

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU W 2022 ROKU

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**

Decyzje administracyjne

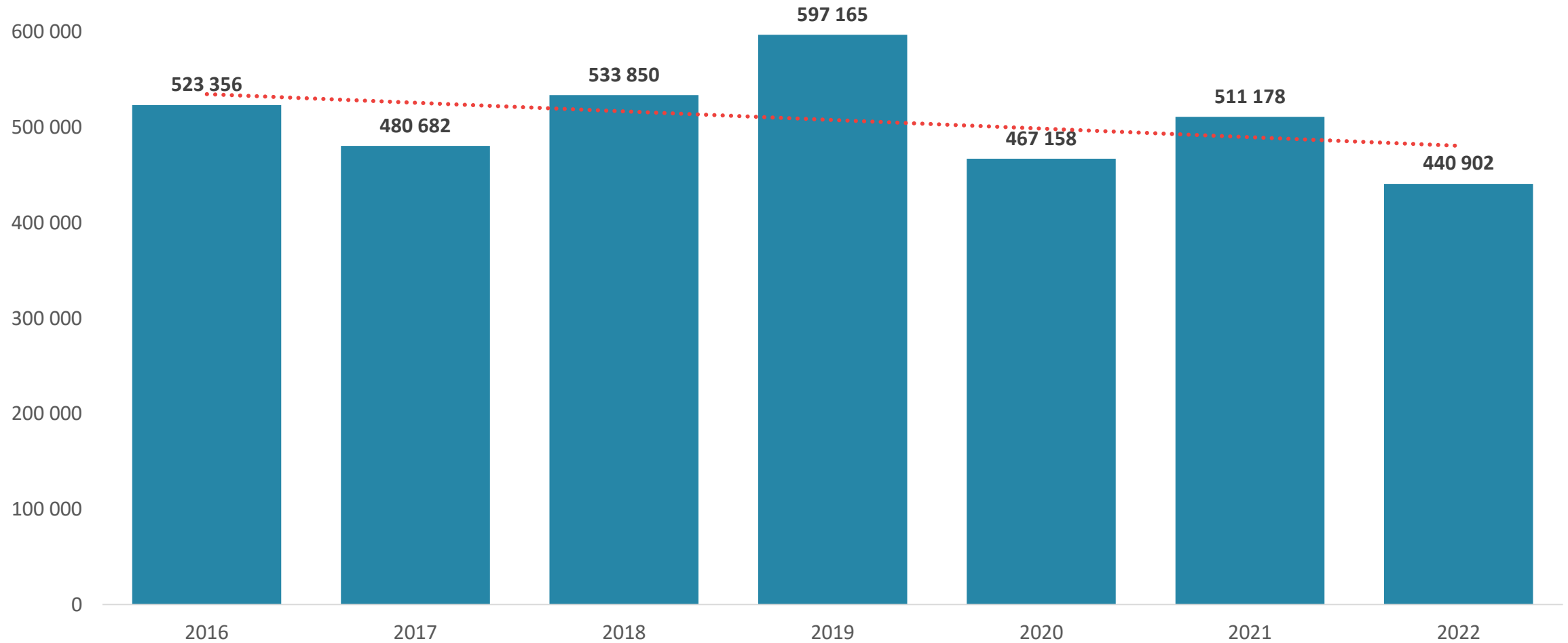
wydane z upoważnienia PMG w świetle przepisów KPA, ordynacji podatkowej oraz innych przepisów prawa

W 2022 roku w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach wydano **440 902** decyzje, co oznacza **spadek** o 70 276 decyzji w stosunku do roku poprzedniego (-14% r/r).

W 2022 roku spadek liczby wydanych decyzji administracyjnych odnotowano przede wszystkim w **Gdańskim Centrum Świadczeń** (-59 961 decyzji; -68% r/r) oraz w **Wydziale Komunikacji** (-25 462 decyzje; -18% r/r).

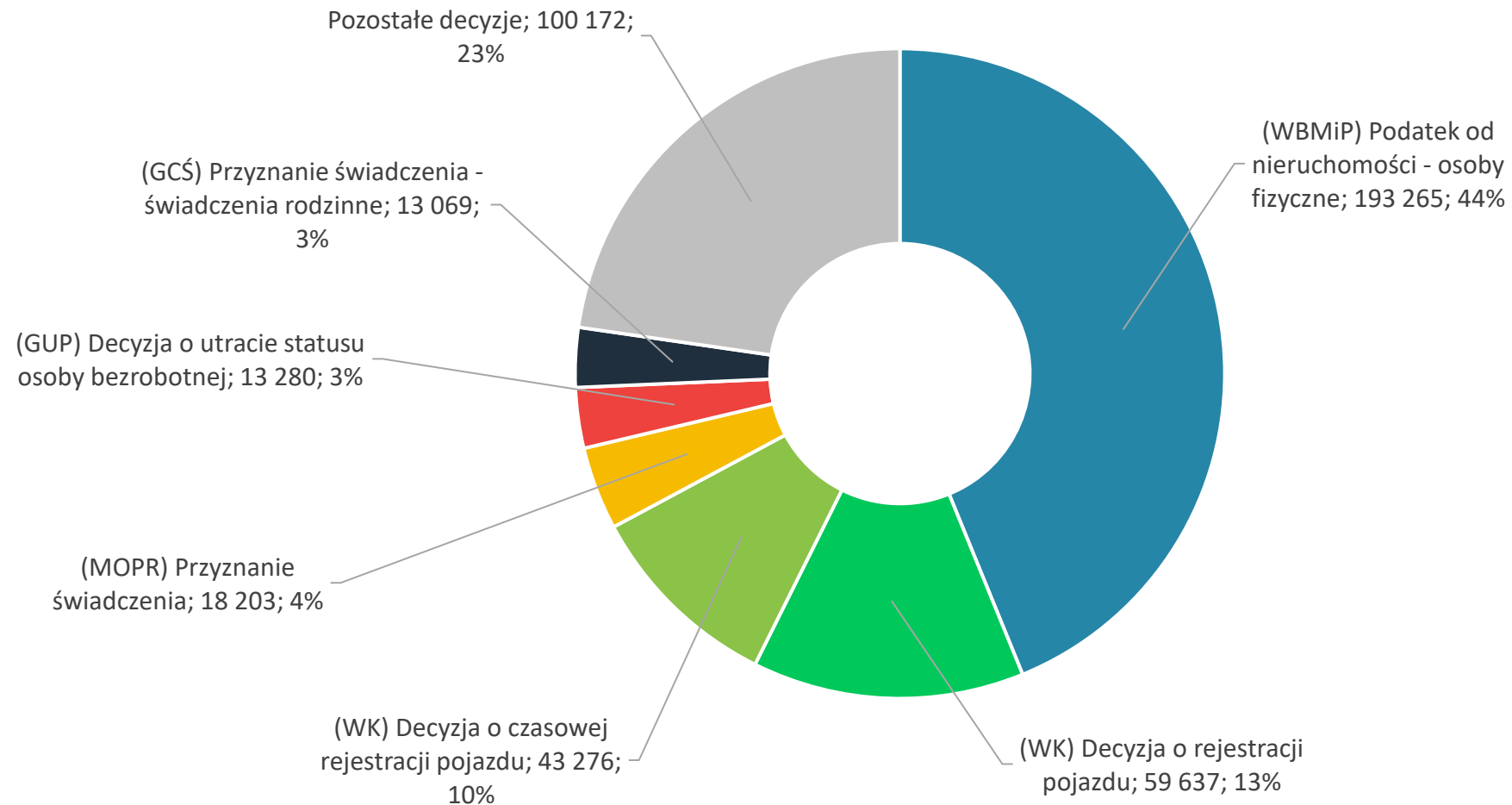
Decyzje administracyjne

wydane w latach 2016-2022



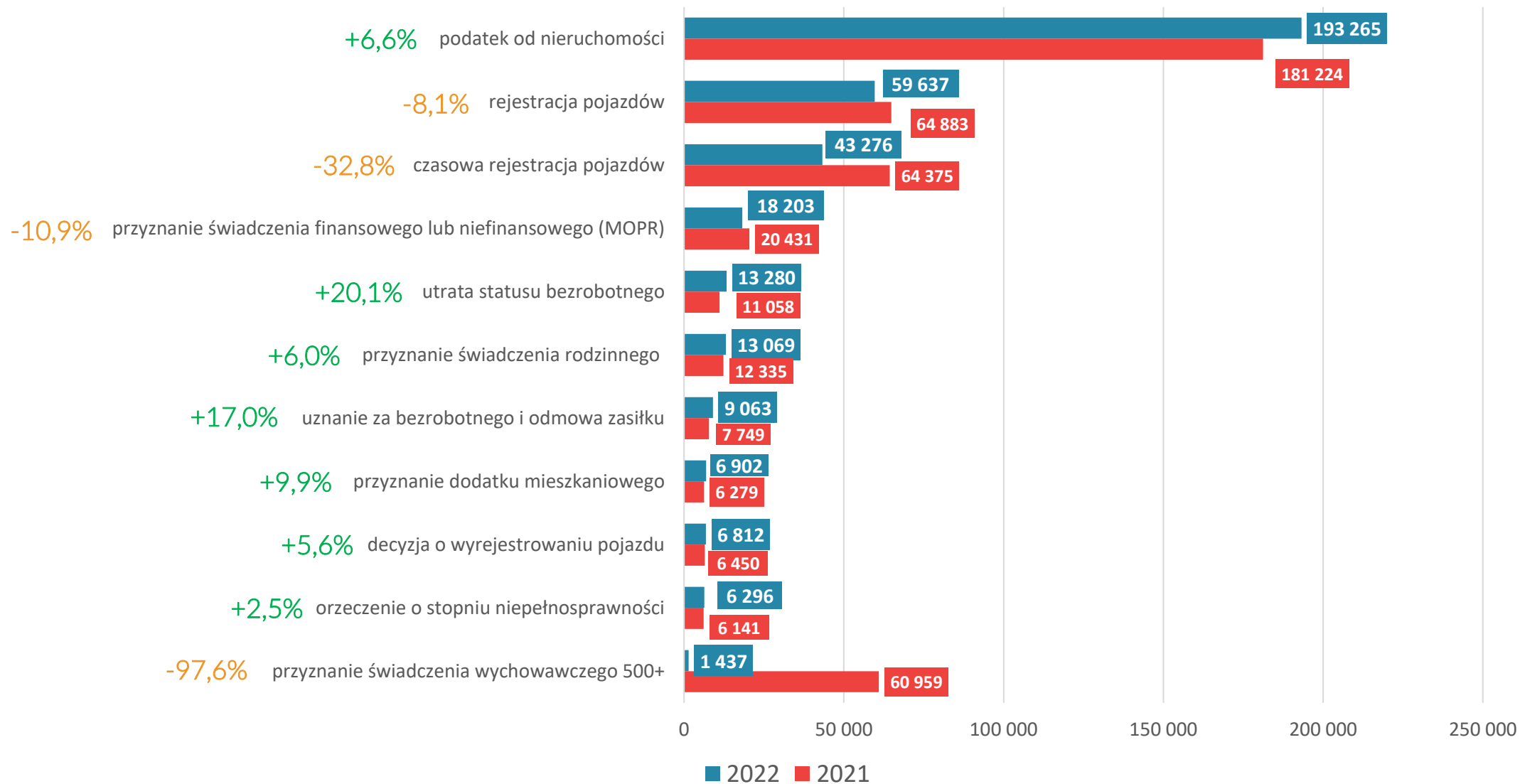
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w 2022 roku



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w latach 2021-2022



NAJWIĘKSZY WZROST

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2021-2022

Podatek od nieruchomości - osoby fizyczne
/ Wydział Budżetu Miasta i Podatków /

181 224 w 2021 roku

193 265 w 2022 roku

+ 12 041; +6,6% r/r

W 2022 roku w stosunku do roku ubiegłego nastąpił znaczny przyrost zasobu mieszkaniowego w Gdańsku, a także nastąpiło uszczelnienie systemu dzięki satelitarnej inwentaryzacji nieruchomości na terenie miasta.



Utrata statusu osoby bezrobotnej
/ Gdański Urząd Pracy /

11 058 w 2021 roku

13 280 w 2022 roku

+ 2 222; +20,1% r/r

W 2022 roku nastąpił wzrost liczby osób wyrejestrowanych z ewidencji osób bezrobotnych (np. z powodu podjęcia pracy, rozpoczęcia stażu lub szkolenia, dobrowolnej rezygnacji i inne)



NAJWIĘKSZY SPADEK

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2021-2022



Przyznanie świadczenia 500+
/ Gdańskie Centrum Świadczeń /

60 959 w 2021 roku

1 437 w 2022 roku

-59 522; -97,6% r/r

W trakcie 2022 roku nastąpiło przekazanie realizacji Programu 500+ do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych (ZUS). Gdańskie Centrum Świadczeń przestało obsługiwać wnioski w zakresie Programu.



Wydane czasowe dowody rejestracyjne
/ Wydział Komunikacji /

64 375 w 2021 roku

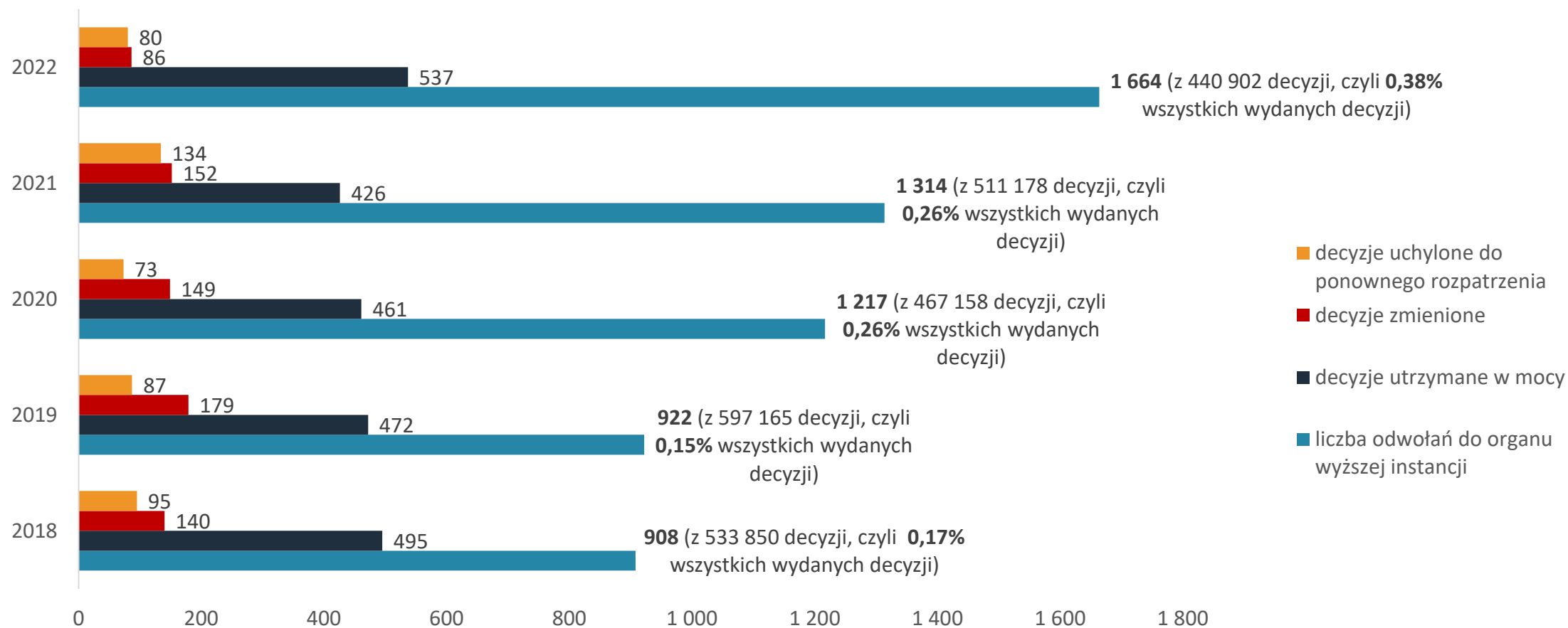
43 276 w 2022 roku

-21 099; -32,8% r/r

W 2022 roku nastąpiła zmiana przepisów, dzięki której nie jest konieczna wymiana dowodu rejestracyjnego z powodu braku miejsca na kolejne wpisy badania technicznego pojazdu. Nastąpiła także zmiana przepisów dotycząca rejestracji pojazdów, na podstawie których nie ma konieczności wymiany tablic rejestracyjnych, co wpłynęło na zmniejszoną liczbę wydanych decyzji o czasowej rejestracji pojazdów.

ODWOŁANIA

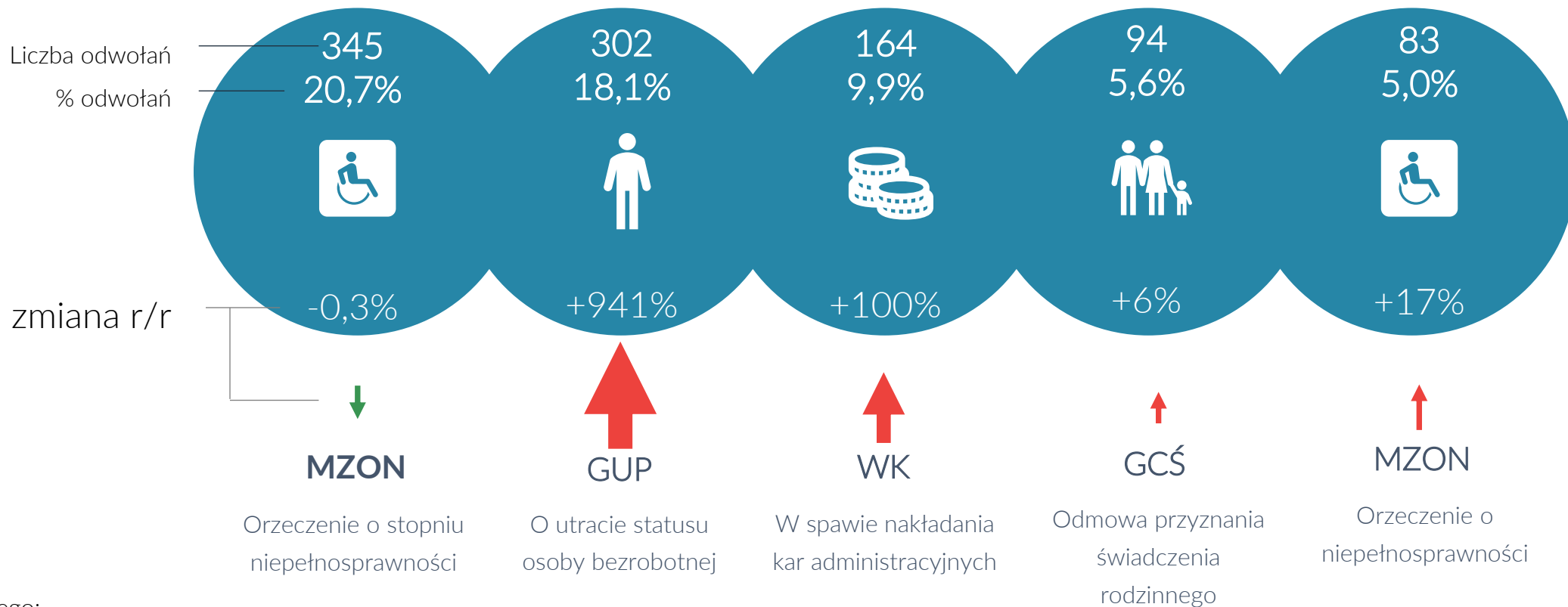
od decyzji administracyjnych w latach 2018-2022



*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 2022 roku najczęściej odwoływano się od decyzji:

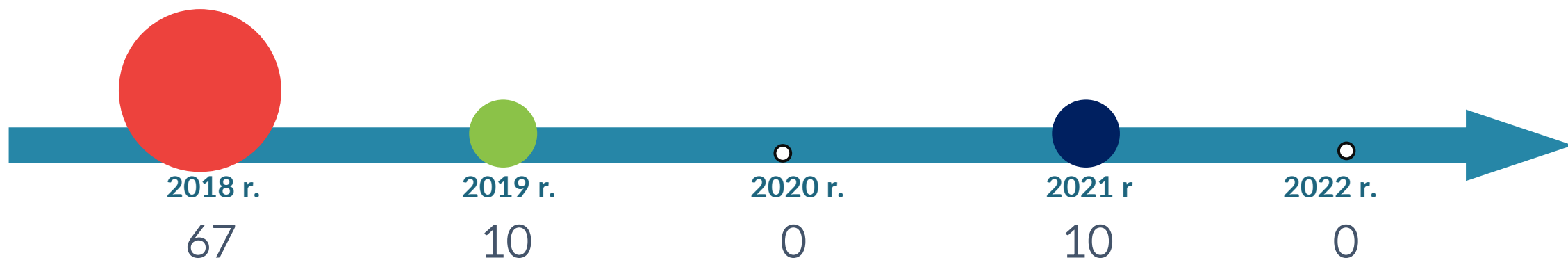


Z czego:

| | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| utrzymane w mocy | 25% | 54% | 3% | 31% | 35% |
| uchylenie do ponownego rozpatrzenia | 0% | 1% | 1% | 9% | 0% |
| zmienione | 17% | 1% | 0% | 0% | 17% |
| inne („w toku”, art. 132 i 134 KPA, umorzenie) | 58% | 44% | 96% | 61% | 48% |

WYDANE NIETERMINOWO

decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2018-2022

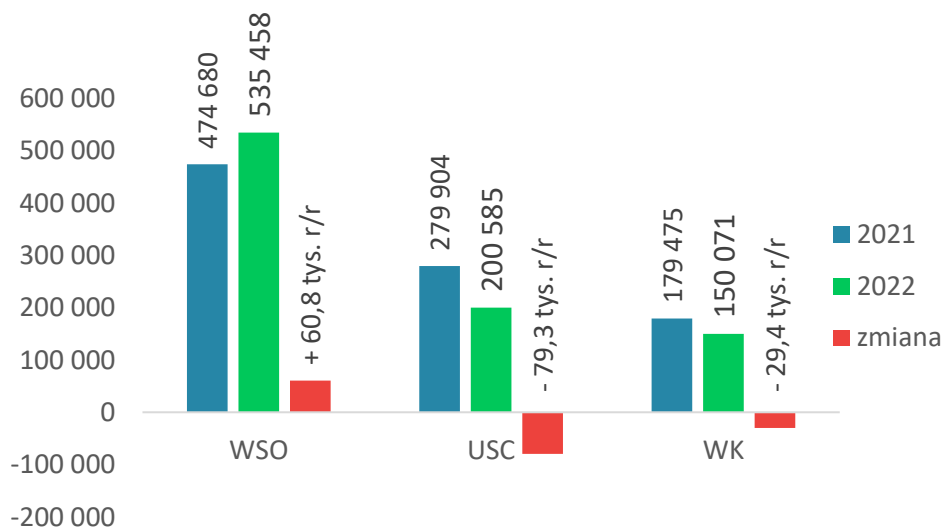


CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC i WK

886,1 tys. czynności w 2022 roku
- 47,9 tys. (-5,1%) r/r

Liczba czynności - zmiana w latach 2021-2022



Najczęstsze czynności materialno-techniczne w 2022 r.



*WSO - Przyjęte zgłoszenia zameldowania w miejscu pobytu stałego lub czasowego i zgłoszenia wymeldowania z miejsca pobytu stałego lub czasowego oraz zgłoszenia wyjazdu poza granice Rzeczypospolitej Polskiej z zamiarem stałego lub czasowego pobytu za granicą

Wyjaśnienie:

WSO - Największy wzrost wystąpił w liczbie zmiany w danych osobowo-adresowych mieszkańców Gdańska w rejestrze mieszkańców oraz rejestrze zamieszkania cudzoziemców, a także w wydanych dowodach osobistych.

USC - Największy spadek wystąpił w migracji aktów stanu cywilnego do systemu rejestrów państwowych oraz realizacji usunięć niezgodności w rejestrze PESEL

WK - We wrześniu 2022 r. nastąpiła zmiana przepisów i nie na obowiązku posiadania karty pojazdu oraz nalepki kontrolnej (KP przestał istnieć). Dodatkowo przepisy zostały tak zmienione, że organ właściwie nie wydaje zaświadczeń o zagubiony dowodzie rejestracyjny.

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

w 2022 roku

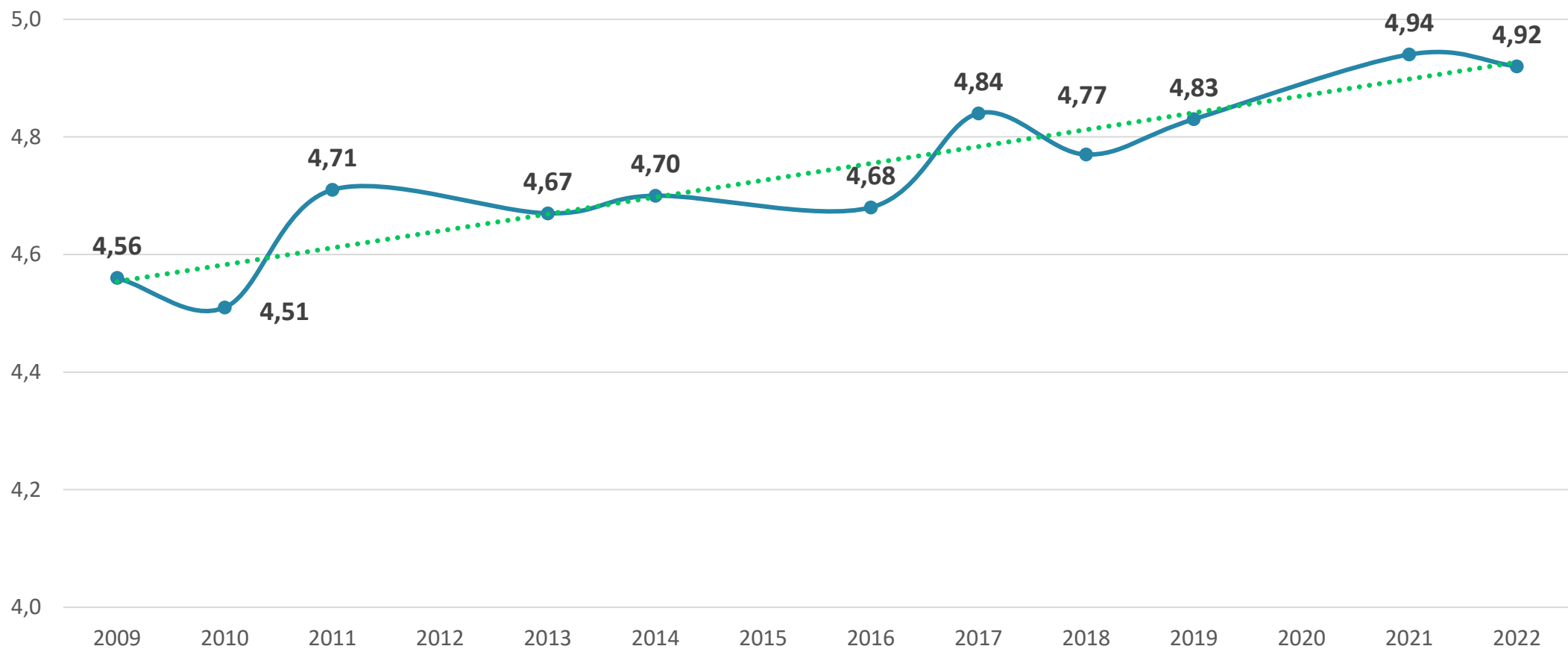
W celu jak najlepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców w UMG i jednostkach miejskich wraz ze zmieniającą się sytuacją pandemiczną były prowadzone działania takie jak **ograniczenie liczby osób** w salach obsługi i **zachęcanie klientów do rezerwacji wizyt**. W 2022 roku z usługi rezerwacji wizyt skorzystano ok. 323 tys. razy.

Po wybuchu **konfliktu zbrojnego w Ukrainie** Gdańskie Centrum Kontaktów (GCK) rozszerzyło działanie infolinii w zakresie obsługi obywateli Ukrainy. W 2022 roku na infolinii były dodatkowo zapowiedzi w języku ukraińskim oraz możliwa była rozmowa z pracownikiem posługującym się tym językiem.

W marcu 2022 roku uruchomiono obsługę obywateli Ukrainy w **Zespole Obsługi Mieszkańców nr 4** przy ul. Wilanowskiej 2 oraz w **Gdańskim Centrum Świadczeń (GCŚ)** przy ul. Kartuskiej 32/34. Dotychczasową obsługę w GCŚ poszerzono o stanowiska obsługi Wydziału Spraw Obywatelskich Urzędu Miejskiego. Dzięki temu obywatele Ukrainy mogli w tym samym miejscu uzyskać numer PESEL oraz skorzystać ze świadczeń oferowanych przez GCŚ. Od 16 marca do końca grudnia 2022 roku nadano 23 603 numery PESEL osobom uciekającym przed wojną w Ukrainie.

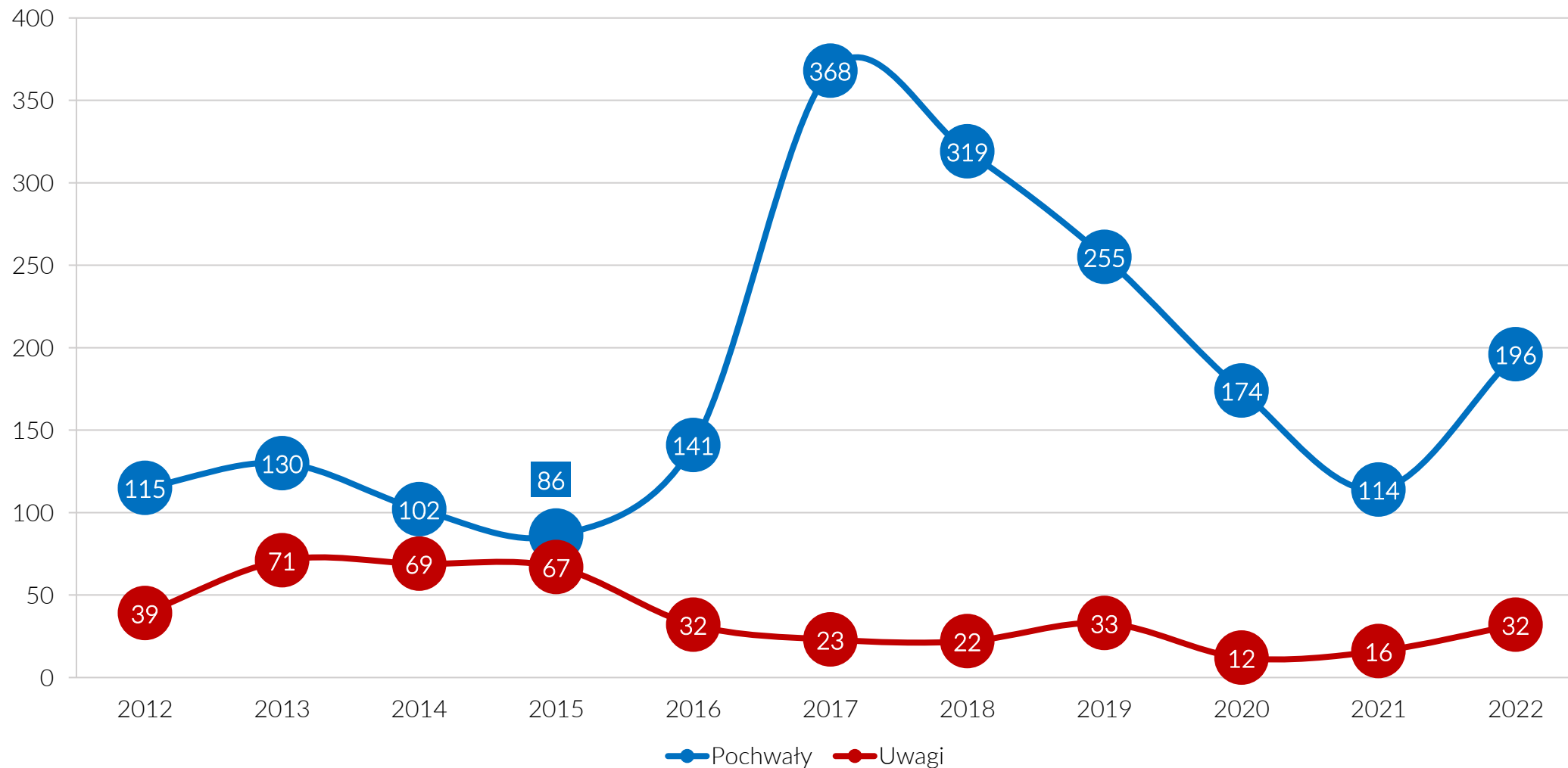
OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2022



OCENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

w ankietach „opinia o nas” w latach 2012-2022



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2022 roku



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
120 pochwał



WK

Wydział komunikacji
11 pochwał



USC

Urząd Stanu Cywilnego
8 pochwał



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
19 uwag

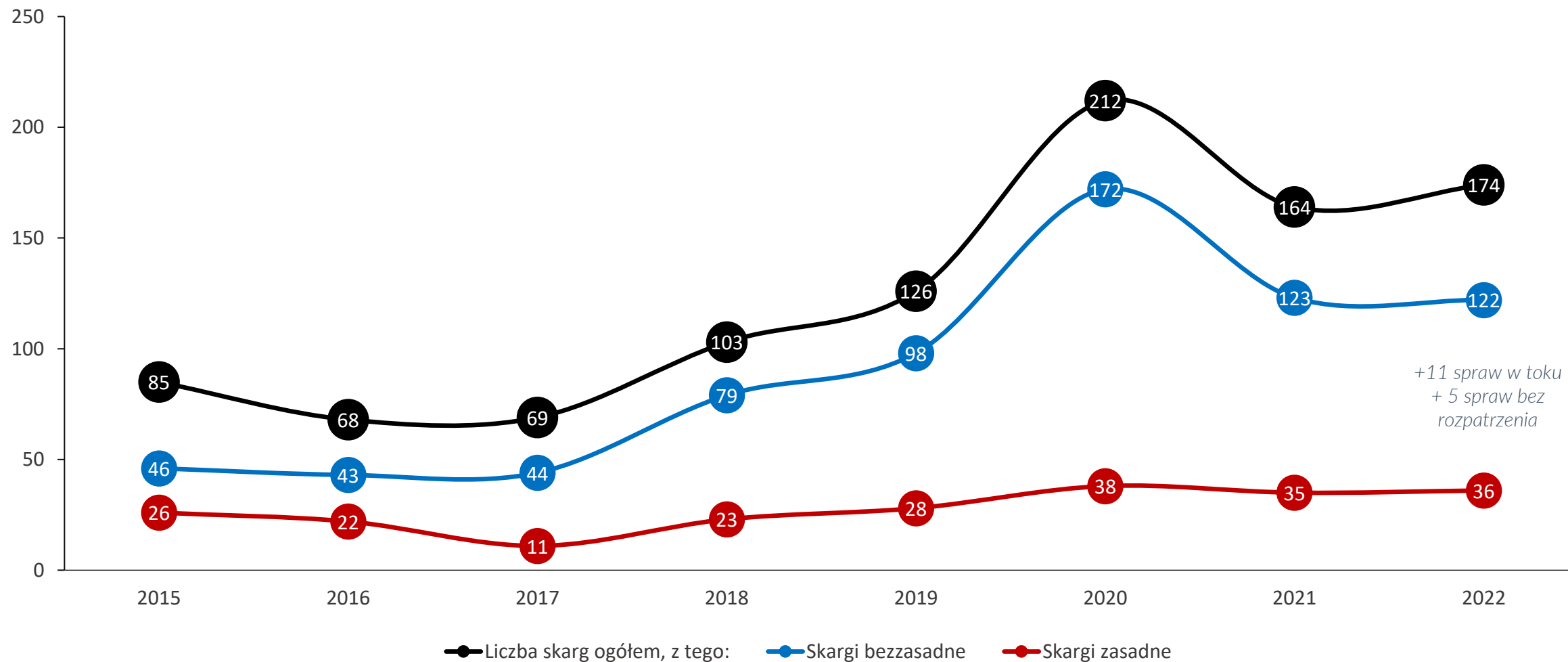


WI

Wydział Infrastruktury
3 uwagi

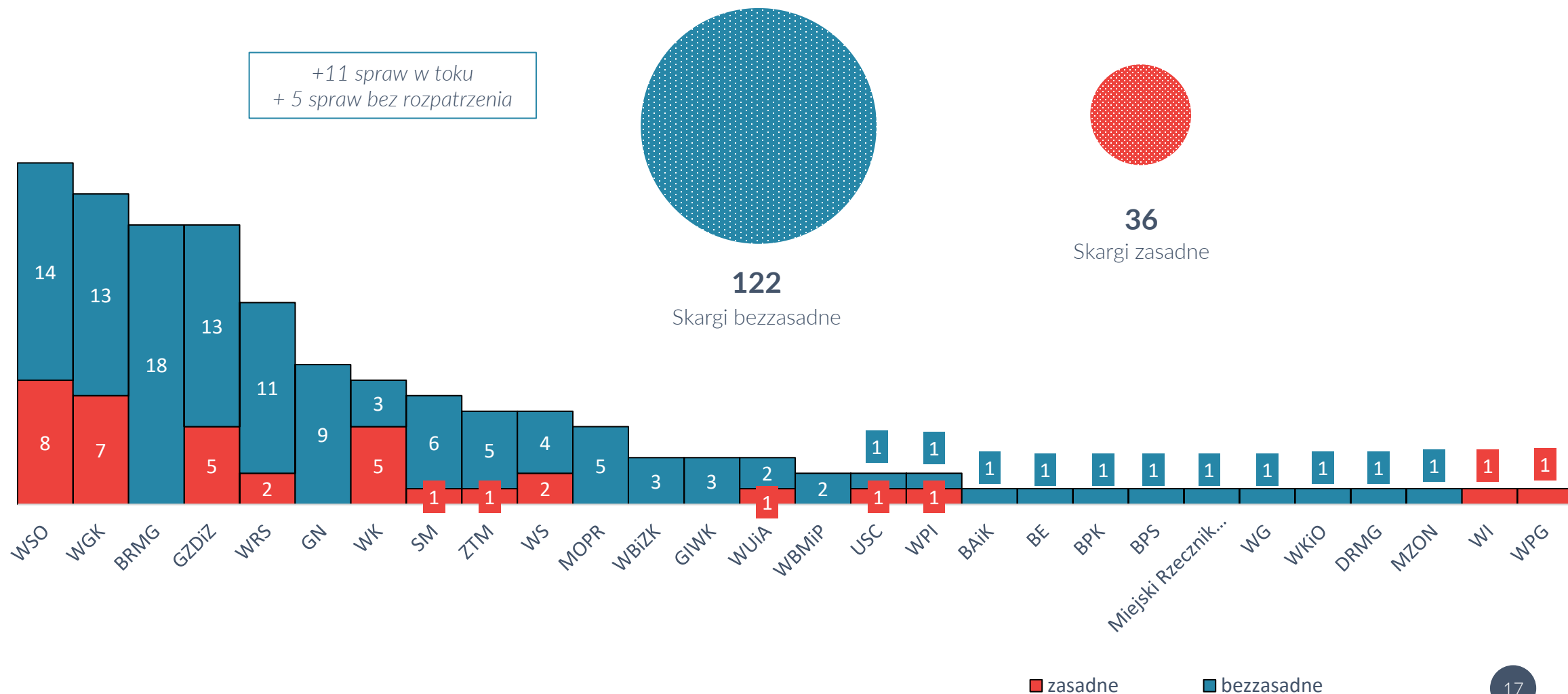
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2022



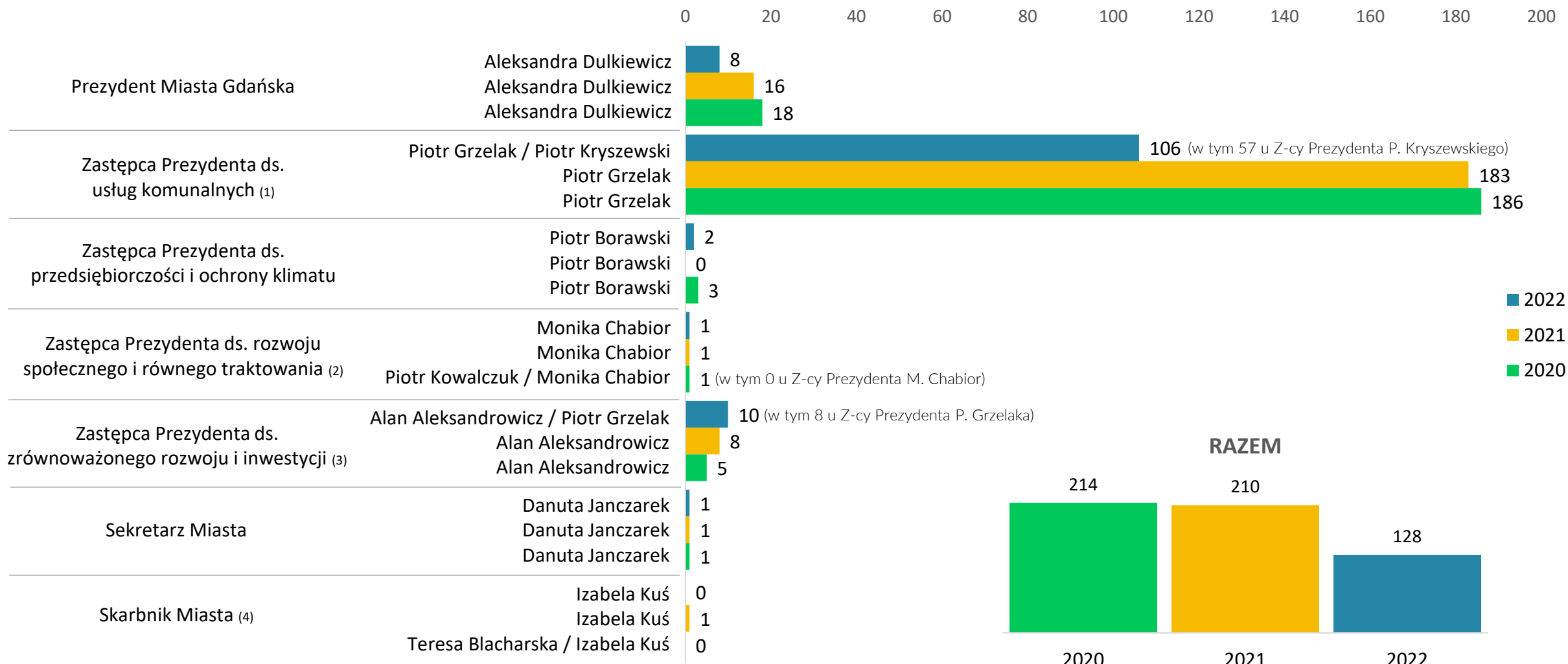
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2022 roku



WIZYTY INTERWENCYJNE

mieszkańców w latach 2020-2022



Uwaga: slajd uwzględnia najaktualniejsze nazwy stanowisk, tj. z II poł. 2022 r.

(1) Piotr Grzelak do 05.06.2022 r. jako Zastępca Prezydenta ds. zrównoważonego rozwoju. Piotr Kryszewski od 06.06.2022 r. jako Zastępca Prezydenta ds. usług komunalnych.

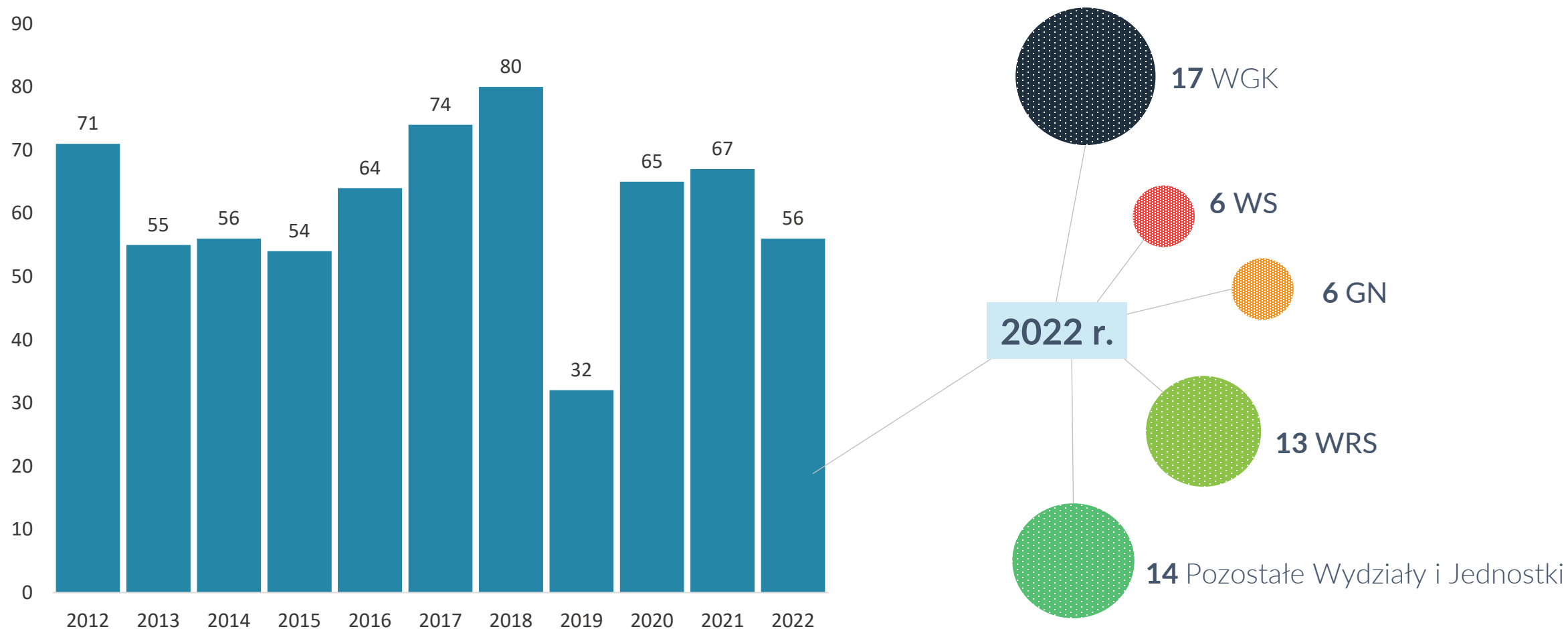
(2) Piotr Kowalczyk do 09.11.2020 r. jako Zastępca Prezydenta ds. edukacji i usług społecznych. Monika Chabior od 01.12.2020 r., a od 09.03.2021 r. jako Zastępczyni Prezydenta ds. rozwoju społecznego i równego traktowania

(3) Alan Aleksandrowicz do 02.06.2022 r. jako Zastępca Prezydenta ds. inwestycji. Piotr Grzelak od 06.06.2022 r. jako Zastępca Prezydenta ds. zrównoważonego rozwoju i inwestycji

(4) Teresa Blacharska do 30.01.2020 r., a od 31.01.2020 r. Izabela Kuś

SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2012-2022



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2020-2022

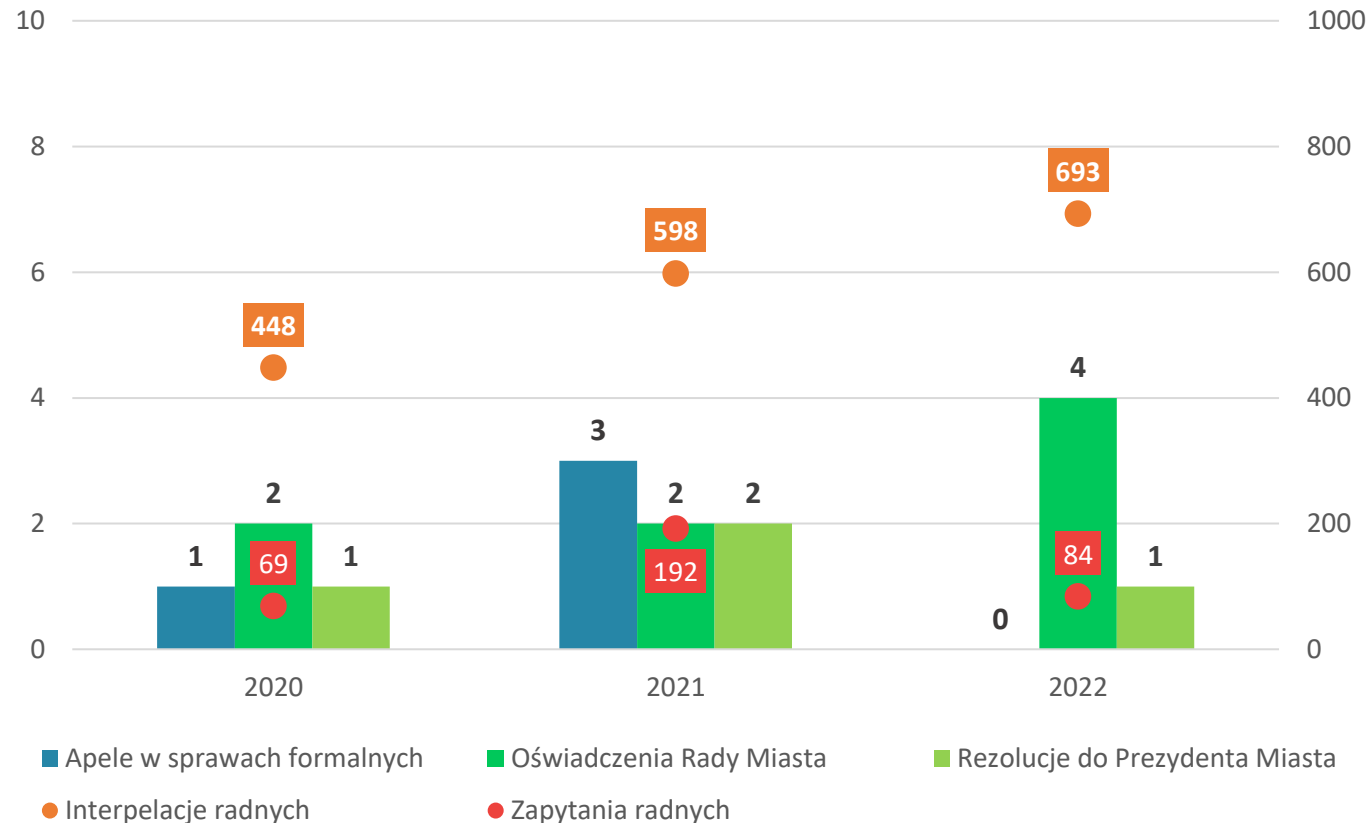
| Organ wnioskujący | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Posłowie RP | 23 | 28 | 18 |
| Adamowicz Piotr | - | 1 | - |
| Biejał Magdalena | 1 | 1 | - |
| Borowczak Jerzy | 1 | - | - |
| Chmiel Małgorzata | - | 1 | - |
| Dziambor Artur | - | - | 1 |
| Gdula Maciej | - | 1 | - |
| Horala Marcin | - | - | 1 |
| Jaros Michał | 1 | - | - |
| Krzywonos-Strycharska Henryka | 1 | 1 | 1 |
| Maciejewska Beata | 3 | 4 | 3 |
| Płazyński Kacper | 10 | 17 | 7 |
| Rusiecki Grzegorz | - | - | 1 |
| Scheuring-Wielgus Joanna | 1 | - | - |
| Sellin Jarosław | - | 1 | 1 |
| Senyszyn Joanna | 1 | - | - |
| Sterczewski Franciszek | - | 1 | - |
| Urbaniak Michał | 2 | - | 3 |
| Wałęsa Jarosław | 2 | - | - |

| Organ wnioskujący | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Europosłowie | 0 | 0 | 0 |
| Senatorowie RP | 0 | 1 | 1 |
| Borusewicz Bogdan | - | 1 | - |
| Staroń Lidia | - | - | 1 |
| Rzecznik Praw Obywatelskich | 27 | 19 | 26 |
| Rzecznik Praw Dziecka | 3 | 8 | 6 |
| Kancelaria Prezydenta RP | 7 | 11 | 2 |
| Kancelaria Prezesa Rady Ministrów | 2 | 0 | 0 |
| Ministerstwa | 2 | 0 | 0 |
| Wojewoda Pomorski | 0 | 0 | 0 |
| Biuro Trybunału Konstytucyjnego | 0 | 0 | 0 |
| Biuro Małych i Średnich Przedsiębiorstw | 1 | 0 | 3 |

APELE, OŚWIADCZENIA, REZOLUCJE

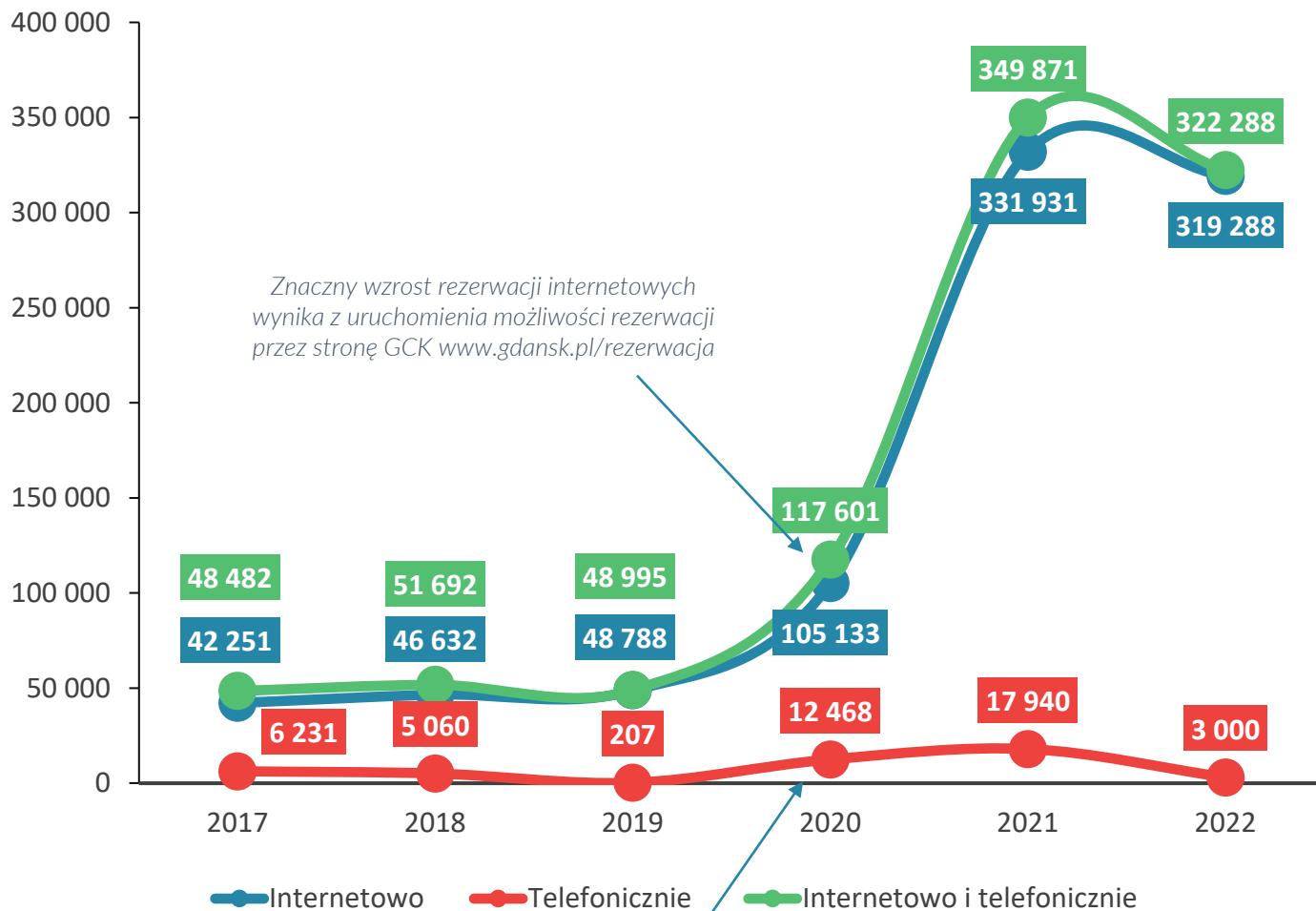
Interpelacje i zapytania radnych w latach 2020-2022

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Apele w sprawach formalnych | 1 | 3 | 0 |
| Oświadczenia Rady Miasta | 2 | 2 | 4 |
| Rezolucje do Prezydenta Miasta | 1 | 2 | 1 |
| Interpelacje radnych | 448 | 598 | 693 |
| Zapytania radnych | 69 | 192 | 84 |



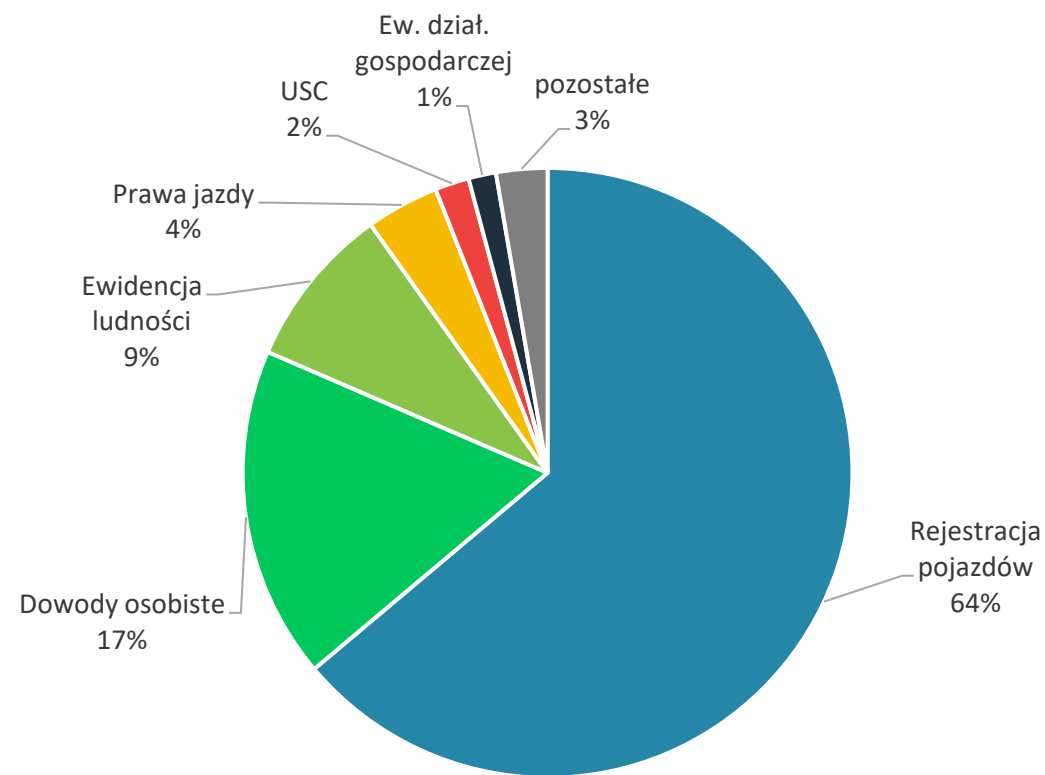
KLIENCI UMÓWIENI

internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2017-2022 oraz struktura spraw wg rodzajów w 2022 roku



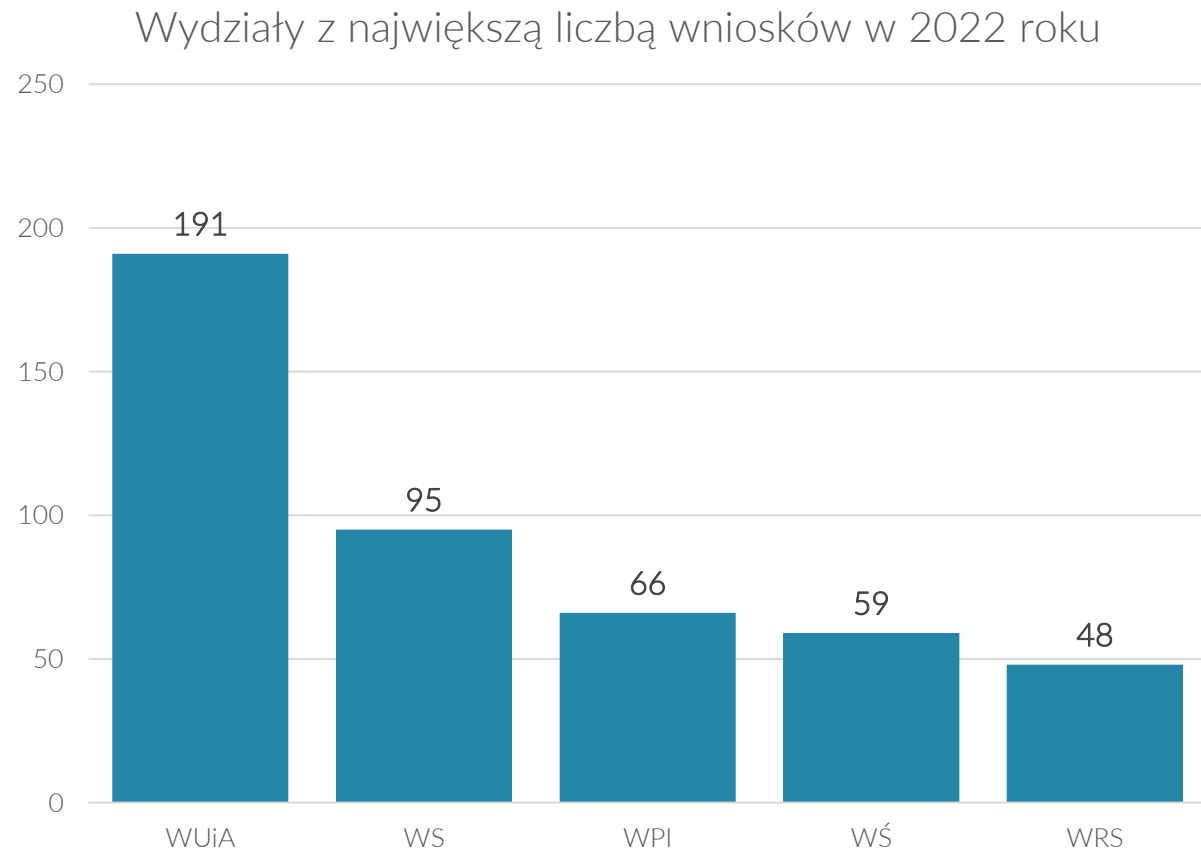
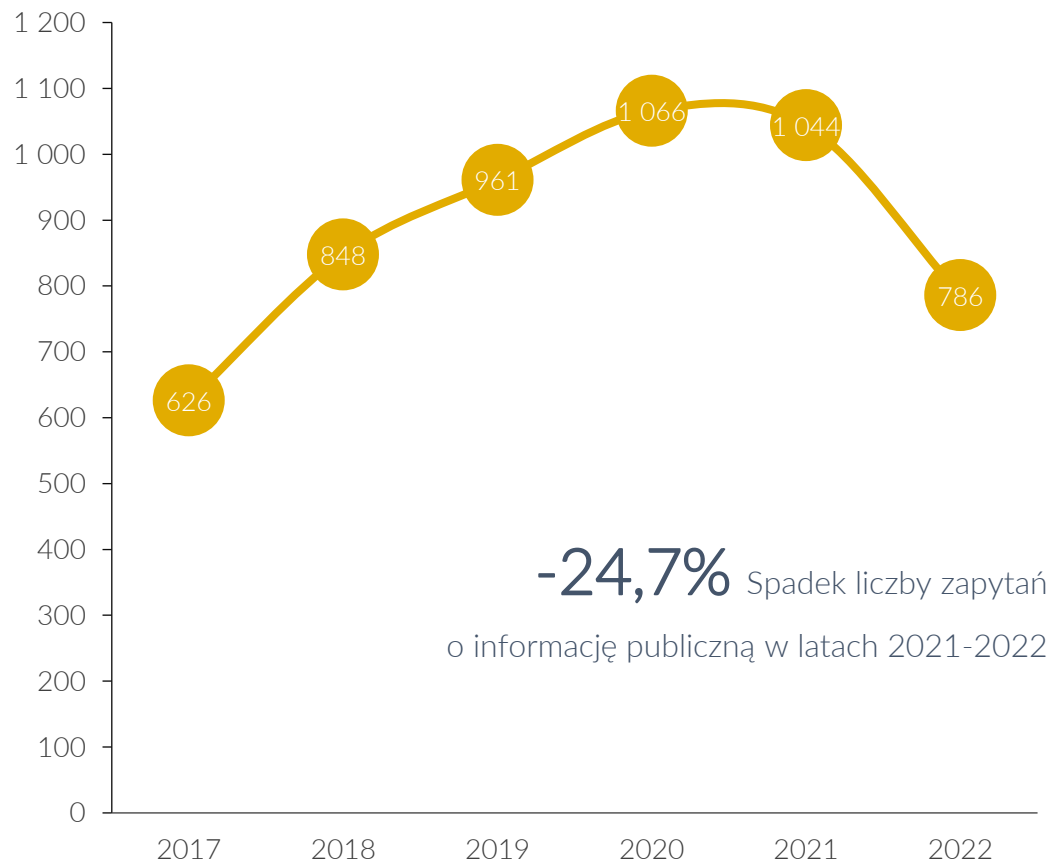
Wzrost rezerwacji telefonicznych wynika ze względu na obostrzenia związane z pandemią COVID-19

Struktura spraw umówionych wg rodzajów



INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2017-2022



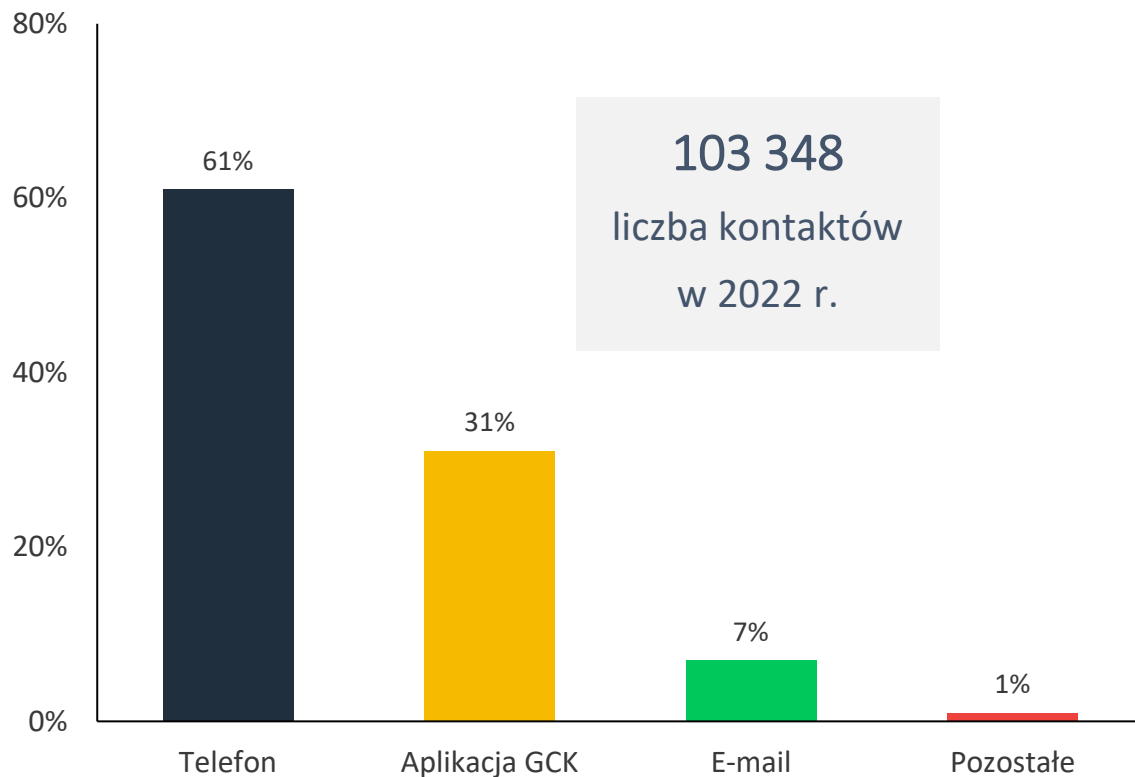
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

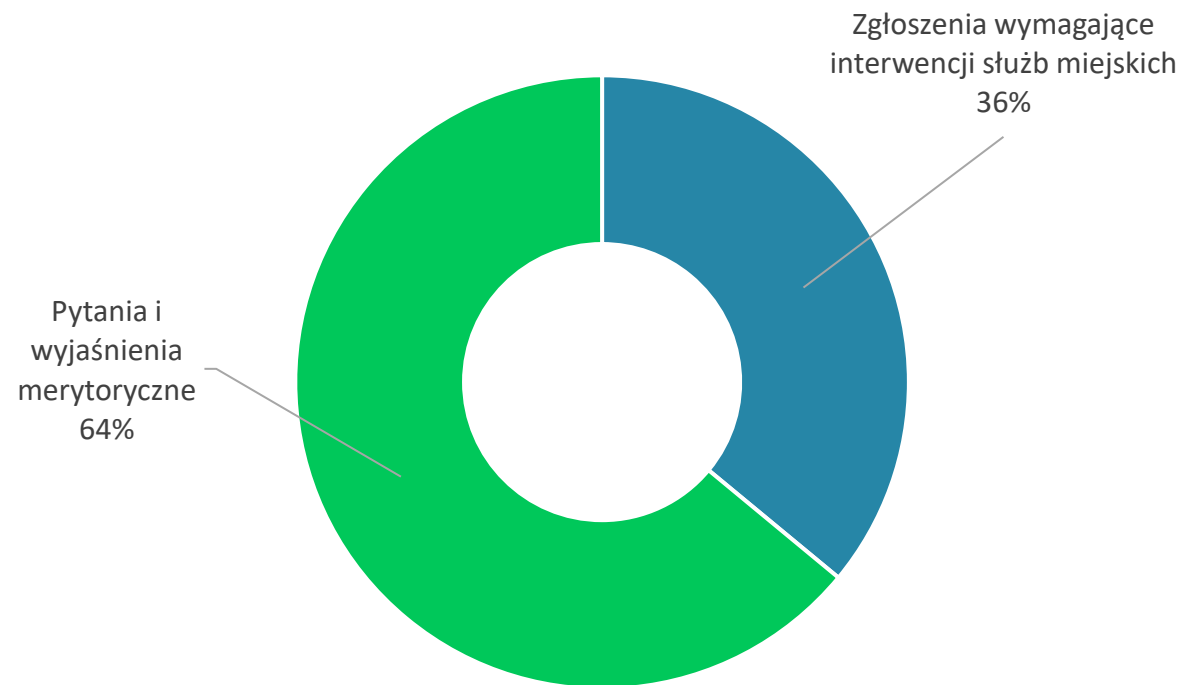
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

Sposób kontaktu z GCK w 2022 roku



Struktura kontaktów z GCK w 2022 roku



GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w 2022 roku



8 034

Parkowanie



6 600

Uszkodzenia dróg



3 373

Oświetlenie uliczne i sygnalizacja świetlna



3 142

Odpady



2 984

Znaki drogowe i nielegalne reklamy



2 930

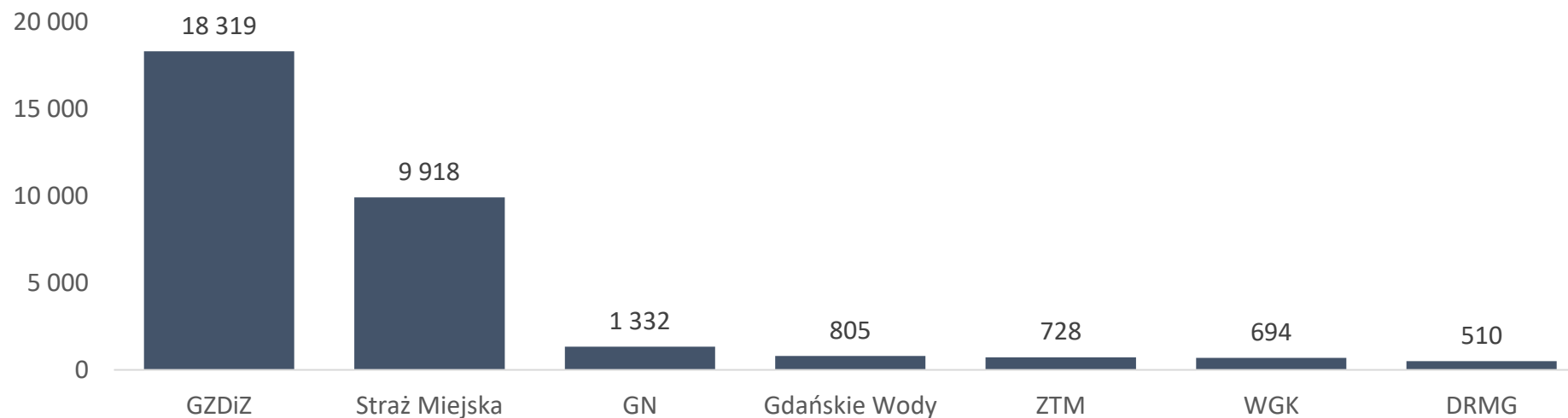
Inne interwencje



2 888

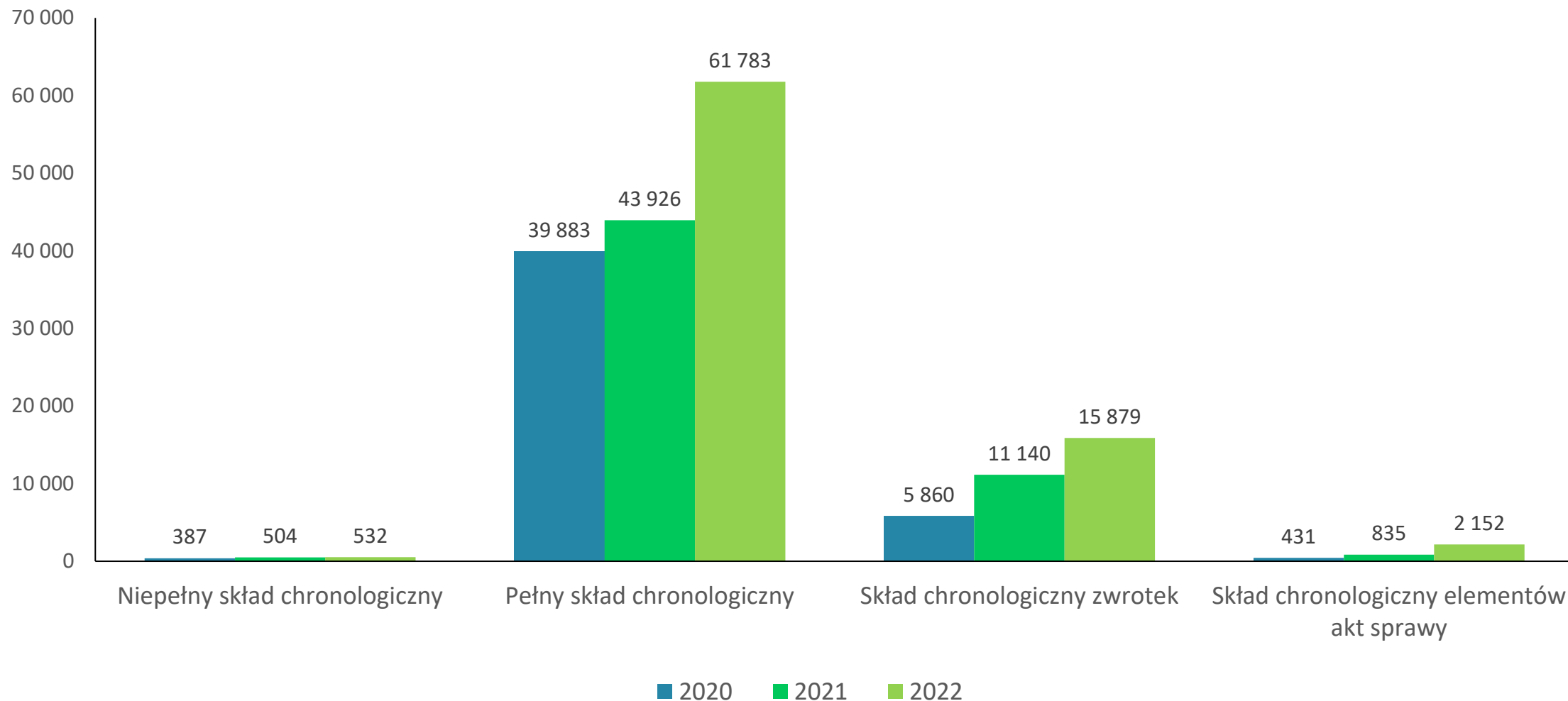
Zwierzęta

Jednostki, do których GCK kierowało zgłoszenia w 2022 roku



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

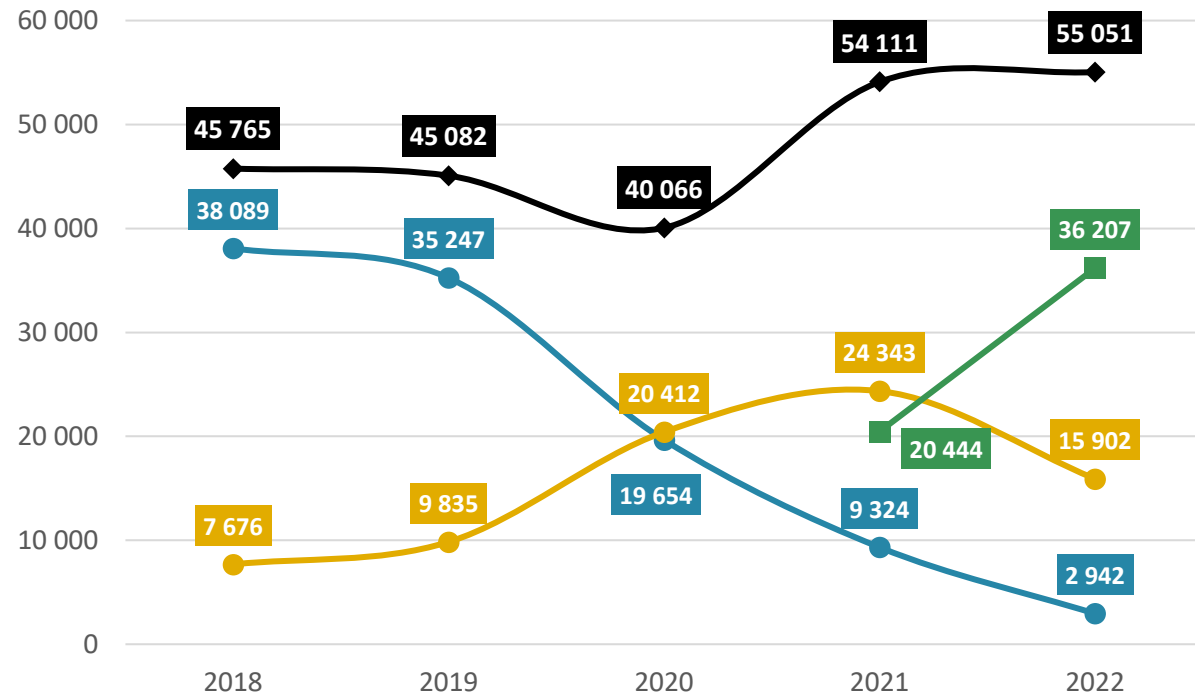
Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2020-2022



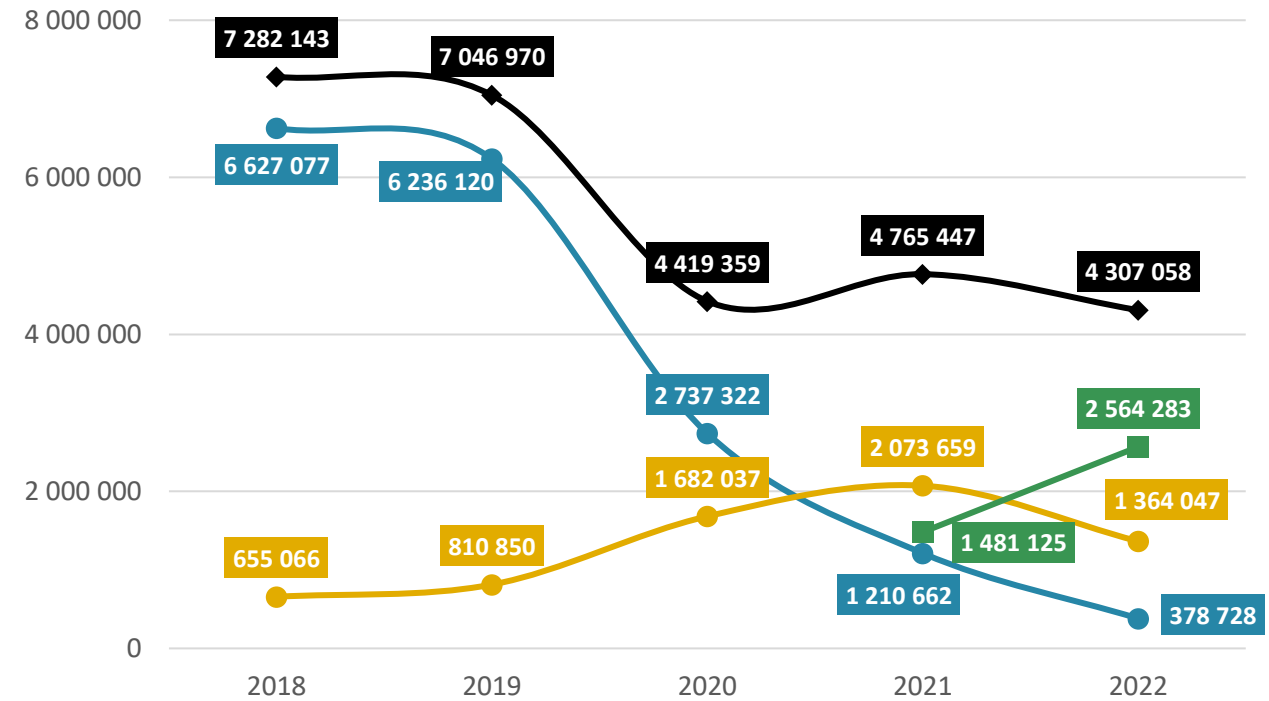
TRANSAKCJE

Liczba oraz kwota transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2018-2022

Liczba transakcji



Wartość transakcji [w zł]



● Płatności kartą ● Płatności online
■ Opłatomał (gotówkowo i bezgotówkowo) ◆ Łącznie

● Płatności kartą ● Płatności online
■ Opłatomał (gotówkowo i bezgotówkowo) ◆ Łącznie

Brak danych dot. płatności zrealizowanych w opłatomatach w latach 2018-2020

Wykaz skrótów

WYDZIAŁY

- ▣ Biuro Audytu i Kontroli (BAiK)
- ▣ Biuro Architekta Miasta (BAM)
- ▣ Biuro Prezydenta (BP)
- ▣ Biuro Prezydenta ds. Kultury (BPK)
- ▣ 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 Infrastruktury (WI)
- ▣ Wydział Kadr i Organizacji (WKiO)
- ▣ Wydział Komunikacji (WK)
- ▣ Wydział Polityki Gospodarczej (WPG)
- ▣ Wydział Projektów Inwestycyjnych (WPI)
- ▣ 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