



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
Wydział Polityki Gospodarczej

Analiza procesów administracyjnych oraz obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w 2013 r.



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ

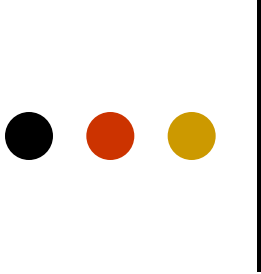


URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

DANE OGÓLNE

zmiana +/-

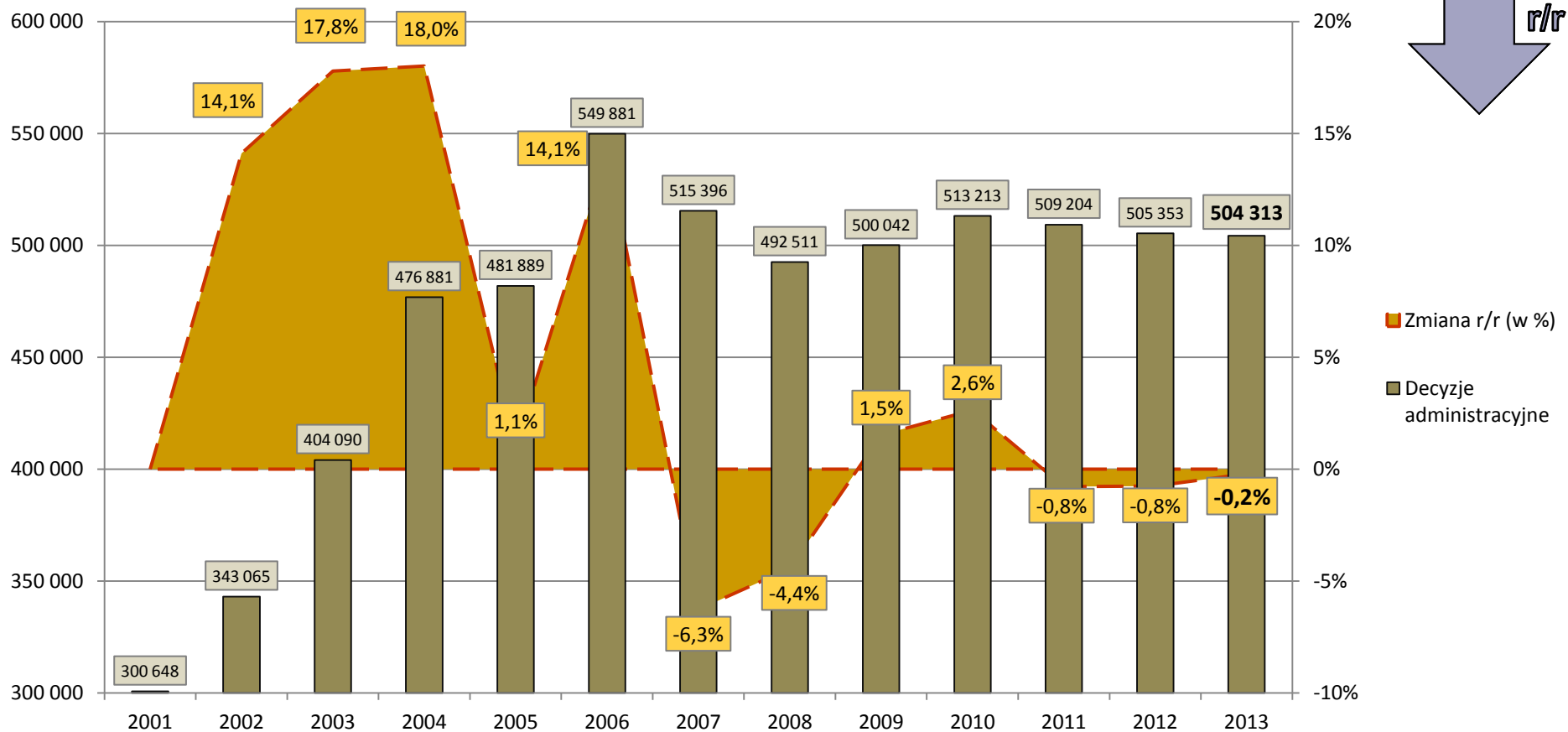
	2012 r.	2013 r.
LICZBA MIESZKAŃCÓW GDAŃSKA (mieszkańcy Gdańska zameldowani na pobyt stały według stanu na dzień 31 grudnia - - na podstawie danych Referatu Ewidencji Ludności Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego	442 012 os.	- 610 os. 441 402 os.
URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ (stan na dzień 31 grudnia)	1 106 os.	+ 13 os. 1 119 os.
LICZBA DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH (wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne Miasta Gdańska)	505 353	- 1 040 szt. 504 313



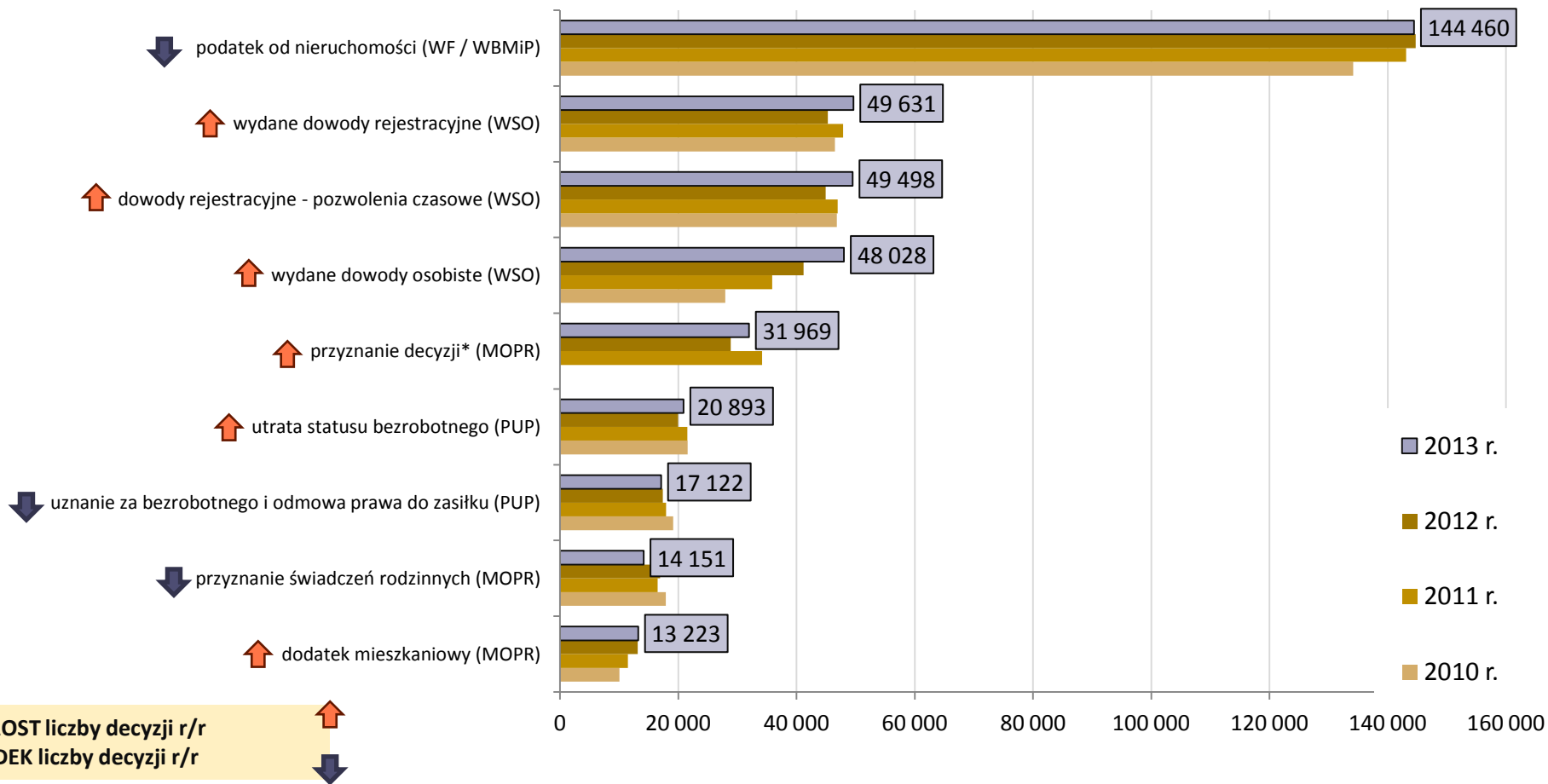
WYKAZ SKRÓTÓW

- 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 Sekretarza Miasta (**SEK S**)
- Wydział Budżetu Miasta i Podatków (**WBMiP**)
- 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 - 2013

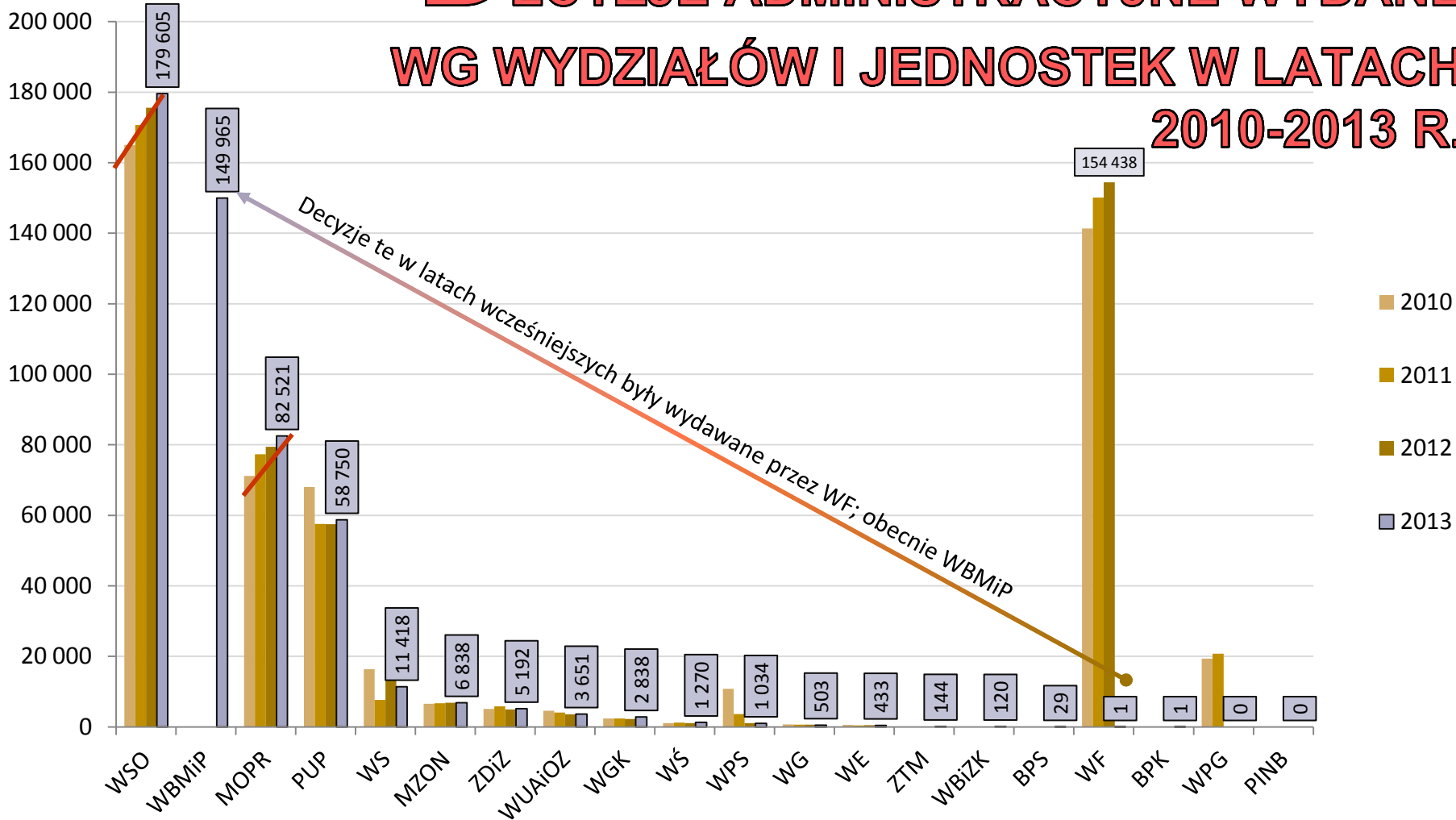


N AJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZYZJE W LATACH 2010-2013



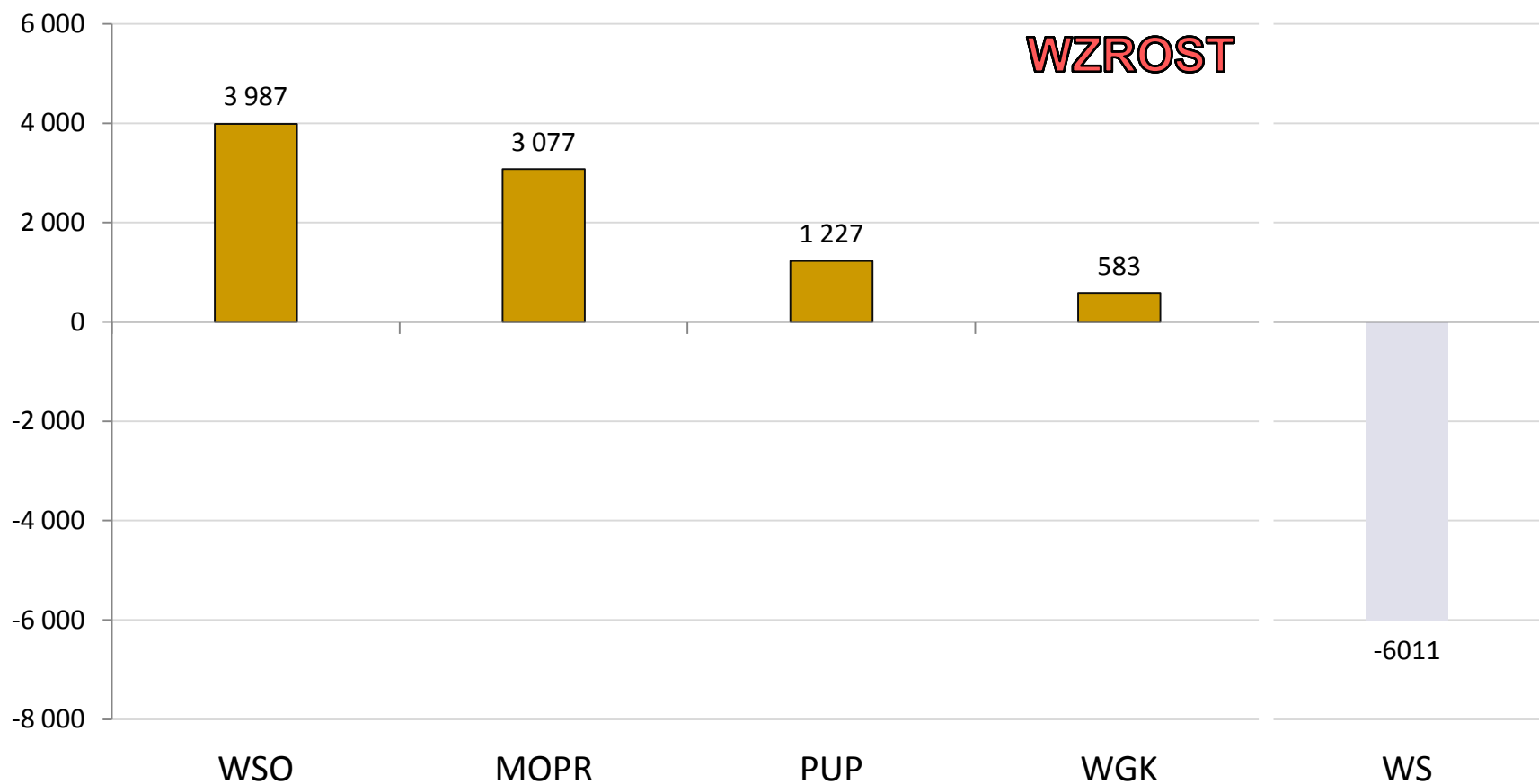
UWAGA: w latach ubiegłych decyzja „wydanie prawa jazdy oraz międzynarodowego prawa jazdy”, której liczba zawierała się w przedziale 15-16 tys. sztuk rocznie, od 20 stycznia 2013 r. jest wydawana w formie czynności materialno-technicznych.

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE WG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK W LATACH 2010-2013 R.



ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2012/2013 (pow. 500 szt.)



UWAGA: bez zmian w liczbie wydanych decyzji przez WBMiP oraz WF wynikających z przejęcia zadań przez jeden z wydziałów (WF - > WBMiP).

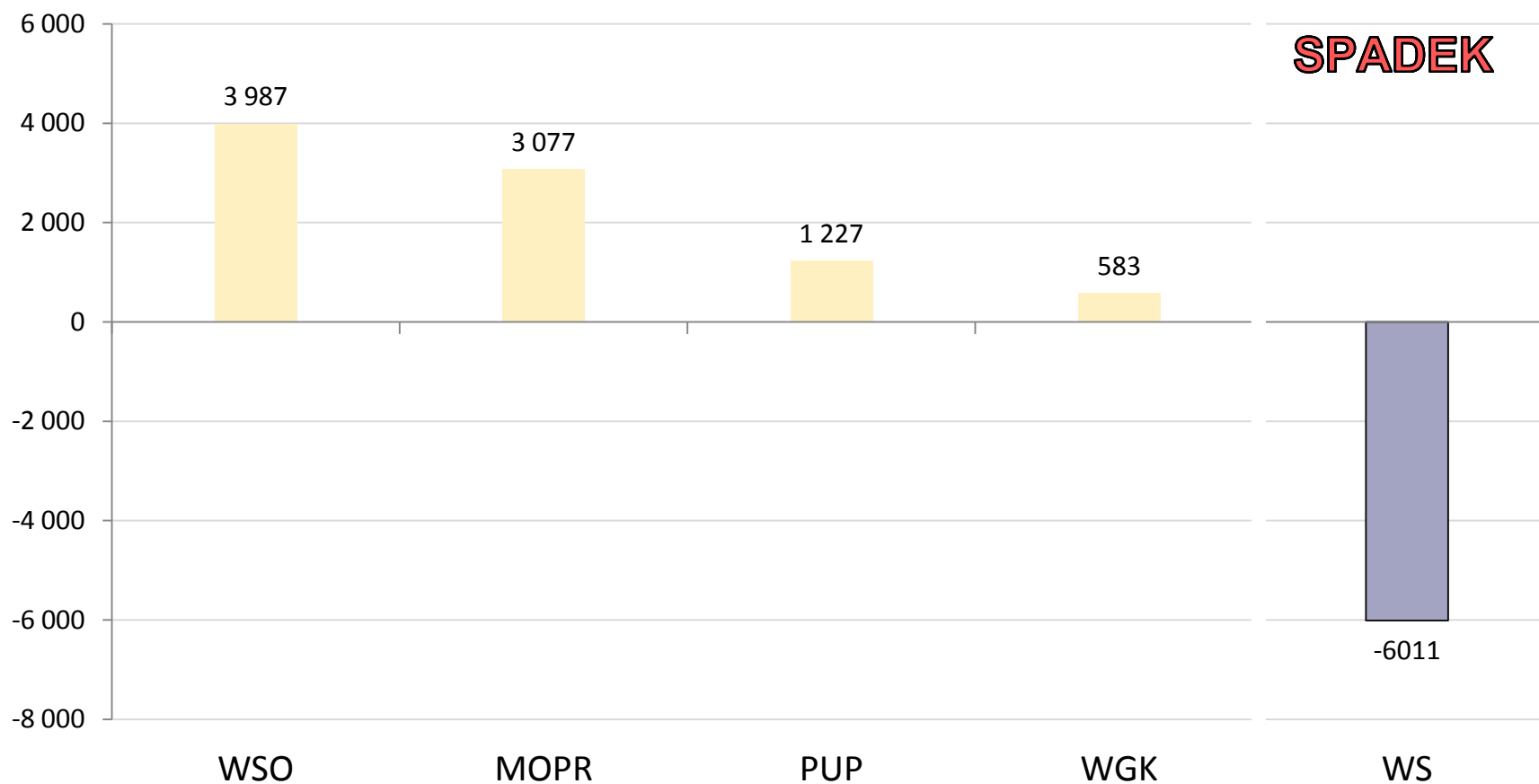


WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

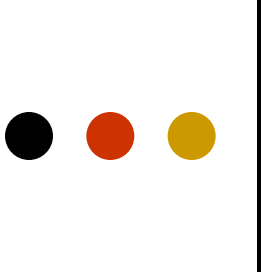
- **WSO** – wzrost liczby wydanych dowodów osobistych oraz rejestracji pojazdów
 - zwiększenie liczby osób niepełnoletnich, które zgłaszają się do WSO w celu uzyskania dowodu osobistego, którego głównym powodem są częstsze podróże w strefie Schengen
 - wymiana dowodów osobistych wydanych 10 lat temu, które utraciły ważność
 - zwiększenie liczby transakcji na rynku motoryzacyjnym (w tym na rynku aut używanych)
- **MOPR** – zwiększenie liczby decyzji przyznających świadczenia w postaci zasiłków oraz świadczenia z zakresu Funduszu Alimentacyjnego będącym zadaniem zleconym
 - zwiększenie liczby osób ubiegających się o zasiłek stały, celowy, na udzielenie pogrzebu oraz na dożywiania
- **PUP** – wzrost liczby decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej, o odmowie uznania za osobę bezrobotną oraz o przyznaniu prawa do świadczeń
- **WGK** – zaświadczenia o samodzielności lokali – przejęcie zadania
 - zaświadczenie do 31 października 2012 r. było wydawane w Wydziale Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków (WUAiOZ). Z dniem 1 listopada 2012 r. zaświadczenie jest wydawane w Wydziale Gospodarki Komunalnej (WGK)

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2012/2013 (pow. 500 szt.)



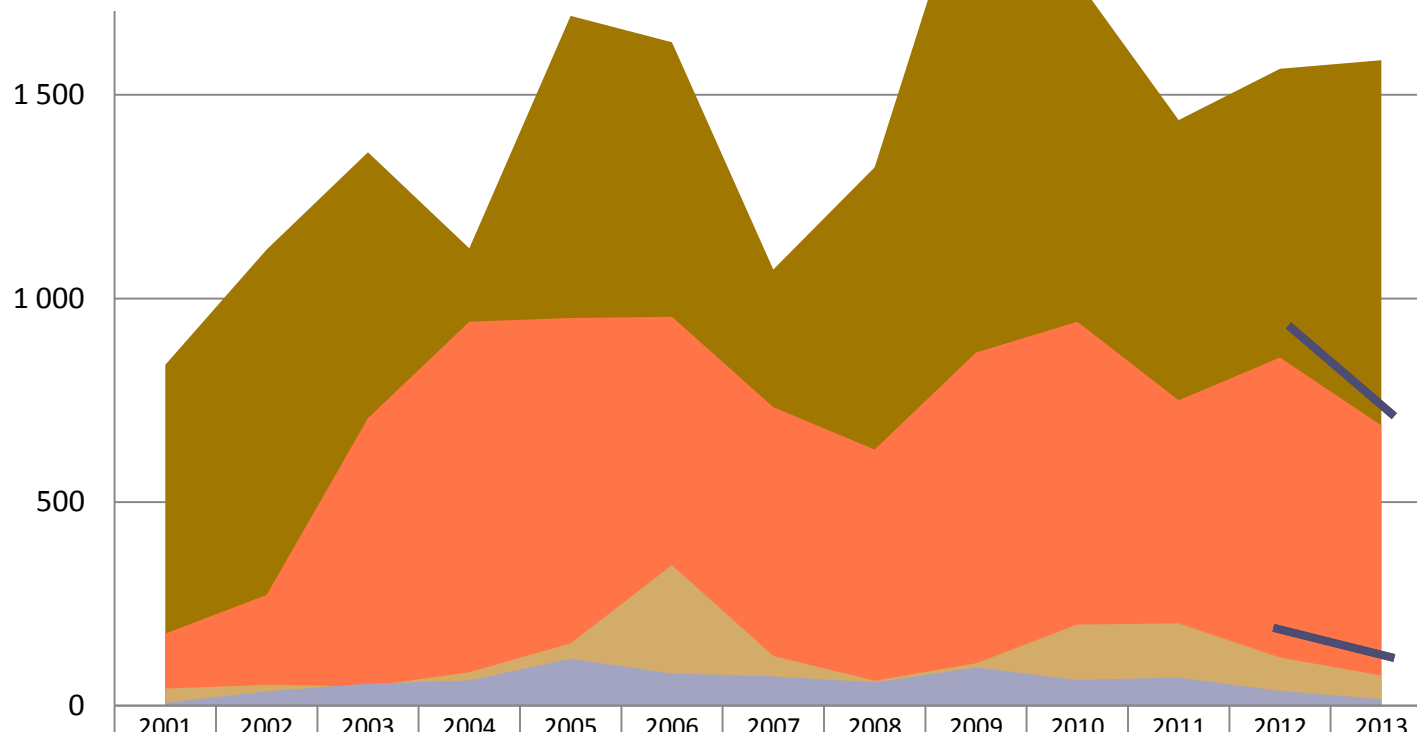
UWAGA: bez zmian w WBMiP oraz WF wynikających z przejęcia zadań przez jeden z wydziałów.



S PADEK LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **WS** – zmniejszenie liczby wypowiedzeń opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntów
 - związane jest to ze zmianą przepisów ustawy o gospodarce nieruchomościami, które obecnie mówią, że aktualizacja opłat powinna przebiegać nie częściej niż raz na 3 lata (wcześniej raz do roku)
- zmniejszenie liczby przekształceń prawa wieczystego w prawo własności
 - mniejsza liczba osób chętnych do przekształceń prawa wieczystego w prawo własności

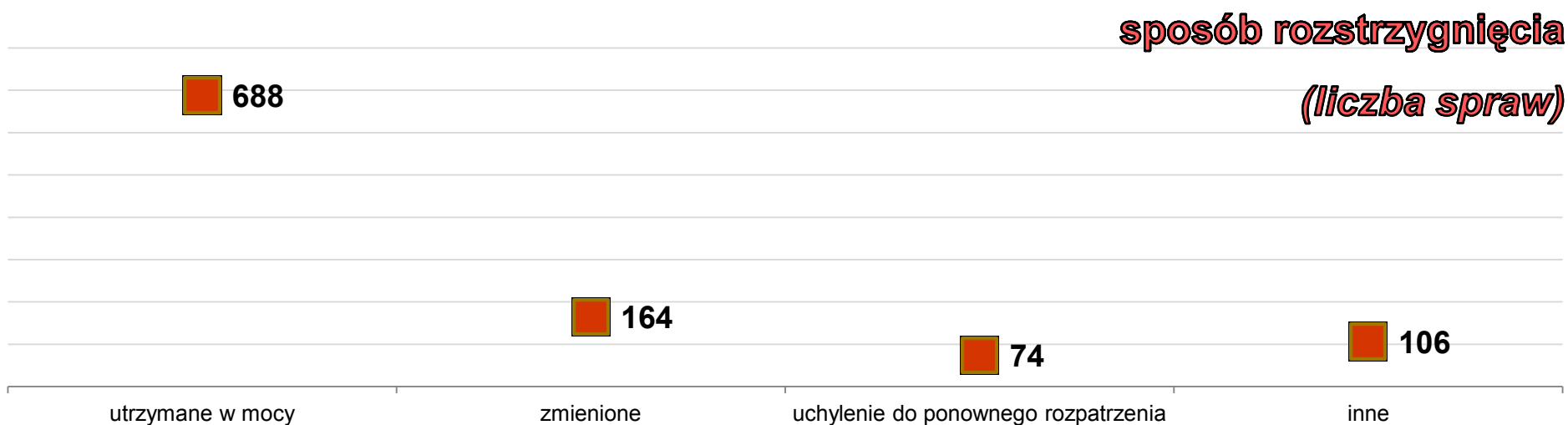
O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH



liczba odwołań do organu wyższego stopnia	837	1 120	1 359	1 123	1 694	1 629	1 071	1 322	2 104	1 782	1 438	1 564	1 585
utrzymane w mocy przez organ wyższego stopnia	177	272	706	943	952	955	733	629	867	943	750	855	688
uchylone do ponownego rozpatrzenia	42	51	47	82	153	345	122	61	104	199	202	118	74
liczba decyzji zaskarżonych do NSA	7	35	54	62	115	79	72	57	94	63	69	36	16

1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

Podobnie jak rok wcześniej liczba odwołań do organu wyższego stopnia od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,31%** wszystkich wydanych w 2013 roku decyzji administracyjnych, z tego **43,4%** decyzji zostało utrzymanych w mocy przez organ wyższego stopnia (spadek o **11,3 p.p.** w stosunku do 2012 roku).



2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD

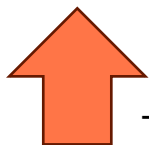
(niezmiennie od lat)



- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności

- wzrost o 17,3% r/r

460 odwołań (29% wszystkich odwołań), z czego ponad 28% utrzymano w mocy, zaś 23,5% zmieniono;



- wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu

- wzrost o 38,5% r/r

277 odwołań (17,5% wszystkich odwołań), z czego 20% utrzymano w mocy, zaś 7,2% zmieniono;

na chwilę obecną (luty 2014 r.) aż 201 spraw było „w toku”



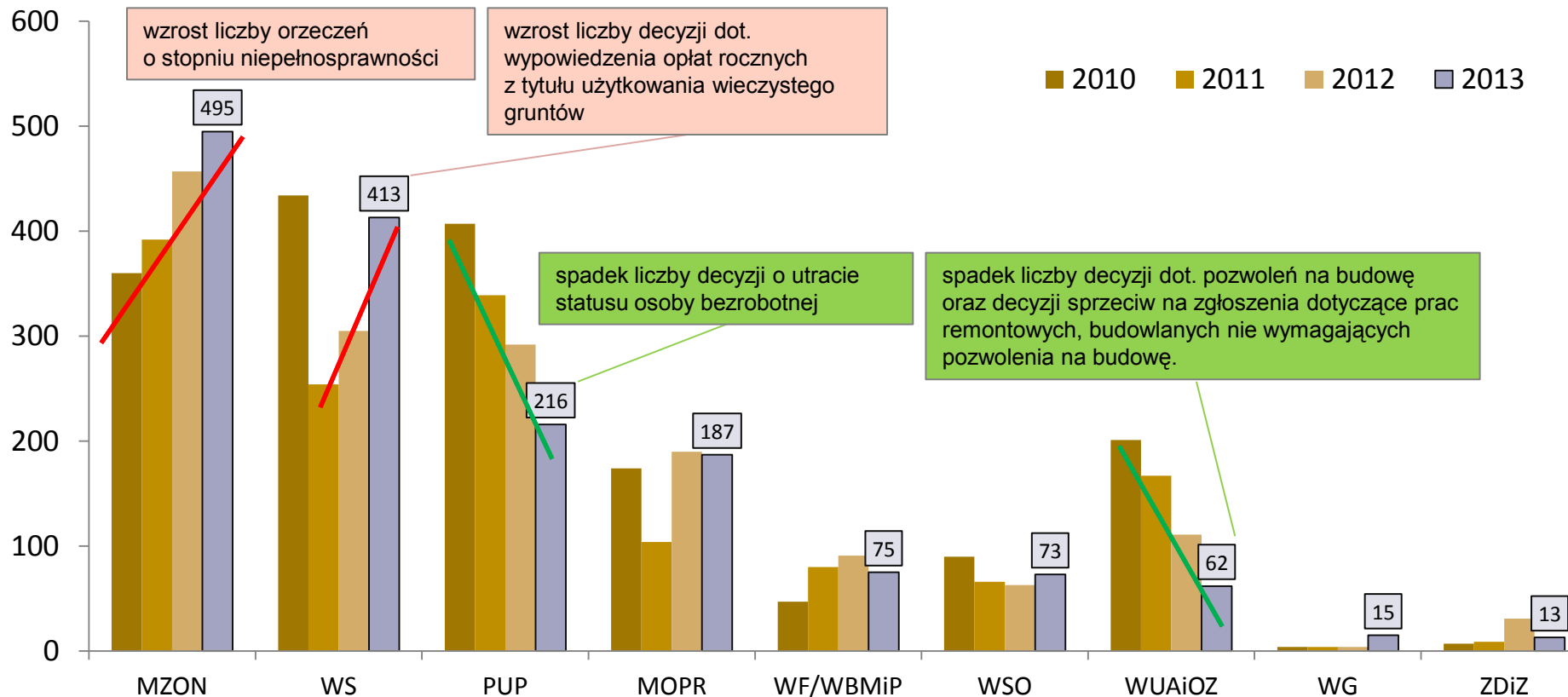
- decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej

- spadek o 34,7% r/r

132 odwołania (8,3% wszystkich odwołań), z czego 96,2% utrzymano w mocy, 2,3% uchylono do ponownego rozpatrzenia, a 1,5% zmieniono.

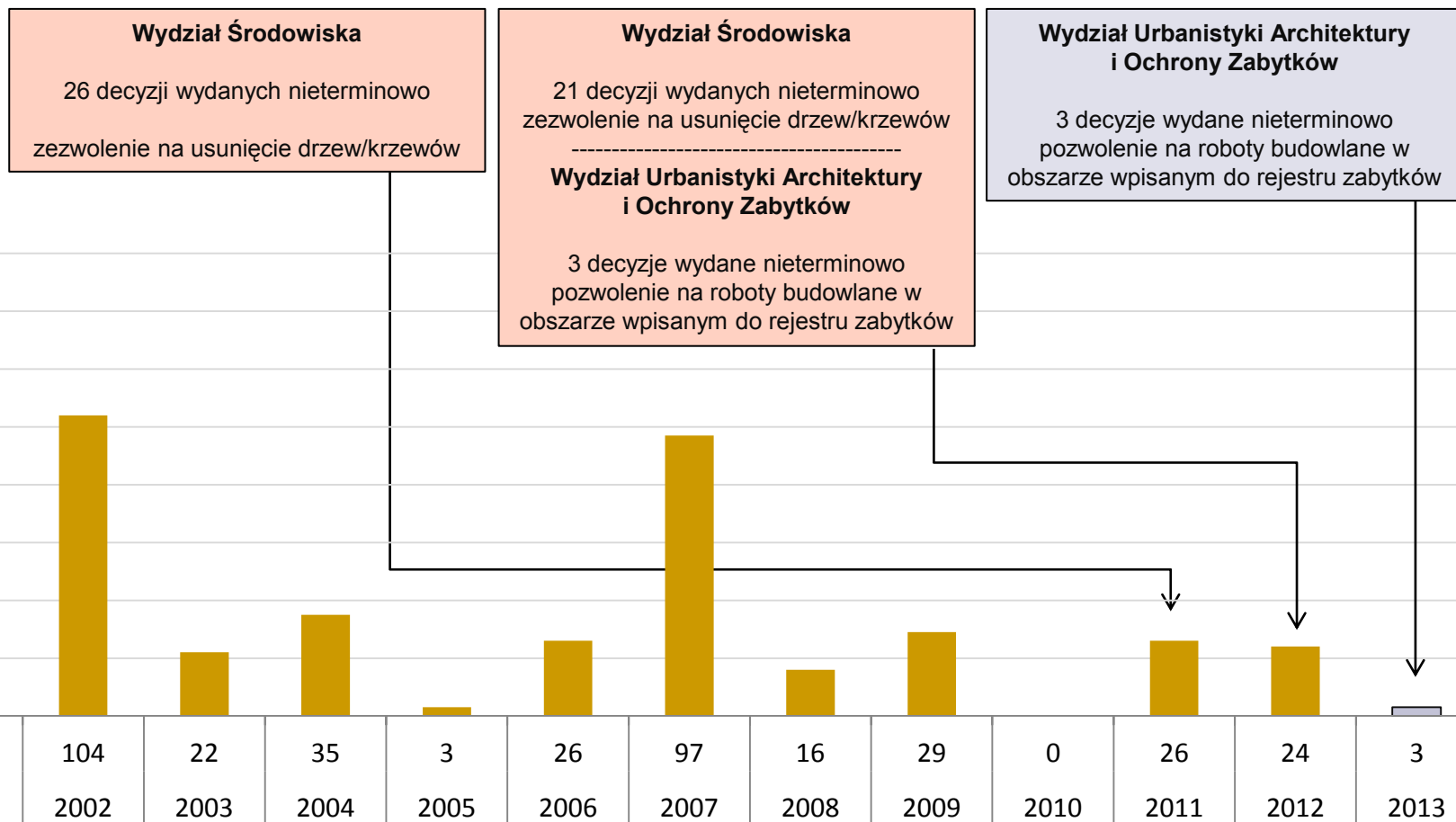
O DWOŁANIA OD DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH WG WYDZIAŁÓW / JEDNOSTEK



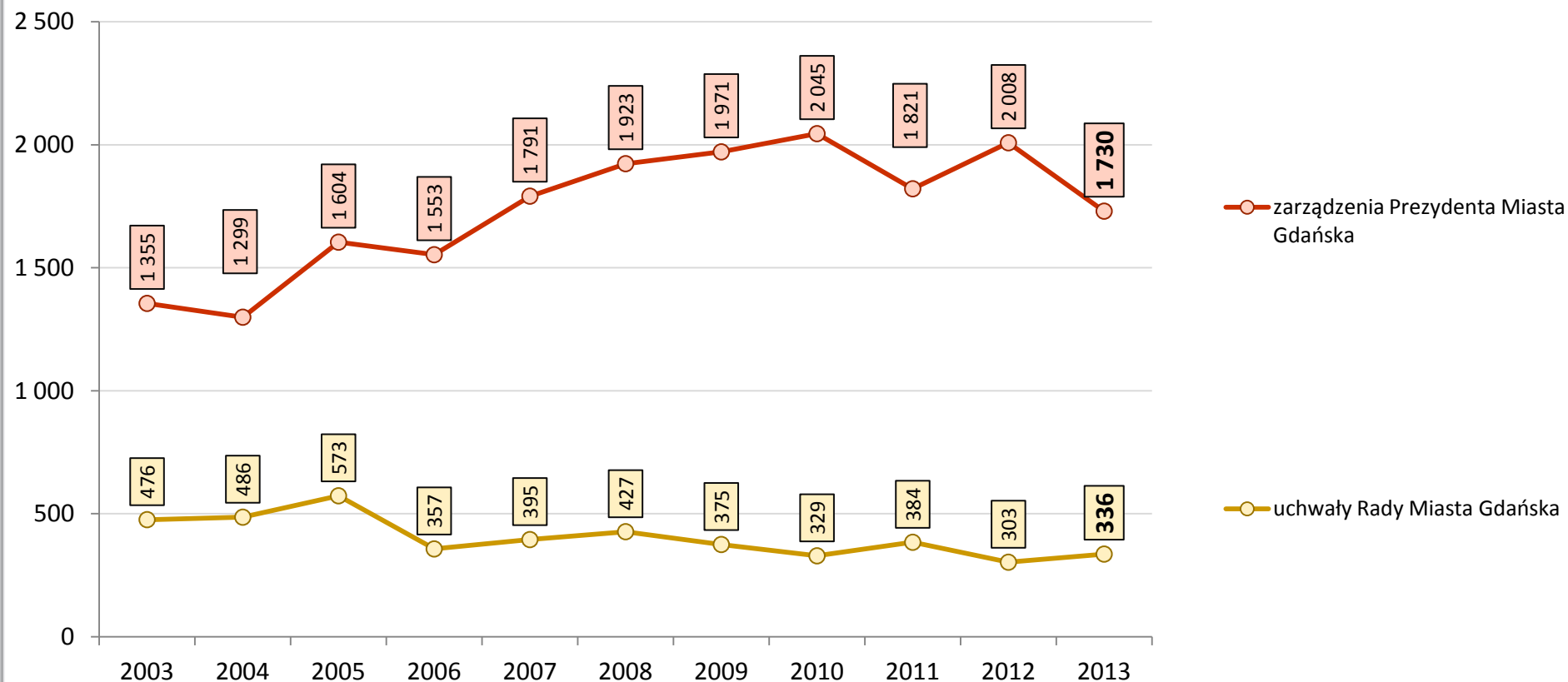
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO*

W LATACH 2001 - 2013

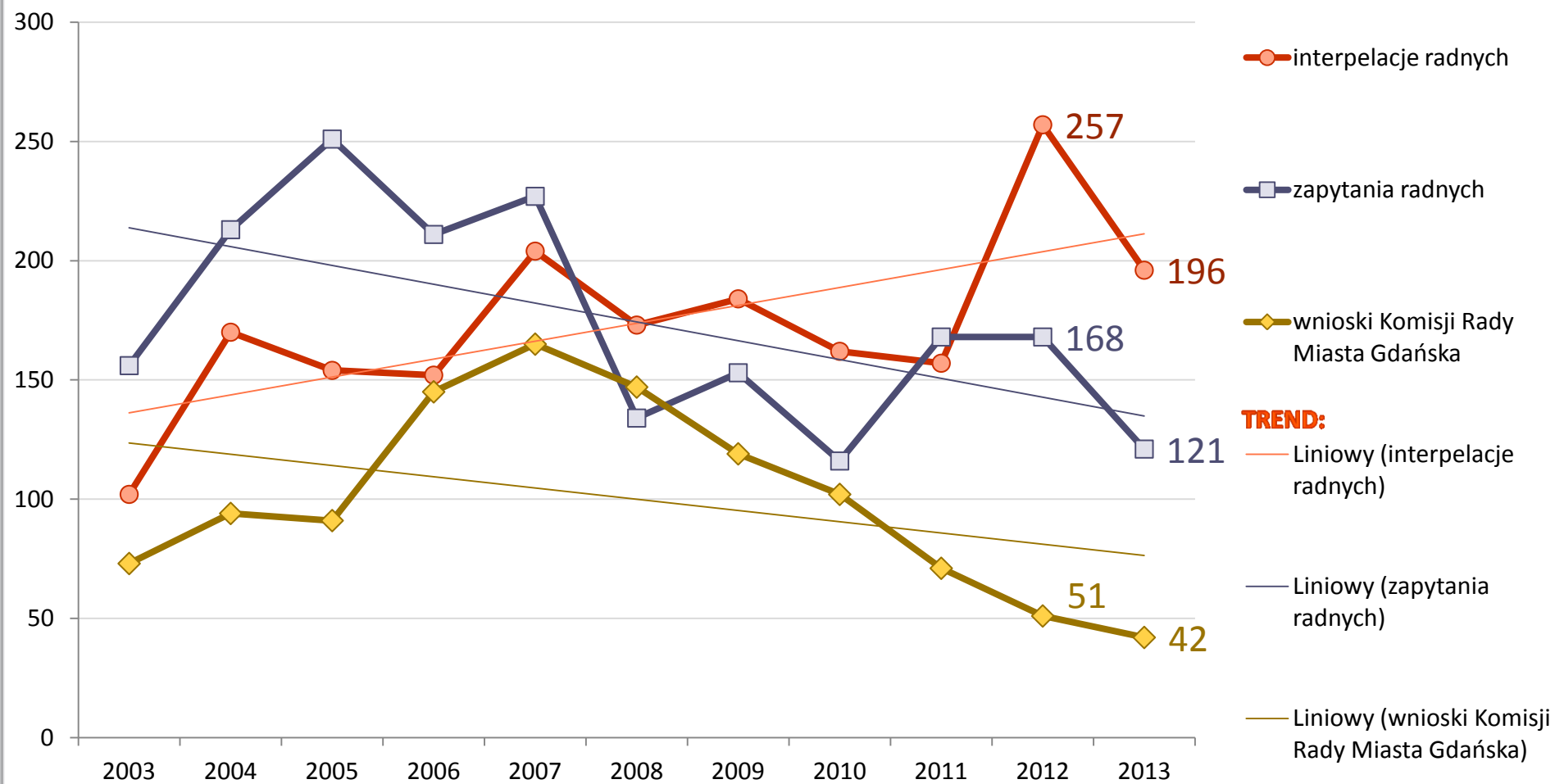


* Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska
w świetle przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA)

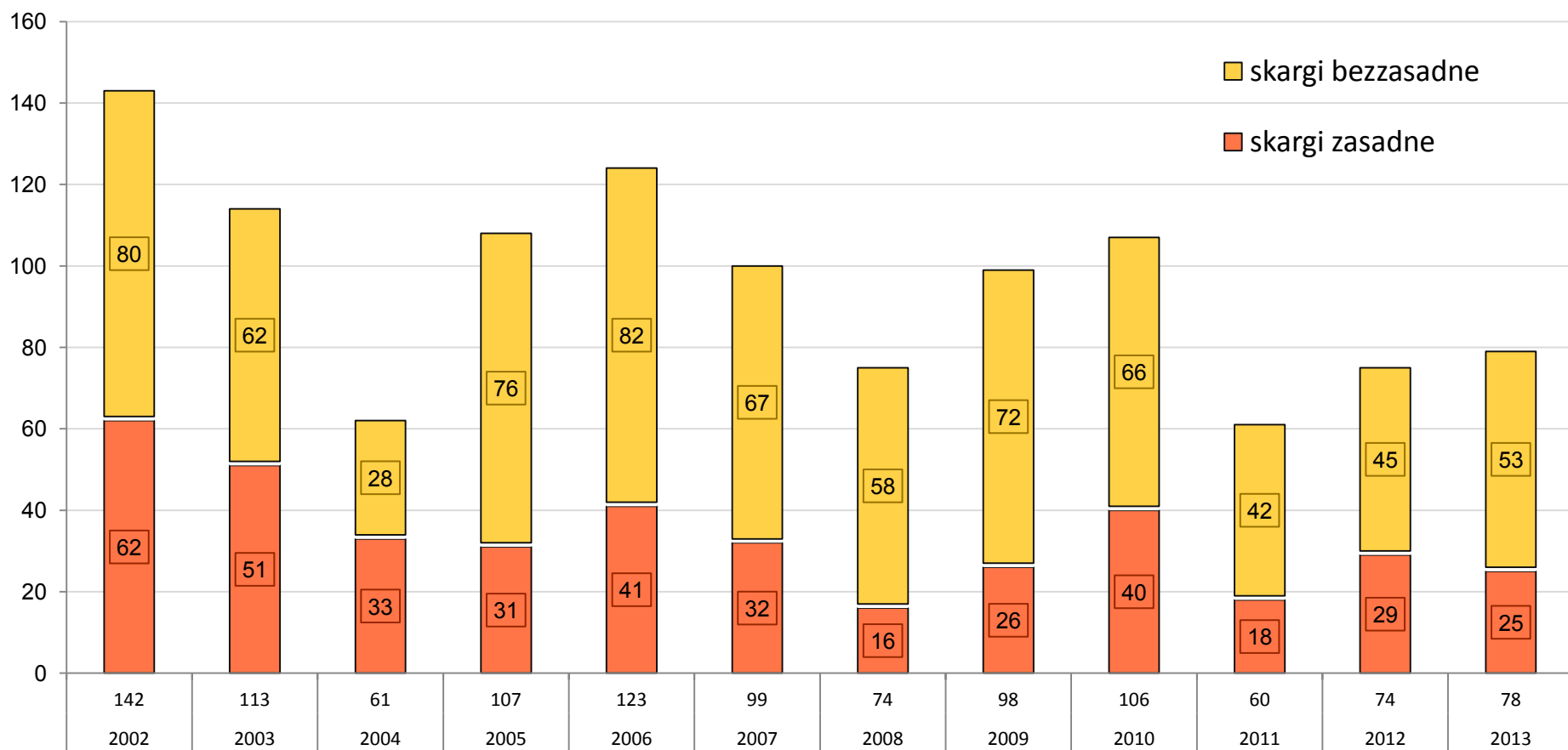
DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2003-2013



DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2003 – 2013

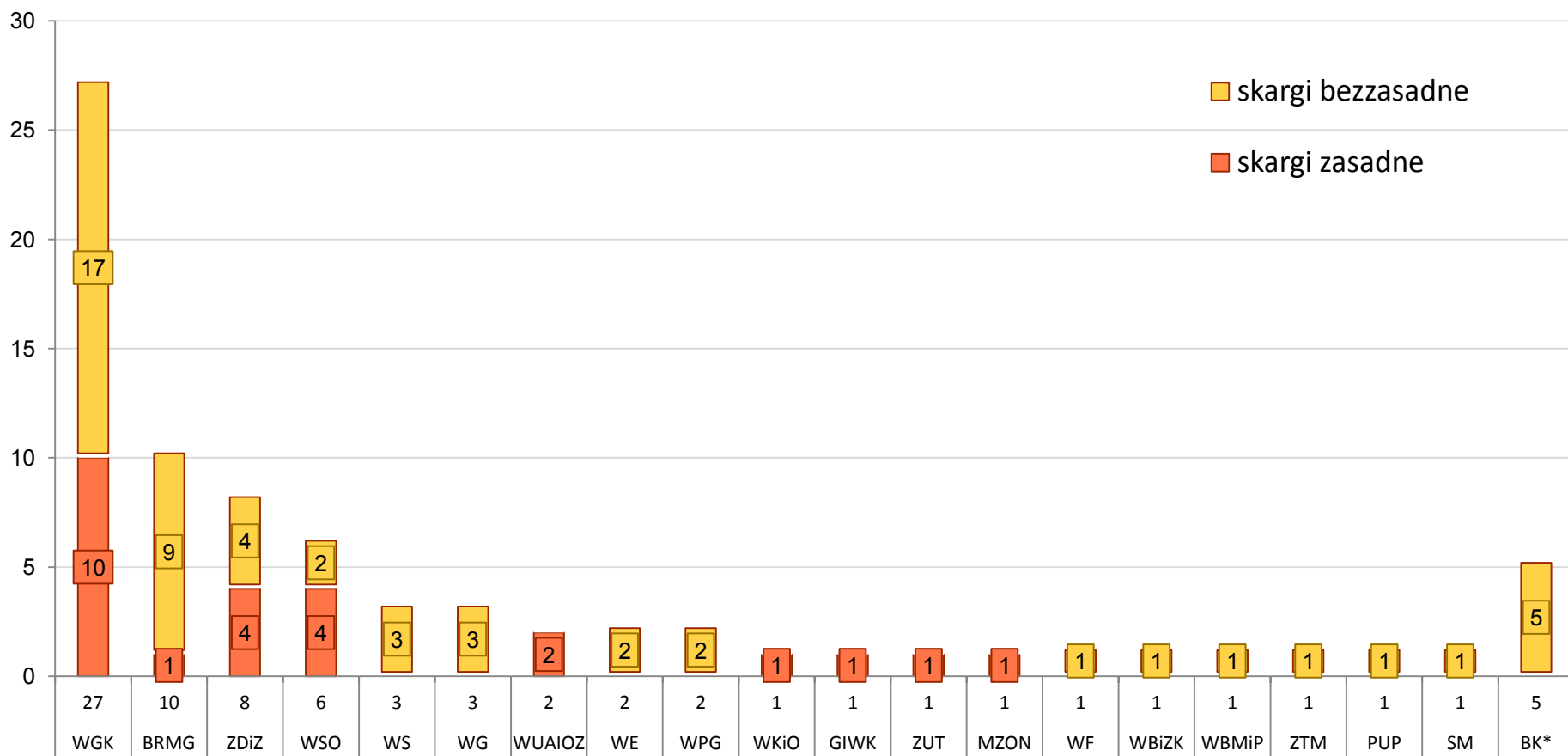


SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2002 - 2013



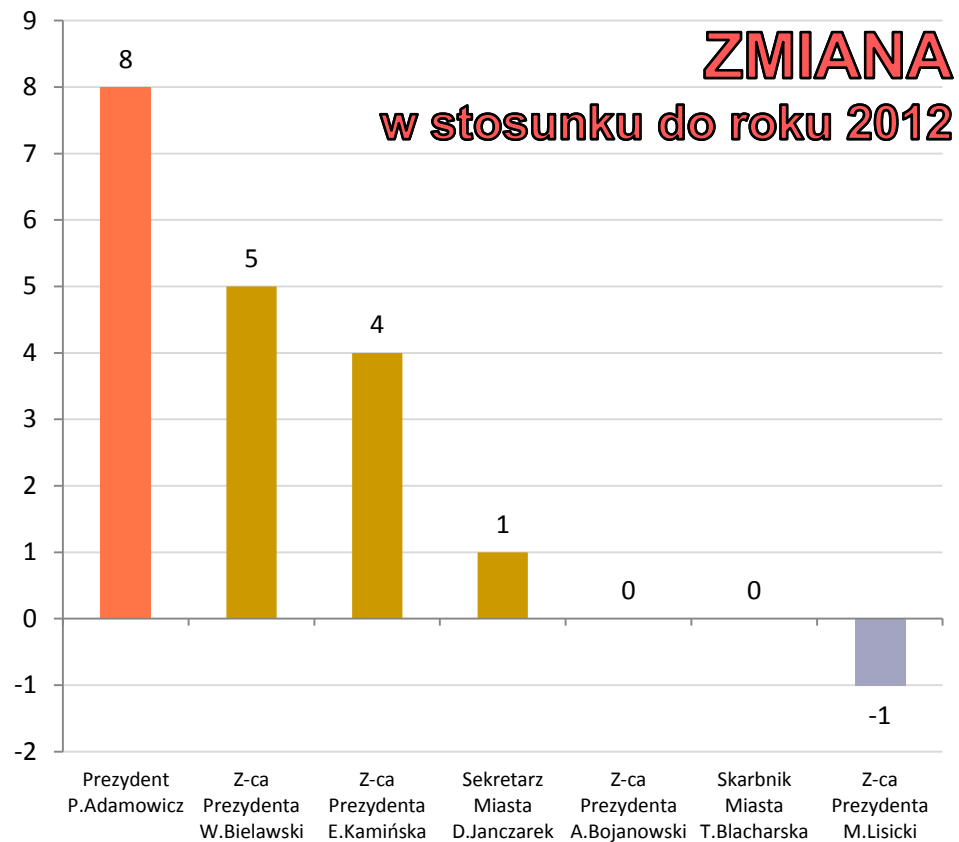
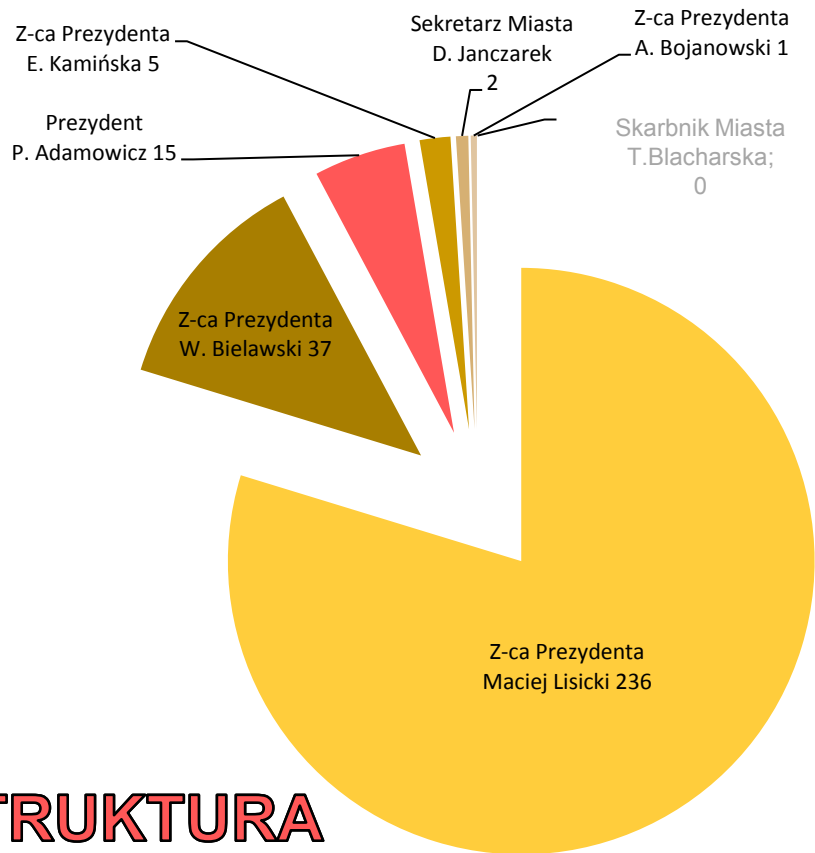
SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2013 R.

WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



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

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W 2013 R.



N AJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2013 R.



PREZYDENT – P. ADAMOWICZ

- Przyspieszenie przydziału lokalu socjalnego.
- Wykup lokalu mieszkalnego.
- Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego.

Z-CA PREZYDENTA – E. KAMIŃSKA

- Odmowa przyznania dotacji celowej z MOPR.
- Zadośćuczynienie za brak nadzoru nad bezpieczeństwem ucznia w szkole.

Z-CA PREZYDENTA – M. LISICKI

- Przyspieszenie przydziału lokalu mieszkalnego.
- Uregulowanie stanu prawnego do lokalu .
- Przywrócenie tytułu prawnego do lokalu.
- Przyspieszenie wymiany lokalu.
- Wykup lokalu komunalnego.
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty.
- Cofnięcie wypowiedzenia umowy najmu lokalu mieszkalnego.
- Odstąpienie od kosztów partycypacji lokalu TBS.
- Przedłużenie dzierżawy ogrodu działkowego.
- Umorzenie postępowania komorniczego.
- Zwrot kosztów poniesionych na remont lokalu użytkowego.

Z-CA PREZYDENTA – W. BIELAWSKI

- Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego.
- Wykup gruntu dodatkowego przy nieruchomości.
- Przedłużenie umowy dzierżawy terenu.
- Wykup lokalu mieszkalnego.
- Sporządzenie miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego.
- Zamiana lokalu.
- Zgoda na remont lokalu użytkowego.
- Pozwolenie na budowę domu jednorodzinnego.
- Zgoda na nowy podział nieruchomości.

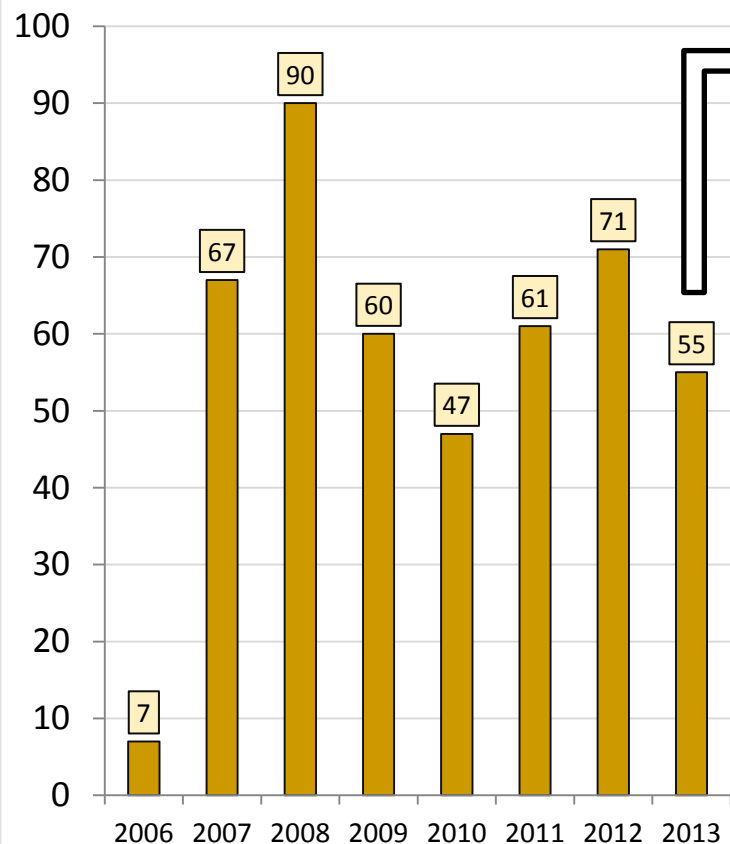
Z-CA PREZYDENTA – A. BOJANOWSKI

- Brak nadzoru nad przebiegiem prac w ramach Gdańskiego projektu wodno-kanalizacyjnego w rejonie ulicy Cerery.

SEKRETARZ MIASTA – D. JANCZAREK

- Anulowanie mandatu.
- Zadośćuczynienie za niedopełnienie przestrzegania norm bezpieczeństwa nad uczniami przez szkołę.

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2006 - 2013



W 2013 r. spośród 55 złożonych wniosków, zapytania Posłów stanowiły ponad 36% (20 szt.).

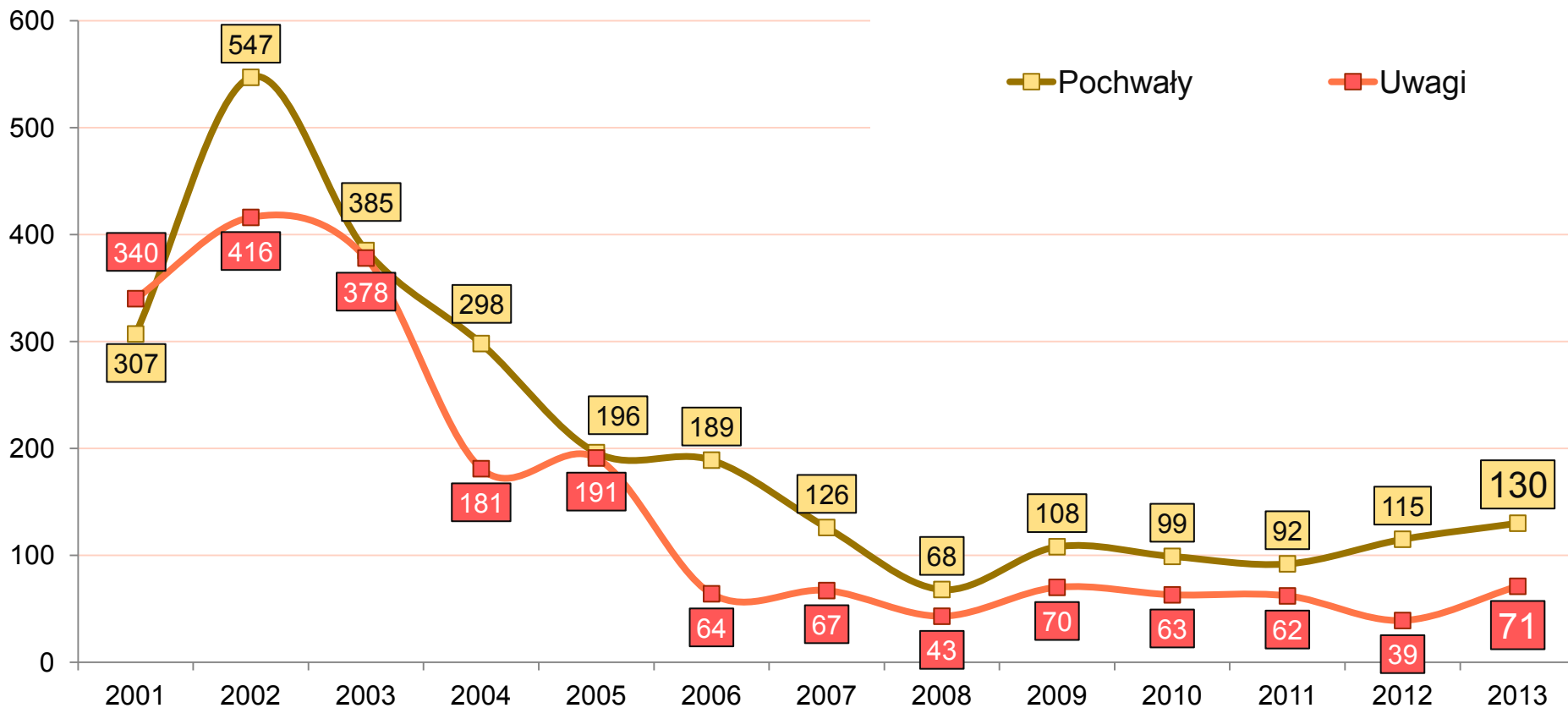
Zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich stanowiły ponad 51% (28) z ogółu wniosków i zapytań w 2013 r.

Spośród 55 wniosków, podobnie jak w latach wcześniejszych najczęściej trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (29) oraz do Wydziału Skarbu (8); były to głównie zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich.

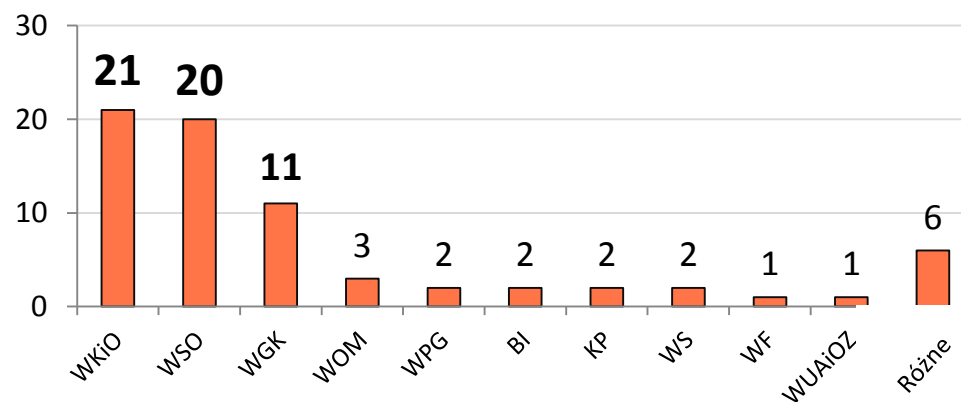
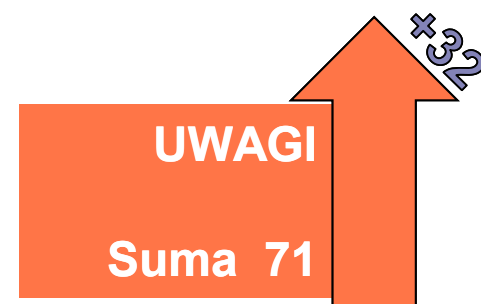
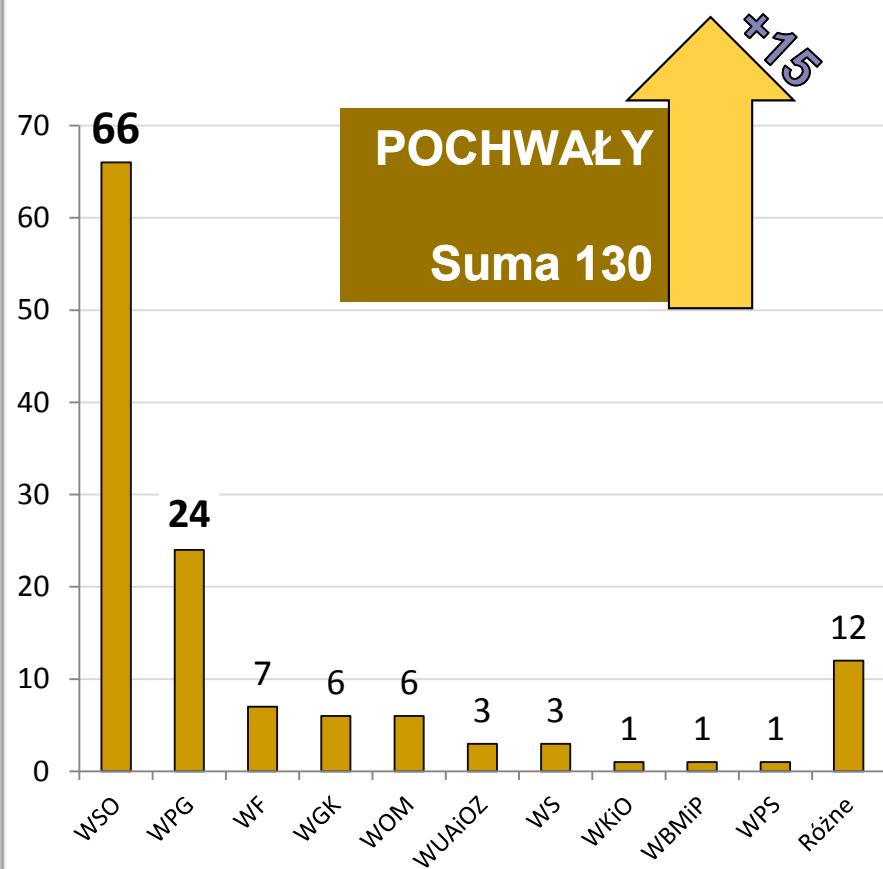
W 2013 r. największą liczbę zapytań złożył Piotr Bauć (9).

O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2001 – 2013



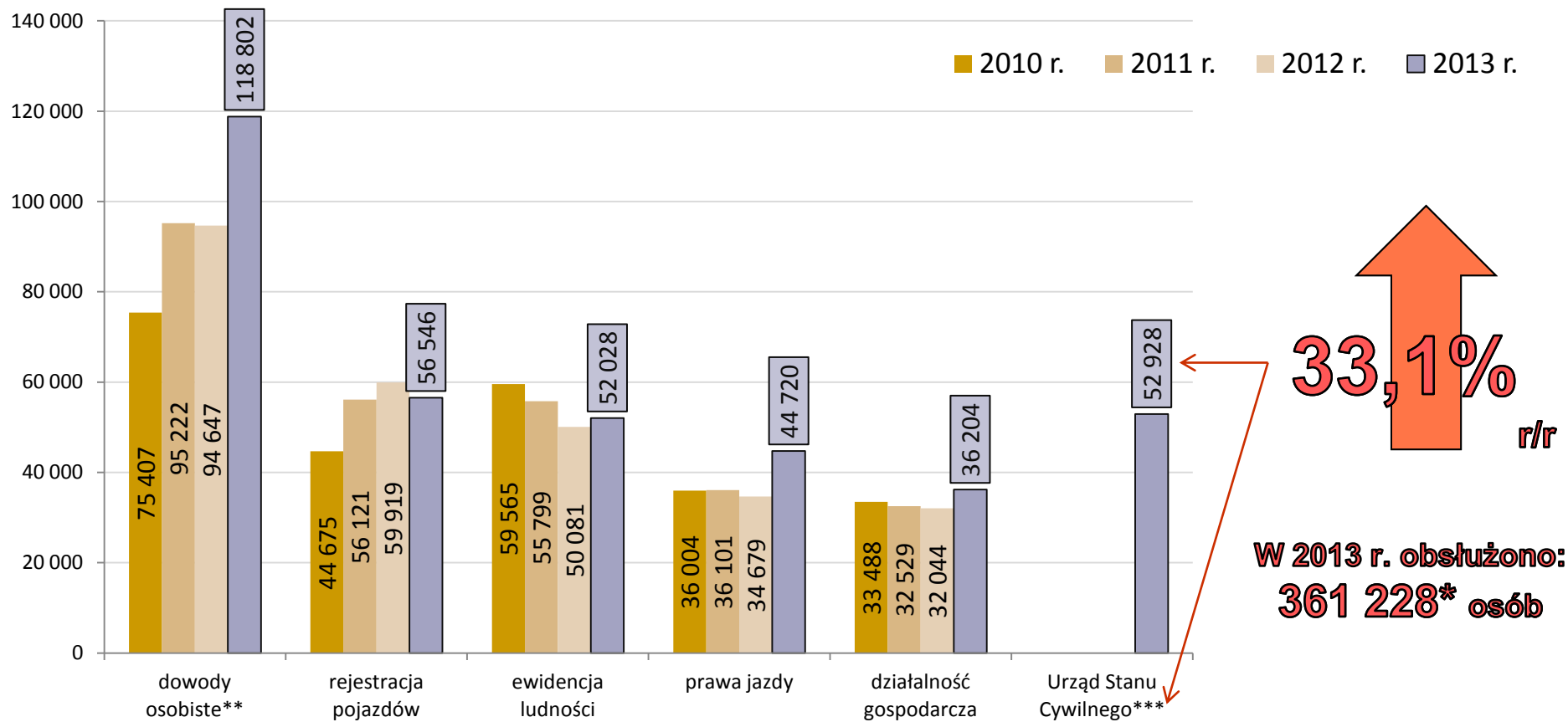
O CENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2013 R.



*dotyczy ogólnych spraw urzędowych

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W LATACH 2010 – 2013

(na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw)

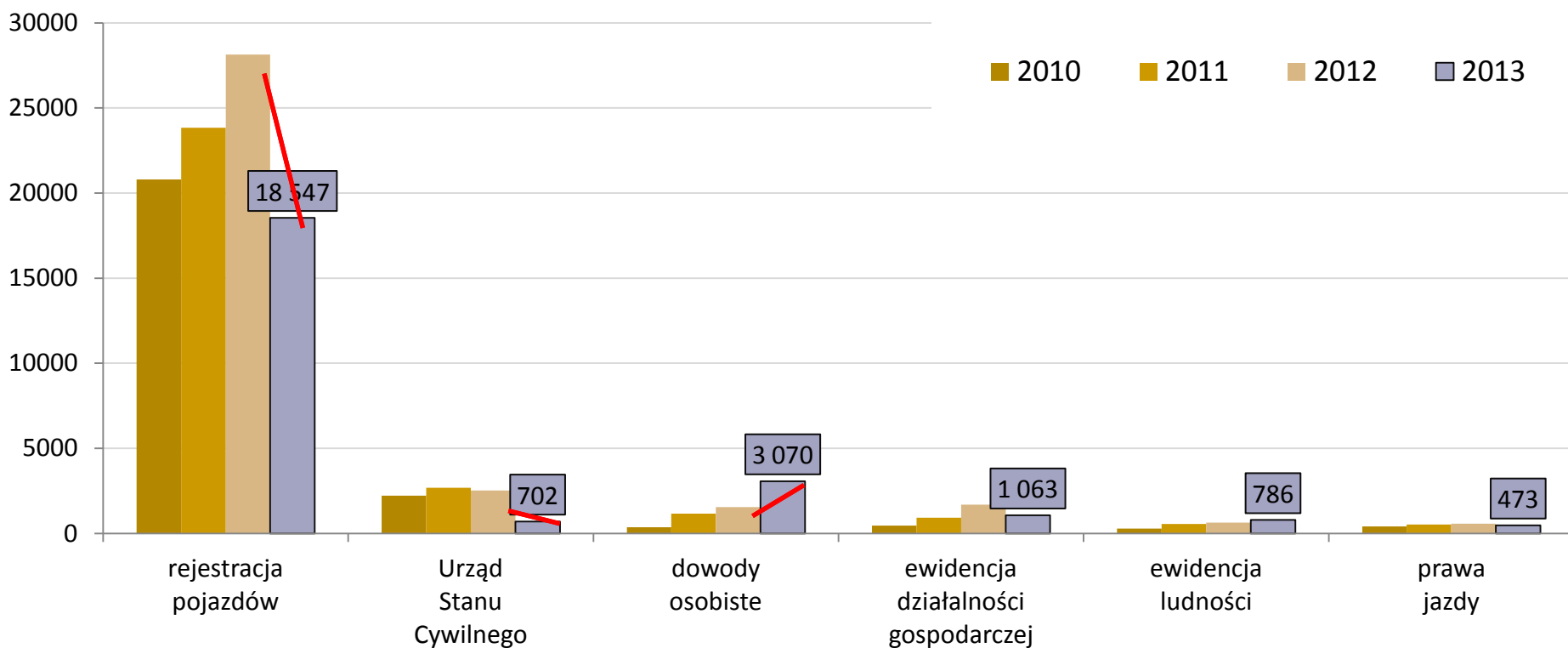


*podana liczba osób nie obejmuje klientów przyjętych na stanowiskach „szybkiej obsługi” oraz bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

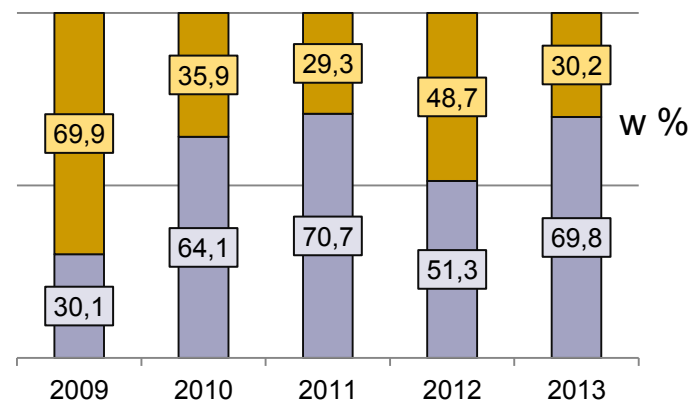
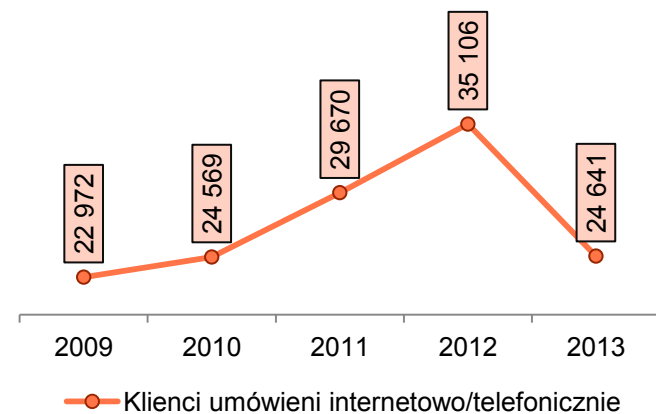
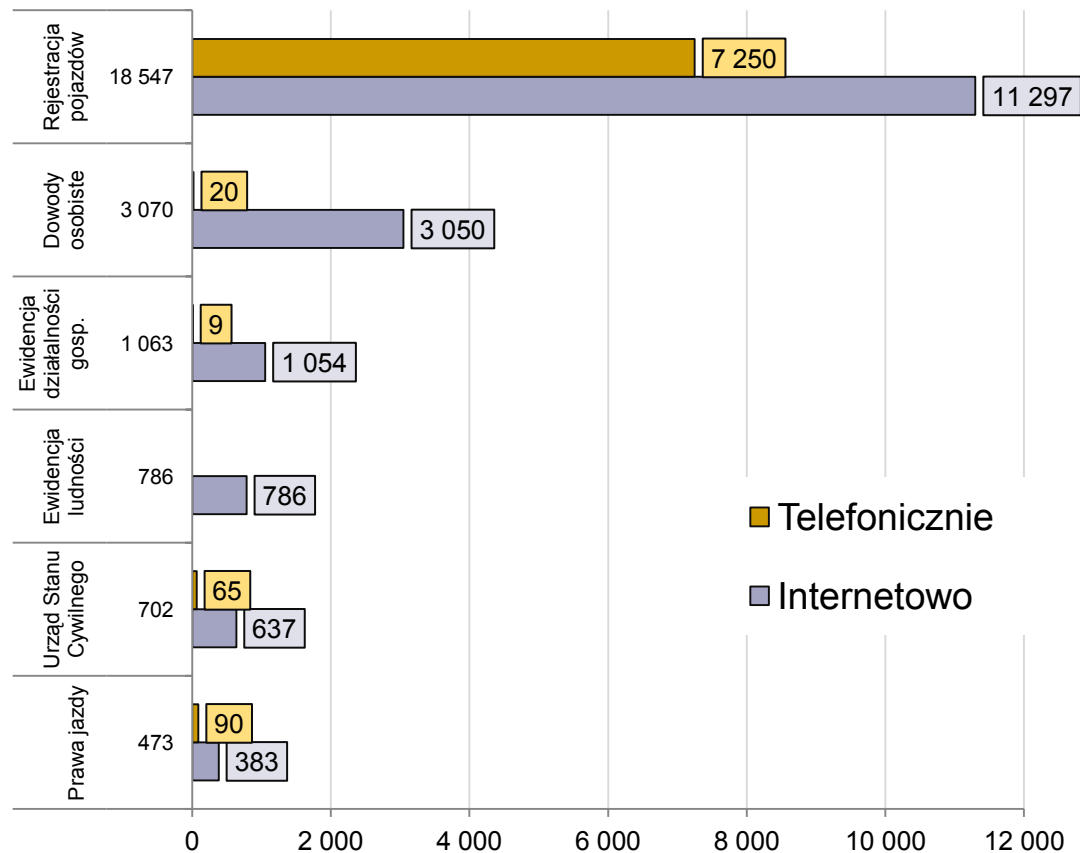
** niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

*** od 2013 r.

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2009 - 2013

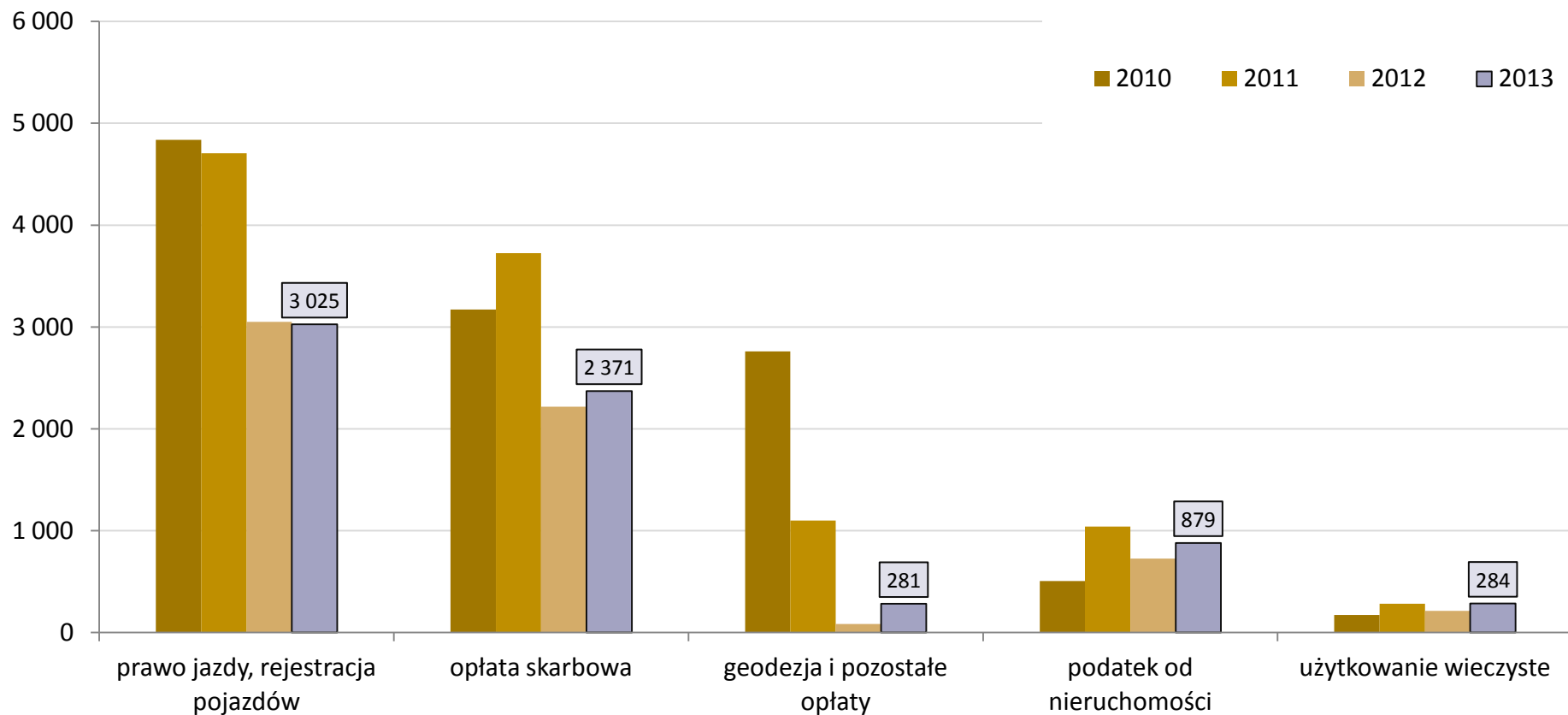


KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2013 R.

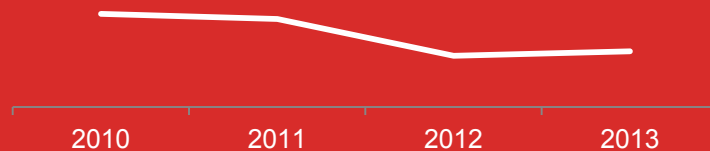


LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

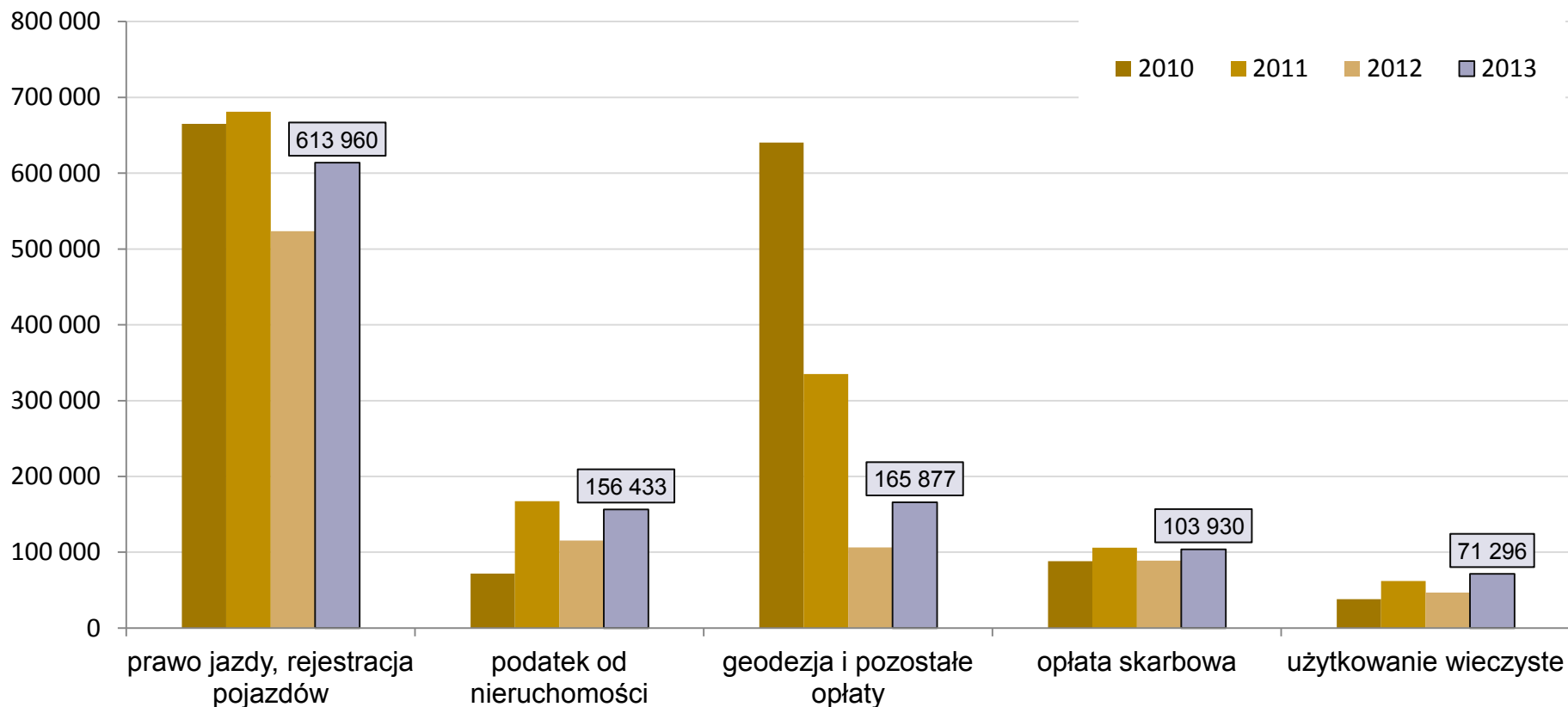
(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2010 – 2013)



Ogółem:	2010 r.:	11 445
	2011 r.:	10 852
	2012 r.:	6 286
	2013 r.:	6 840



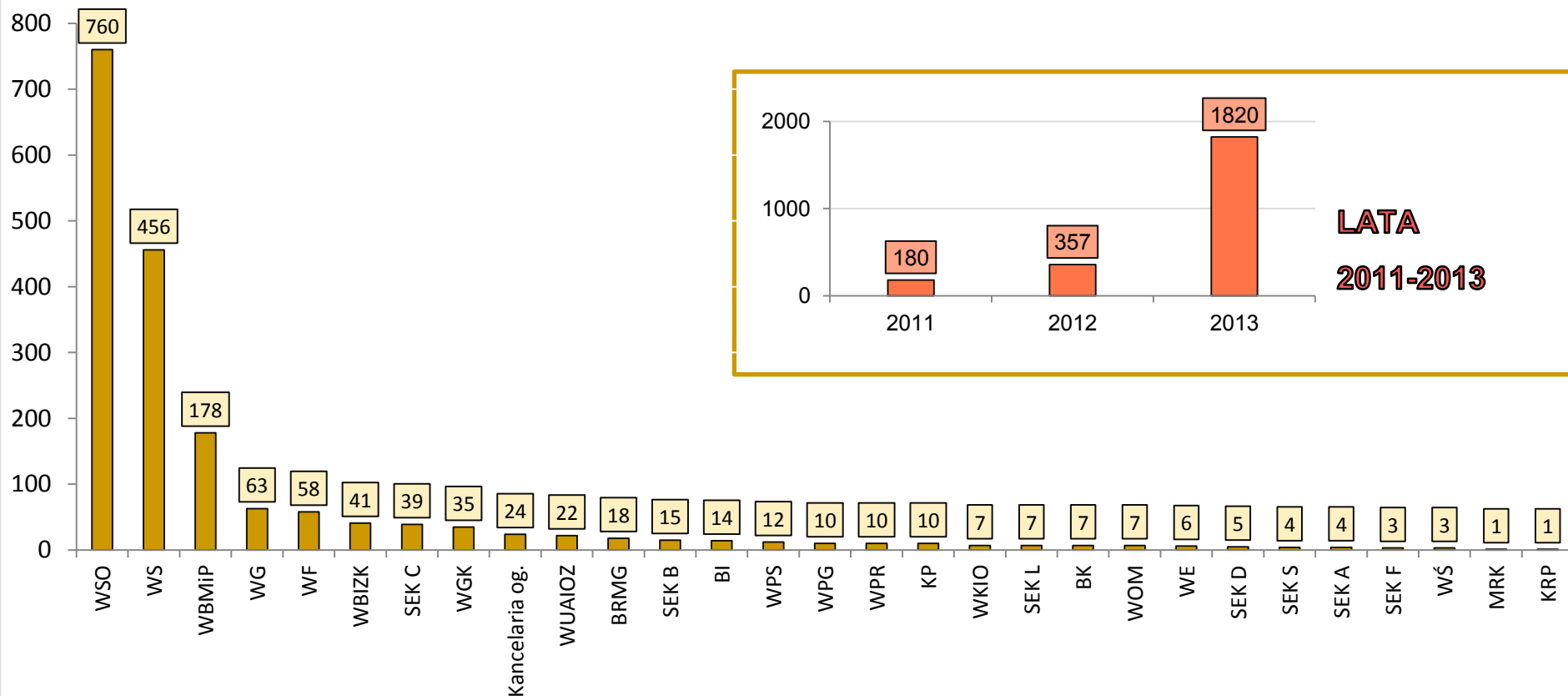
WARTOŚĆ TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH (W ZŁ)



Ogółem:	2010 r.:	1,50 mln zł
	2011 r.:	1,35 mln zł
	2012 r.:	0,88 mln zł
	2013 r.:	1,11 mln zł

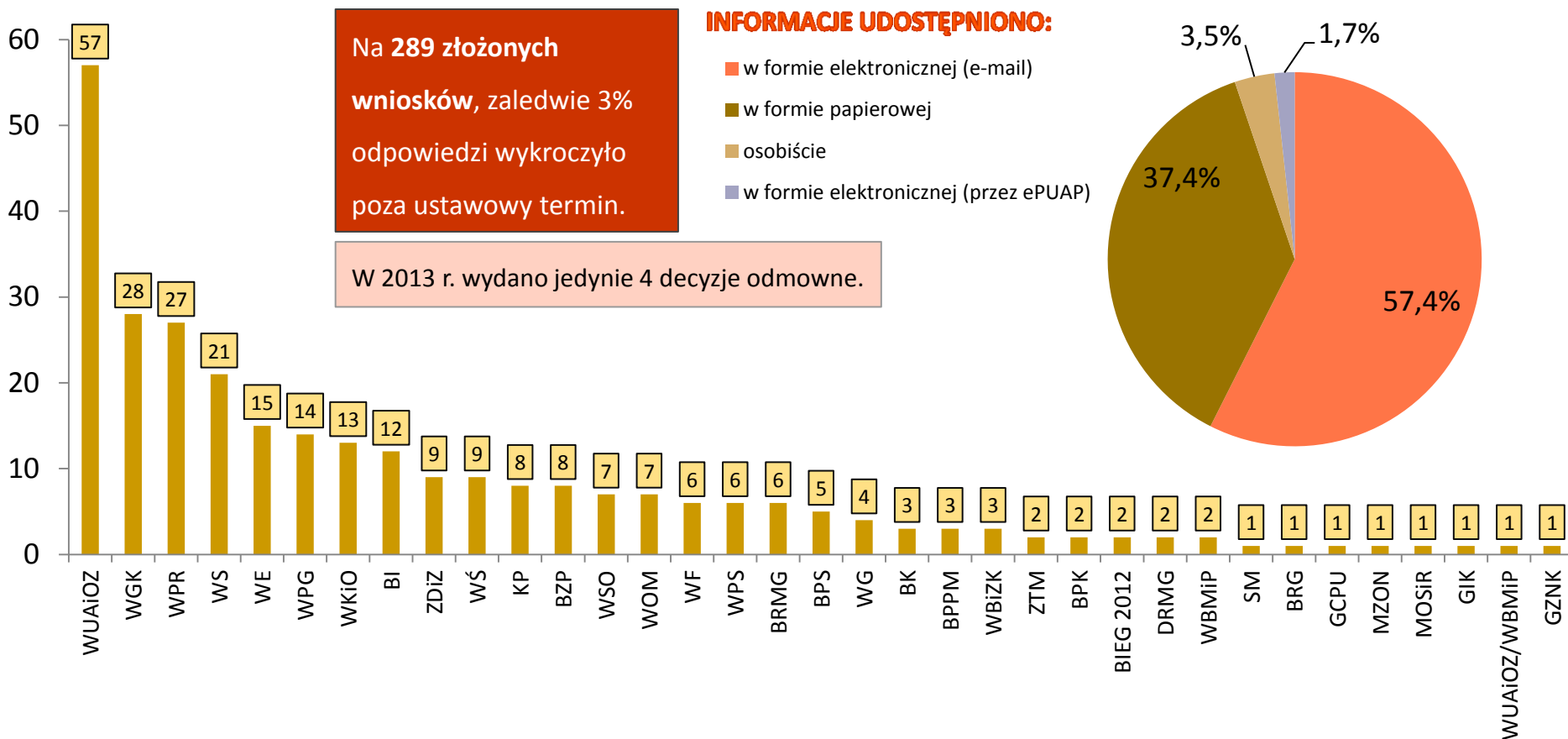
2010 2011 2012 2013

S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W 2013 R.



WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

W 2013 R.





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl