

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKI W GDAŃSKU W 2020 R.

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**

Decyzje administracyjne

Wydane z upoważnienia PMG w świetle przepisów KPA, ordynacji podatkowej oraz innych przepisów prawa

Liczba decyzji administracyjnych wydanych w 2020 r. była wyraźnie **niższa** niż w poprzednich latach.

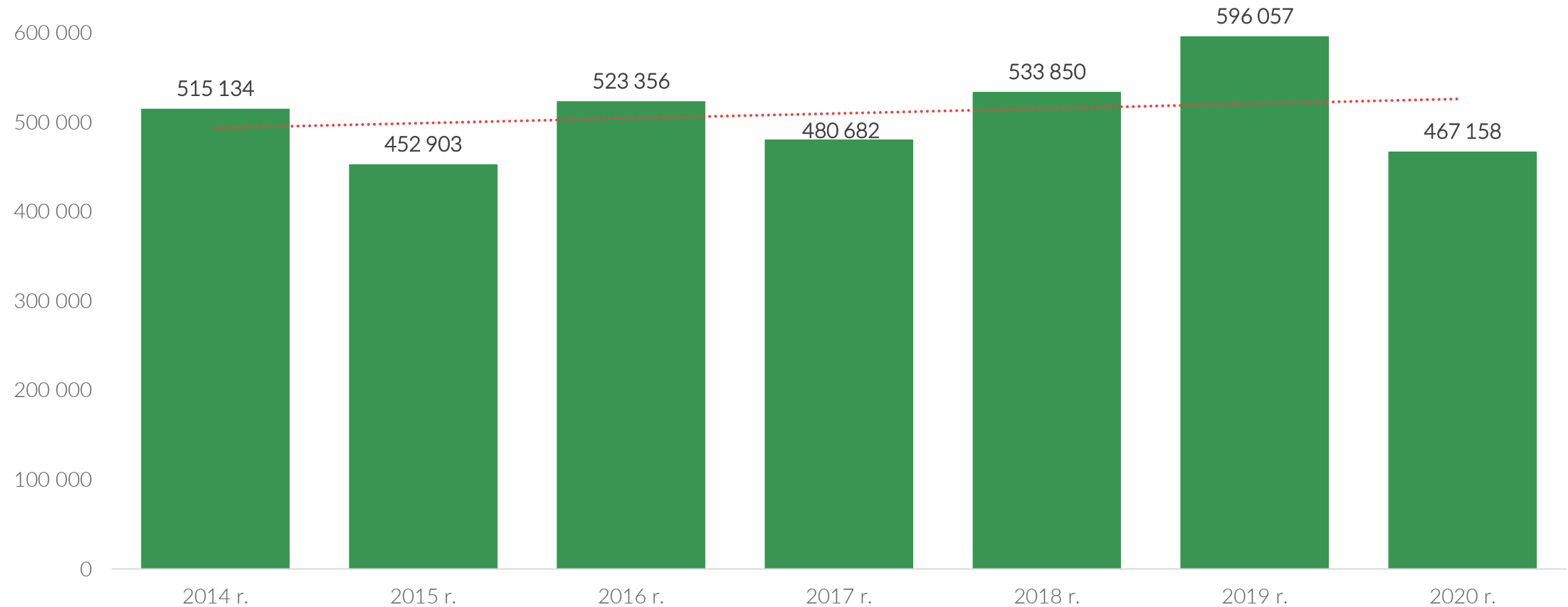
W 2020 r. w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach wydano **467 158** decyzji, co oznacza **spadek** o 128 899 decyzji w stosunku do roku poprzedniego (-22% r./r.).

W 2020 r. spadek liczby wydanych decyzji administracyjnych odnotowano przede wszystkim w **Gdańskim Centrum Świadczeń** (-52 051 decyzji; -42% r./r.), **Wydziale Skarbu** (-39 534 decyzji; -99,5% r./r.) i w **Wydziale Komunikacji** (-30 570 decyzji; -20% r./r.).

Decyzje administracyjne

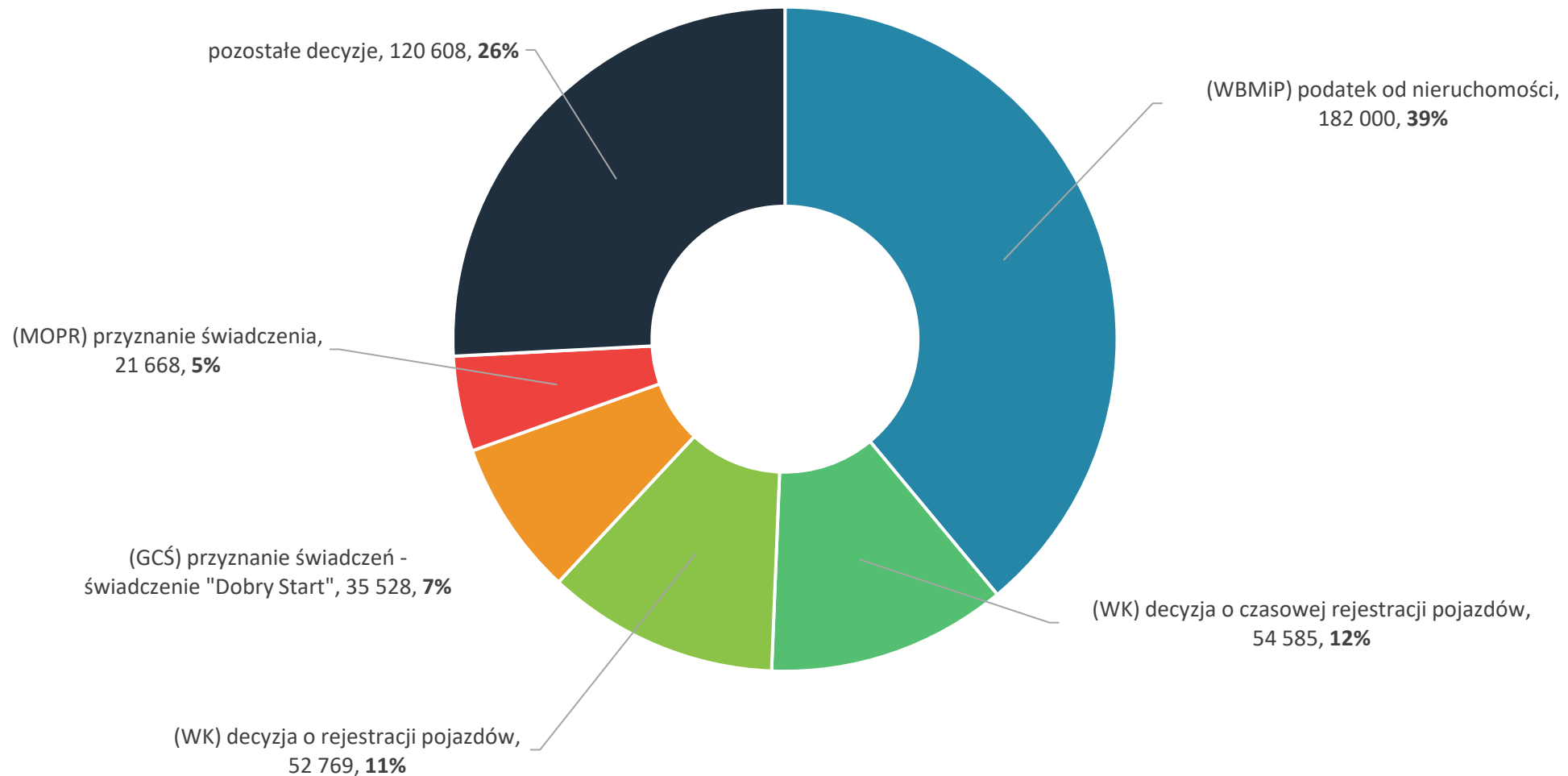
wydane w latach 2014-2020

Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska w latach 2014-2020



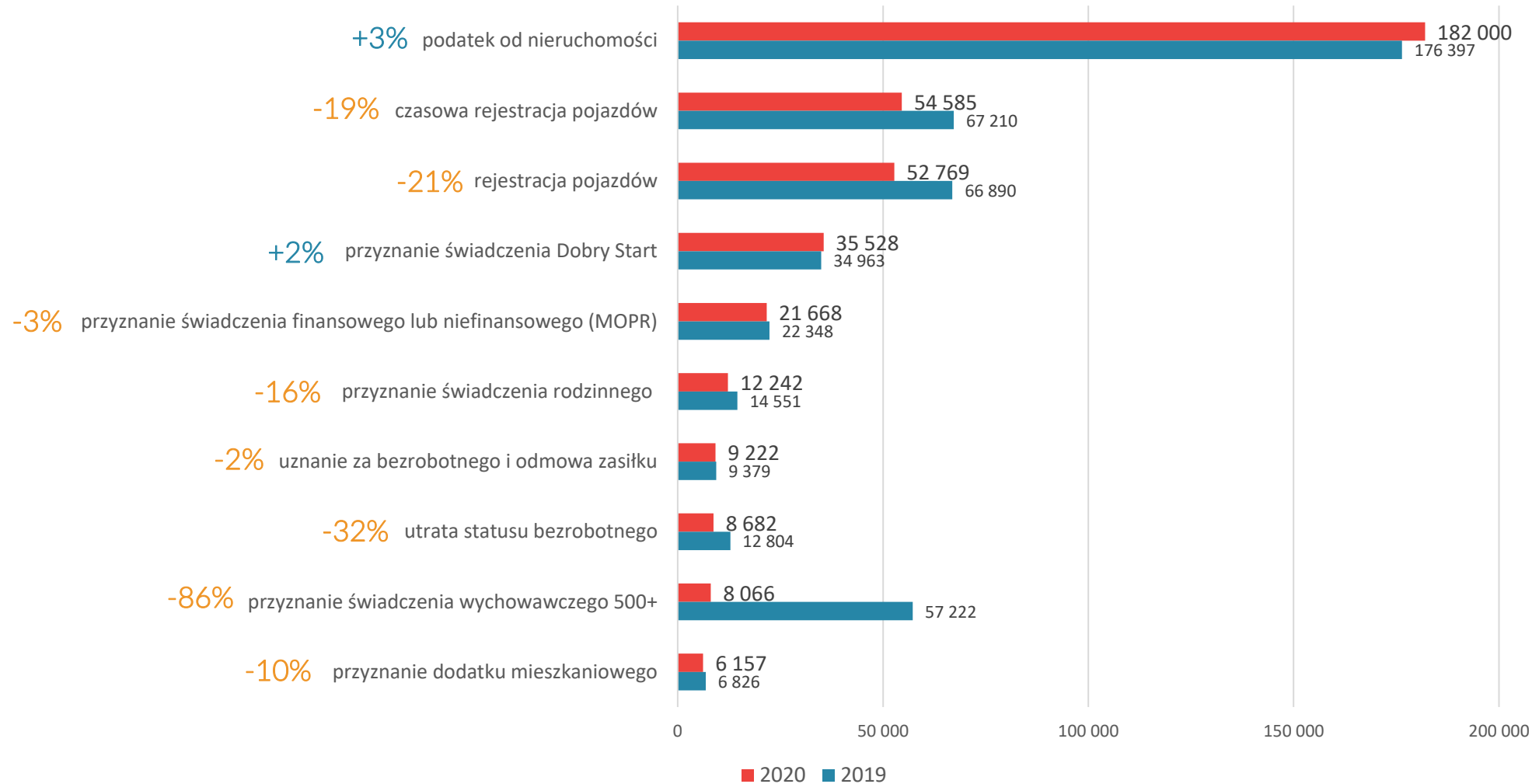
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w 2020 r.



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w latach 2019-2020



NAJWIĘKSZY WZROST

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2019-2020

W 7 (29,2%) wydziałach i jednostkach organizacyjnych odnotowano wzrost liczby wydanych decyzji administracyjnych. Wzrost ten był nieznaczny w porównaniu do zmian w latach ubiegłych.

*W pozostałych wydziałach/jednostkach, które nie zostały uwzględnione na wykresie nie odnotowano ani wzrostu, ani spadku w liczbie wydawanych decyzji administracyjnych.

NAJWIĘKSZY SPADEK

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2019-2020



Przyznanie świadczenia wychowawczego
500+
/Gdańskie Centrum Świadczeń/

57 222 w 2019 r.

8066 w 2020 r.

-49 156; -86% r/r

W 2020 r. nie było potrzeby składania wniosków o przedłużenie świadczenia 500+, stąd mniejsza liczba decyzji.



Zaświadczenie o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntu w prawo własności
/Wydział Skarbu/

39 461 w 2019 r.

21 w 2020 r.

-39 440; -99% r/r

Ustawa z dnia 20.07.2018 r. o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności tych gruntów wprowadziła przymusowe przekształcenie „z urzędu”. W związku z czym w 2019 r. wydano wtedy prawie 40 tysięcy zaświadczeń, co oznacza wypełnienie zapisów ustawy.



Rejestracja pojazdów i czasowa rejestracja pojazdów
/Wydział Komunikacji/

134 100 w 2019 r.

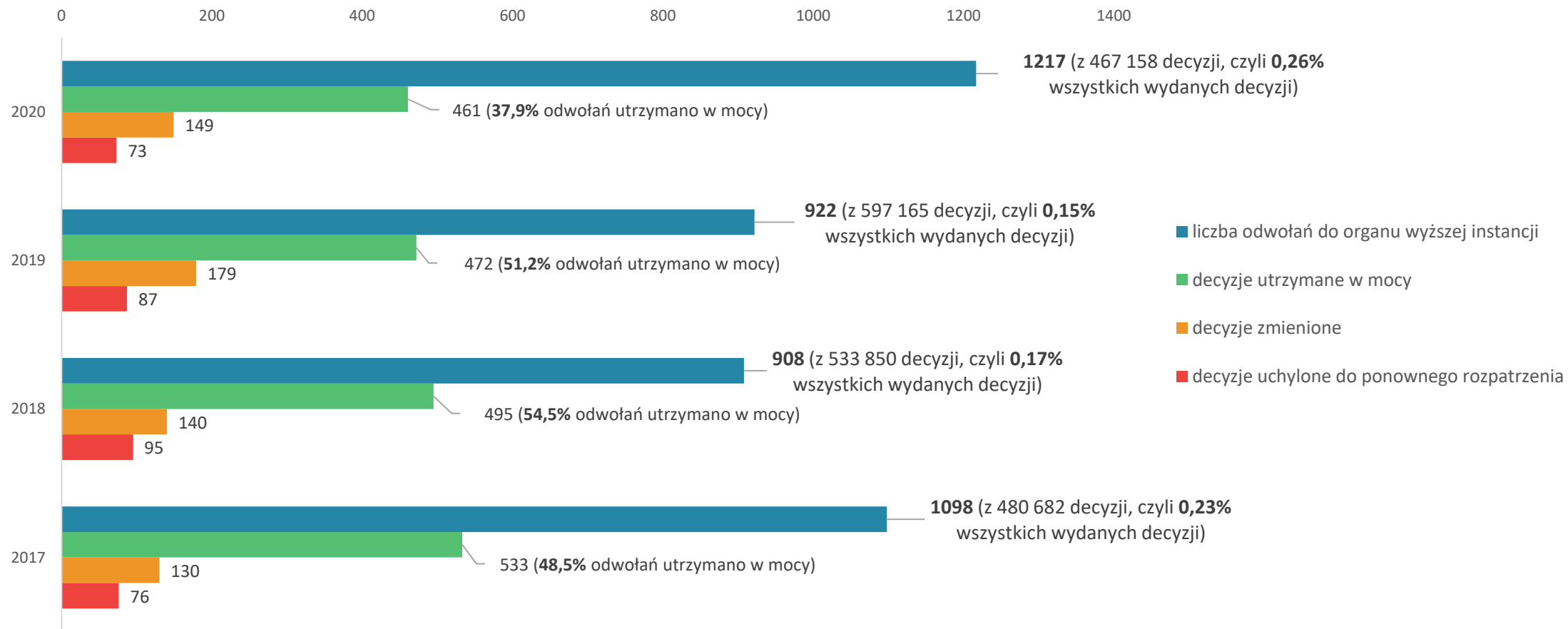
107 354 w 2020 r.

-26 746; -20% r/r

Spadek wydanych decyzji wynika przede wszystkim ze zmian przepisach wprowadzonych od 1 stycznia 2020 r. oraz z wprowadzonego ze względu na stan epidemiczny sposobu obsługi Klientów.

ODWOŁANIA

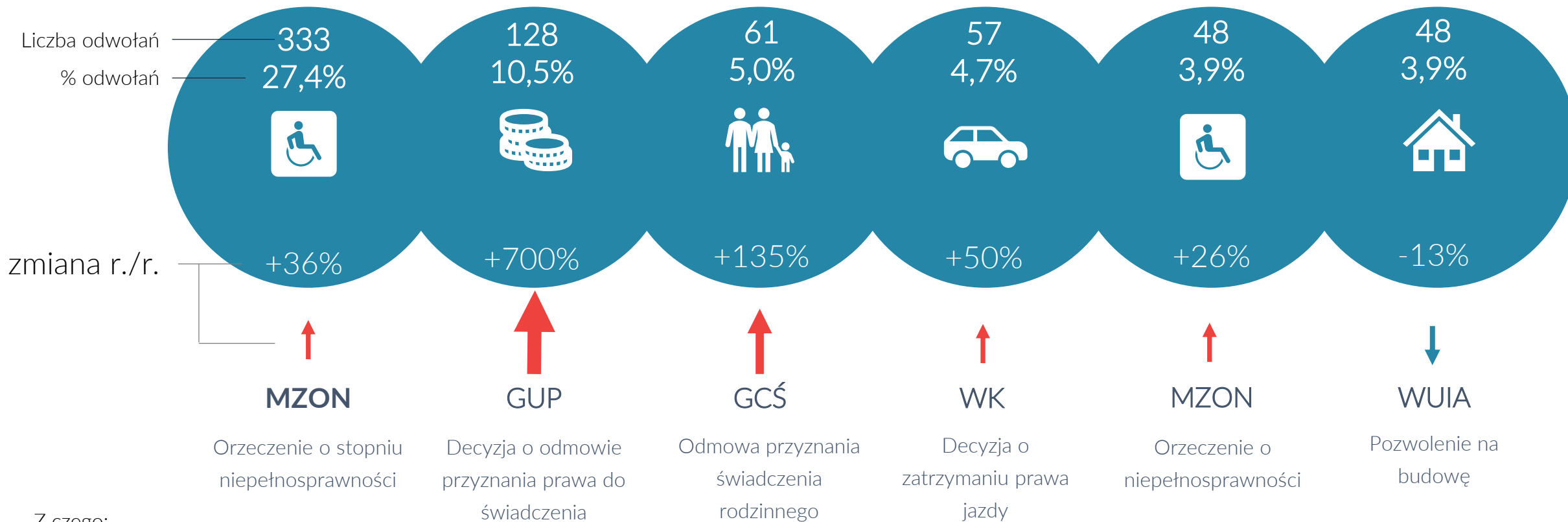
od decyzji administracyjnych w latach 2017-2020



*pozostałe odwołania – nieuwzględnione na wykresie – posiadały status „w toku”, zostały rozpatrzone w trybie art. 132 KPA lub w trybie art. 134 KPA, lub nastąpiło umorzenie postępowania

ODWOŁANIA

W 2020 roku najczęściej odwoływano się od decyzji:

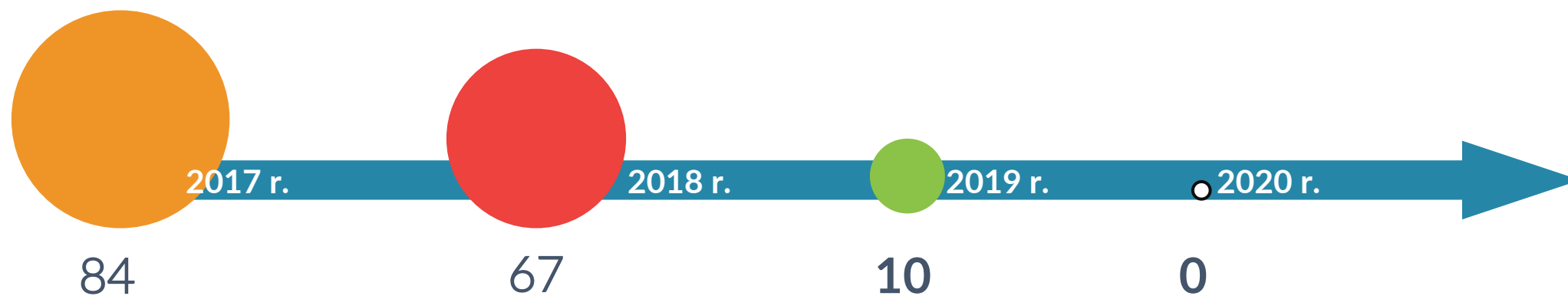


Z czego:

	MZON	GUP	GCŚ	WK	MZON	WUIA
utrzymane w mocy	31%	37%	31%	86%	17%	38%
uchylenie do ponownego rozpatrzenia	0%	0%	21%	2%	0%	17%
zmienione	27%	2%	39%	2%	38%	0%
Inne („w toku”, art. 132 i 134 KPA, umorzenie)	41%	62%	8%	10%	46%	46%

WYDANE NIETERMINOWO

Decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2017-2020

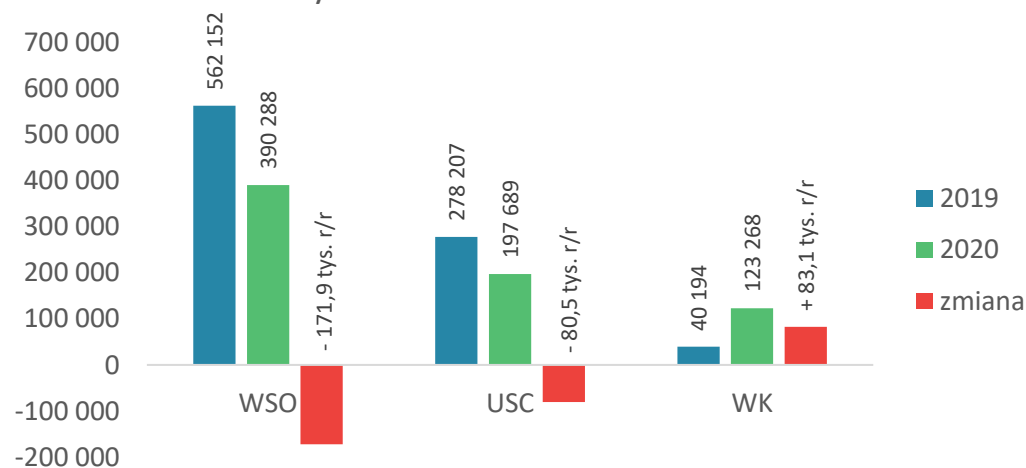


CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC i WK

711,2 tys. czynności w 2020 r.
-169,3 tys. r/r (-19%)

Liczba czynności - zmiana w latach 2019-2020



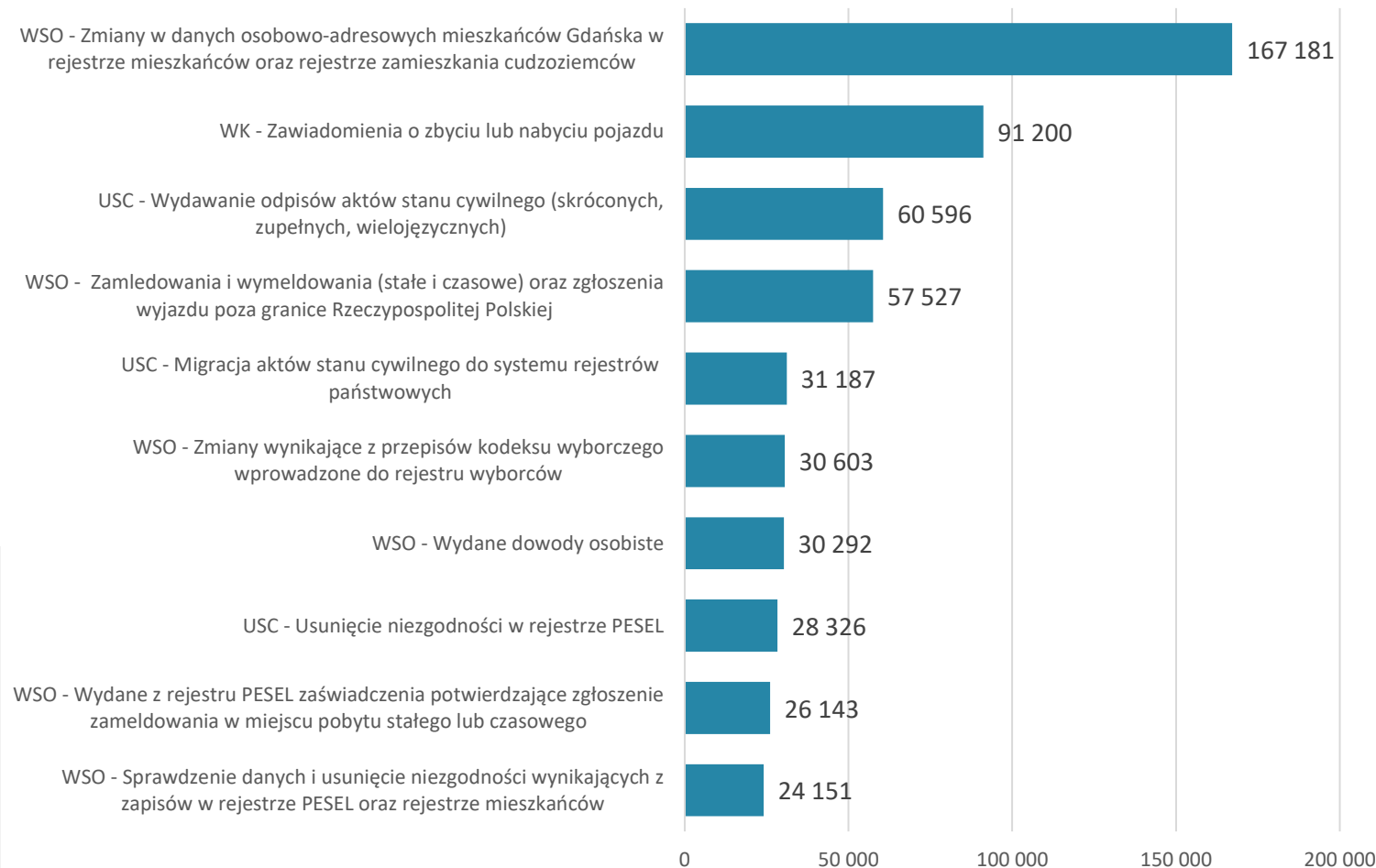
Wyjaśnienie zmian r/r:

WSO – w czasie pandemii mieszkańcy załatwiali mniejszą liczbę spraw (np. w zakresie dowodów osobistych, meldunków); częściej z kolei korzystali z możliwości samodzielnego załatwiania spraw on-line.

USC – w czasie pandemii spadła liczba niektórych obsługiwanych spraw (np. ślubów) oraz wystąpiły ograniczenia w pracy instytucji, z którymi USC współpracuje, co przełożyło się na mniejszą liczbę czynności (np. wydanych aktów, odpisów, migracji aktów itp.).

WK - wzrost wynika wprost ze zmiany przepisów Prawa o ruchu drogowym i wprowadzenia od 1 stycznia 2020 r. kary administracyjnej za niedopełnienie obowiązku zgłoszenia zbycia lub nabycia pojazdu.

Najczęstsze czynności materialno-techniczne w 2020 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.

FUNKCJONOWANIE URZĘDU MIEJSKIEGO

Podczas epidemii COVID-19 w 2020 r.

Podczas trwania epidemii COVID-19 wprowadzono do Urzędu Miejskiego rozwiązania pozwalające na sprawne funkcjonowanie urzędu przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa klientów oraz pracowników.

Uruchomiono **wrzutnię do korespondencji papierowej** oraz zachęcano do korzystania z możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną. W przypadku wizyt wymagających fizycznej obecności w urzędzie wprowadzono obowiązkową **rezerwację wizyt**. Mieszkańcy mogli rezerwować wizyty w urzędzie **telefonicznie** lub **drogą internetową**.

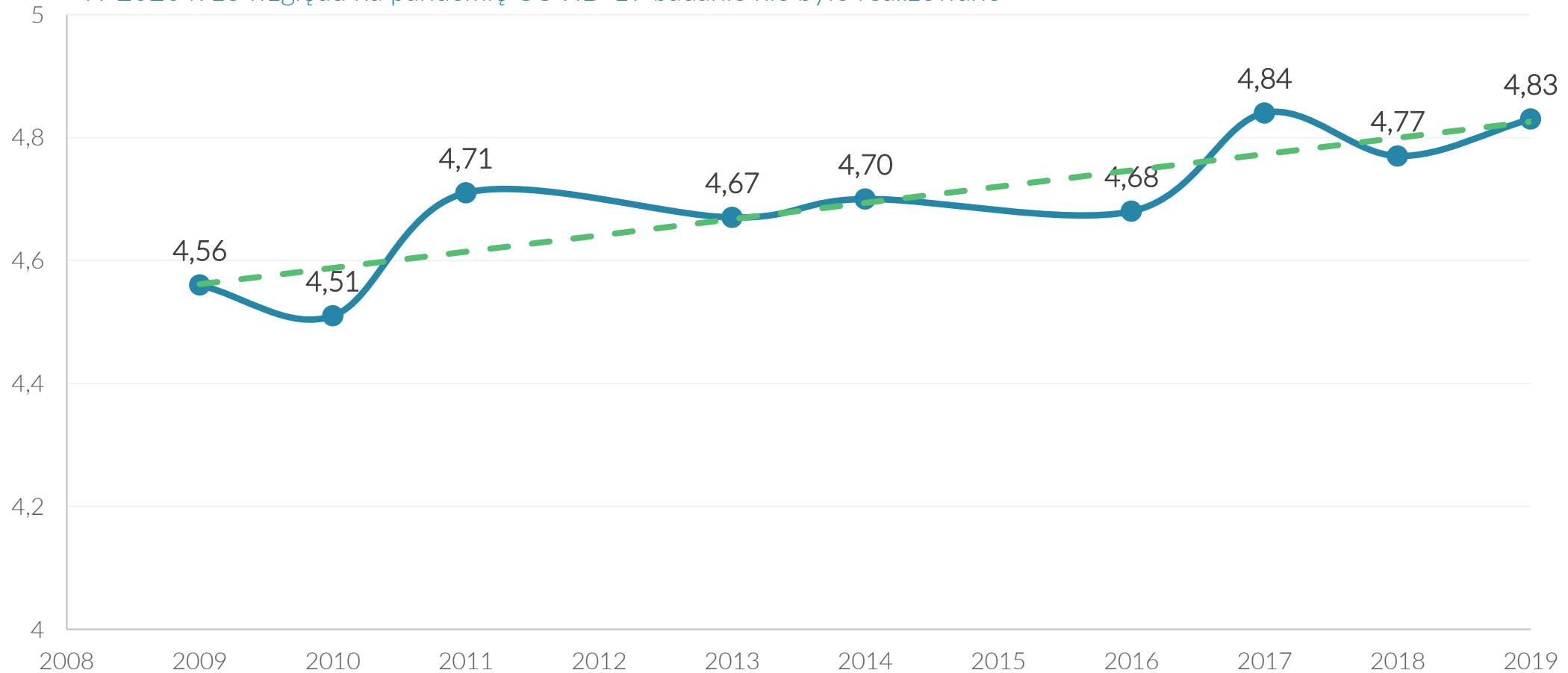
Ponadto wprowadzono **ograniczenie liczby klientów** mogących przebywać na salach obsługi. Każda osoba wchodząca do urzędu (w tym pracownicy) poddawana była **pomiarowi temperatury** oraz zobowiązana była do **zakrywania nosa i ust**, a także – dezynfekcji rąk.

Dla zabezpieczenia ciągłości pracy oraz obsługi mieszkańców wprowadzono **pracę zdalną**. Pozwoliło to na podzielenie zespołów na grupy, które nie miały ze sobą kontaktu, co w przypadku zachorowania jednej osoby wykluczało z pracy zaledwie nieliczną grupę pracowników i pozwalało na bieżącą, nieprzerwaną obsługę klientów urzędu.

OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

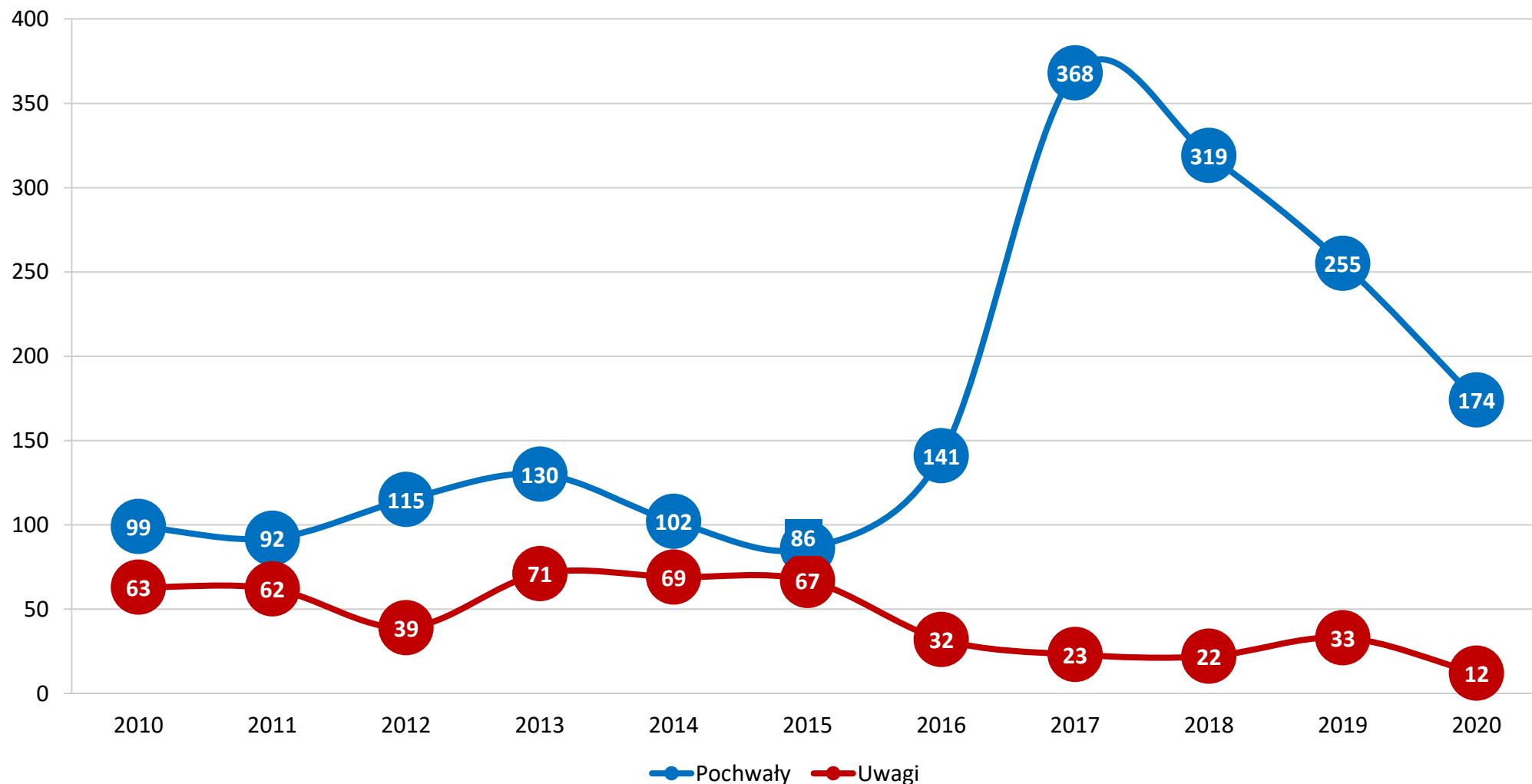
w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2020*

* W 2020 r. ze względu na pandemię COVID-19 badanie nie było realizowane



OCENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

W ankietach „opinia o nas” w latach 2010-2020



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2020 r.



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
130 pochwał



WK

Wydział Komunikacji
19 pochwał



USC

Urząd Stanu Cywilnego
5 pochwał



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
3 uwagi

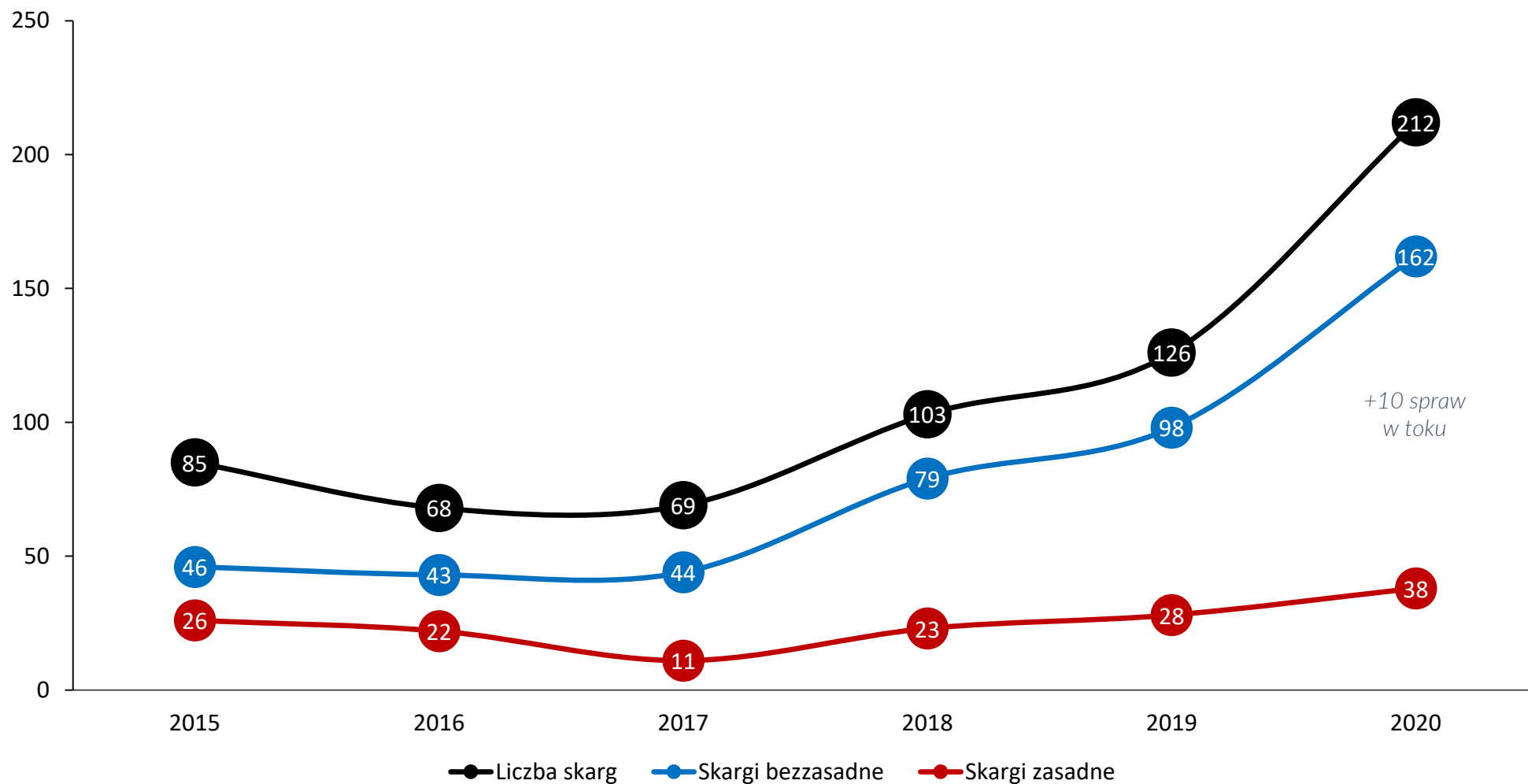


USC

Urząd Stanu Cywilnego
2 uwagi

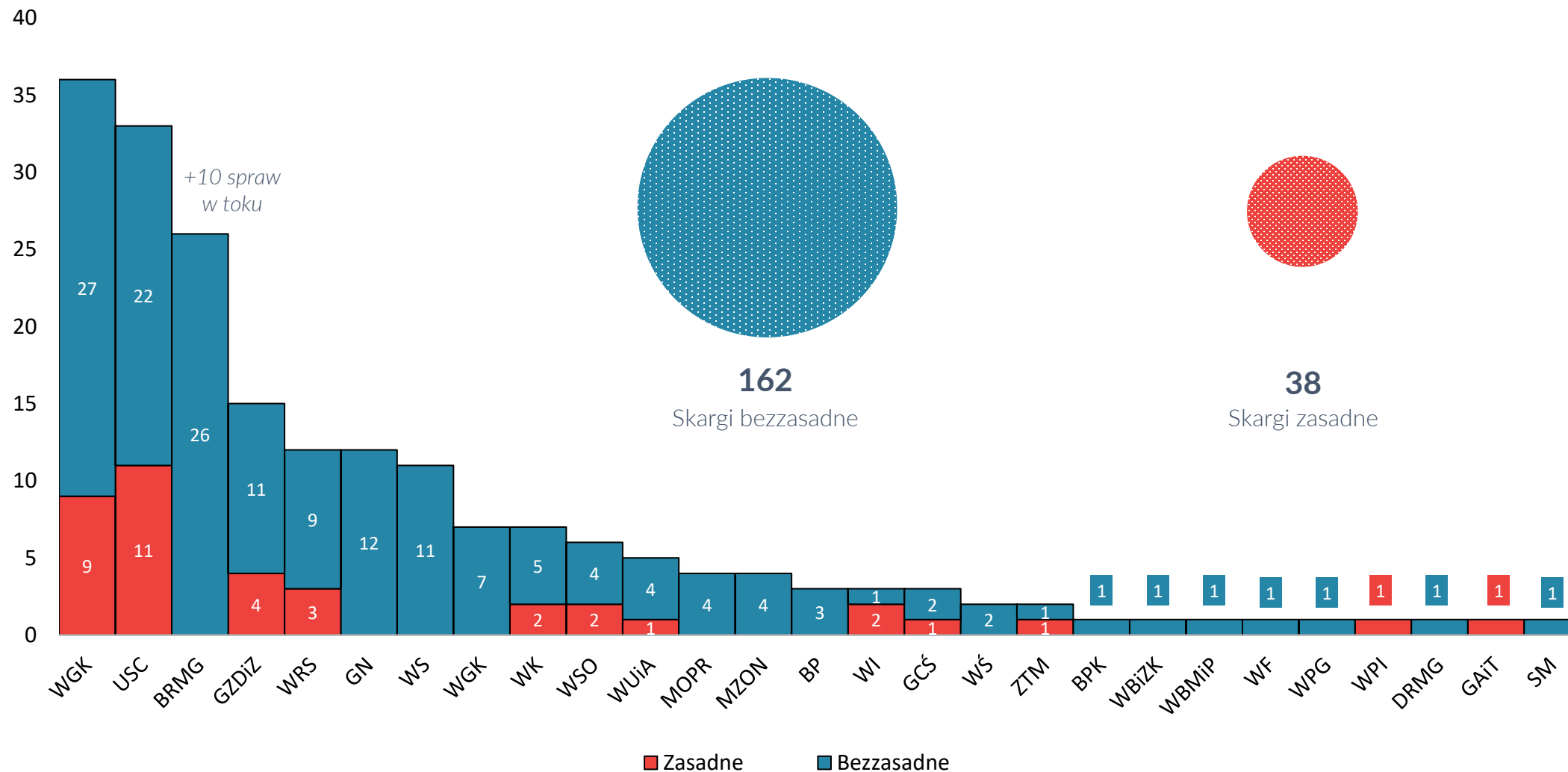
SKARGI KLIENTÓW

Na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2020



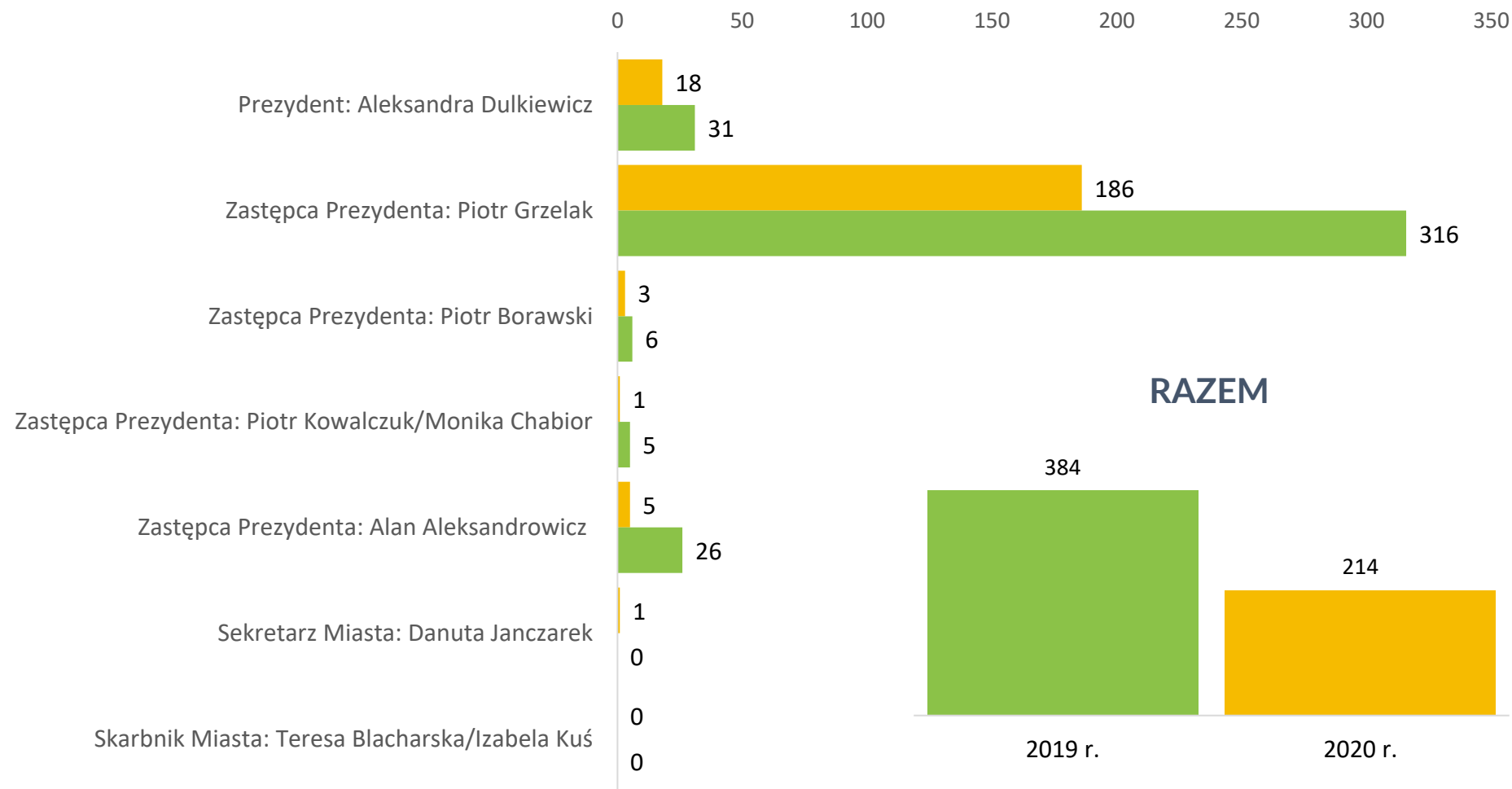
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2020 r.



WIZYTY INTERWENCYJNE

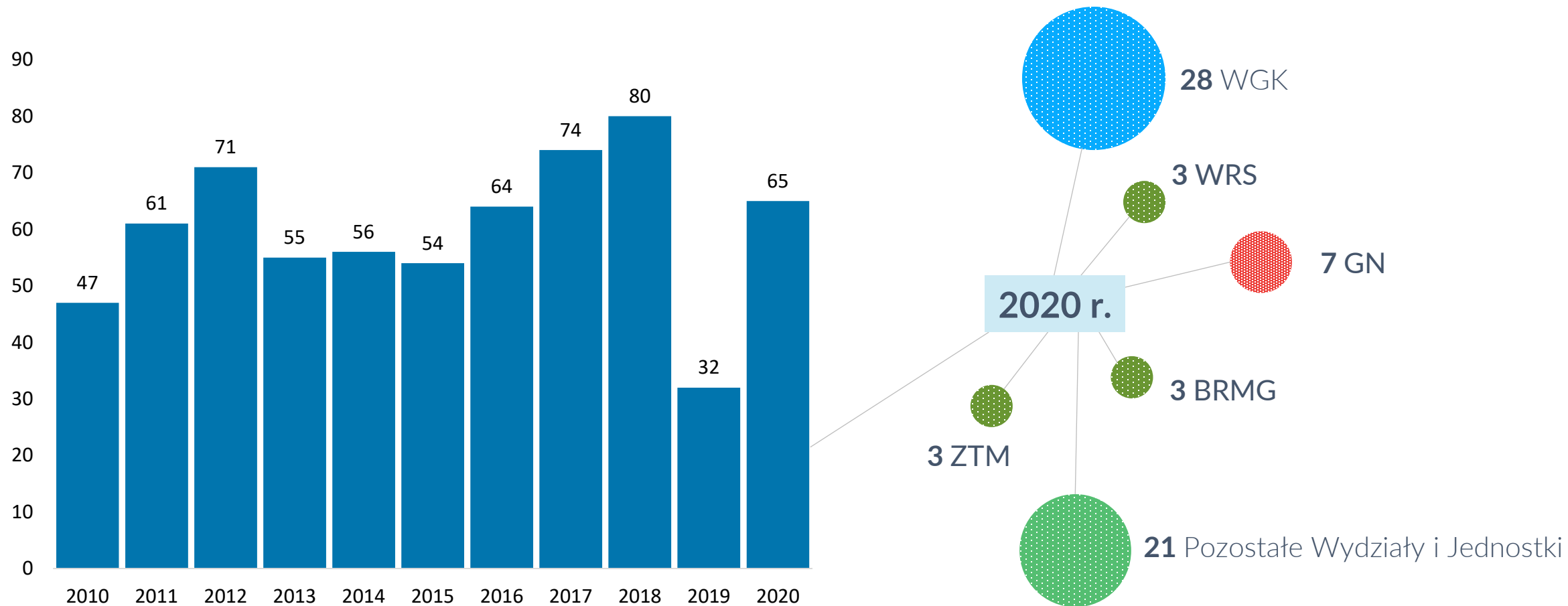
Wizyty interwencyjne mieszkańców w latach 2019-2020*



*Slajd uwzględnia dane za lata 2019-2020, gdzie rok 2019 = osoby obejmujące określone stanowiska stan po dniu 16.01.2019 r.

SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2010-2020



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2018-2020

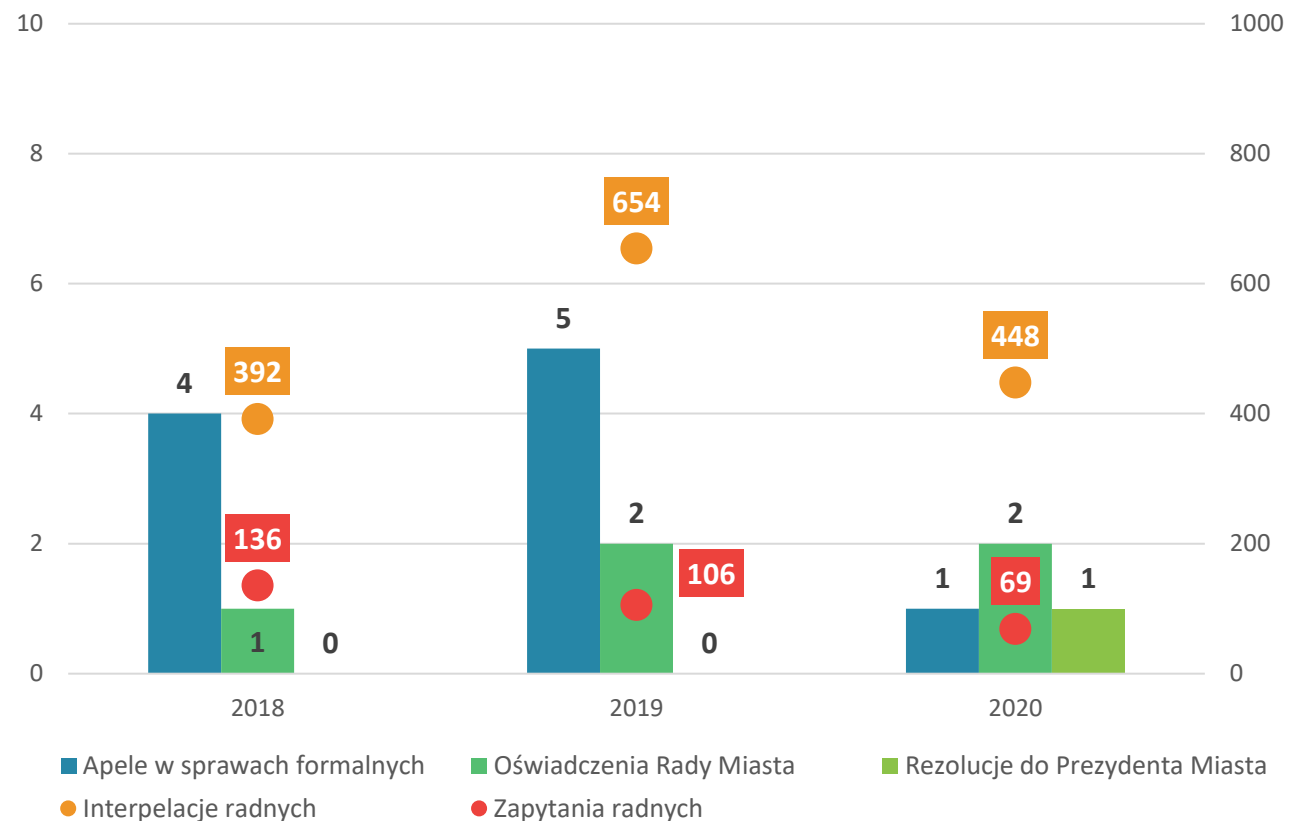
Organ wnioskujący	2018	2019	2020
Posłowie RP	17	9	23
Agnieszka Pomaska	-	1	-
Jerzy Borowczak	-	1	1
Andrzej Kobylarz	-	1	-
Andrzej Maciejewski	-	1	-
Kacper Płażyński	-	2	10
Małgorzata Zwiercan	3	-	-
Stanisław Tyszka	-	-	-
Ewa Lieder	6	2	-
Jan Klawiter	1	-	-
Jarosław Selin	3	-	-
Magdalena Błęńska	3	-	-
Joanna Scheuring Wielgus	1	1	1
Beata Maciejewska	-	-	3
Henryk Krzywonos-Stycharska	-	-	1
Jarosław Wałęsa	-	-	2
Joanna Senyszyn	-	-	1
Magdalena Biełat	-	-	1
Michał Jaros	-	-	1
Michał Urbaniak	-	-	2

Organ wnioskujący	2018	2019	2020
Europosłowie	1	0	0
Janusz Lewandowski	1	-	-
Senatorowie RP	8	1	0
Antoni Szymański	7	1	-
Bogusława Orzechowska	1	-	-
Rzecznik Praw Obywatelskich	23	17	27
Rzecznik Praw Dziecka	9	4	3
Kancelaria Prezydenta RP	11	0	7
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	6	1	2
Ministerstwa	4	0	2
Wojewoda Pomorski	1	0	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	0	0
Biuro Małych i Średnich Przedsiębiorstw	0	0	1

APELE, OŚWIADCZENIA, REZOLUCJE

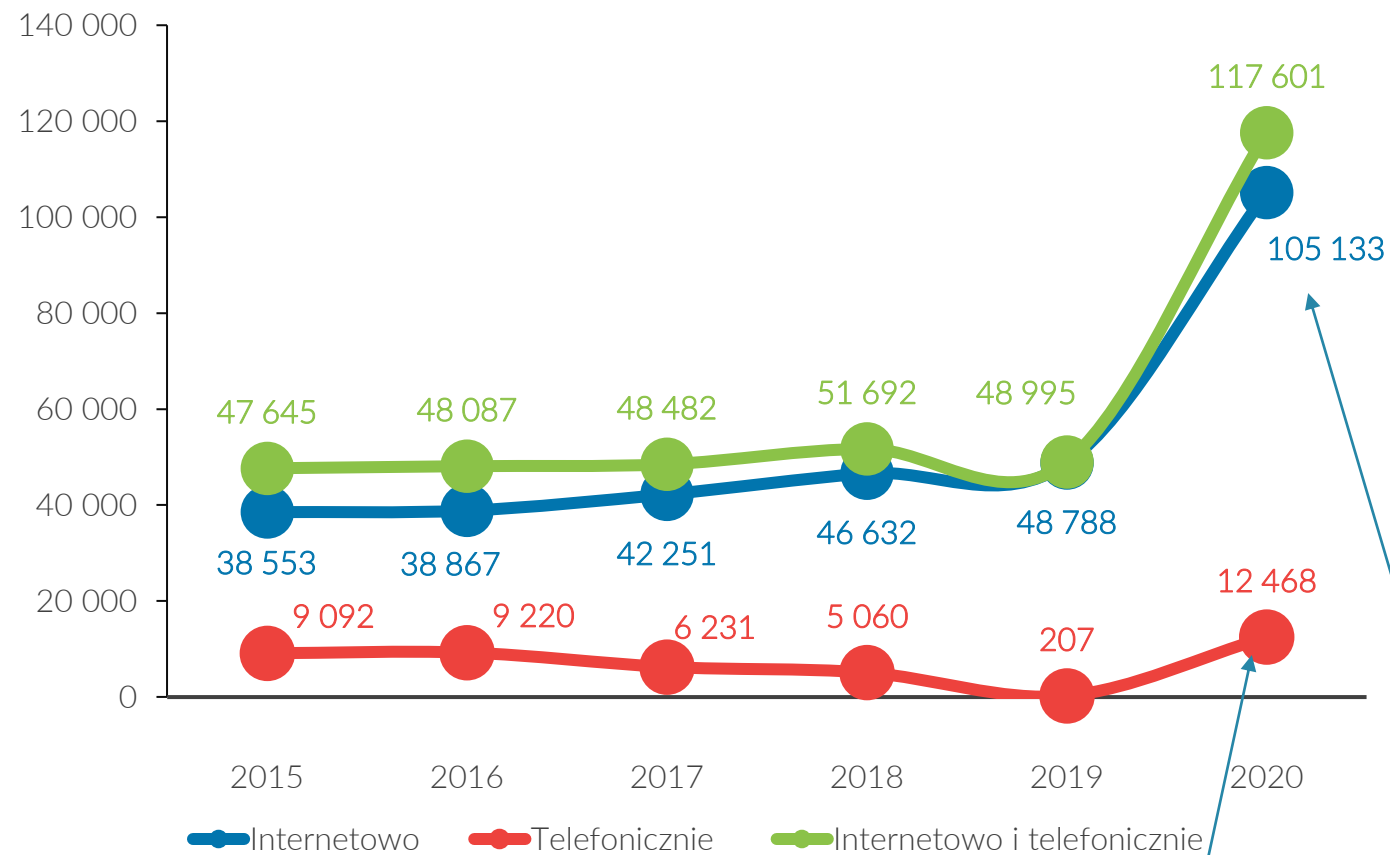
Interpelacje i zapytania radnych w latach 2018-2020

	2018	2019	2020
Apele w sprawach formalnych	4	5	1
Oświadczenia Rady Miasta	1	2	2
Rezolucje do Prezydenta Miasta	0	0	1
Interpelacje radnych	392	654	448
Zapytania radnych	136	106	69



KLIENCI UMÓWIENI

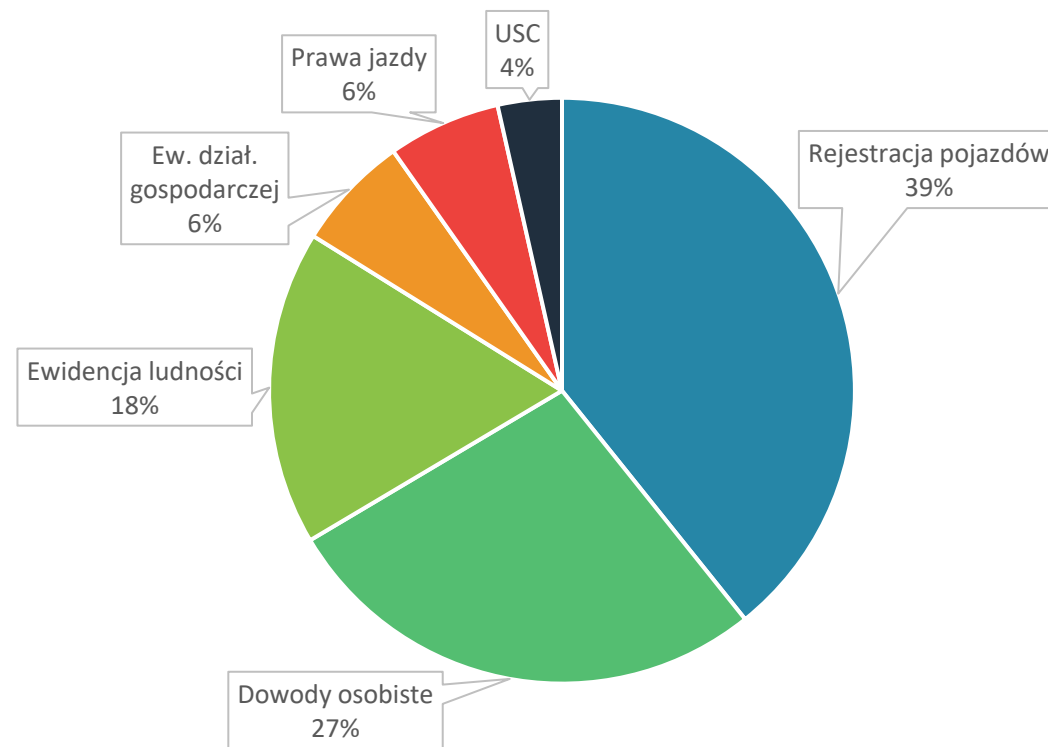
Internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2015-2020 oraz struktura wg rodzajów spraw w 2020 r.



Wzrost rezerwacji telefonicznych wynika ze względu na obostrzenia związane z pandemią COVID-19

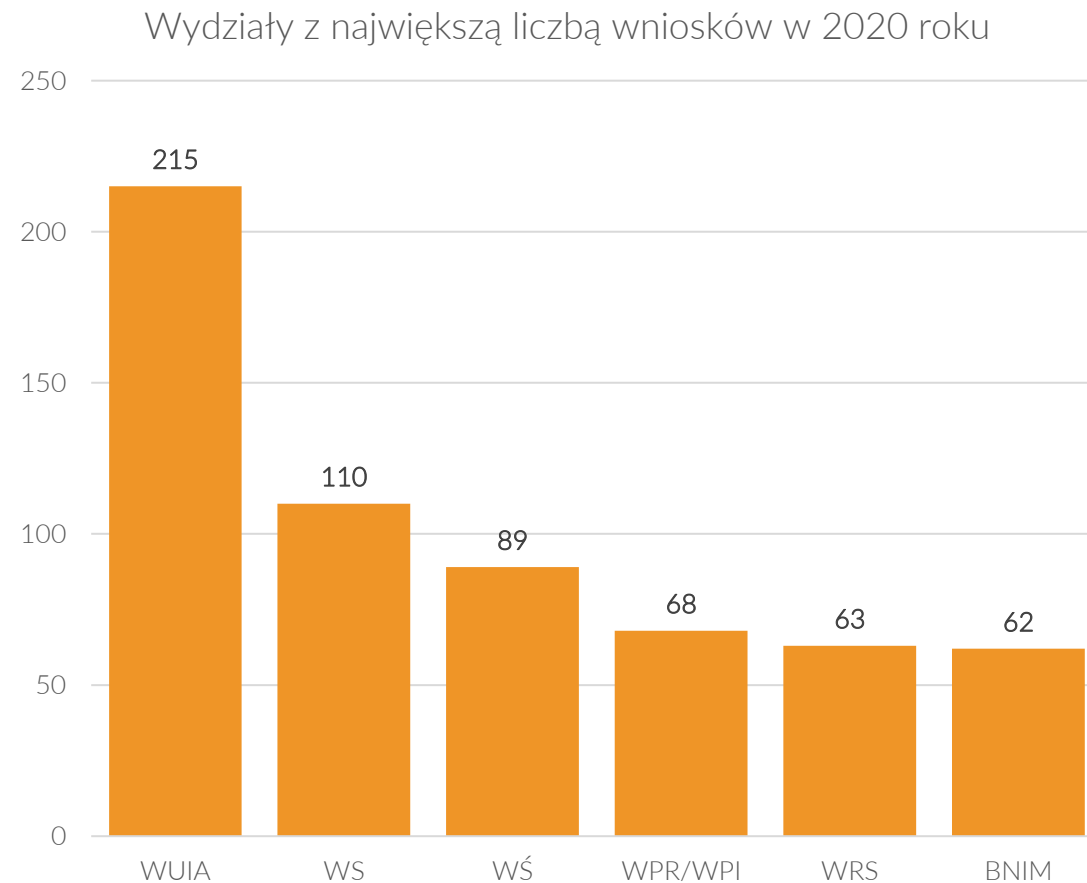
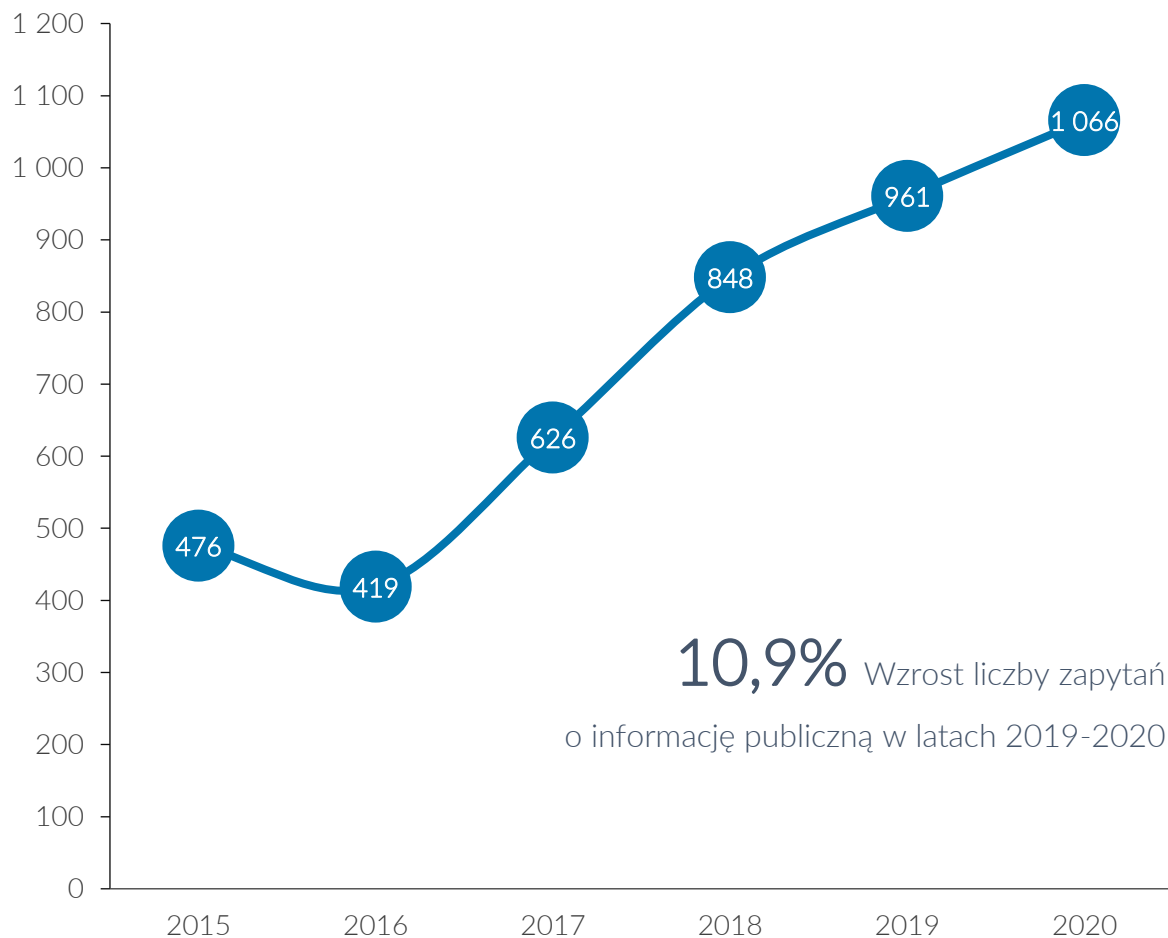
Znaczny wzrost rezerwacji (szczególnie rezerwacji Internetowych) wynika z uruchomienia możliwości rezerwacji przez stronę GCK www.gdansk.pl/rezerwacja

Struktura wg rodzajów spraw umówionych



INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2015-2020



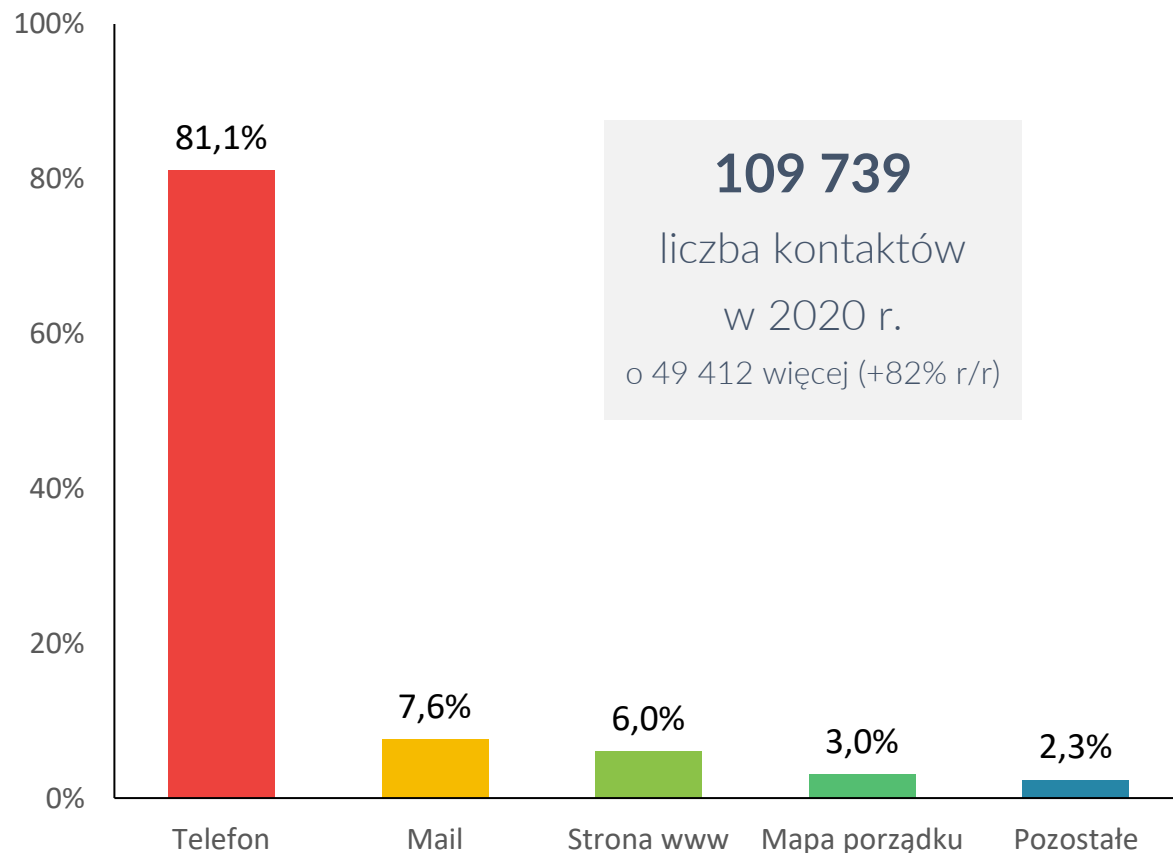
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

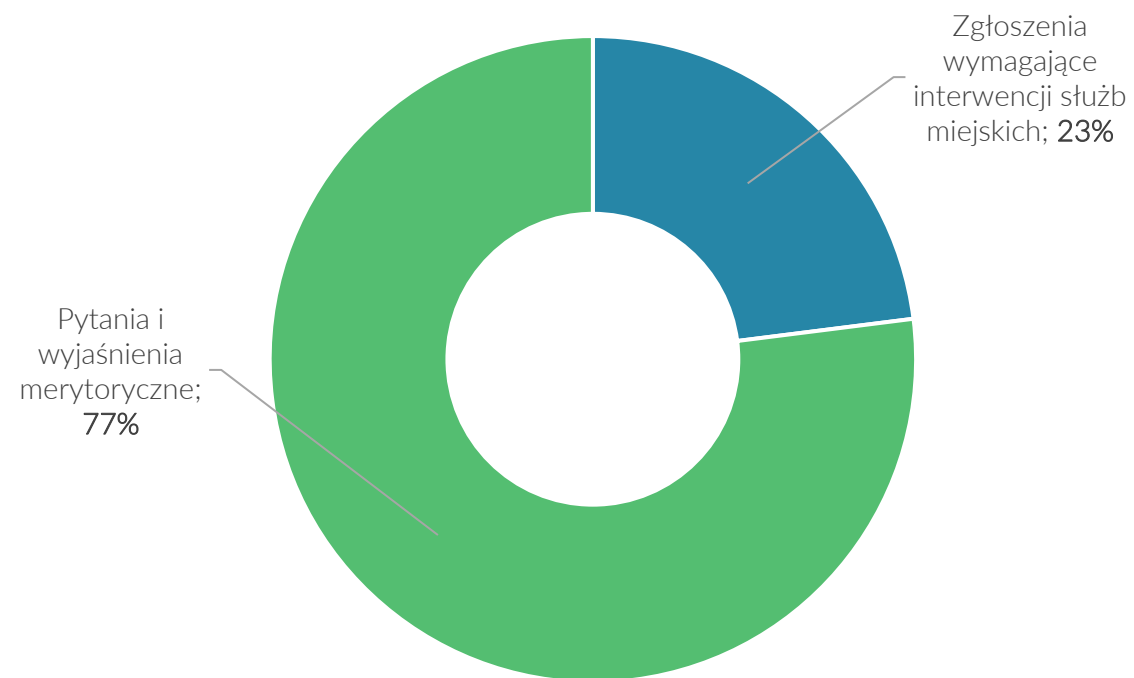
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

Sposób kontaktu z GCK w 2020 roku



Struktura kontaktów z GCK w 2020 roku

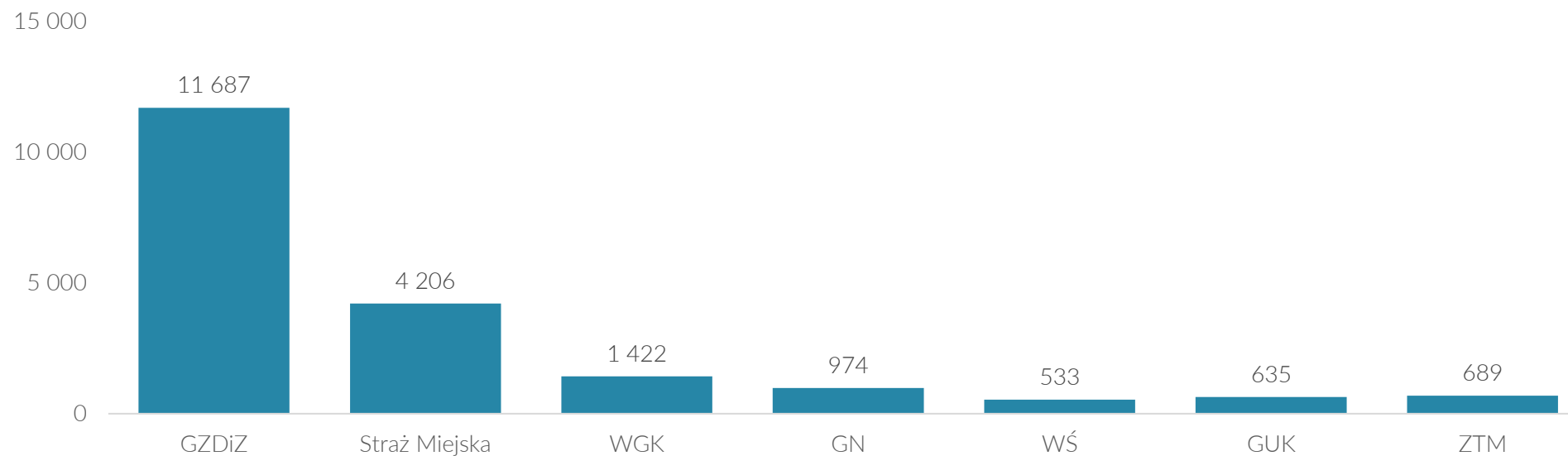


GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w 2020 r.

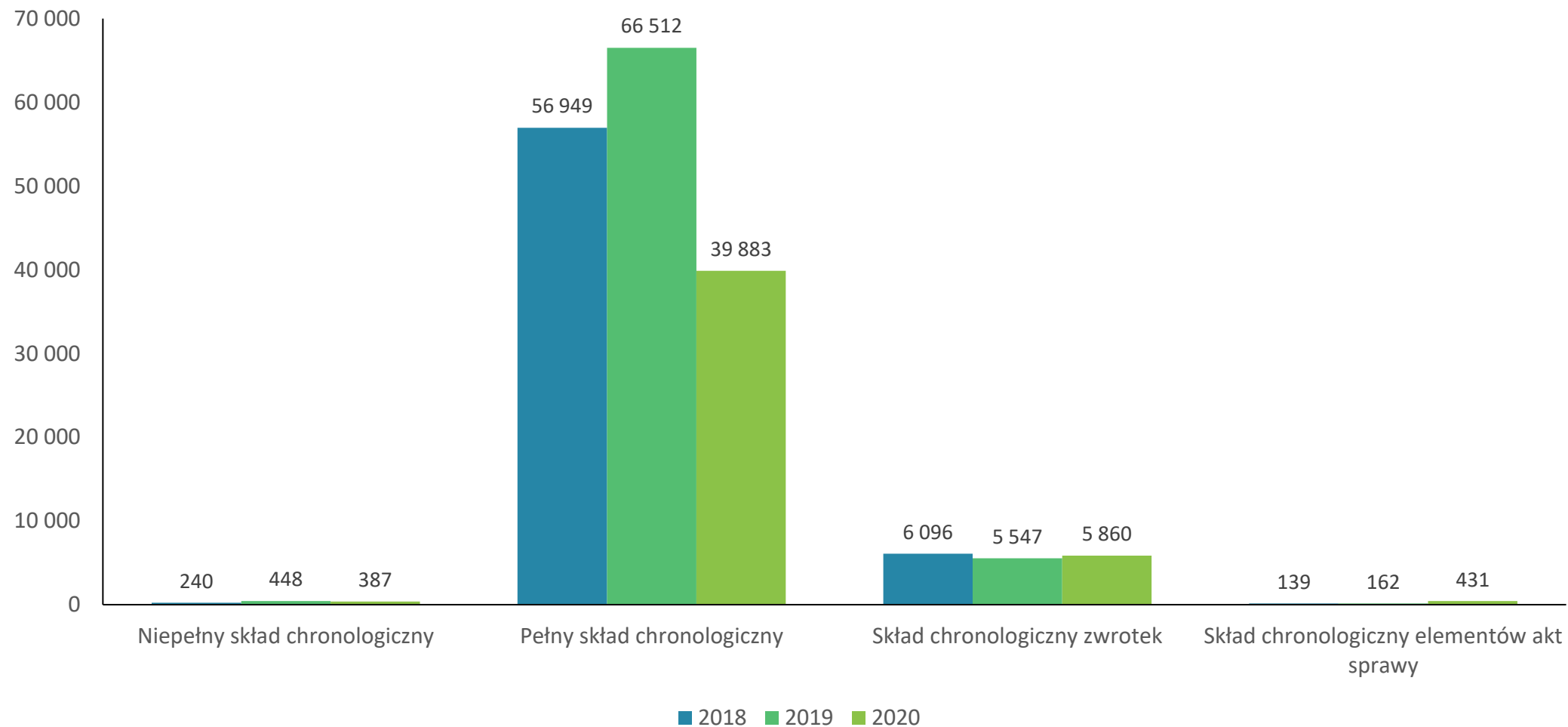


Jednostki do których GCK kierowało zgłoszenia w 2020 r.



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

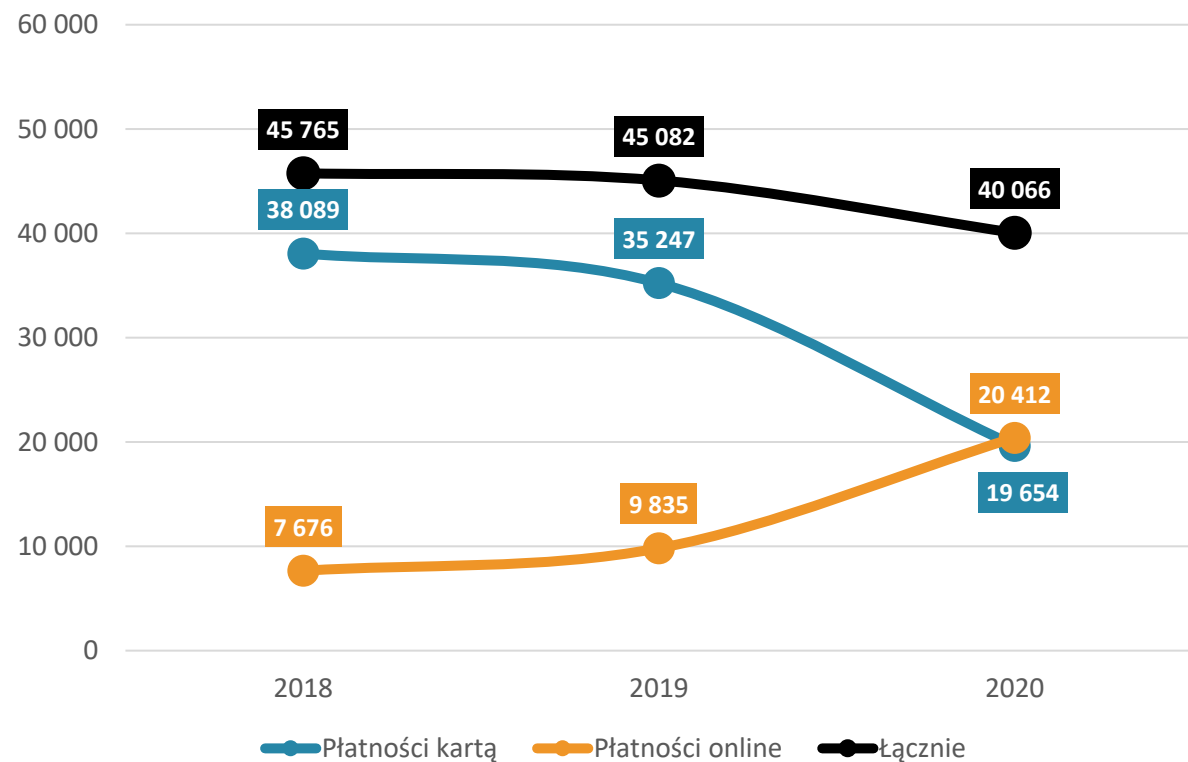
Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2018-2020



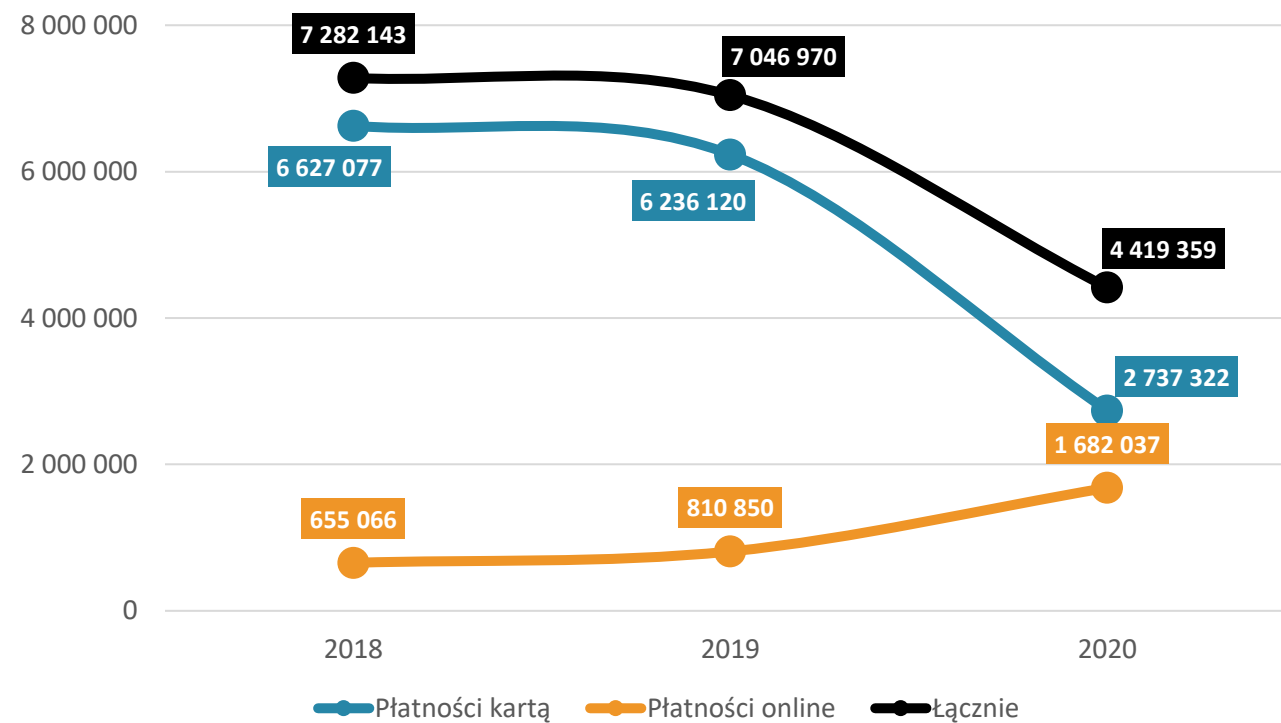
TRANSAKCJE

Liczba oraz kwota transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2018-2020

Liczba transakcji



Wartość transakcji [w zł]



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