



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
Wydział Polityki Gospodarczej

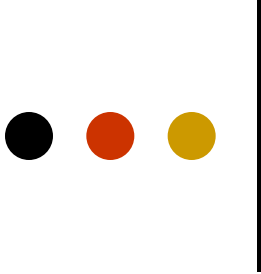
Analiza procesów administracyjnych oraz obsługi klientów w Urzędzie Miejskim w Gdańsku w 2014 r.



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU
WYDZIAŁ OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW



WYKAZ SKRÓTÓW

- Biuro Prezydenta ds. Kultury **(BPK)**
- Biuro Prezydenta ds. Sportu **(BPS)**
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności **(MZON)**
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku **(MOPR)**
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego **(PINB)**
- Powiatowy Urząd Pracy **(PUP)**
- Urząd Stanu Cywilnego **(USC)**
- 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 Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego **(WBiZK)**
- Wydział Budżetu Miasta i Podatków **(WBMiP)**
- Wydział Finansowy **(WF)**
- Wydział Geodezji **(WG)**
- Wydział Gospodarki Komunalnej **(WGK)**
- Wydział Polityki Gospodarczej **(WPG)**
- Wydział Rozwoju Społecznego **(WRS)**
- Wydział Programów Rozwojowych **(WPR)**
- Wydział Skarbu **(WS)**
- Wydział Środowiska **(WŚ)**
- Wydział Spraw Obywatelskich **(WSO)**
- Wydział Urbanistyki, Architektury i Ochrony Zabytków **(WUAiOZ)**
- Zarząd Dróg i Zieleni **(ZDiZ)**
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku **(ZTM)**

DANE OGÓLNE

zmiana +/-

2013 r.

2014 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

441 402 os.

- 1089 os.

440 313 os.

URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ

(stan na dzień 31.12.)

1 119 os.

+ 3 os.

1 122 os.

LICZBA DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

(wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne Miasta Gdańska)

504 313

+ 10 821

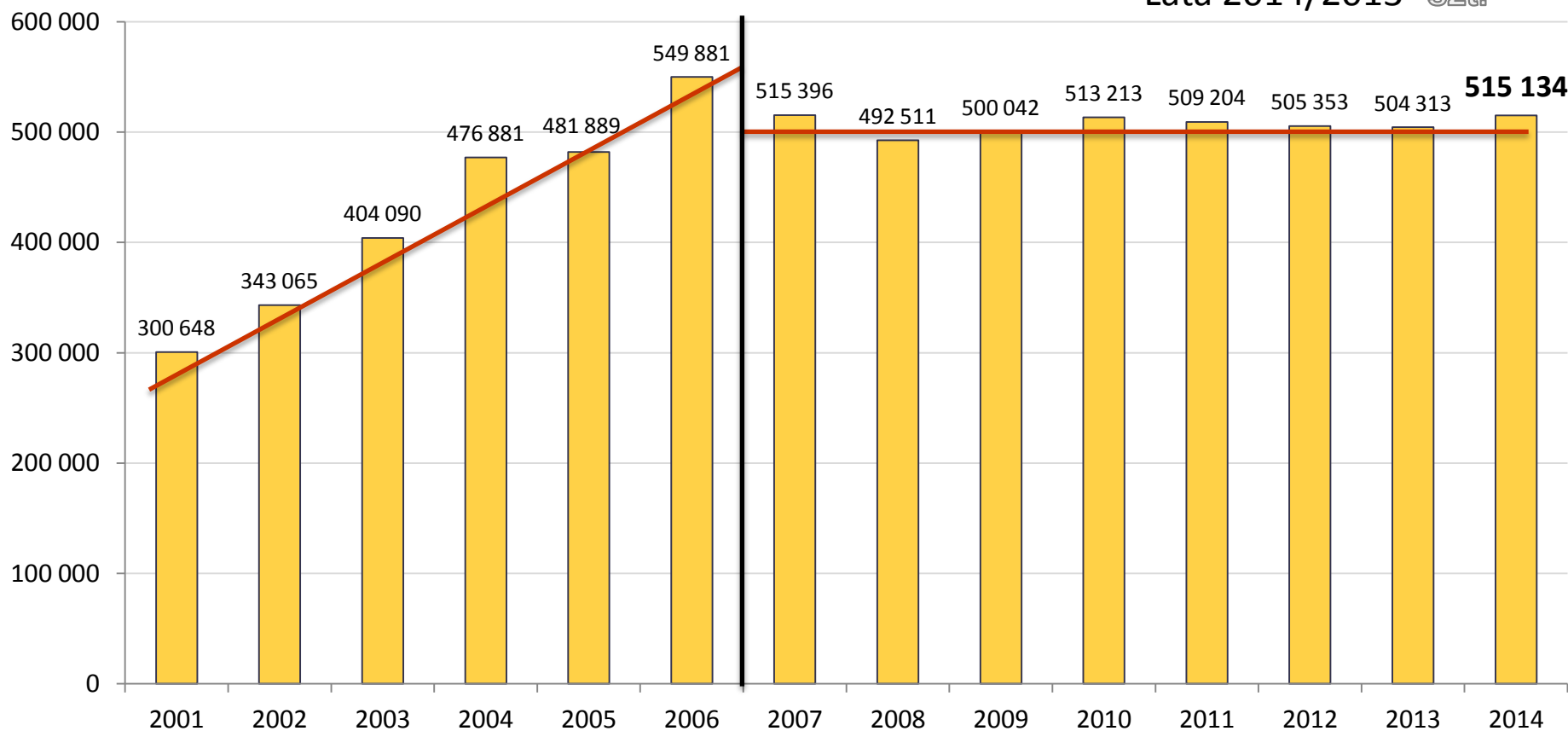
515 134

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 – 2014

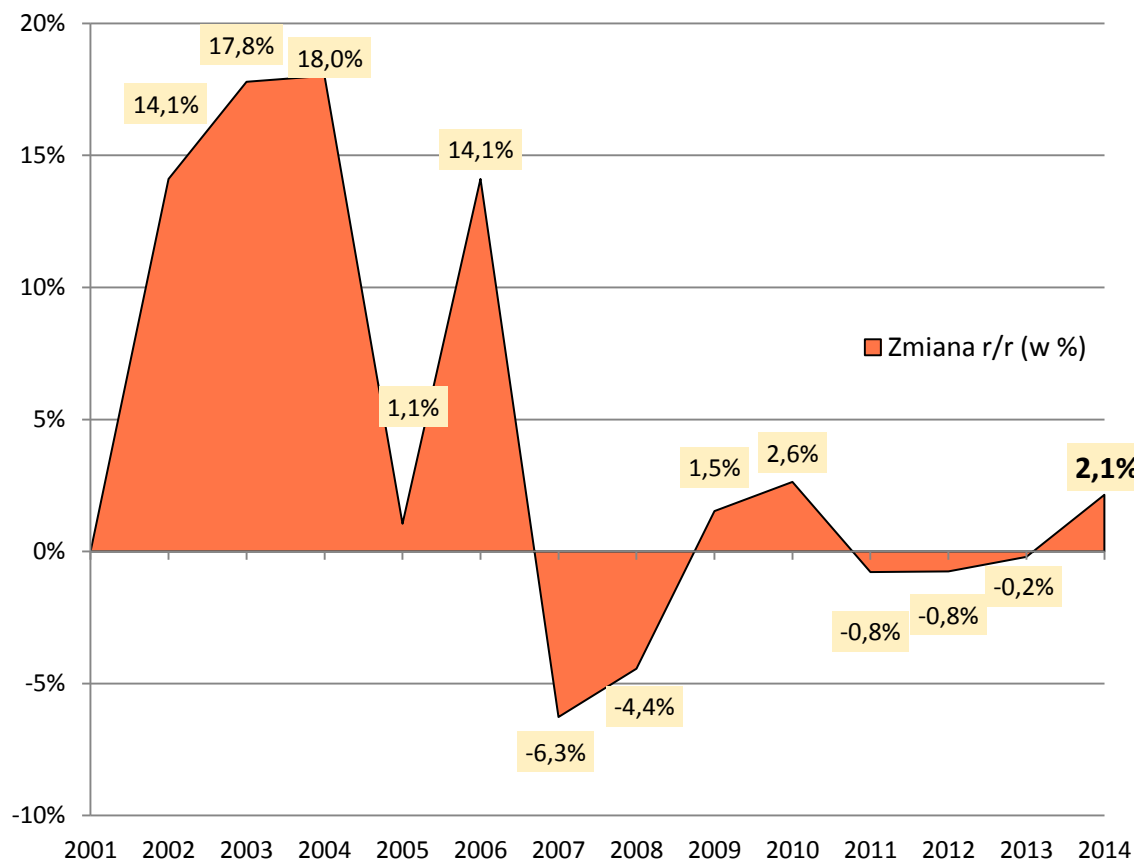
+10 821



Lata 2014/2013 szt.



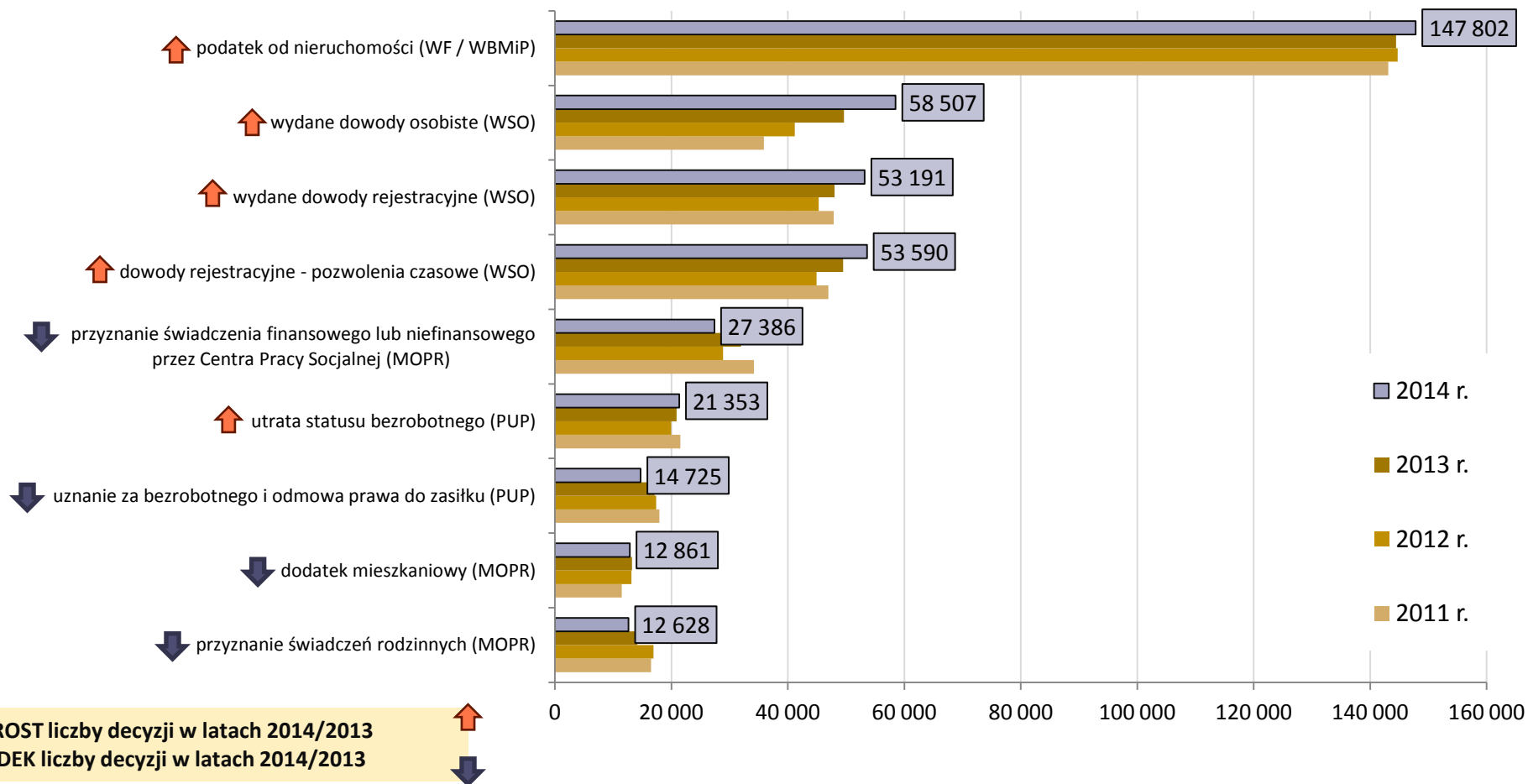
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 – 2014 (zmiana r./r.)



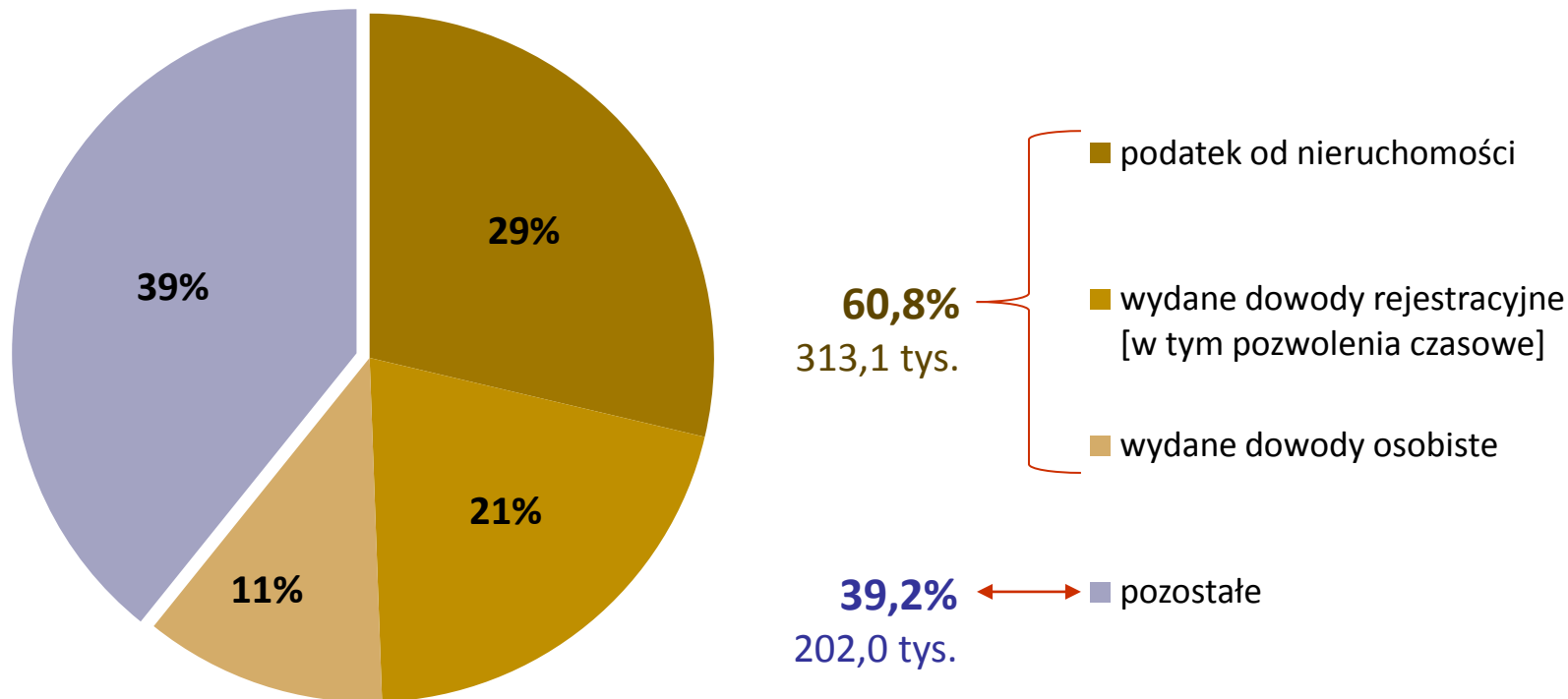
2014/2013
+ 2,1%

Największy wzrost:
- WSO
- WBMiP
- WRS

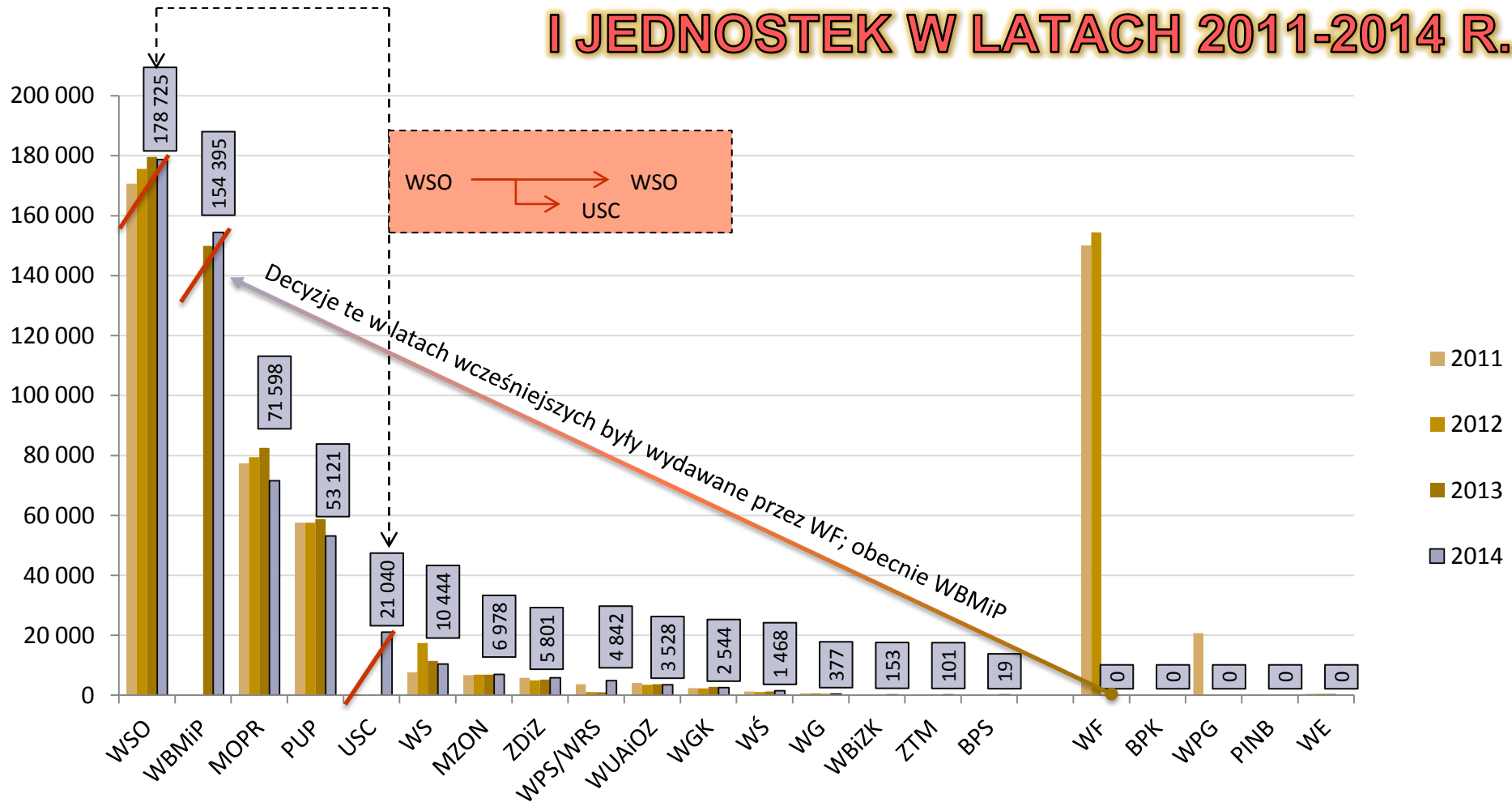
N AJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZYZJE W LATACH 2011-2014



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZJE W 2014 r.

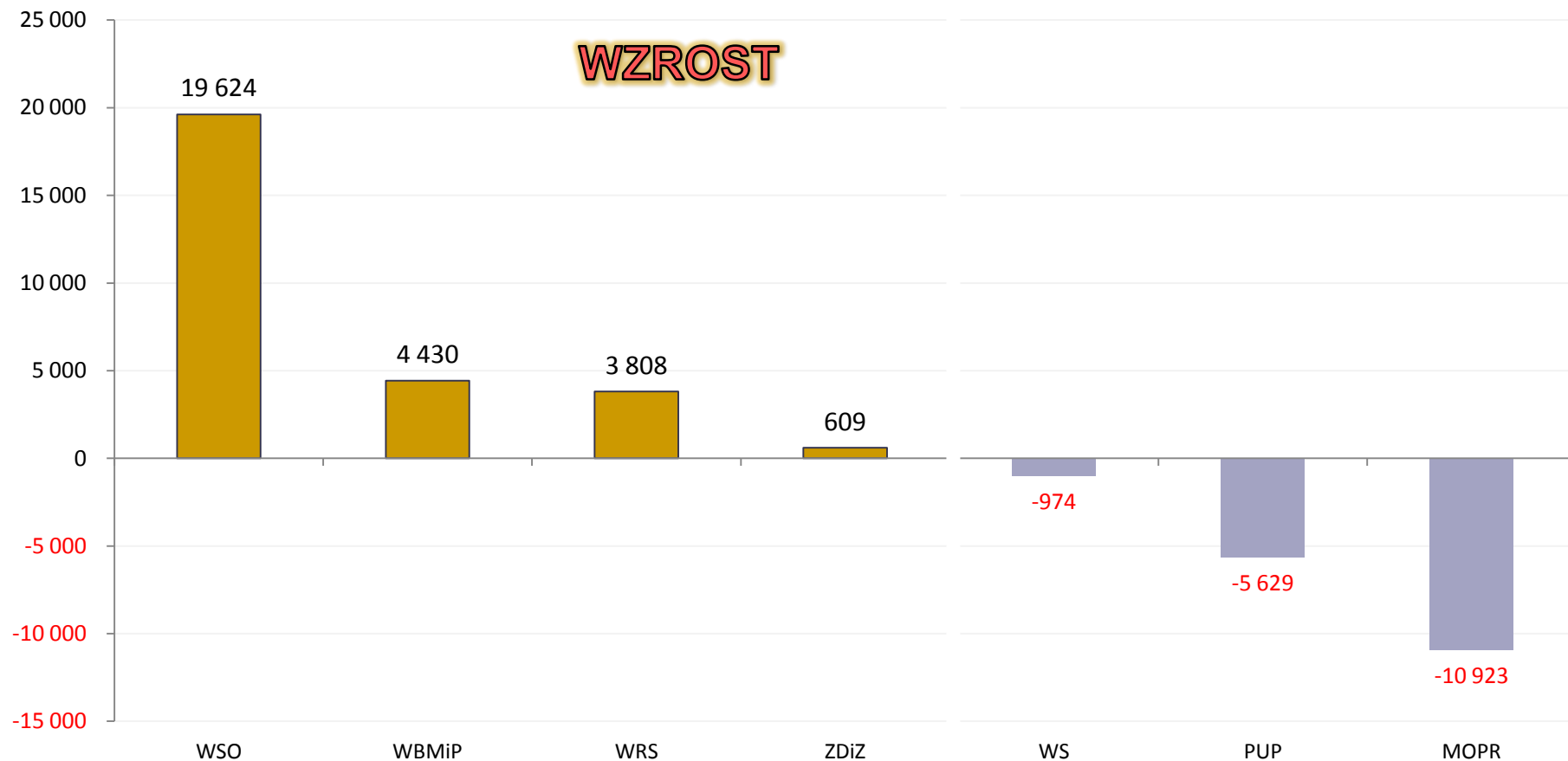


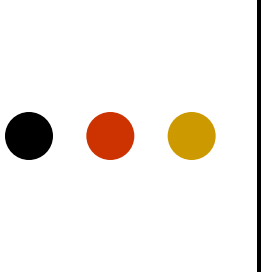
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE WG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK W LATACH 2011-2014 R.



ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2013-2014 (pow. 500 szt.)



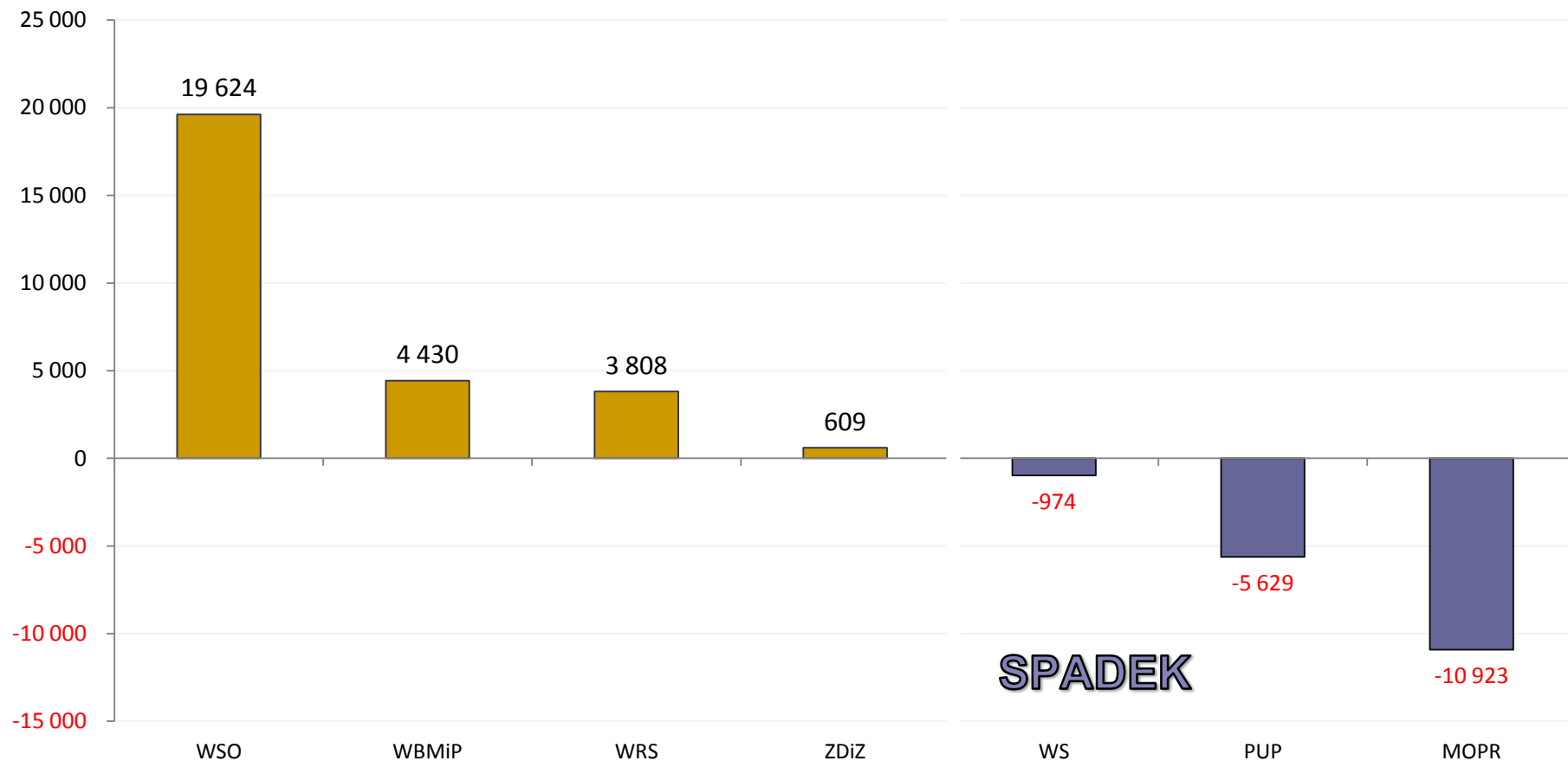


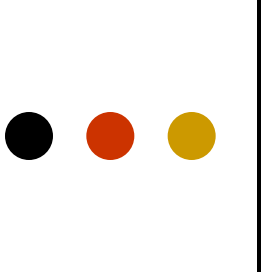
WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **WSO** – wzrost liczby wydanych dowodów osobistych, rejestracji pojazdów oraz wydanych praw jazdy
 - 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)
 - zwiększenie liczby wydanych praw jazdy na skutek zmiany przepisów prawa, która miała miejsce w 2013 i 2014 r.
- **WBMiP** – wzrost liczby wydanych decyzji w sprawie podatku od nieruchomości oraz rolnego
 - nowe nieruchomości /lokale oddane do użytkowania przez deweloperów
- **WRS** – nowy rodzaj decyzji administracyjnej od 2014 r.:
„decyzja rozstrzygająca o zryczałtowanym dodatku energetycznym”
 - 3272 decyzje wydane przez WRS w 2014 r. (do 7.12.2014 r.)
 - do 7.12.2014 r. w kompetencjach WRS; dnia 8.12.2014 r. zadanie przejął MOPR
- **ZDiZ** – wzrost liczby decyzji administracyjnych o umieszczenie urządzeń infrastruktury technicznej
 - do 31.12.2013 r. decyzje o umieszczeniu urządzeń infrastruktury technicznej w ramach prowadzenia robót wydawano wspólnie z decyzjami na roboty; od 2014 r. decyzje na umieszczenie urządzeń infrastruktury technicznej wydawane są osobno

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2013-2014 (pow. 500 szt.)

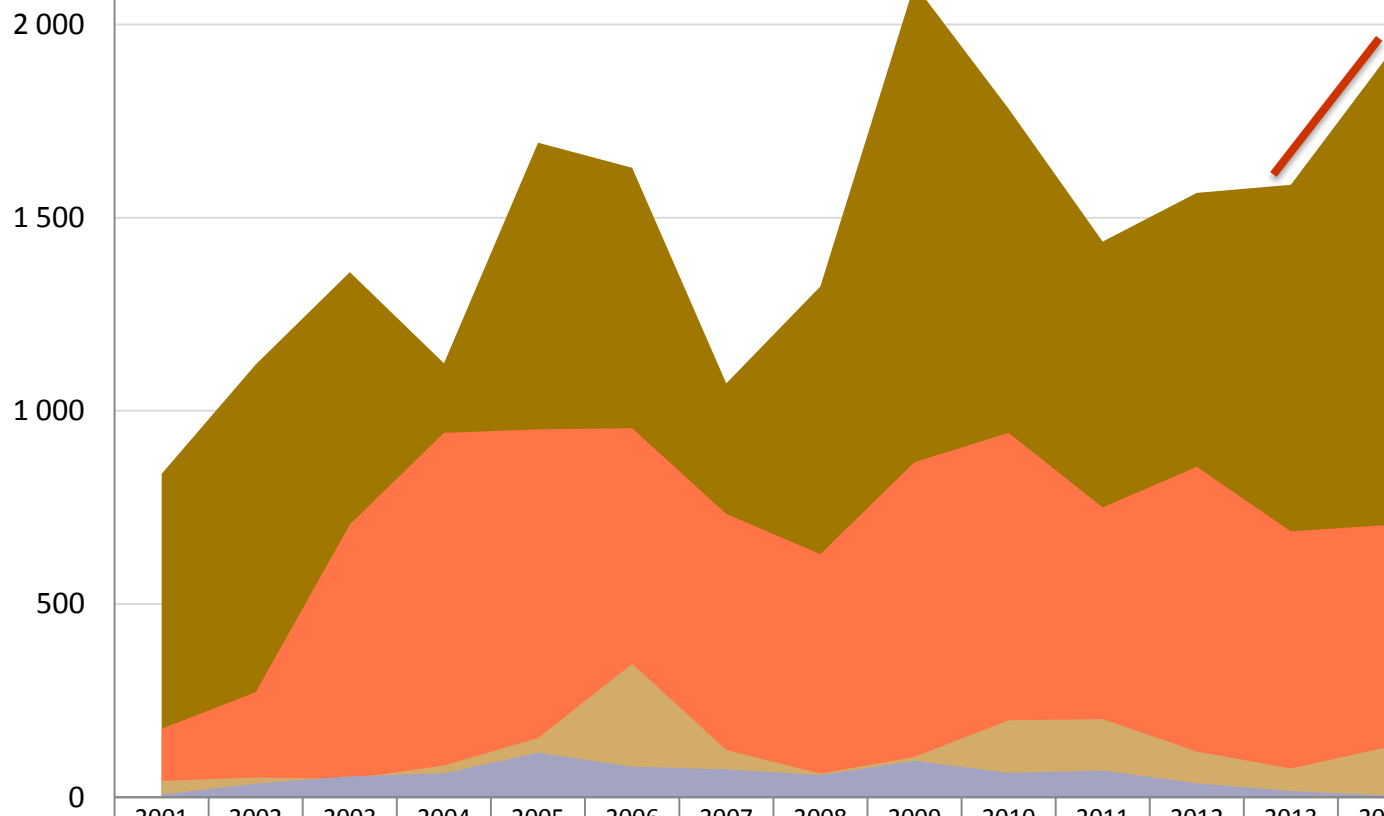




S PADEK LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **MOPR** – zmniejszenie liczby decyzji przyznających świadczenia w postaci zasiłku stałego, celowego i okresowego, z zakresu Funduszu Alimentacyjnego oraz dodatku mieszkaniowego
 - zmniejszenie liczby osób ubiegających się o ww. świadczenia w związku z poprawą sytuacji materialnej
- **PUP** – zmniejszenie liczby decyzji o uznaniu za osobę bezrobotną *(zarówno z przyznaniem jak i odmową przyznania prawa do świadczenia)* oraz decyzji o utracie lub pozbawieniu prawa do świadczenia
 - zmniejszenie liczby osób ubiegających się o status osoby bezrobotnej w związku z poprawą koniunktury gospodarczej
 - spadek liczby decyzji o utracie prawa do zasiłku był spowodowany wprowadzeniem zmian w urzędzie, polegających na wydawaniu decyzji orzekających o wypłacie zasiłku dla bezrobotnych na okres zamknięty (od-do).
 - spadek liczby decyzji o utracie lub pozbawieniu prawa do świadczenia był w głównej mierze spowodowany niestawieniem osób bezrobotnych na wezwania urzędu pracy w wyznaczonym terminie.
- **WS** – zmniejszenie liczby decyzji o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności
 - zmniejszenie liczby osób chętnych do przekształceń prawa wieczystego w prawo własności

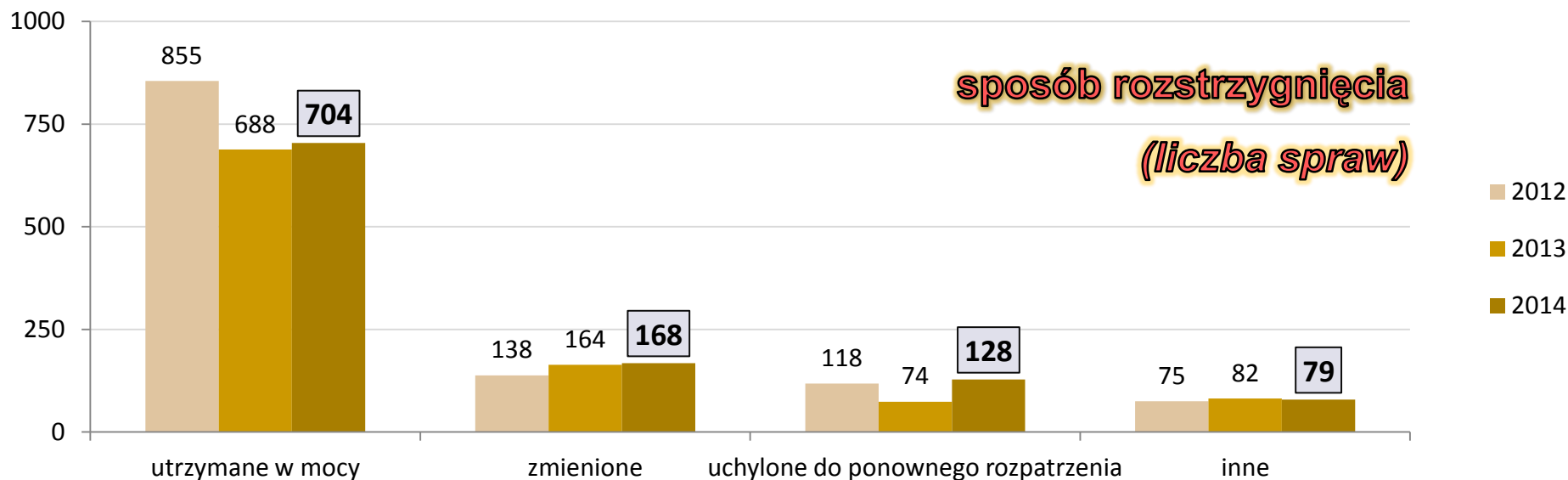
O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH



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	1 909
utrzymane w mocy przez organ wyższego stopnia	177	272	706	943	952	955	733	629	867	943	750	855	688	704
uchylone do ponowengo rozpatrzenia	42	51	47	82	153	345	122	61	104	199	202	118	74	128
liczba decyzji zaskarżonych do NSA	7	35	54	62	115	79	72	57	94	63	69	36	16	5

1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

Liczba odwołań do organu wyższego stopnia od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,37%** decyzji administracyjnych wydanych w 2014 roku, z tego **36,9%** decyzji zostało utrzymanych w mocy przez organ wyższego stopnia (spadek o **6,5 p.p.** w stosunku do 2013 roku).



2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD :



- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności

- wzrost o 35,4% r./r. (MZON)

623 odwołania (33% wszystkich odwołań), z czego ponad 22% utrzymano w mocy, zaś 18,5% zmieniono;

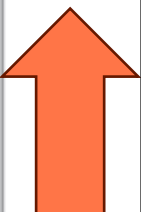


- wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu

- wzrost o 56,6% r./r. (WS)

476 odwołań (25% wszystkich odwołań), z czego 38,4% utrzymano w mocy,
3,6% uchylono do ponownego rozpatrzenia, zaś 2,1% zmieniono;

Pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”



- decyzji odmownej przyznania świadczeń rodzinnych

- wzrost o 100% r./r. (MOPR)

104 odwołania (5,4% wszystkich odwołań), z czego 37,5% utrzymano w mocy, 9,3% zmieniono, zaś 2,9% uchylono do ponownego rozpatrzenia;

Pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”



- decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej

- spadek o 29,5% r./r. (PUP)

93 odwołania (4,9% wszystkich odwołań), z czego 90,3% utrzymano w mocy, zaś 9,7% zmieniono.

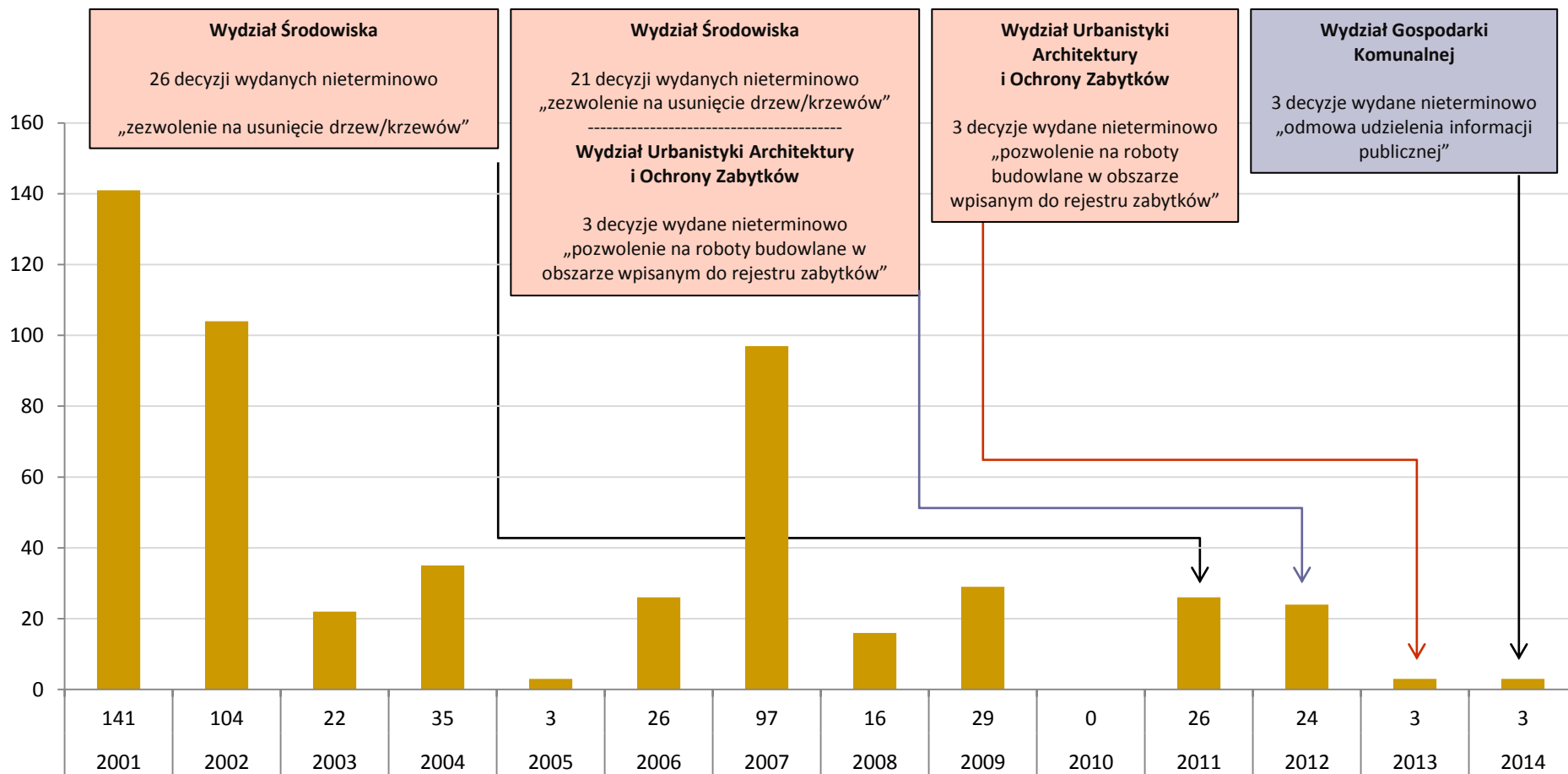
O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

WG WYDZIAŁÓW / JEDNOSTEK w latach 2011- 2014

2011 r.		2012 r.		2013 r.		2014 r.	
MZON	392	MZON	457	MZON	495	MZON	666
PUP	339	WS	305	WS	413	WS	569
WSO	254	PUP	292	PUP	216	MOPR	248
WUAiOZ	167	MOPR	190	MOPR	187	PUP	152
MOPR	104	WUAiOZ	111	WBMiP	75	WUAiOZ	92
WF	80	WF	91	WSO	73	WBMiP	70
WSO	66	WSO	63	WUAiOZ	62	WSO	64
WPS	10	ZDiZ	31	WG	15	ZDiZ	14
ZDiZ	9	WGK	9	ZDiZ	13	WBiZK	13
WE	7	WŚ	6	WŚ	13	WGK	7
WŚ	4	WG	4	WGK	11	WRS	5
WGK	4	WPS	2	WBiZK	7	WŚ	5
WPG	2	WE	1	ZTM	4	WG	4
		BPS	1	WPS	1		
		BPK	1				

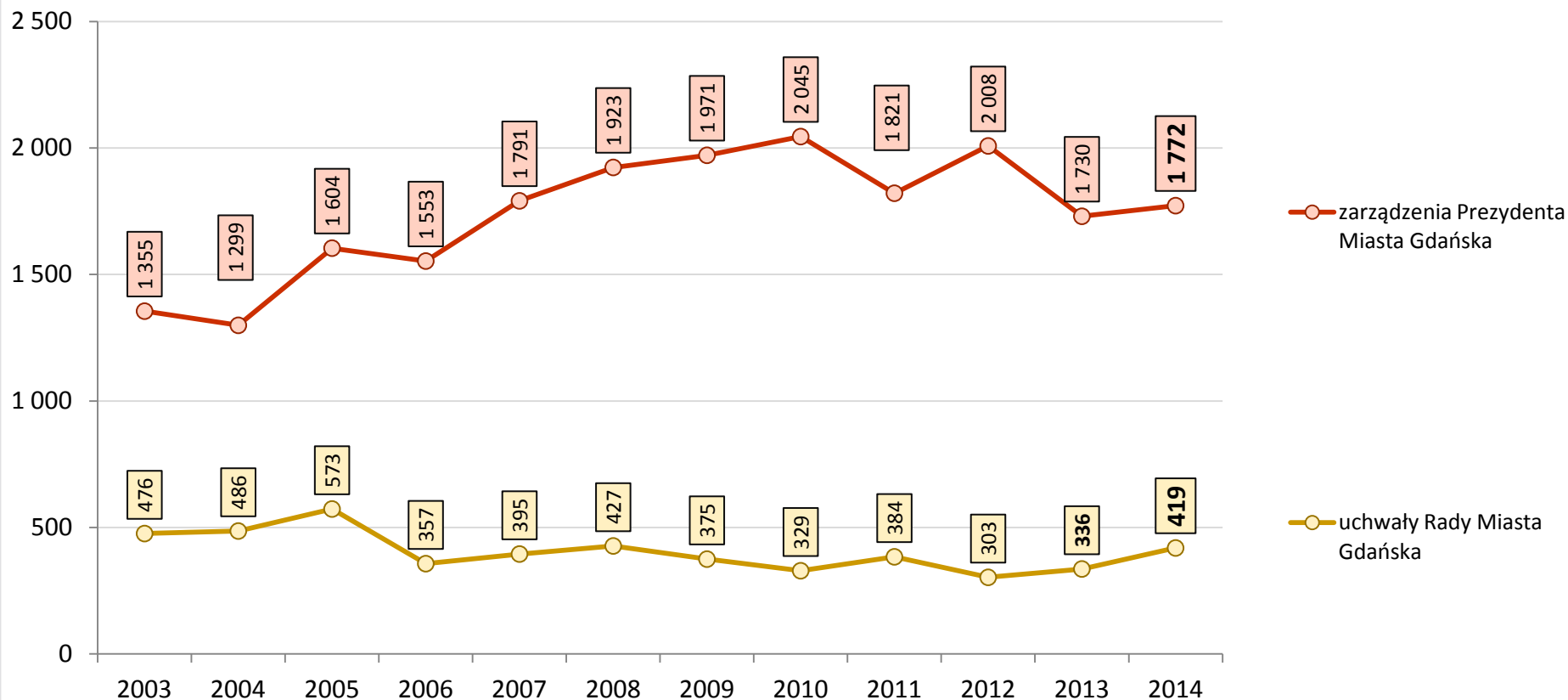
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO*

W LATACH 2001 - 2014

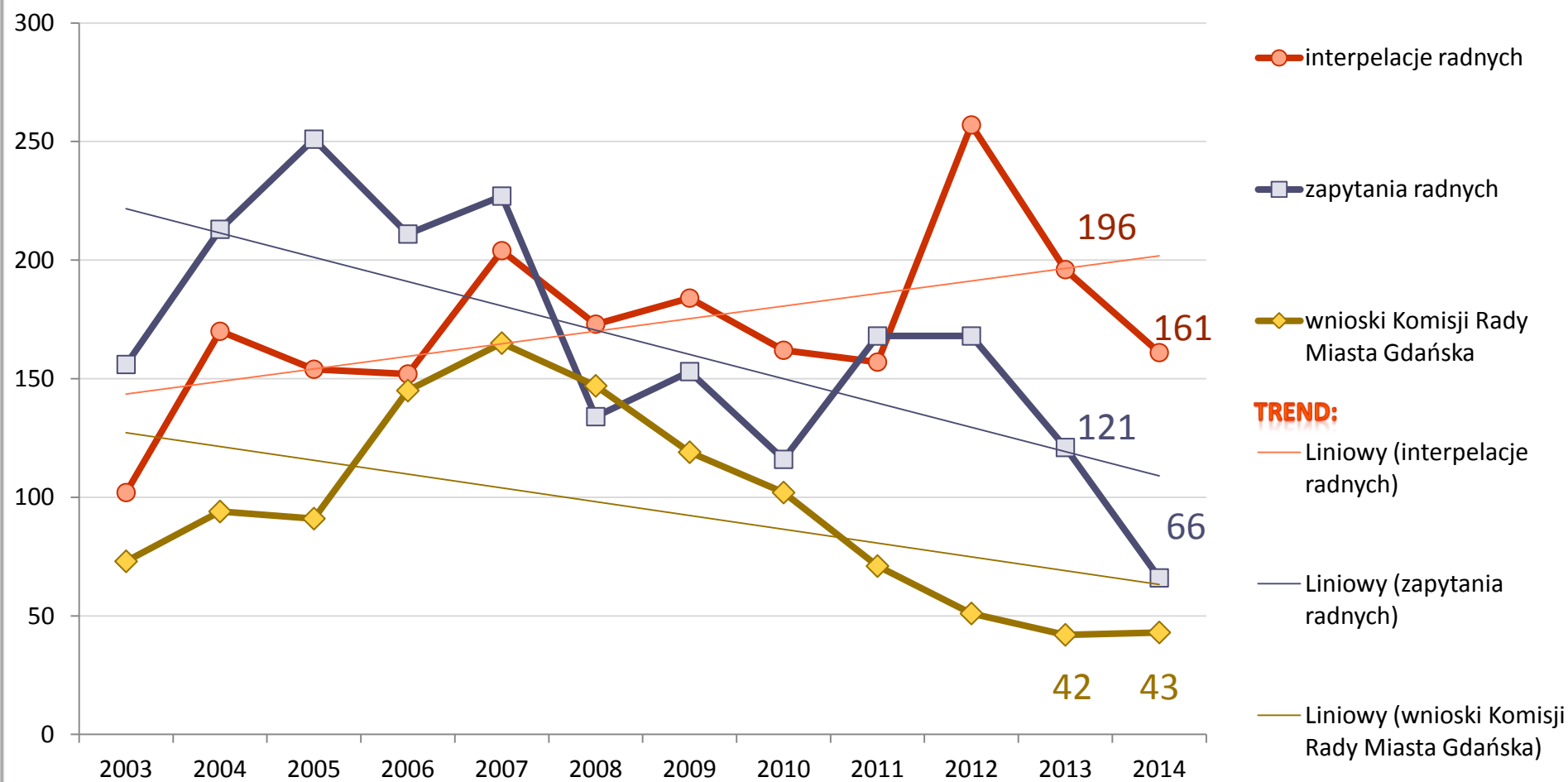


* Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska
w świetle przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA)

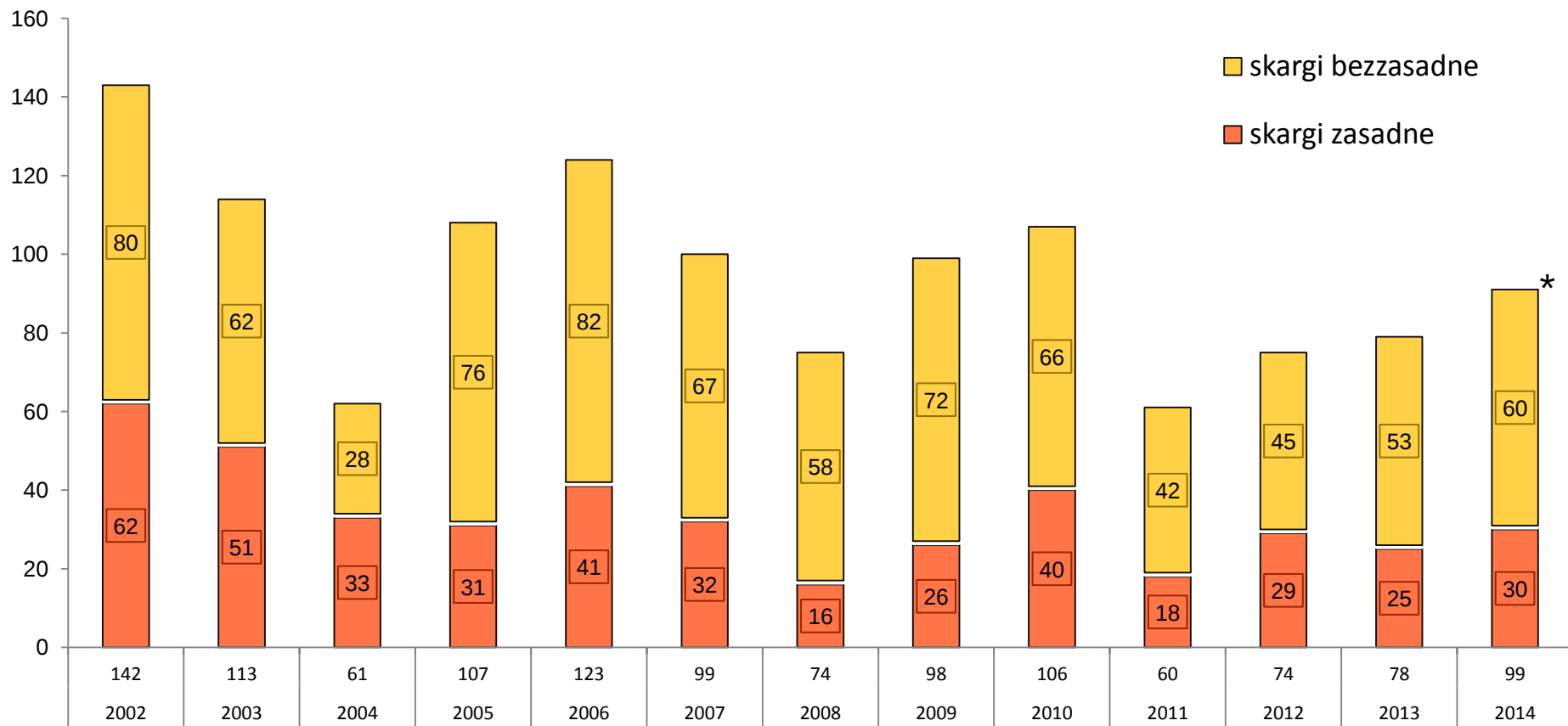
DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2003-2014



DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2003 – 2014

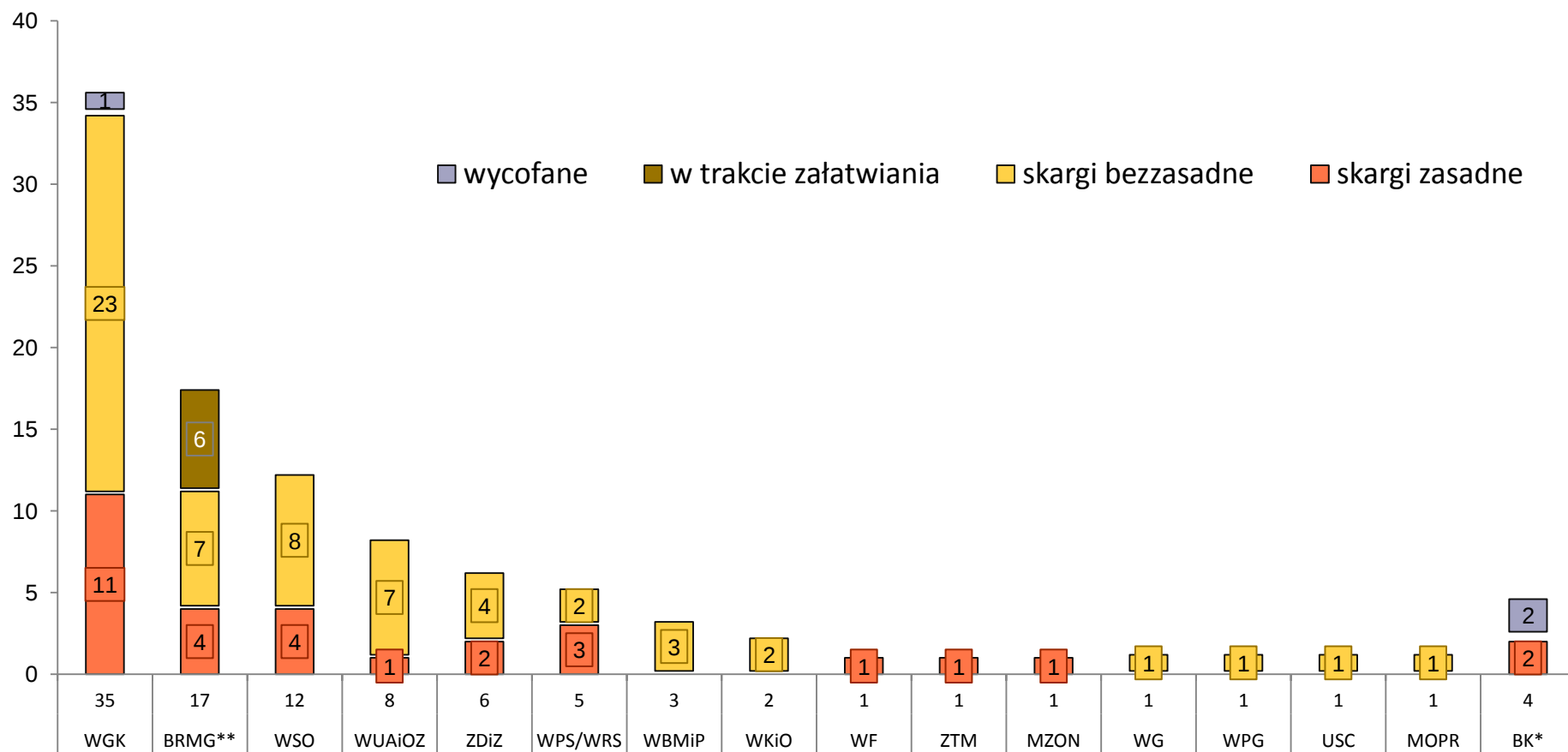


S KARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2002 - 2014



*dodatkowo w 2014 r.:
w trakcie załatwiania = 6
wycofane = 3

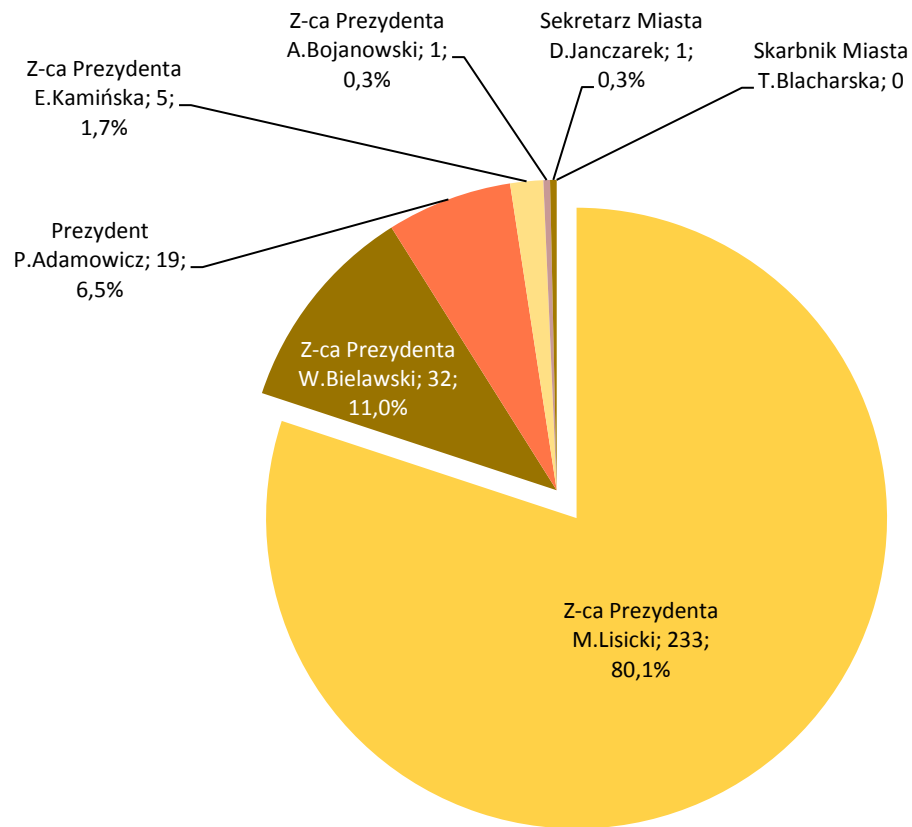
SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2014 R. WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



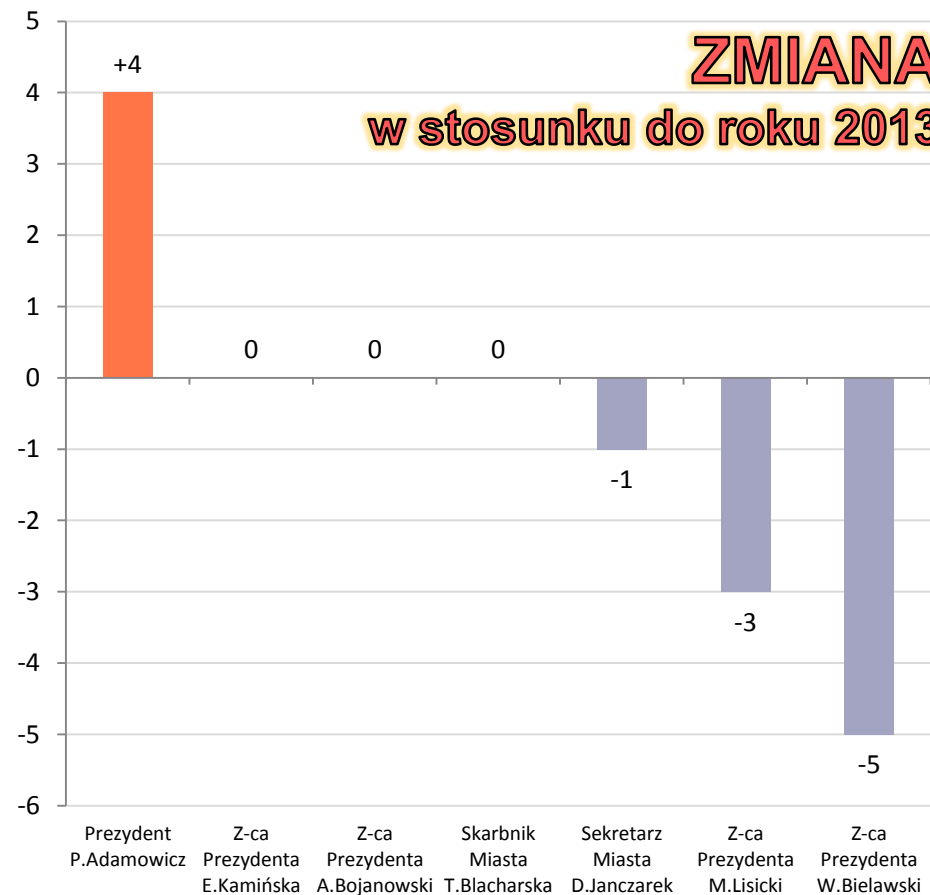
*skargi złożone w ramach nadzoru i kontroli, dotyczące pracy innych wydziałów

** skargi skierowane do rozpatrzenia przez Radę Miasta Gdańska

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W 2014 R.



ZMIANA w stosunku do roku 2013



STRUKTURA

N AJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2014 R.



PREZYDENT – P. ADAMOWICZ

- Wykup lokalu mieszkalnego.
- Uregulowanie stanu prawnego do lokalu.
- Remont balkonu lokalu mieszkalnego.

Z-CA PREZYDENTA – E. KAMIŃSKA

- Finansowanie z MOPR w sprawie przydzielenia zasiłków celowych.
- Przyznanie biletów na przejazd komunikacją miejską dla osoby niepełnosprawnej.

Z-CA PREZYDENTA – M. LISICKI

- Uregulowanie stanu prawnego do lokalu.
- Przywrócenie tytułu prawnego do lokalu.
- Przyspieszenie przydziału lokalu socjalnego.
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty.
- Zamiany lokalu mieszkalnego.
- Przyspieszenie wymiany lokalu.
- Wykup lokalu komunalnego.
- Przyspieszenie eksmisji uciążliwych lokatorów.
- Przywrócenie stanu pierwotnego budynku.
- Wyrażenie zgody na poszerzenie lokalu.
- Wstrzymanie procedury eksmisji.
- Przedłużenie umowy najmu lokalu socjalnego.

Z-CA PREZYDENTA – W. BIELAWSKI

- Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego.
- Uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego dla inwestycji.
- Ustalenie warunków rozbudowy i nadbudowy budynku mieszkalnego.
- Wyrażenie zgody na wycinkę żywopłotu.
- Sprostowanie błędnie naniesionych granic działki.
- Wykup gruntu dodatkowego przy nieruchomości.
- Działanie PINB w sprawie wydania pozwolenia na budowę.
- Decyzja w sprawie zatwierdzenia projektu budowlanego.
- Wydzierżawienie kwartału działki.

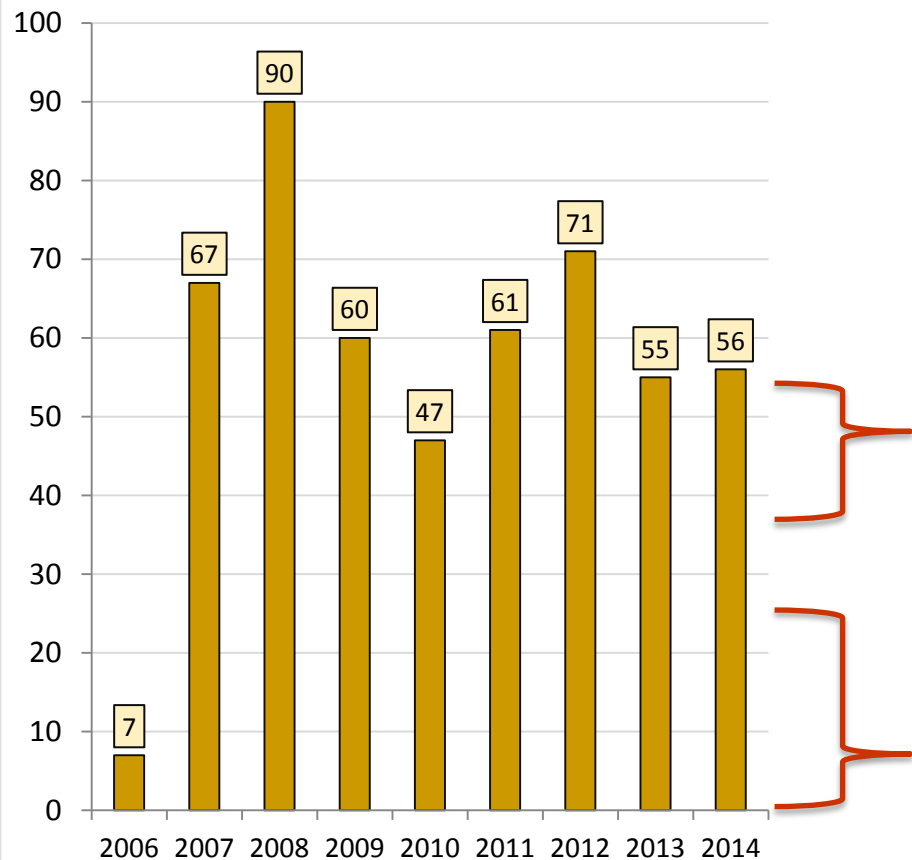
SEKRETARZ MIASTA – D. JANCZAREK

- Nieprawidłowe działania organizacyjne w WKiO.

Z-CA PREZYDENTA – A. BOJANOWSKI

- Powołanie Gdańskiej Fundacji Przedsiębiorczości.

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2006 - 2014



W 2014 r. spośród 56 złożonych wniosków, zapytania Posłów stanowiły 30% (17 szt.).

Zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich stanowiły 43% (24) z ogółu wniosków i zapytań w 2014 r.

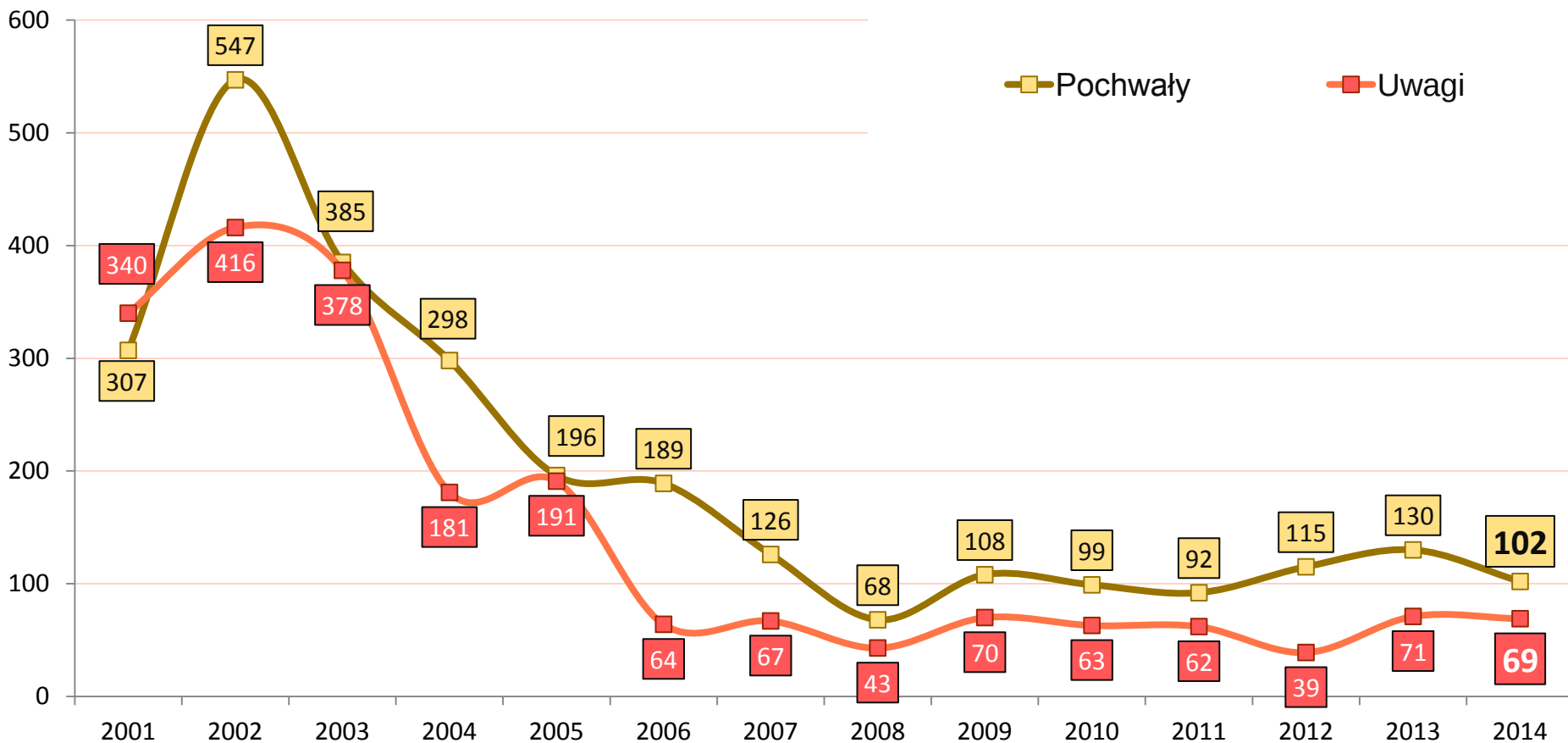
Spośród 56 wniosków, podobnie jak w latach wcześniejszych najwięcej trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (30) oraz do Zarządu Dróg i Zieleni (4); były to głównie zapytania Rzecznika Praw Obywatelskich.

W 2014 r. podobnie jak w latach wcześniejszych największą liczbę zapytań złożył Piotr Bauć (10).

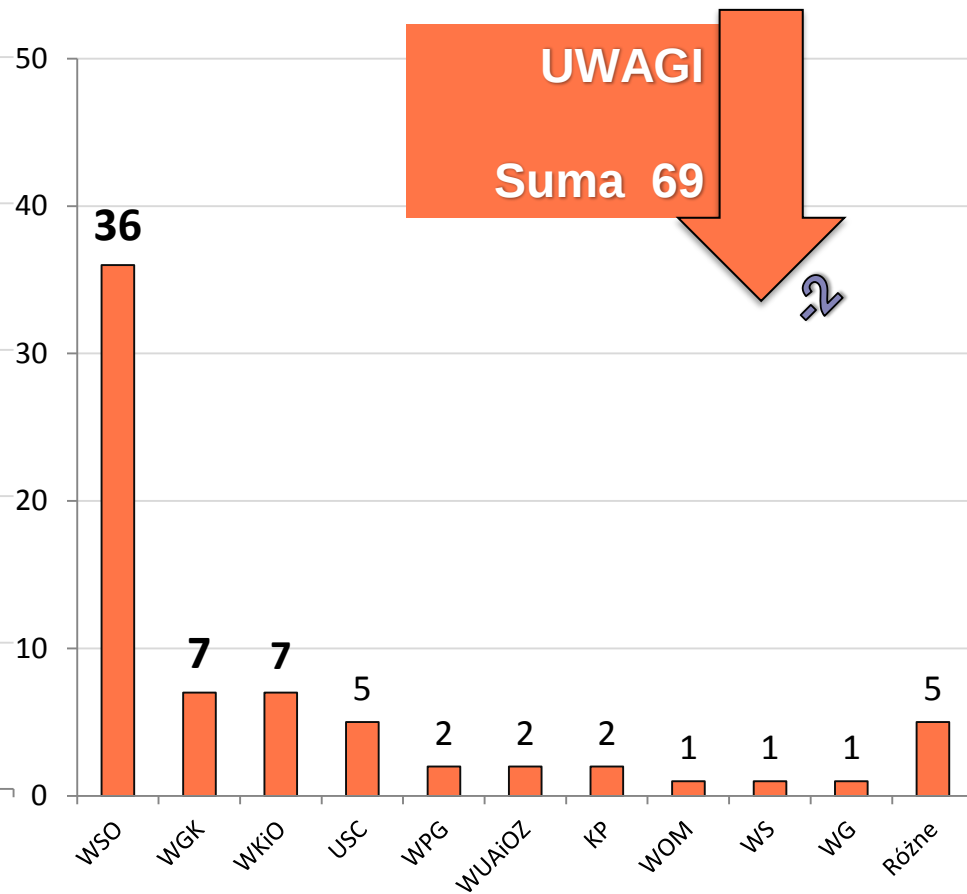
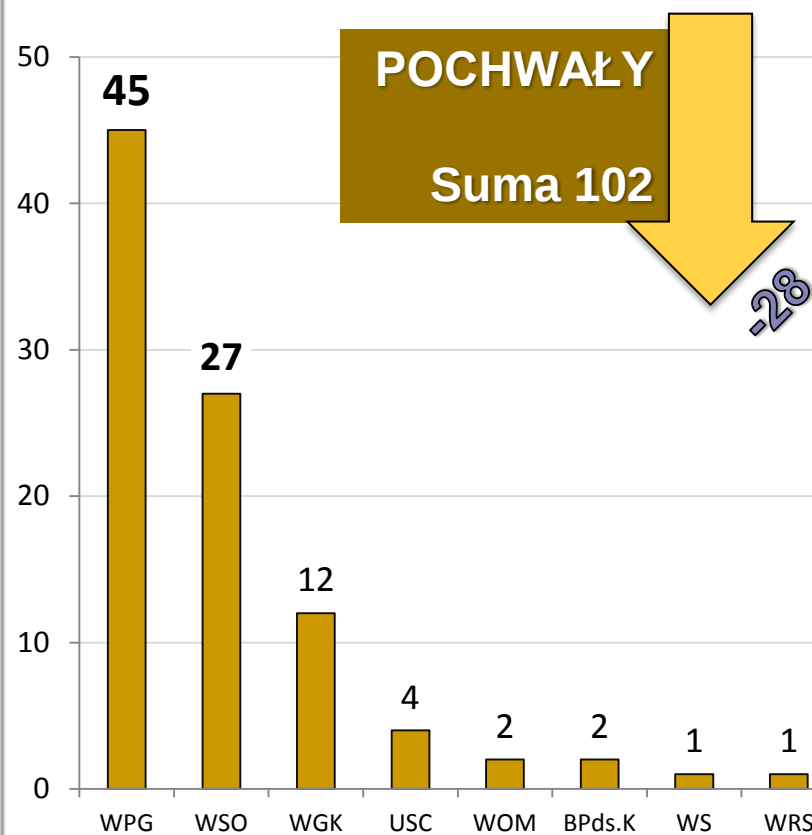


CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2001 – 2014

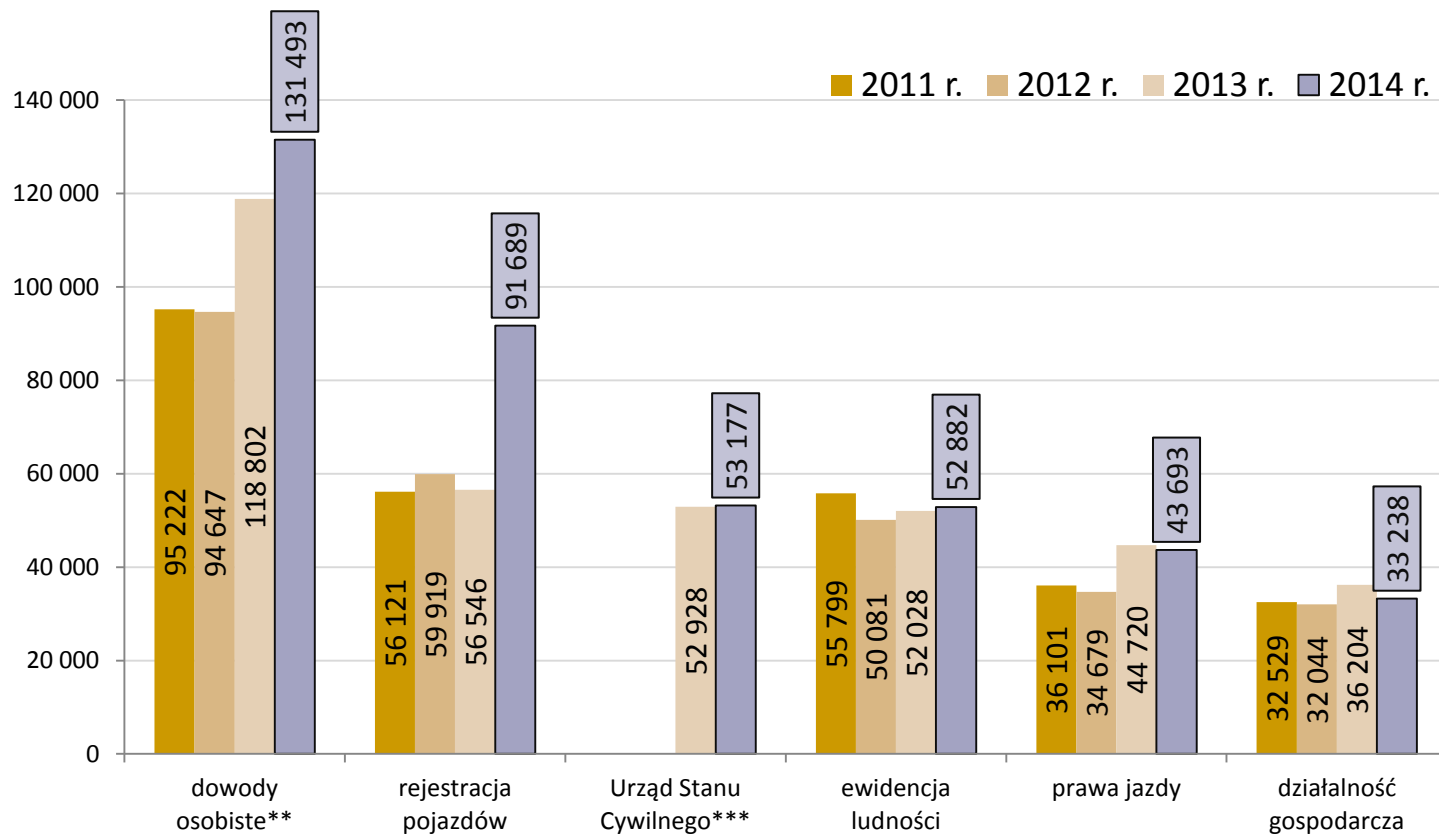


O CENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2014 R.



KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW I USC W LATACH 2011 – 2014

(na podstawie biletów numerowych według rodzajów spraw)



12,4%****
r./r.

**W 2014 r. obsłużono:
406 172* osoby**

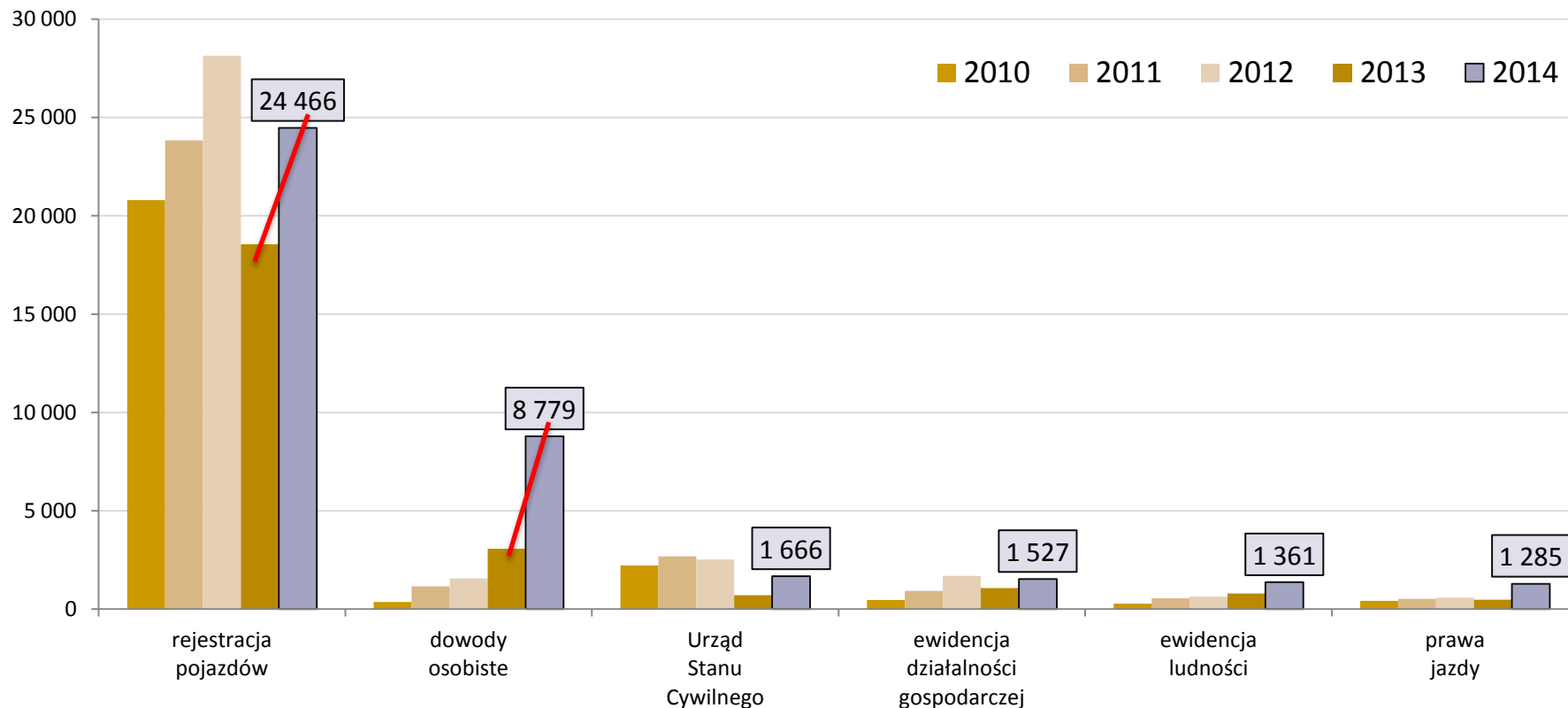
*podana liczba nie obejmuje Klientów stanowisk Informacji UMG oraz składających dokumentację w biurach podawczych, a także obsługiwanych bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

** niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

*** od 2013 r.

**** wysoki przyrost wynika z objęcia w 2014 r. systemem kolejkowym tzw. „szybkich” stanowisk w referacie rejestracji pojazdów

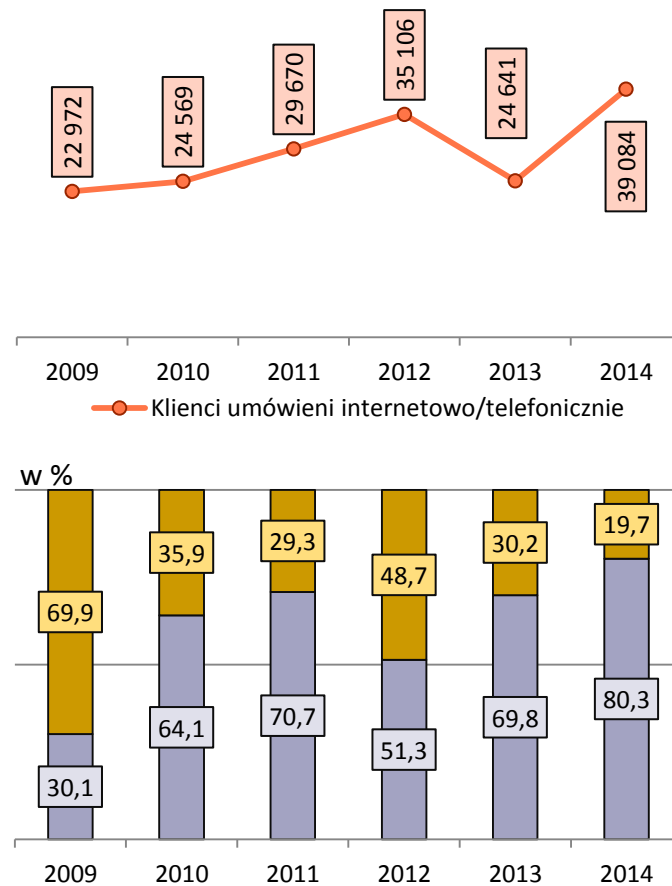
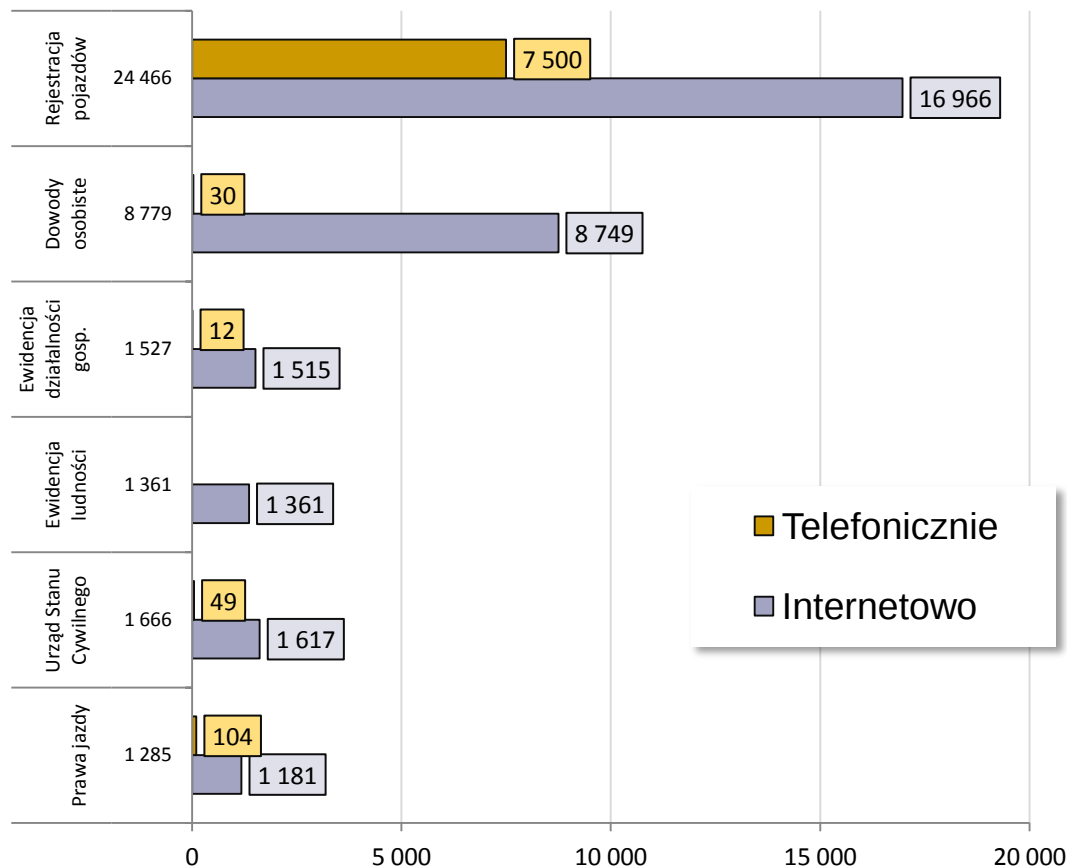
KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2010 - 2014



Łączna liczba rezerwacji klientów w 2014 r.:

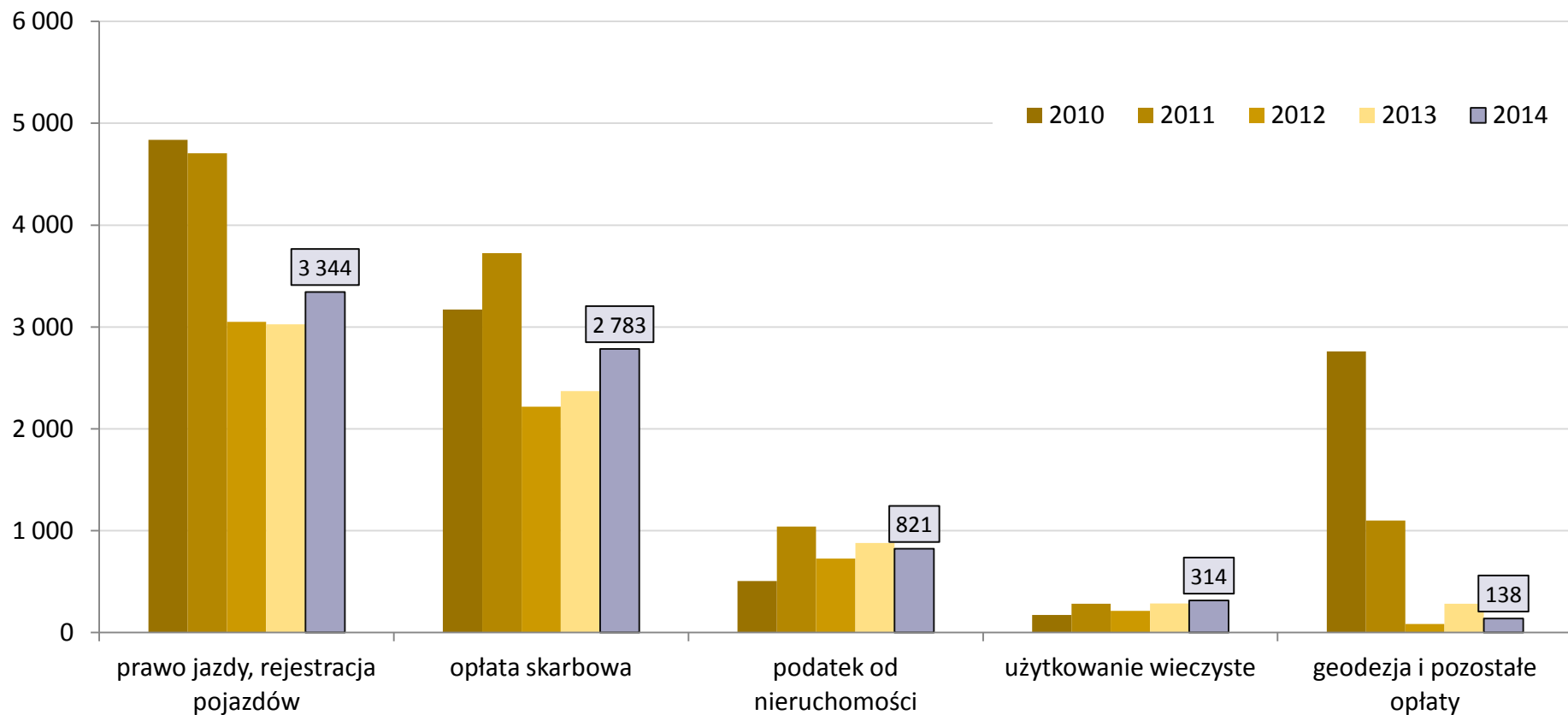
telefonicznie	7 695 os.
internetowo	31 389 os.
internetowo i telefonicznie	39 084 os.

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2014 R.

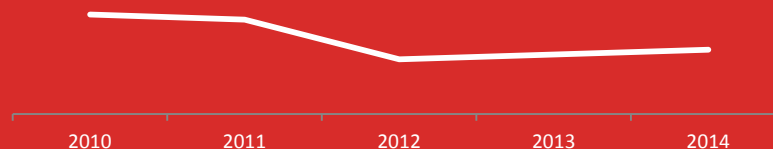


LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

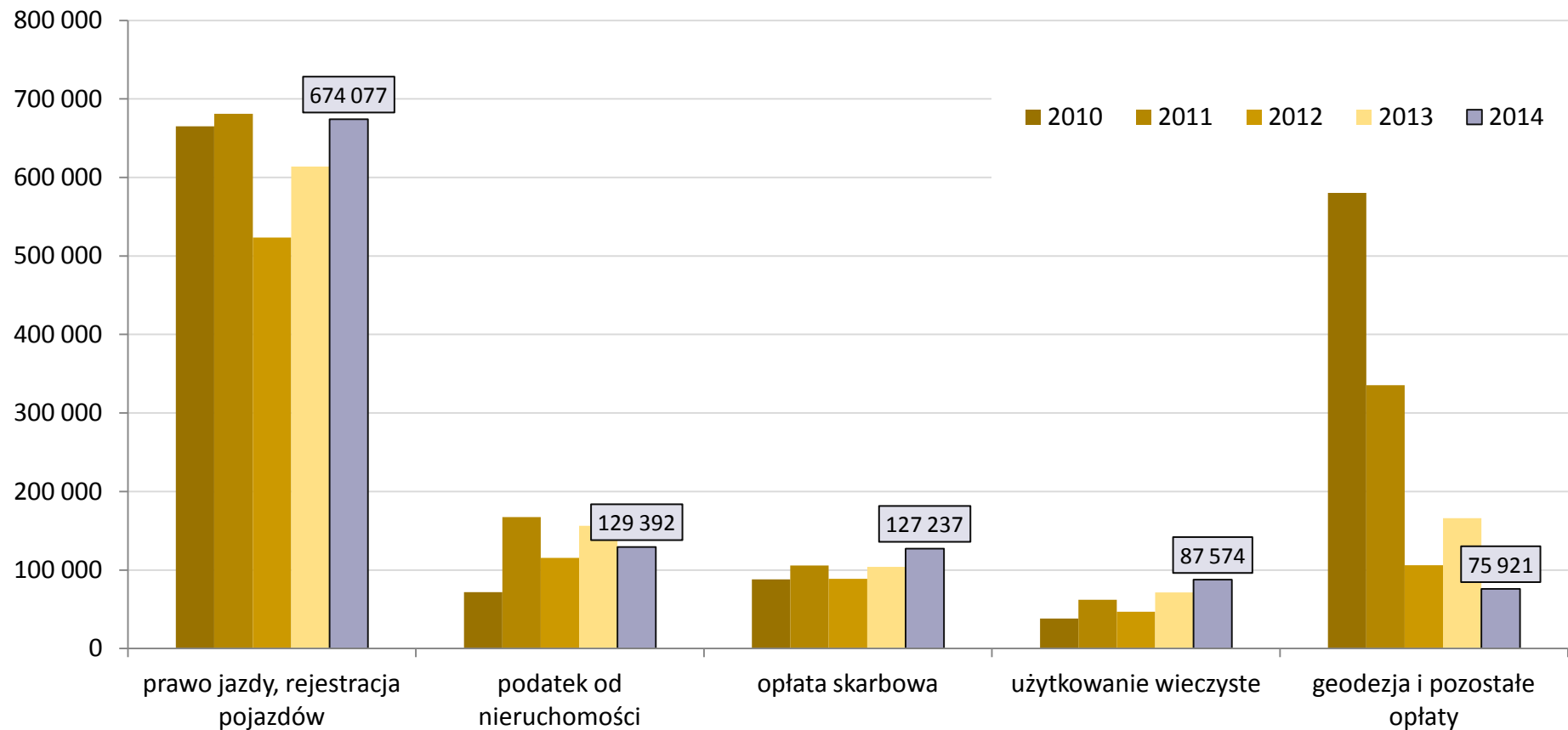
(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2010 – 2014)



Ogółem:	2010 r.:	11 445
	2011 r.:	10 852
	2012 r.:	6 286
	2013 r.:	6 840
	2014 r.:	7 400



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

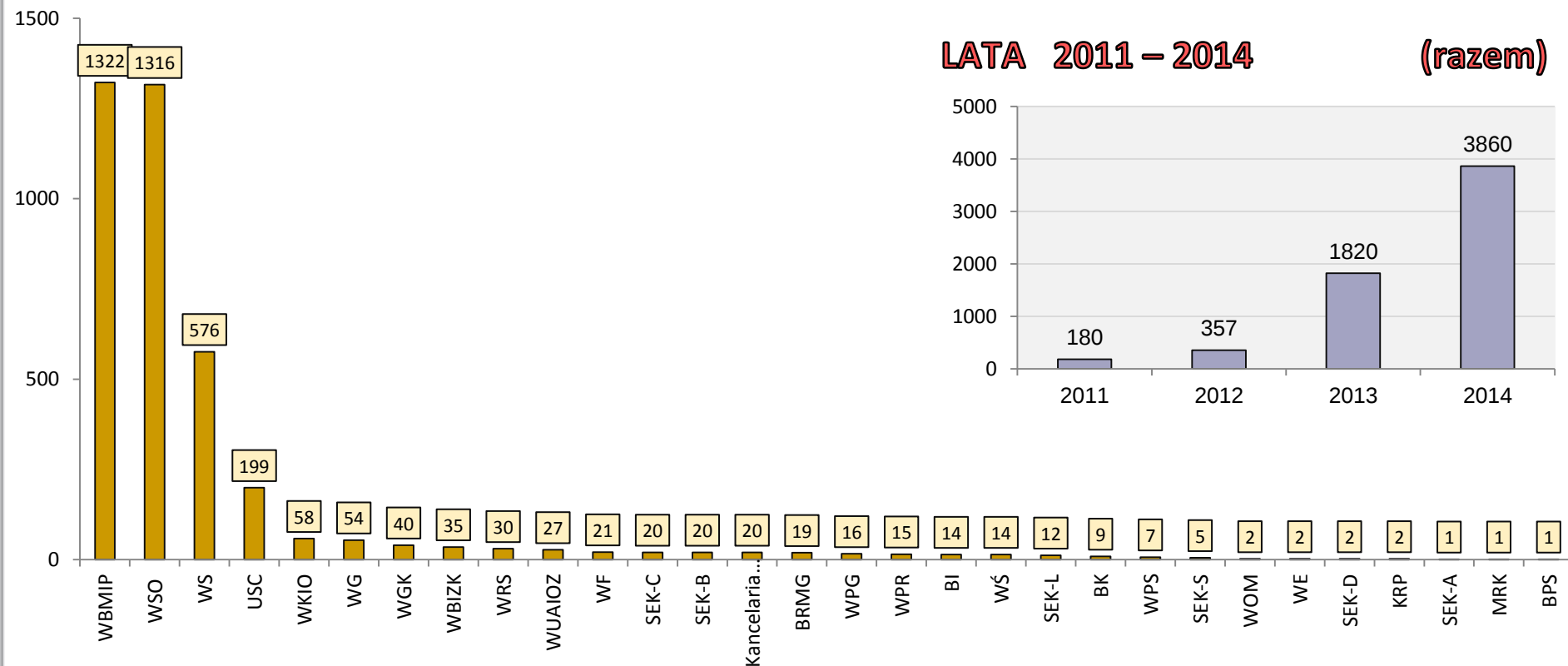


Ogółem:

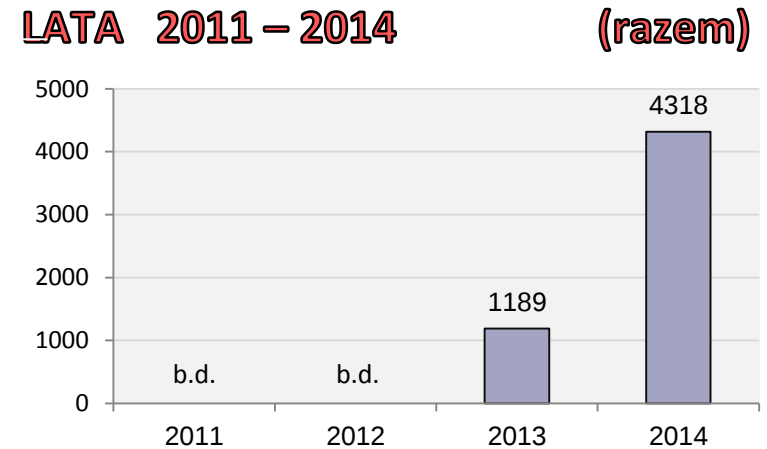
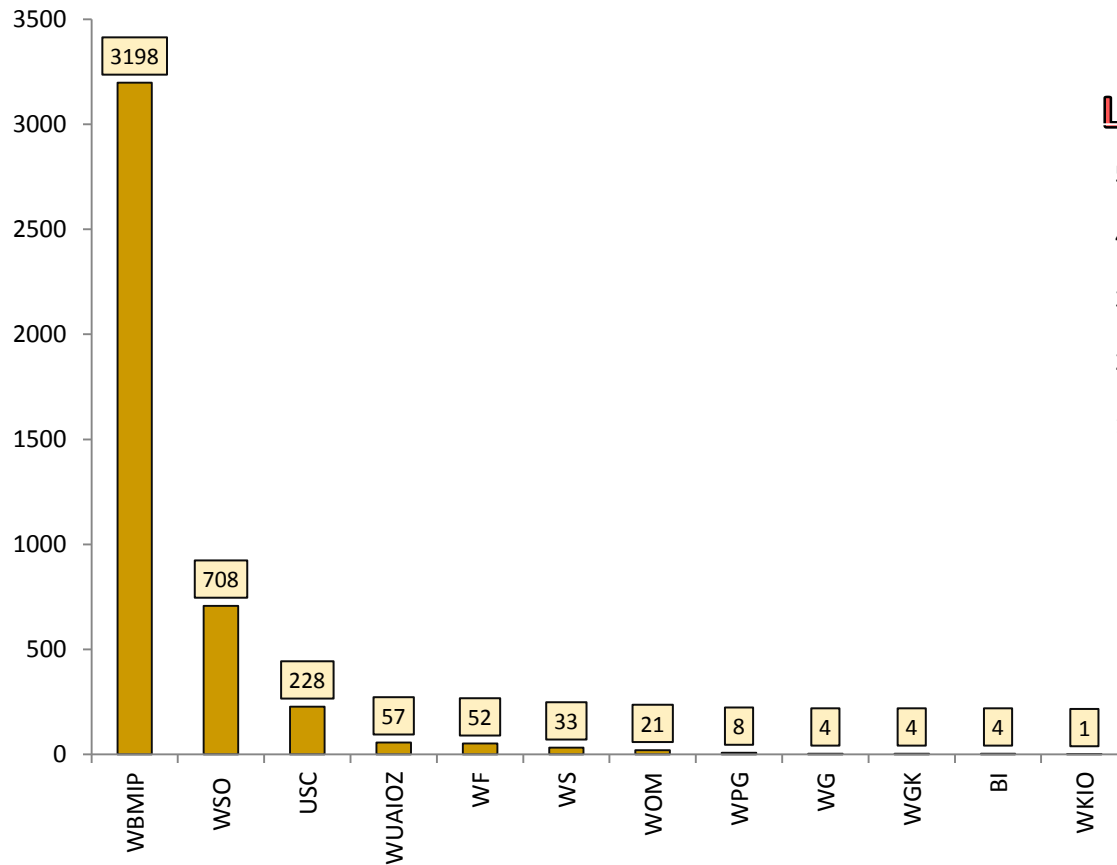
2010 r.:	1,50 mln zł
2011 r.:	1,35 mln zł
2012 r.:	0,88 mln zł
2013 r.:	1,11 mln zł
2014 r.:	1,09 mln zł



S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W 2014 R.

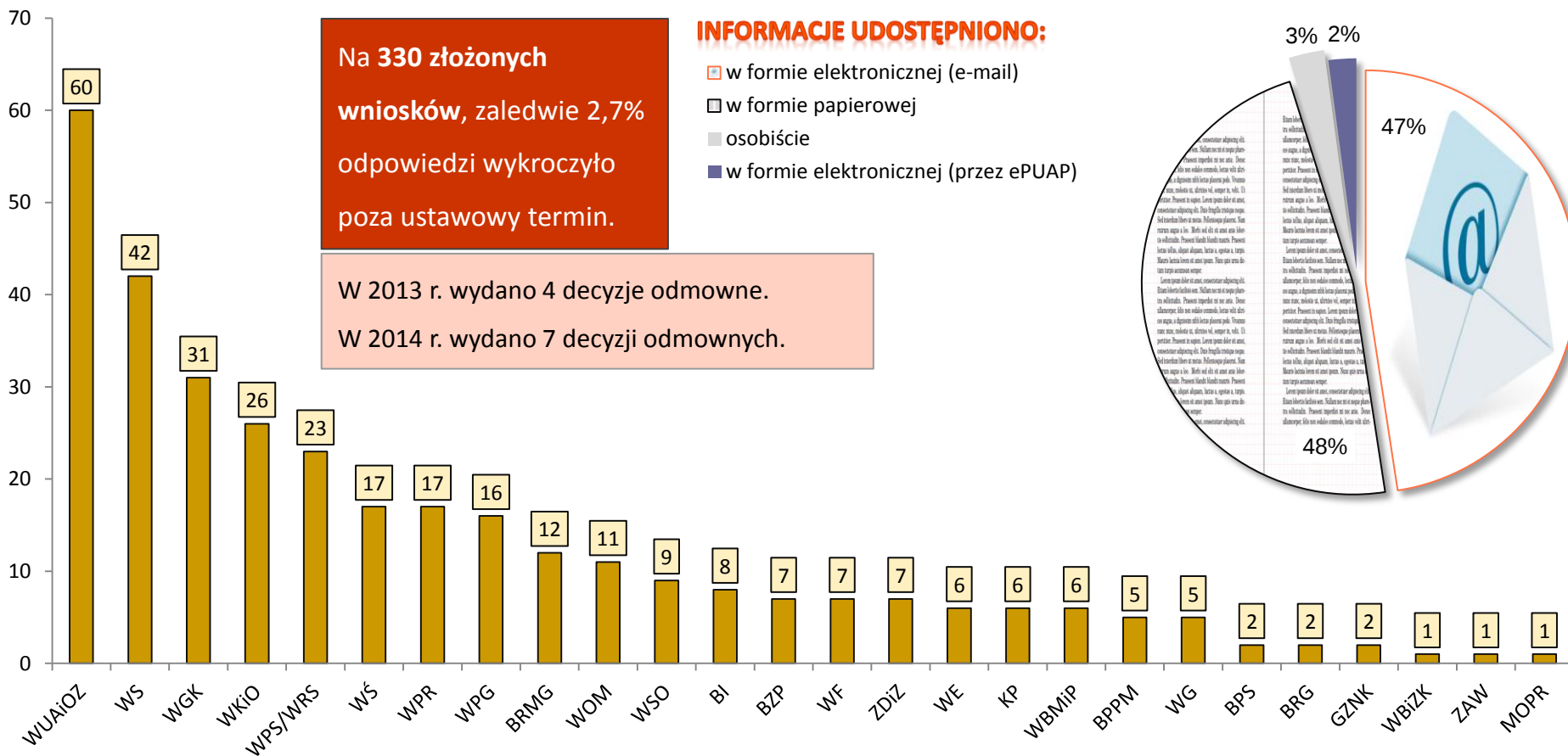


S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI WYCHODZĄCEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W 2014 R.



WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

W 2014 R.





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl