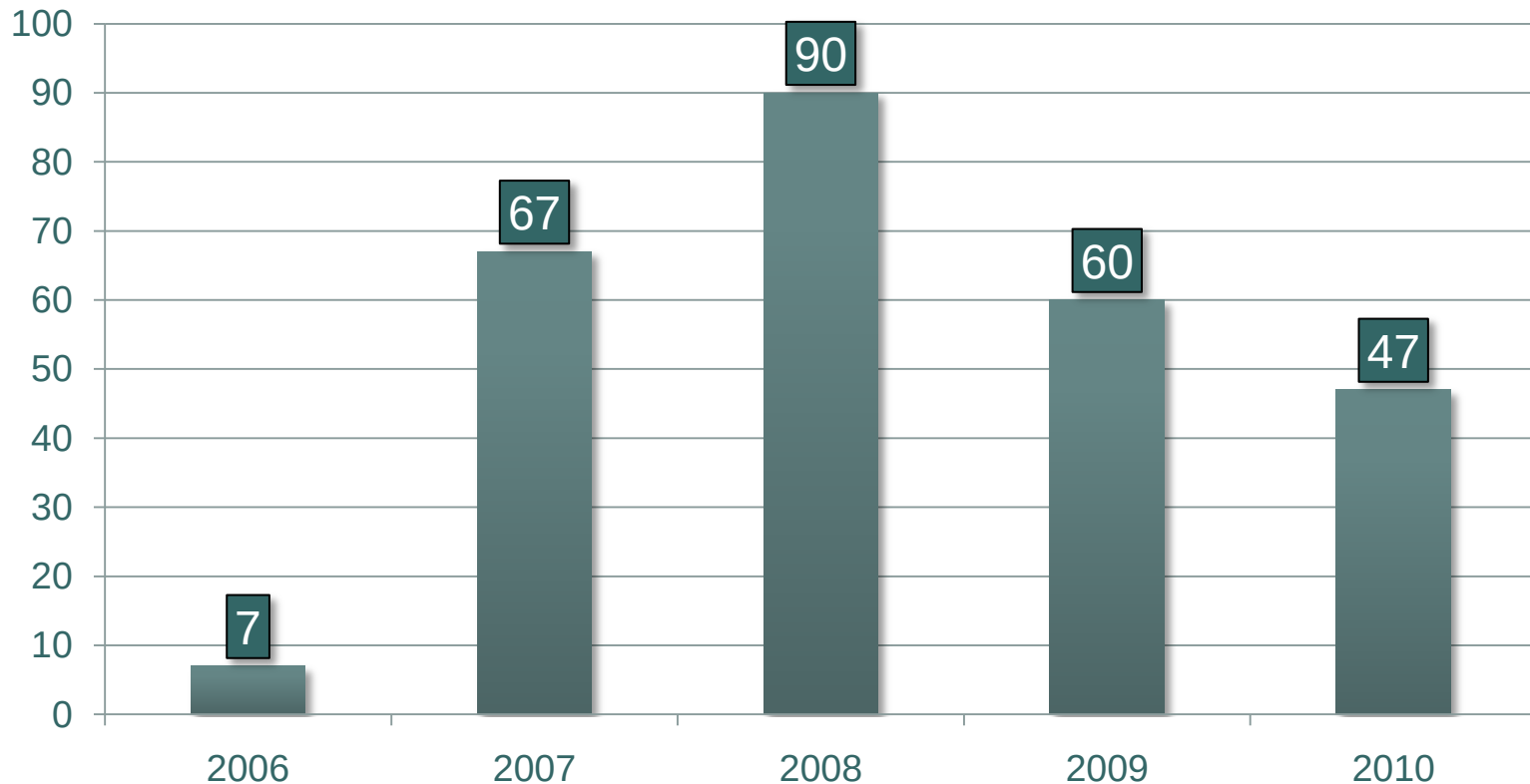
Wizyty interwencyjne mieszkańców w 2010 roku



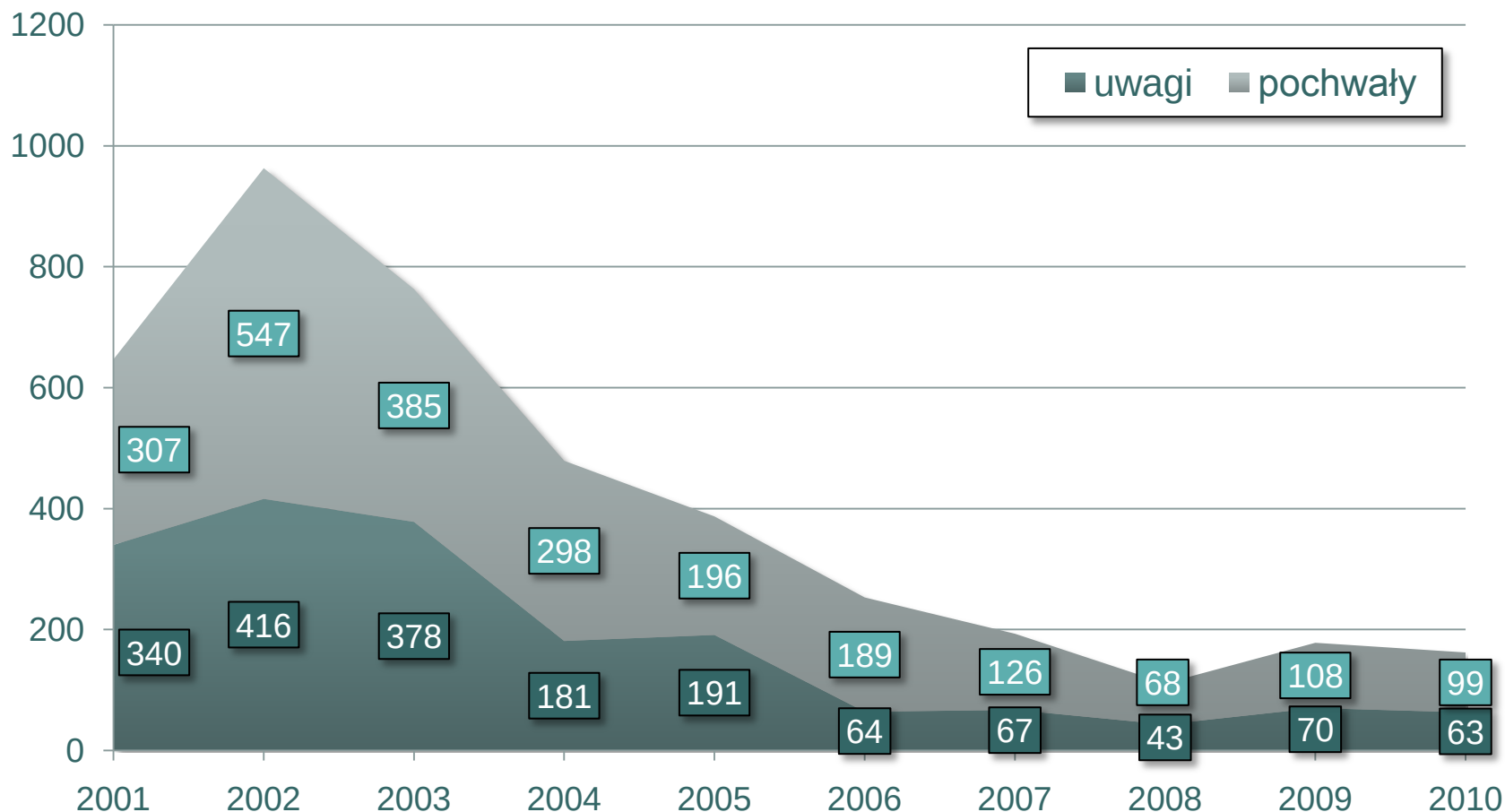
Wizyty interwencyjne mieszkańców w latach 2005 - 2010



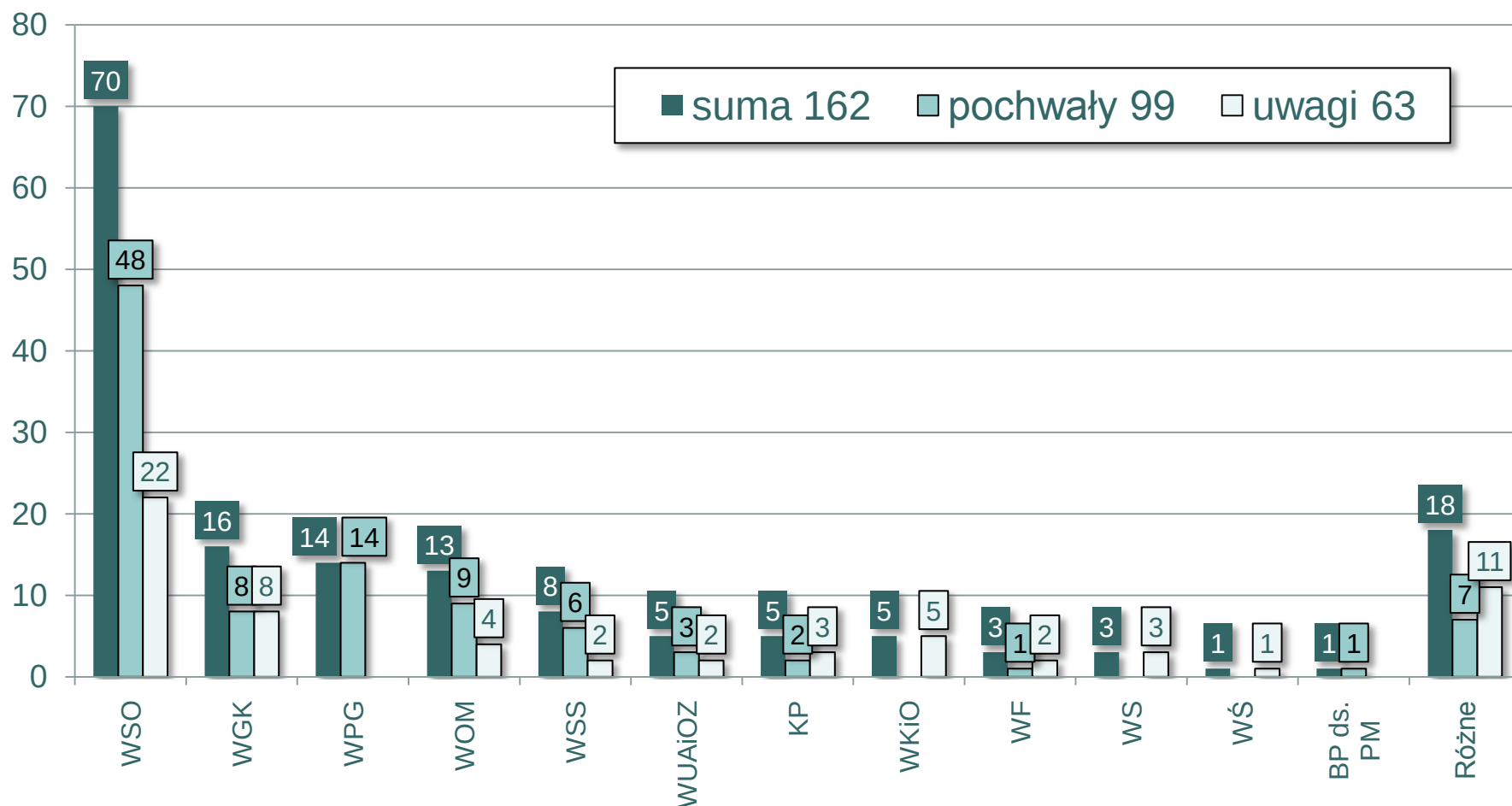
Skargi, wnioski i zapytania posłów, senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2006 - 2010



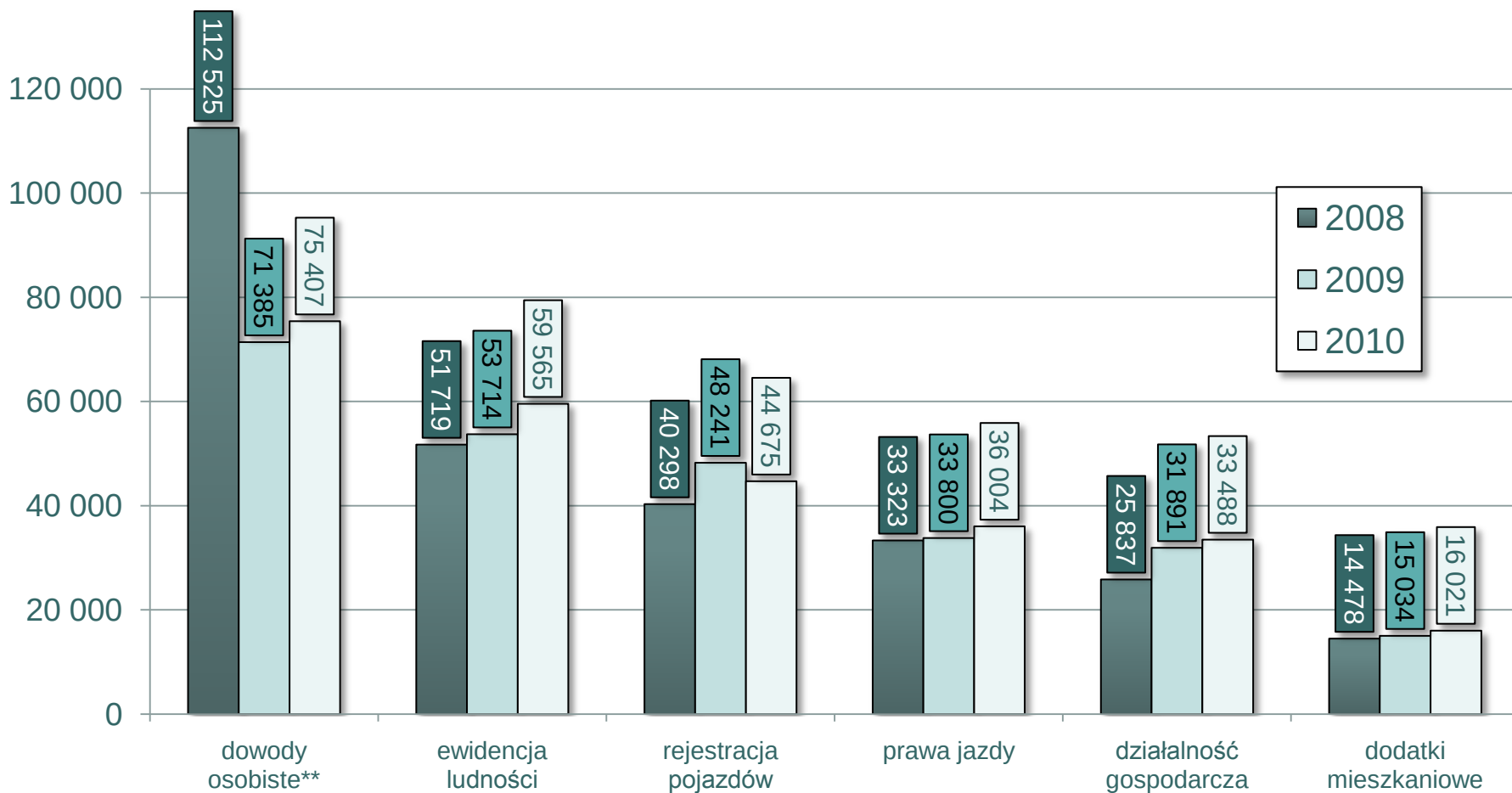
Ocena Urzędu Miejskiego w Gdańsku w ankietach „Opinia o nas” w latach 2001 - 2010



Ocena wydziałów Urzędu Miejskiego w Gdańsku w ankietach „Opinia o nas” w 2010 roku



Klienci obsłużeni w Zespołach Obsługi Mieszkańców na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw w latach 2009 - 2010

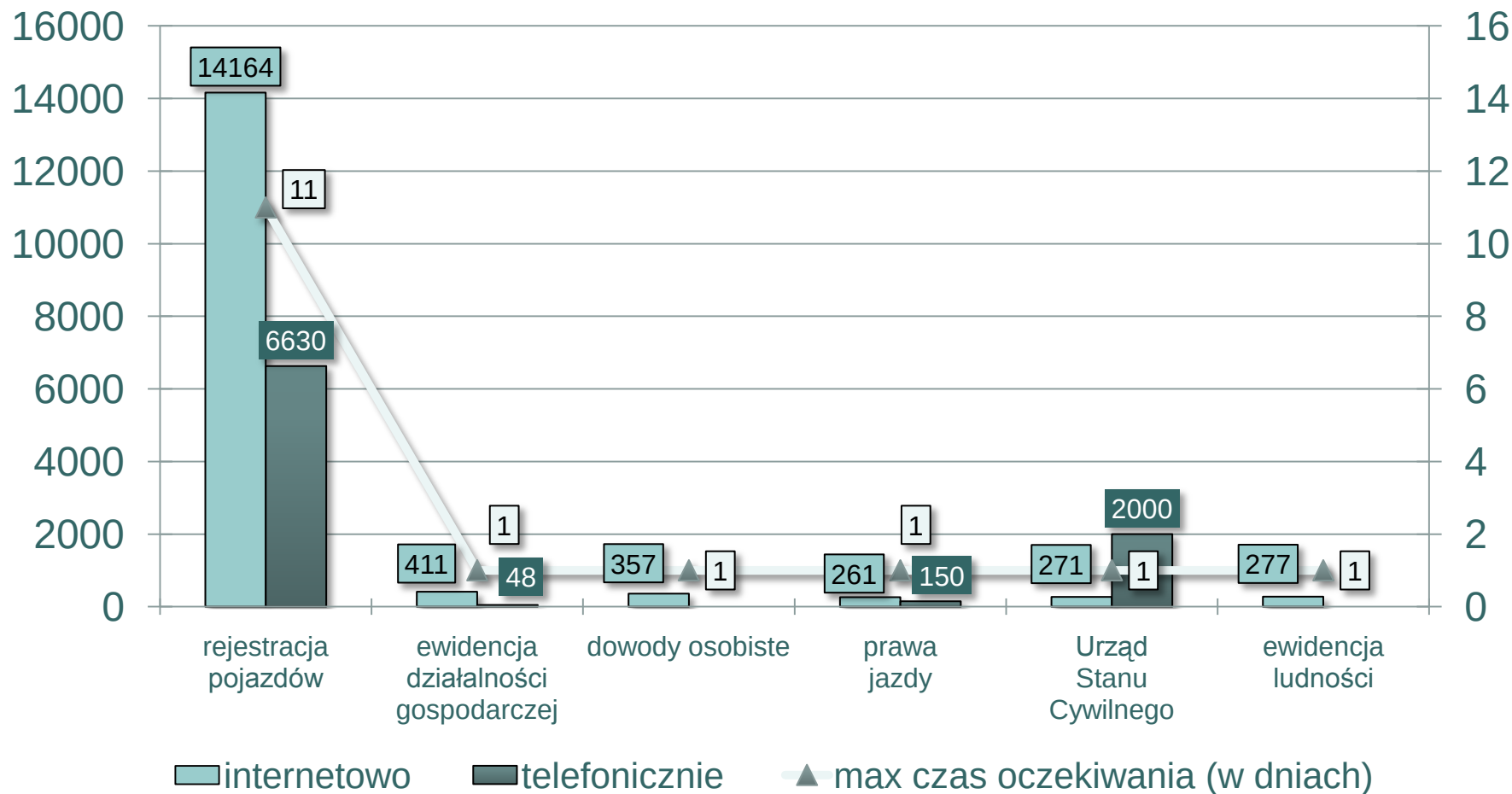


W sumie na podstawie biletów numerowych w 2010 roku obsłużono 265 160* osób

*podana liczba osób nie obejmuje klientów przyjętych bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

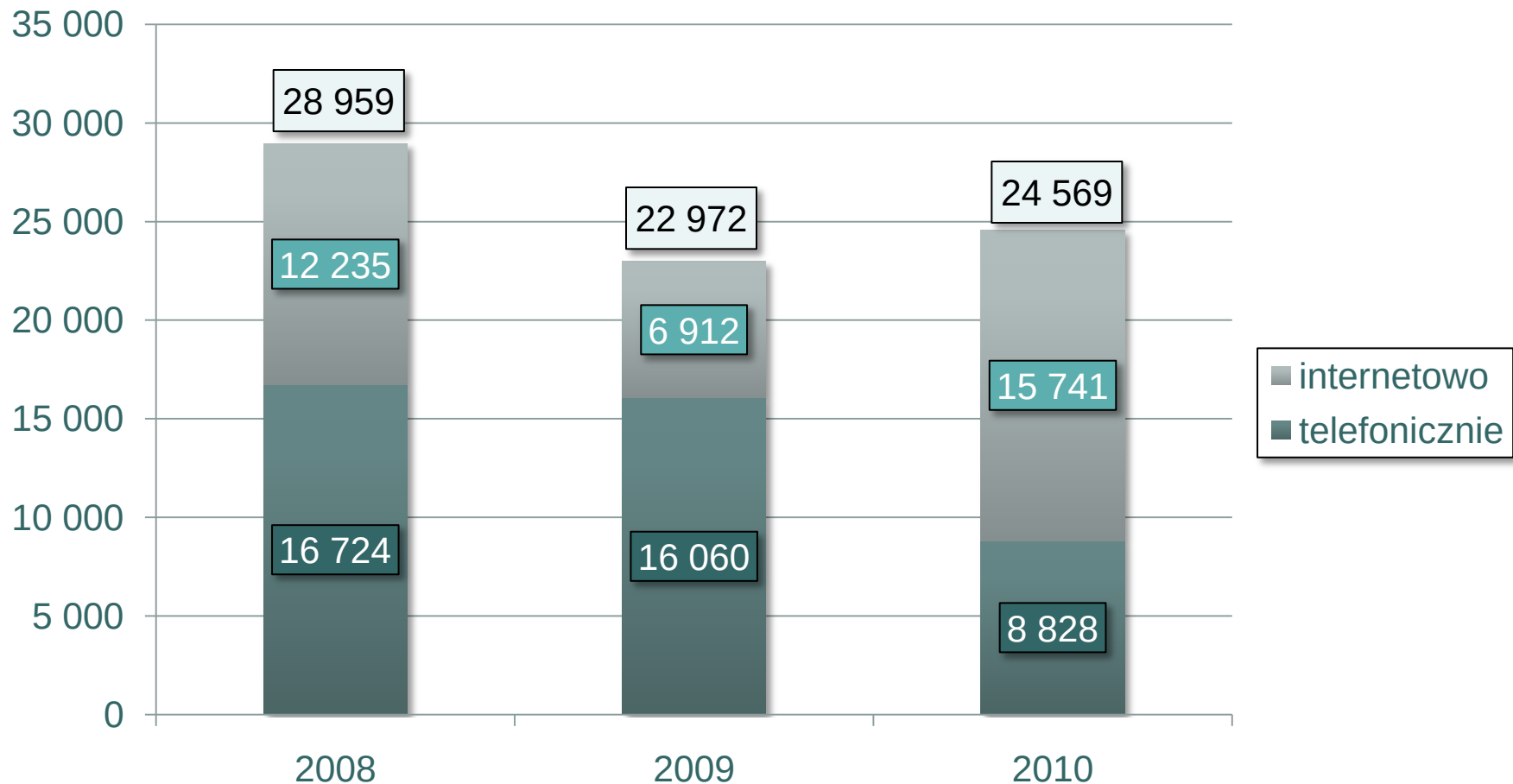
** niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

Klienci umówieni internetowo i telefonicznie według rodzajów spraw w 2010 roku

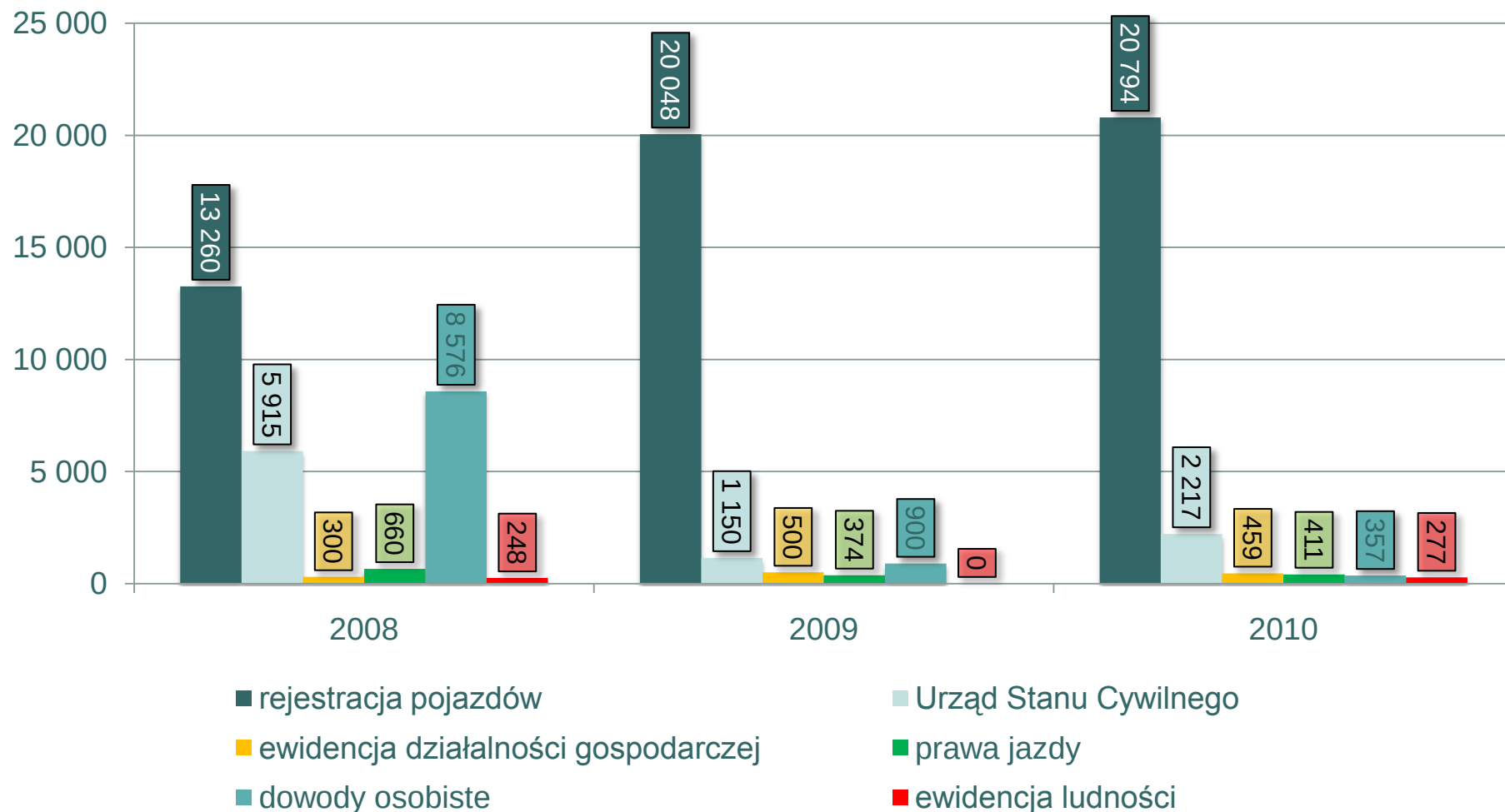


W 2010 roku w sumie umówiło się 24 569 osób.

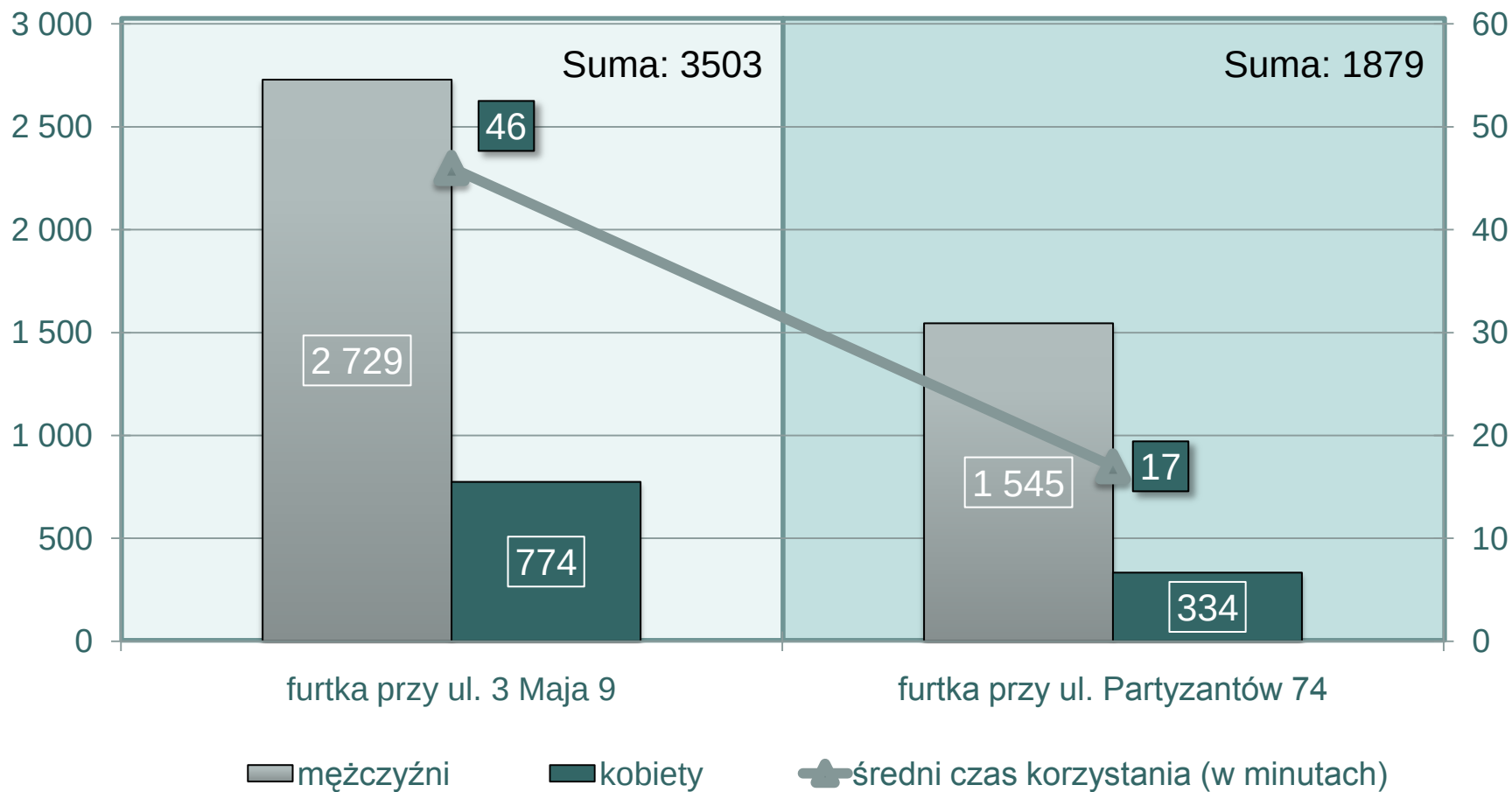
Klienci umówieni internetowo i telefonicznie w latach 2008 - 2010



Klienci umówieni internetowo i telefonicznie według rodzajów spraw w latach 2008-2010

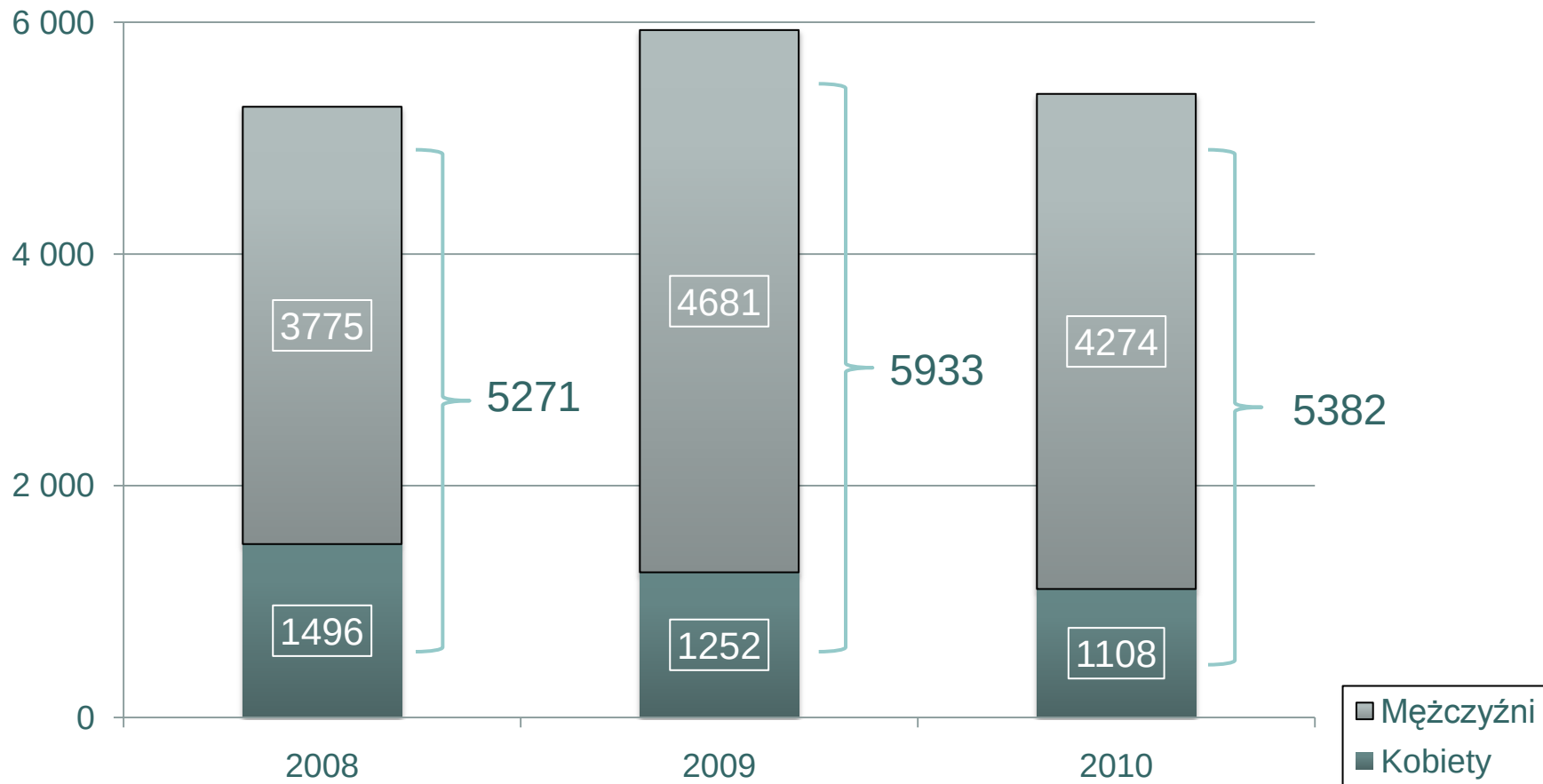


Wykorzystanie furtek internetowych w 2010 roku



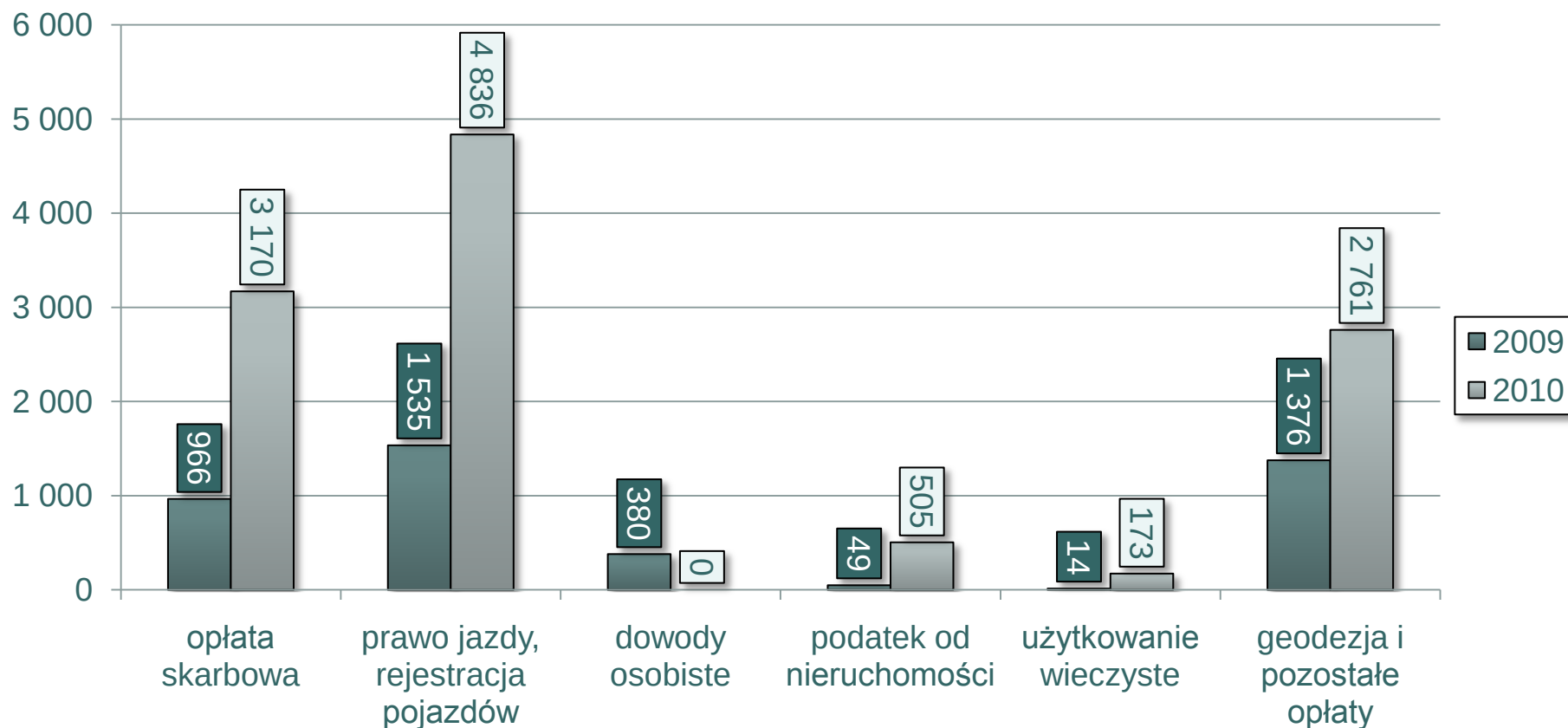
W sumie z furtek skorzystały 5382 osoby.

Wykorzystanie furtek internetowych w latach 2008 - 2010



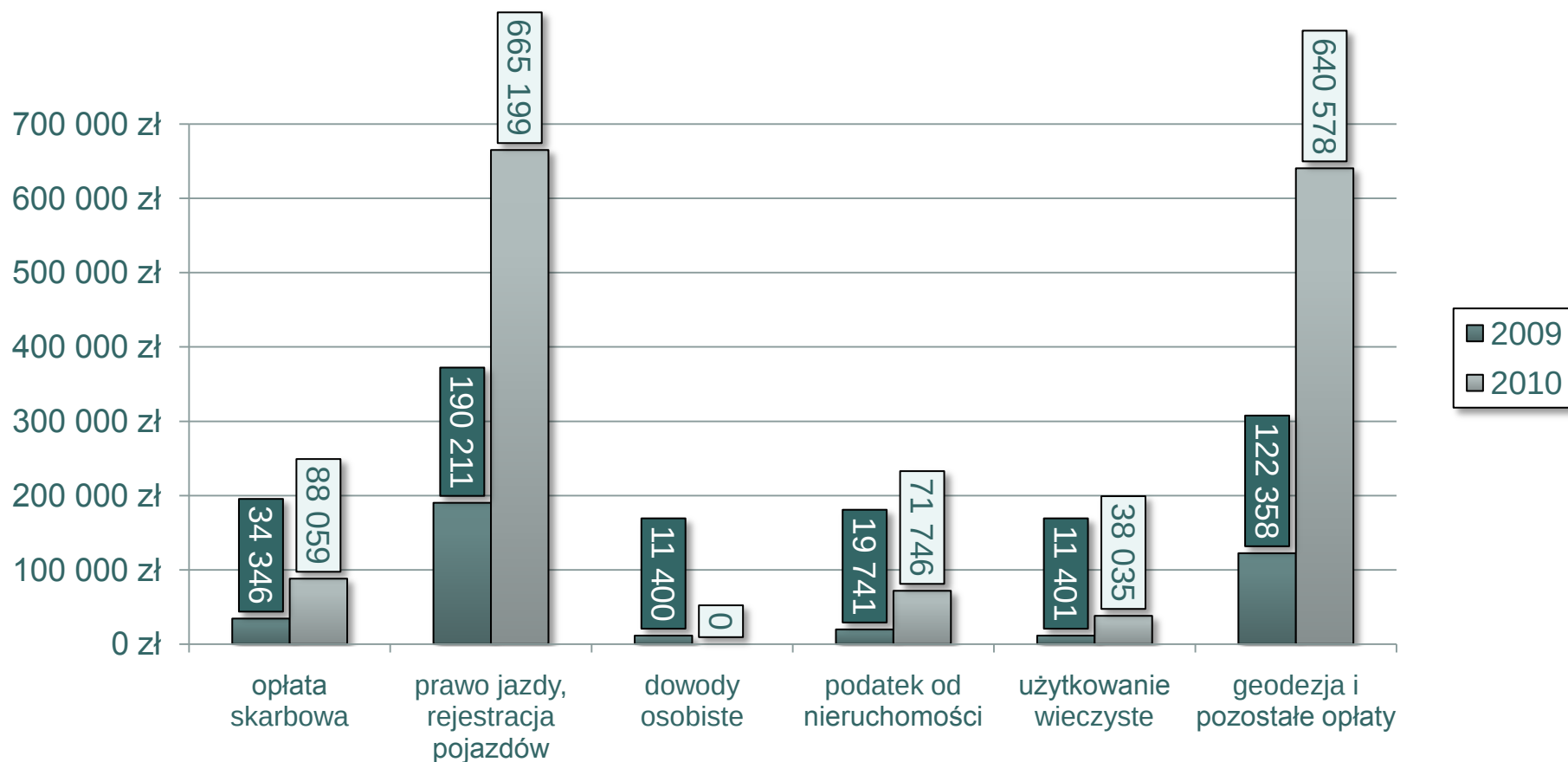
W ciągu trzech lat z furtek internetowych skorzystało bisko 17 tysięcy osób.

Ilość transakcji zrealizowanych przez Klientów za pomocą kart płatniczych w podziale na rodzaj opłaty w 2009 i 2010 roku



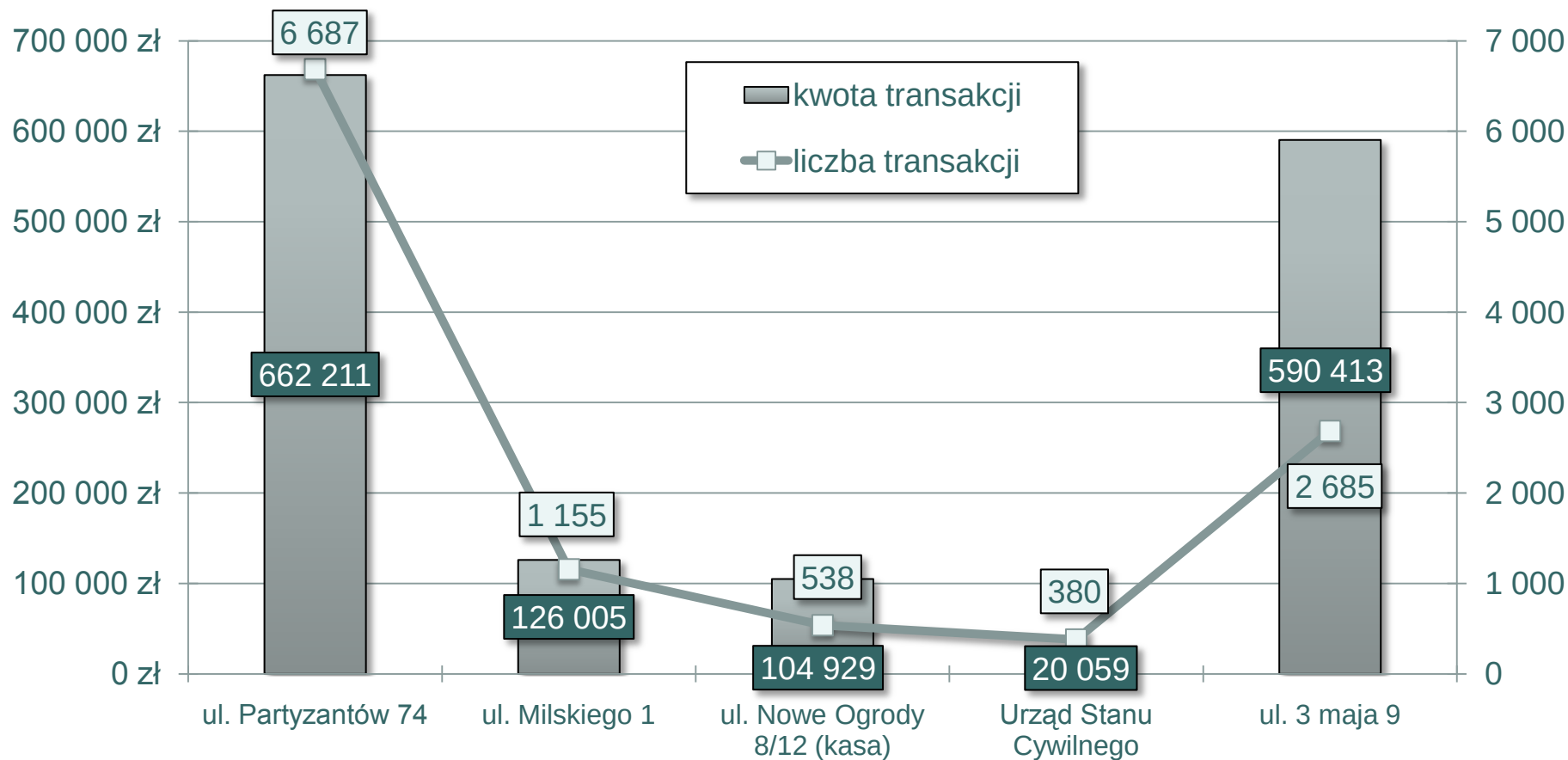
W 2009 r. za pomocą kart płatniczych zrealizowano ponad 4320 transakcji, zaś w 2010 r. blisko 11,5 tys. transakcji.

Suma płatności zrealizowanych przez Klientów za pomocą kart płatniczych w 2009 i 2010 roku



W 2009 r. płatności zrealizowane za pomocą kart płatniczych wyniosły blisko 390 tys. zł, zaś już w 2010 r. ponad 1,5 mln zł.

Płatności zrealizowane przez Klientów za pomocą kart płatniczych w 2010 roku



Zrealizowano 11 445 transakcji na łączną kwotę 1 503 617 zł.



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl