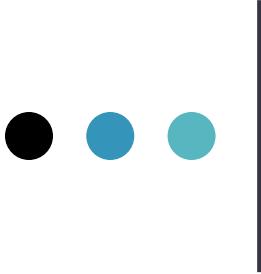




URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

**ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH
ORAZ OBSŁUGI KLIENTA
W URZĘDZIE MIEJSKIM
W GDAŃSKU W 2016 R.**



WYKAZ SKRÓTÓW

- Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków **(BMKZ)**
- Biuro Prezydenta ds. Kultury **(BPK)**
- Biuro Prezydenta ds. Sportu **(BPS)**
- Gdańskie Centrum Świadczeń **(GCŚ)**
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności **(MZON)**
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku **(MOPR)**
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego **(PINB)**
- Powiatowy Urząd Pracy **(PUP)** / Gdański Urząd Pracy **(GUP)**
- 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 **(WKG)**
- 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)** / Gdański Zarząd Dróg i Zieleni **(GZDiZ)**
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku **(ZTM)**

2015 r.

2016 r.

ZMIANA
R./R.

1100 os.

1129 os.



+ 29 os.

*URZĄD MIEJSKI ZATRUDNIAŁ

544 581

637 621



+ 93 040

**LICZBA DECYZJI
ADMINISTRACYJNYCH

* stan na dzień 31 grudnia

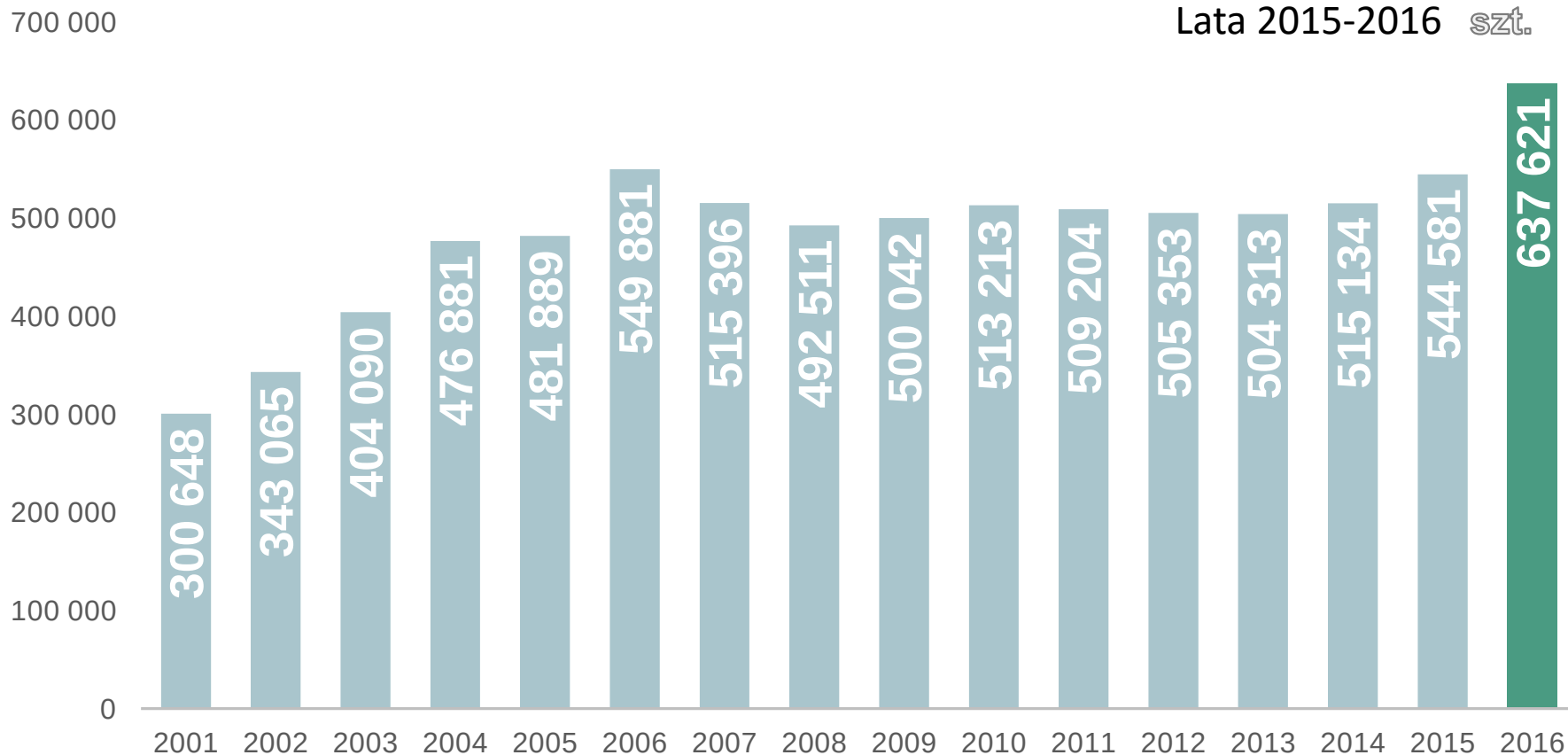
** wydane przez wydziały Urzędu Miejskiego oraz jednostki organizacyjne
Miasta Gdańska; w tym czynności materialno-techniczne

DECYZJE ADMINISTRACYJNE* WYDANE W LATACH 2001 – 2016

+93 040



Lata 2015-2016 szt.

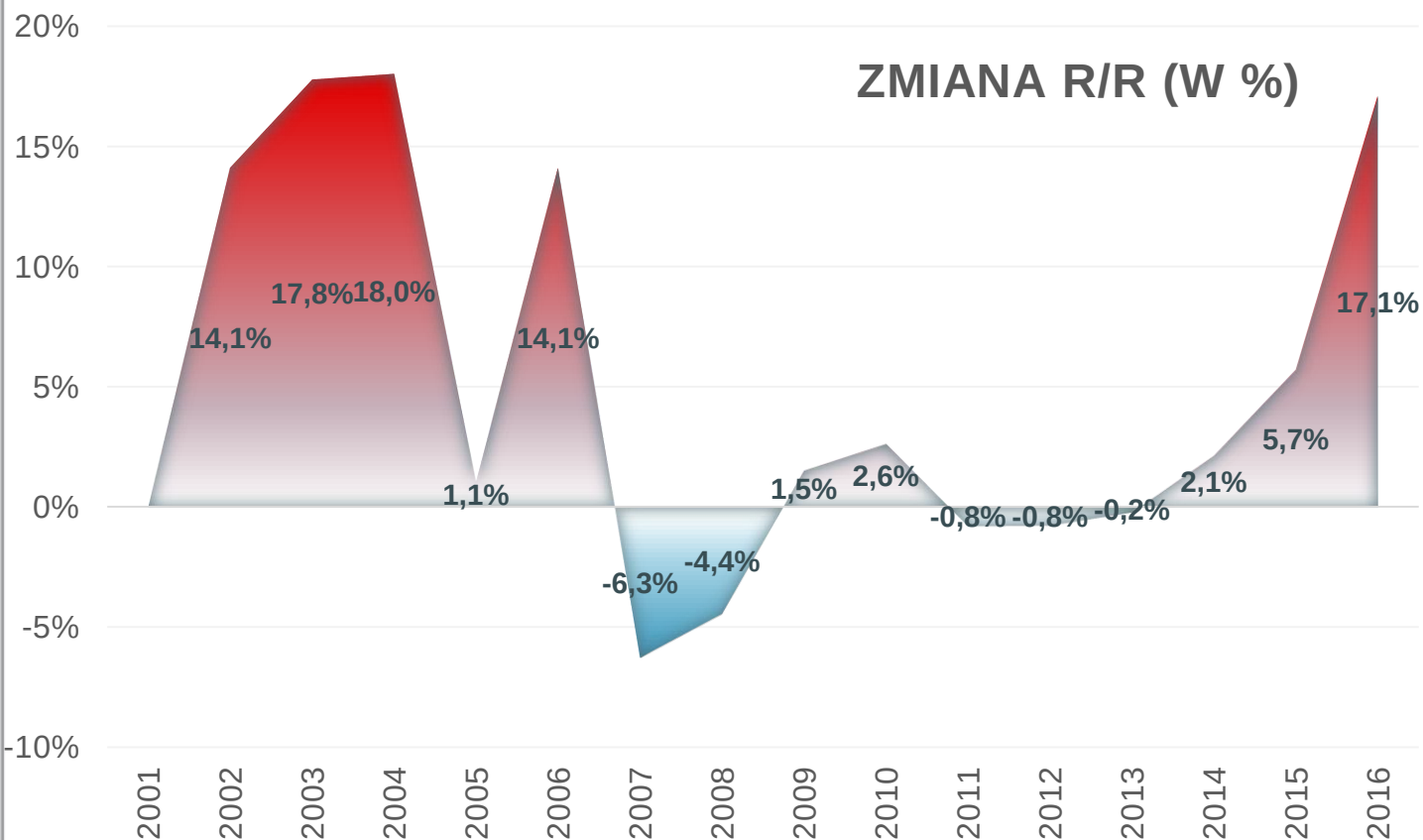


* w tym czynności materialno-techniczne

DECYZJE


www.gdansk.pl

DECYZJE ADMINISTRACYJNE* WYDANE W LATACH 2001 – 2016 (zmiana r./r.)



2016/2015
+ 17,1%

Największy wzrost liczby
wydanych decyzji:
WBMiP, WSO, USC

Nowe decyzje: GCŚ

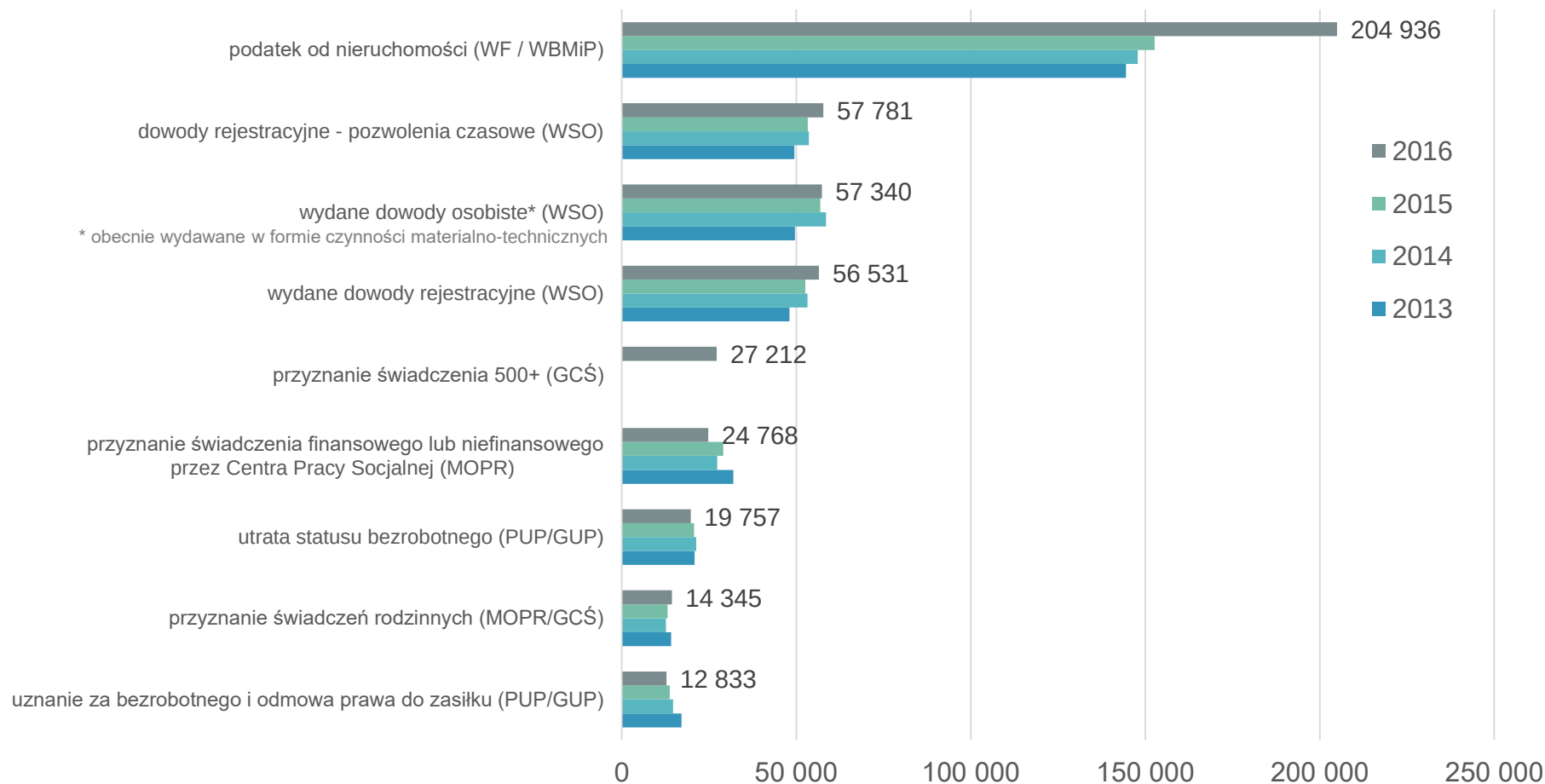
Nowe czynności mat.-
techniczne: GZDiZ

* w tym czynności materialno-techniczne

DECYZJE

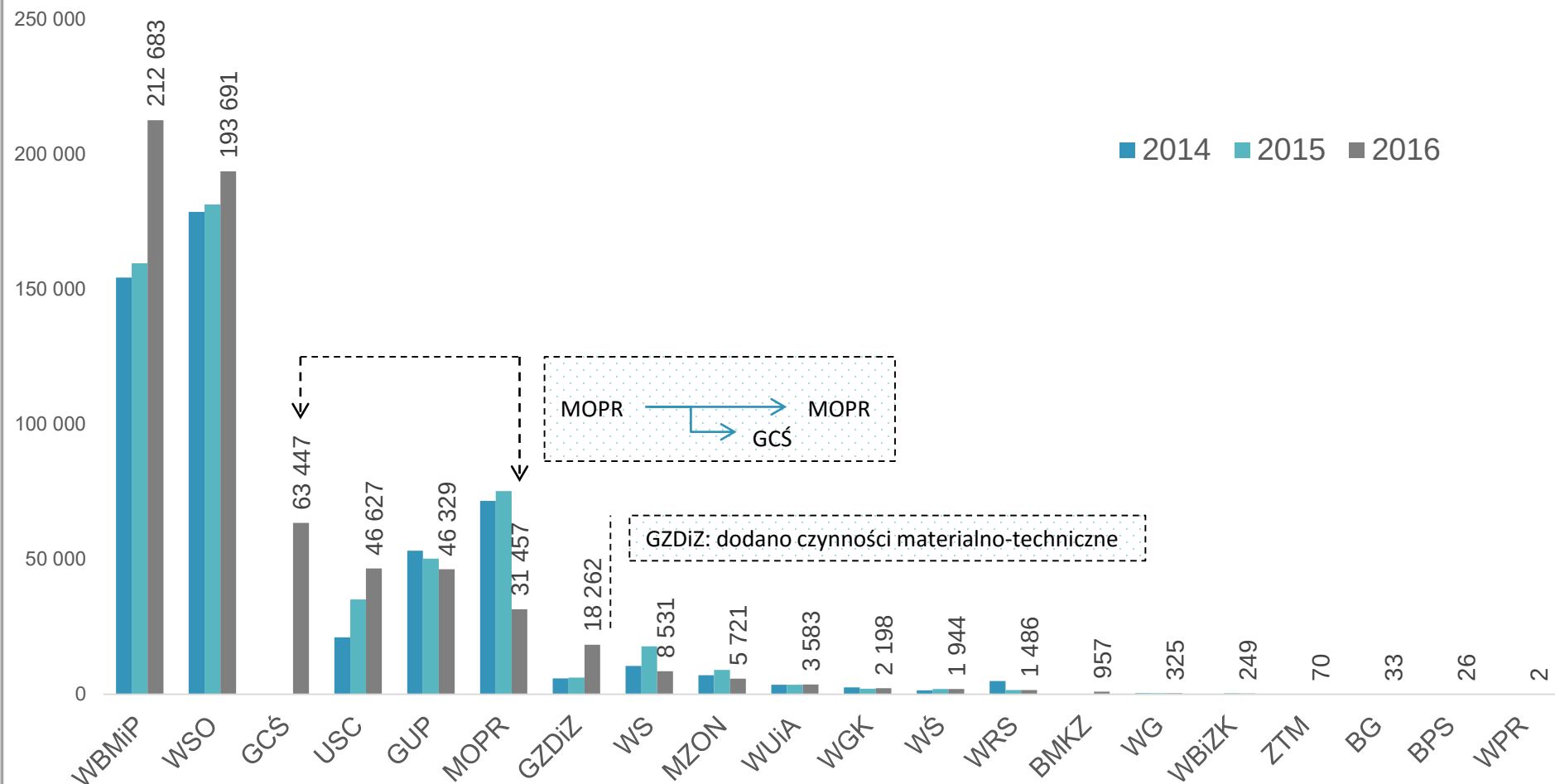
www.gdansk.pl

NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE DECYZJE W LATACH 2013-2016



DECYZJE

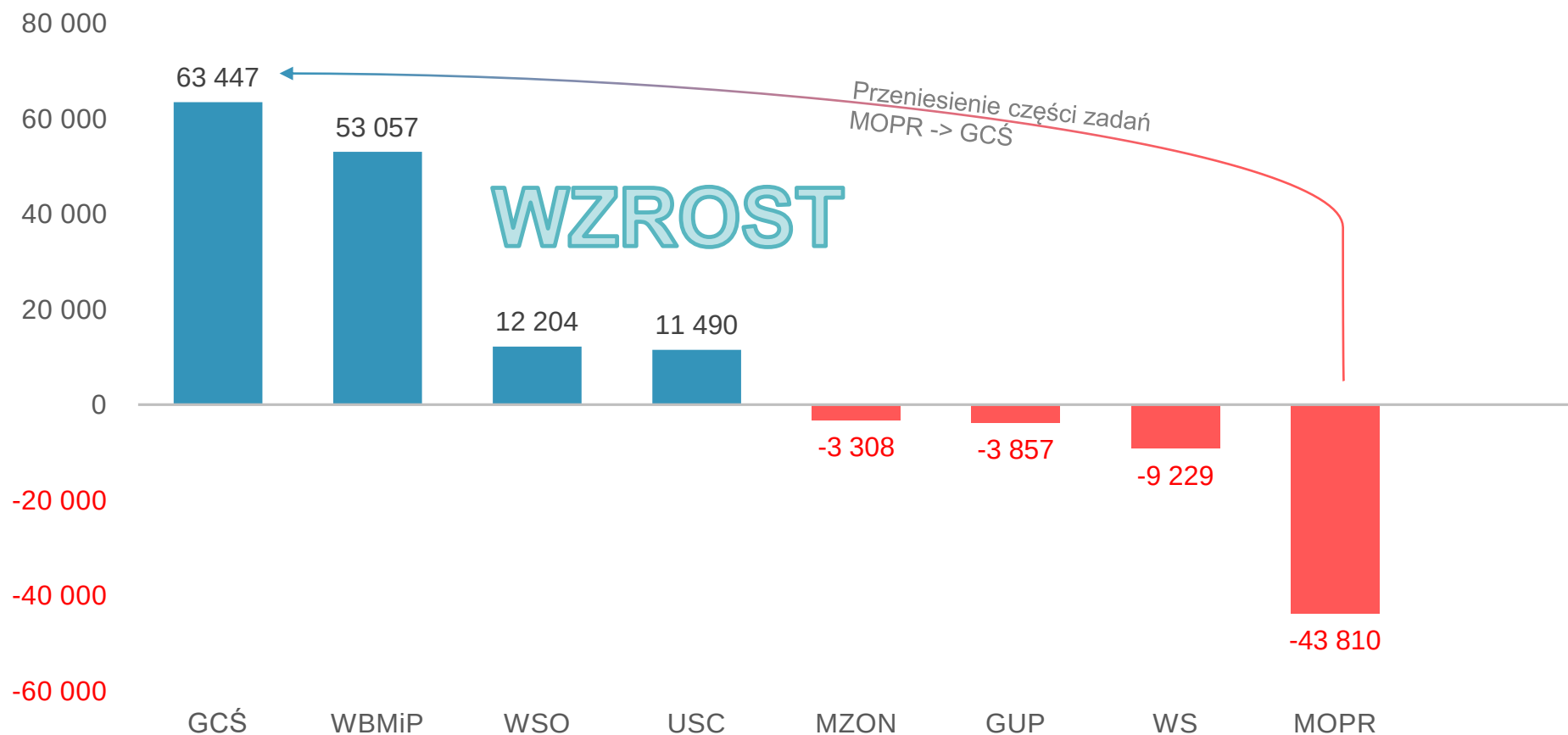
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE WG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK W LATACH 2014-2016 R.



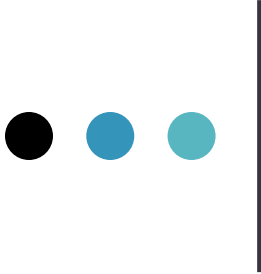
DECYZJE

ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2015-2016 (pow. 1000 szt.)



DECYZJE

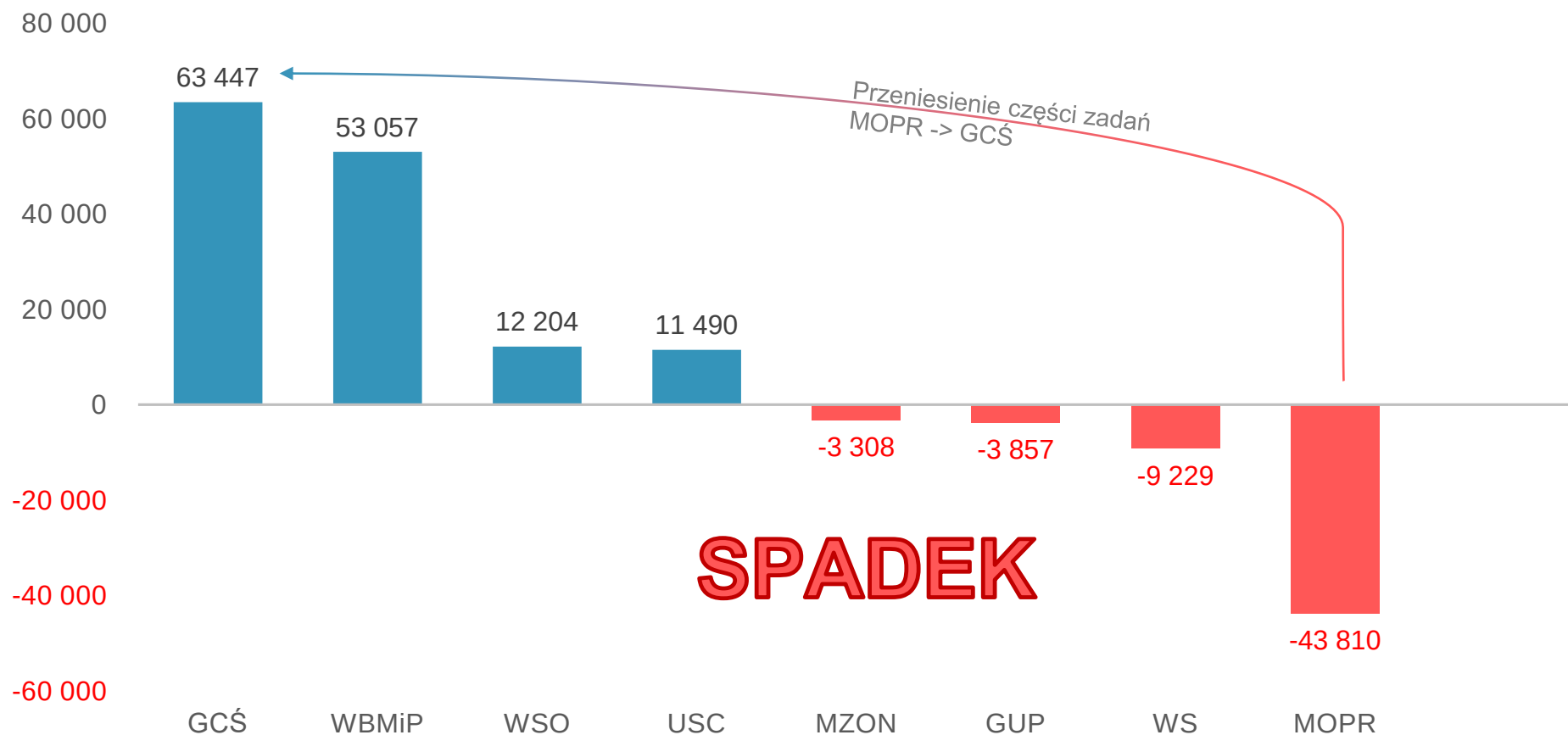


WZROST LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **GCS** – przeniesienie części zadań z Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie (MOPR) do Gdańskiego Centrum Świadczeń (GCS) oraz nowe zadania.
 - Nowe zadania, m.in.: świadczenia wychowawcze 500+ (przyznanie, odmowa, uchylenie itp.), to ponad 28 tys. wydanych decyzji administracyjnych w 2016 r.
- **WBMiP** – zwiększenie liczby decyzji w sprawie podatku od nieruchomości.
 - W 2016 r. części wspólne nieruchomości zostały opodatkowane; wzrost o ponad 52 tys. wydanych decyzji administracyjnych.
- **WSO** – wzrost liczby wydanych decyzji w sprawie rejestracji pojazdu oraz czasowej rejestracji pojazdu.
 - Zwiększenie liczby transakcji na rynku motoryzacyjnym (w tym na rynku aut używanych).
- **USC** – wzrost liczby przypisków i wzmianek dodatkowych w aktach stanu cywilnego oraz zwiększenie liczby wydanych zaświadczeń o braku okoliczności wyłączających zawarcie małżeństwa.
 - Wzrost liczby przypisków i wzmianek wiązał się głównie z koniecznością przeniesienia aktów stanu cywilnego z ksiąg do systemu rejestrów państwowych.

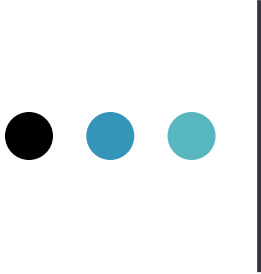
ZMIANY W LICZBIE WYDANYCH DECYZJI

ADMINISTRACYJNYCH W LATACH 2015-2016 (pow. 1000 szt.)



SPADEK

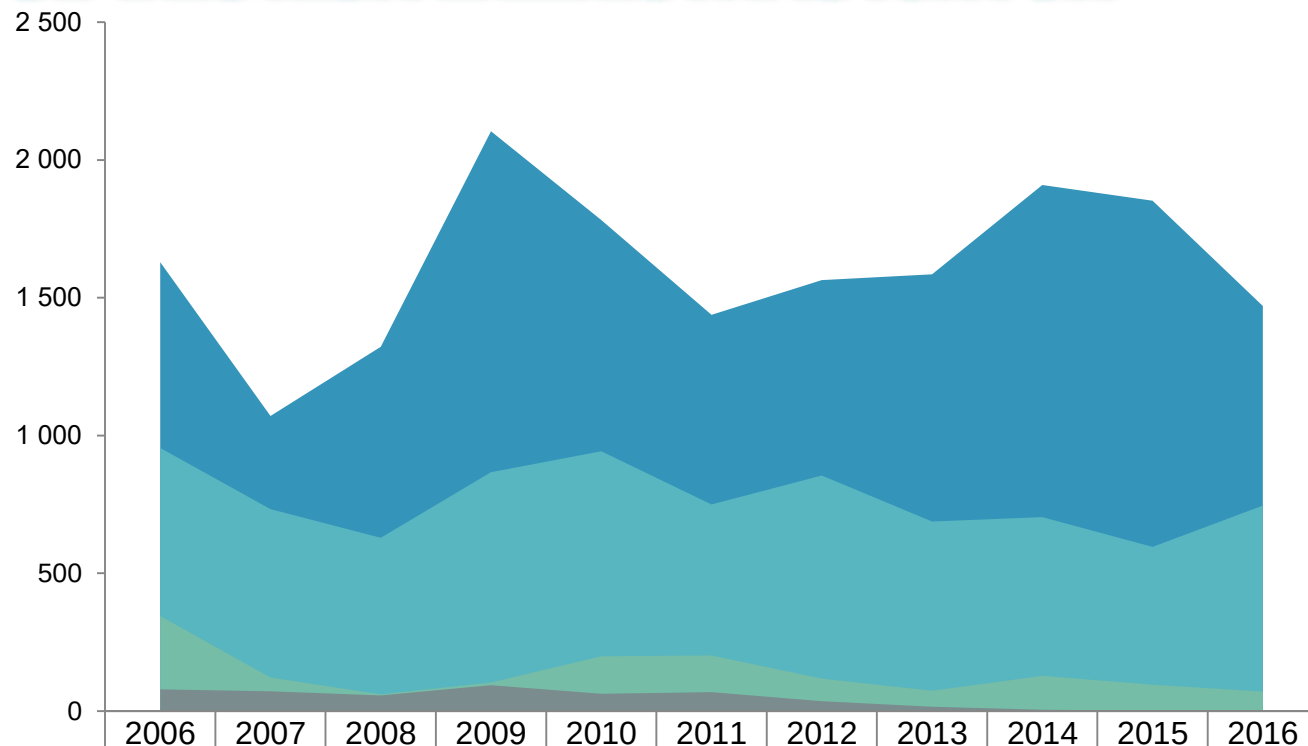
DECYZJE



SPADEK LICZBY WYDANYCH DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

- **WS** – zmniejszenie liczby decyzji dotyczących opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntów Gminy Miasta Gdańska oraz Skarbu Państwa.
 - Wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania gruntu robione są raz na 3 lata; część spraw została przesunięta na następne lata.
- **PUP/ GUP** – zmniejszenie liczby decyzji o uznaniu za osobę bezrobotną, o utracie statusu osoby bezrobotnej 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).
- **MZON** – spadek liczby orzeczeń o stopniu niepełnosprawności.
 - Mniejsze zainteresowanie ponownym uzyskaniem orzeczenia o stopniu niepełnosprawności.
 - W latach 2014-2015 zwiększona liczba orzeczeń o stopniu niepełnosprawności wynikała z nowych przepisów ustawy o ruchu drogowym, która wprowadziła konieczność pozyskania nowego orzeczenia celem uzyskania karty parkingowej.
- **MOPR** – przeniesienie części zadań do Gdańskiego Centrum Świadczeń (GCŚ).

O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH



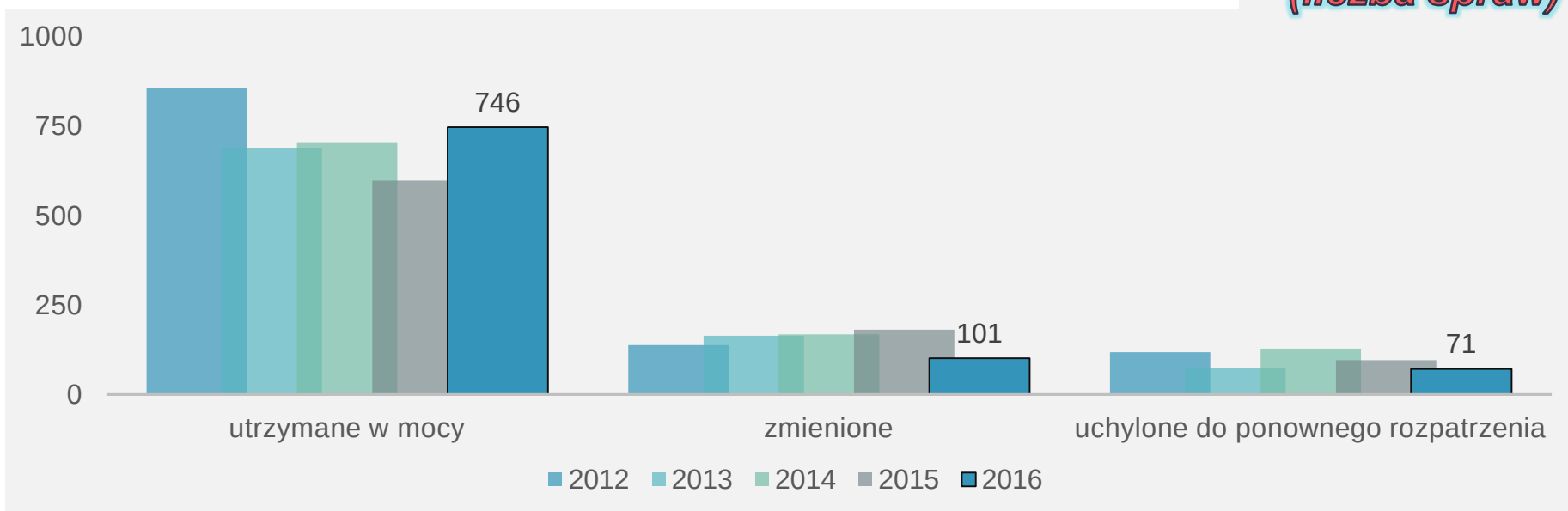
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
■ liczba odwołań do organu wyższego stopnia	1 629	1 071	1 322	2 104	1 782	1 438	1 564	1 585	1 909	1 852	1 470
■ utrzymane w mocy przez organ wyższego stopnia	955	733	629	867	943	750	855	688	704	596	746
■ uchylone do ponownego rozpatrzenia	345	122	61	104	199	202	118	74	128	96	71
■ liczba decyzji zaskarżonych do NSA	79	72	57	94	63	69	36	16	5	2	3

DECYZJE

1. ODWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

Liczba odwołań do organu wyższego stopnia od wydanych decyzji administracyjnych stanowiła **0,23%** decyzji administracyjnych wydanych w 2016 roku, z tego **50,7%** decyzji zostało utrzymanych w mocy przez organ wyższego stopnia (wzrost o **18,5 p.p.** r./r.).

sposób
rozstrzygnięcia
(liczba spraw)



2. NAJCZĘŚCIEJ ODWOŁYWANO SIĘ OD :



WS: wypowiedzenia opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego gruntu - spadek o 4,3% r./r.

419 odwołań (28,5% wszystkich odwołań), z czego 52,3% utrzymano w mocy, zaś 0,7% zmieniono;

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

MZON: orzeczenia o stopniu niepełnosprawności - spadek o 52,6% r./r.

339 odwołań (23% wszystkich odwołań), z czego ponad 26% utrzymano w mocy, zaś 21% zmieniono;

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

GCŚ: odmowa przyznania świadczenia 500+ - od 2016 r.

92 odwołania (6,3% wszystkich odwołań), z czego 65,2% utrzymano w mocy, 16,3% uchylono do ponownego

rozpatrzenia, a 12% zmieniono; *pozostałe sprawy na chwilę obecną mają status „w toku”.*

GUP/PUP: decyzji o utracie statusu osoby bezrobotnej - brak zmiany r./r.

84 odwołania (5,7% wszystkich odwołań), z czego 97,6% utrzymano w mocy;

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

O DWOŁANIA OD DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH

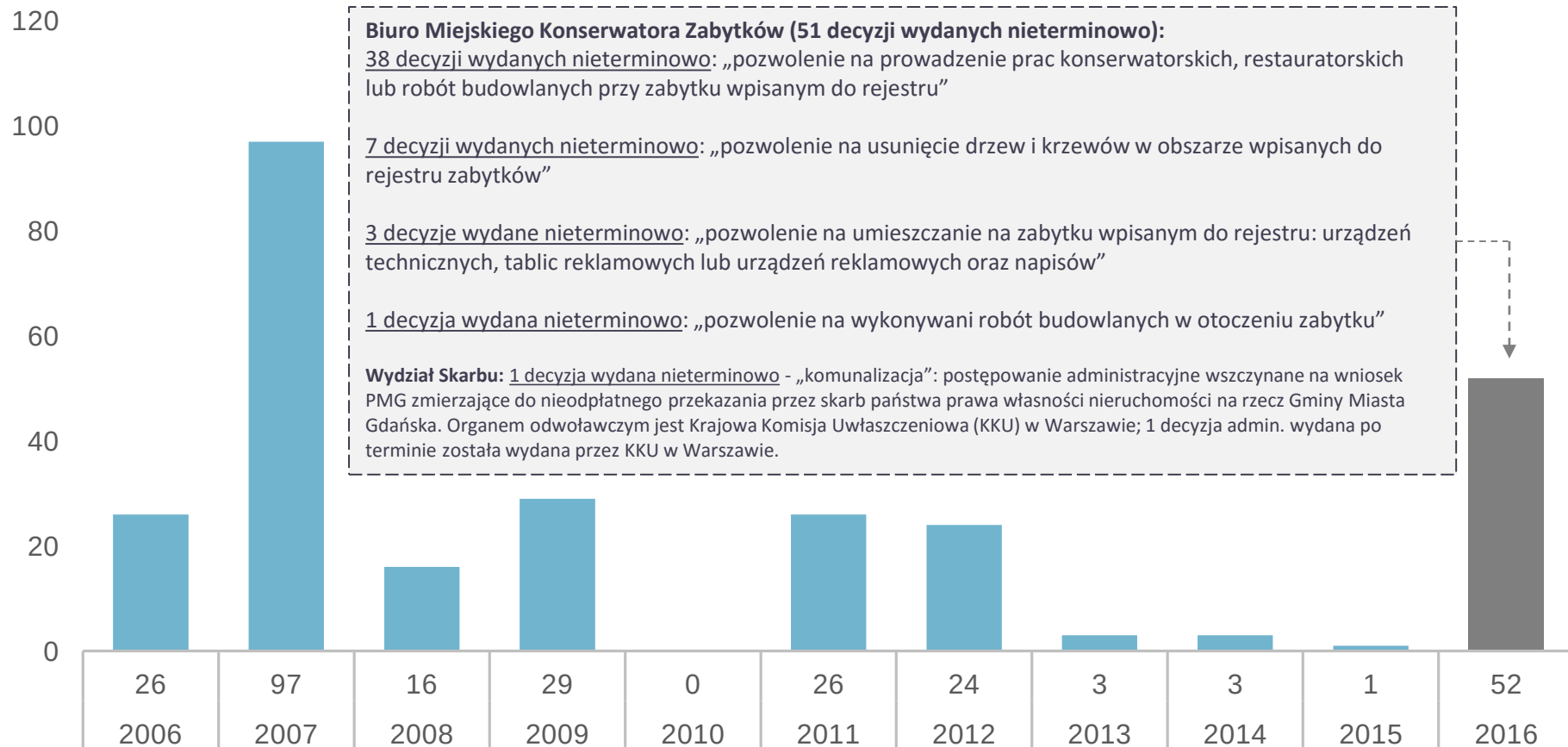
WG WYDZIAŁÓW / JEDNOSTEK w latach 2012- 2016

2012 r.	2013 r.	2014 r.	2015 r.	2016 r.
MZON 457	MZON 495	MZON 666	MZON 775	WS 487
WS 305	WS 413	WS 569	WS 523	MZON 389
PUP 292	PUP 216	MOPR 248	MOPR 157	GCŚ 160
MOPR 190	MOPR 187	PUP 152	PUP 118	WSO 133
WUAiOZ 111	WBMiP 75	WUAiOZ 92	WSO 94	PUP/GUP 121
WF 91	WSO 73	WBMiP 70	WBMiP 80	WUiA 48
WSO 63	WUAiOZ 62	WSO 64	WUiA 59	WBMiP 45
ZDiZ 31	WG 15	ZDiZ 14	WBiZK 20	WRS 30
WGK 9	ZDiZ 13	WBiZK 13	WŚ 11	WBiZK 20
WŚ 6	WŚ 13	WGK 7	ZDiZ 7	WŚ 18
WG 4	WGK 11	WRS 5	WGK 2	MOPR 14
WPS 2	WBiZK 7	WŚ 5	WG 2	ZDiZ/GZDiZ 4
WE 1	ZTM 4	WG 4	ZTM 2	WGK 2
BPS 1	WPS 1		BPS 1	WG 1
BPK 1			WRS 1	

DECYZJE

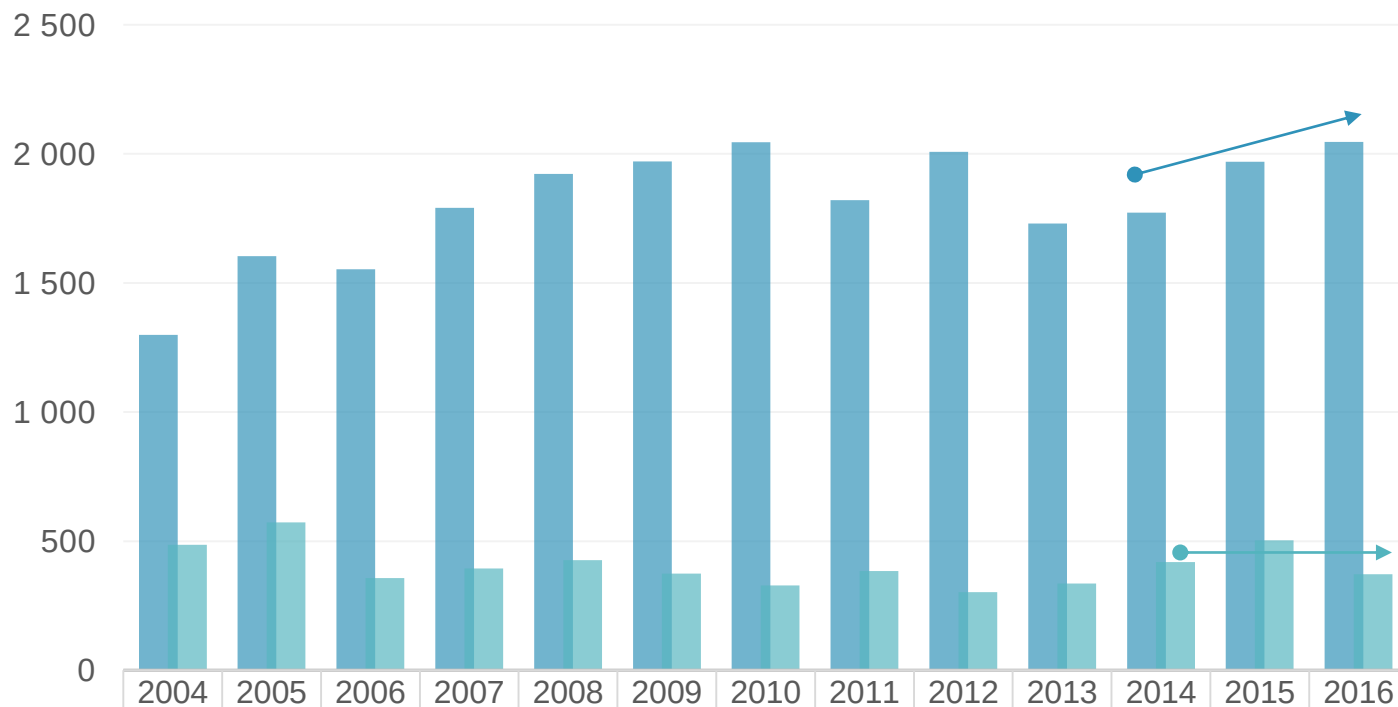
DECYZJE ADMINISTRACYJNE WYDANE NIETERMINOWO*

W LATACH 2006 - 2016



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

DZIAŁALNOŚĆ LEGISLACYJNA PREZYDENTA I RADY MIASTA GDAŃSKA W LATACH 2004-2016



■ zarządzenia Prezydenta Miasta Gdańska

■ uchwały Rady Miasta Gdańska

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1 299	1 604	1 553	1 791	1 923	1 971	2 045	1 821	2 008	1 730	1 772	1 970	2 046
486	573	357	395	427	375	329	384	303	336	419	503	372

LEGISLACJA

DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W LATACH 2004 – 2016



AKTYWNOŚĆ

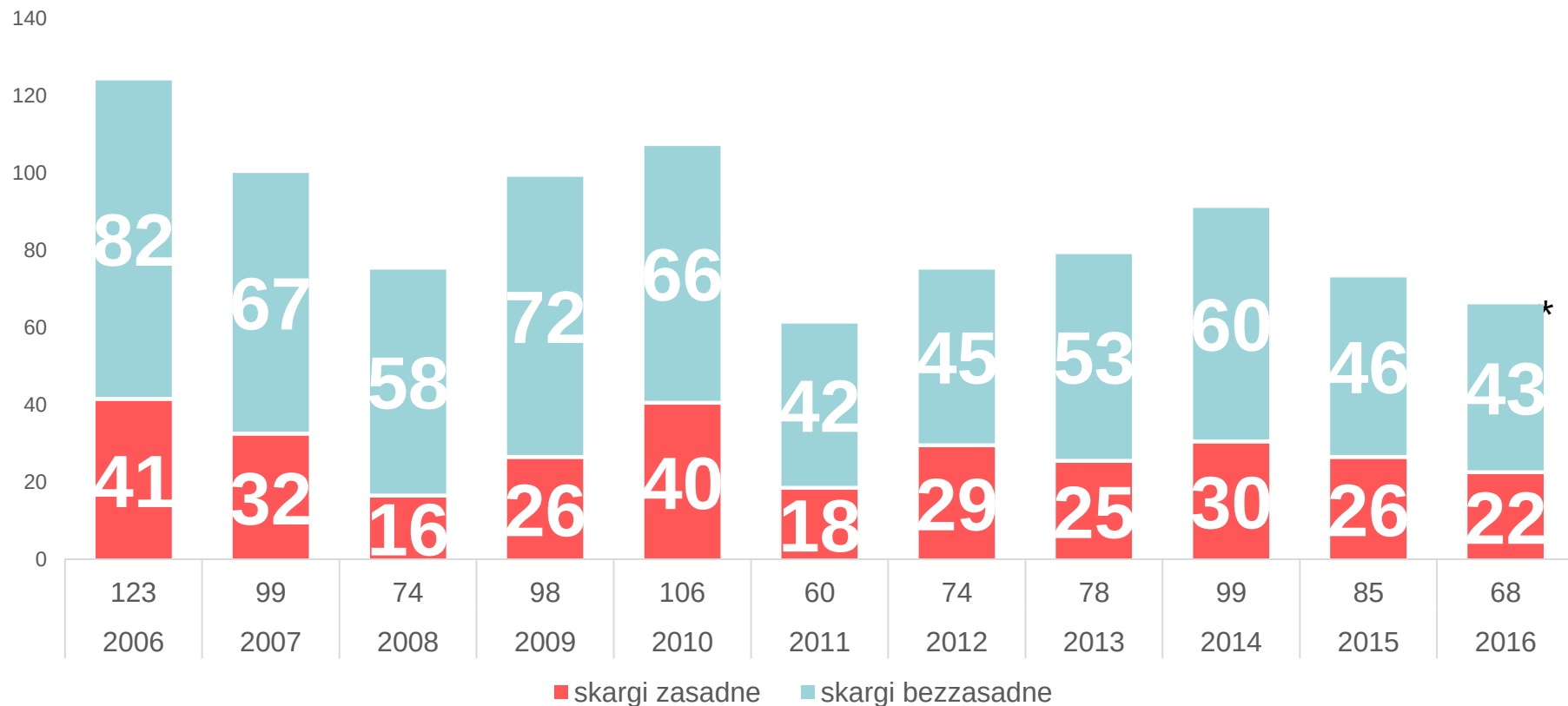
DZIAŁALNOŚĆ RADNYCH W 2016 r.

LP.	RADNI	INTERPELACJE	ZAPYTANIA	RAZEM
1	Hamadyk Łukasz	90	18	108
2	Czauderna Piotr	43	12	55
3	Lodzińska Emilia	43	10	53
4	Jankowiak Beata	30	16	46
5	Andrzejczak Mariusz	6	29	35
6	Bumblis Marek	29	6	35
7	Dunajewska Beata	21	14	35
8	Kowalczyk Andrzej	26	2	28
9	Nieroda Adam	11	14	25
10	Owczarczak Agnieszka	13	6	19
11	Błaszowski Wojciech	12	4	16
12	Kołąkowska Anna Maria	11	5	16
13	Olek Magdalena	11	5	16
14	Dudek Dorota	9	5	14
15	Gorecki Jarosław	12	1	13
16	Ryś Przemysław	6	6	12
17	Borawski Piotr	10	1	11
18	Wirski Anna	10	0	10

* w tabeli zaprezentowano listę Radnych, którzy w roku 2016 złożyli minimum 10 interpelacji i zapytań

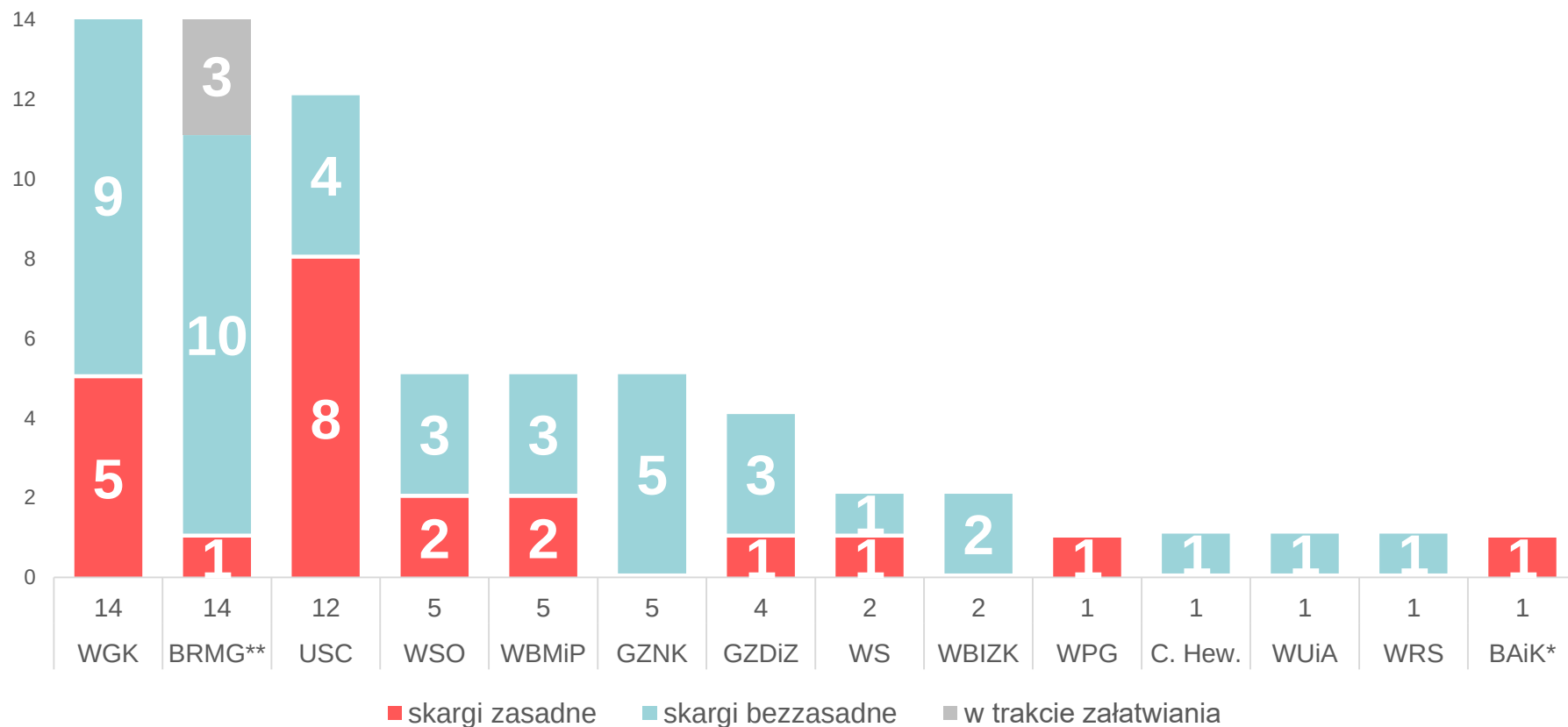
AKTYWNOŚĆ

SKARGI KLIENTÓW NA DZIAŁANIE URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W LATACH 2006 - 2016



*dodatkowo w 2016 r.:
w trakcie załatwiania = 3

SPOSÓB ROZPATRZENIA SKARG W 2016 R. WEDŁUG WYDZIAŁÓW I JEDNOSTEK



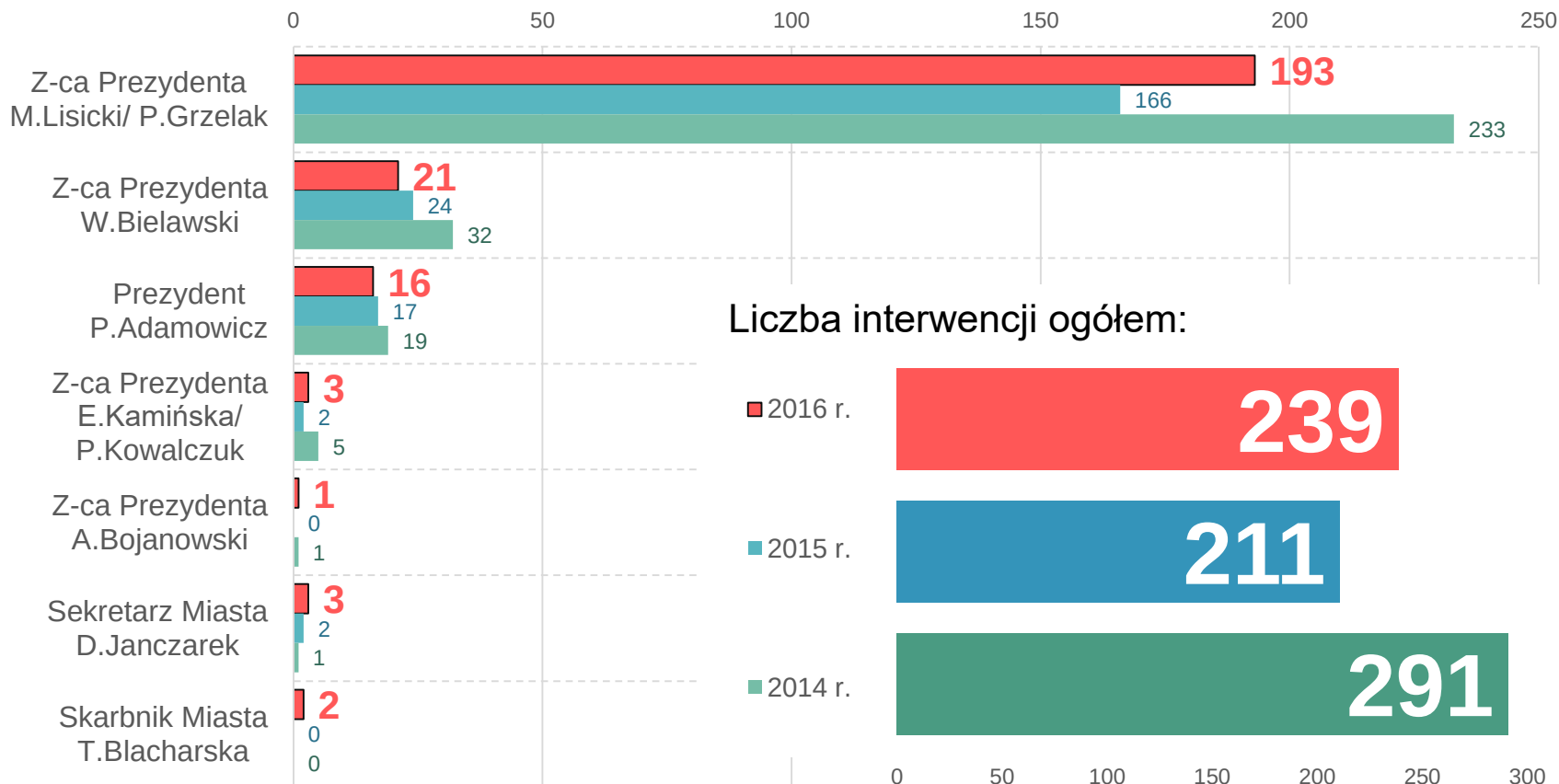
SKARGI

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

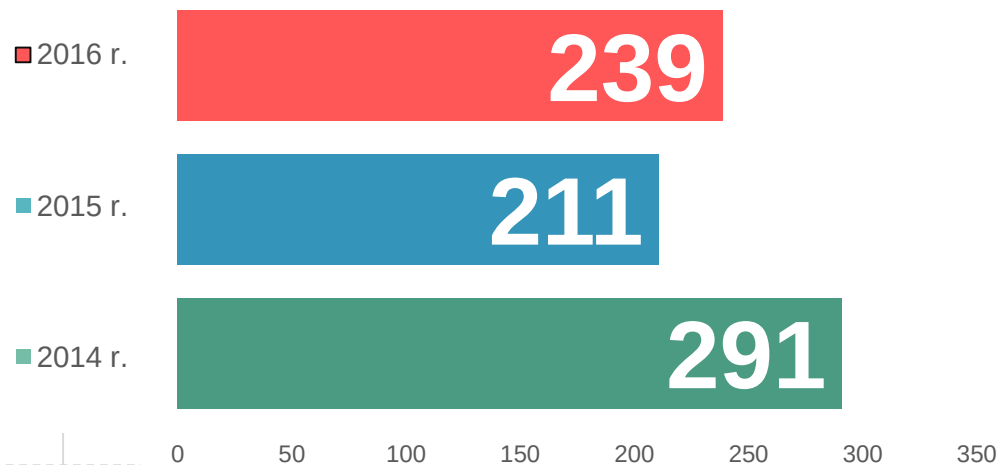
** skargi skierowane do rozpatrzenia przez Radę Miasta Gdańska

www.gdansk.pl

WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW W LATACH 2014-2016 ORAZ ZMIANA W LATACH 2015-2016.



Liczba interwencji ogółem:



INTERWENCJE

N AJCZĘSTSZE INTERWENCJE W 2016 R.



**PREZYDENT
P. ADAMOWICZ**

- Wykup lokalu mieszkalnego.
- Umorzenie zaległości czynszowych lub rozłożenie na raty.
- Przydział lokalu mieszkalnego.
- Umorzenie opłat za użytkowanie wieczyste gruntu.
- Legalizacja uprawnień do lokalu.

**Z-CA PREZYDENTA
P. GRZELAK**

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

**Z-CA PREZYDENTA
P. KOWALCZUK**

- Budowa boiska szkolnego.
- Nadzór nad pracownikami MOPR.

**SEKRETARZ MIASTA
D. JANCZAREK**

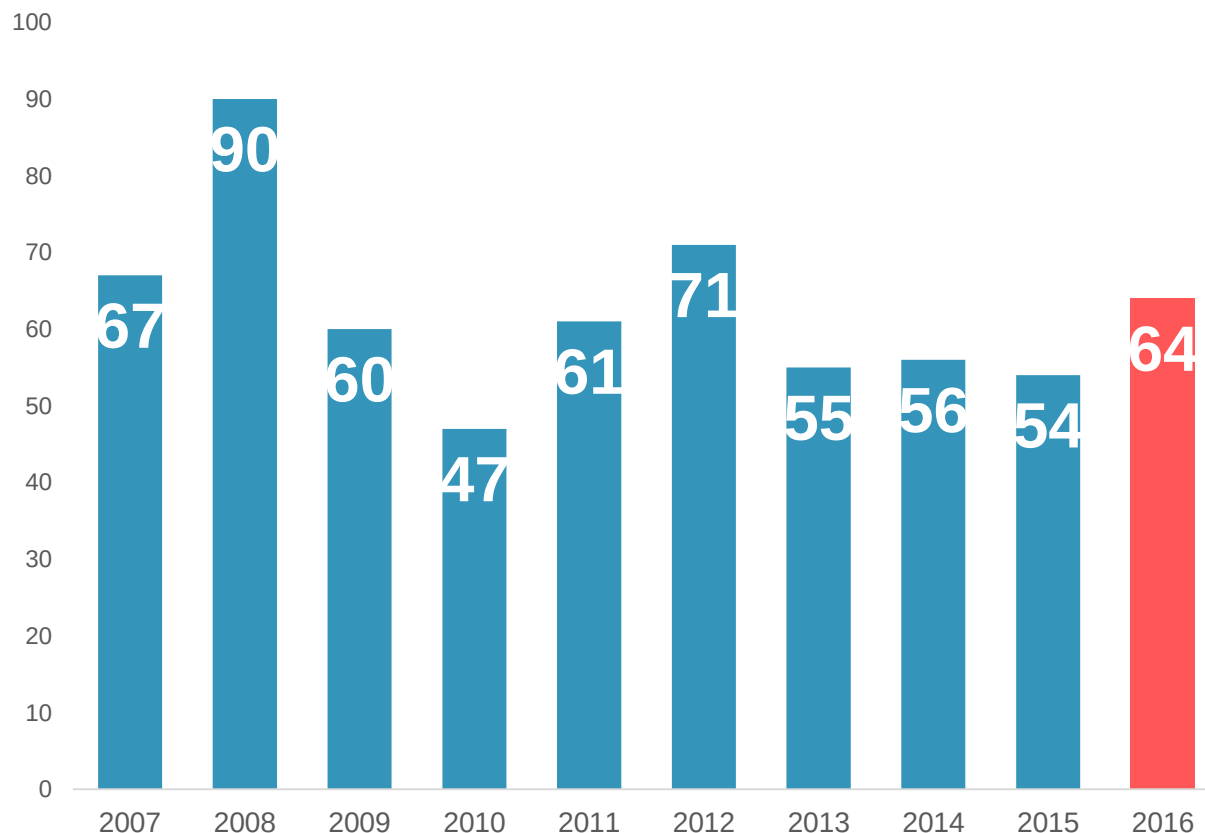
- Odmowa wydania prawa jazdy.
- Gromadzenie odpadów w mieście Gdańsk.
- Postępowanie w sprawie ośrodka szkolenia kierowców.

**Z-CA PREZYDENTA
W. BIELAWSKI**

- Wykup lokalu.
- Dostęp do działki.
- Opłata za użytkowanie wieczyste gruntu.
- Przedłużenie użytkowania wieczystego gruntu.
- Zmiana ustaleń w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego

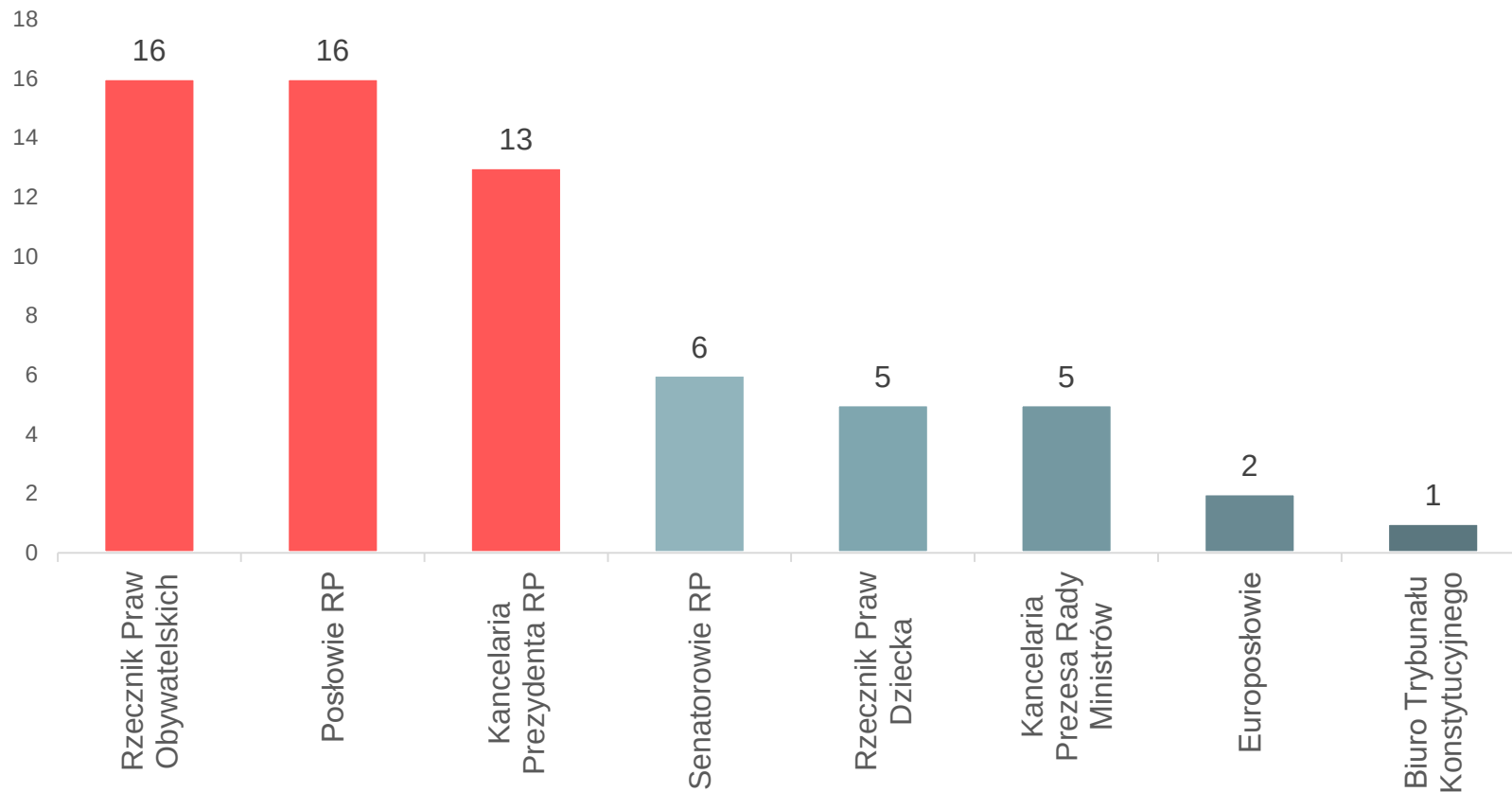
INTERWENCJE

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W LATACH 2007 - 2016



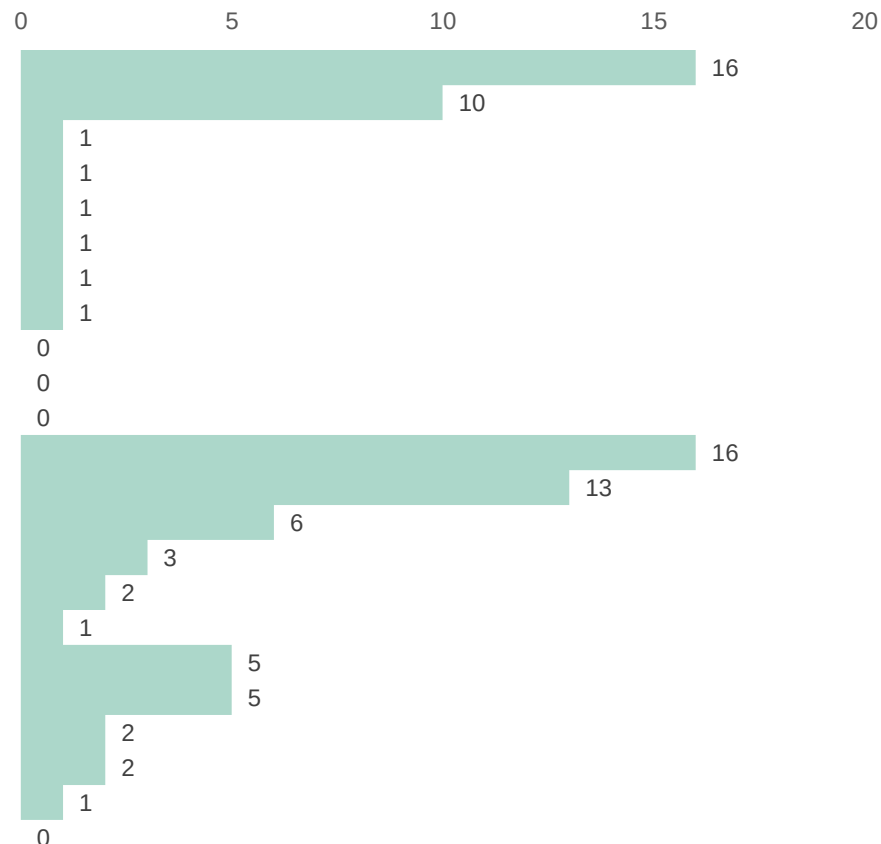
Spośród **64** wniosków najwięcej trafiło do Wydziału Gospodarki Komunalnej (33), Wydziału Rozwoju Społecznego (7), Kancelarii Prezydenta (6) oraz Wydziału Skarbu (4).

SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W 2016 r.



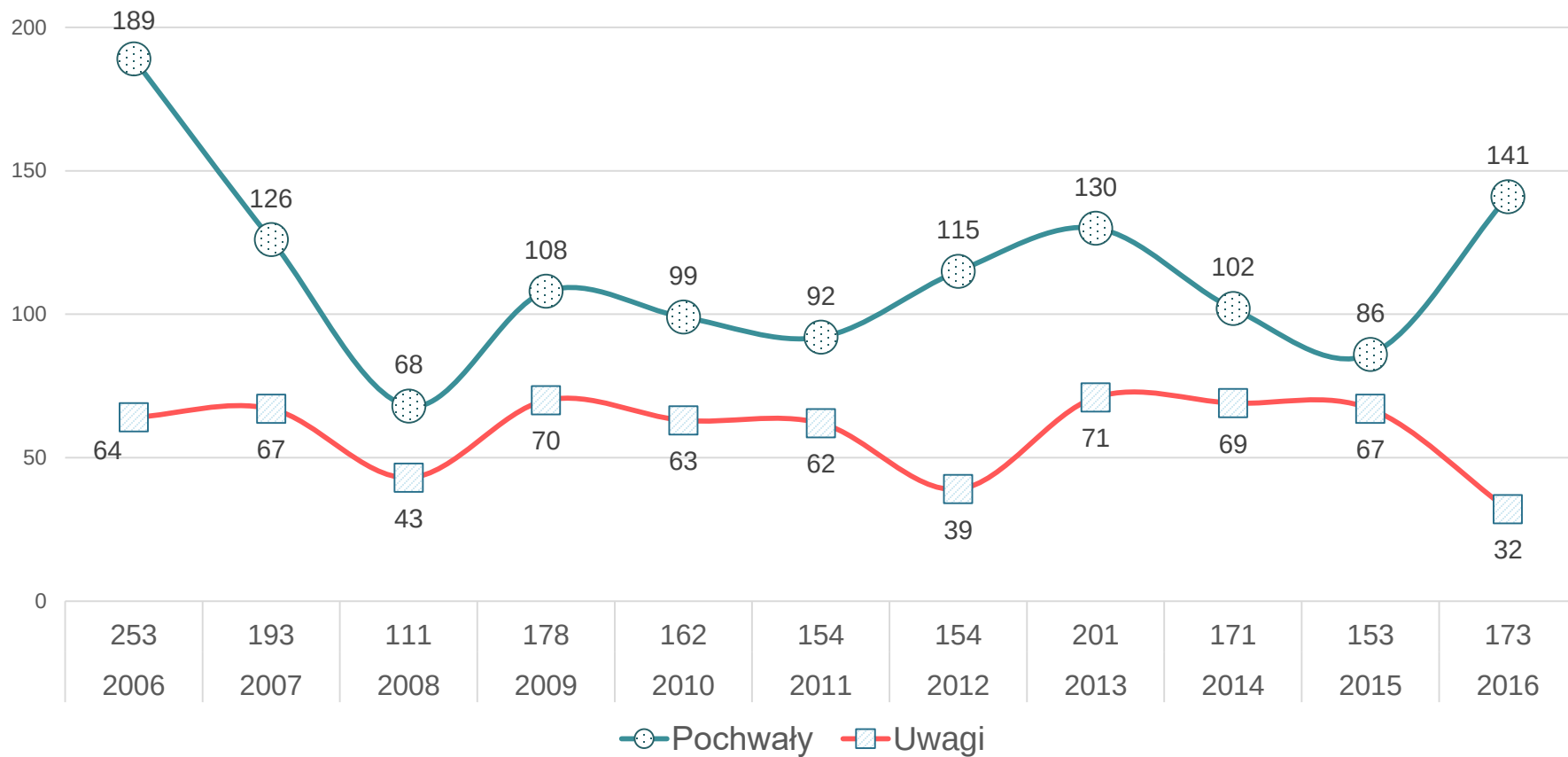
SKARGI, WNIOSKI I ZAPYTANIA POSŁÓW, SENATORÓW I RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH W 2016 r. c.d.

Organ wnioskujący	2016 rok
Posłowie RP	16
Magdalena Bieńska	10
Stanisław Gawłowski	1
Andrzej Jaworski	1
Jarosław Sellin	1
Mirosława Stachowiak-Różecka	1
Tomasz Jaskóła	1
Michał Jarosz	1
Piotr Bauć	0
Agnieszka Pomaska	0
Jolanta Szczypińska	0
Rzecznik Praw Obywatelskich	16
Kancelaria Prezydenta RP	13
Senatorowie	6
Antoni Szymański	3
Bogdan Borusewicz	2
Lidia Staroń	1
Rzecznik Praw Dziecka	5
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	5
Europosłowie	2
Jarosław Wałęsa	2
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	1
Wojewoda Pomorski	0
Ogółem	64



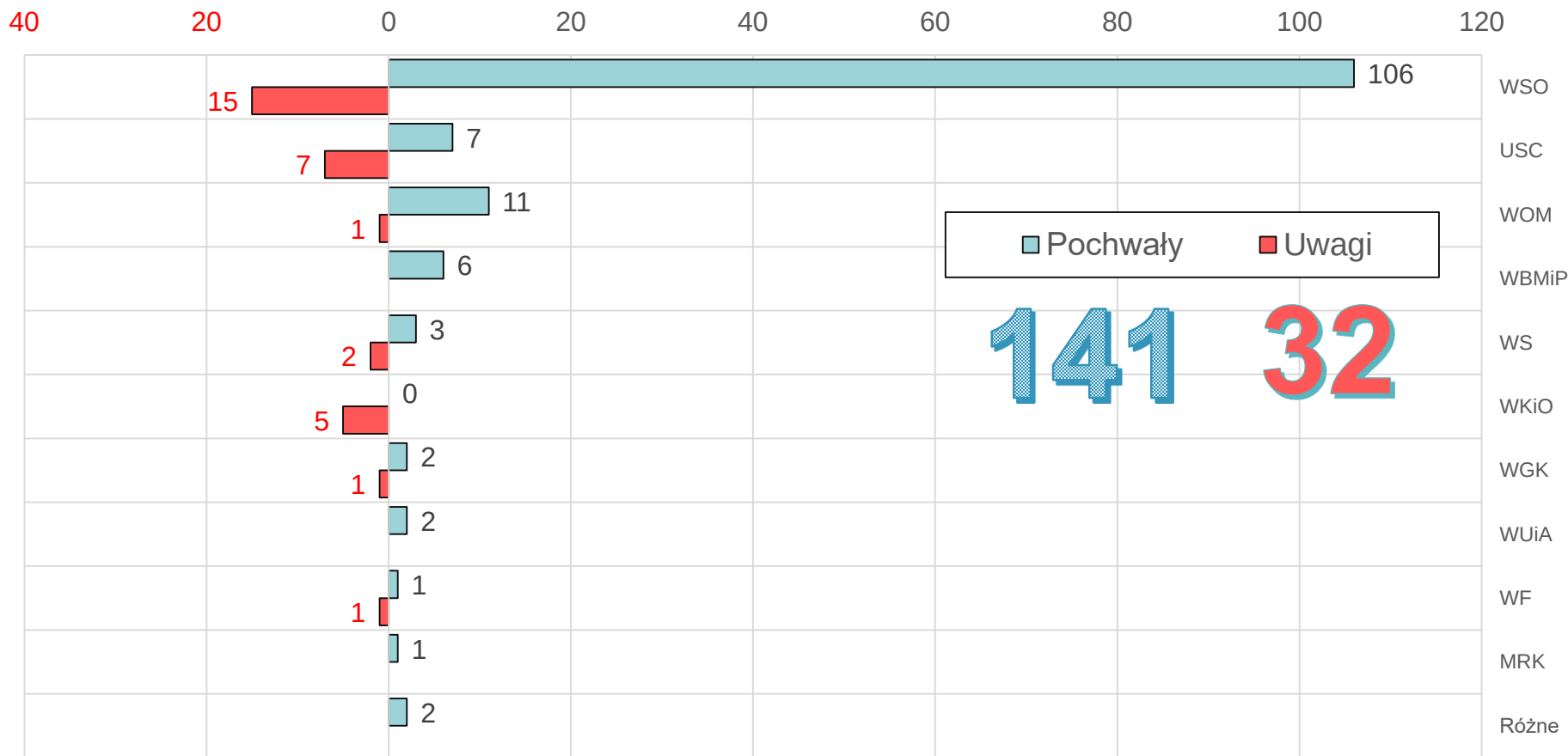
O CENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W LATACH 2006 – 2016



OCENA UMG

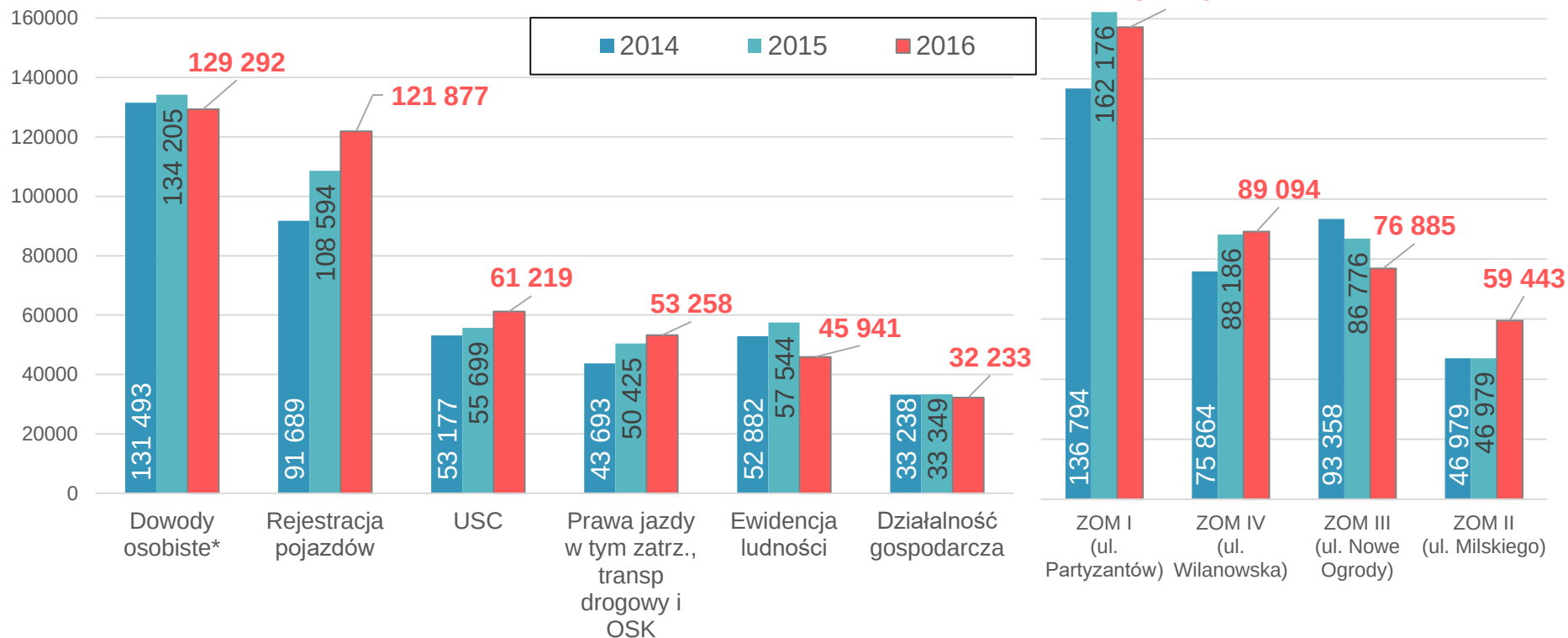
O CENA WYDZIAŁÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU W ANKIETACH „OPINIA O NAS” W 2016 R.



OCENA UMG

KLIENCI OBSŁUŻENI W ZESPOŁACH OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW I USC W LATACH 2014 – 2016

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



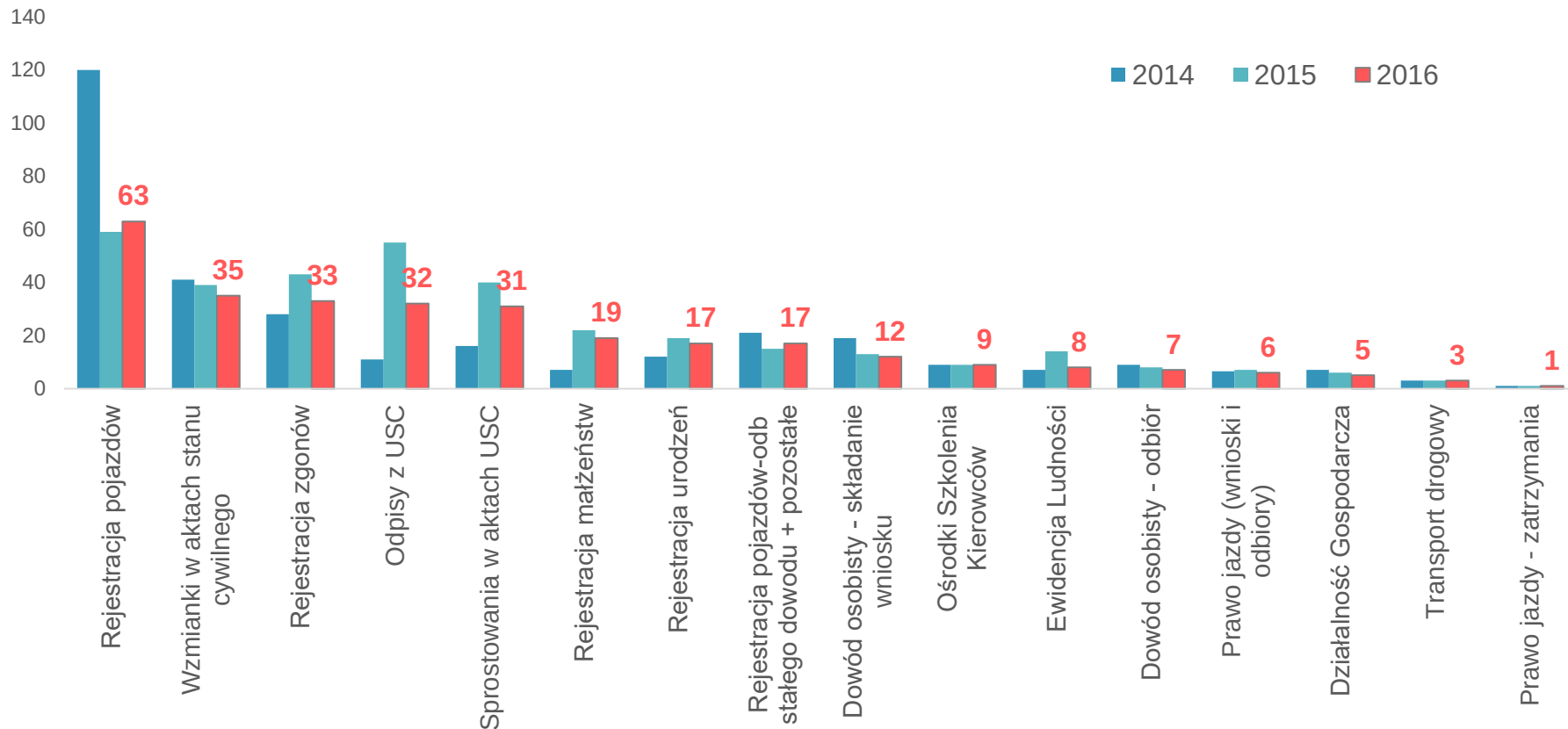
W 2016 r. obsłużono: 443 820* osób; wzrost 0,9% r./r.

KLIENCI

* niektóre procedury wymagają dwukrotnej obecności klienta w Urzędzie

ŚREDNI CZAS OCZEKIWANIA (W MIN.) KLIENTA UMG W GDAŃSKU NA OBSŁUGĘ W LATACH 2014-2016.

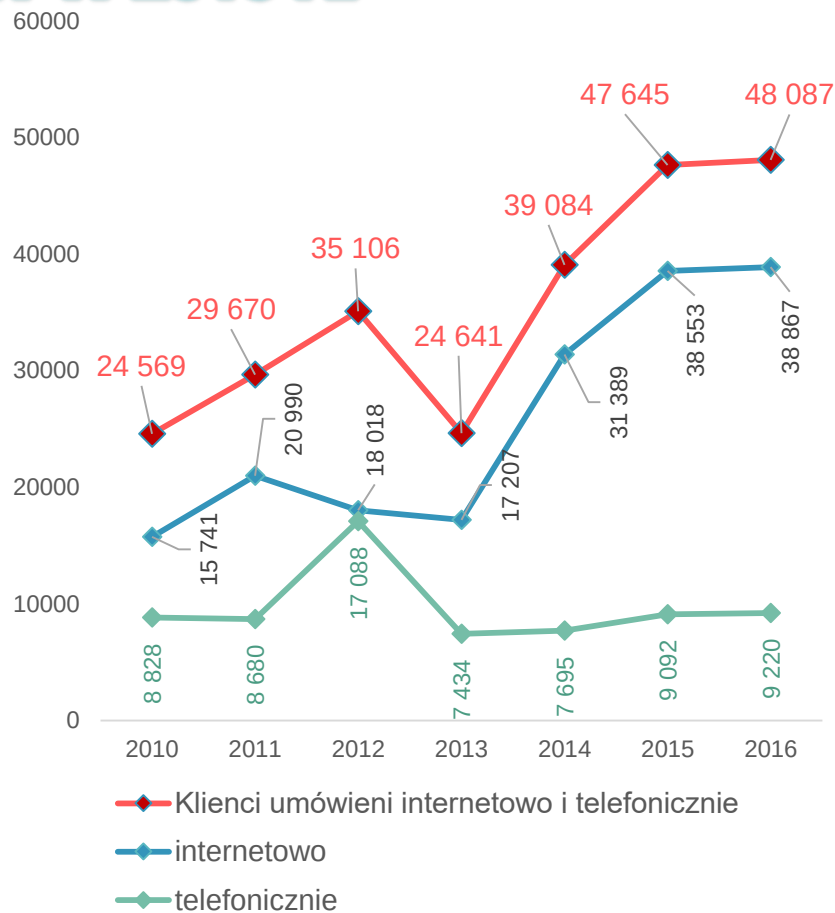
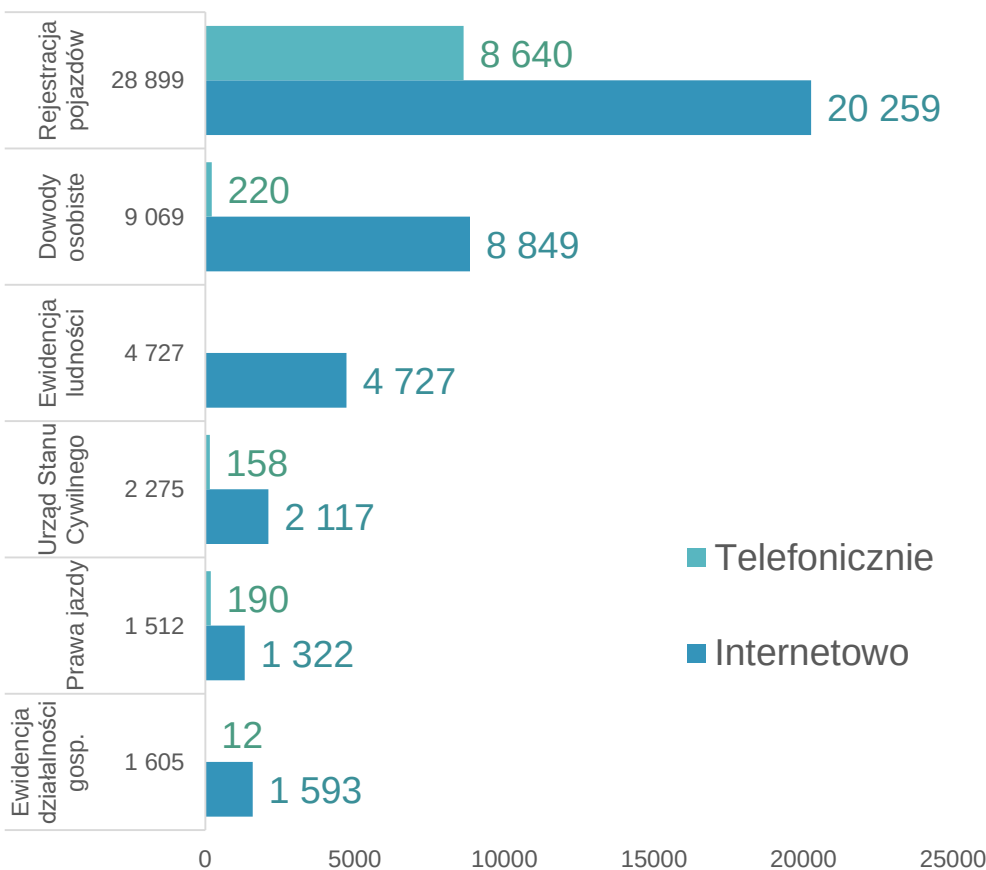
(według rodzajów usług)



CZAS

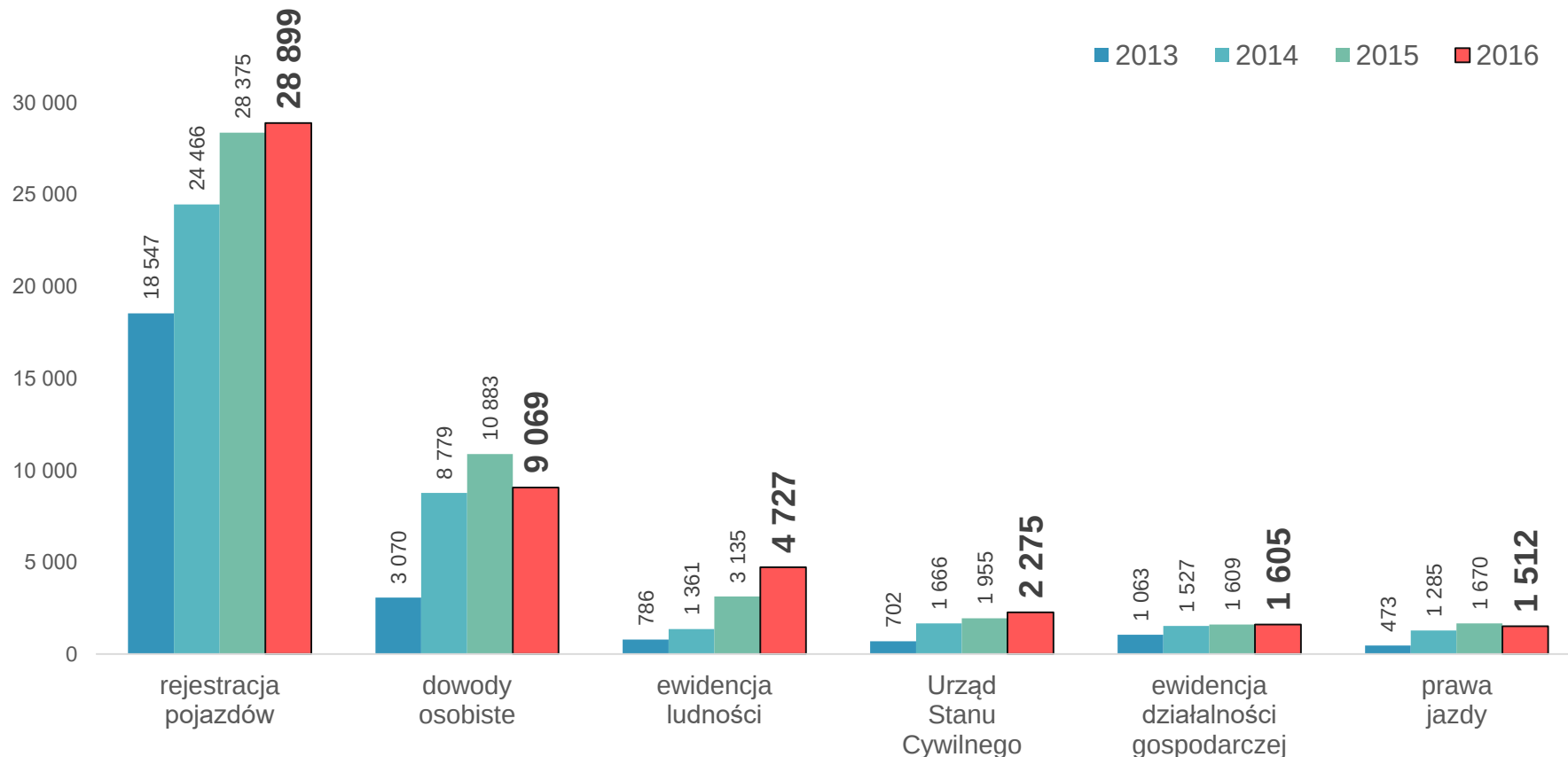
www.gdansk.pl

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W 2016 R.



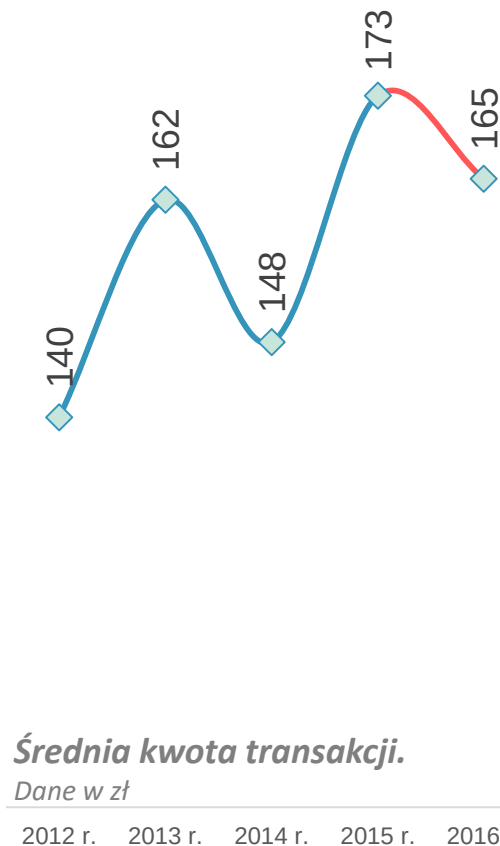
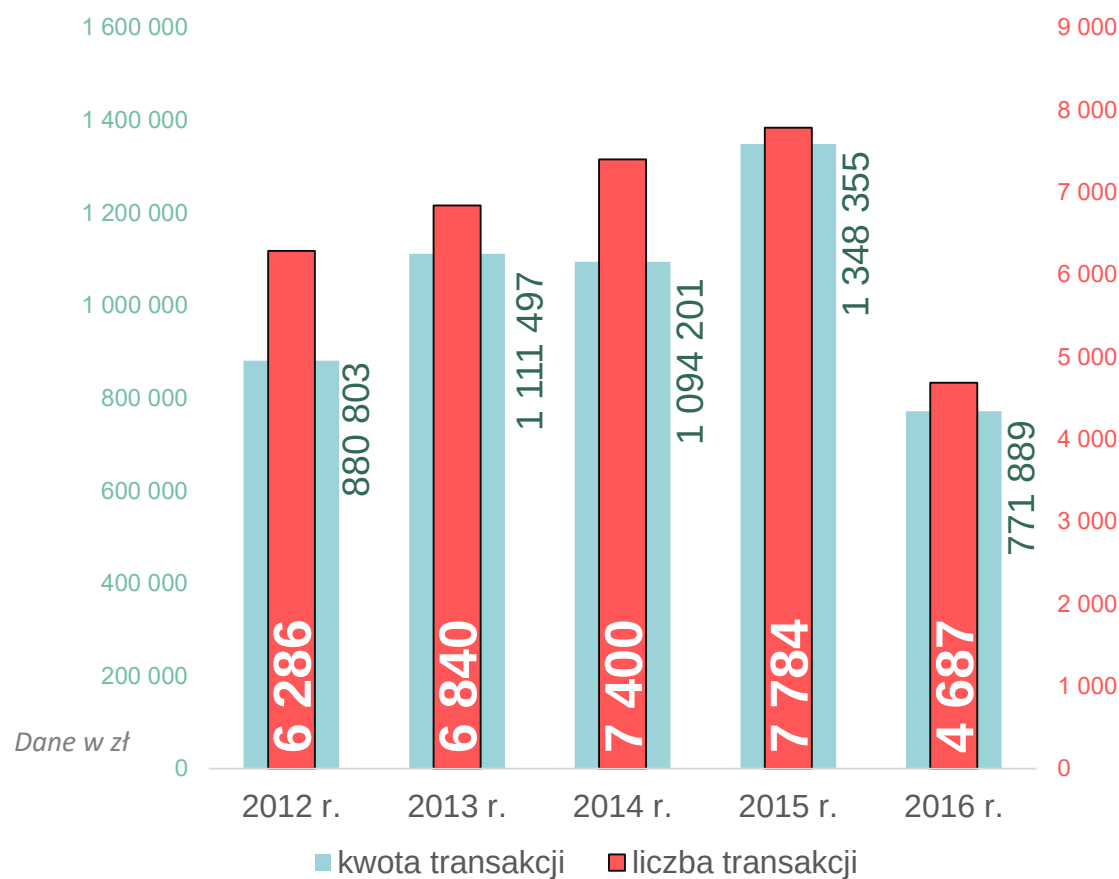
KLIENCI

KLIENCI UMÓWIENI INTERNETOWO I TELEFONICZNIE WEDŁUG RODZAJÓW SPRAW W LATACH 2013 - 2016



KLIENCI

WARTOŚĆ ORAZ LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

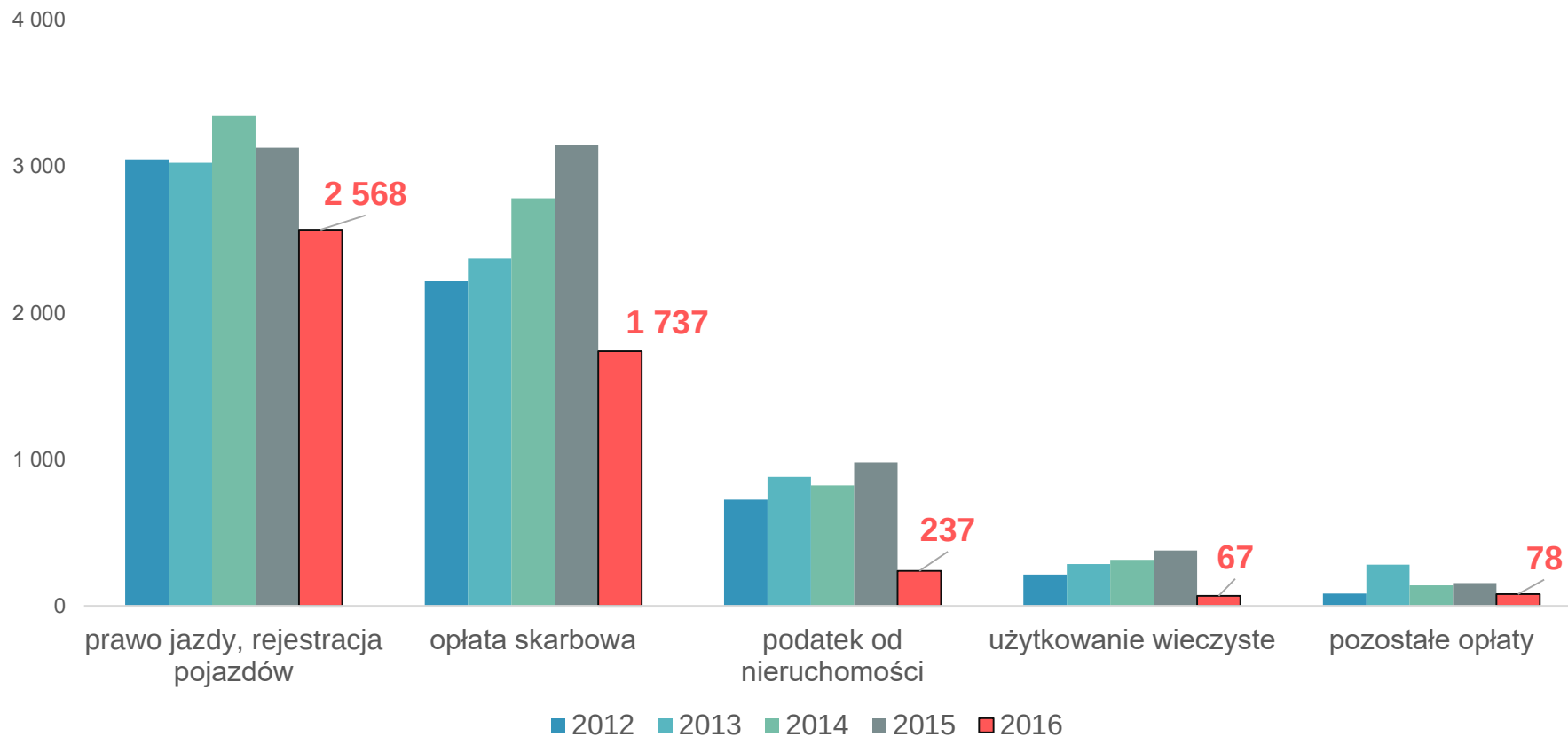


KARTY PŁATNICZE

www.gdansk.pl

LICZBA TRANSAKCJI ZREALIZOWANYCH PRZEZ KLIENTÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH

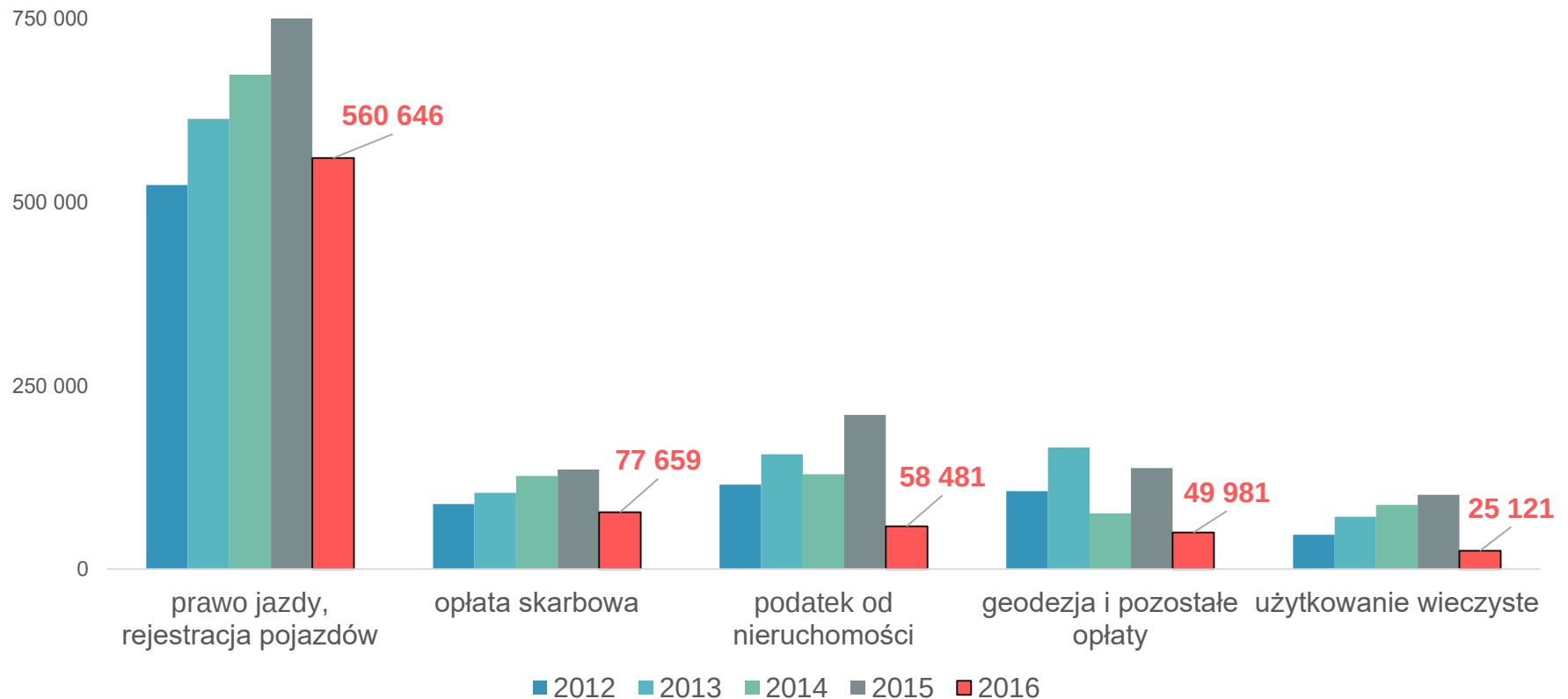
(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2012 – 2016)



TRANSAKCJE

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

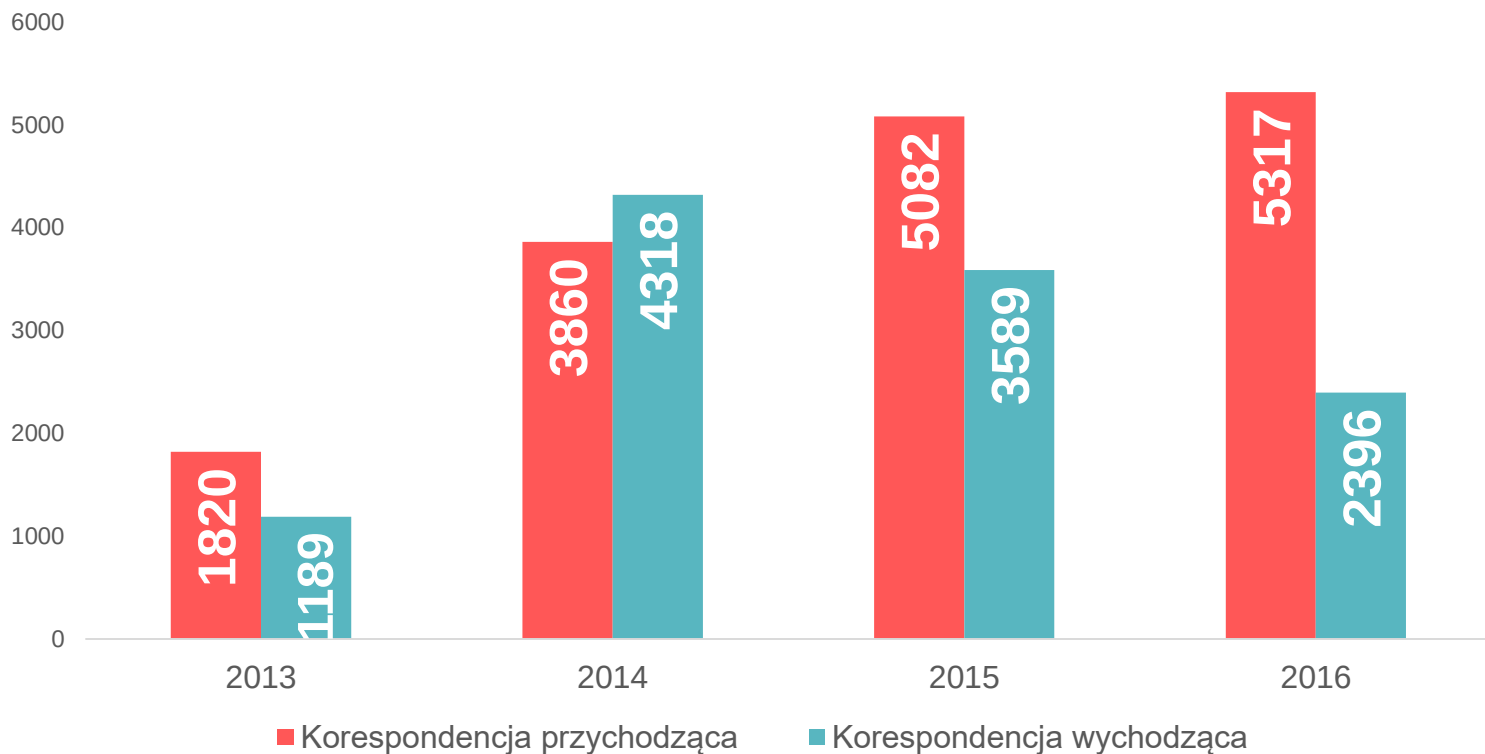
(w podziale na rodzaj opłaty w latach 2012 – 2016)



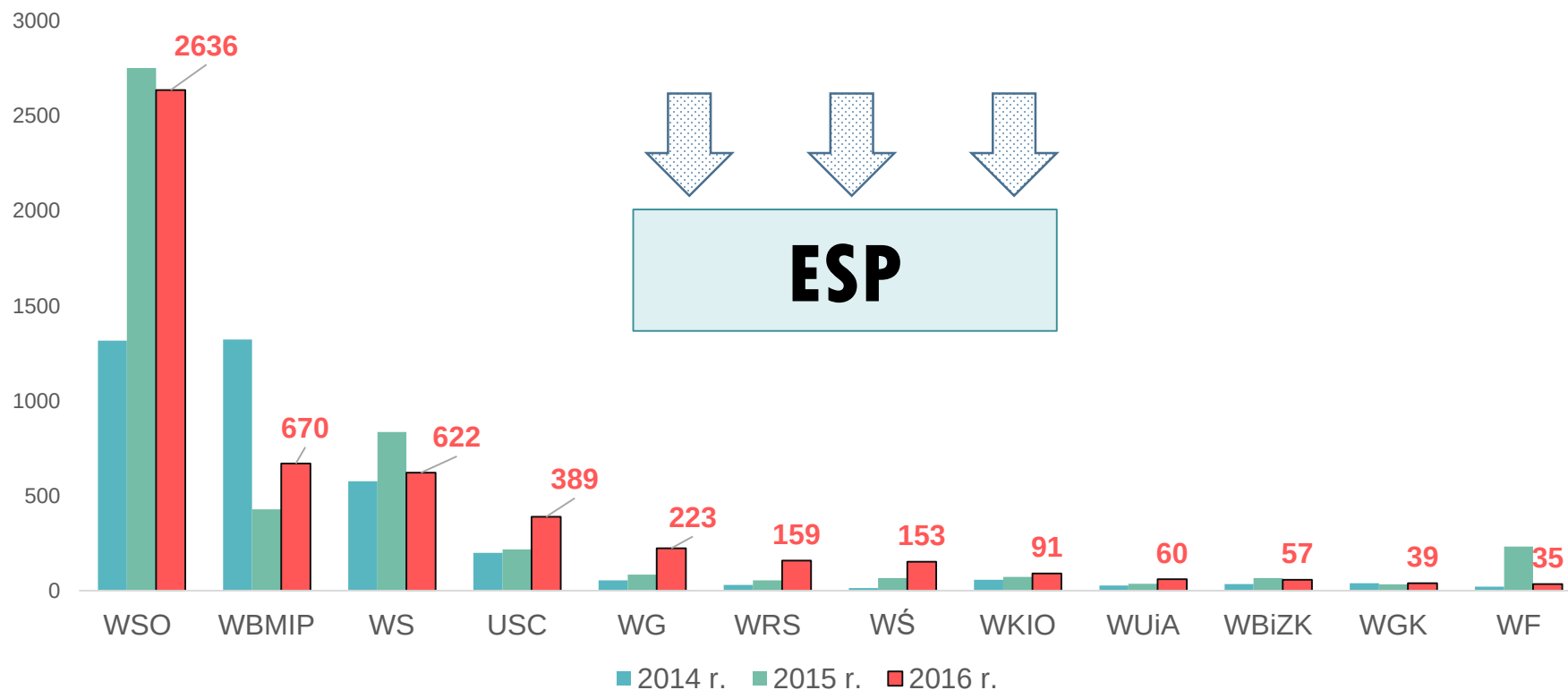
WARTOŚĆ

S PRAWOZDANIE DOTYCZĄCE KORESPONDENCJI

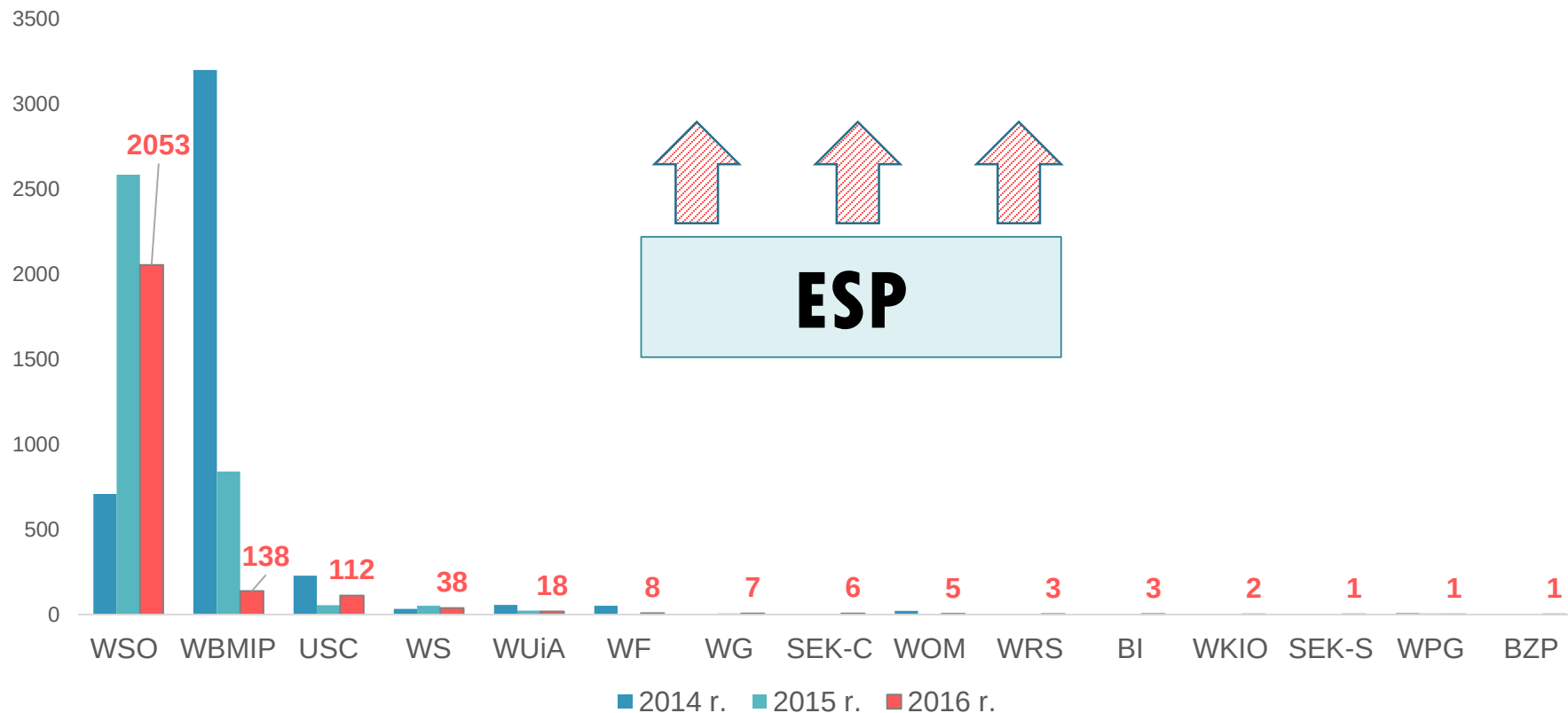
PRZYJĘTEJ ORAZ WYSŁANEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W LATACH 2013-2016.



S PRAWOZDANIE DOTYCZĄCE KORESPONDENCJI PRZYJĘTEJ NA ELEKTRONICZNĄ SKRZYNKĘ PODAWCZĄ W LATACH 2014-2016.

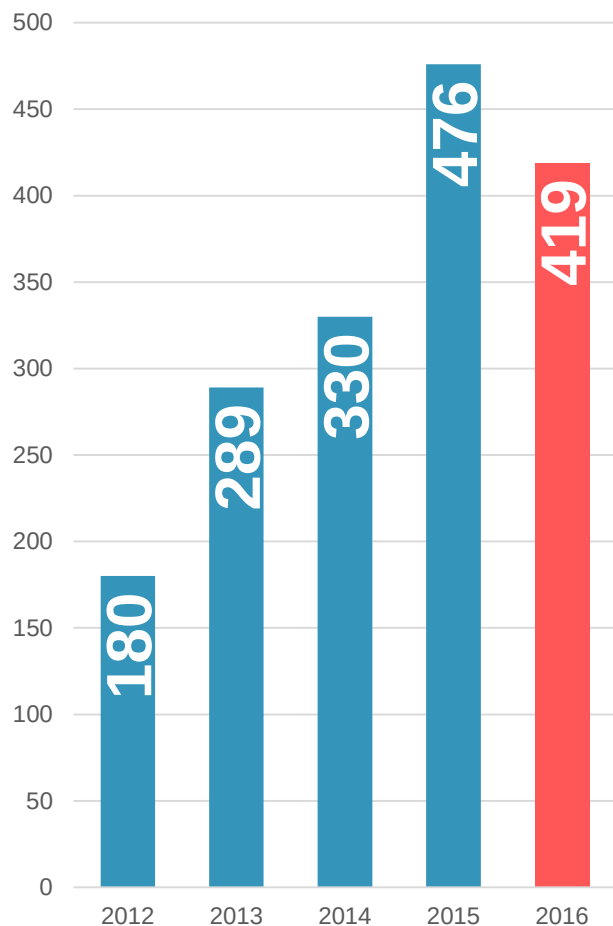


S PRAWOZDANIE DOTYCZĄCE KORESPONDENCJI WYŚŁANEJ Z ELEKTRONICZNEJ SKRZYNKI PODAWCZEJ W LATACH 2014-2016.

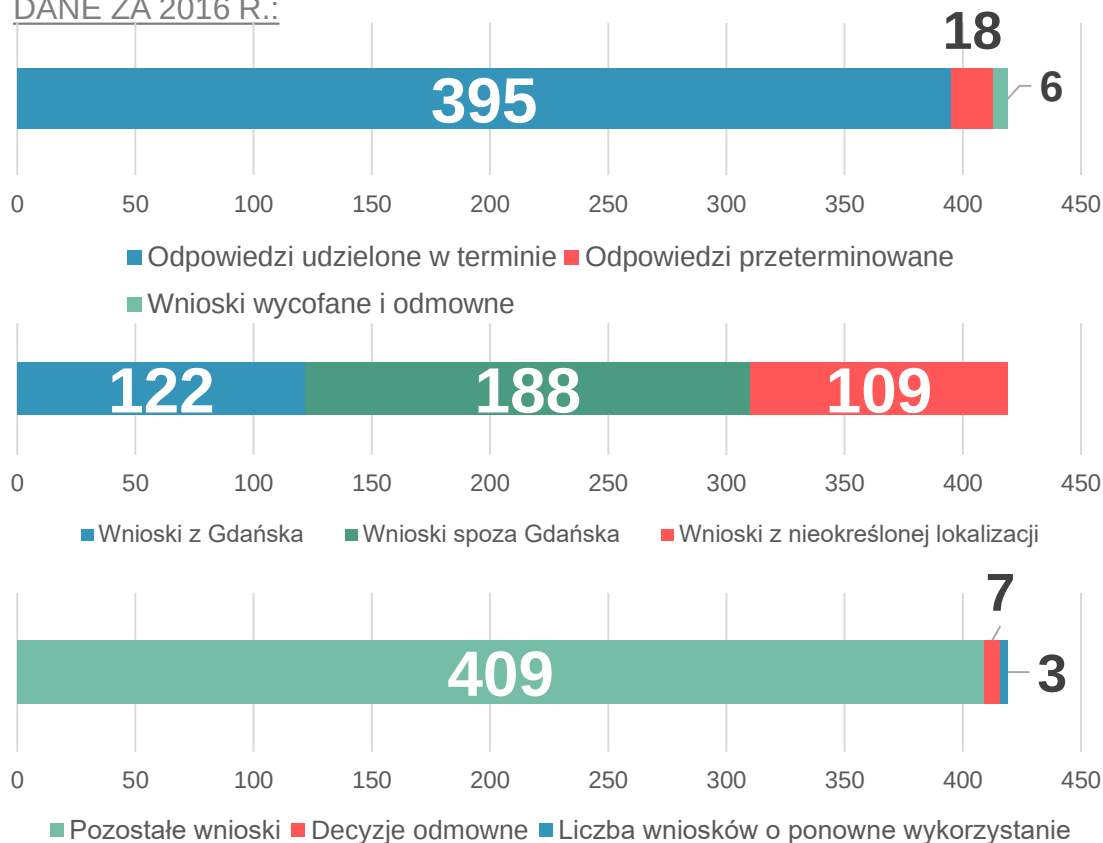


WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ

W LATACH 2012-2016



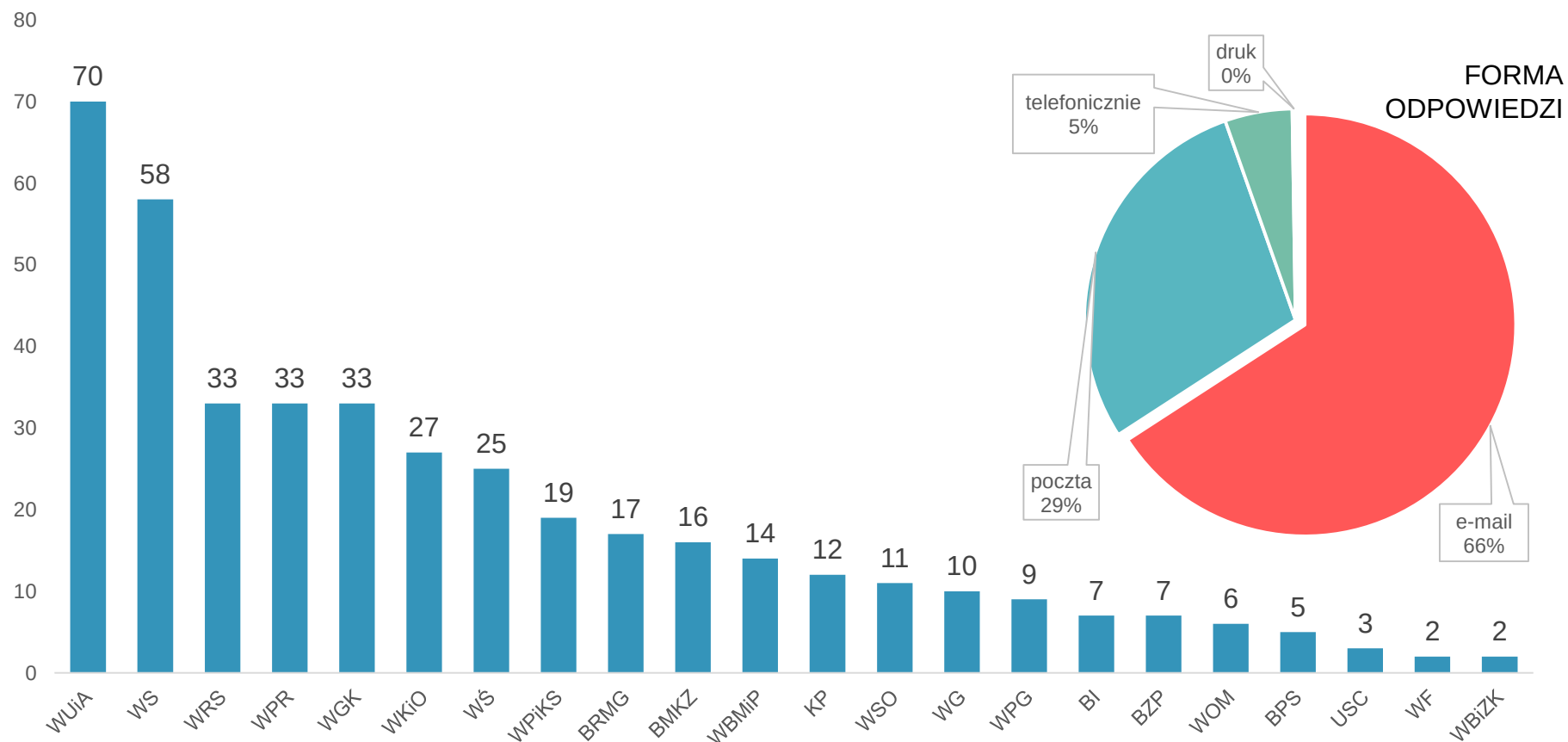
DANE ZA 2016 R.:



INFORMACJA PUBL.

www.gdansk.pl

WNIOSKI O UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI PUBLICZNEJ W PODZIALE NA WYDZIAŁY W 2016 R.





URZĄD MIEJSKI W GDAŃSKU

Wydział Polityki Gospodarczej

Dziękujemy za uwagę


www.gdansk.pl