

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU W 2019 R.

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH

Decyzje administracyjne

Wydane z upoważnienia PMG w świetle przepisów KPA oraz ordynacji podatkowej

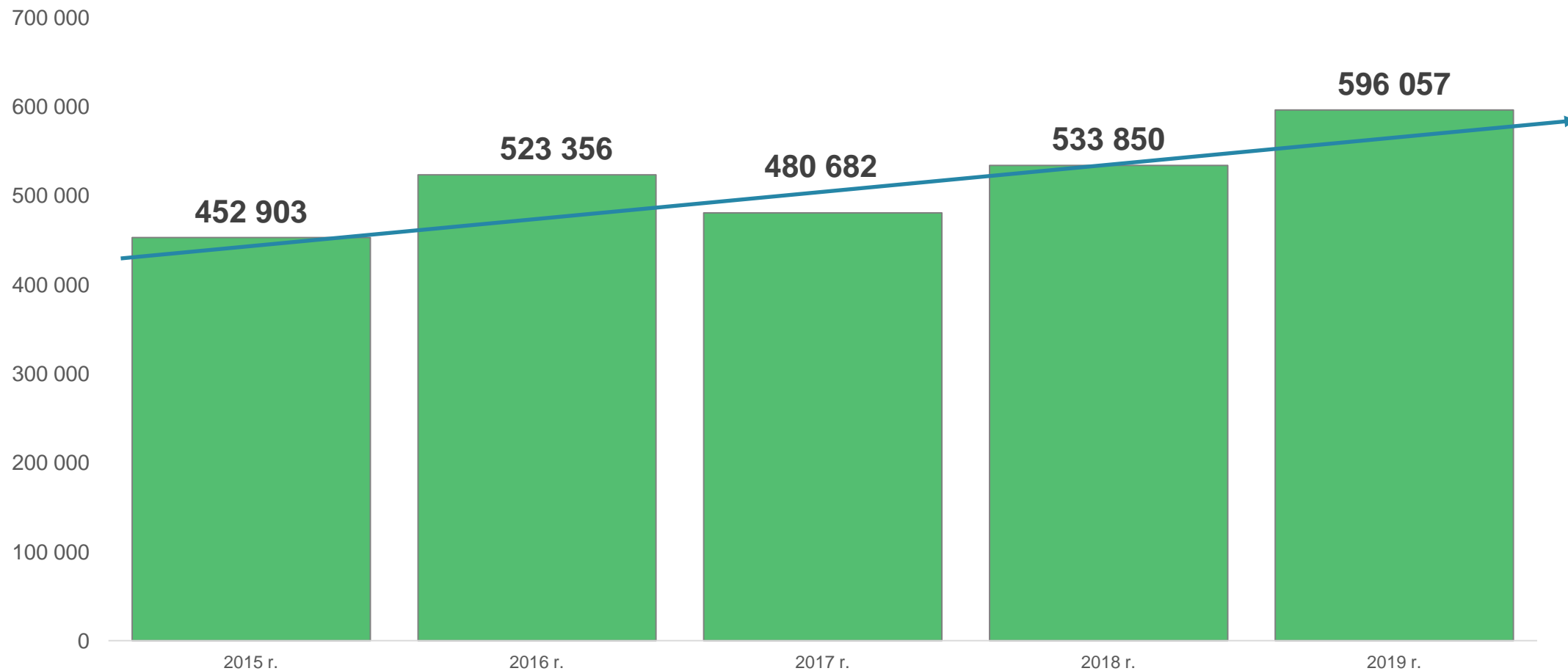
Liczba decyzji administracyjnych systematycznie wzrasta.

W 2019 r. liczba wydanych decyzji administracyjnych wyniosła **596 057** decyzji, co oznacza wzrost o 62 207 decyzji w stosunku do roku poprzedniego; 12% r./r.

W 2019 r. największy wzrost liczby wydanych decyzji administracyjnych odnotowano w Wydziale Skarbu (+37 297 decyzji; 1532% r./r.), Gdańskim Centrum Świadczeń (+ 15 155 decyzji; 14% r./r.) oraz w Wydziale Komunikacji (+ 8 917 decyzji; 6% r./r.)

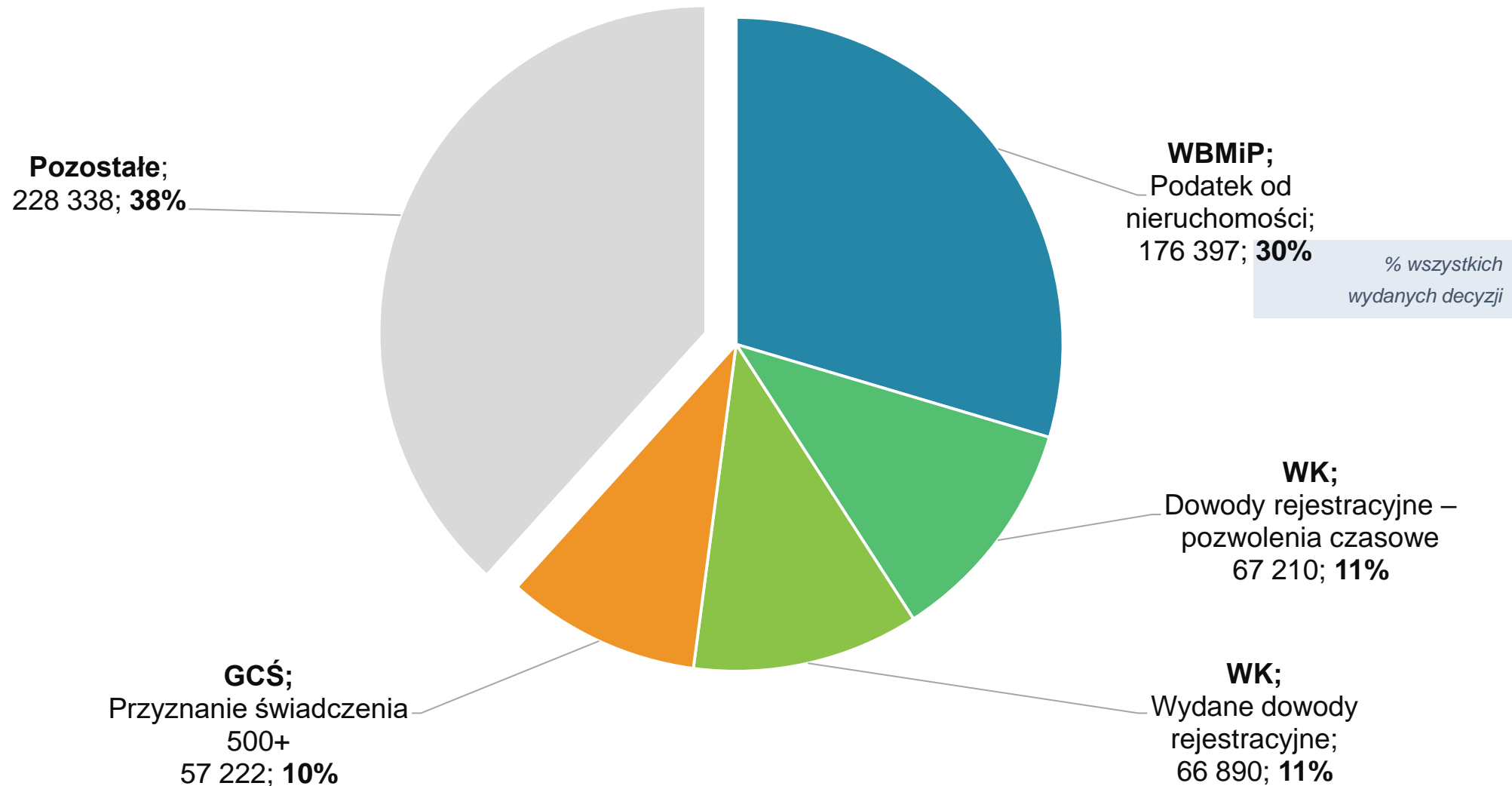
Decyzje administracyjne

wydane w latach 2015-2019



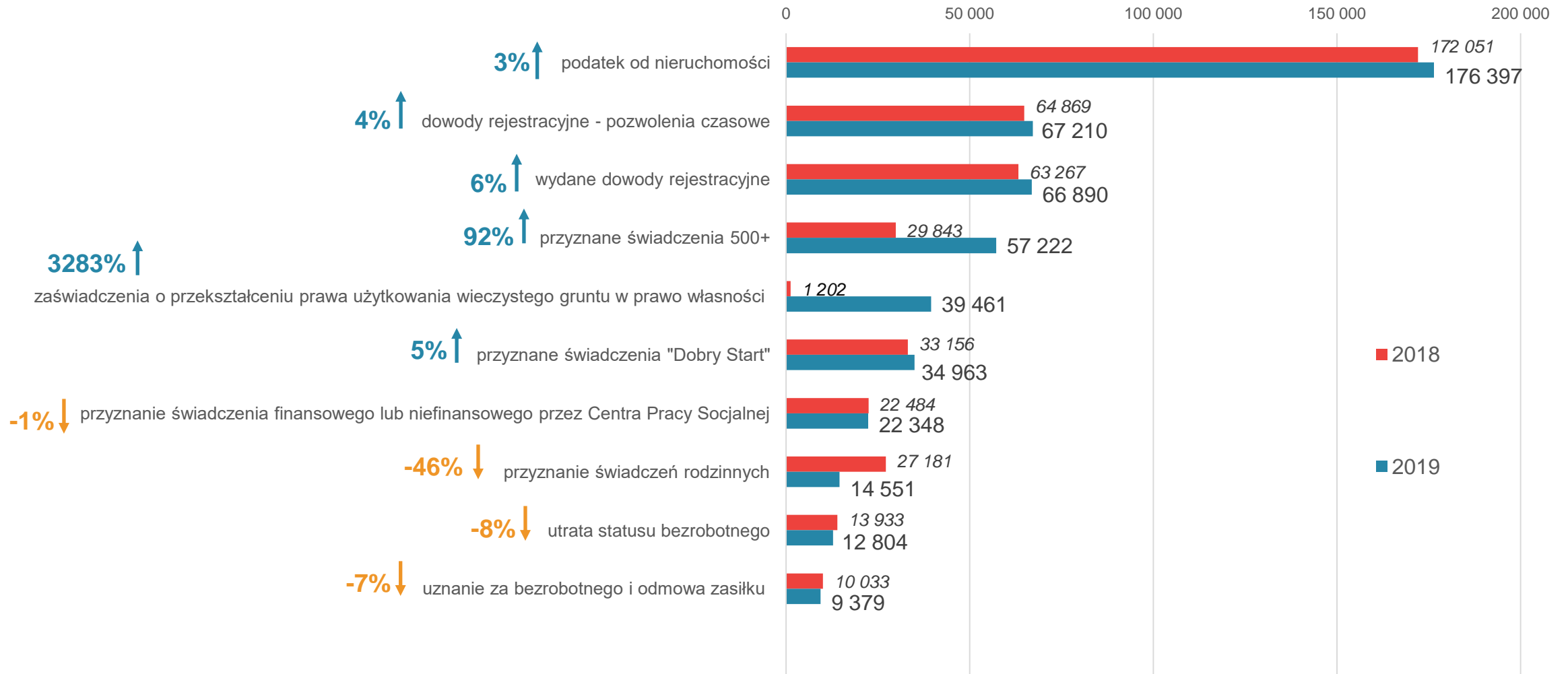
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w 2019 r.



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w latach 2018-2019



NAJWIĘKSZY WZROST

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2018-2019

Zaświadczenie o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntu w prawo własności

/Wydział Skarbu/

1202 w 2018 r.

39 461 w 2019 r.

+ 38 259; 3283% r/r

Powodem wzrostu była ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności tych gruntów
/nowe decyzje administracyjne.

Przyznanie świadczenia 500+
/Gdańskie Centrum Świadczeń/

29 843 w 2018 r.

57 222 w 2019 r.

+ 27 379; 98% r/r

Od lipca 2019 rodzicom przysługuje świadczenie 500+ na pierwsze dziecko.

Wydane dowody rejestracyjne
/Wydział Komunikacji/

66 890 w 2018 r.

66 890 w 2019 r.

+ 3623; 6% r/r

Zwiększony obrót samochodami. Wzrost popytu na samochody osobowe i dostawcze.



NAJWIĘKSZY SPADEK

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2018-2019



Przyznanie świadczeń rodzinnych */Gdańskie Centrum Świadczeń/*

27 181 w 2018 r.

14 551 w 2019 r.

-12 630; -46% r/r

W 2018 r. wydano dodatkowo blisko 10,5 tys. decyzji więcej ze względu na podwyższenie kwoty wypłacanego zasiłku pielęgnacyjnego dla osób niepełnosprawnych.

Pozostała różnica spowodowana jest spadkiem liczby wniosków o zasiłek rodzinny.

Kryteria dochodowe są stałe i niezmiennie od kilku lat; wzrasta dochód mieszkańców.



Utrata statusu bezrobotnego */Gdański Urząd Pracy/*

13 933 w 2018 r.

12 804 w 2019 r.

-1129; -8% r/r

Spadek wynika z niskiej liczby osób bezrobotnych do rejestracji oraz osób zarejestrowanych.



Uznanie za bezrobotnego i odmowa zasiłku */Gdański Urząd Pracy/*

10 033 w 2018 r.

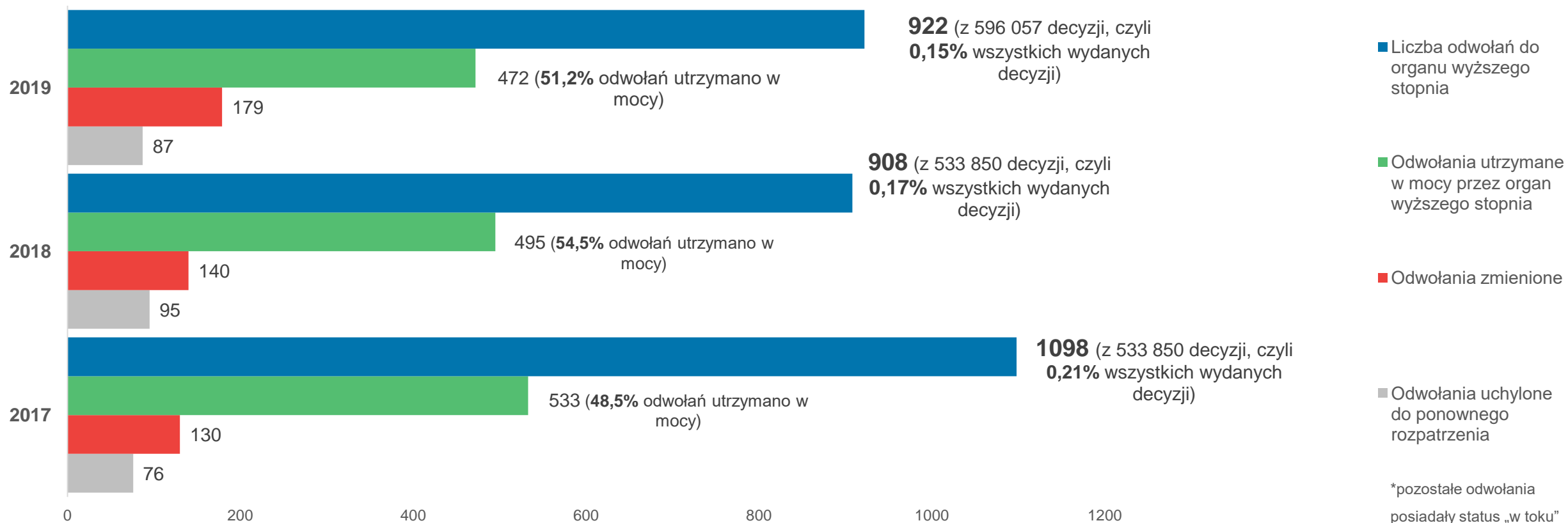
9379 w 2019 r.

-654; -7% r/r

Spadek napływu osób bezrobotnych do rejestracji jest podyktowany poprawą koniunktury na rynku pracy oraz wzrostem gospodarczym.

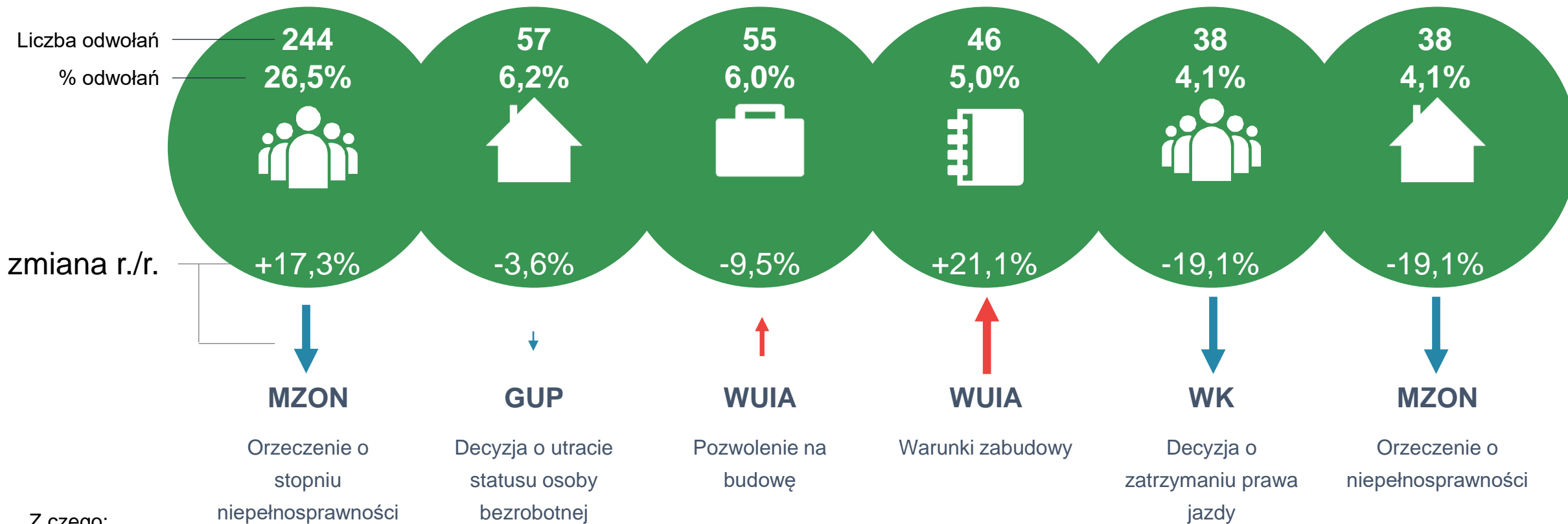
ODWOŁANIA

od decyzji administracyjnych w latach 2017-2019



ODWOŁANIA

W 2019 roku najczęściej odwoływano się od decyzji:
- uszeregowano od największej liczby odwołań -



Z czego:

	Orzeczenie o stopniu niepełnosprawności	Decyzja o utracie statusu osoby bezrobotnej	Pozwolenie na budowę	Warunki zabudowy	Decyzja o zatrzymaniu prawa jazdy	Orzeczenie o niepełnosprawności
utrzymane w mocy	44,7%	94,7%	21,8%	15,2%	92,1%	52,6%
uchylenie do ponownego rozpatrzenia	0,0%	5,3%	38,2%	17,4%	0,0%	0,0%
zmienione	55,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	47,4%
„w toku”	0,0%	0,0%	40,0%	67,4%	5,3%	0,0%

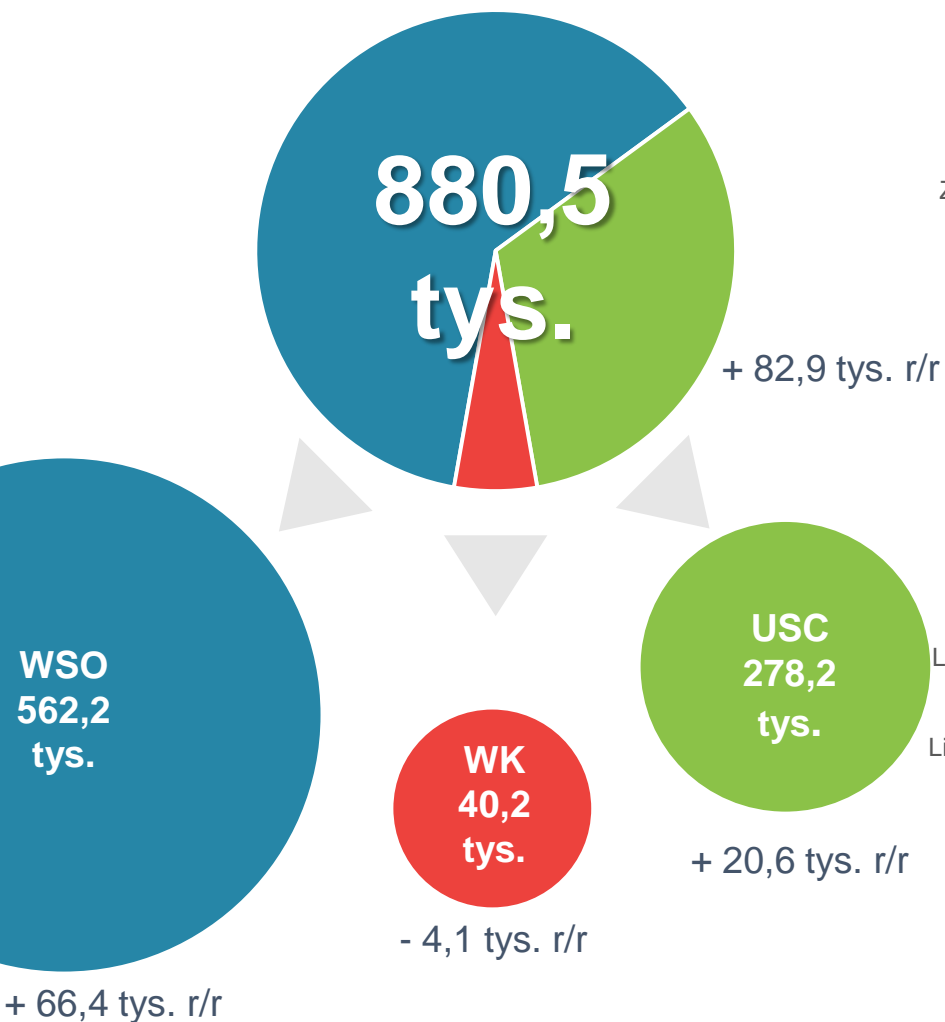
WYDANE NIETERMINOWO

Decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2017-2019



CZYNNOŚCI MATERIALNO TECHNICZNE

wydane w WSO i WK oraz decyzje i czynności materialno-techniczne wydane w USC



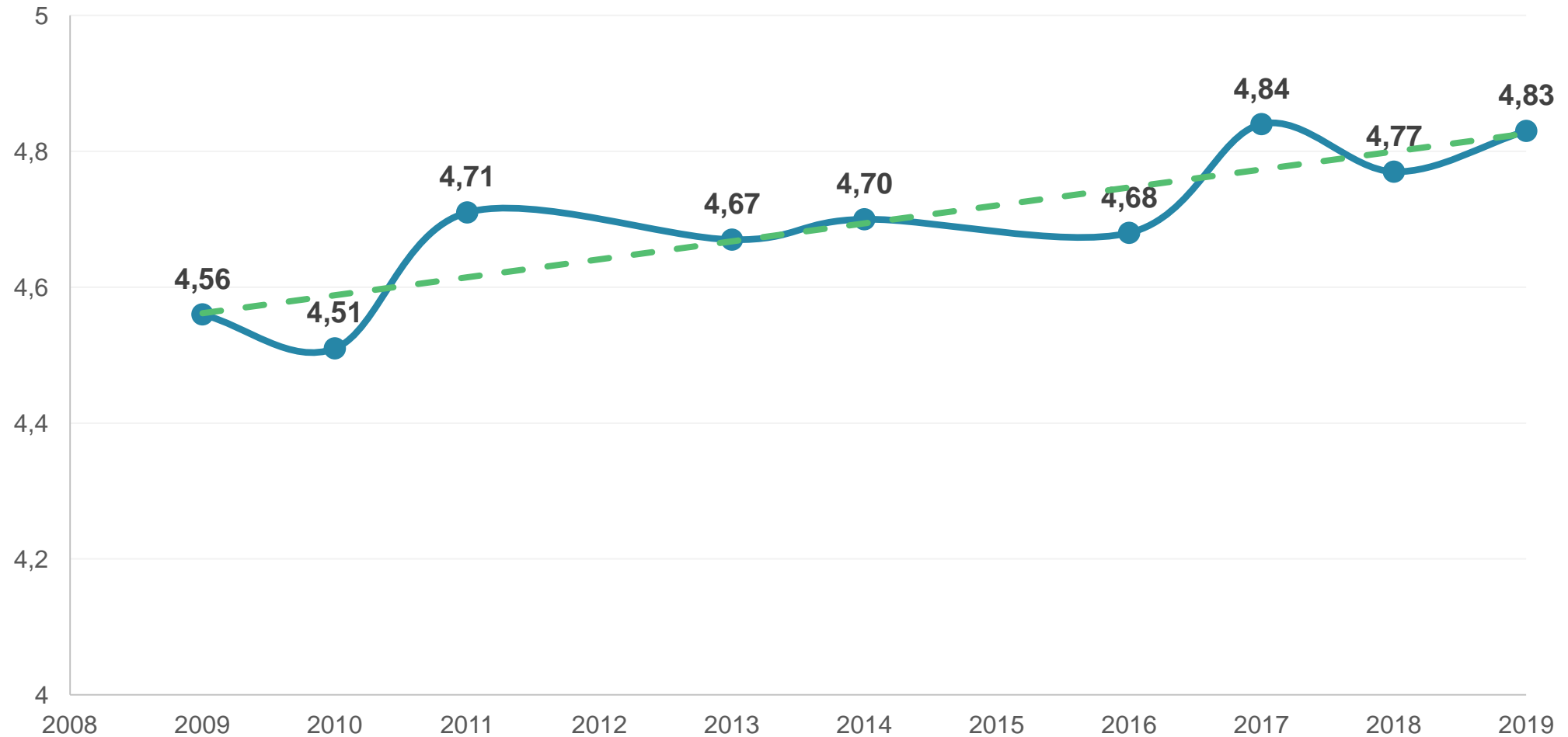
Najczęstsze czynności materialno-techniczne wydane w 2019 r.



• w celu prezentacji skali spraw załatwianych w UMG - poza decyzjami administracyjnymi - zaprezentowano czynności materialno-techniczne; część z tych czynności w latach ubiegłych była wydawana w formie decyzji administracyjnych, zmieniając w tym czasie swoją formę, np. USC .

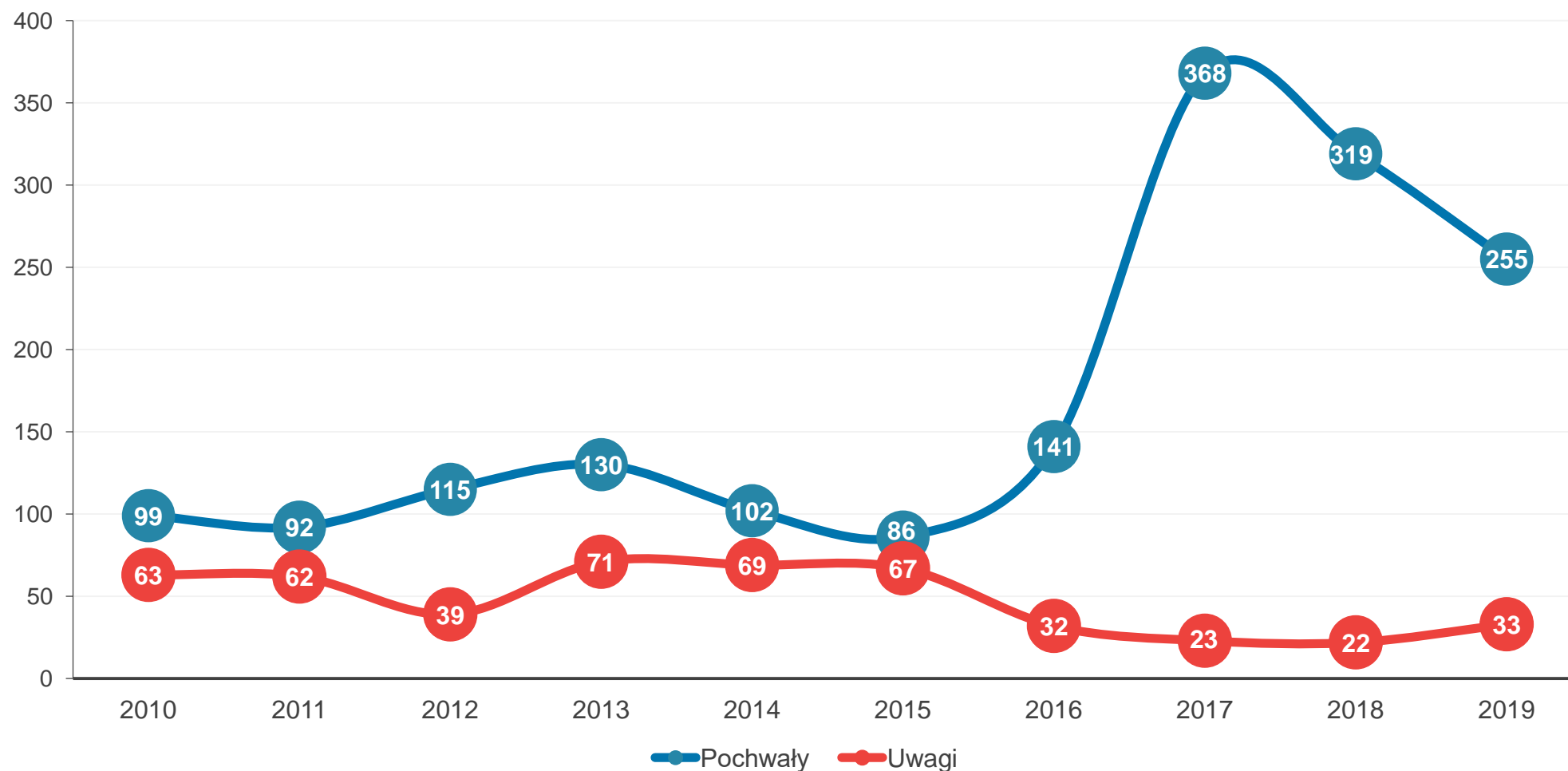
OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2019



OCENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ankietach „opinia o nas” w latach 2010-2019



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2019 r.



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
112 pochwał



USC

Urząd Stanu Cywilnego
14 uwag



WK

Wydział Komunikacji
79 pochwał



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
6 uwag



USC

Urząd Stanu Cywilnego
9 pochwał

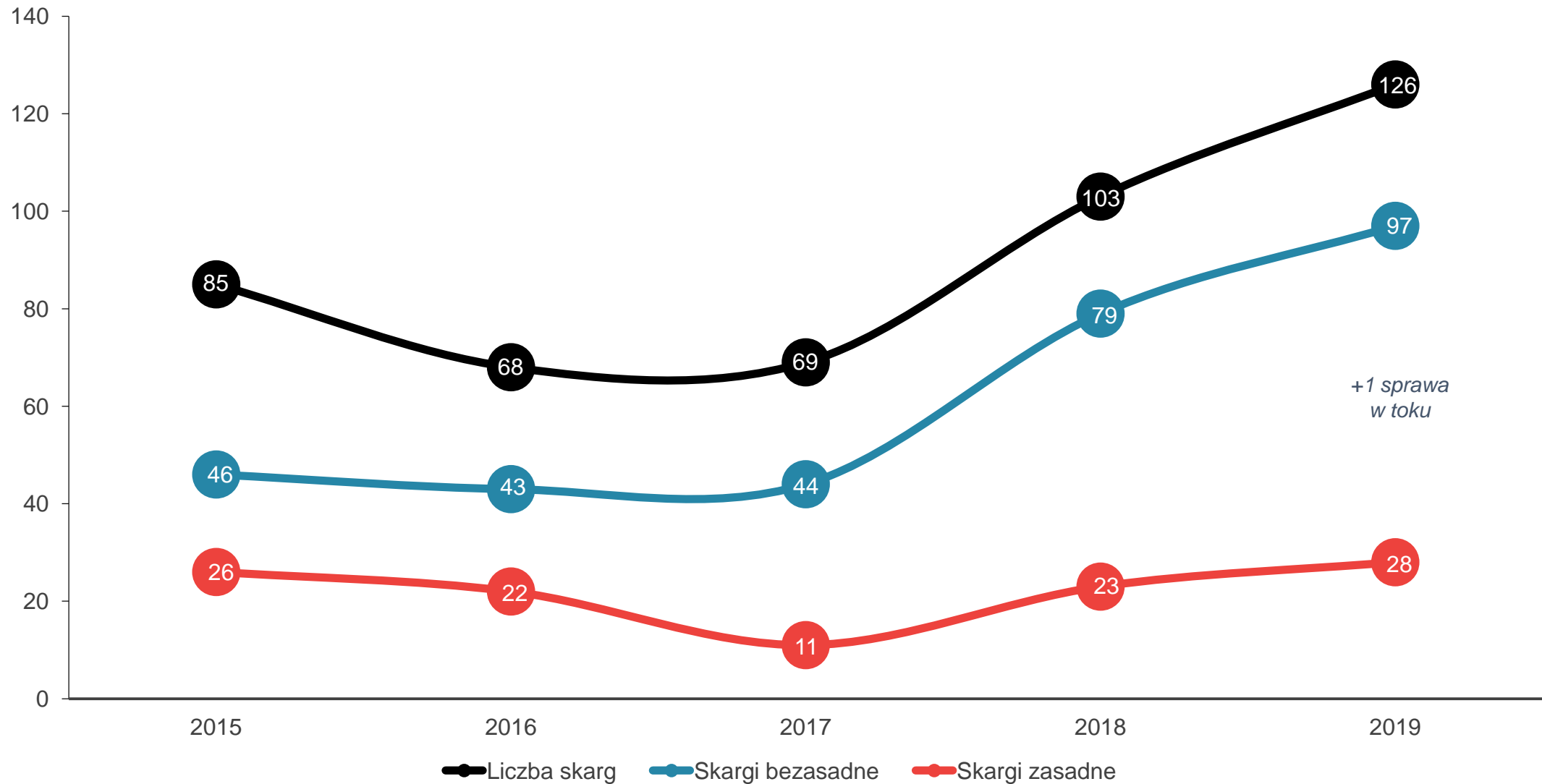


WK

Wydział Komunikacji
6 uwagi

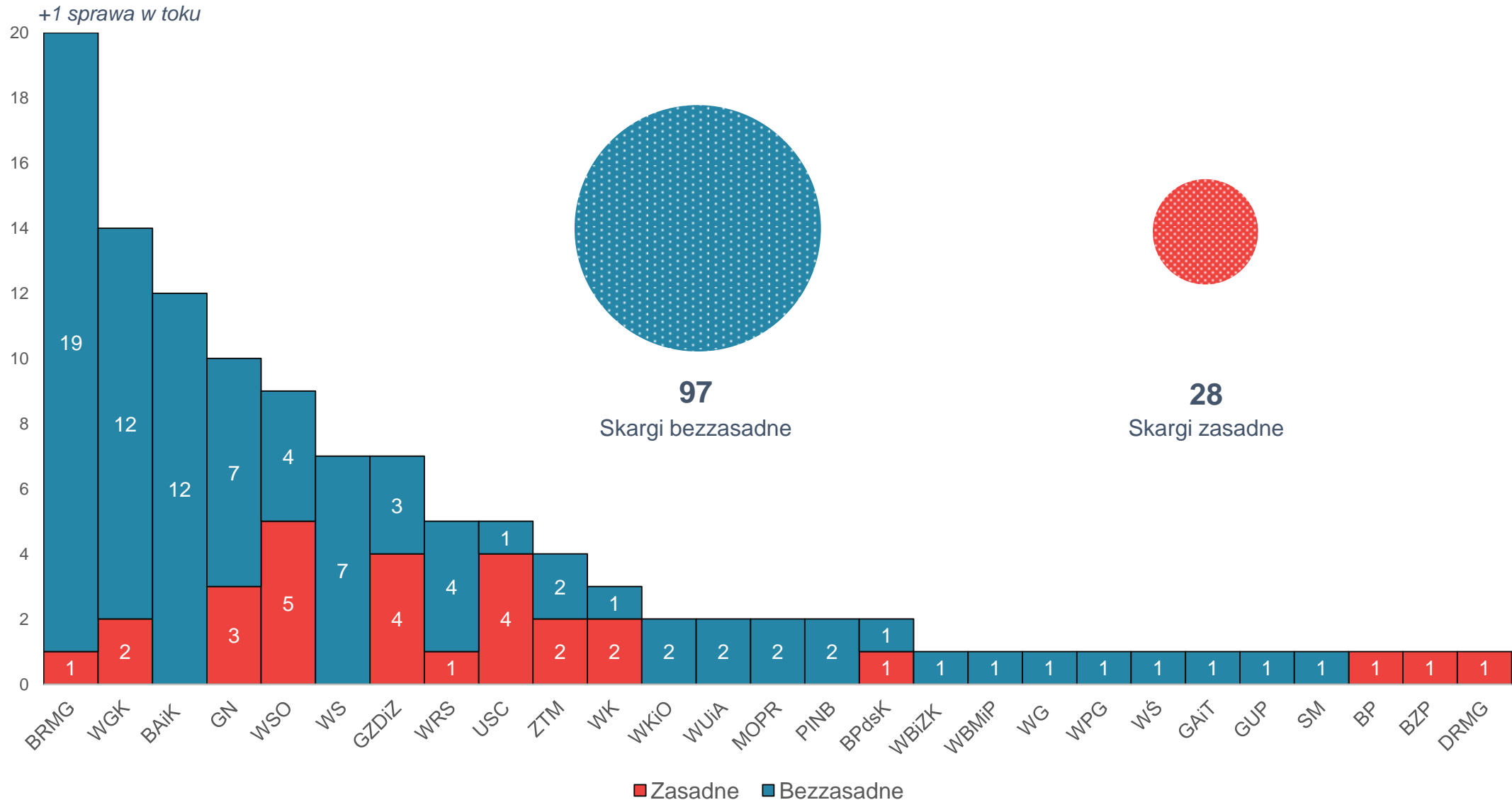
SKARGI KLIENTÓW

Na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2019



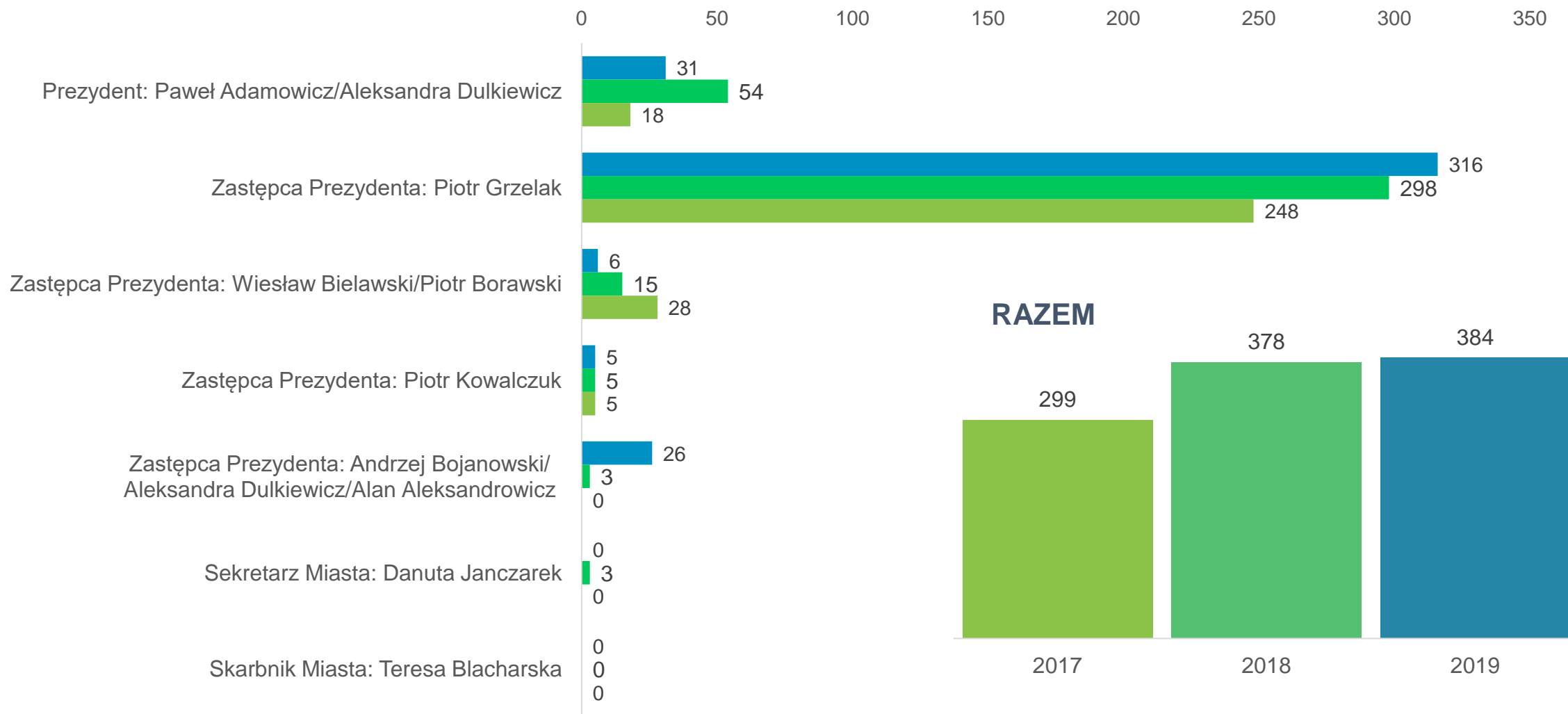
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2019 r.



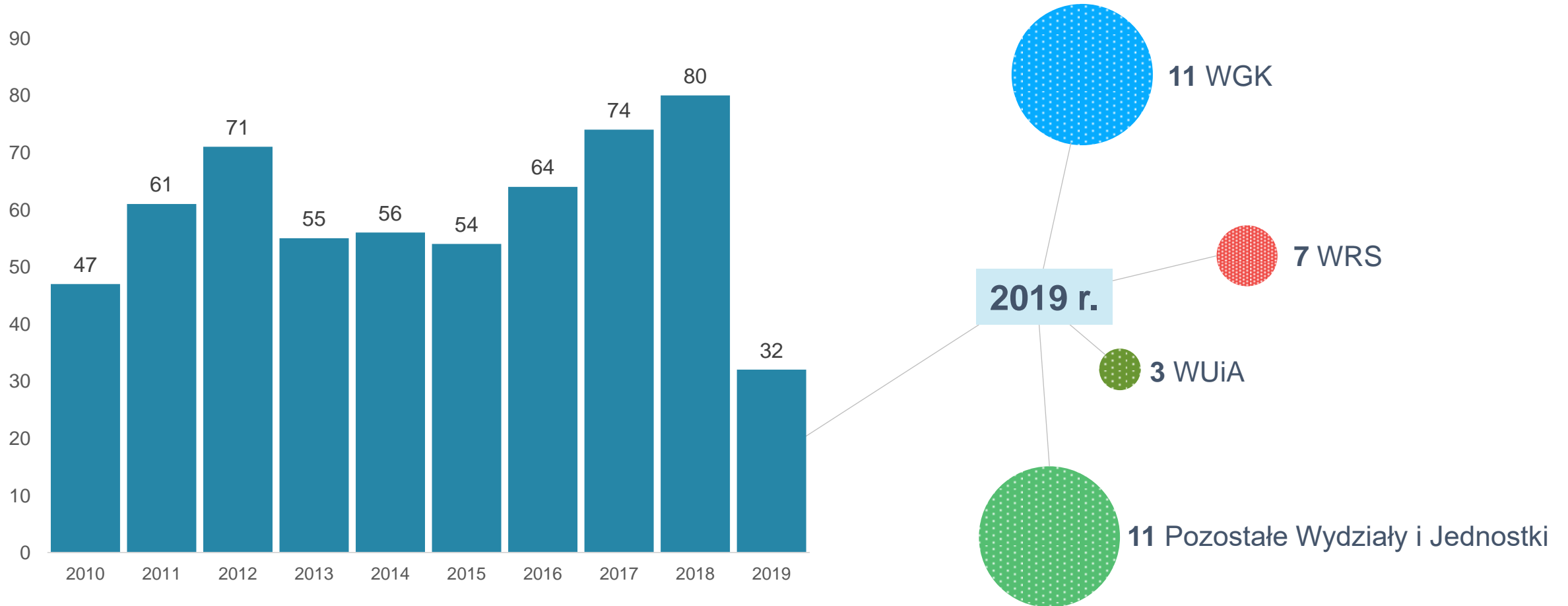
WIZYTY INTERWENCYJNE

Wizyty interwencyjne mieszkańców w latach 2017-2019



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2010-2019



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

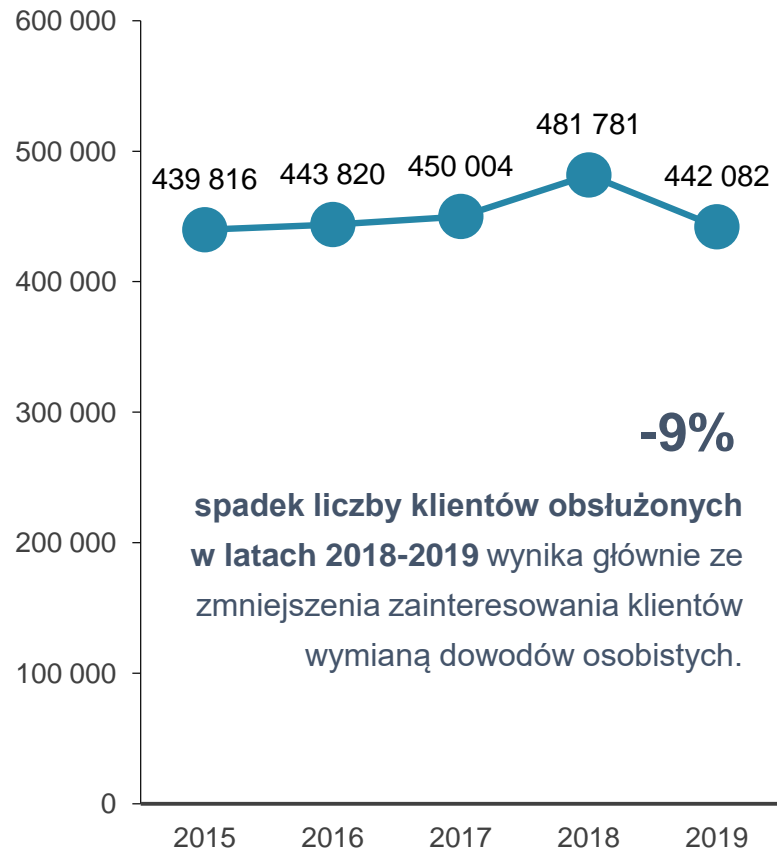
Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2017-2019

Organ wnioskujący	2017	2018	2019
Posłowie RP	5	17	9
Agnieszka Pomaska	-	-	1
Jerzy Borowczak	-	-	1
Andrzej Kobylarz	-	-	1
Andrzej Maciejewski	-	-	1
Kacper Płażyński	-	-	2
Małgorzata Zwiercan	1	3	-
Stanisław Tyszka	1	-	-
Ewa Lieder	2	6	2
Jan Klawiter	-	1	-
Jarosław Sellin	-	3	-
Magdalena Błęńska	-	3	-
Joanna Scheuring Wielgus	-	1	1
Europosłowie	2	1	0
Jarosław Wałęsa	2	-	-
Janusz Lewandowski	-	1	-

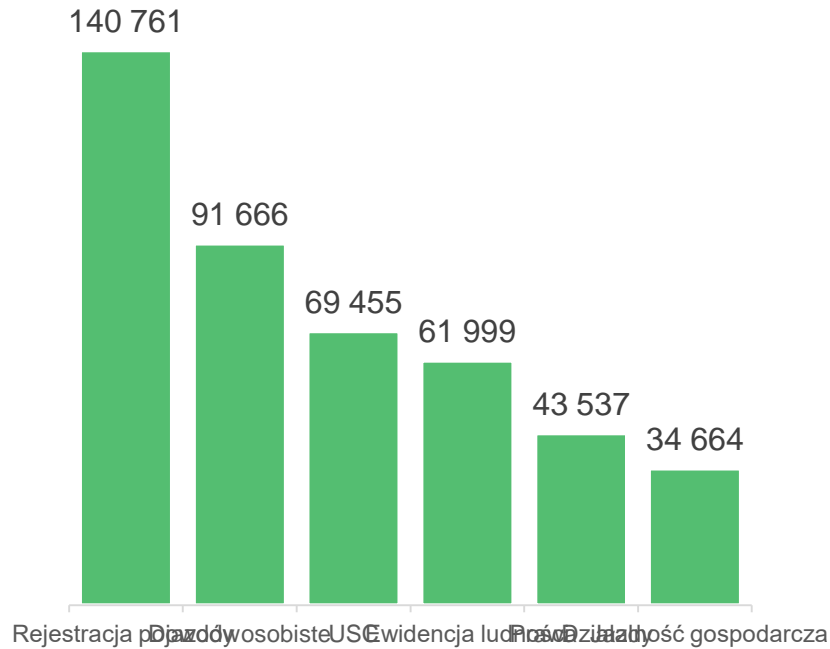
Organ wnioskujący	2017	2018	2019
Senatorowie RP	10	8	1
Waldemar Sługocki	1	-	-
Antoni Szymański	4	7	1
Bogdan Borusewicz	1	-	-
Sylwia Napiórkowska	1	-	-
Stanisław Karczewski	1	-	-
Grzegorz Peczkis	1	-	-
Bogusława Orzechowska	1	1	-
Rzecznik Praw Obywatelskich	22	23	17
Rzecznik Praw Dziecka	10	9	4
Kancelaria Prezydenta RP	20	11	0
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	5	6	1
Ministerstwa	0	4	0
Wojewoda Pomorski	0	1	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	0	0

KLIENCI OBSŁUŻENI

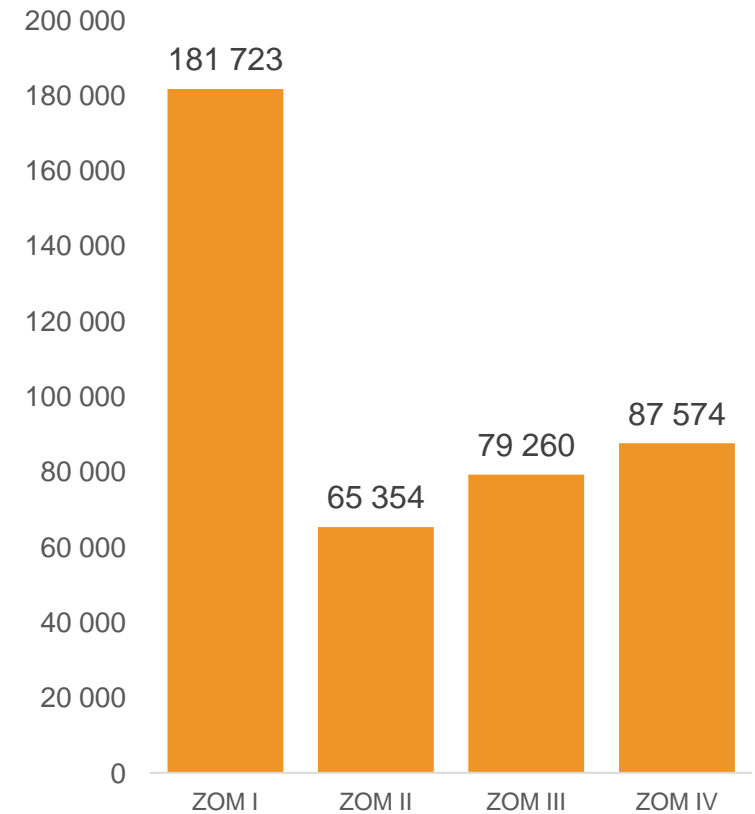
W Zespołach Obsługi Mieszkańców i USC w latach 2015-2019, w tym szczegółowo w 2019 r.



Rodzaje spraw w 2019 r.

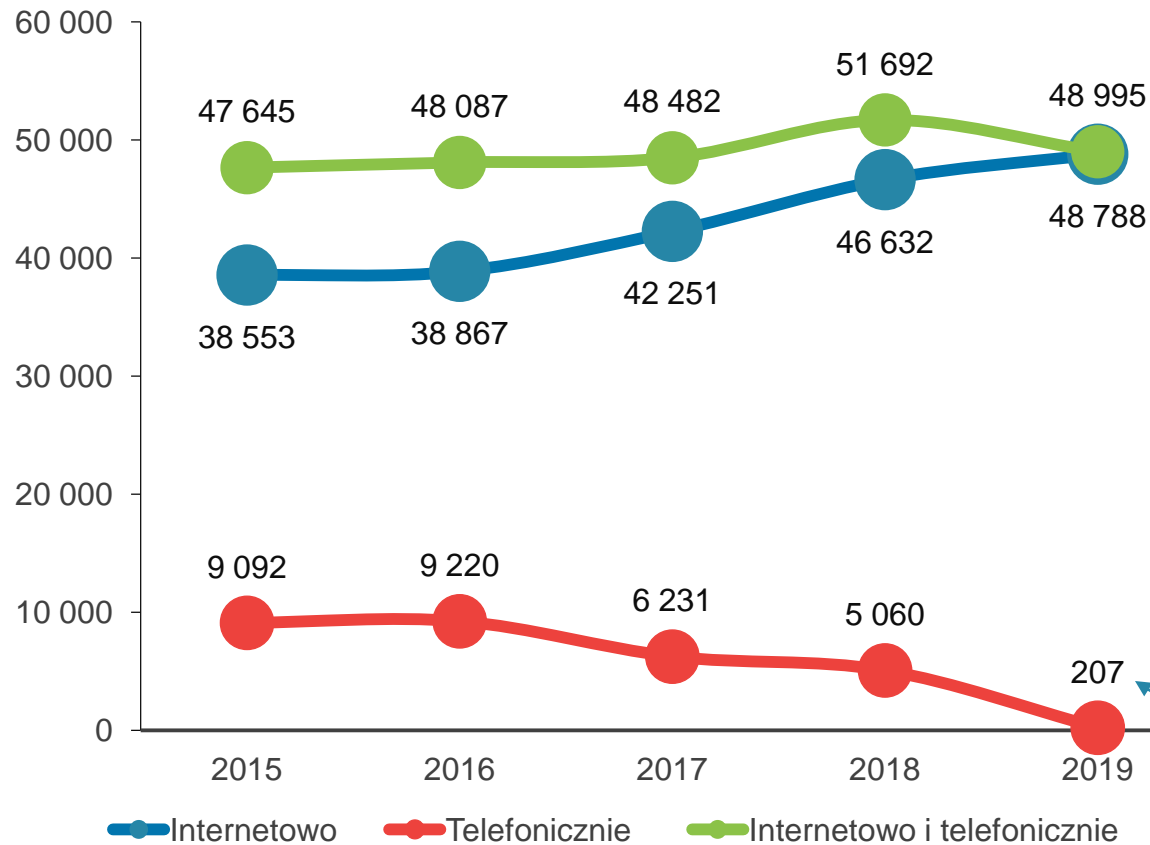


Podział na ZOMy w 2019 r.

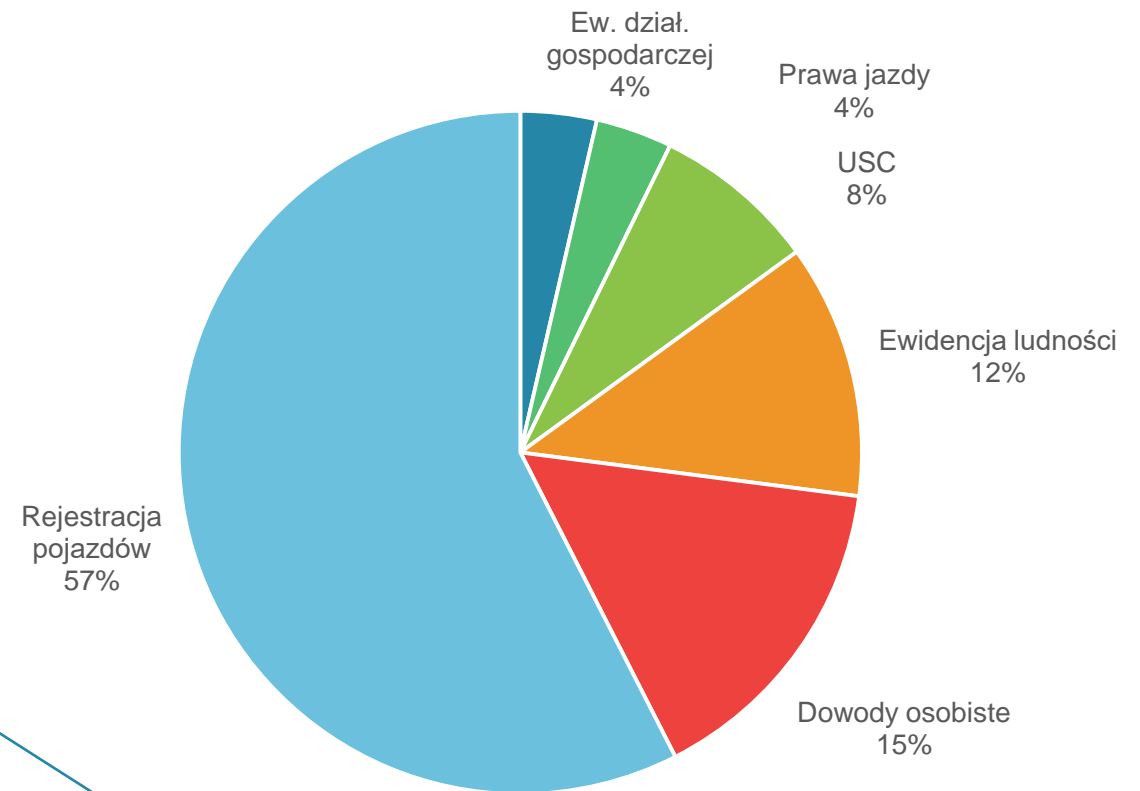


KLIENCI UMÓWIENI

Internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2015-2019 oraz struktura wg rodzajów spraw w 2019 r.



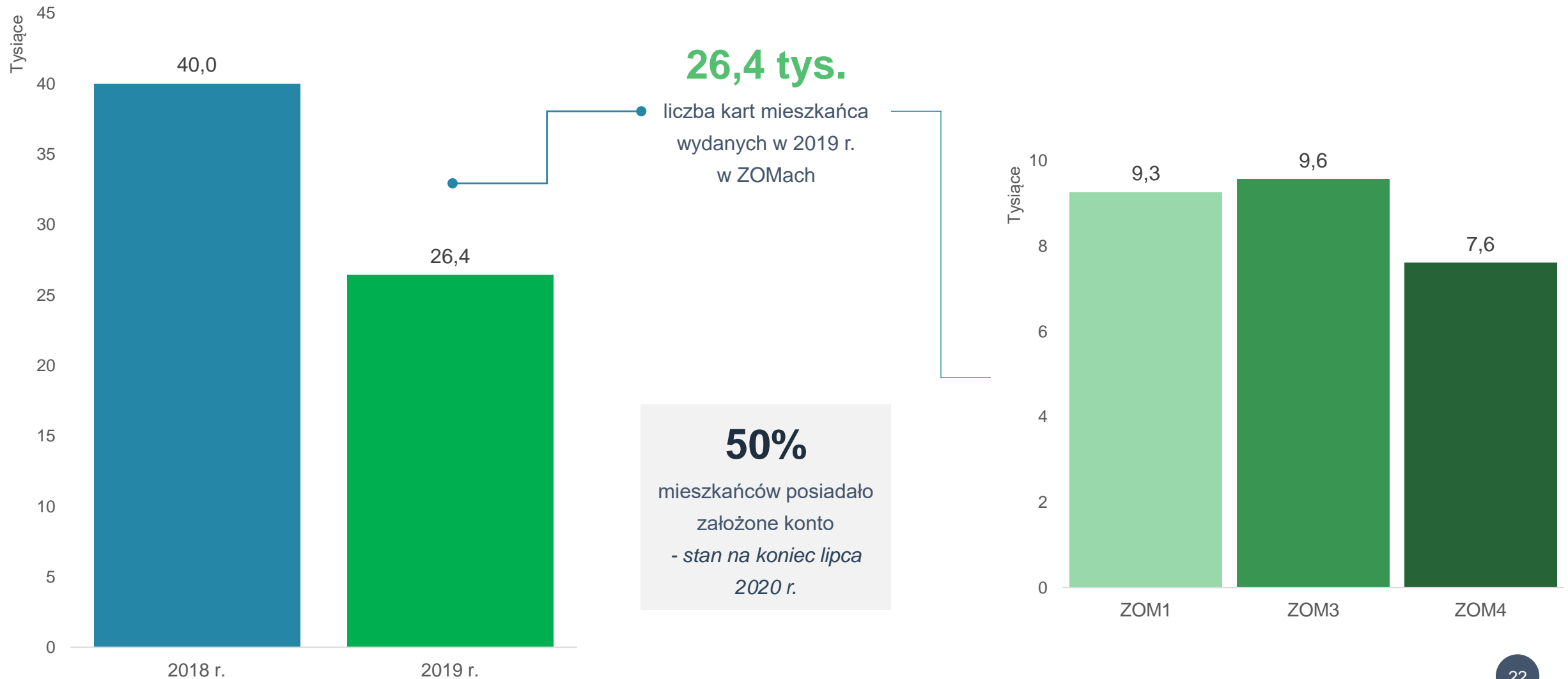
Struktura wg rodzajów spraw umówionych



Mała liczba rezerwacji telefonicznych w 2019 r. wynika ze spadku zainteresowania klientów tą formą kontaktu oraz braku dedykowanych narzędzi.

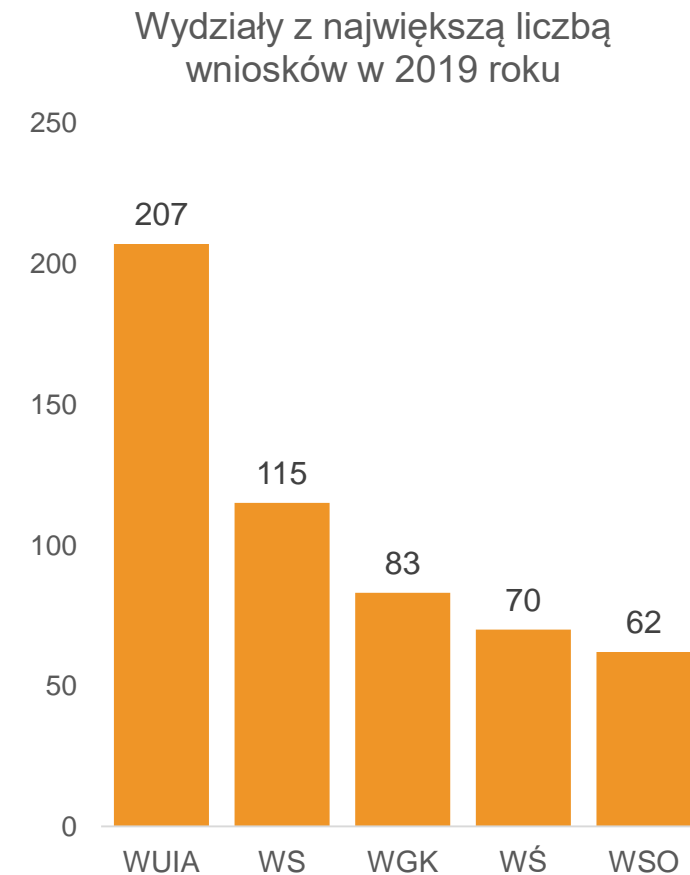
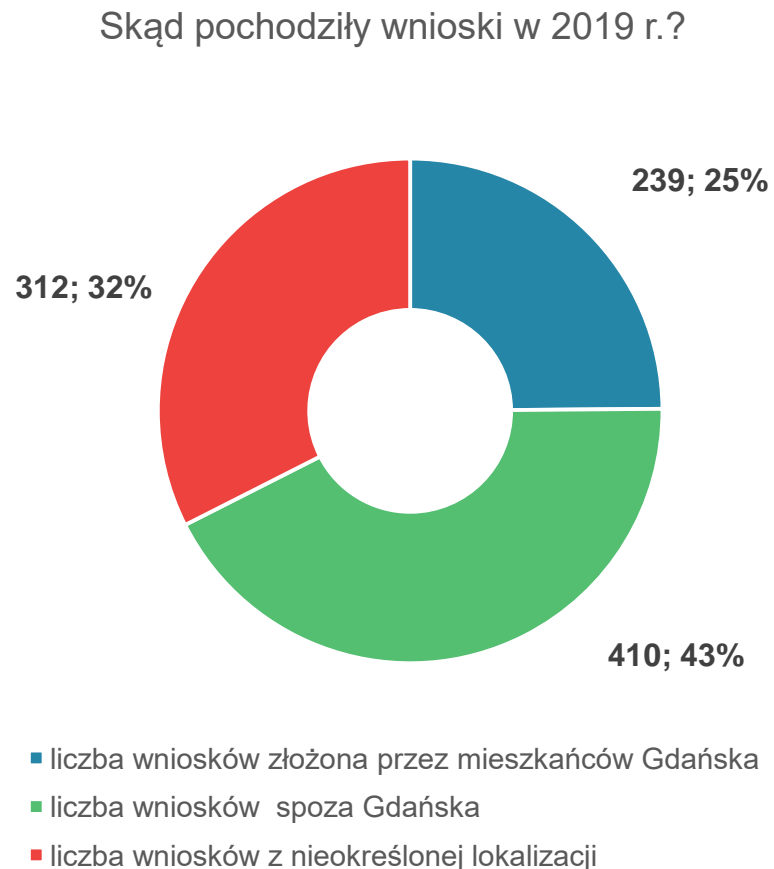
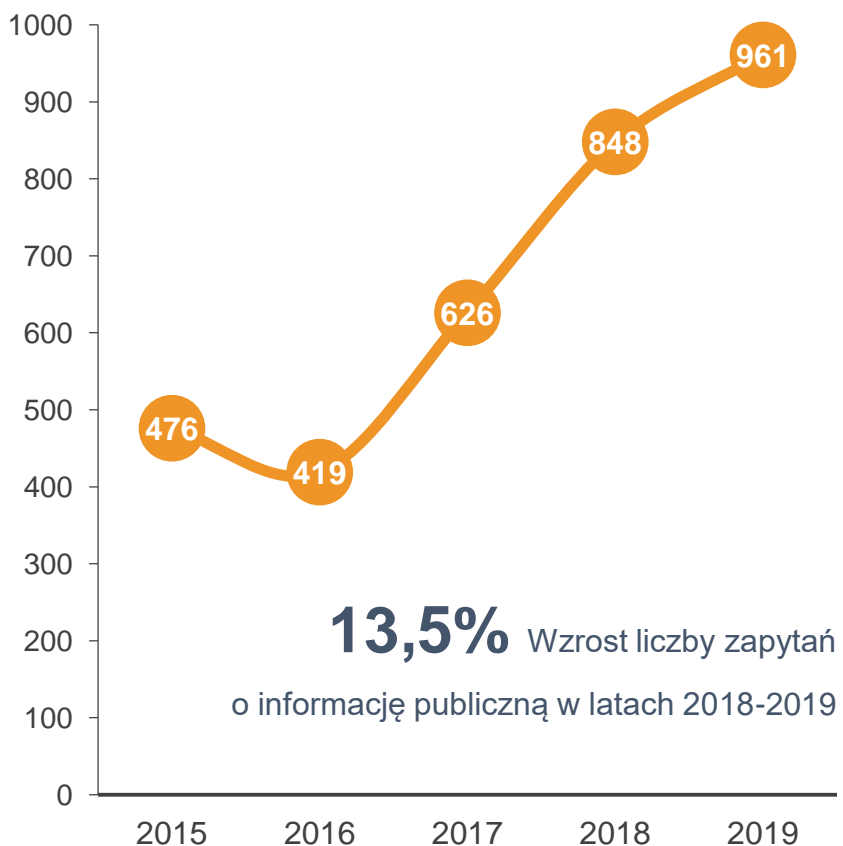
KARTA MIESZKAŃCA

Karty mieszkańca wydane w Zespołach Obsługi Mieszkańca w latach 2018-2019 r



INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2015-2019



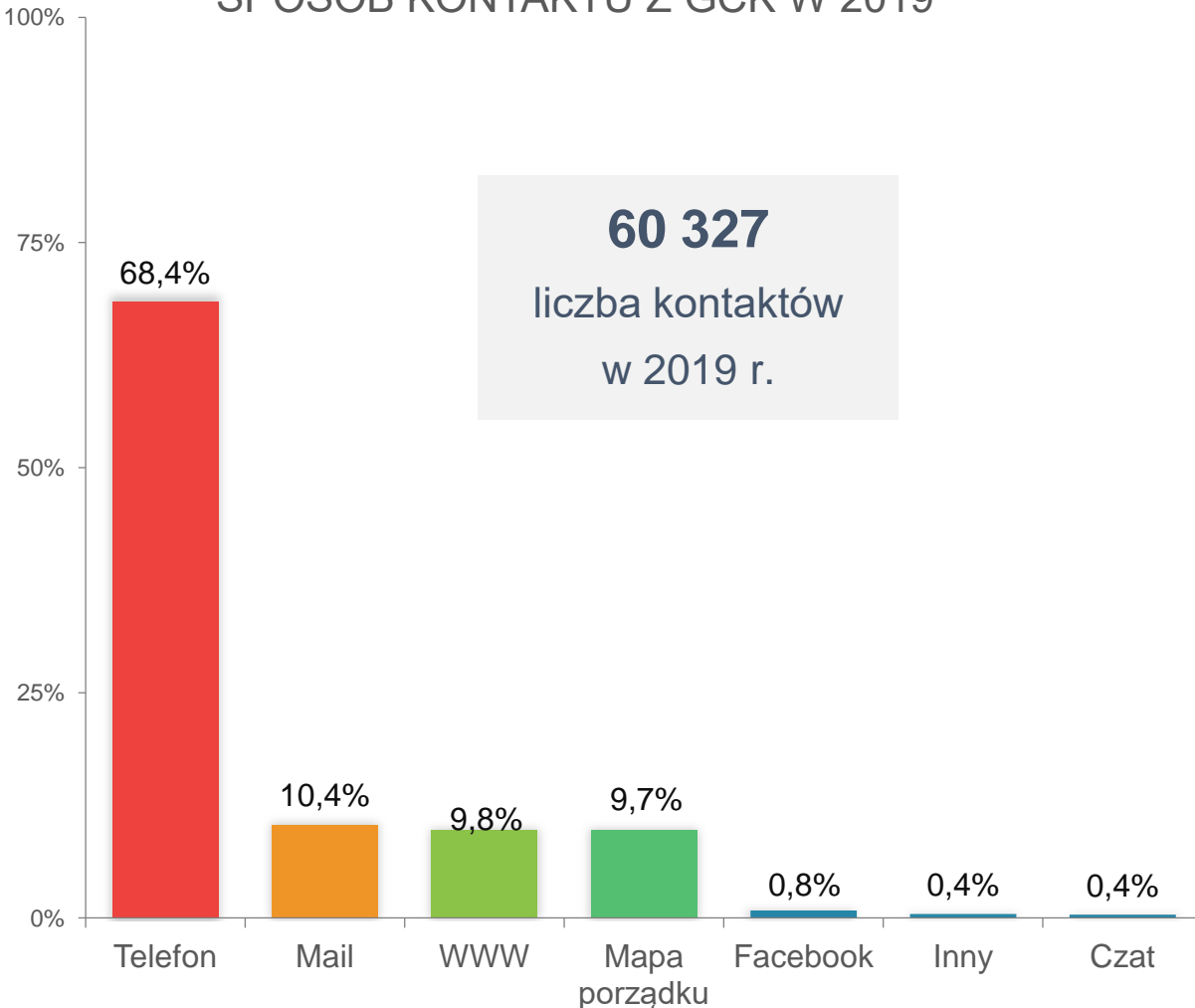
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

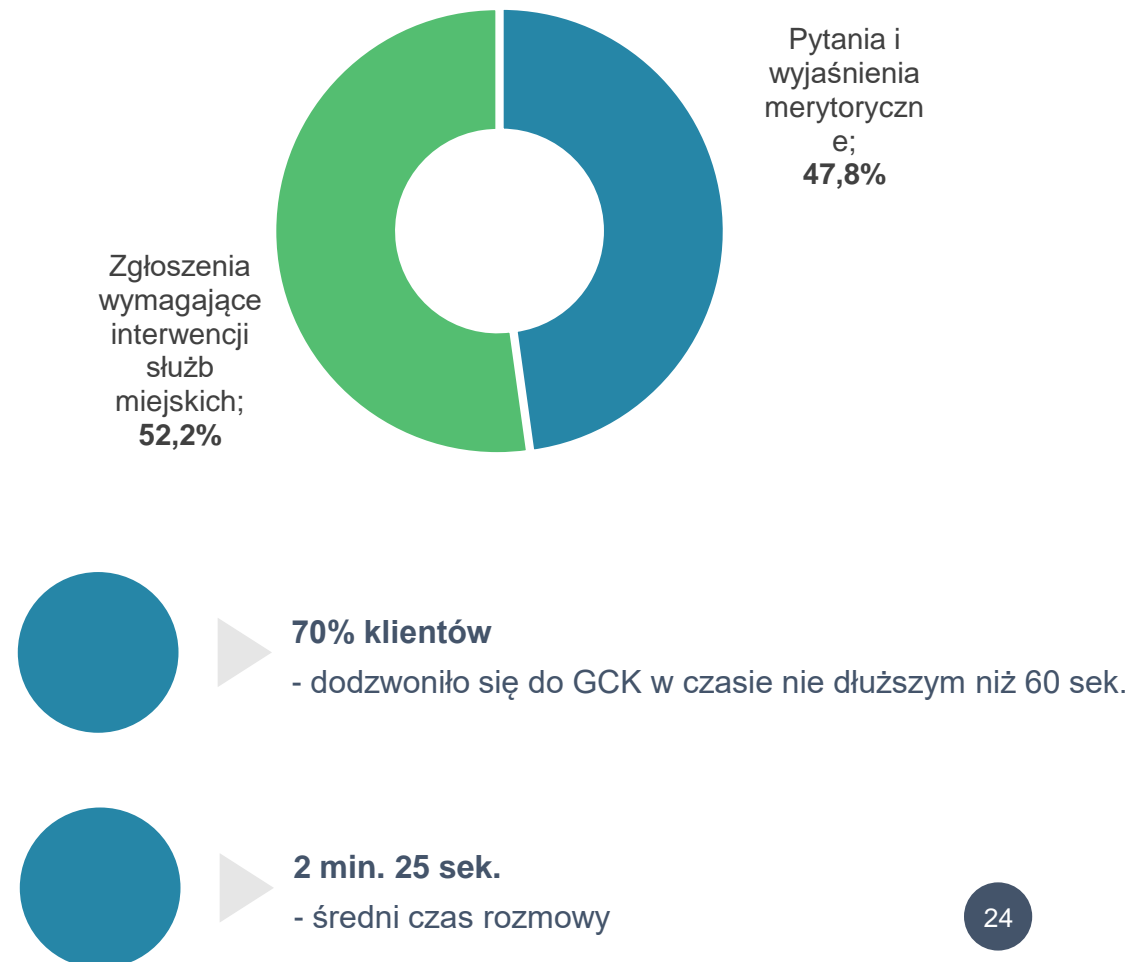
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

SPOSÓB KONTAKTU Z GCK W 2019



Struktura kontaktów z GCK w 2019 r.



GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w 2019 r.



4870

Uszkodzenia dróg



3892

Parkowanie



3377

Śmieci



3122

Zwierzęta

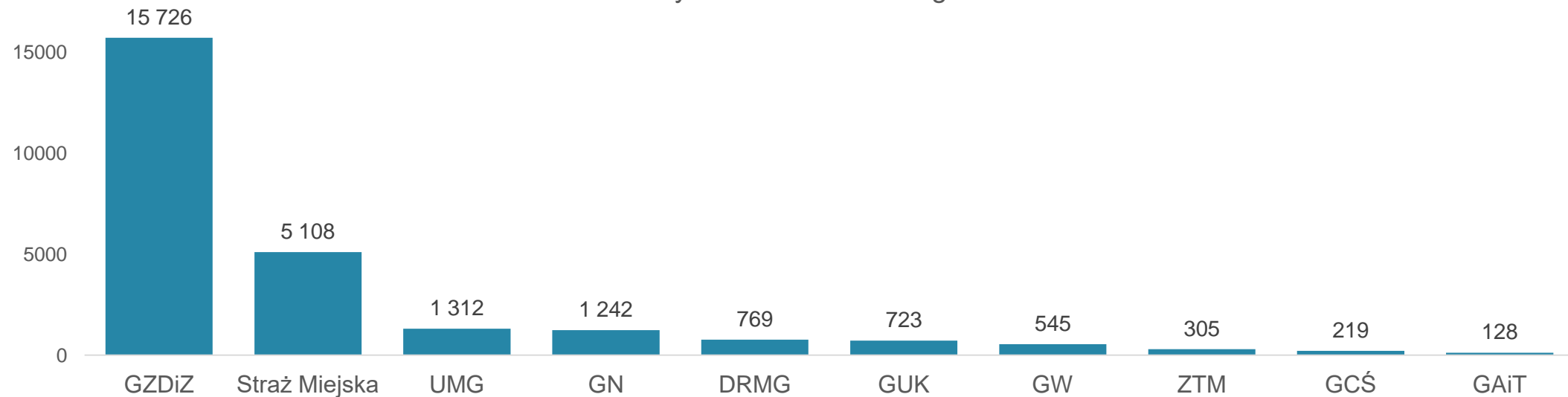


2669

Porządek i bezpieczeństwo

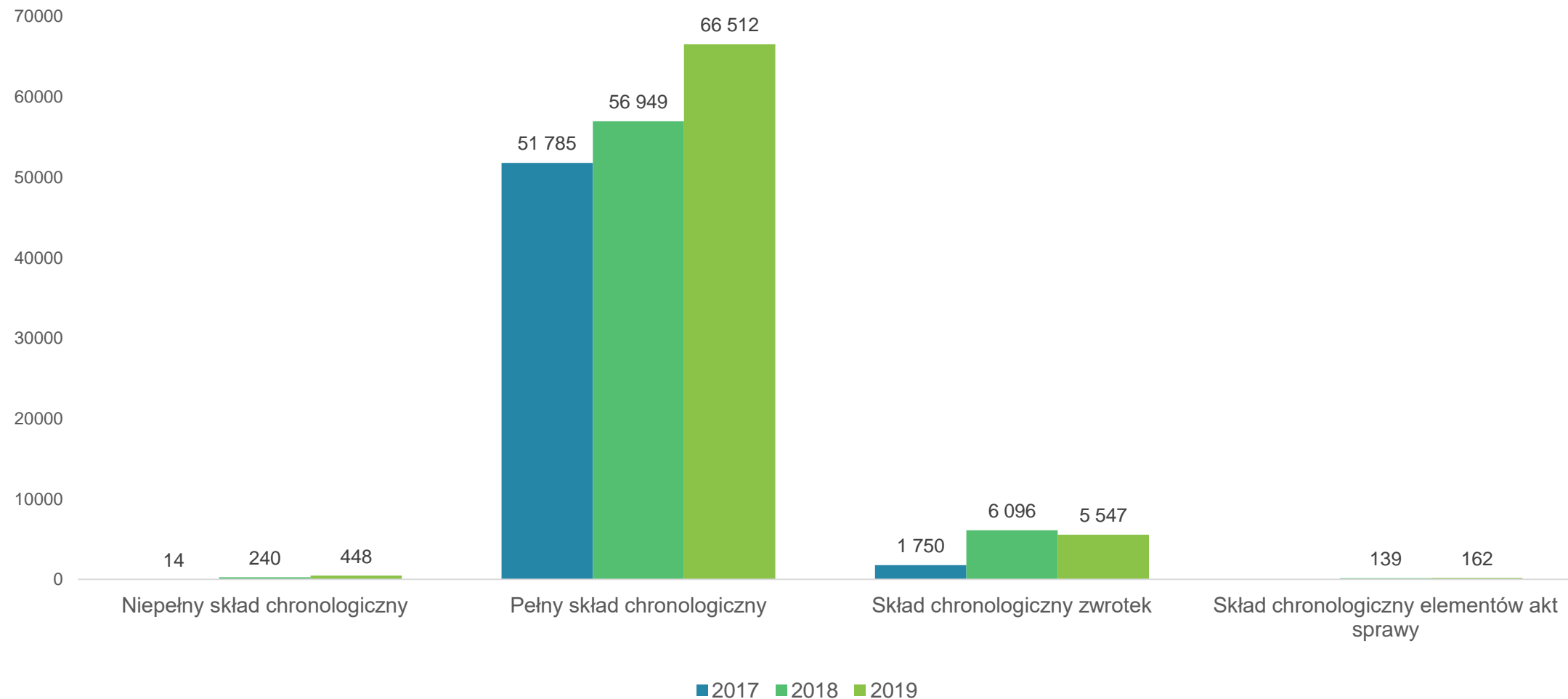
20000

Jednostki do których GCK kierowało zgłoszenia w 2019 r.



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

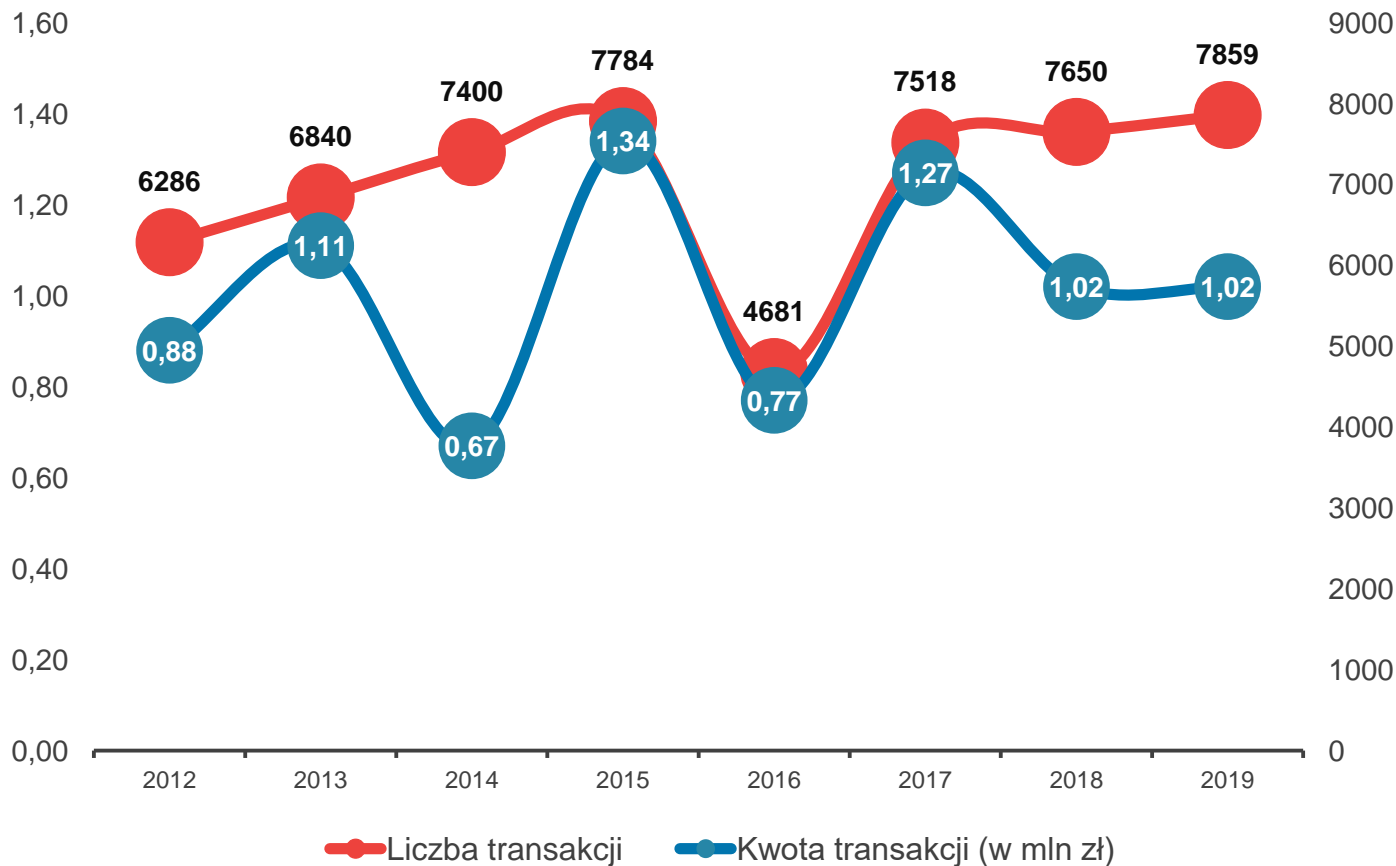
Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2017-2019



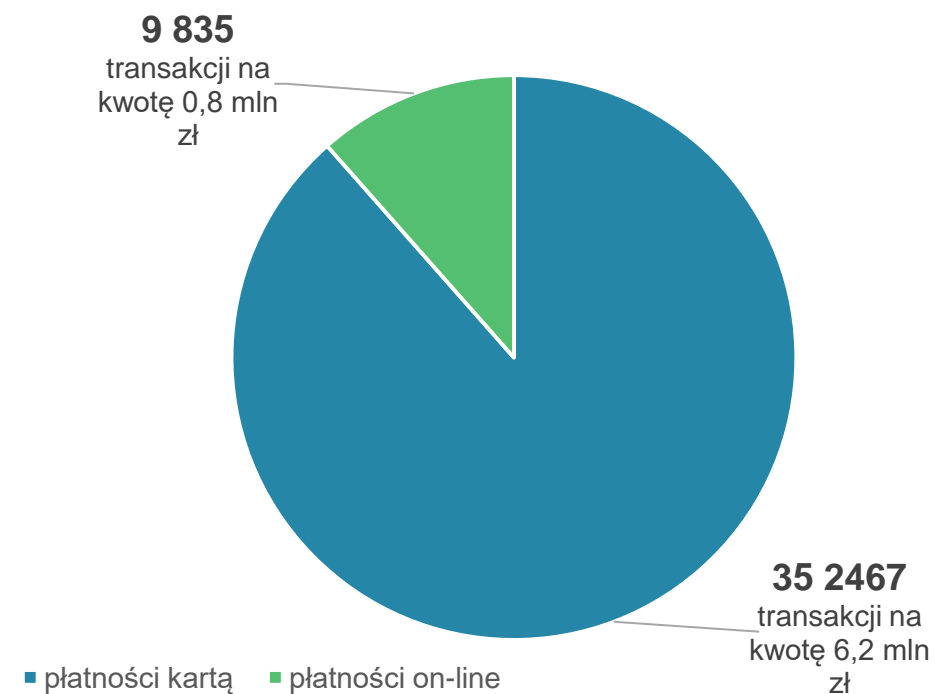
KARTY PŁATNICZE

Liczba oraz kwota transakcji zrealizowanych przez klientów za pomocą kart płatniczych ogółem oraz w podziale na płatność kartą oraz on-line

Liczba oraz kwota transakcji obsłużonych przez pracowników urzędu w latach 2012-2019



Całkowita liczba oraz kwota transakcji w podziale na płatność kartą oraz płatność on-line w 2019 r.



Na wykresie przedstawiono liczbę transakcji

Wykaz skrótów

WYDZIAŁY

- Biuro Audytu i Kontroli (BAiK)
- Biuro Miejskiego Konserwatora Zabytków (BMKZ)
- Biuro Prezydenta (BP)
- Biuro Prezydenta ds. Kultury (BPdsk)
- Biuro Rady Miasta Gdańska (BRMG)
- Biuro Zamówień Publicznych (BZP)
- Miejski Rzecznik Konsumentów (MRK)
- Urząd Stanu Cywilnego (USC)
- Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego (WBiZK)
- Wydział Budżetu Miasta i Podatków (WBMiP)
- Wydział Finansowy (WF)
- Wydział Geodezji (WG)
- Wydział Gospodarki Komunalnej (WGK)
- Wydział Kadr i Organizacji (WKiO)
- Wydział Komunikacji (WK)
- Wydział Polityki Gospodarczej (WPG)
- Wydział Rozwoju Społecznego (WRS)
- Wydział Skarbu (WS)
- Wydział Spraw Obywatelskich (WSO)
- Wydział Środowiska (WŚ)
- Wydział Urbanistyki i Architektury (WUiA)

JEDNOSTKI

- Dyrekcja Rozbudowy Miasta Gdańska (DRMG)
- Gdańskie Autobusy i Tramwaje (GAiT)
- Gdańskie Centrum Świadczeń (GCŚ)
- Gdański Urząd Pracy (GUP)
- Gdański Zarząd Dróg i Zieleni (GZDiZ)
- Gdańskie Nieruchomości (GN)
- Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku (MOPR)
- Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności (MZON)
- Powiatowy Inspektorat Nadzoru Budowlanego (PINB)
- Straż Miejska w Gdańsku (SM)
- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (ZTM)

DZIĘKUJEMY

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**
WYDZIAŁ SPRAW OBYWATELSKICH