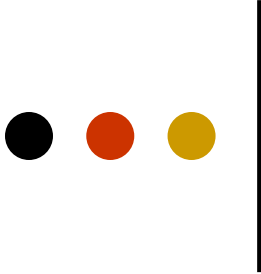




URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

**ANALIZA PROCESÓW
ADMINISTRACYJNYCH
ORAZ OBSŁUGI KLIENTA
W URZĘDZIE MIEJSKIM
W GDAŃSKU W 2015 R.**



WYKAZ SKRÓTÓW

- Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków (**BMKZ**)
- 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 Promocji, Informacji i Komunikacji Społecznej (**WPIKS**)
- Wydział Rozwoju Społecznego (**WRS**)
- Wydział Programów Rozwojowych (**WPR**)
- Wydział Skarbu (**WS**)
- Wydział Spraw Obywatelskich (**WSO**)
- Wydział Środowiska (**WŚ**)
- Wydział Urbanistyki i Architektury (**WUiA**)
- Zarząd Dróg i Zieleni (**ZDiZ**)
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (**ZTM**)

2014 r.

2015 r.

1122 os.

1100 os.

ZMIANA
R./R.

- 22 os.

***URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ**

515 134

544 581

ZMIANA
R./R.

+ 29 447

****LICZBA DECYZJI
ADMINISTRACYJNYCH**

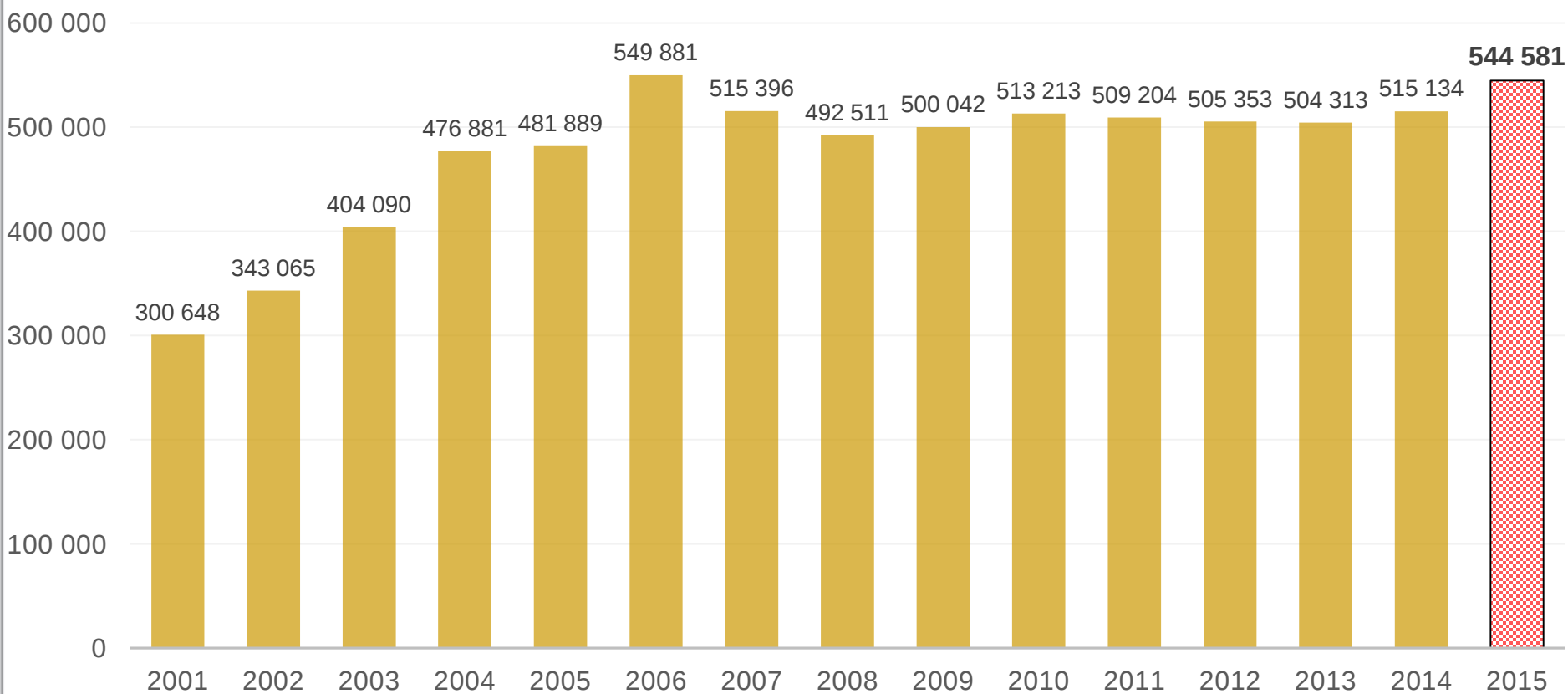
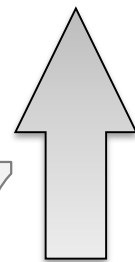
* stan na dzień 31 grudnia

** wydane przez wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne
Miasta Gdańska; w tym czynności materialno-techniczne

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 – 2015

+29 447

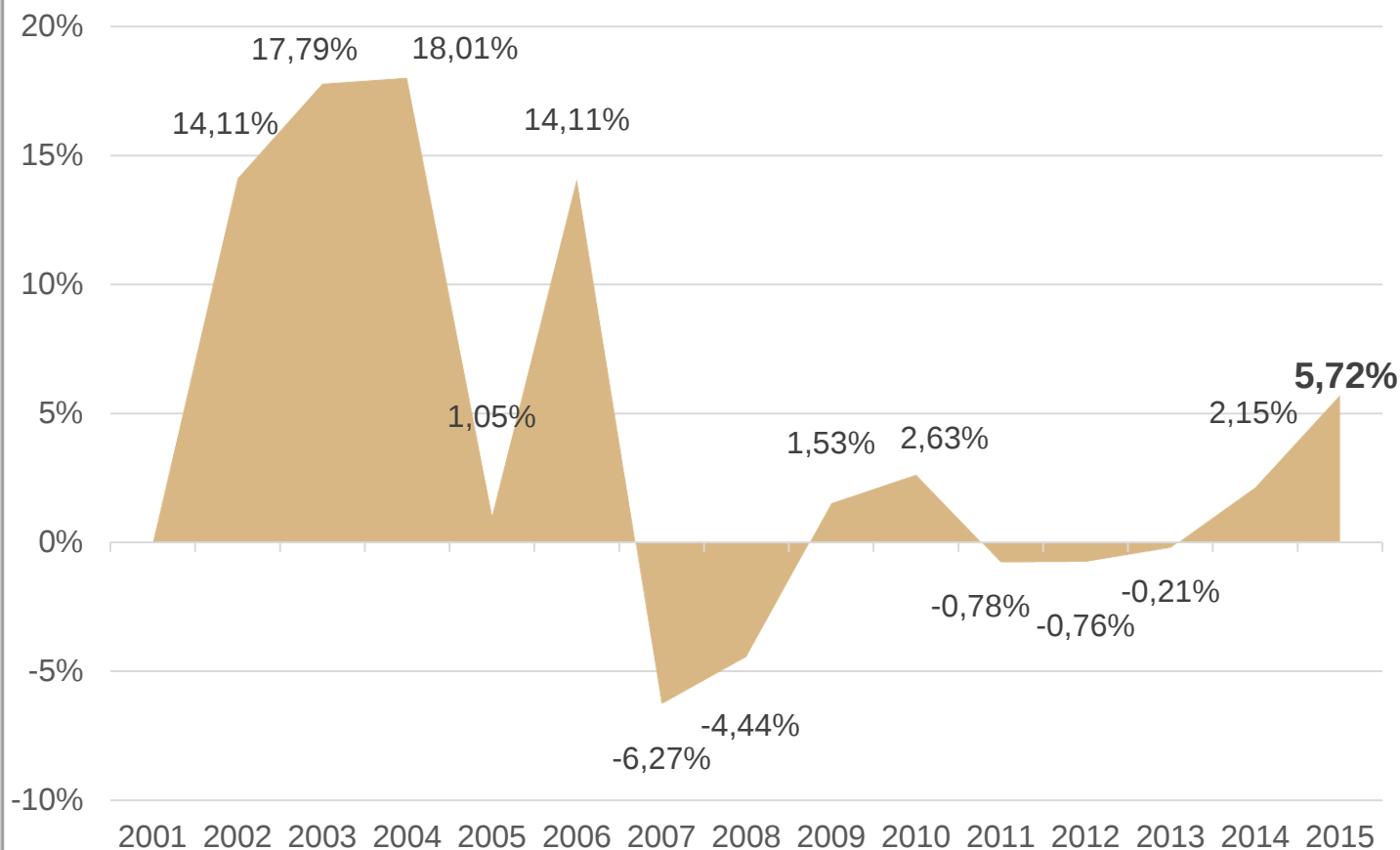
Lata 2015/2014 szt.



DECYZJE


www.gdansk.pl

DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE W LATACH 2001 – 2015 (zmiana r./r.)



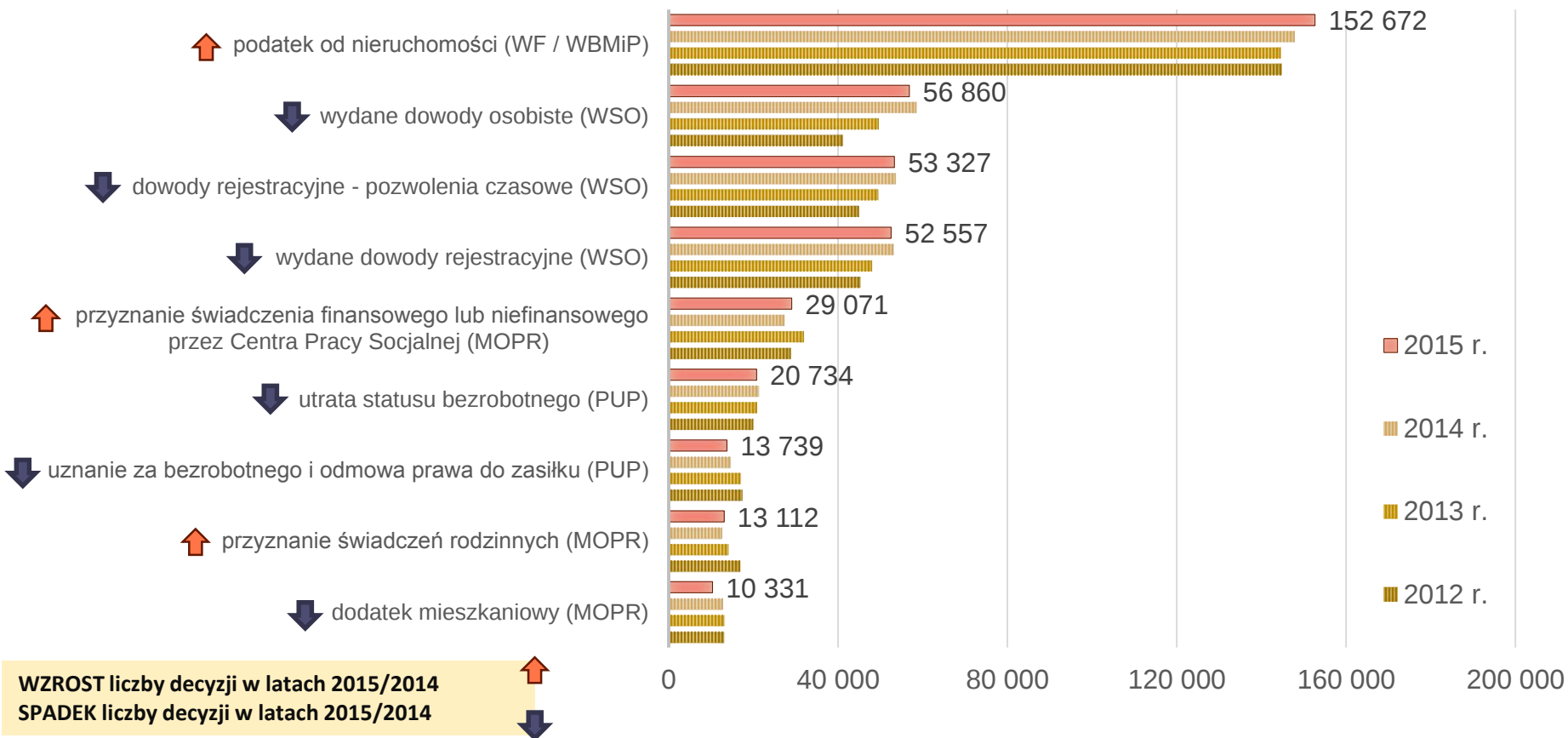
2015/2014
+ 5,7%

Największy wzrost:

- USC
- WS
- WBMiP
- MOPR

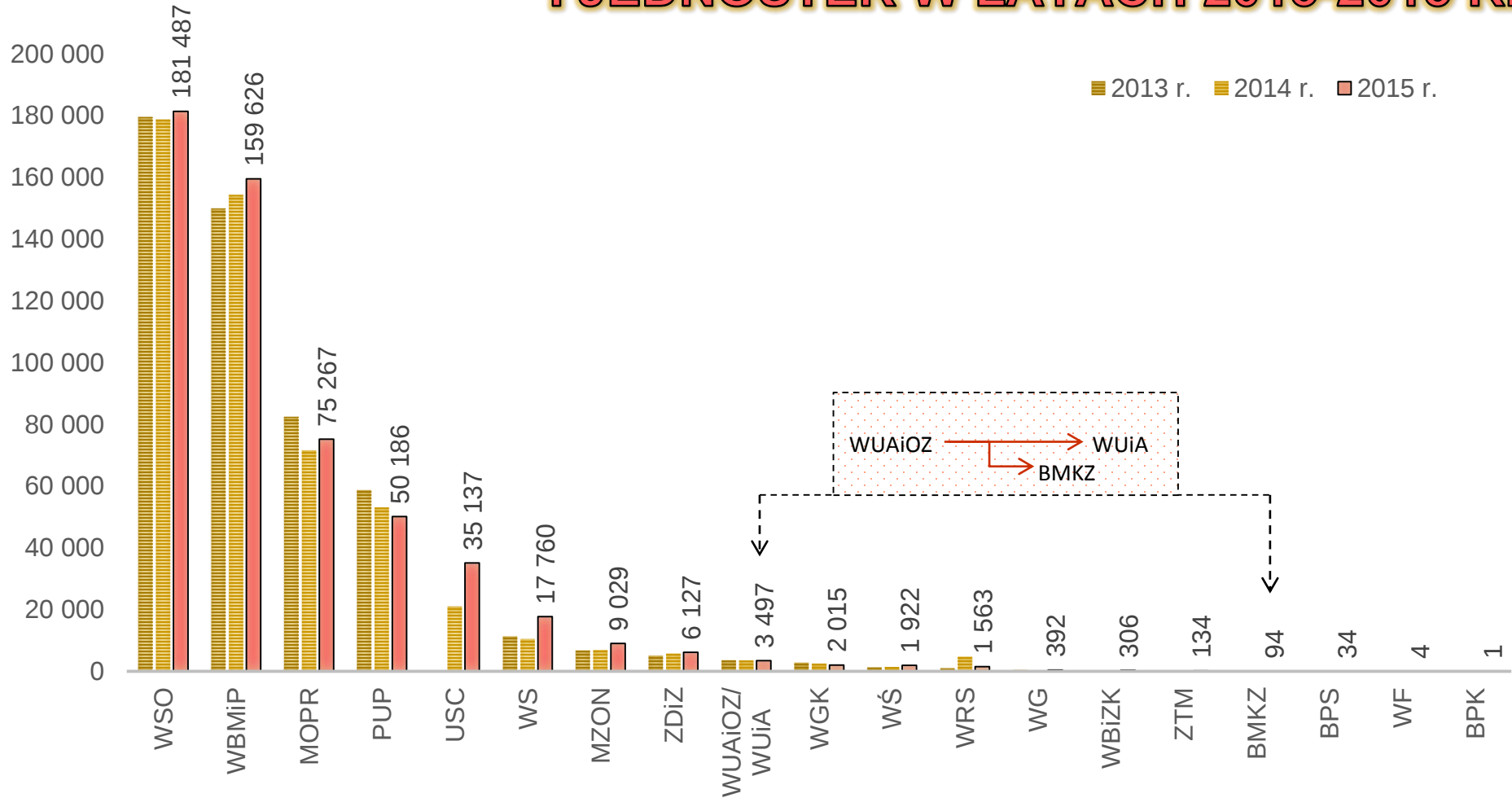
DECYZJE

N AJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZZJE W LATACH 2011-2015



DECYZJE

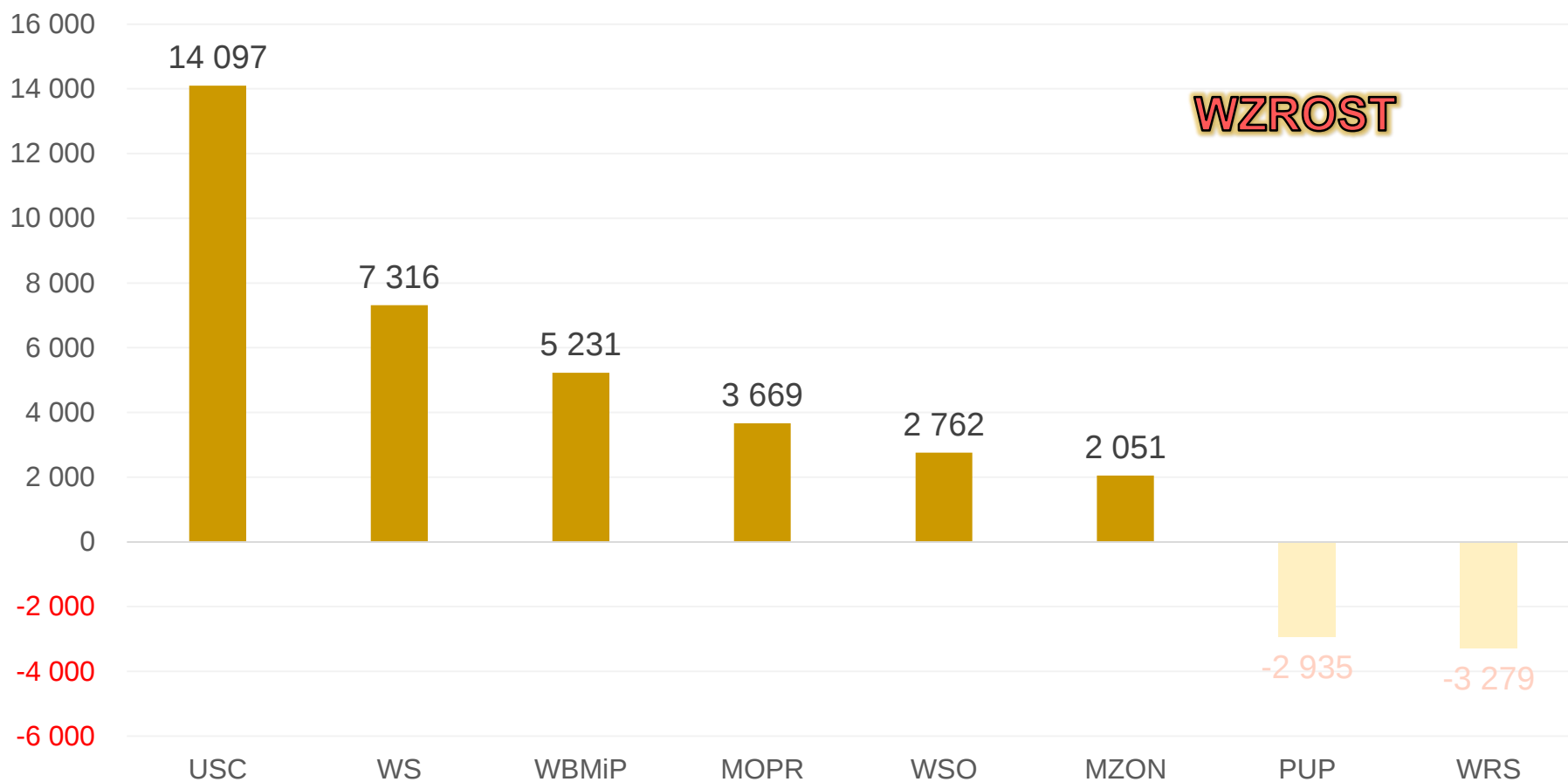
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE WG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK W LATACH 2013-2015 R.



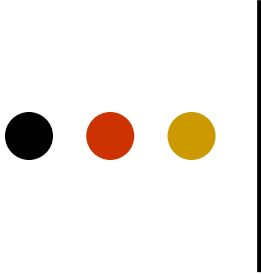
DECYZJE

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2014-2015 (pow. 1000 szt.)



DECYZJE



WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **USC** – w celu prezentacji skali realizowanych spraw w USC została zaprezentowana pełna ich liczba - decyzji administracyjnych oraz czynności materialno-technicznych.
 - Należy pamiętać, że w aktualnym stanie prawnym – zgodnie z obowiązującą ustawą Prawo o aktach stanu cywilnego z dnia 28 listopada 2014 r. – urzędy stanu cywilnego wydają jedynie decyzje o zmianie imion i nazwisk.
- **WS** – zwiększenie liczby decyzji o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego w prawo własności.
 - Poza wymienionymi powyżej, zmienił się również sposób zliczania „postanowień o zawieszeniu lub podjęciu postępowania”. W 2014 r. prezentowano liczbę nieruchomości, w sprawach których zawieszono postępowanie, zaś w 2015 r. liczbę postanowień o zawieszeniu lub podjęciu postępowania. Dla jednej nieruchomości mogło być wydanych kilkanaście i więcej postanowień.
- **WBMiP** – wzrost liczby wydanych decyzji w sprawie podatku: od nieruchomości, od środków transportowych oraz opłat skarbowych.
 - Podatek od nieruchomości - nowe nieruchomości /lokale oddane do użytkowania przez deweloperów.
 - Podatek od środków transportowych - złożenie nieprawidłowej deklaracji lub brak złożenia deklaracji podatkowej determinował konieczność wydania decyzji określających z urzędu.
 - Decyzje w zakresie opłaty skarbowej dotyczyły głównie zwrotu nadpłaty.

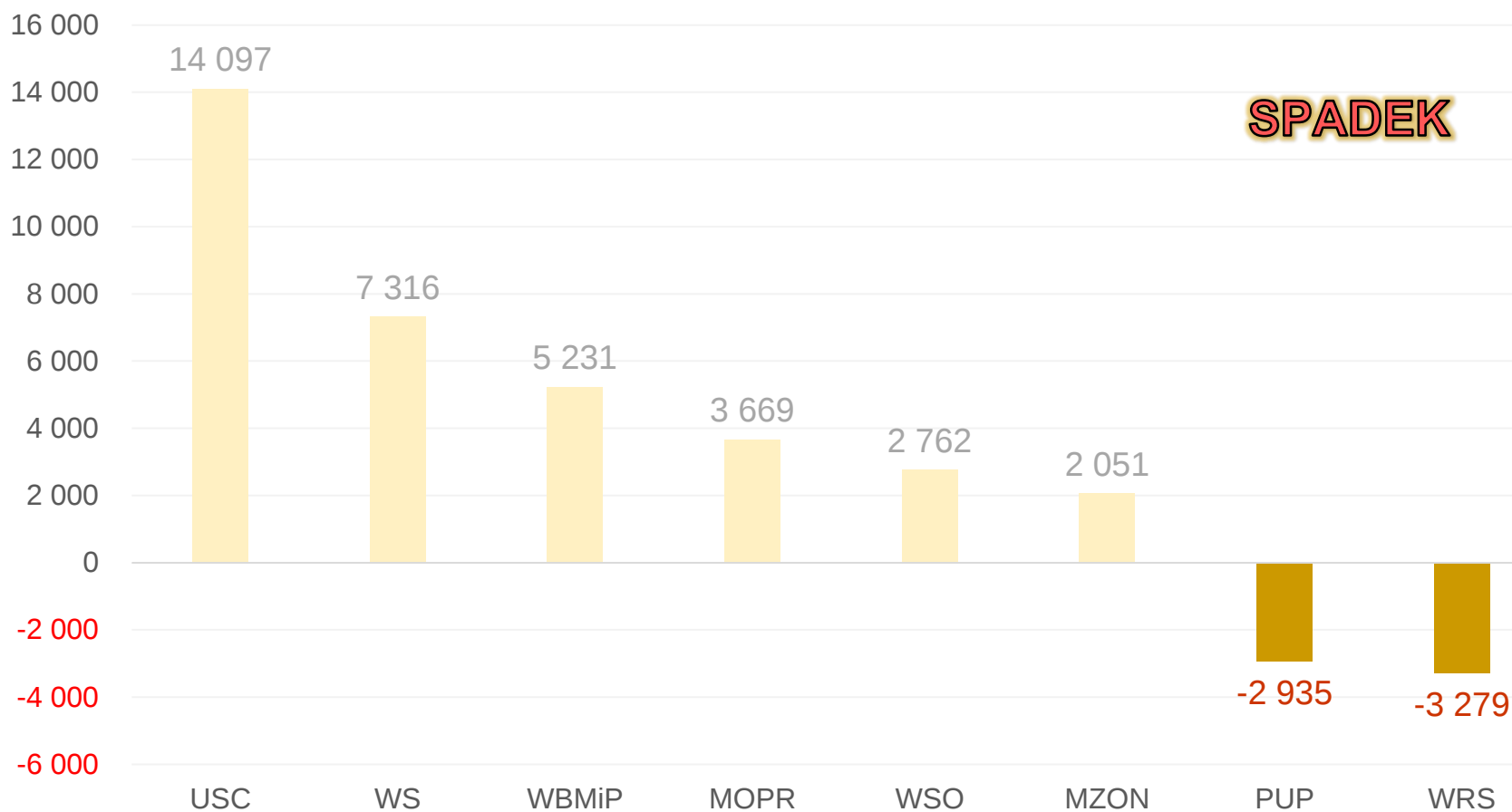


WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH c.d.

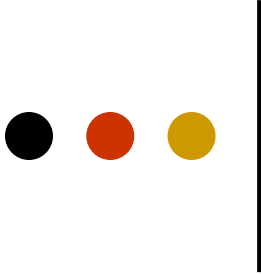
- **MOPR** – przeniesienie spraw dotyczących dodatku energetycznego z Wydziału Rozwoju Społecznego (WRS) do Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR).
- **WSO** – wzrost liczby decyzji administracyjnych dotyczących wydania praw jazdy.
 - Wzrost zainteresowania wyrobieniem prawa jazdy przez mieszkańców w związku z ogłoszenie wejścia w życie przepisów ustawy o kierujących pojazdami. Osoby młode starające się o uprawnienia do kierowania pojazdami podlegałyby dwuletniemu okresowi próbnemu.
- **MZON** – zmiana przepisów dotyczących wydawania kart parkingowych.
 - Z dniem 1 lipca 2014 r. zmianie uległy zasady wydawania kart parkingowych dla osób niepełnosprawnych i placówek zajmujących się opieką, rehabilitacją lub edukacją osób niepełnosprawnych. Wzrost liczby wniosków o wydanie karty parkingowej bądź o tzw. weryfikację do karty parkingowej spowodował wzrost liczby orzeczeń o niepełnosprawności lub orzeczeń o stopniu niepełnosprawności, które były ze sobą mocno związane.

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2014-2015 (pow. 1000 szt.)



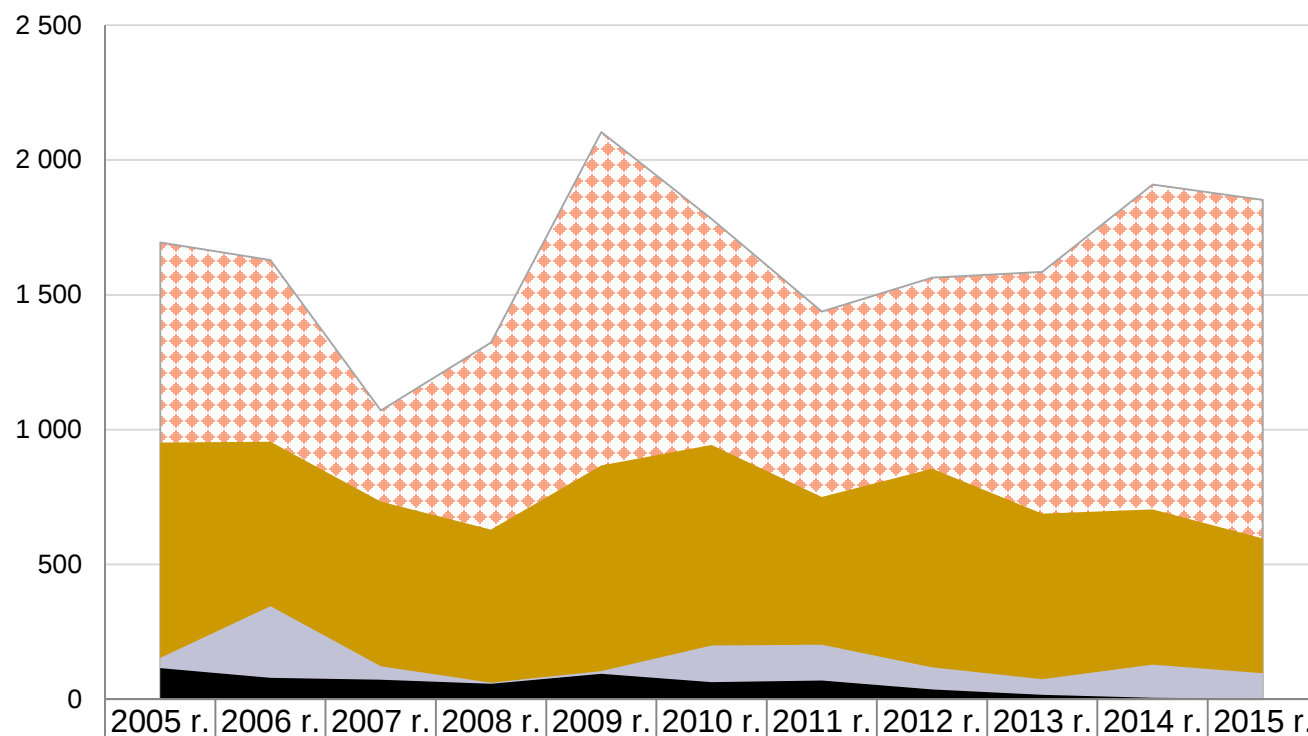
DECYZJE



S PADEK LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **WRS** – przeniesienie spraw dotyczących dodatku energetycznego z Wydziału Rozwoju Społecznego (WRS) do Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR).
- **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).

O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH



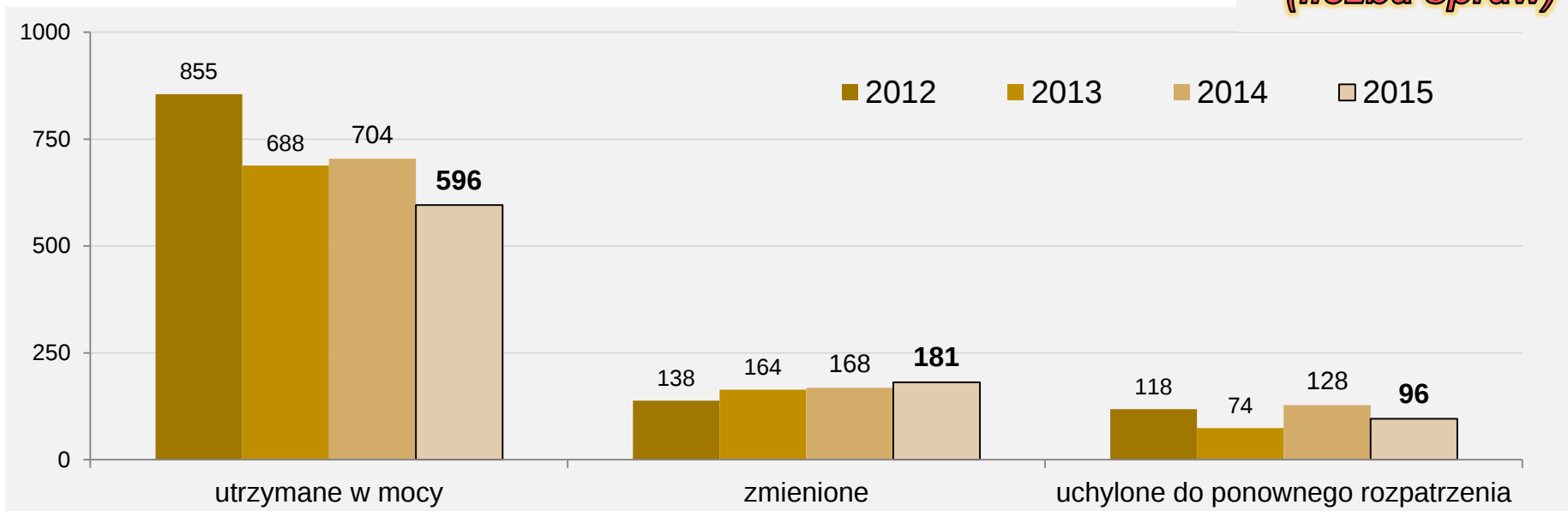
	2005 r.	2006 r.	2007 r.	2008 r.	2009 r.	2010 r.	2011 r.	2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.
liczba odwołań do organu wyższego stopnia	1 694	1 629	1 071	1 322	2 104	1 782	1 438	1 564	1 585	1 909	1 852
utrzymane w mocy przez organ wyższego stopnia	952	955	733	629	867	943	750	855	688	704	596
uchylone do ponownego rozpatrzenia	153	345	122	61	104	199	202	118	74	128	96
liczba decyzji zaskarżonych do NSA	115	79	72	57	94	63	69	36	16	5	2

DECYZJE

1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

Liczba odwołań do organu wyższego stopnia od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,34%** decyzji administracyjnych wydanych w 2015 roku, z tego **32,2%** decyzji zostało utrzymanych w mocy przez organ wyższego stopnia.

sposób
rozstrzygnięcia
(liczba spraw)



2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD :



- orzeczenia o stopniu niepełnosprawności

- wzrost o 14,8% r./r. (MZON)

715 odwołań (38,6% wszystkich odwołań), z czego ponad 25% utrzymano w mocy, zaś 21,3% zmieniono;

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



- wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu

- spadek o 8,0% r./r. (WS)

438 odwołań (23,7% wszystkich odwołań), z czego 18,9% utrzymano w mocy,

0,7% zmieniono, zaś 0,5% uchylono do ponownego rozpatrzenia;

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



- decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej

- spadek o 9,7% r./r. (PUP)

84 odwołania (4,5% wszystkich odwołań), z czego 97,6% utrzymano w mocy, 1,2% uchylono do ponownego rozpatrzenia, a 1,2% zmieniono.



- decyzji odmownej przyznania świadczeń rodzinnych

- spadek o 33,7% r./r. (MOPR)

64 odwołania (3,7% wszystkich odwołań), z czego 59,4% utrzymano w mocy, 13% uchylono do ponownego rozpatrzenia, zaś 10,1% zmieniono;

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

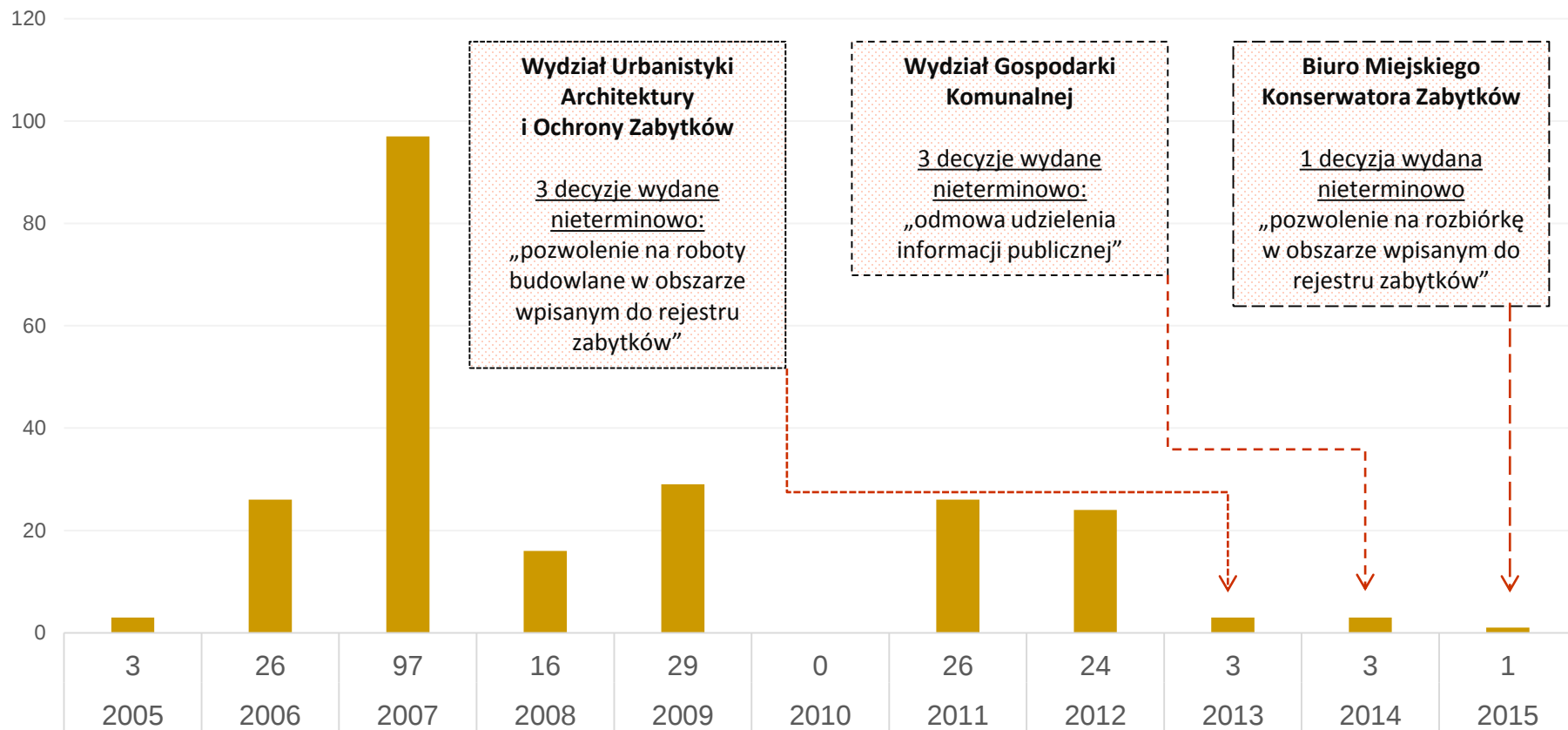
O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

WG WYDZIAŁÓW / JEDNOSTEK w latach 2012- 2015

2012 r.		2013 r.		2014 r.		2015 r.	
MZON	457	MZON	495	MZON	666	MZON	775
WS	305	WS	413	WS	569	WS	523
PUP	292	PUP	216	MOPR	248	MOPR	157
MOPR	190	MOPR	187	PUP	152	PUP	118
WUAiOZ	111	WBMiP	75	WUAiOZ	92	WSO	94
WF	91	WSO	73	WBMiP	70	WBMiP	80
WSO	63	WUAiOZ	62	WSO	64	WUiA	59
ZDiZ	31	WG	15	ZDiZ	14	WBiZK	20
WGK	9	ZDiZ	13	WBiZK	13	WŚ	11
WŚ	6	WŚ	13	WGK	7	ZDiZ	7
WG	4	WGK	11	WRS	5	WGK	2
WPS	2	WBiZK	7	WŚ	5	WG	2
WE	1	ZTM	4	WG	4	ZTM	2
BPS	1	WPS	1			BPS	1
BPK	1					WRS	1

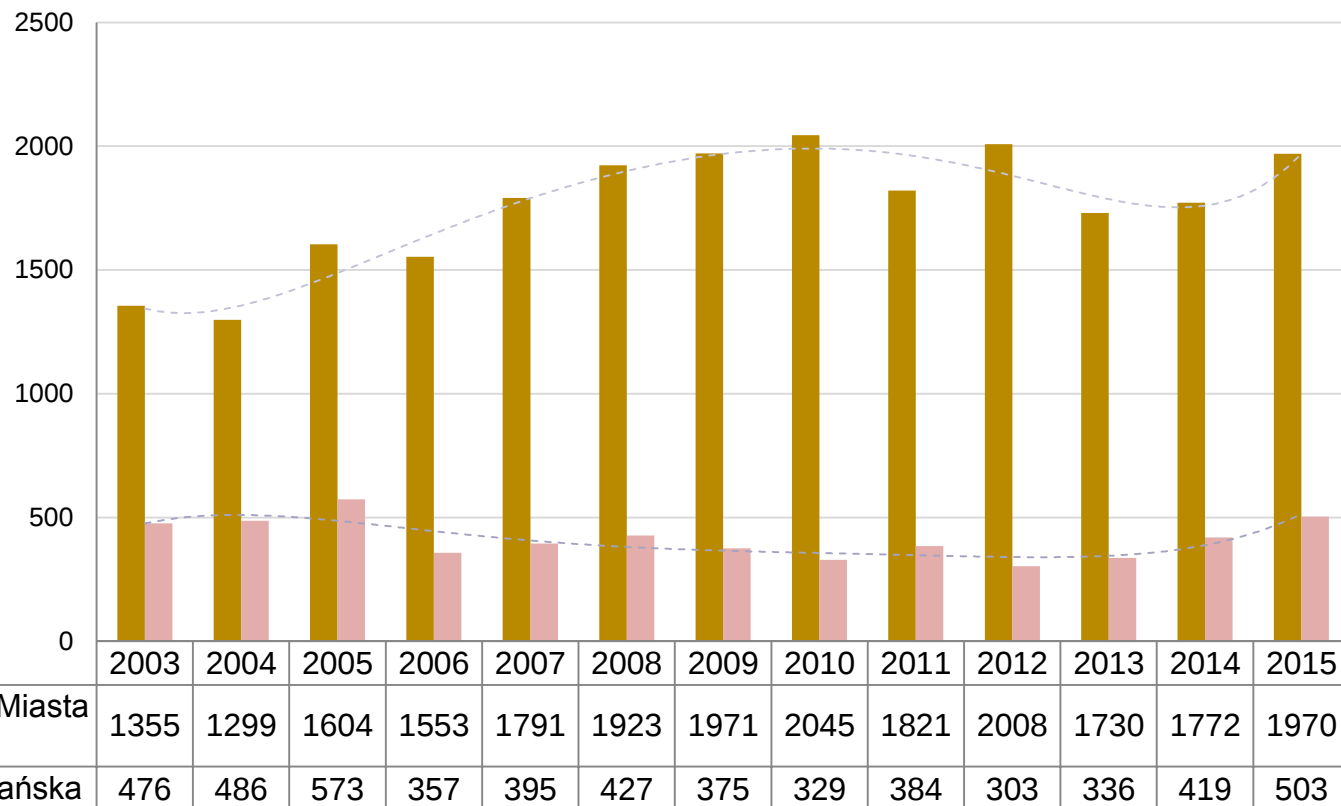
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO*

W LATACH 2005 - 2015



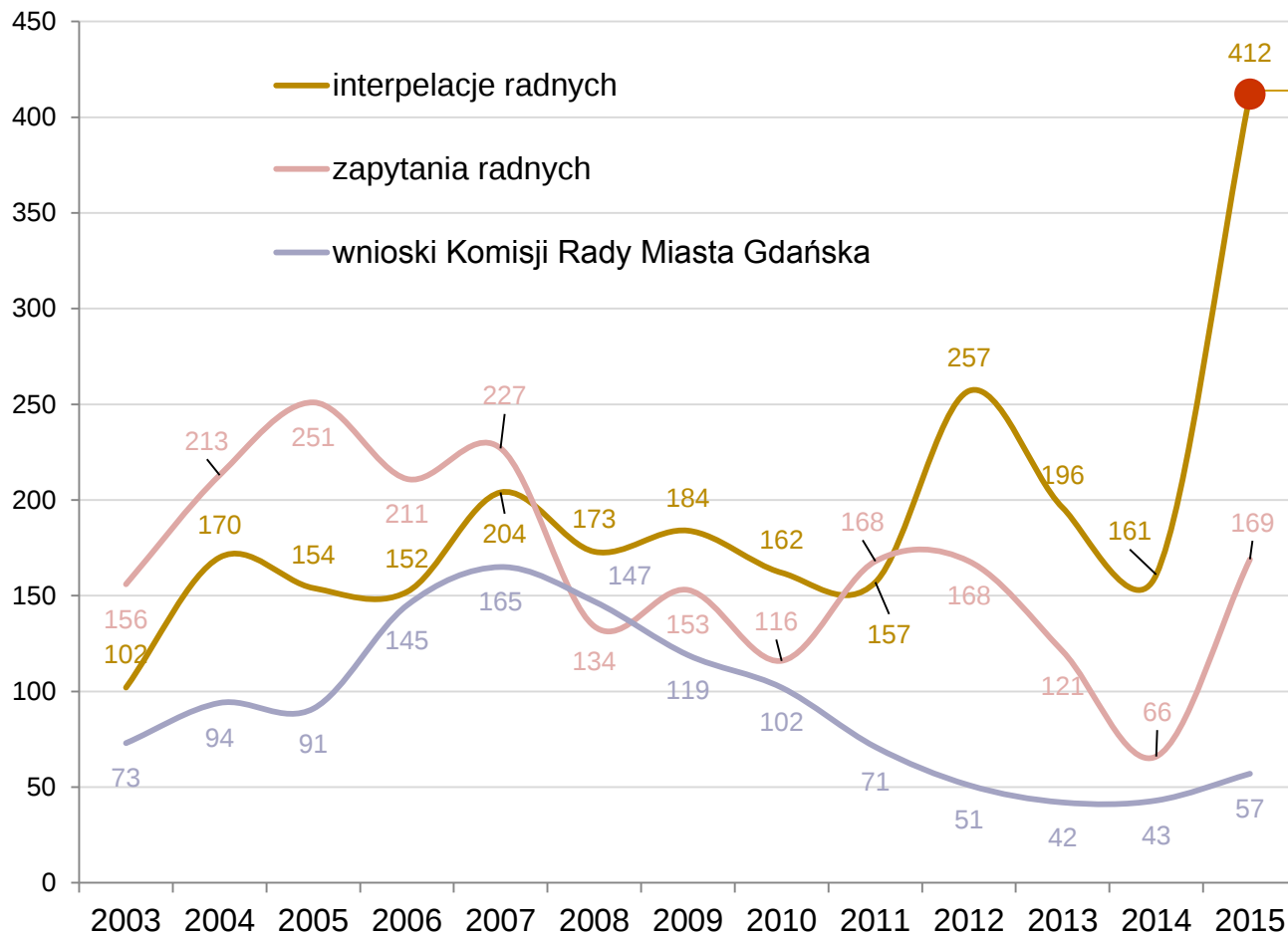
* Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska
w świetle przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego (KPA)

DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2003-2015



LEGISLACJA

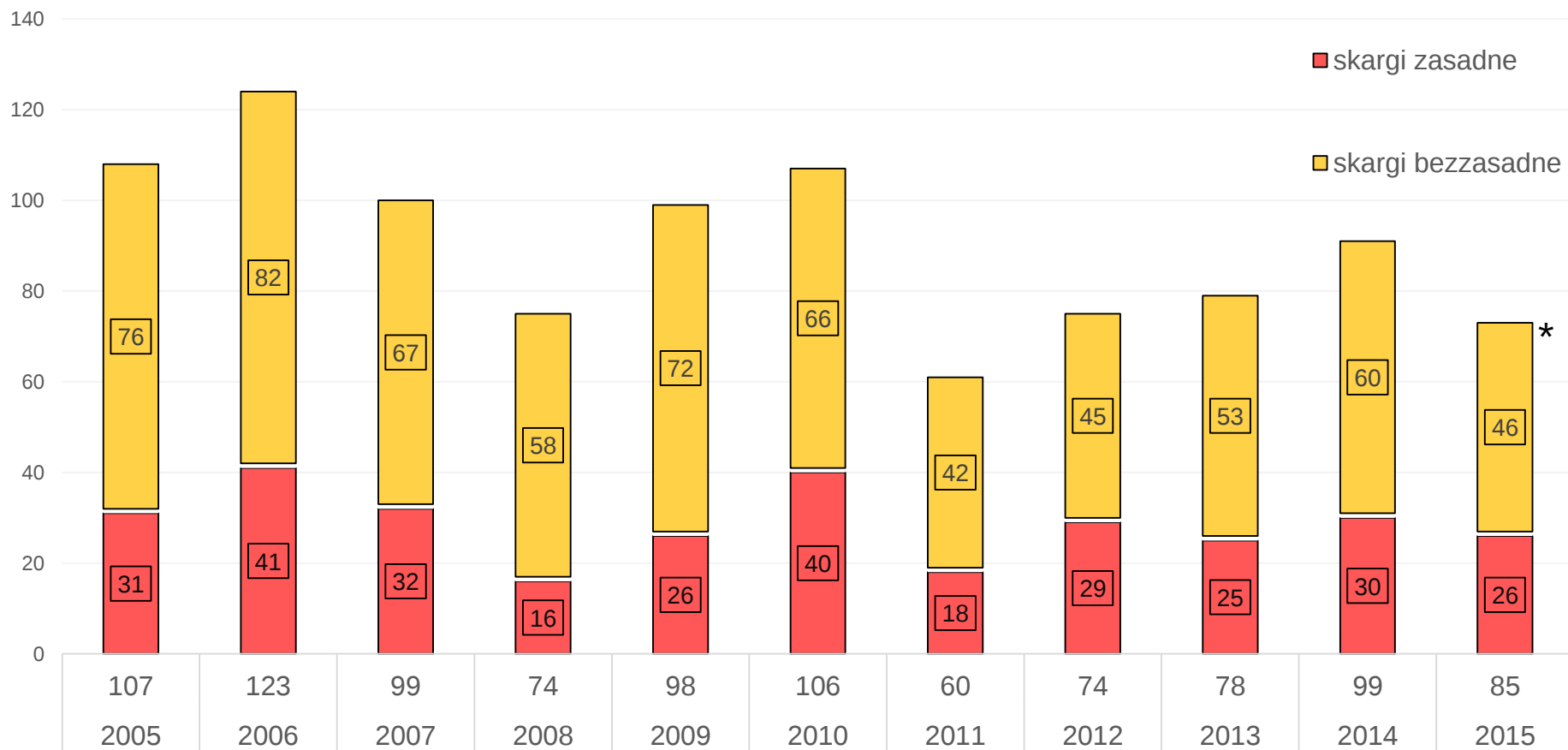
DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2003 – 2015



Radny/-a	Największą liczbę interpelacji w 2015 r. złożyli:
Hamadyk Łukasz	67
Dunajewska Beata	62
Bumblis Marek	32
Lodzińska Emilia	31
Czauderma Piotr	28
Dudek Dorota	24
Kołąkowska Anna	22

AKTYWNOŚĆ

SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2005 - 2015



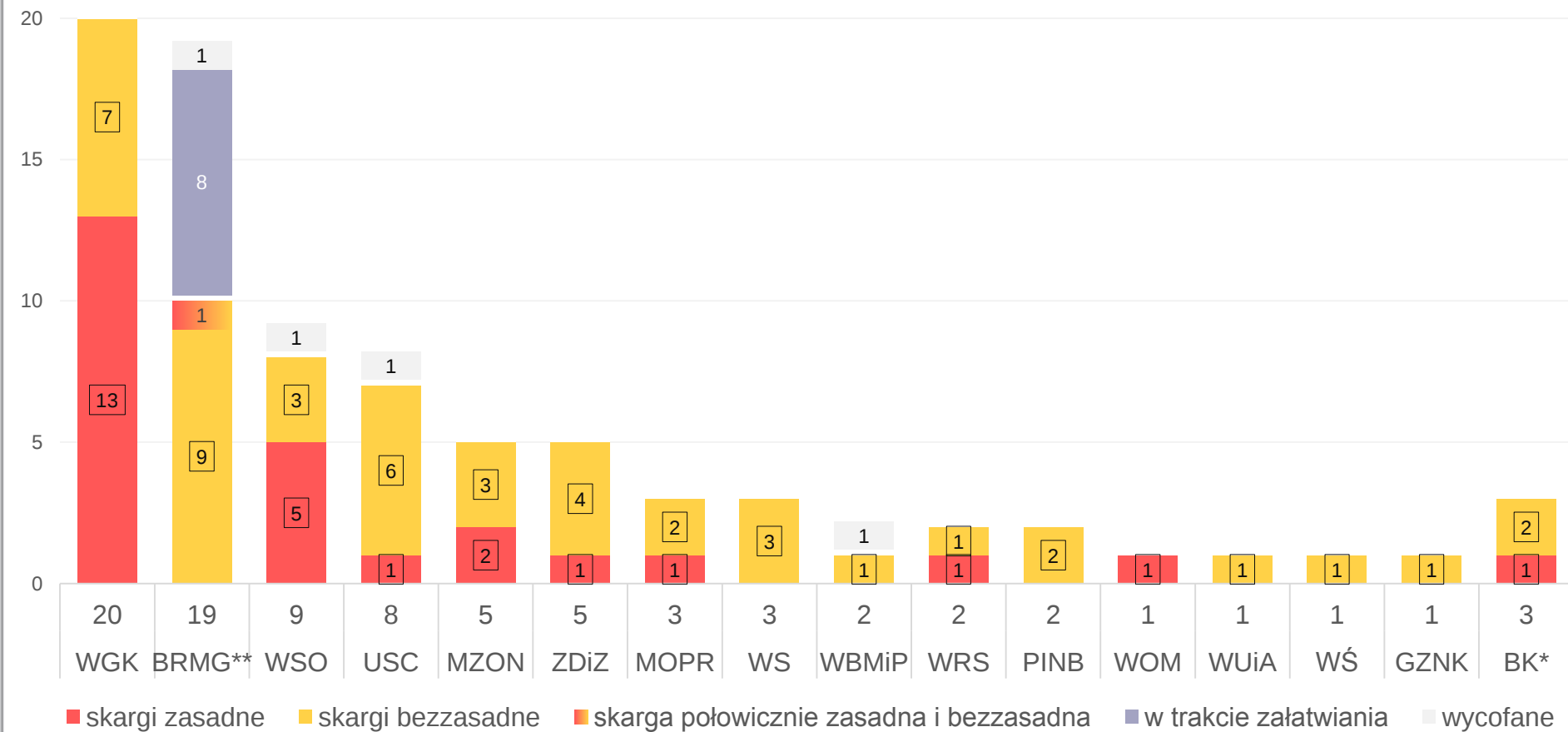
SKARGI

*dodatkowo w 2015 r.:
w trakcie załatwiania = 8
wycofane = 4
skargi połowicznie zasadne i bezzasadne = 1


www.gdansk.pl

SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2015 R.

WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



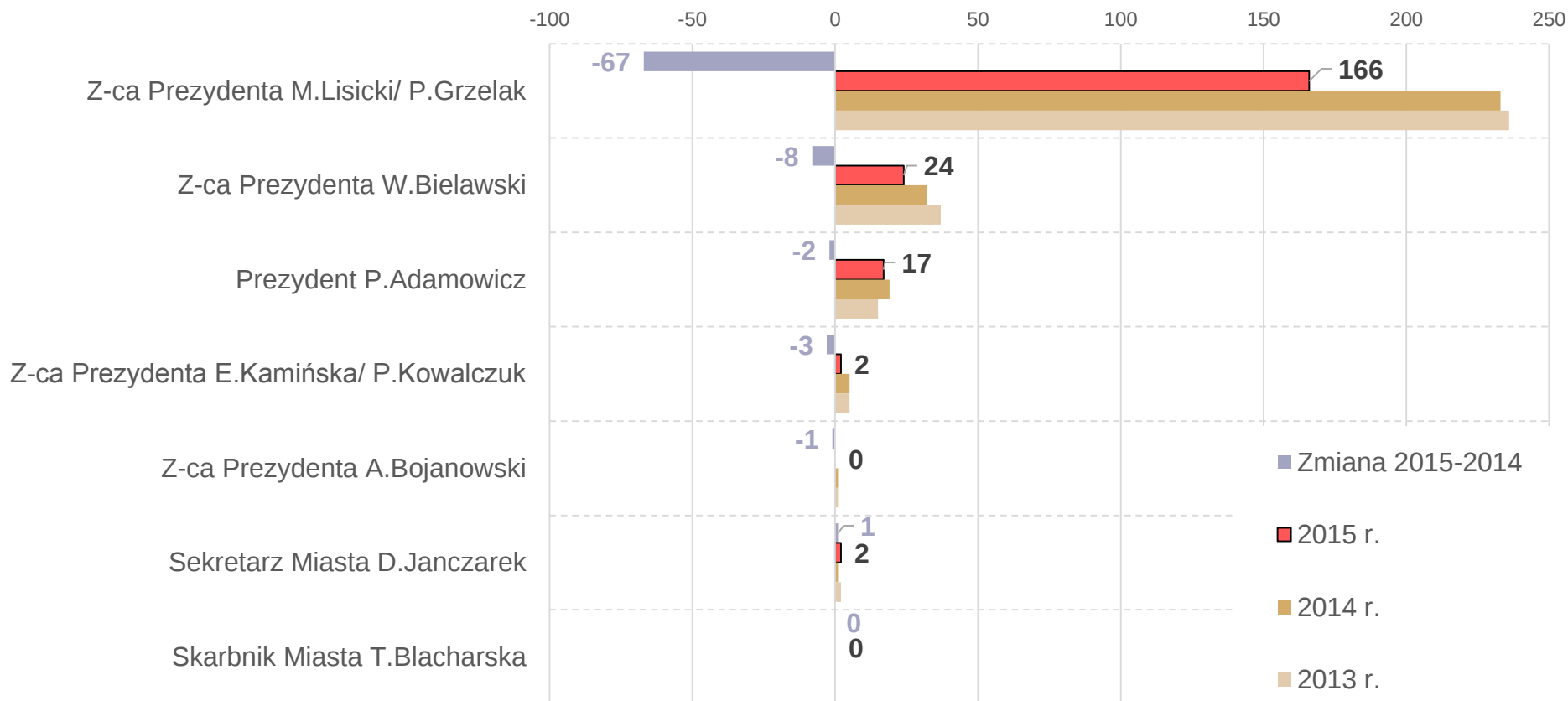
SKARGI

*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 2013-2015 ORAZ ZMIANA W LATACH 2014-2015.



INTERWENCJE



N AJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2015 R.

PREZYDENT P. ADAMOWICZ

- Wykup lokalu mieszkalnego
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty
- Wymiana lokalu na inny lokal
- Przywrócenie tytułu prawnego do lokalu

- Przyspieszenie wymiany lokalu mieszkalnego
- Uregulowanie stanu prawnego do lokalu
- Przyspieszenie przydziału lokalu socjalnego
- Przyspieszenie przydziału lokalu komunalnego
- Wykup lokalu mieszkalnego
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty
- Przywrócenie tytułu prawnego do lokalu
- Przyspieszenie eksmisji uciążliwych lokatorów
- Wykonanie remontu budynku mieszkalnego
- Wyrażenie zgody na poszerzenie lokalu mieszkalnego
- Wykup lokalu użytkowego

Z-CA PREZYDENTA P. GRZELAK

INTERWENCJE


www.gdansk.pl



N AJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2015 R. c.d.

Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego

Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego w prawo własności

Wyrażenie zgody na dzierżawę działki

Przedłużenie użytkowania wieczystego gruntu

Uzgodnienie wjazdu dla projektowanego zespołu kamienic

Przyznanie dotacji celowej w wyniku zmiany ogrzewania węglowego na elektryczne

Procedura związana z rozbudową nieruchomości w odniesieniu do postępowania środowiskowego

**Z-CA PREZYDENTA
W. BIELAWSKI**

**Z-CA PREZYDENTA
P. KOWALCZUK**

Odmowa przyznania dodatku mieszkaniowego

Zwrot nienależnie pobranych świadczeń alimentacyjnych z MOPR

Wymeldowanie syna oraz córki z lokalu własnościowego

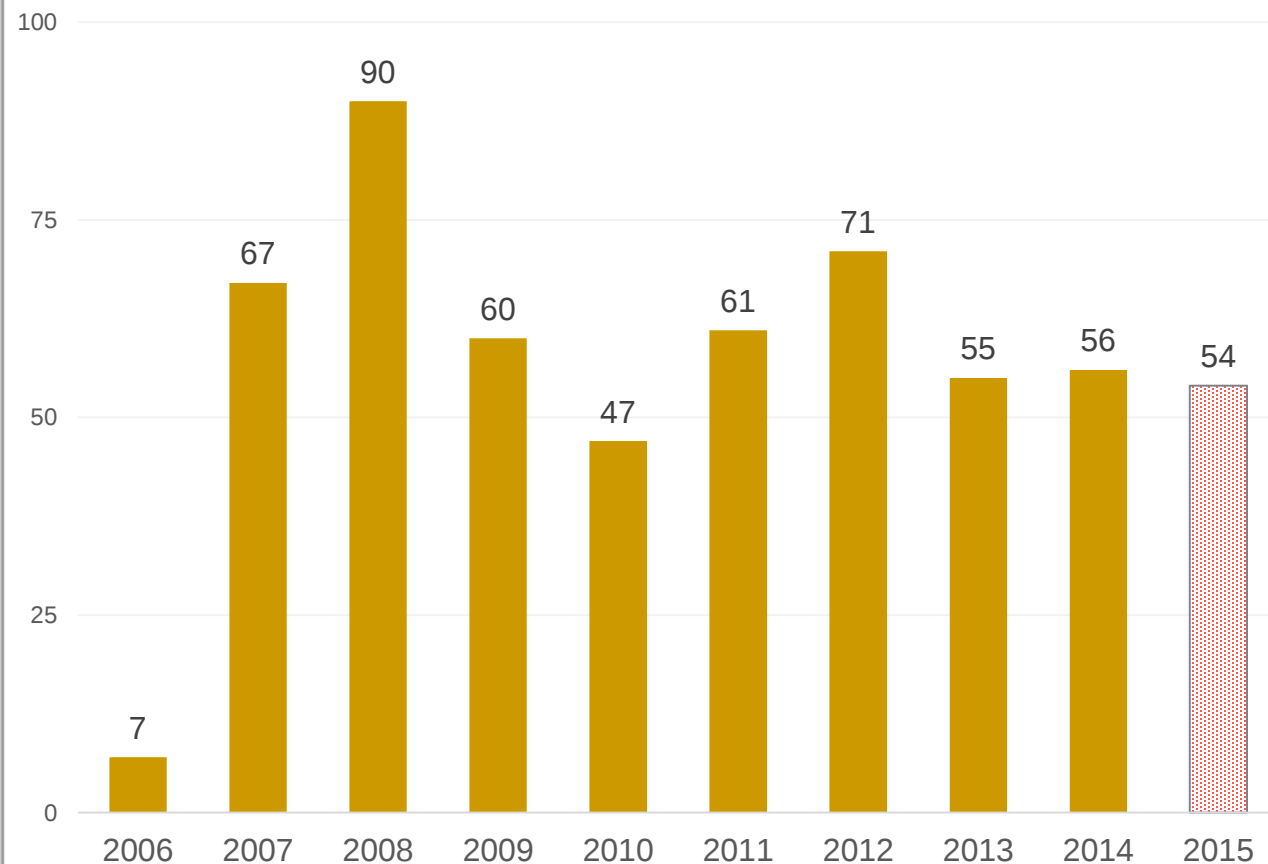
Zasady postępowania w sprawie gromadzenia odpadów przez WM

**SEKRETARZ MIASTA
D. JANCZAREK**

INTERWENCJE

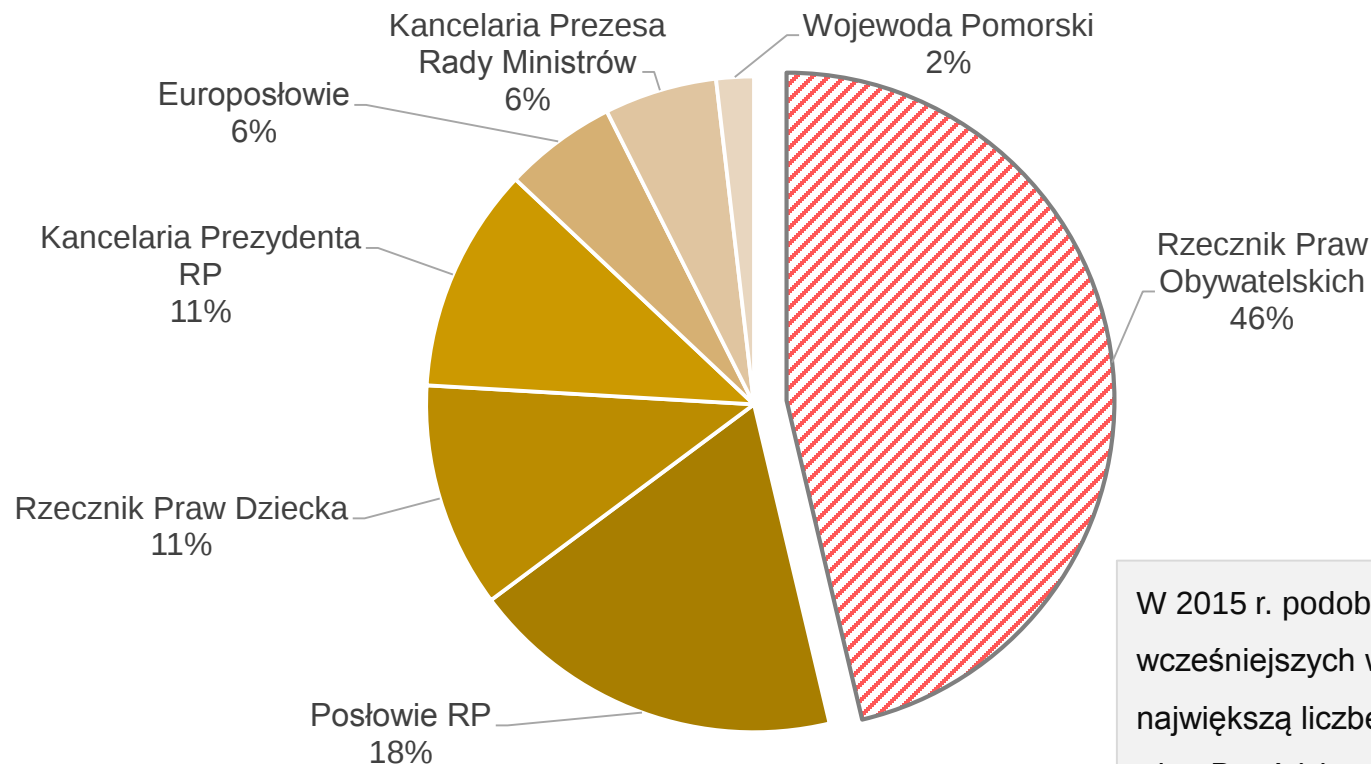

www.gdansk.pl

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2006 - 2015



Spośród 54 wniosków najczęściej trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (31), Wydziału Rozwoju Społecznego (10) oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (2); pozostałe: WS, WF, KP, WUiA, WPG, BRMG, BPS, BMKZ, MRK, ZDiZ i GIWK odnotowały po 1 sprawie.

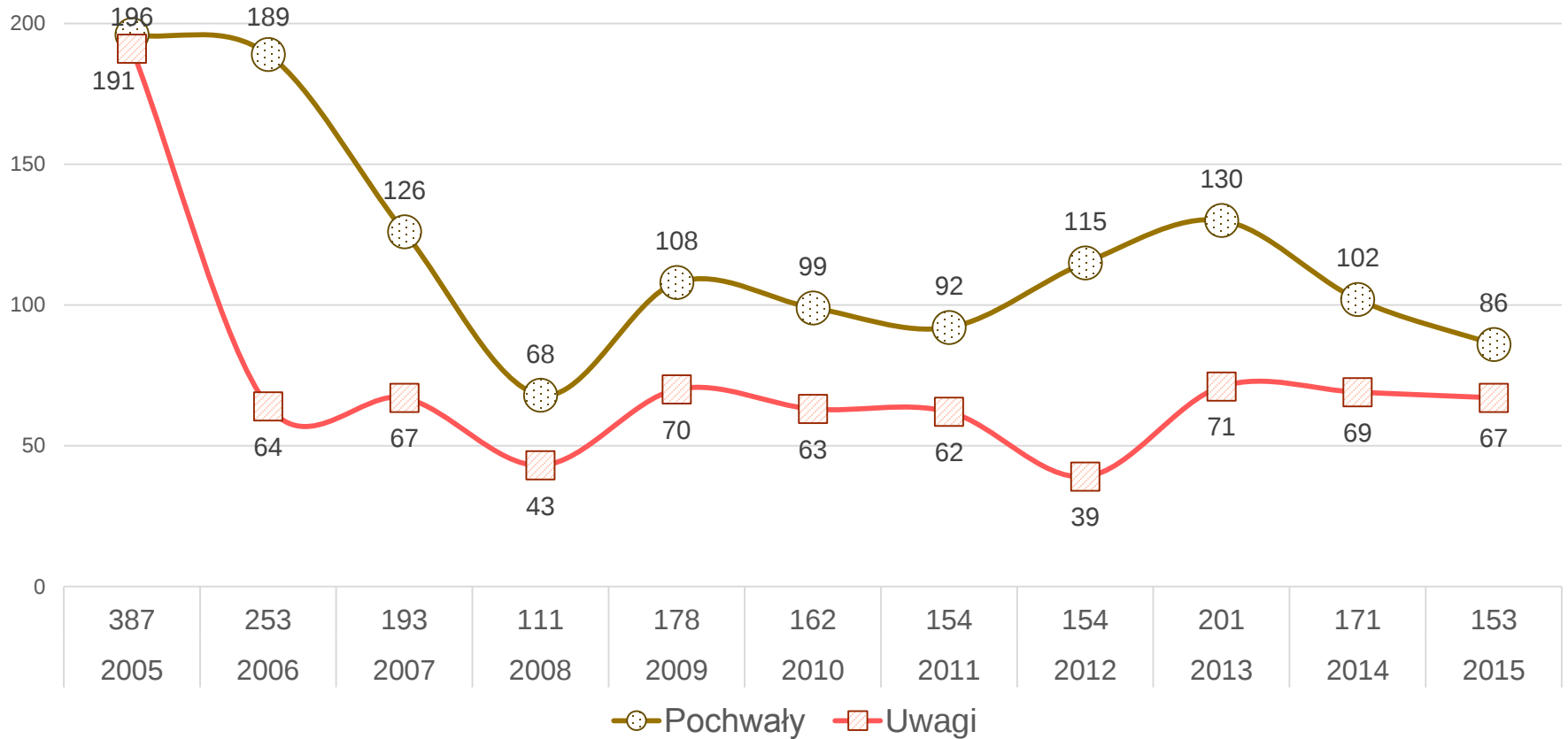
SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W 2015 r.



W 2015 r. podobnie jak w latach wcześniejszych wśród Posłów RP największą liczbę zapytań złożył Piotr Bauć (7).

O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

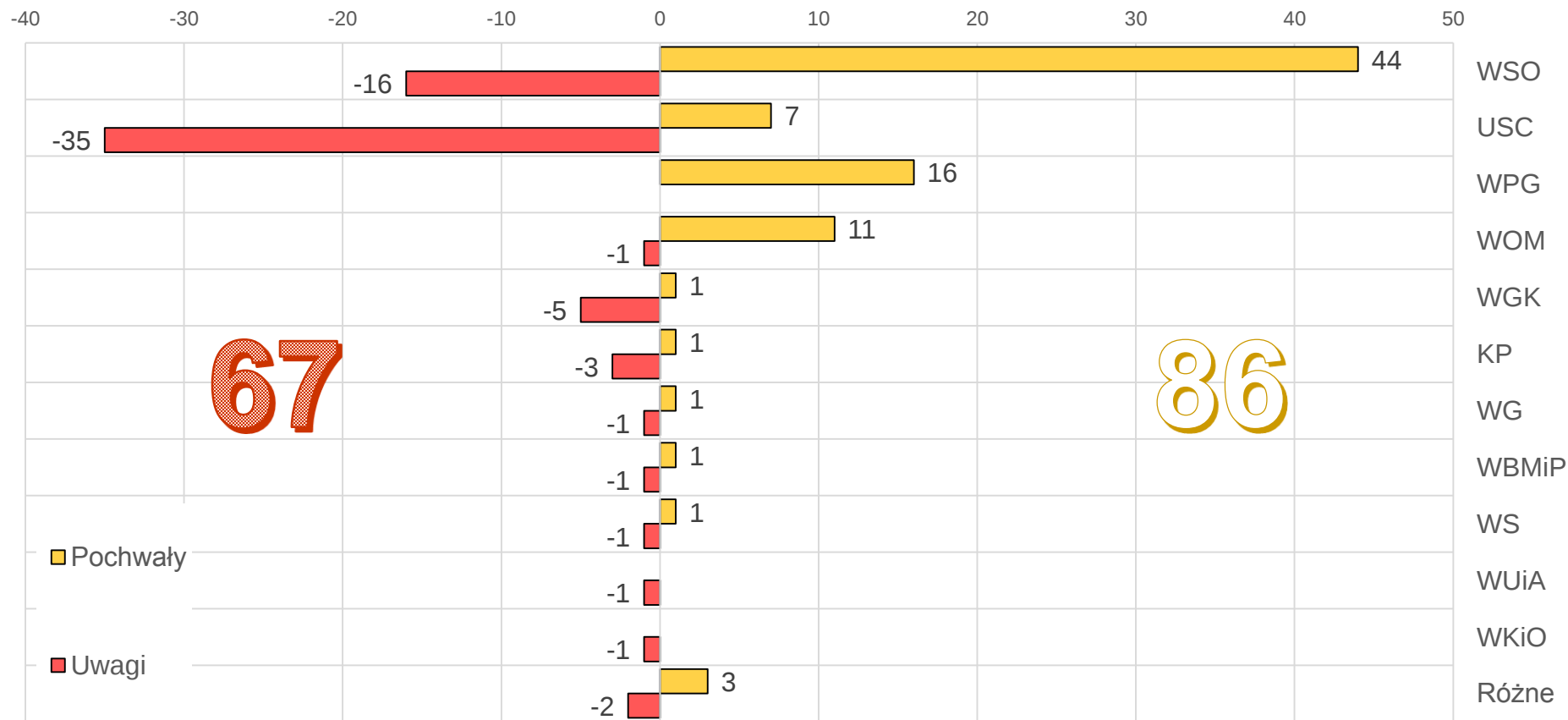
W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2005 – 2015



OCENA UMG

www.gdansk.pl

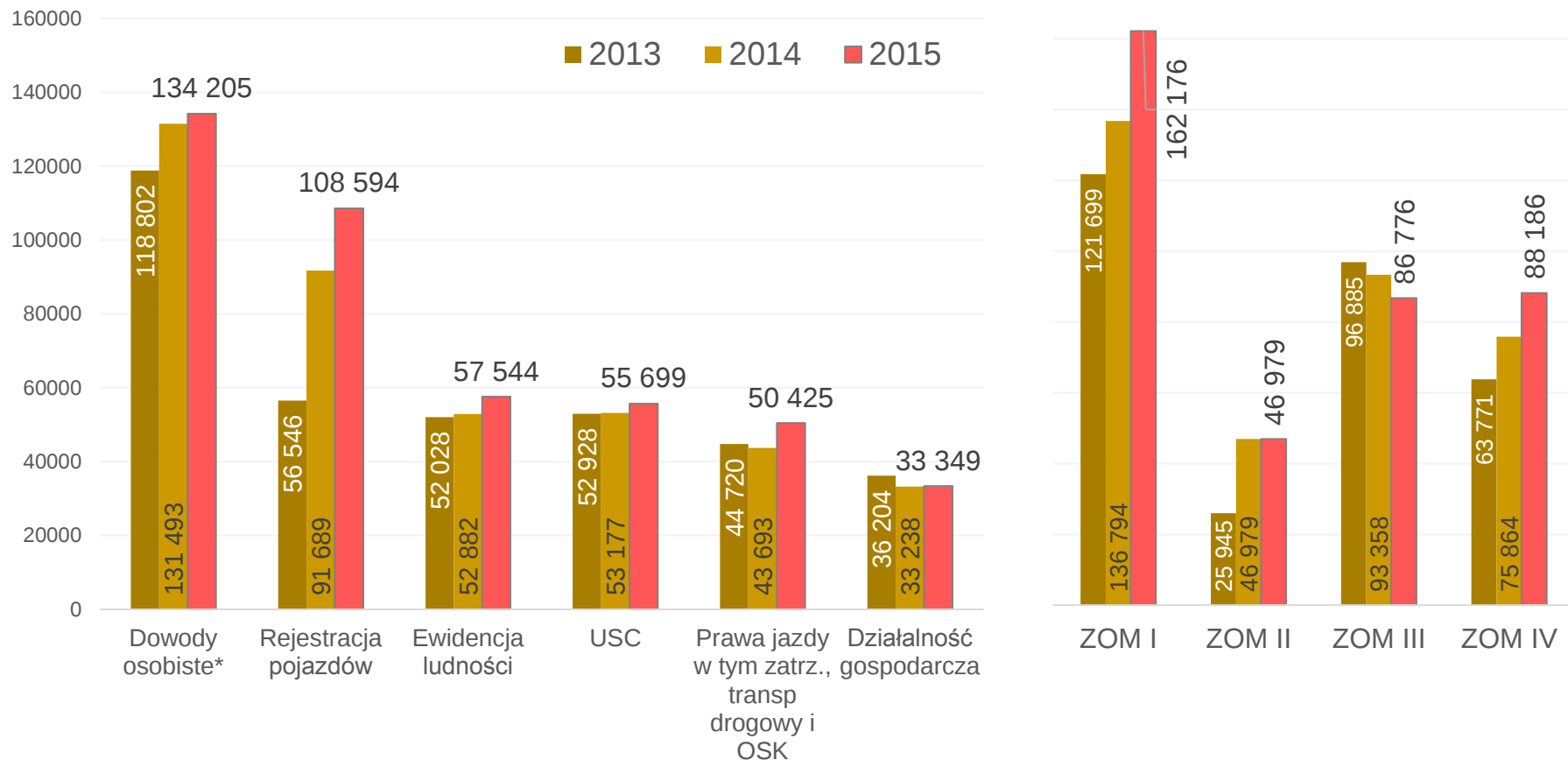
O CENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2015 R.



OCENA UMG

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW I USC W LATACH 2013 – 2015

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

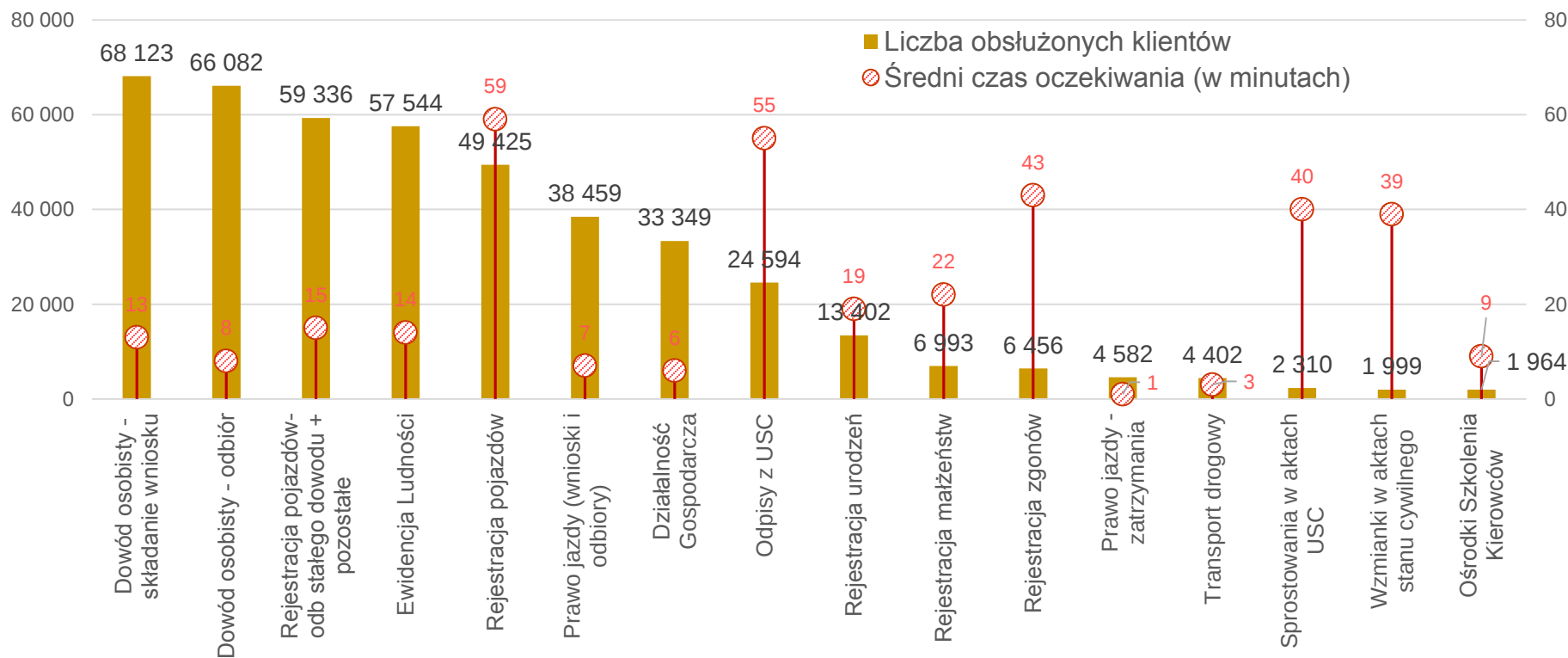


* niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

KLIENCI

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW I USC ORAZ CZAS OCZEKIWANIA W 2015 r.

(na podstawie biletów numerowych według rodzajów usług)

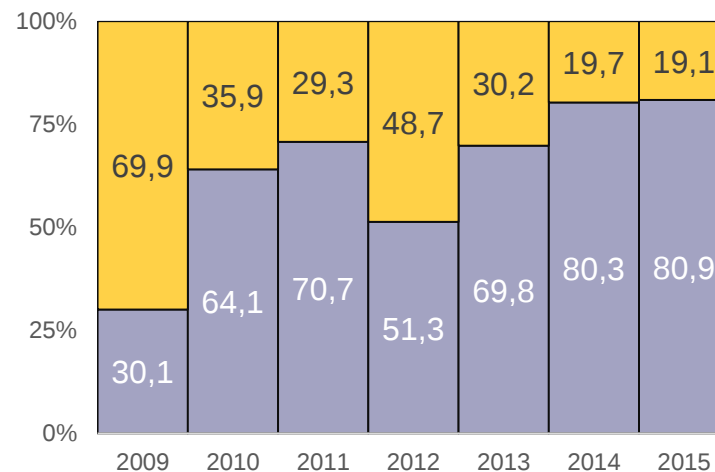
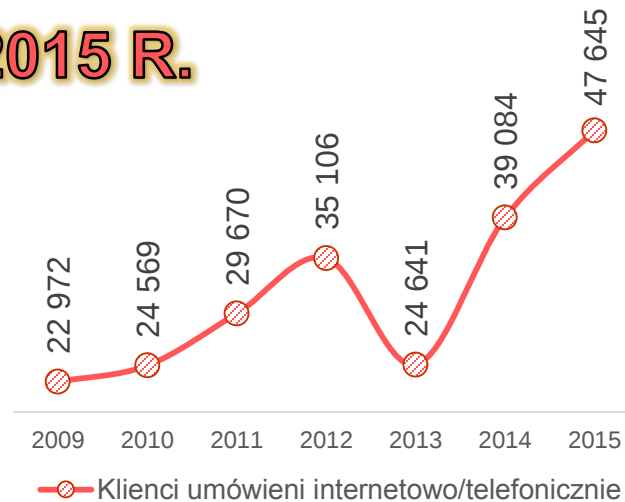
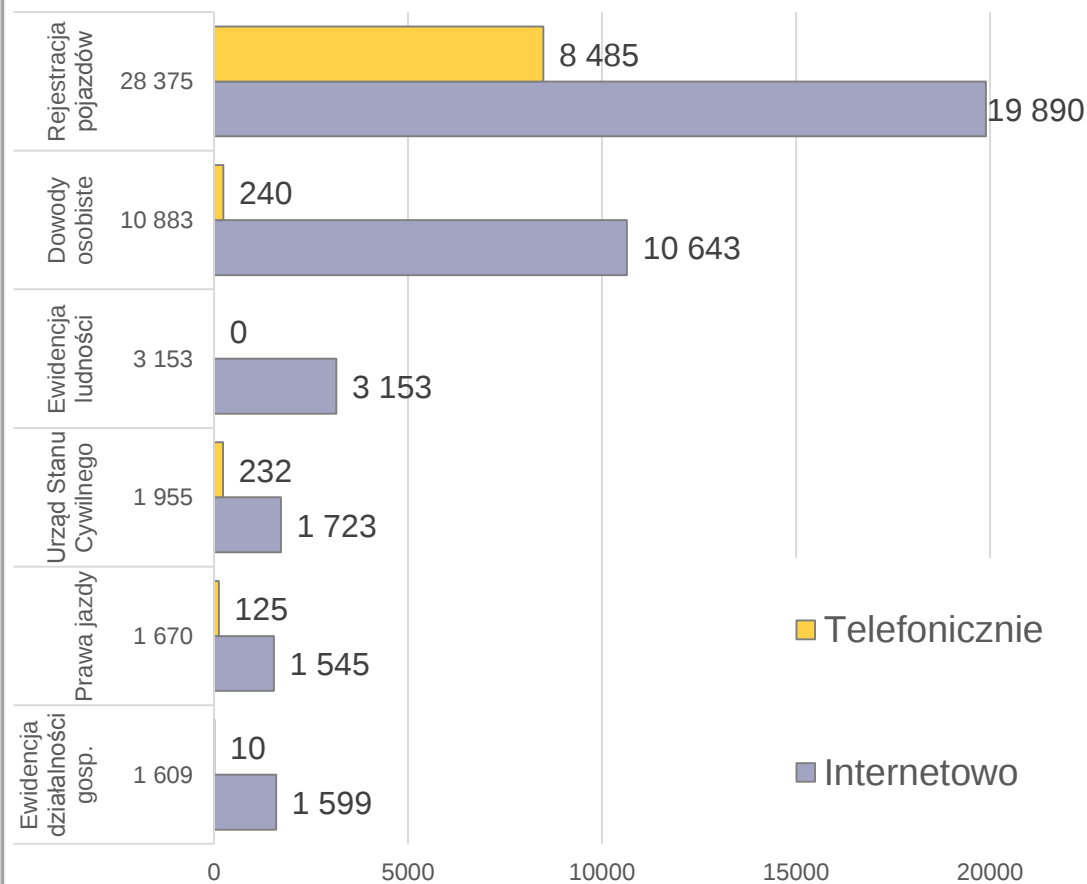


W 2015 r. obsłużono: 439 816* osób; wzrost 8,3% r./r.

KLIENCI

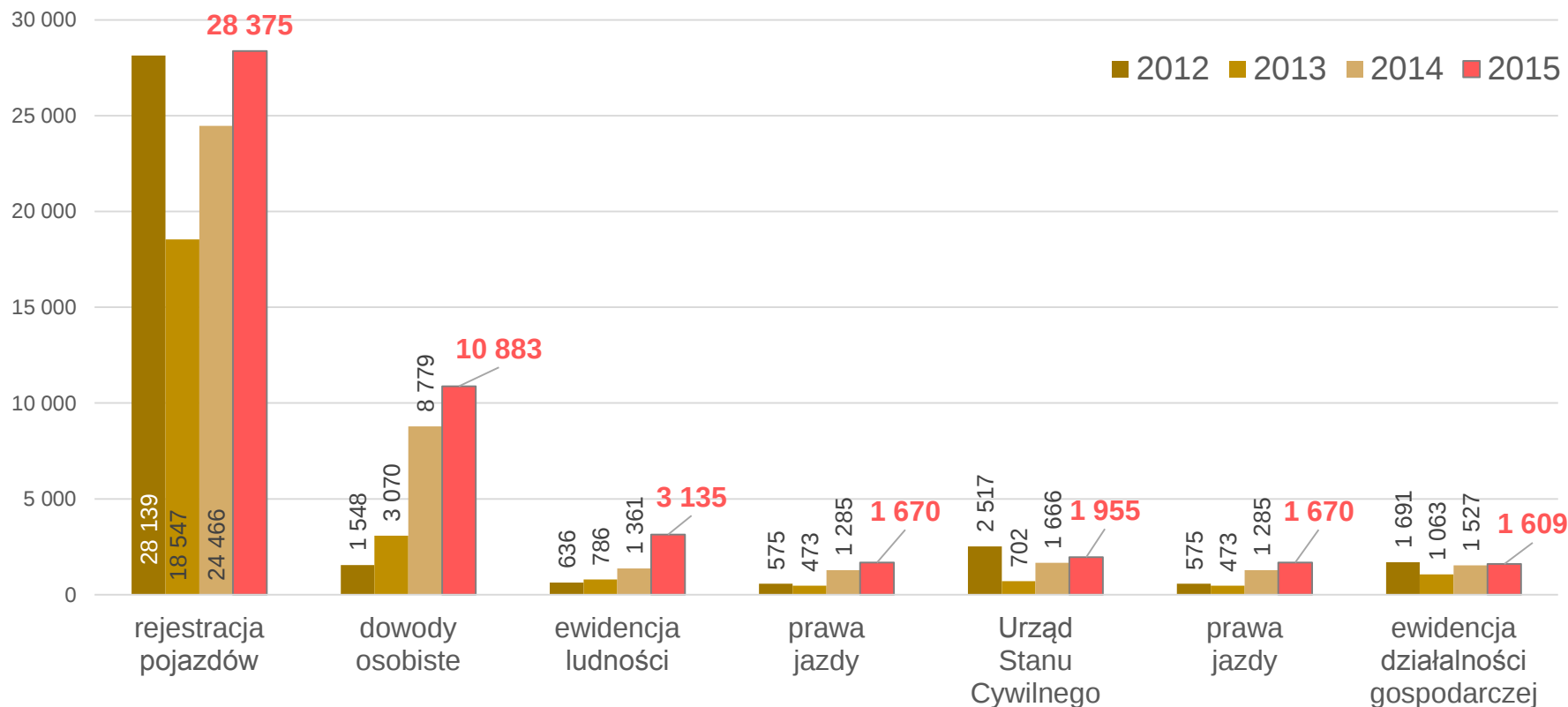
*podana liczba nie obejmuje Klientów stanowisk Informacji UMG oraz składających dokumentację w biurach podawczych, a także obsługiwanych bezpośrednio w Wydziałach Urzędu Miejskiego w Gdańsku;

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2015 R.



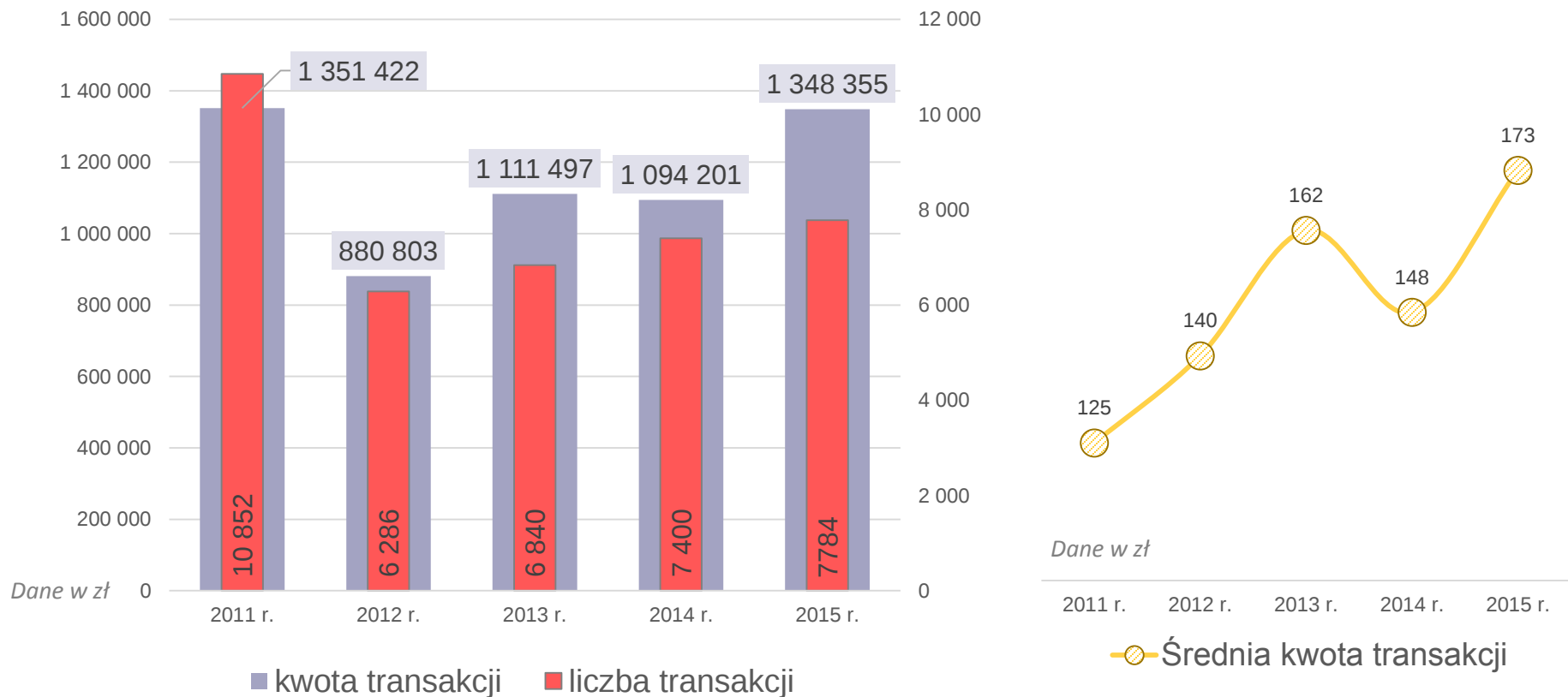
KLIENCI

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2012 - 2015



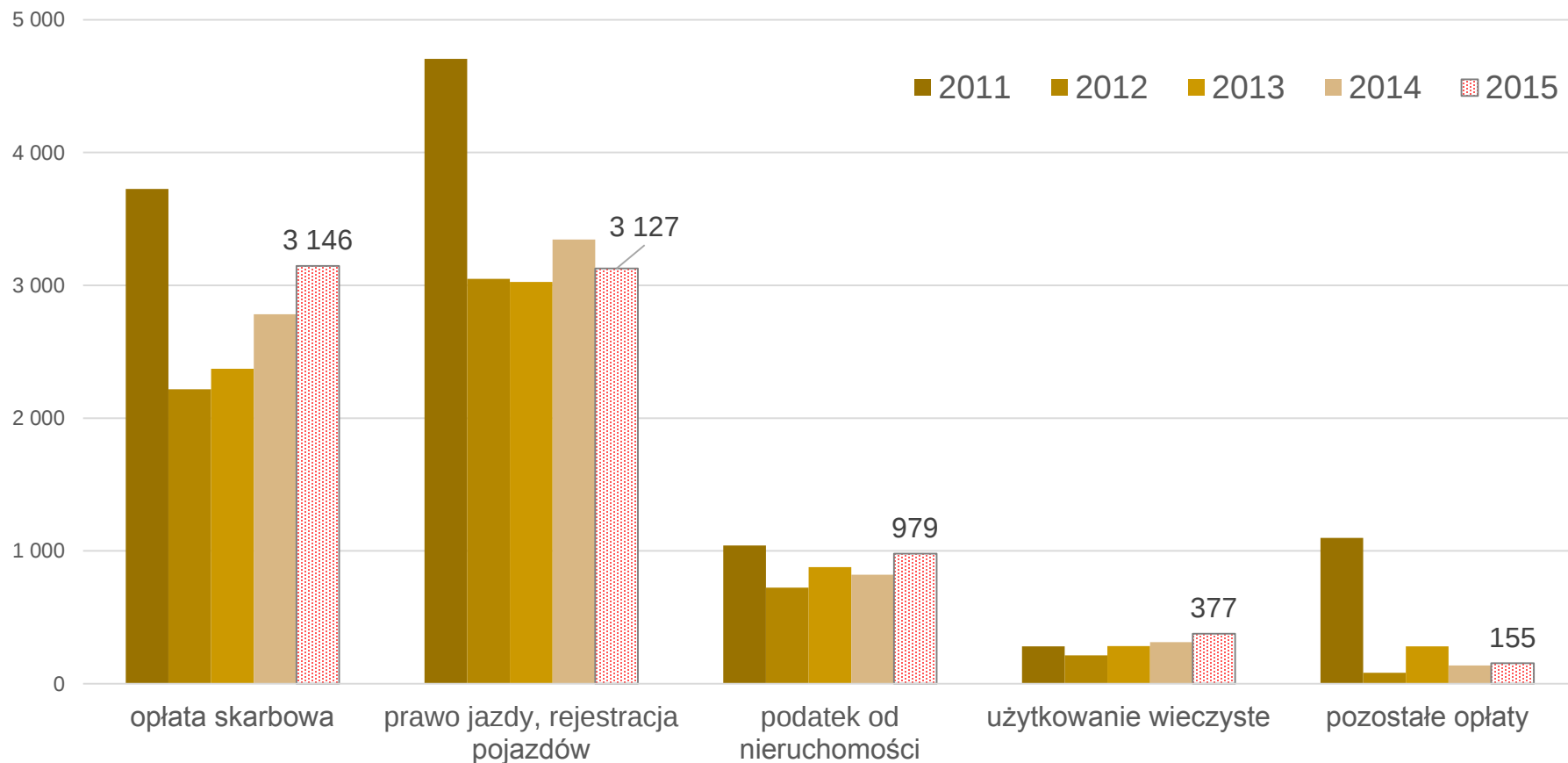
KLIENCI

WARTOŚĆ ORAZ LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH



LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

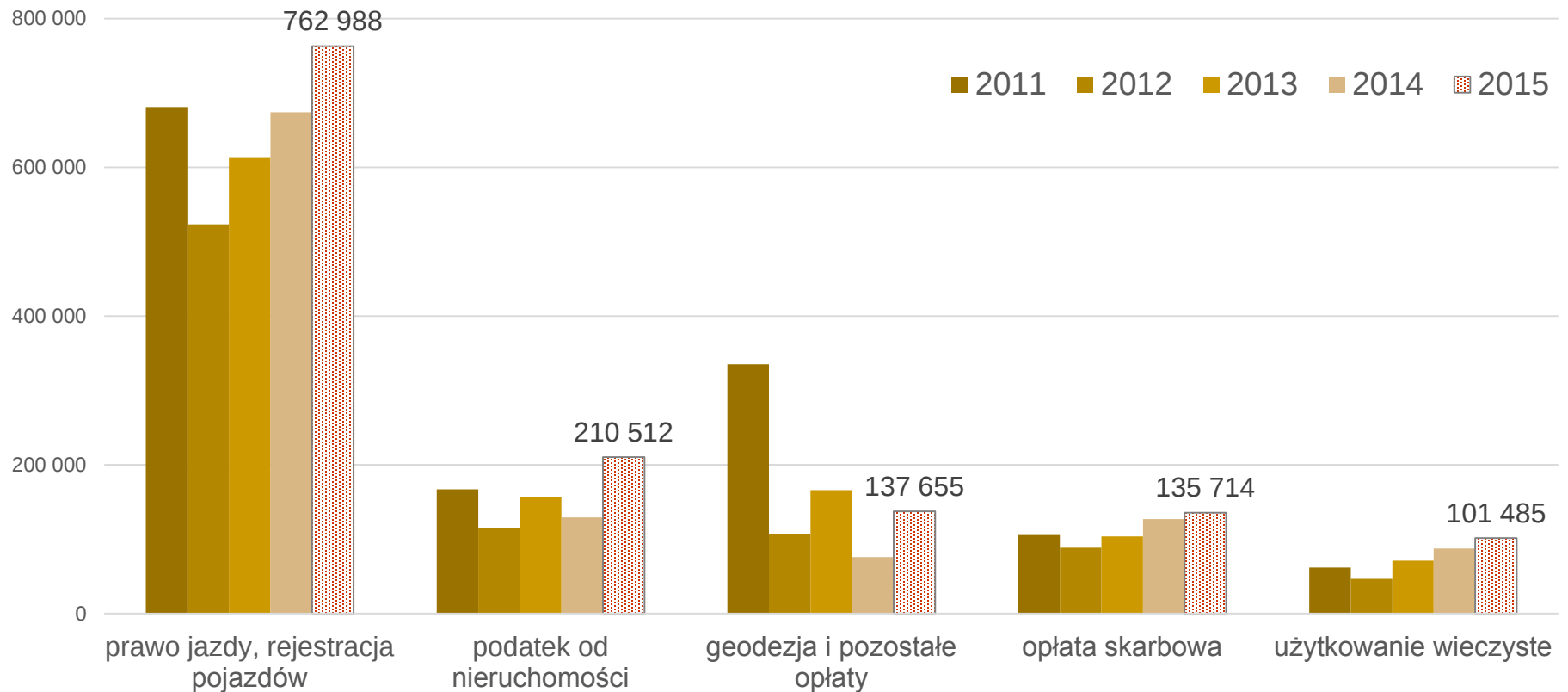
(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2011 – 2015)



TRANSAKCJE

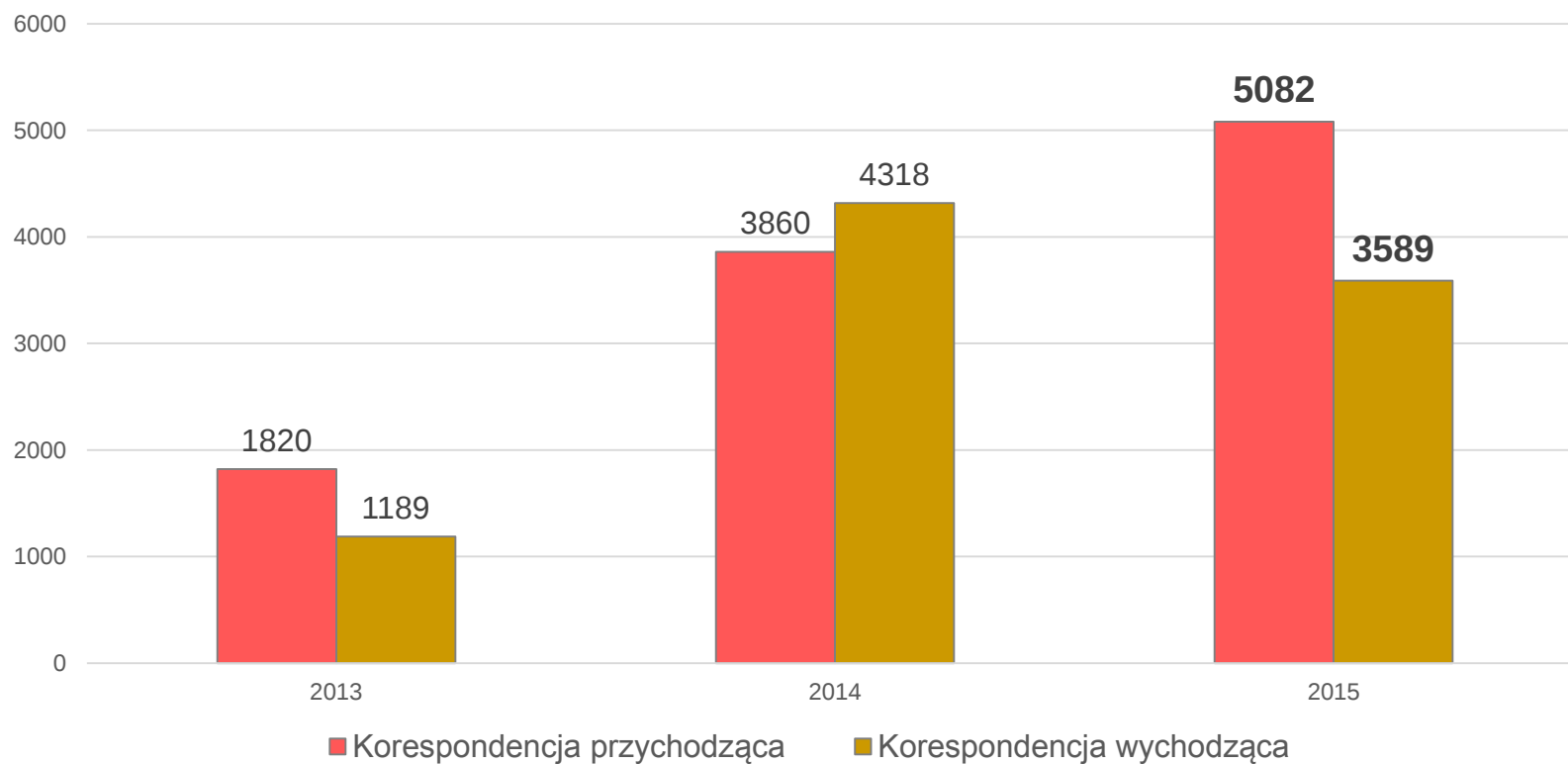
WARTOŚĆ TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH (W ZŁ)

(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2011 – 2015)

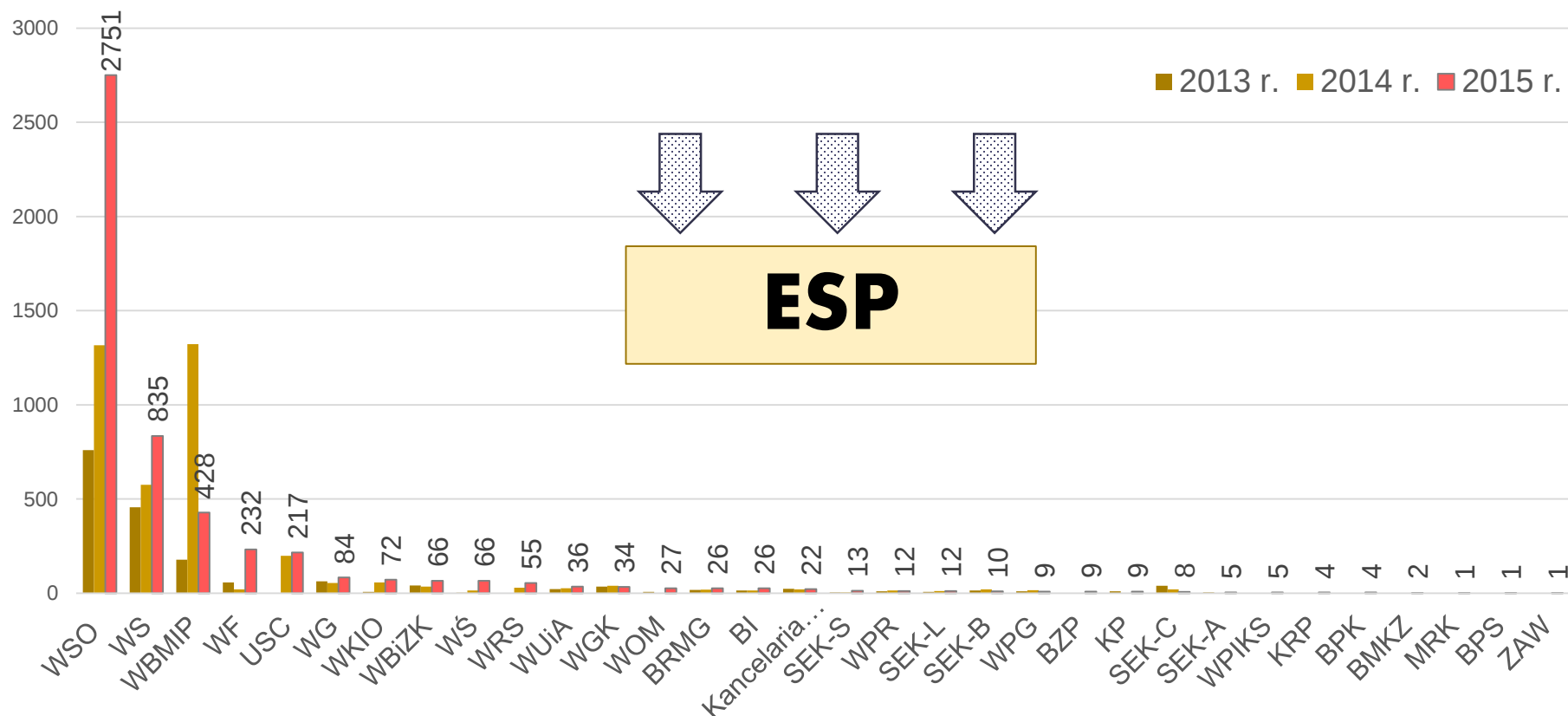


WARTOŚĆ

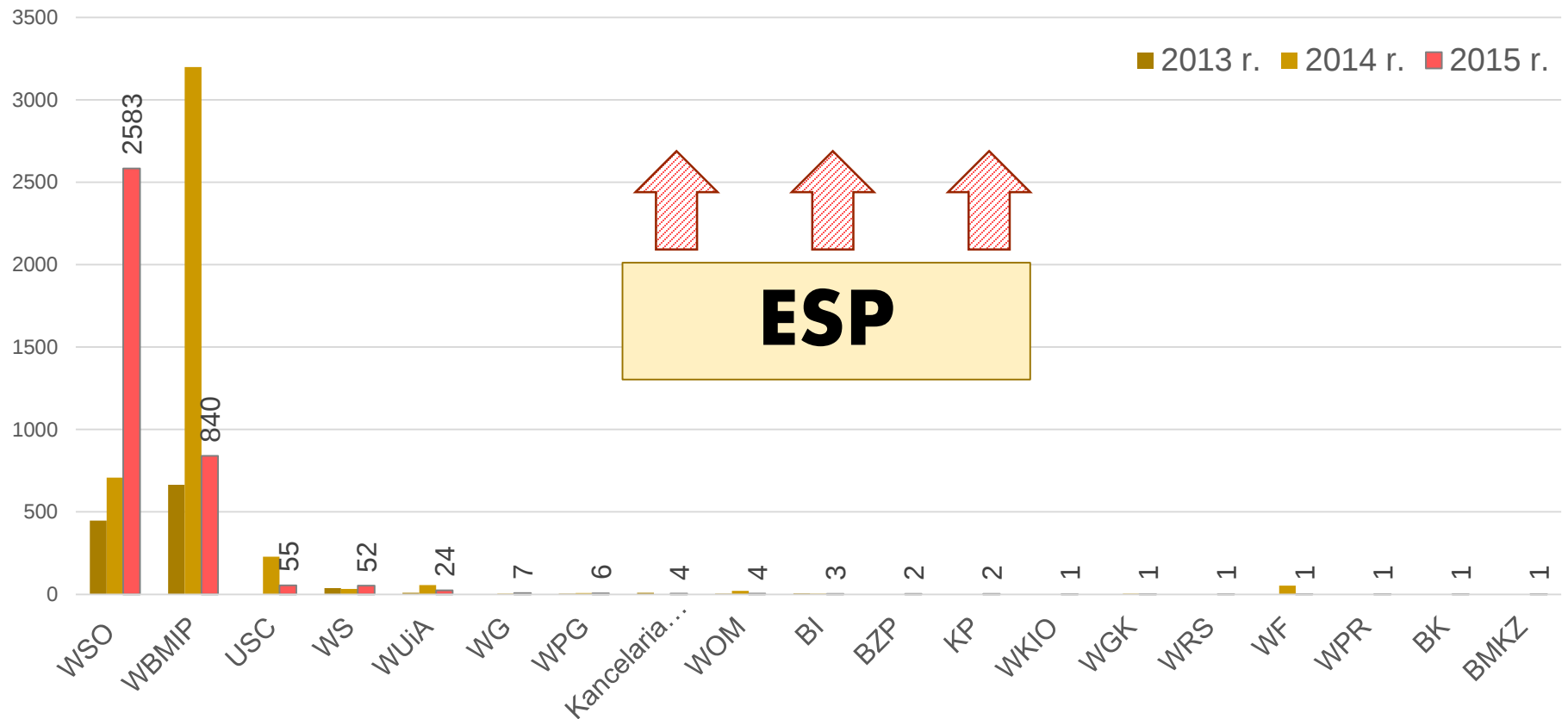
S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ ORAZ WYSŁANEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W LATACH 2013-2015.



S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W 2015 R.



S PRAWOZDANIE Z KORESPONDENCJI WYCHODZĄCEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W 2015 R.

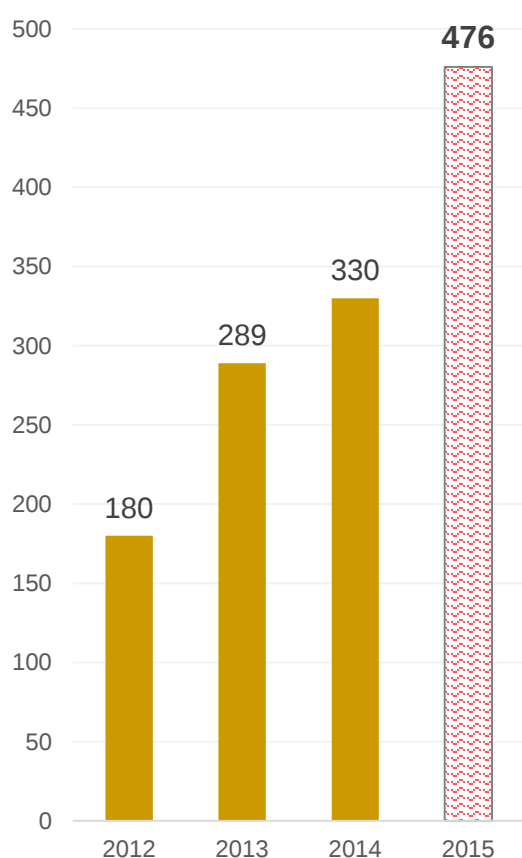


ESP

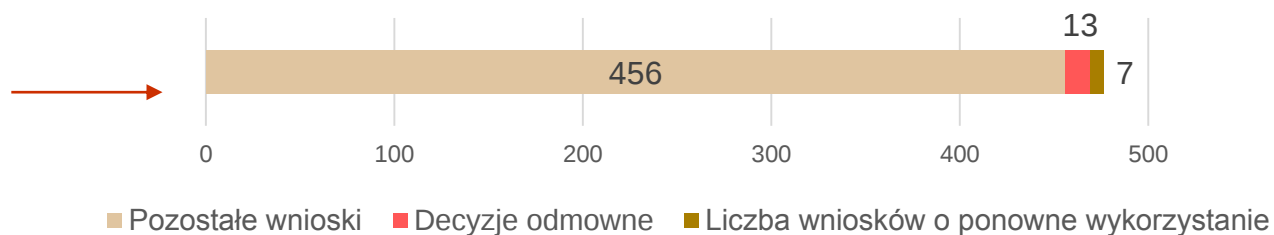
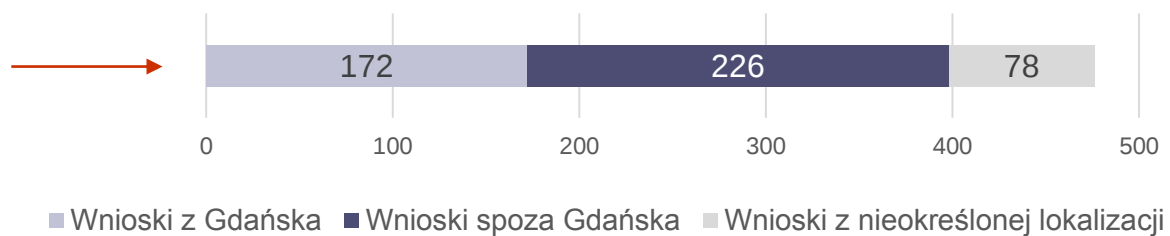
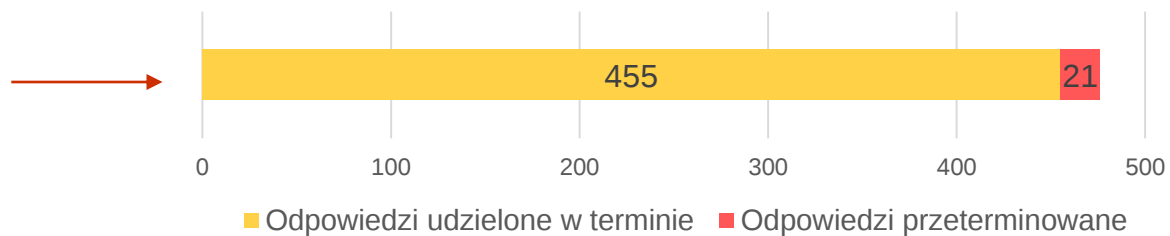
Sortowanie według liczby korespondencji wychodzącej w 2015 r.

www.gdansk.pl

WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ W LATACH 2012-2015

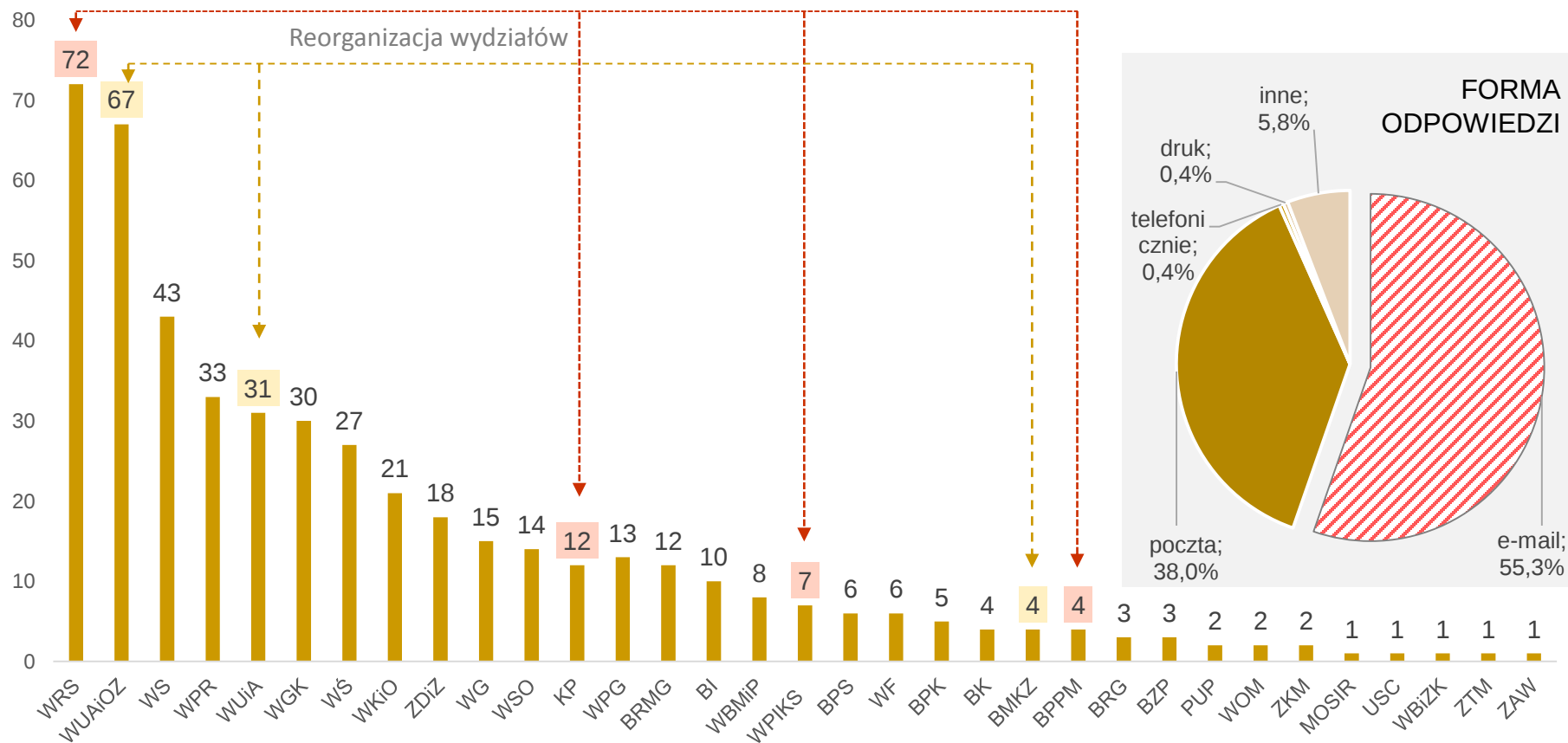


DANE ZA 2015 R.



WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

W PODZIALE NA WYDZIAŁY W 2015 R.*



*Razem = 480 wniosków.

Różnica pomiędzy sumą ze sprawozdania WOM (476) a sprawozdaniem przygotowanym na podstawie rejestru BIP (480 - 1**=479) wynosi 4 wnioski i wynika prawdopodobnie z uzupełnień lub powtórzeń wniosków.

**1 wniosek został wycofany



URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl