

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKI W GDAŃSKU W 2021 R.

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**

Decyzje administracyjne

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

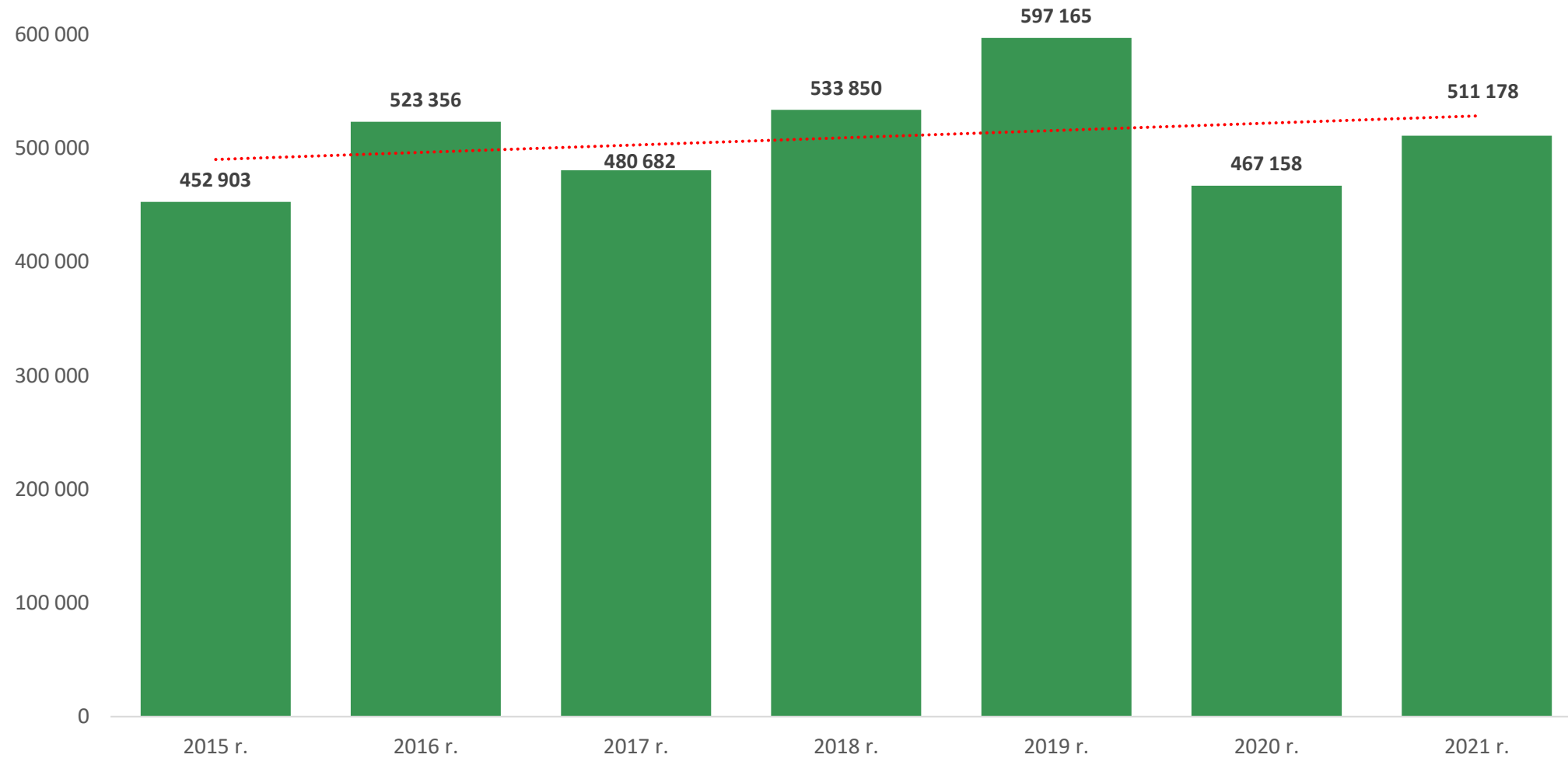
W 2021 r. w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach wydano **511 178** decyzji, co oznacza **wzrost** o 44 020 decyzji w stosunku do roku poprzedniego (+9,4% r/r).

W 2021 r. wzrost liczby wydanych decyzji administracyjnych odnotowano przede wszystkim w **Wydziale Komunikacji** (+22 556 decyzji; +19% r/r) oraz w **Gdańskim Centrum Świadczeń** (+17 624 decyzje; +25% r/r).

Decyzje administracyjne

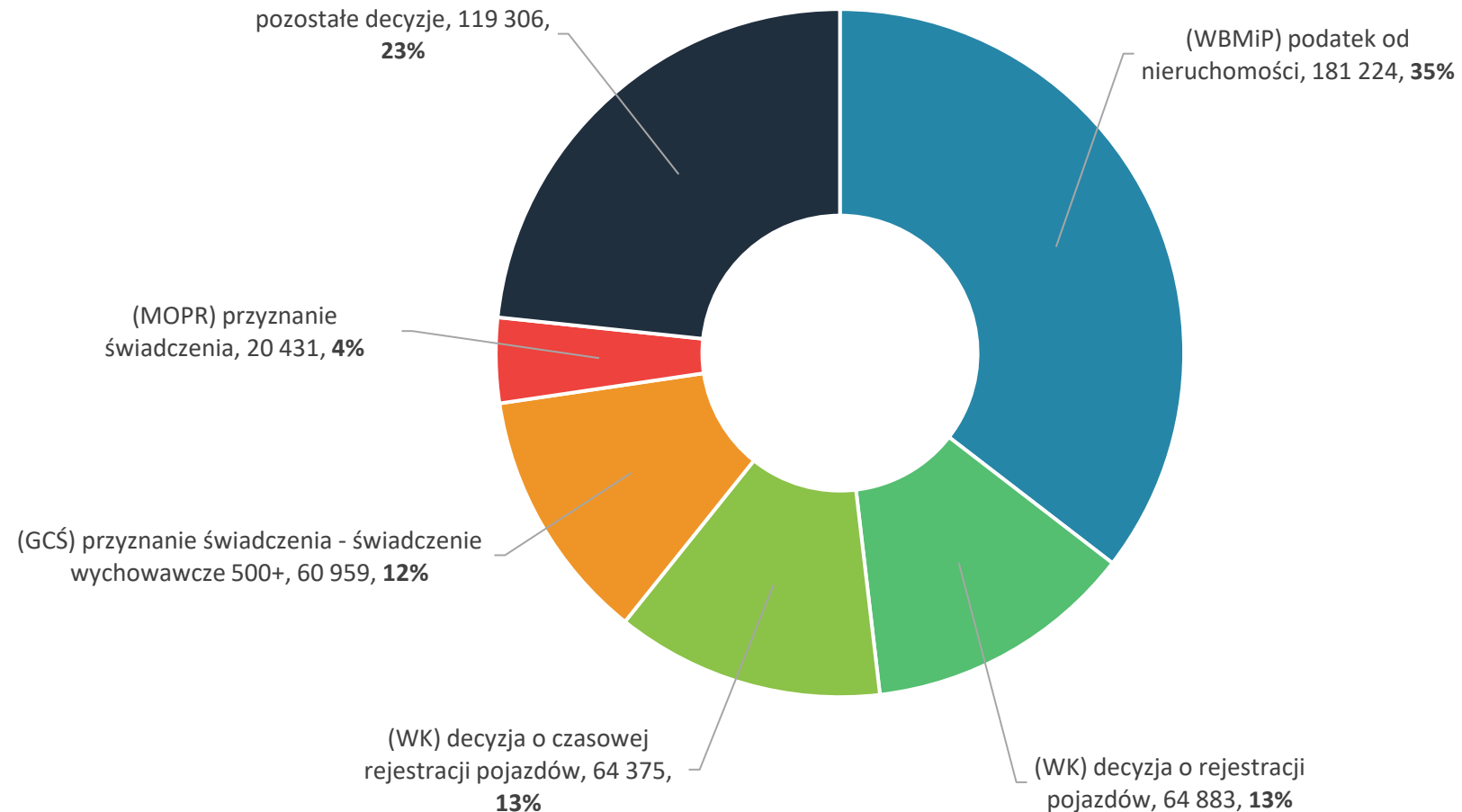
wydane w latach 2015-2021

Decyzje administracyjne wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Gdańska w latach 2015-2021



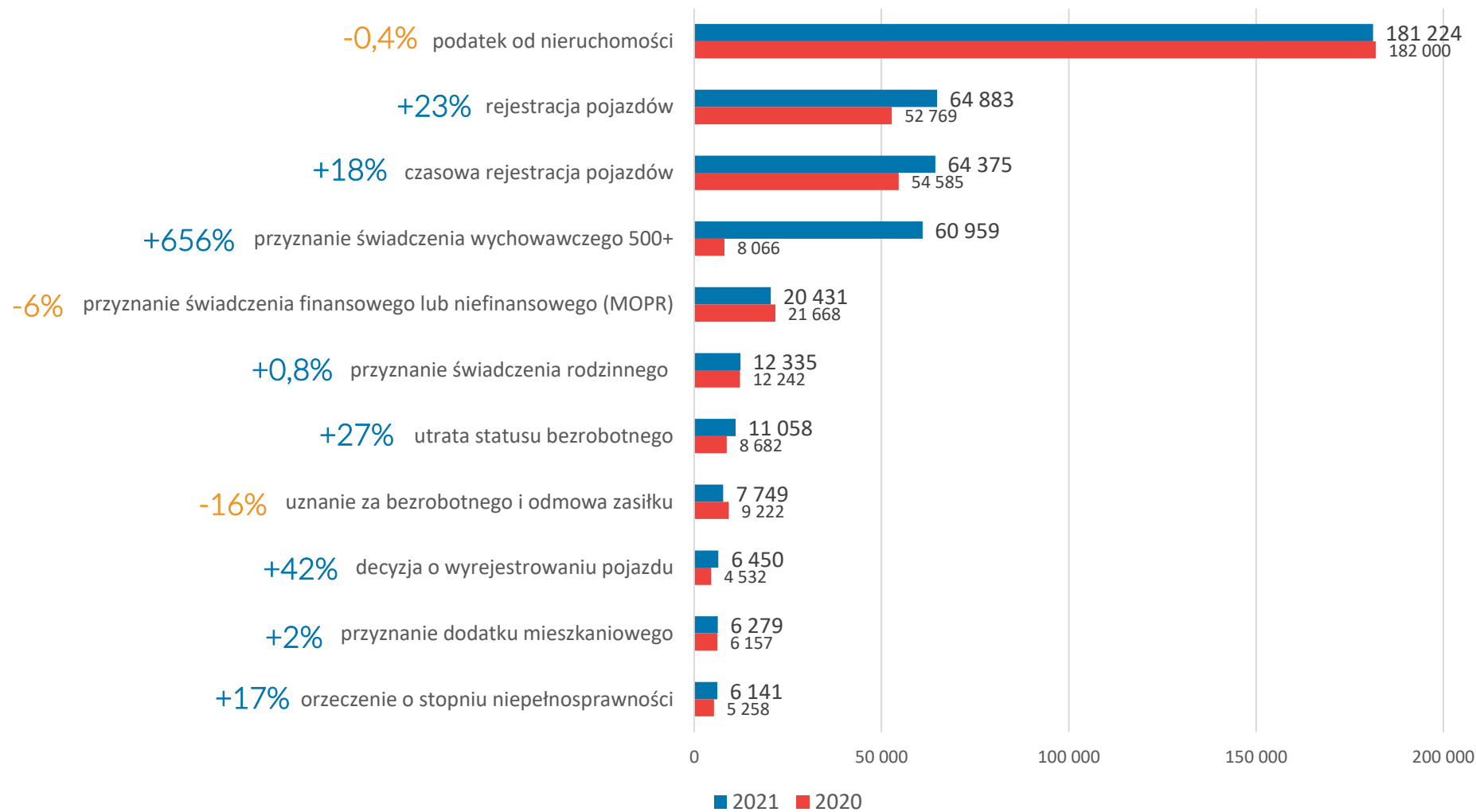
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w 2021 r.



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w latach 2020-2021



NAJWIĘKSZY WZROST

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2020-2021

Przyznanie świadczenia 500+
/Gdańskie Centrum Świadczeń/

8 066 w 2020 r.

60 959 w 2021 r.

+ 52 893; +656% r/r

W 2020 r. nie było konieczności składania wniosków o przyznanie świadczenia. Świadczenia przyznane na okres zasiłkowy 2019/2020 wypłacane były do maja 2021 r. W 2021 r. należało złożyć wnioski na okres zasiłkowy 2021/2022.



Wydane dowody rejestracyjne oraz czasowe dowody rejestracyjne
/Wydział Komunikacji/

107 354 w 2020 r.

129 258 w 2021 r.

+ 21 904; +20% r/r

Wzrost jest spowodowany wprowadzeniem sankcji z tytułu nieterminowego zgłaszania nabycia lub zbycia pojazdu, co wiąże się z wydawaniem decyzji administracyjnych o nakładaniu kar.



NAJWIĘKSZY SPADEK

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2020-2021



Wpisanie do rejestru wyborców
/Wydział Spraw Obywatelskich/

535 w 2020 r.

3 w 2021 r.

-532; -99,4% r/r

Spadek wynika z dużo mniejszej liczby wniosków związanych z wpisem do rejestru wyborców.



Dział Zajęć Pasa Drogowego
/Gdański Zarząd Dróg i Zieleni/

3 137 w 2020 r.

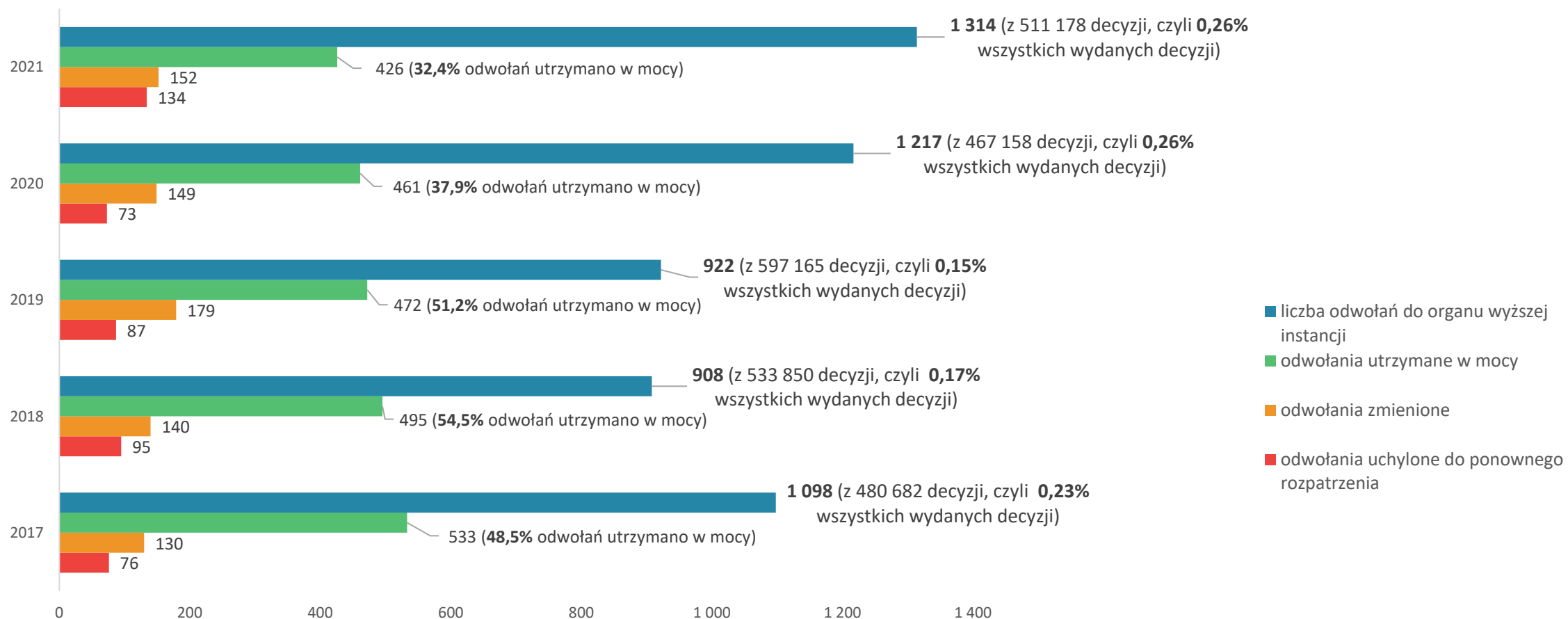
2 729 w 2021 r.

-408; -13,0% r/r

Spadek liczby decyzji wydanych przez Dział Zajęć Pasa Drogowego np. wydawanie zezwoleń na prowadzenie robót w pasie drogowym.

ODWOŁANIA

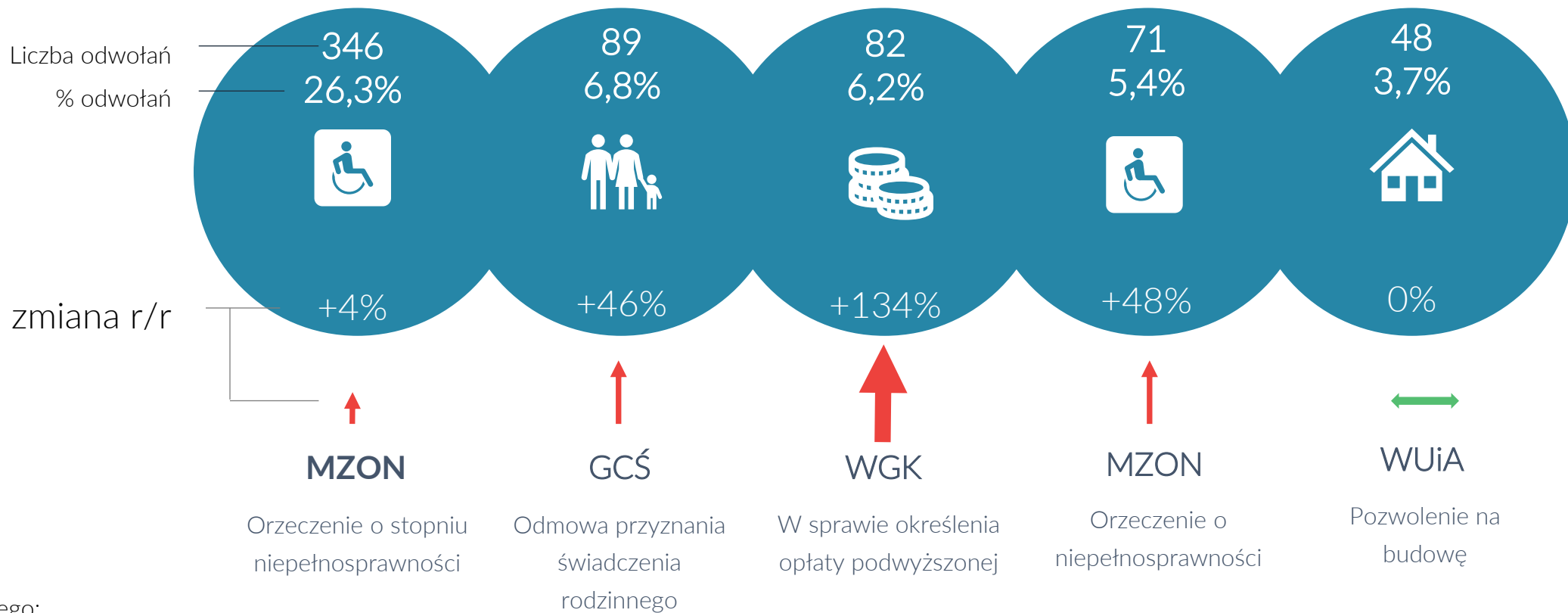
od decyzji administracyjnych w latach 2017-2021



*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 2021 roku najczęściej odwoływano się od decyzji:

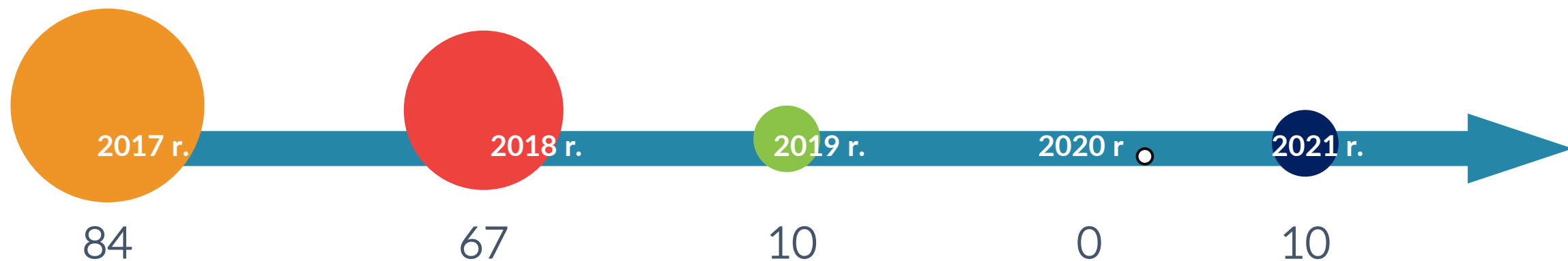


Z czego:

utrzymane w mocy	21%	18%	48%	24%	27%
uchylenie do ponownego rozpatrzenia	0%	0%	6%	0%	33%
zmienione	29%	17%	0%	39%	0%
Inne („w toku”, art. 132 i 134 KPA, umorzenie)	51%	37%	46%	37%	40%

WYDANE NIETERMINOWO

Decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2017-2021

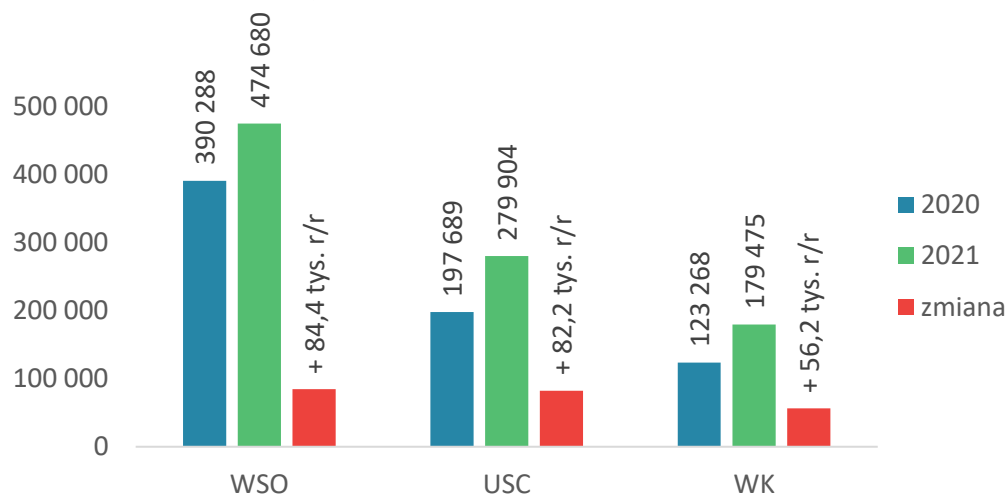


CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC i WK

934,1 tys. czynności w 2021 r.
+ 222,8 tys. (+31%) r/r

Liczba czynności - zmiana w latach 2020-2021

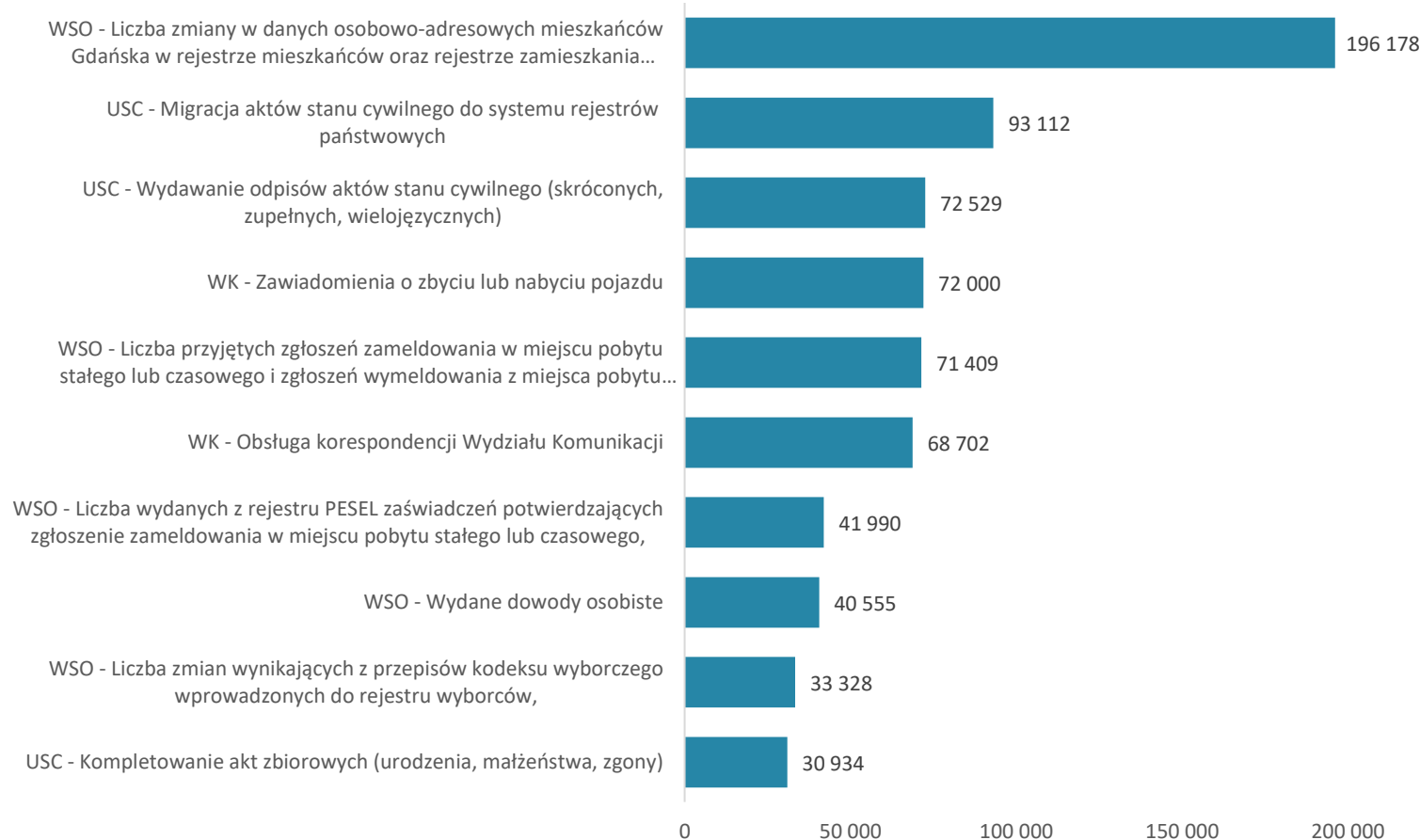


Wyjaśnienie:

USC – Zwiększenie liczby czynności wykonanych w 2021 roku wynika z większej liczby obsłużonych klientów. W 2020 roku w związku z ogłoszonym stanem epidemii w Urzędzie Stanu Cywilnego była ograniczona bezpośrednia obsługa Klientów.

WK – Wzrost liczby czynności wynika z wprowadzenia sankcji (kar pieniężnych) z tytułu nieterminowego zgłaszania nabycia lub zbycia pojazdu. W 2021 roku zaczęto wydawać decyzje o nałożeniu kar pieniężnych. Ponadto wzrost liczby decyzji o rejestracji pojazdów ma związek ze zwiększonym zainteresowaniem Klientów transportem indywidualnym ze względu na panującą epidemię.

Najczęstsze czynności materialno-techniczne w 2021 r.



FUNKCJONOWANIE URZĘDU MIEJSKIEGO

Podczas epidemii COVID-19 w 2021 r.

Podczas trwania epidemii COVID-19 wprowadzono do Urzędu Miejskiego rozwiązania pozwalające na sprawne funkcjonowanie urzędu przy zachowaniu wszelkich środków bezpieczeństwa klientów oraz pracowników. W 2021 r. większość wprowadzonych rok wcześniej środków bezpieczeństwa została podtrzymana, dodatkowo pojawiły się nowe rozwiązania.

Funkcjonowała **wrzutnia do korespondencji papierowej** oraz zachęcano do korzystania z możliwości załatwiania spraw urzędowych drogą elektroniczną. W przypadku wizyt wymagających fizycznej obecności w urzędzie obowiązkowa była **rezerwacja wizyty**. Mieszkańcy mogli rezerwować wizyty w urzędzie **telefonicznie** lub **drogą internetową**.

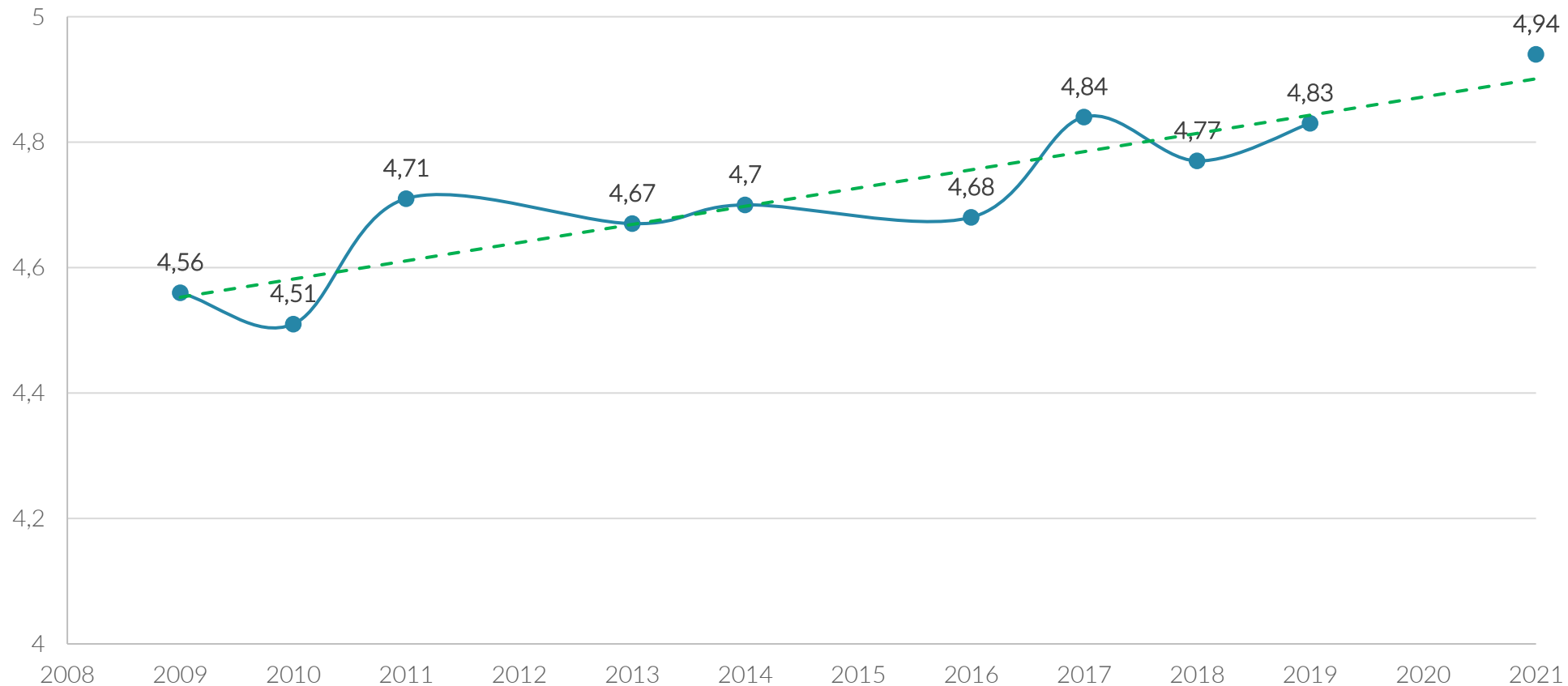
Utrzymano **ograniczenie liczby klientów** mogących przebywać na salach obsługi. Każda osoba wchodząca do urzędu (w tym pracownicy) poddawana była **pomiarowi temperatury** oraz zobowiązana była do **zakrywania nosa i ust**, a także – dezynfekcji rąk. Dla zabezpieczenia ciągłości pracy oraz obsługi mieszkańców wprowadzono **pracę zdalną w formule hybrydowej**, co pozwoliło na bieżącą, nieprzerwaną obsługę klientów urzędu.

Dodatkowo na wszystkich stanowiskach obsługi w zespołach obsługi mieszkańców wydawano klientom **bezpłatne maseczki jednorazowe**. W związku z doskonaleniem rozwiązań zabezpieczających na szybach wszystkich stanowisk obsługi zainstalowano urządzenia głośnomówiące – **interkom**.

OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

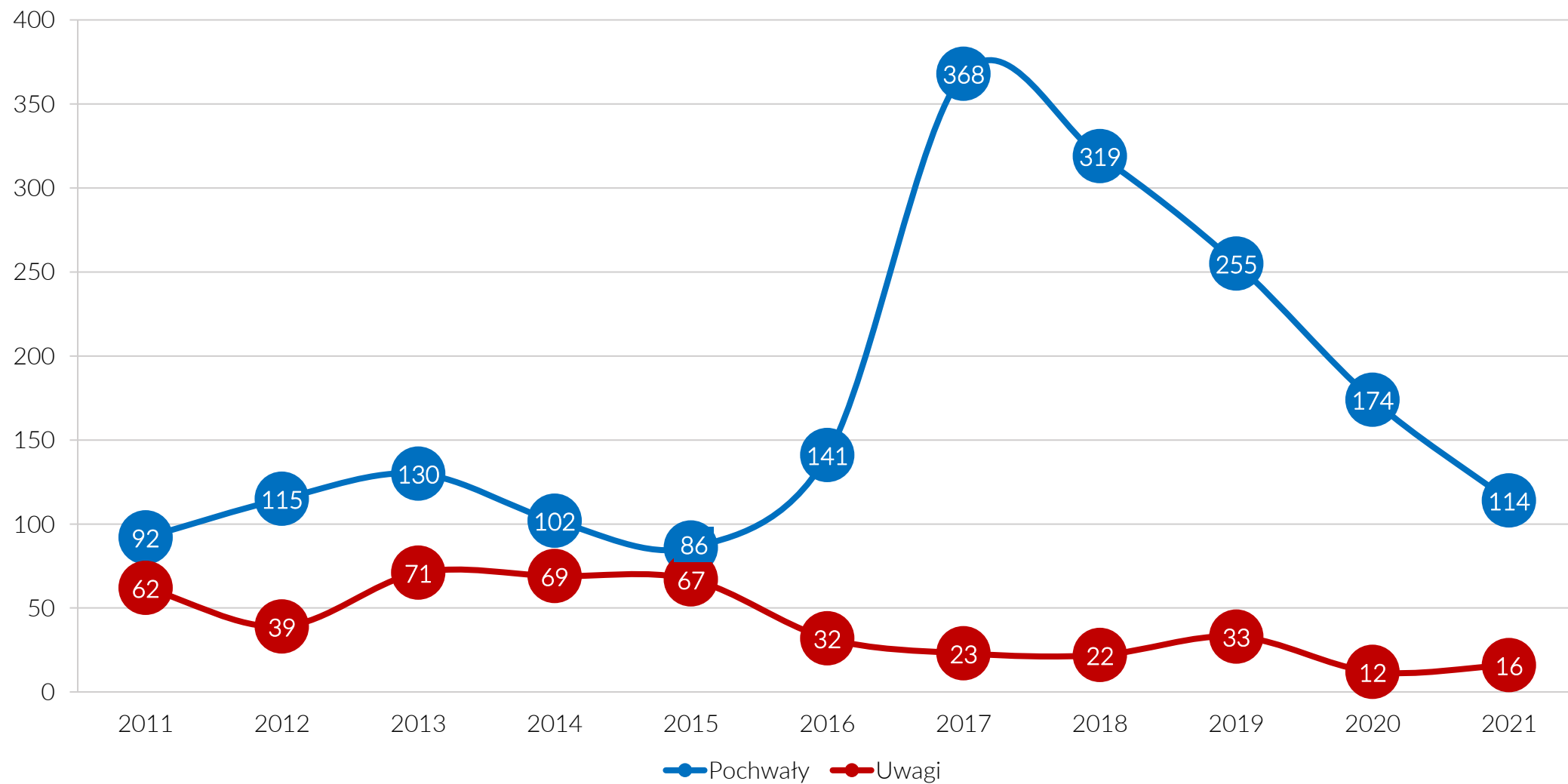
w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2021

* 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 2011-2021



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2021 r.



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
92 pochwały



USC

Urząd Stanu Cywilnego
4 pochwały



WI

Wydział Infrastruktury
3 pochwały



WK

Wydział Komunikacji
5 uwag

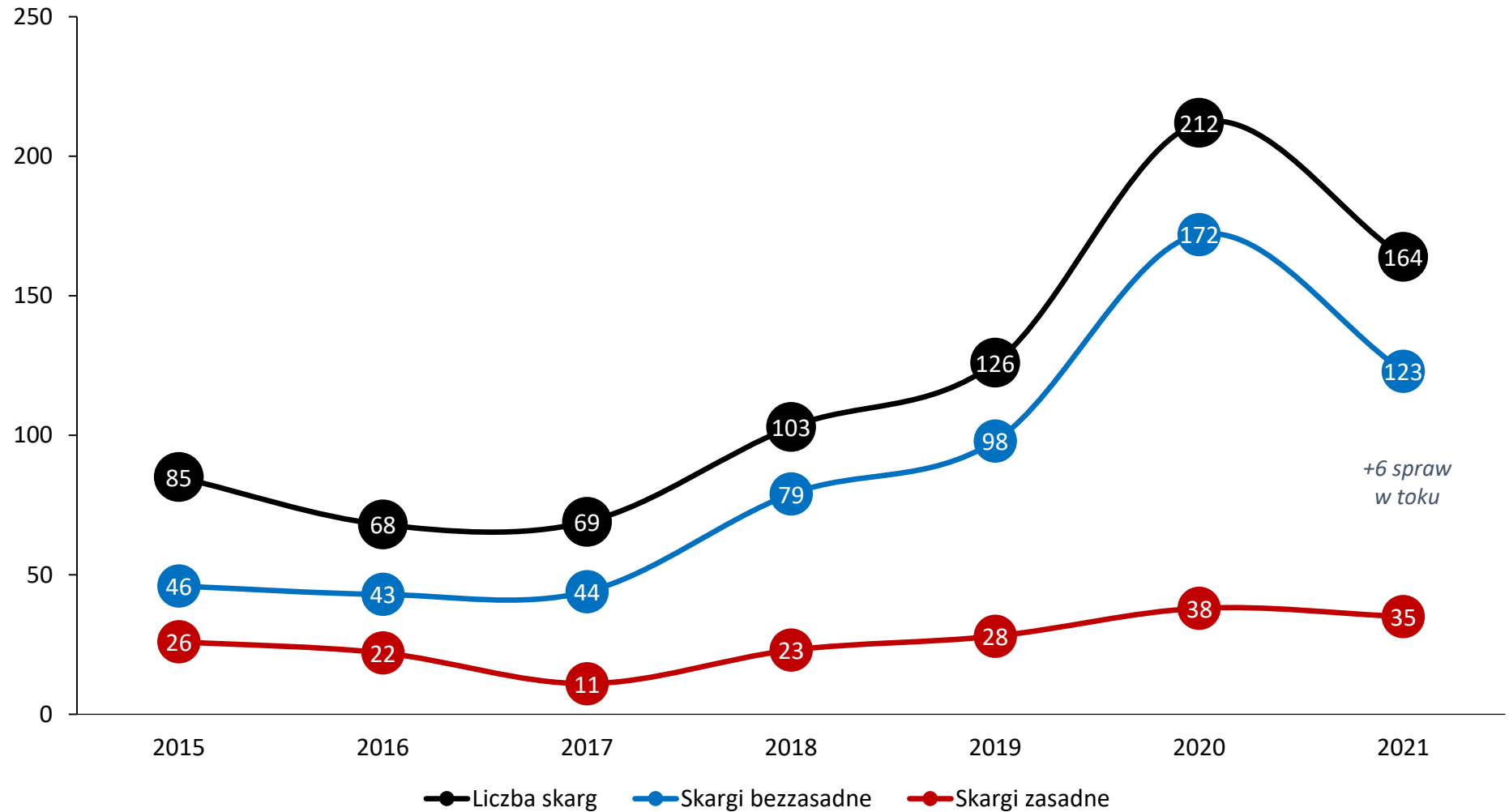


USC

Urząd Stanu Cywilnego
3 uwagi

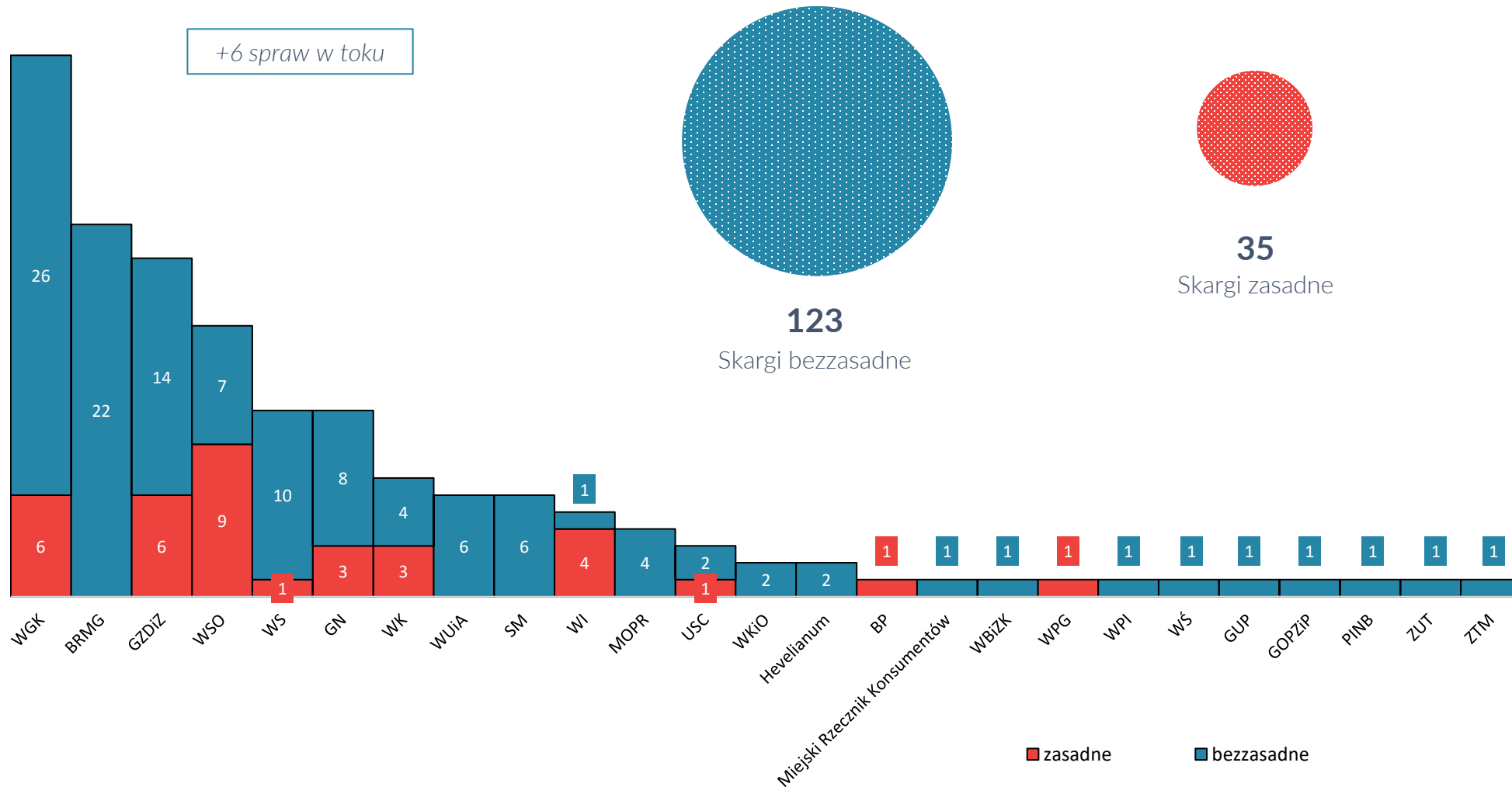
SKARGI KLIENTÓW

Na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2021



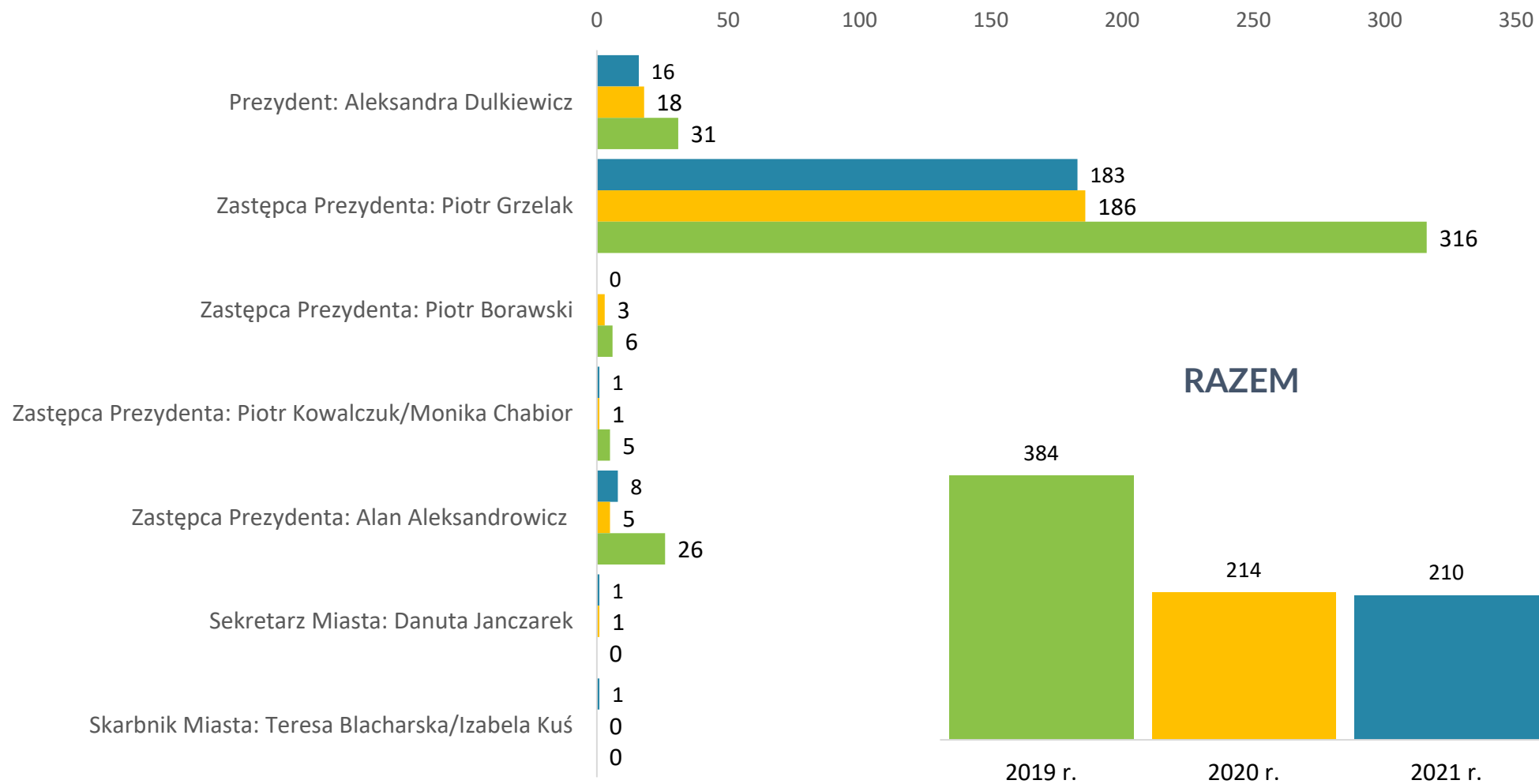
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2021 r.



WIZYTY INTERWENCYJNE

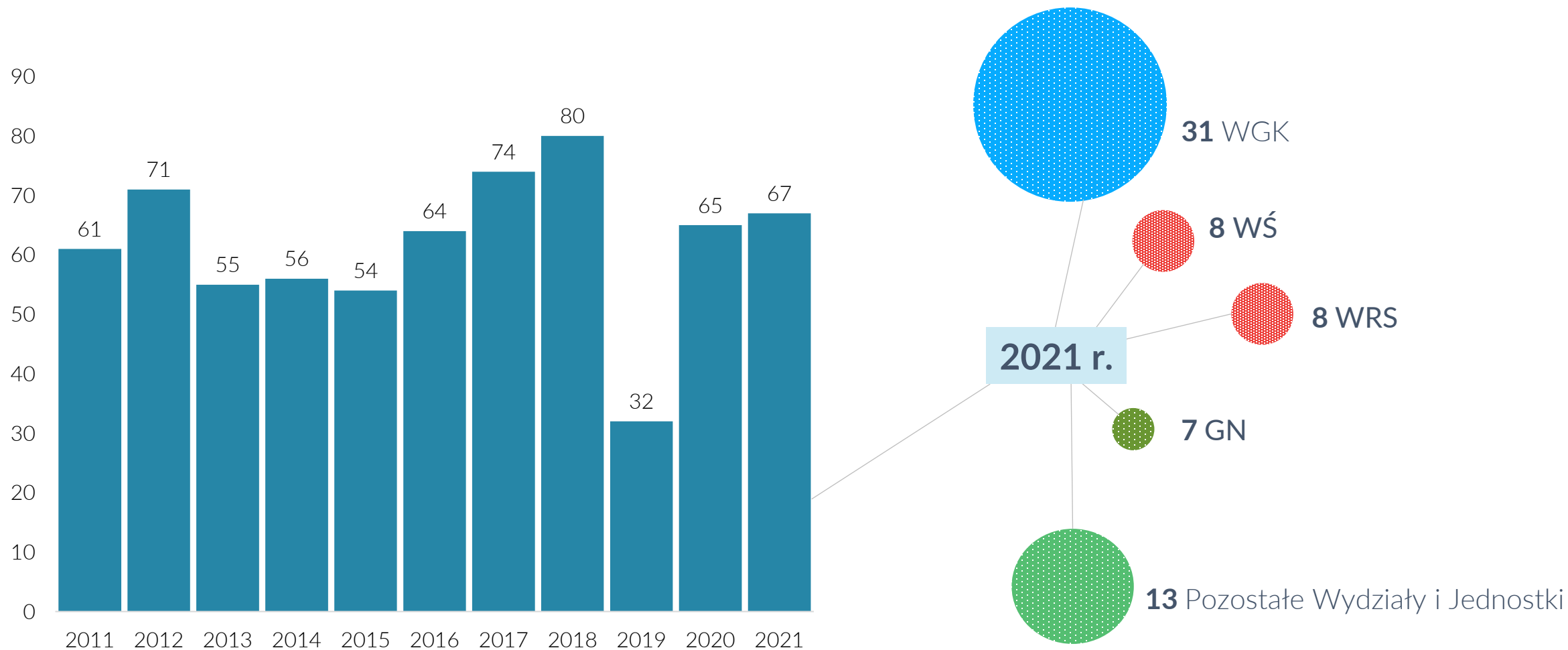
Wizyty interwencyjne mieszkańców w latach 2019-2021*



*Slajd uwzględnia dane za lata 2019-2021, 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 2011-2021



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2019-2021

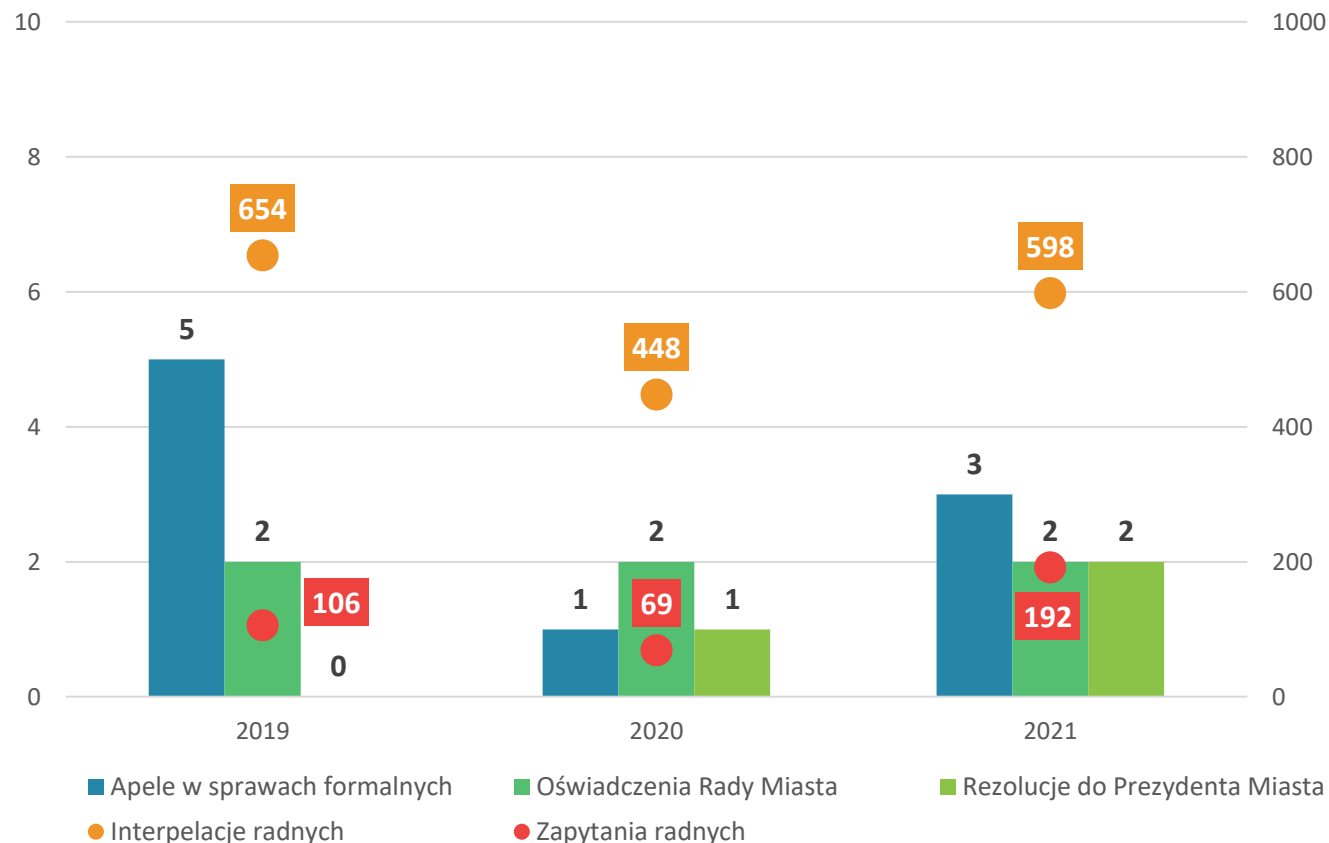
Organ wnioskujący	2019	2020	2021
Posłowie RP	9	23	28
Agnieszka Pomaska	1	-	-
Jerzy Borowczak	1	1	-
Andrzej Kobylarz	1	-	-
Andrzej Maciejewski	1	-	-
Kacper Płażyński	2	10	17
Ewa Lieder	2	-	-
Jarosław Selin	-	-	1
Joanna Scheuring Wielgus	1	1	-
Beata Maciejewska	-	3	4
Henryk Krzywonos-Stycharska	-	1	1
Jarosław Wałęsa	-	2	-
Joanna Senyszyn	-	1	-
Magdalena Biejał	-	1	1
Michał Jaros	-	1	-
Michał Urbaniak	-	2	-
Małgorzata Chmiel	-	-	1
Franciszek Sterczewski	-	-	1
Maciej Gdula	-	-	1
Piotr Adamowicz	-	-	1

Organ wnioskujący	2019	2020	2021
Europosłowie	0	0	0
Senatorowie RP	1	0	1
Antoni Szymański	1	-	-
Bogdan Borusewicz	-	-	1
Rzecznik Praw Obywatelskich	17	27	19
Rzecznik Praw Dziecka	4	3	8
Kancelaria Prezydenta RP	0	7	11
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	1	2	0
Ministerstwa	0	2	0
Wojewoda Pomorski	0	0	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	0	0
Biuro Małych i Średnich Przedsiębiorstw	0	1	0

APELE, OŚWIADCZENIA, REZOLUCJE

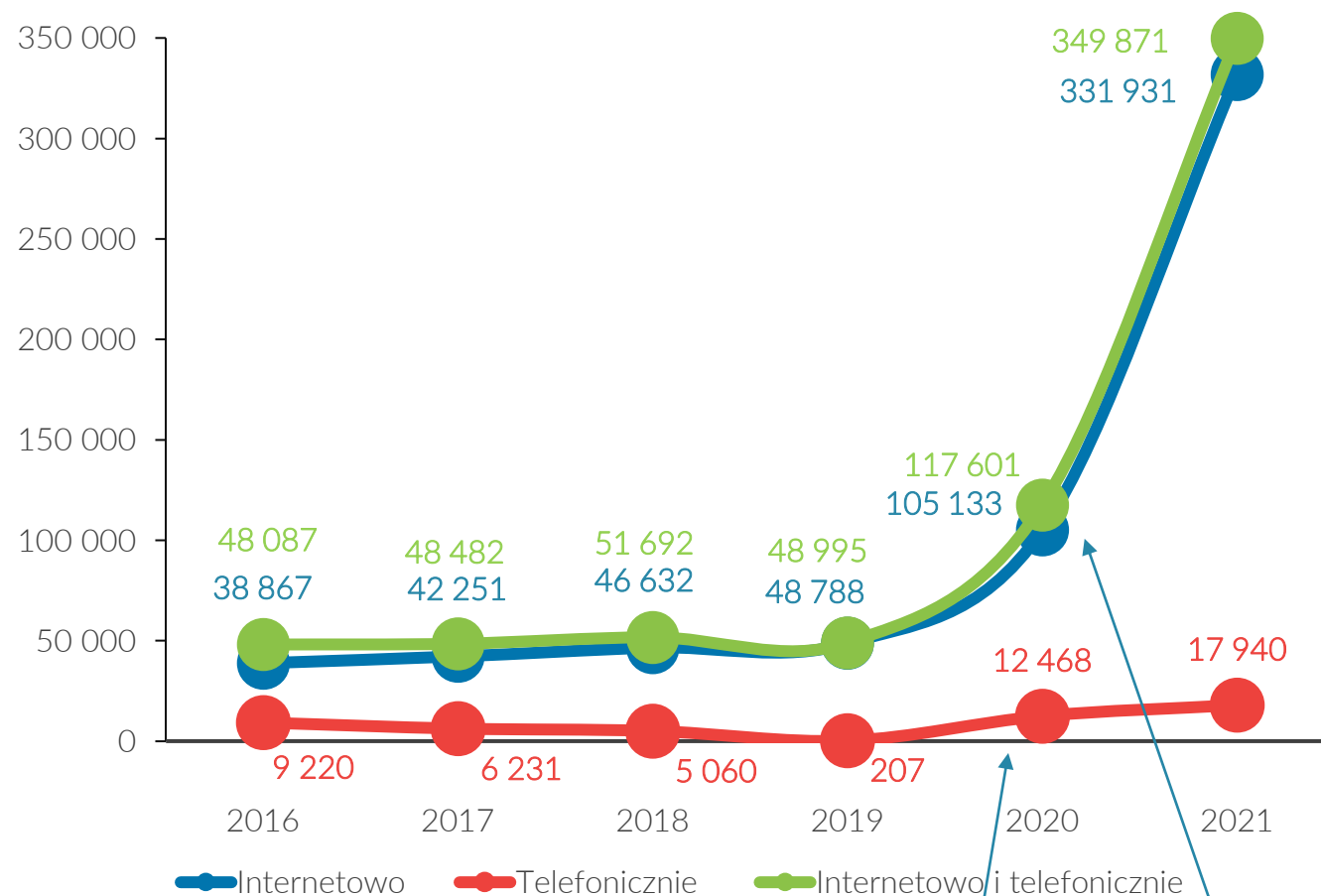
Interpelacje i zapytania radnych w latach 2019-2021

	2019	2020	2021
Apele w sprawach formalnych	5	1	3
Oświadczenia Rady Miasta	2	2	2
Rezolucje do Prezydenta Miasta	0	1	2
Interpelacje radnych	654	448	598
Zapytania radnych	106	69	192



KLIENCI UMÓWIENI

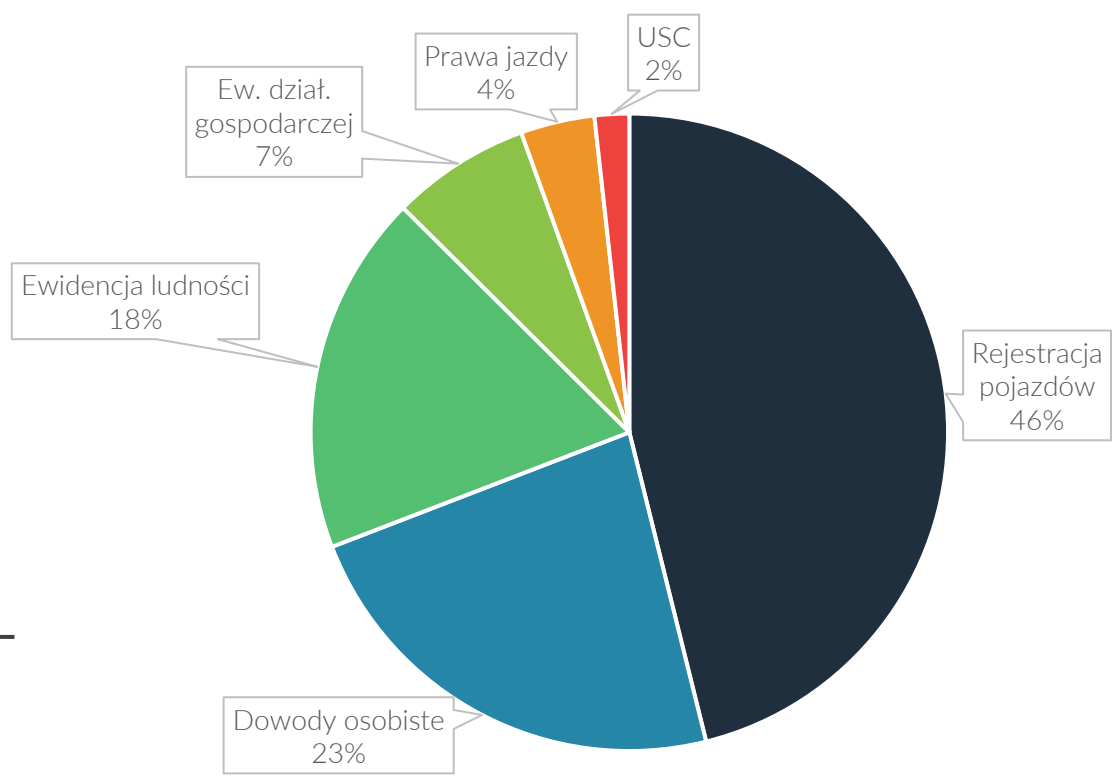
Internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2016-2021 oraz struktura wg rodzajów spraw w 2021 r.



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

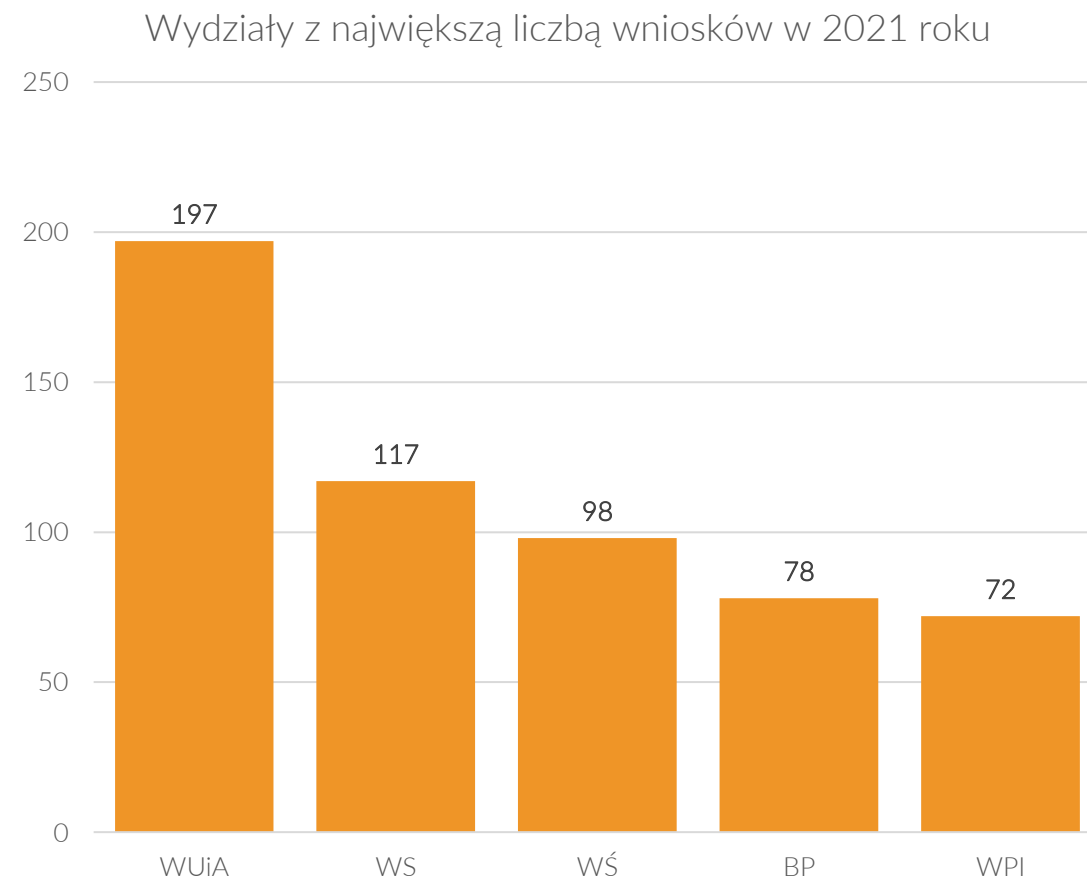
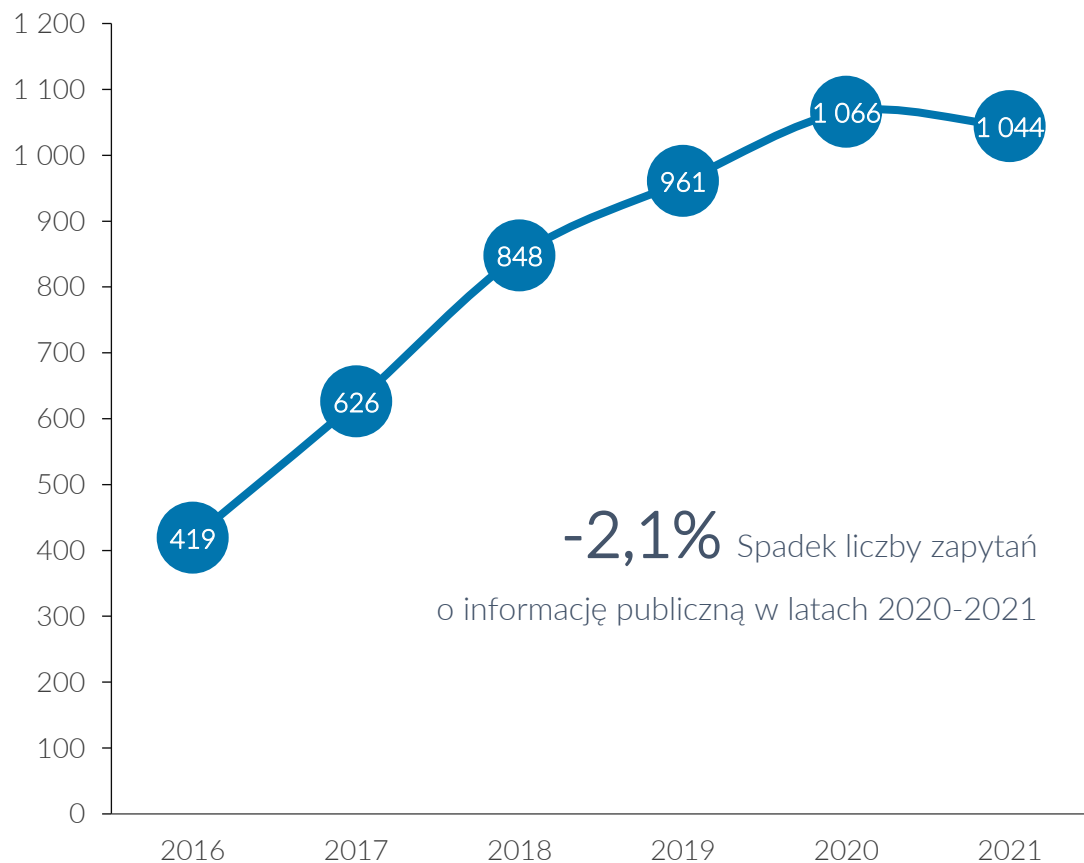
Znaczny wzrost rezerwacji internetowych wynika z uruchomienia możliwości rezerwacji przez stronę GCK www.gdansk.pl/rezerwacja

Struktura wg rodzajów spraw umówionych



INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2016-2021



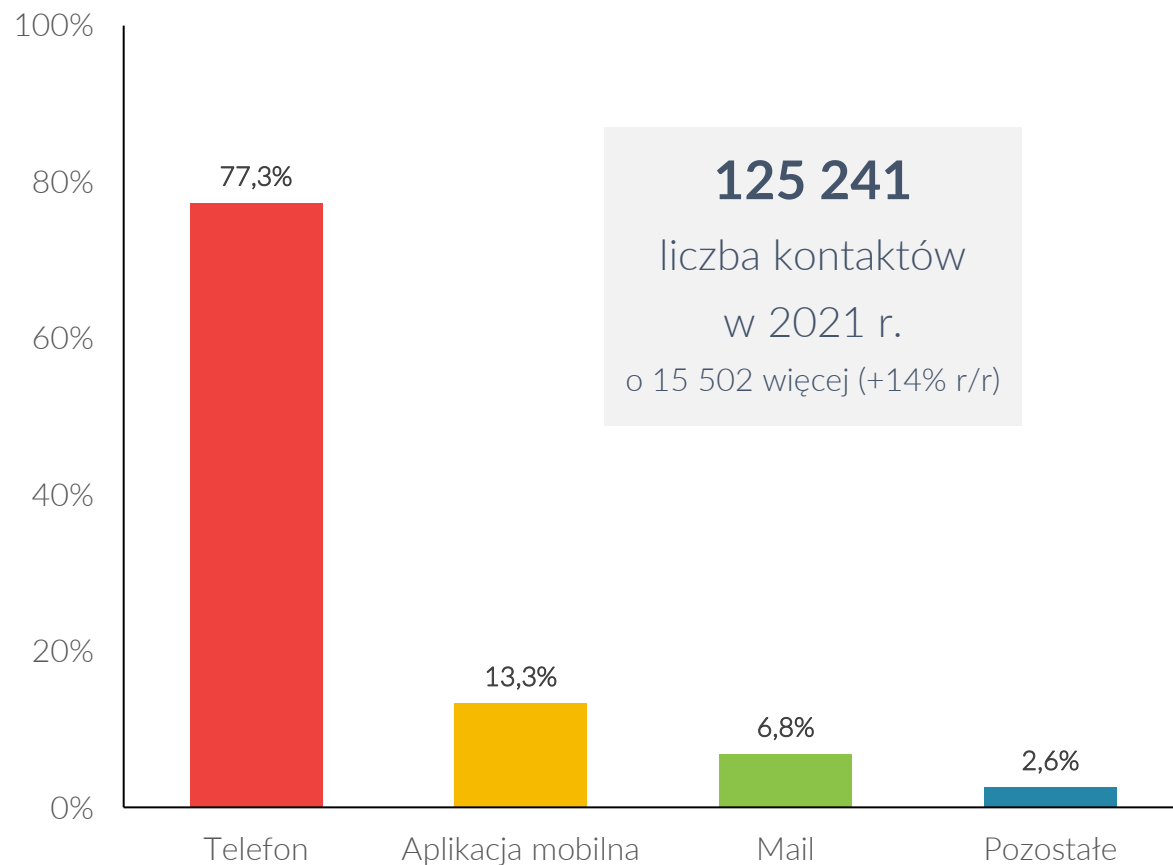
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

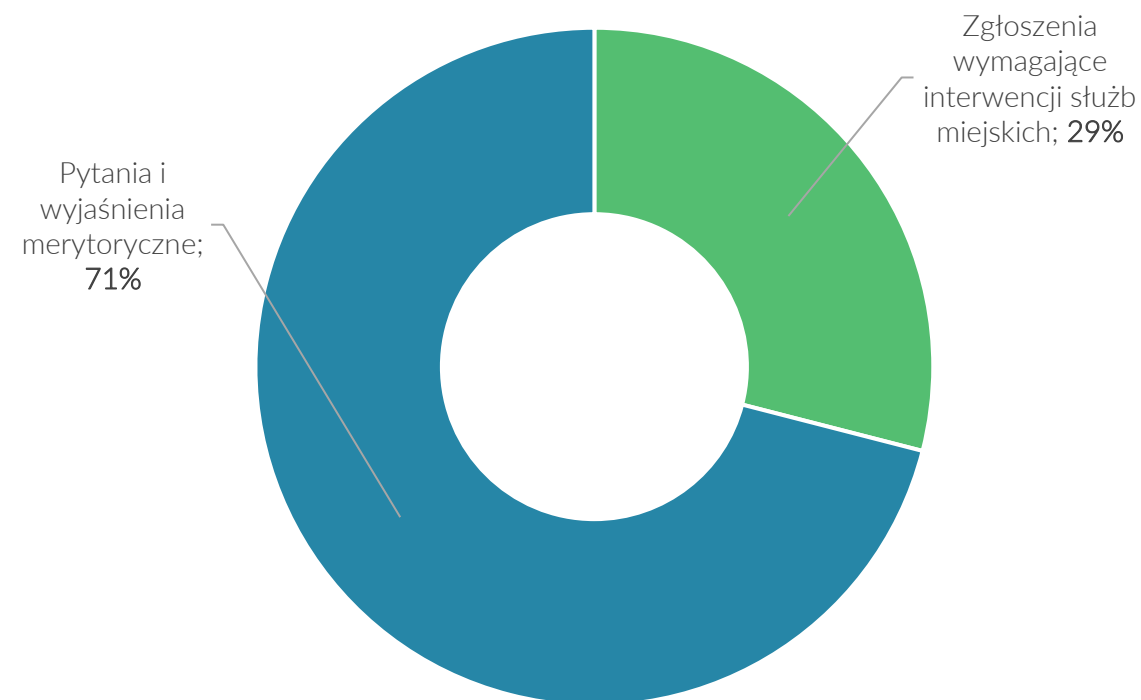
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

Sposób kontaktu z GCK w 2021 roku



Struktura kontaktów z GCK w 2021 roku



W 2021 roku została uruchomiona aplikacja Gdańskiego Centrum Kontaktów na urządzenia mobilne.

GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w 2021 r.



5133

Parkowanie



4080

Uszkodzenia dróg



3587

Zwierzęta



2545

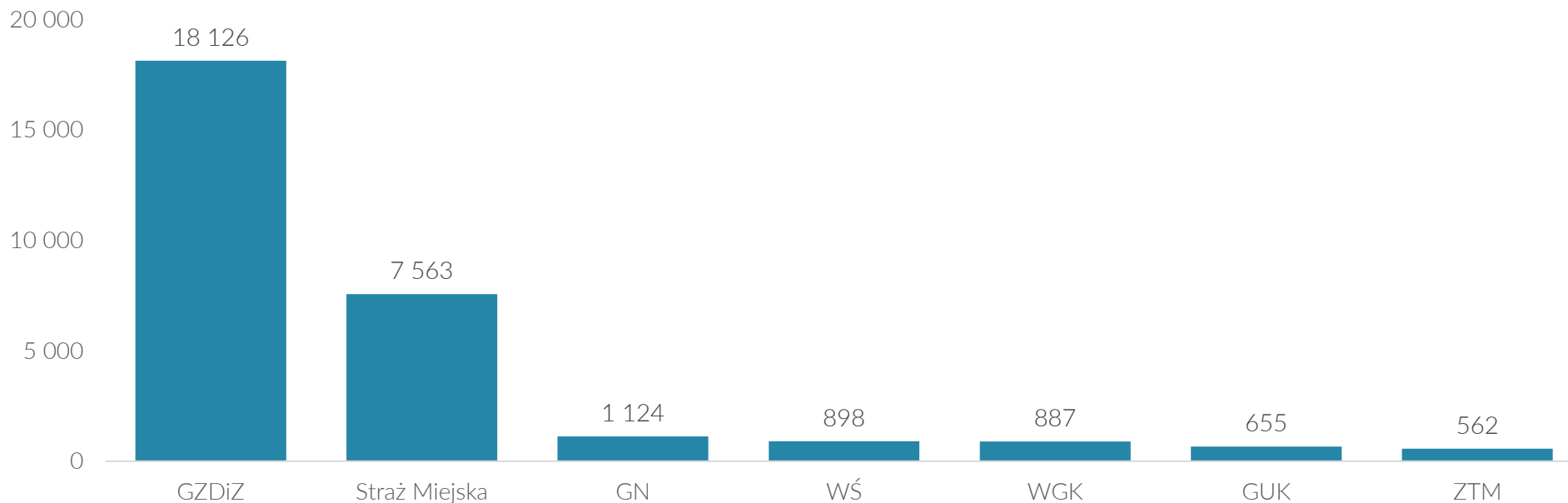
Śmieci



1692

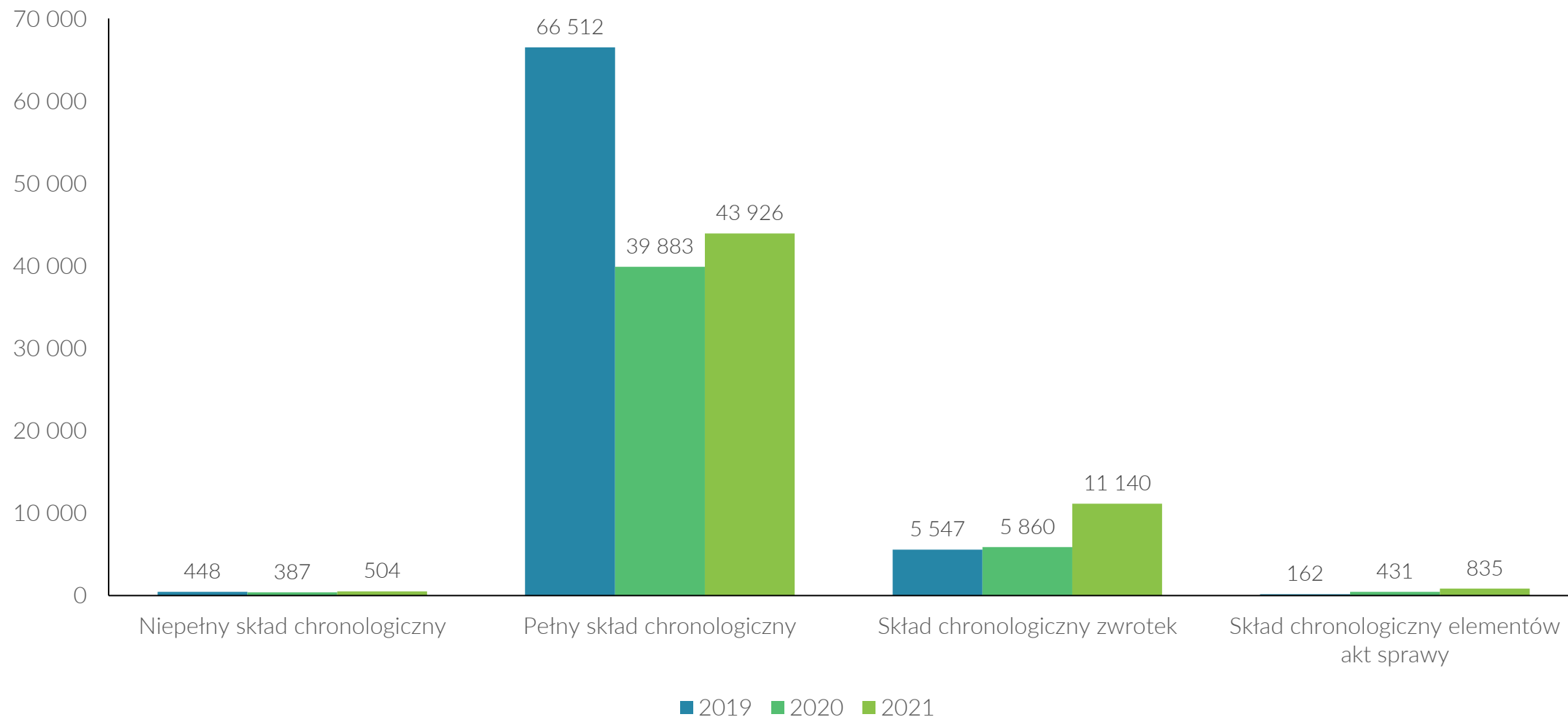
Porządek i bezpieczeństwo

Jednostki do których GCK kierowało zgłoszenia w 2021 r.



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

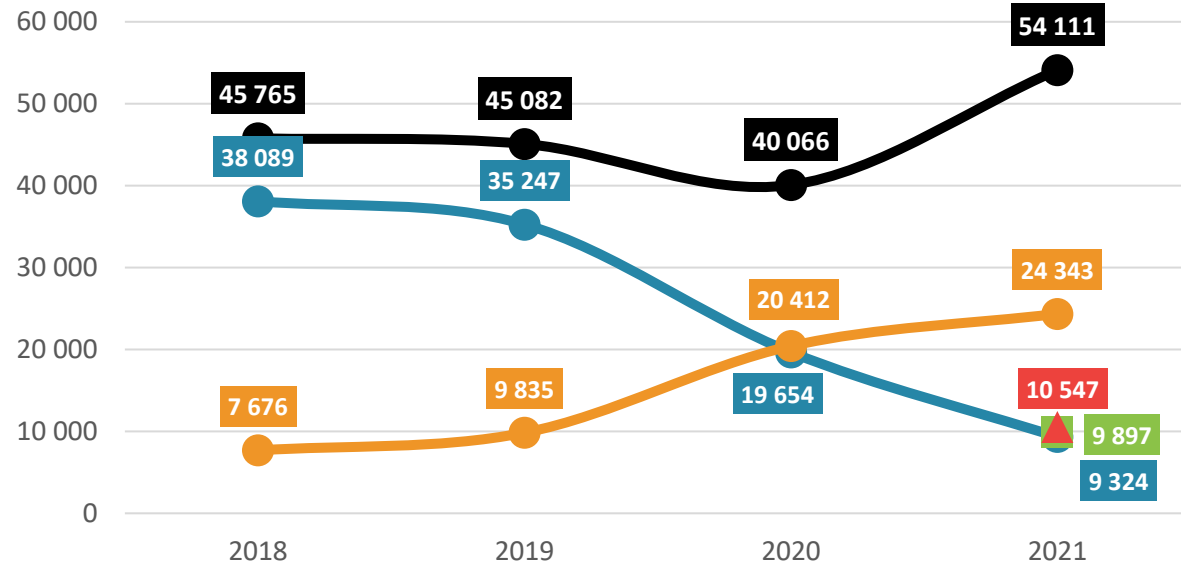
Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2019-2021



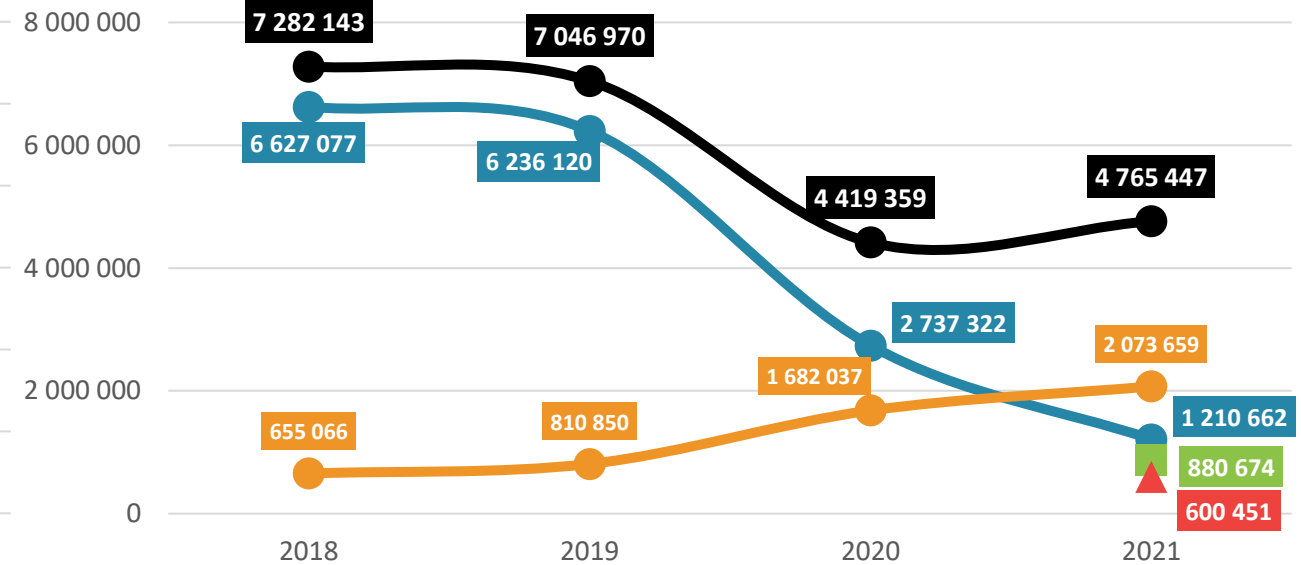
TRANSAKCJE

Liczba oraz kwota transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2018-2021

Liczba transakcji



Wartość transakcji [w zł]



● Płatności kartą ● Płatności online ■ Opłatomat (gotówkowo)
▲ Opłatomat (bezgotówkowo) ● Łącznie

● Płatności kartą ● Płatności online ■ Opłatomat (gotówkowo)
▲ Opłatomat (bezgotówkowo) ● Łącznie

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