

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU W 2023 ROKU

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**

Decyzje administracyjne

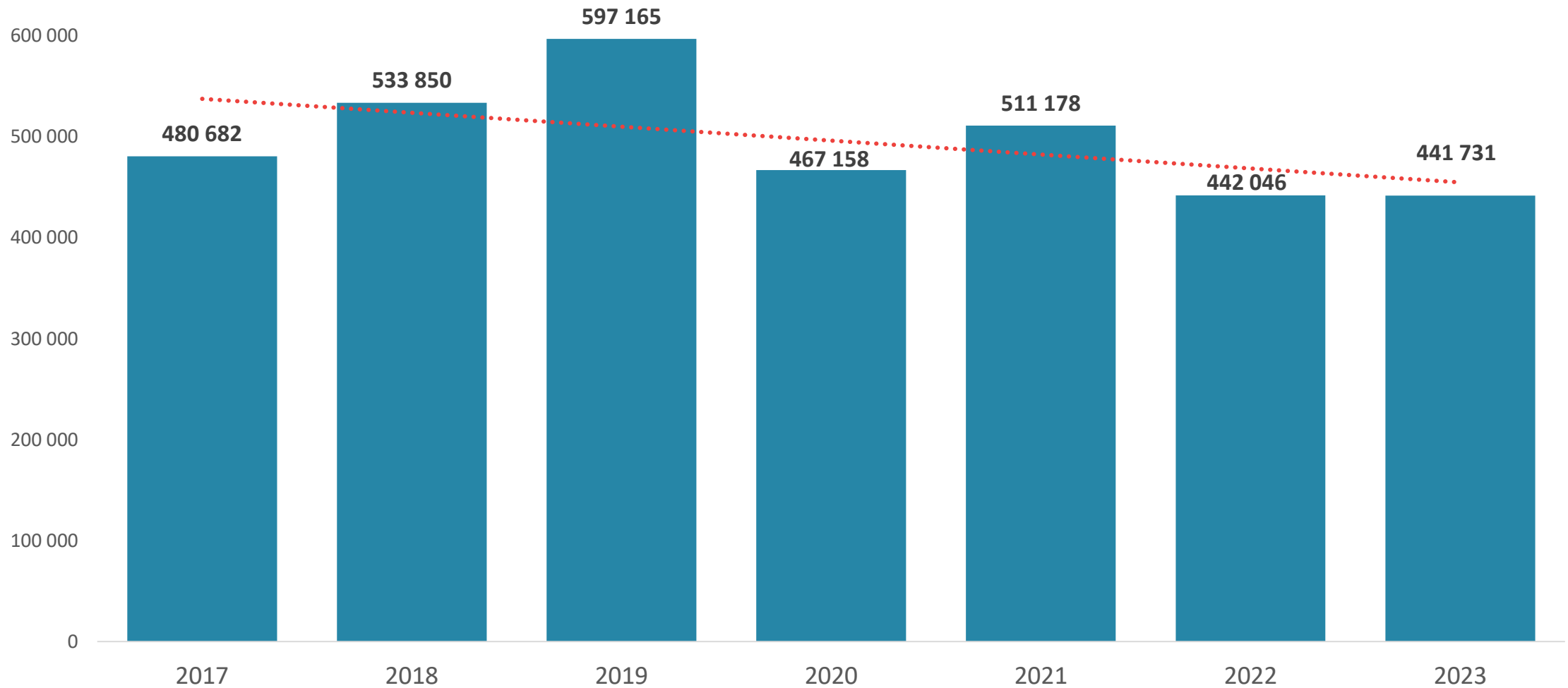
wydane z upoważnienia PMG w świetle przepisów KPA, ordynacji podatkowej oraz innych przepisów prawa

W 2023 r. w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach wydano **441 731 decyzji**.

W 2023 r. spadek liczby wydanych decyzji administracyjnych odnotowano przede wszystkim w **Gdańskim Urzędzie Pracy** (-2 517 decyzji; -8% r/r), **Gdańskim Centrum Świadczeń** (-1 117 decyzji; -4% r/r), **Wydziale Rozwoju Społecznego** (-984 decyzje; -51% r/r) oraz w **Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie** (-781 decyzji; -3% r/r).

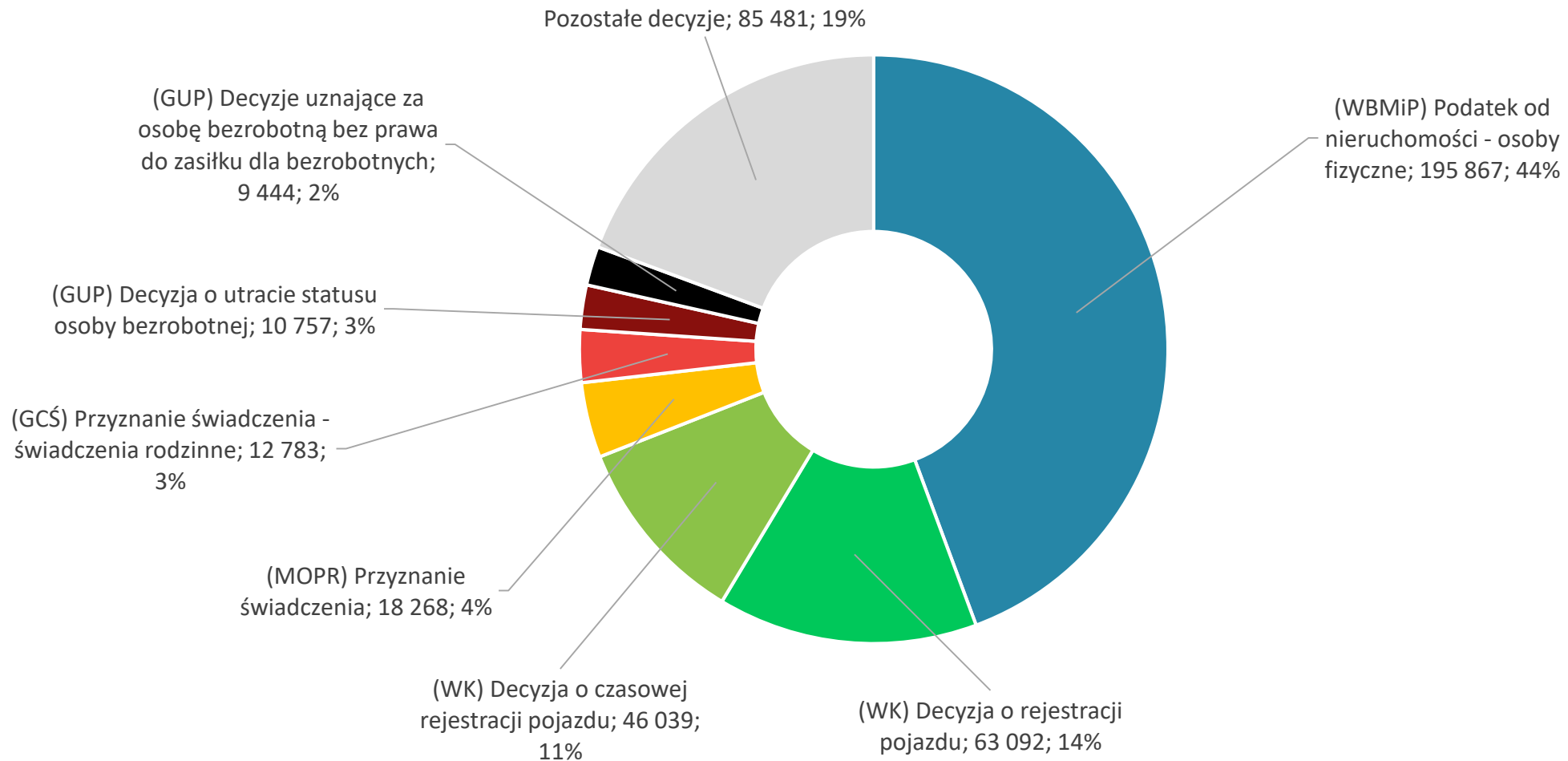
Decyzje administracyjne

wydane w latach 2017-2023



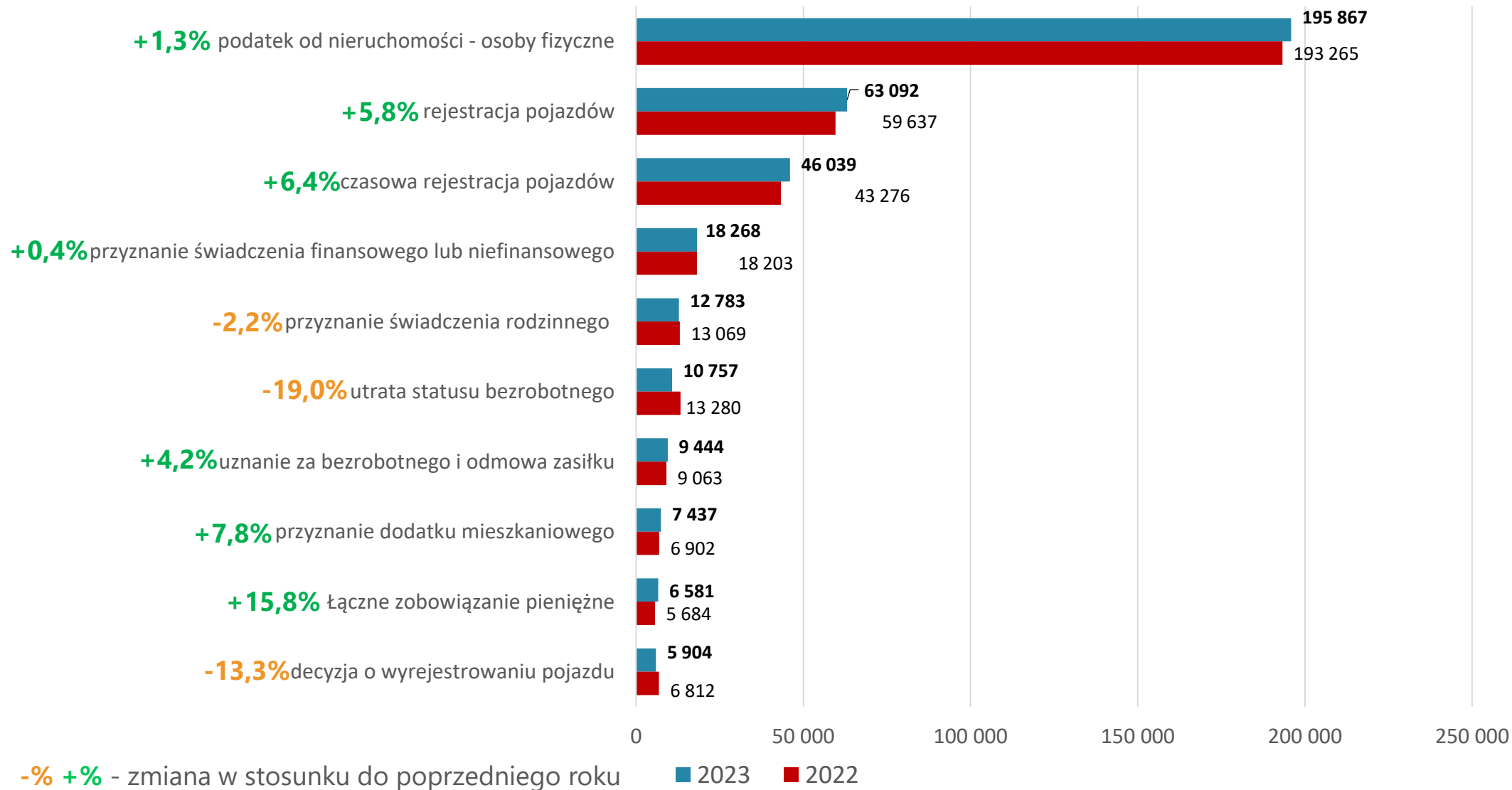
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w 2023 r.



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

decyzje administracyjne w latach 2022-2023



NAJWIĘKSZY WZROST

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2022-2023

Rejestracja pojazdu

/ Wydział Komunikacji /

59 637 w 2022 r.

63 092 w 2023 r.

+ 3 455; +5,8% r/r

W 2023 r. nastąpił wzrost liczby rejestrowanych pojazdów w związku ze zwiększoną podażą aut oraz z powrotem do terminów rejestracji obowiązujących przed pandemią COVID-19.

Czasowa rejestracja pojazdu

/ Wydział Komunikacji /

43 276 w 2022 r.

46 039 w 2023 r.

+ 2 763; +6,4% r/r

W 2023 r. nastąpił wzrost liczby czasowo rejestrowanych pojazdów w związku ze zwolnieniem z opłat celnych po stronie ukraińskiej przy sprowadzaniu pojazdów do Ukrainy.

Podatek od nieruchomości – osoby fizyczne

/ Wydział Budżetu Miasta i Podatków /

193 265 w 2022 r.

195 867 w 2023 r.

+ 2 602; +1,3% r/r

W 2023 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w związku z wysoką dynamiką sprzedaży nieruchomości.

Opłata skarbową

/ Wydział Budżetu Miasta i Podatków /

1 546 w 2022 r.

2 572 w 2023 r.

+ 1 026; +66,4% r/r

W 2023 r. nastąpił wzrost liczby załatwianych spraw wymagających opłaty skarbowej (np. wnioski, zezwolenia, zaświadczenia, pełnomocnictwa).



NAJWIĘKSZY SPADEK

liczby wydanych decyzji administracyjnych w latach 2022-2023



Utrata statusu bezrobotnego

/ Gdański Urząd Pracy /

13 280 w 2022 r.

10 757 w 2023 r.

-2 523; -19% r/r

W trakcie 2023 r. mniej osób utraciło status osoby bezrobotnej w porównaniu do roku ubiegłego.



Decyzja o zmianie w części

/ Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie /

3 566 w 2022 r.

1 533 w 2023 r.

-2 033; -57% r/r

W trakcie 2023 r. nastąpił spadek liczby decyzji, które częściowo zmieniały wcześniej wydane decyzje administracyjne.



Decyzja o wyrejestrowaniu pojazdu

/ Wydział Komunikacji /

6 812 w 2022 r.

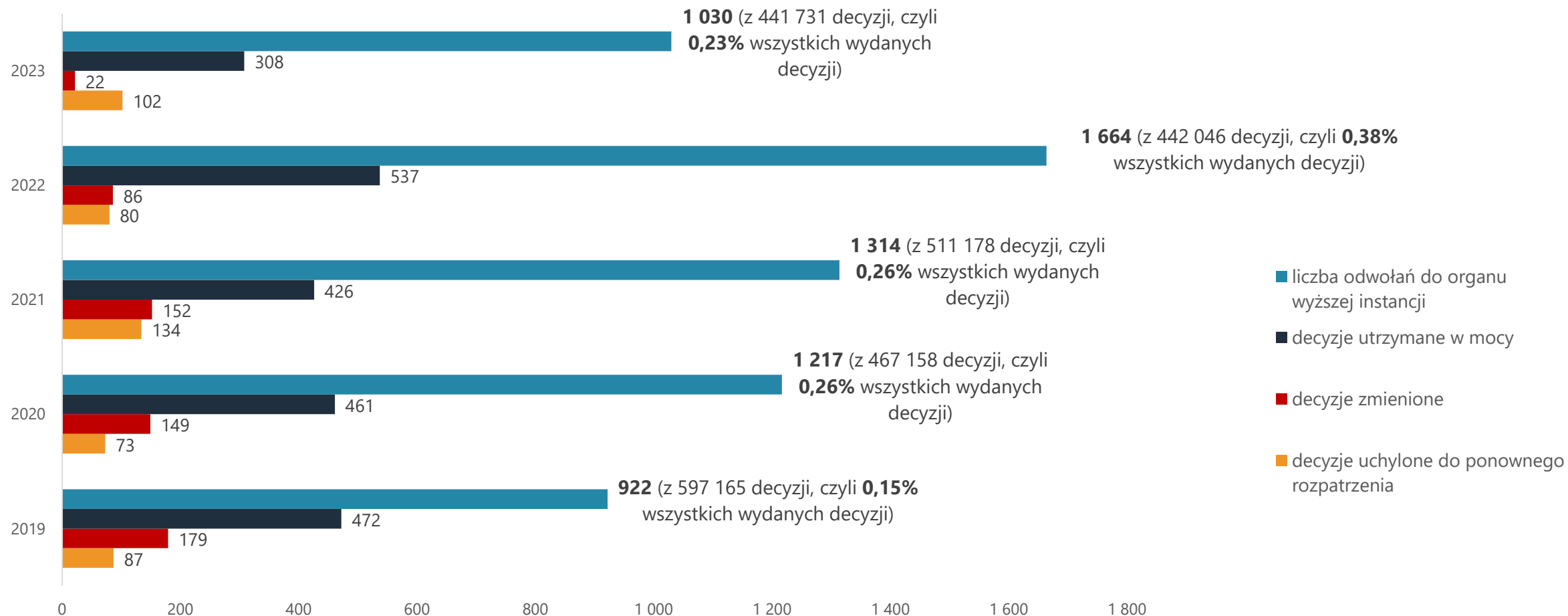
5 904 w 2023 r.

-908; -13,3% r/r

W trakcie 2023 r. wyrejestrowano mniej pojazdów z tytułu art. 79 PORD.

ODWOŁANIA

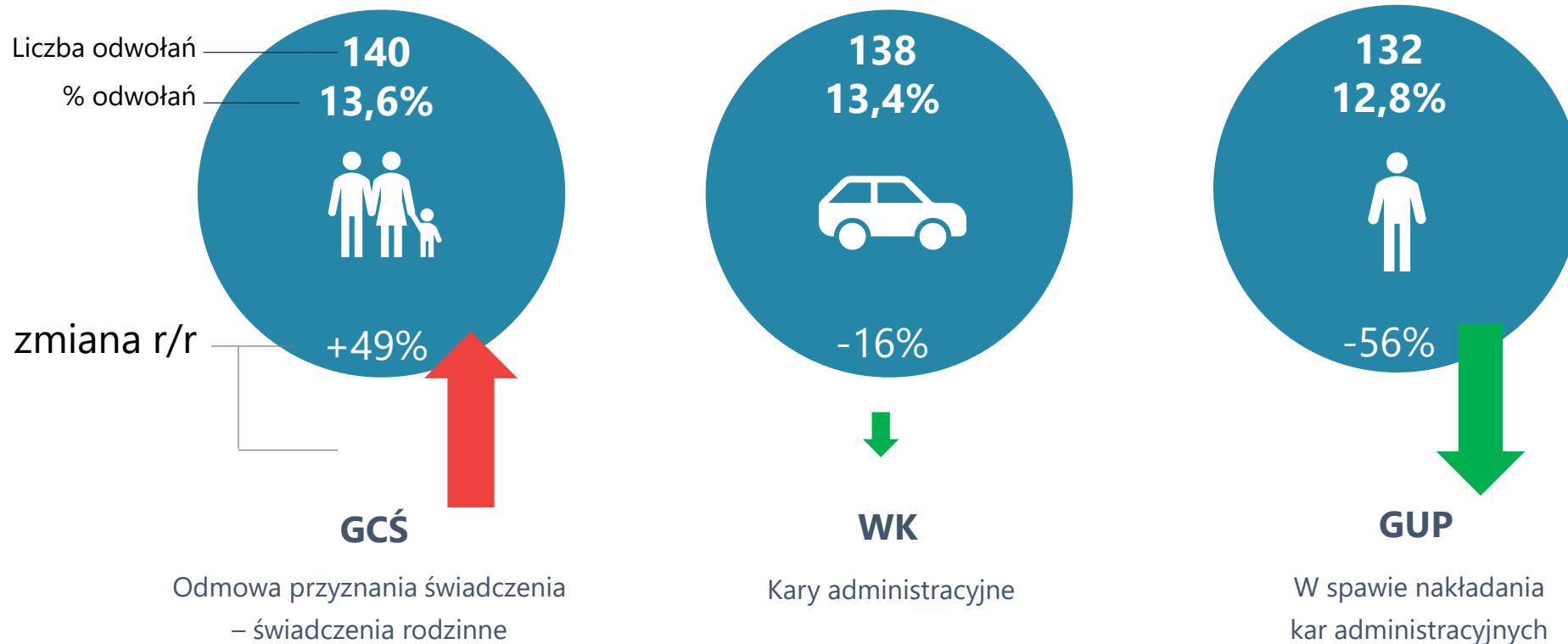
od decyzji administracyjnych w latach 2019-2023



*pozostałe odwołania – niewzględnione 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 2023 r. najczęściej odwoływano się od decyzji:

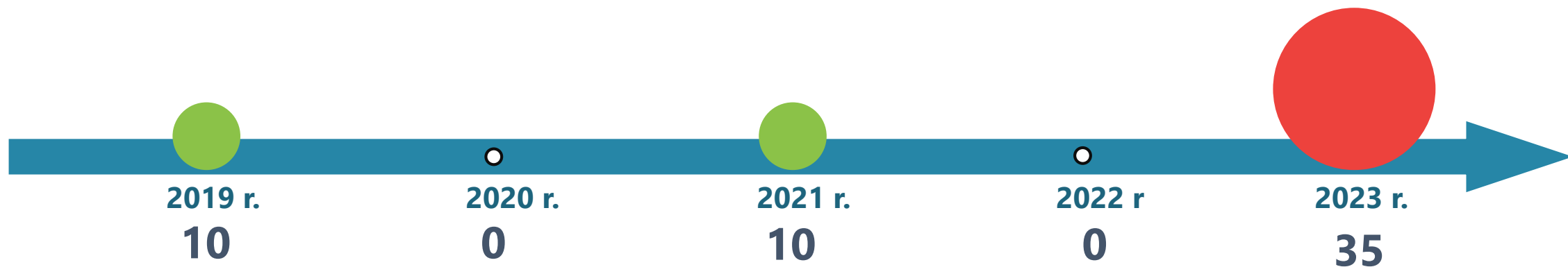


Z czego:

Wynik	GCS	WK	GUP
utrzymane w mocy	12%	45%	47%
uchylenie do ponownego rozpatrzenia	9%	4%	0%
zmienione	0%	8%	0%
inne („w toku”, art. 132 i 134 KPA, umorzenie)	79%	43%	53%

WYDANE NIETERMINOWO

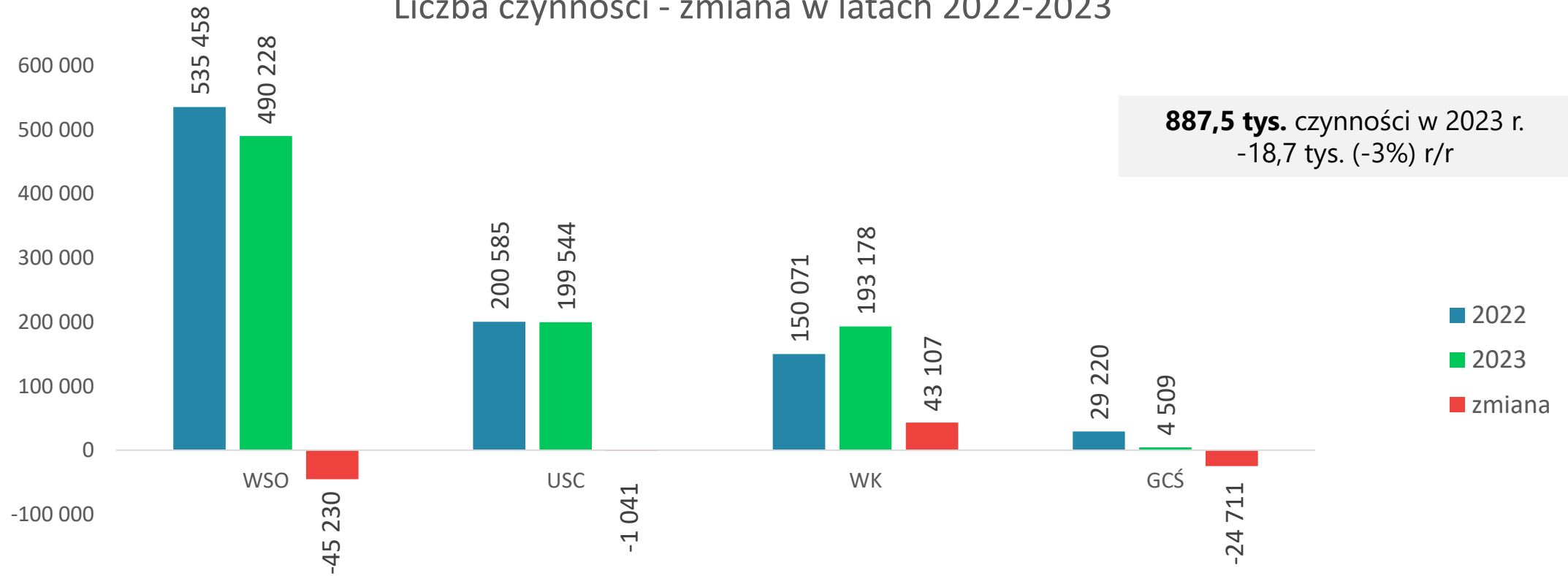
decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2019-2023



CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC, WK i GCS

Liczba czynności - zmiana w latach 2022-2023



Wyjaśnienie:

WSO – Największy spadek wystąpił w liczbie zmiany w danych osobowo-adresowych mieszkańców Gdańska w rejestrze mieszkańców oraz rejestrze zamieszkania cudzoziemców.

WK – Do wzrostu przyczyniły się zmiany w przepisach prawa dotyczącej kar przy braku zgłoszeń nabycia/zbycia pojazdu, zmiana prawa nakładająca obowiązek złożenia oświadczenia o liczbie osób zatrudnionych i oświadczenia o bazie eksploatacyjnej. Dodatkowo w lipcu 2023 r. nastąpiło zniesienie stanu zagrożenia epidemicznego, w czasie którego ważność praw jazdy także zagranicznych, została przedłużona. Konflikt zbrojny na terytorium Ukrainy spowodował, że największej wniosków dotyczyło wymiany praw jazdy obywateli Ukrainy, Rosji i Białorusi. Nastąpiła również zmiana przepisów w zakresie przewozów taksówkami. Osoby, które wykonują przewóz taksówką, a posiadają zagraniczne prawo jazdy, muszą je wymienić na polskie prawo jazdy do końca czerwca 2024 r.

GCS – Największy spadek dotyczył decyzji administracyjnych w zakresie przyznania świadczenia dodatku osłonowego oraz przyznania świadczenia dodatku węglowego.

• 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.

CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC, WK i GCŚ

Najczęstsze czynności materialno-techniczne w 2023 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

FUNKCJONOWANIE URZĘDU MIEJSKIEGO

w 2023 r.

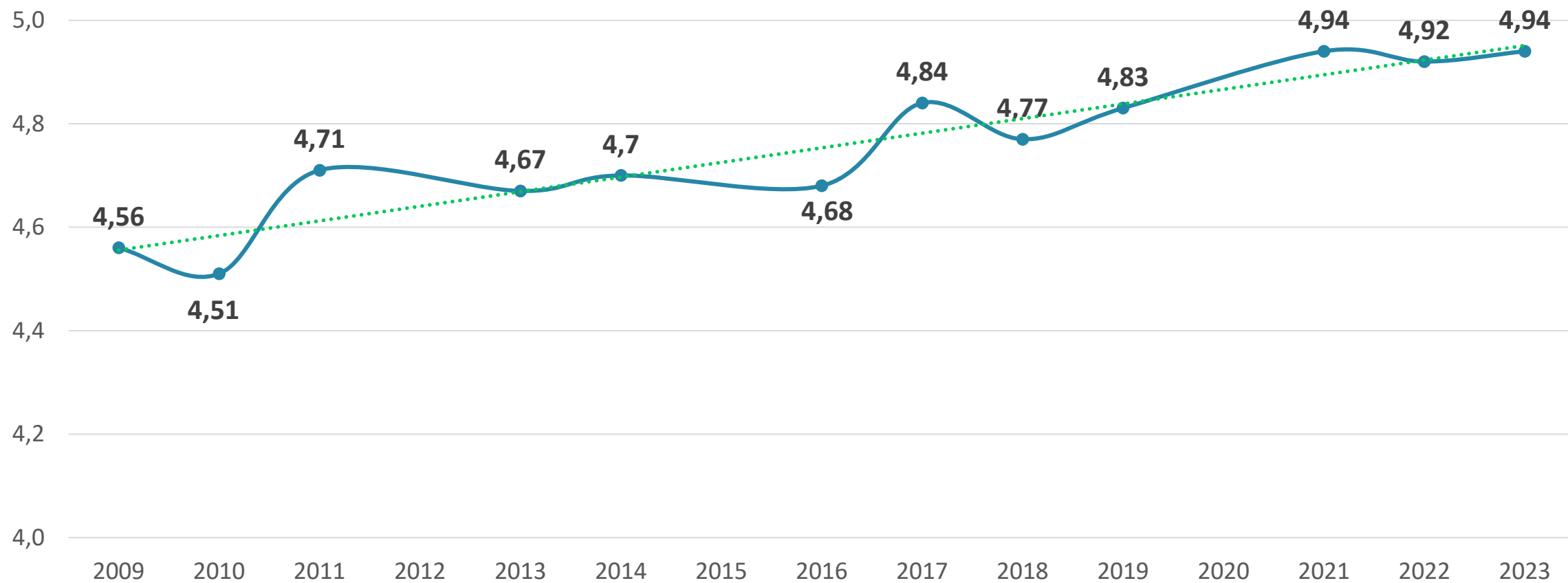
W celu jak najlepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców, w Urzędzie Miejskim i jednostkach miejskich na bieżąco wprowadzane są nowe, innowacyjne rozwiązania i udogodnienia oraz utrzymuje się rozwiązania sprawdzone w latach ubiegłych, jak np. **zachęcanie klientów do rezerwacji wizyt**. W 2023 r. z usługi rezerwacji wizyt skorzystano ok. 286 tys. razy.

Ponadto w 2023 r. podjęto szereg działań w celu poprawy dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Były to m.in. montaż specjalnej windy - podnośnika w ZOM nr 3 przy ul. Nowe Ogrody 8/12, przebudowa punktu informacji w ZOM nr 4 przy ul. Wilanowskiej 2 (przystosowanie go do obsługi klientów z niepełnosprawnością ruchową), montaż pętli indukcyjnych na wybranych stanowiskach w ZOM w celu podniesienia komfortu obsługi klientów niedosłyszących i słabosłyszących oraz przygotowanie usługi „wideotłumacza” w aplikacji WhatsApp dla klientów z dysfunkcją słuchu. Dla osób niedosłyszących i słabosłyszących dostępna jest usługa tłumacza migowego.

W 2023 r. zorganizowano również **wybory parlamentarne**. Wydział Spraw Obywatelskich w ramach usług wyborczych obsłużył ponad **60 tys. klientów**. Wydano 7850 zaświadczeń o prawie do głosowania i 2249 decyzji o ujęcie w stałym obwodzie głosowania. 49 953 wyborców zgłosiło zmianę miejsca głosowania, przygotowano 244 pakiety do głosowania korespondencyjnego oraz potwierdzono 441 ustanowień pełnomocnictw do głosowania, co wymagało fizycznej wizyty urzędników w domach wyborców.

OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

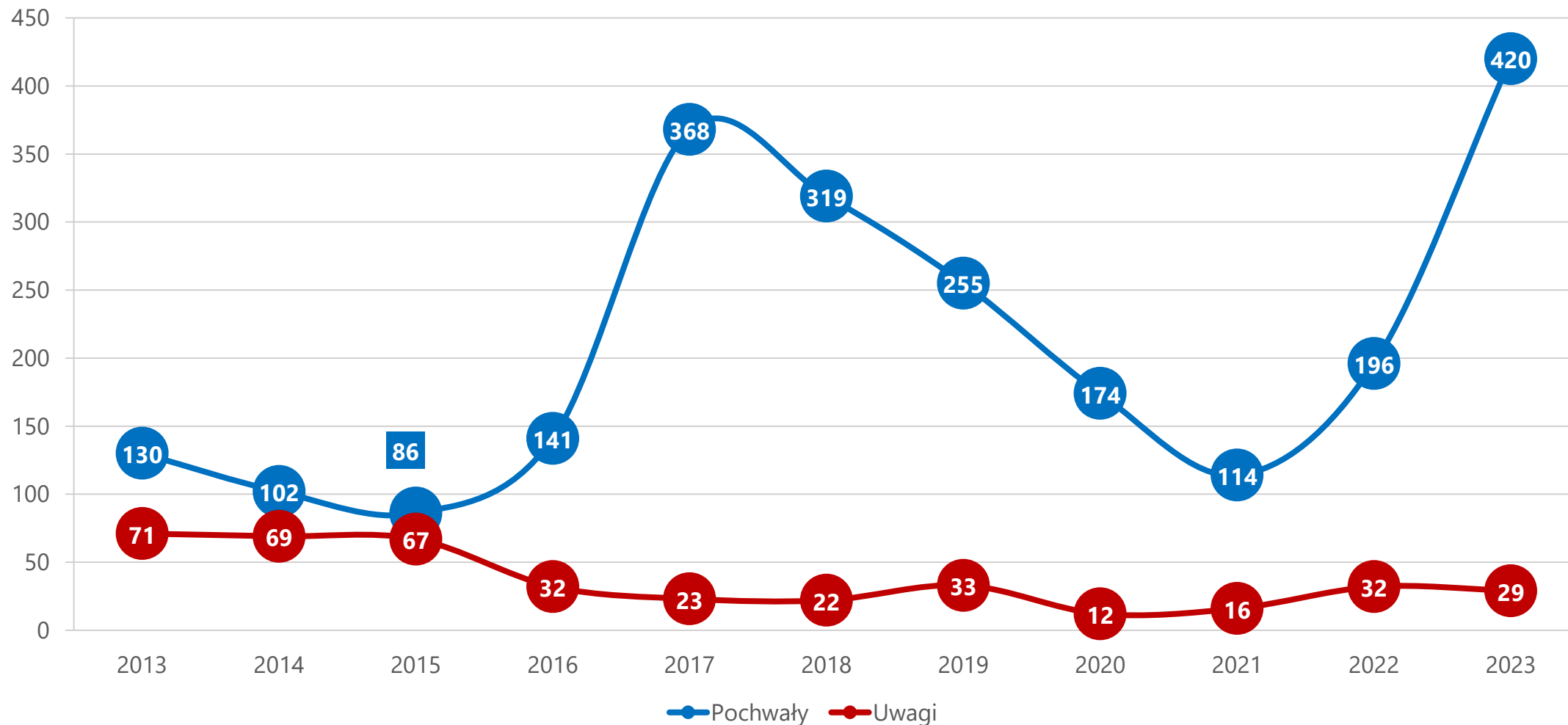
w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2023



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 2013-2023



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2023 r.



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
293 pochwały



WI

Wydział Infrastruktury
9 uwag



WK

Wydział Komunikacji
15 pochwał



WK

Wydział Komunikacji
7 uwag



USC

Urząd Stanu Cywilnego
10 pochwał

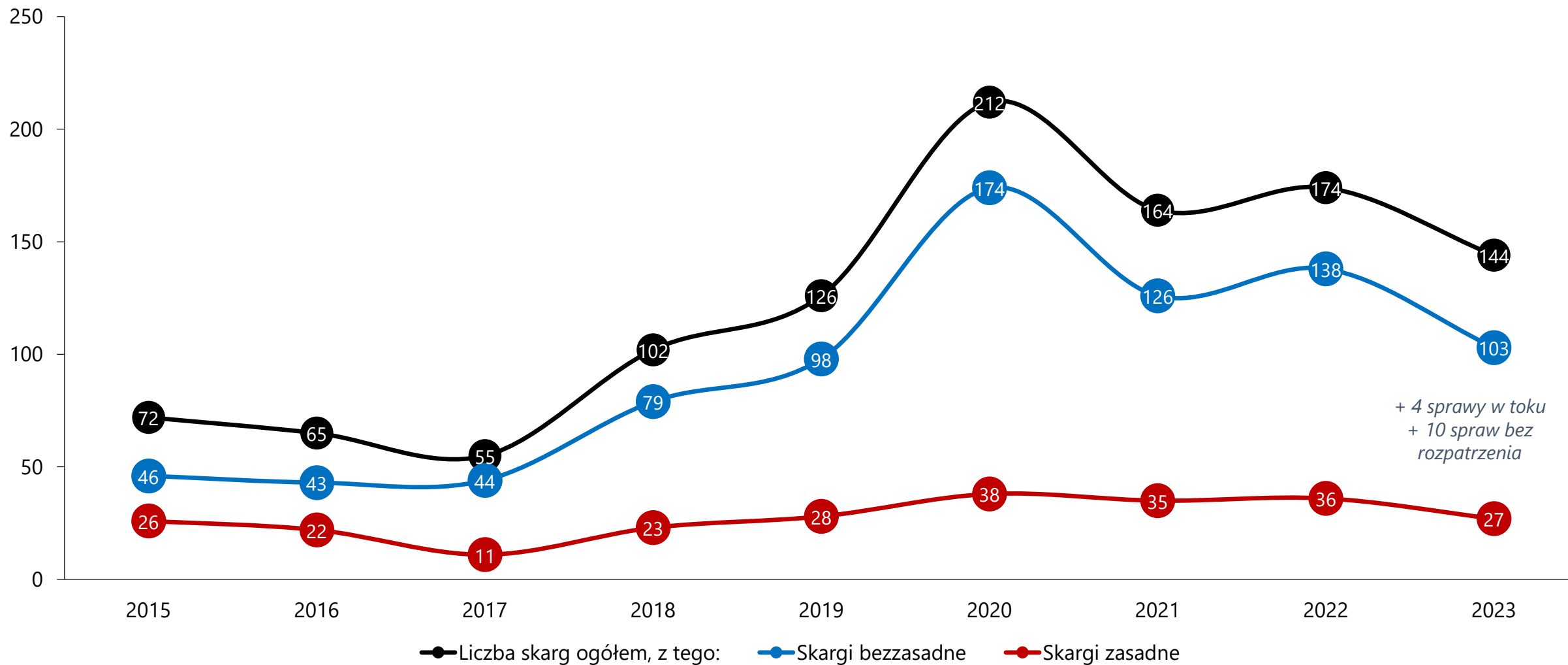


WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
6 uwag

SKARGI KLIENTÓW

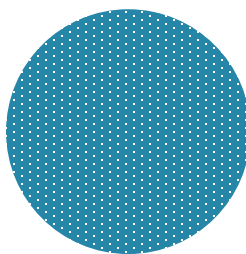
na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2023



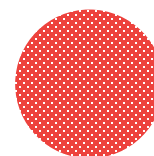
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2023 r.

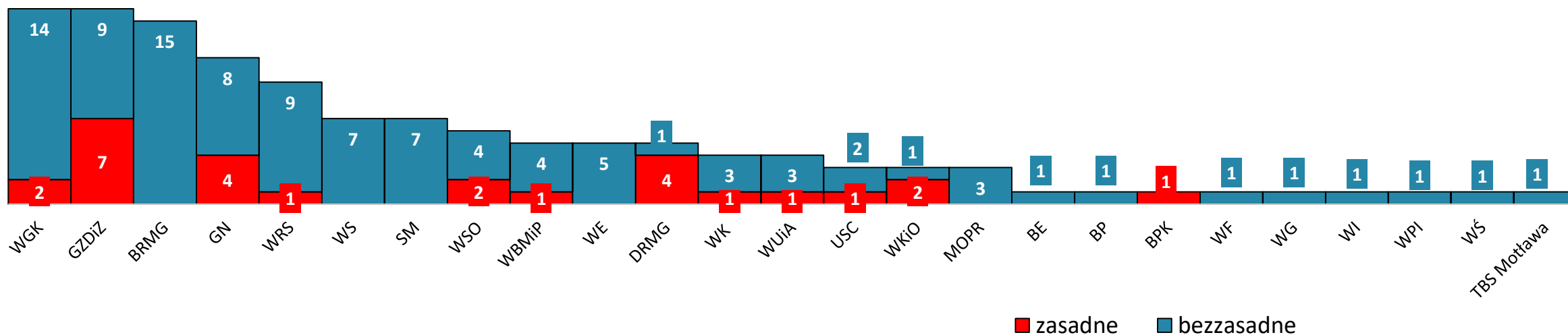
+ 4 spraw w toku
+ 10 spraw bez rozpatrzenia



103
Skargi bezzasadne

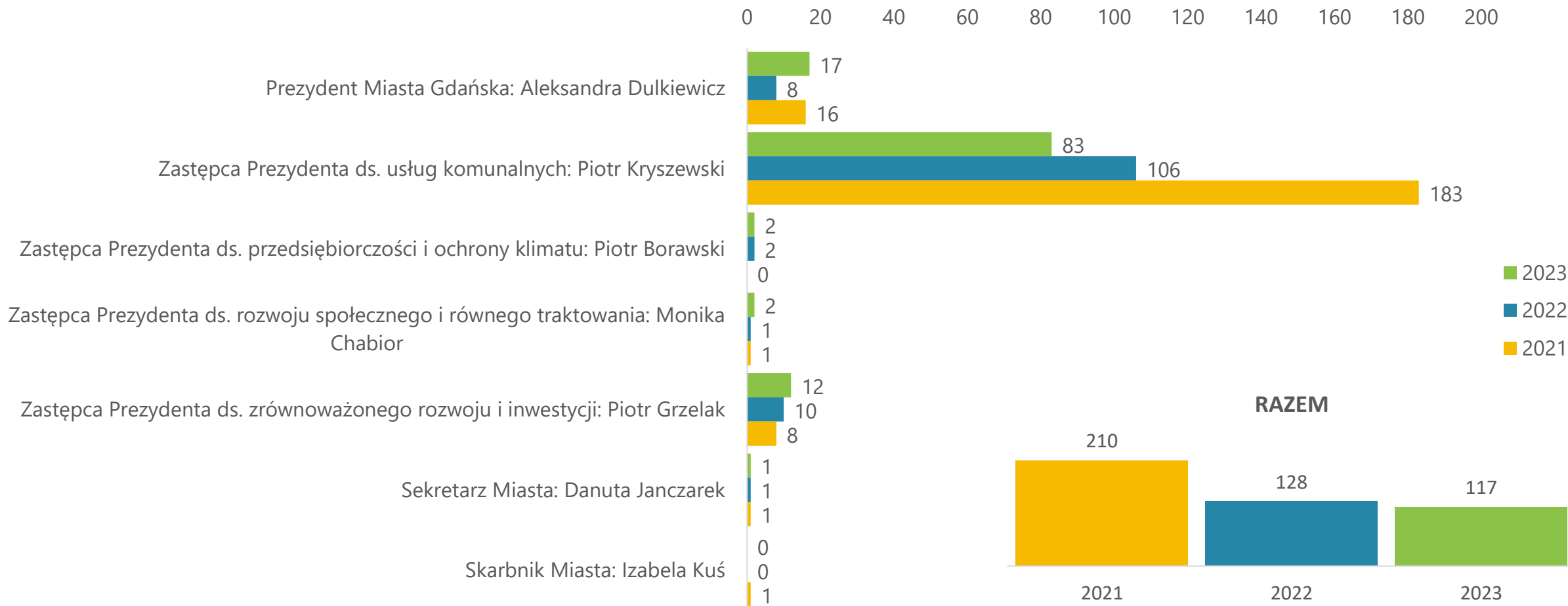


27
Skargi zasadne



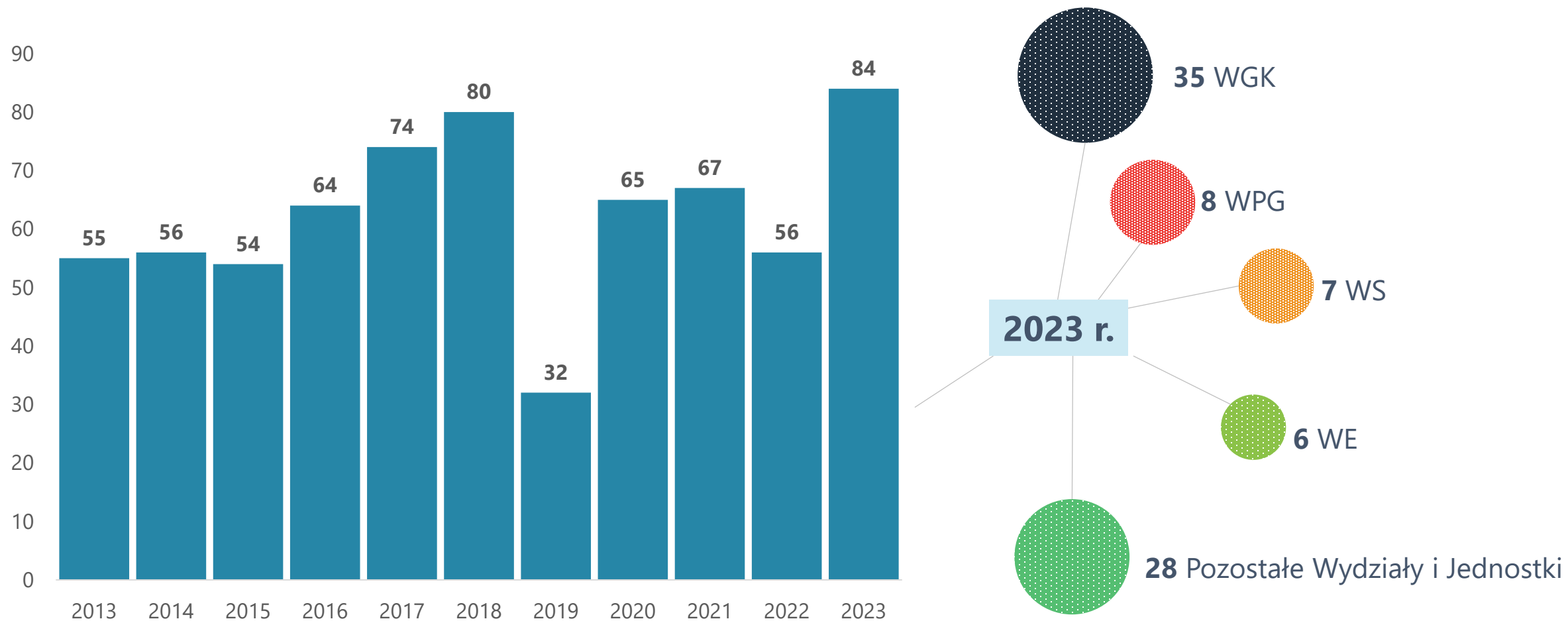
WIZYTY INTERWENCYJNE

mieszkańców w latach 2021-2023



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2013-2023



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Skargi, wnioski i zapytania Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2021-2023

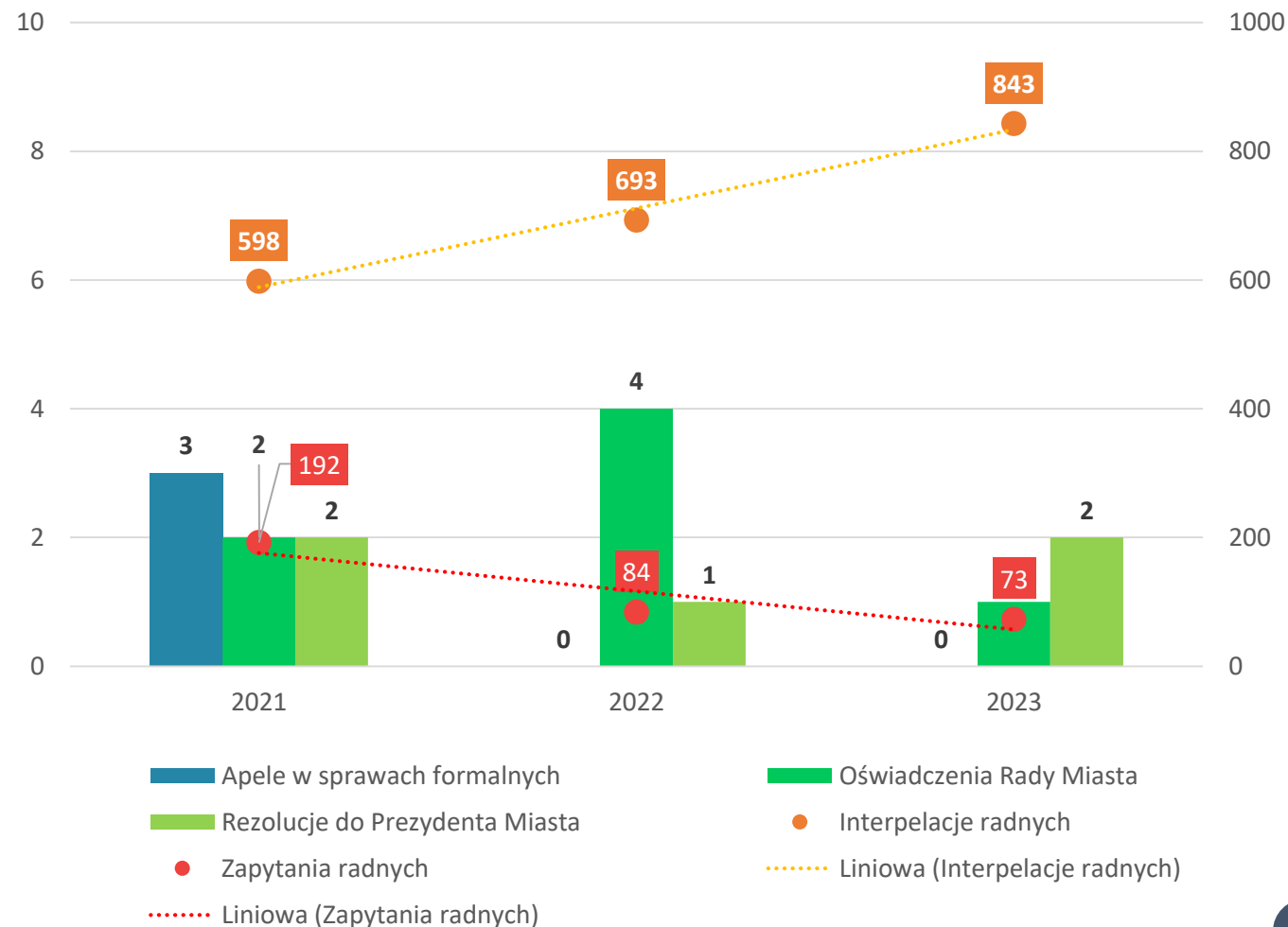
Organ wnioskujący	2021	2022	2023
Posłowie RP	28	18	48
Adamowicz Piotr	1	-	-
Biejał Magdalena	1	-	-
Chmiel Małgorzata	1	-	-
Dziambor Artur	-	1	-
Gdula Maciej	1	-	-
Horala Marcin	-	1	-
Kowalski Janusz	-	-	1
Krzywonos-Stycharska Henryk	1	1	-
Maciejewska Beata	4	3	1
Płażyński Kacper	17	7	41
Rusiecki Grzegorz	-	1	-
Sellin Jarosław	1	1	1
Sterczewski Franciszek	1	-	-
Urbaniak Michał	-	3	2
Wałęsa Jarosław	-	-	2

Organ wnioskujący	2021	2022	2023
Europosłowie	0	0	0
Senatorowie RP	1	1	1
Borusewicz Bogdan	1	-	-
Lamczyk Stanisław	-	-	1
Staroń Lidia	-	1	-
Rzecznik Praw Obywatelskich	19	26	19
Rzecznik Praw Dziecka	8	6	2
Kancelaria Prezydenta RP	11	2	10
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	0	0	1
Ministerstwa	0	0	0
Wojewoda Pomorski	0	0	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	0	0
Biuro Małych i Średnich Przedsiębiorstw	0	3	3

APELE, OŚWIADCZENIA, REZOLUCJE

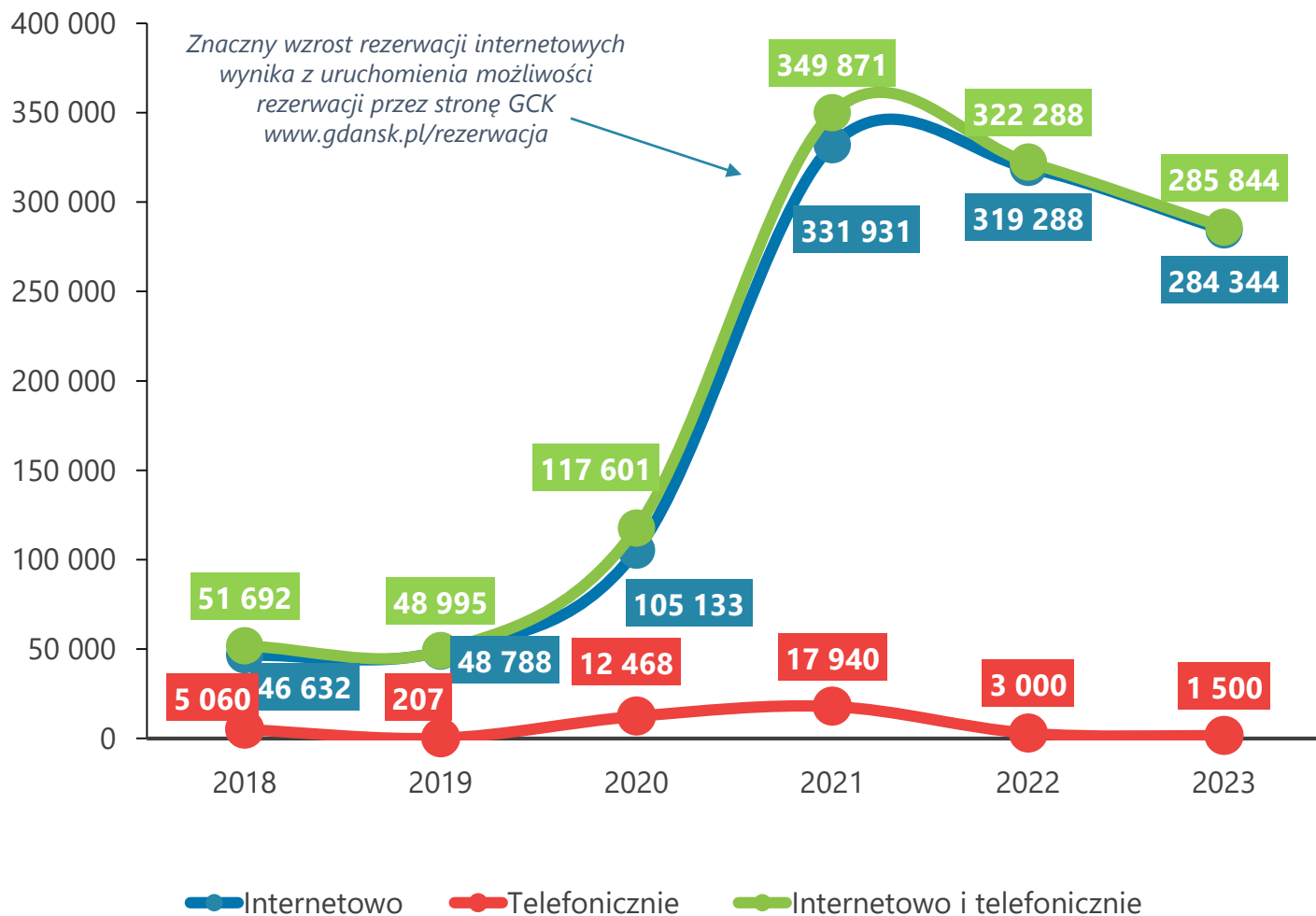
Interpelacje i zapytania radnych w latach 2021-2023

	2021	2022	2023
Apele w sprawach formalnych	3	0	0
Oświadczenia Rady Miasta	2	4	1
Rezolucje do Prezydenta Miasta	2	1	2
Interpelacje radnych	598	693	843
Zapytania radnych	192	84	73

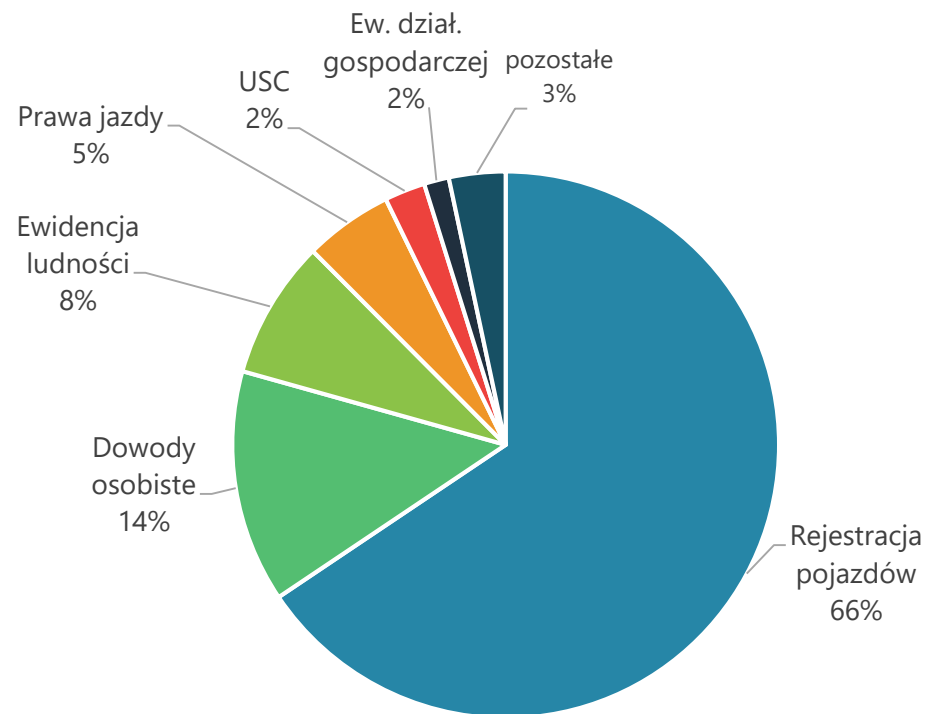


KLIENCI UMÓWIENI

internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2018-2023 oraz struktura spraw umówionych wg rodzajów spraw w 2023 r.

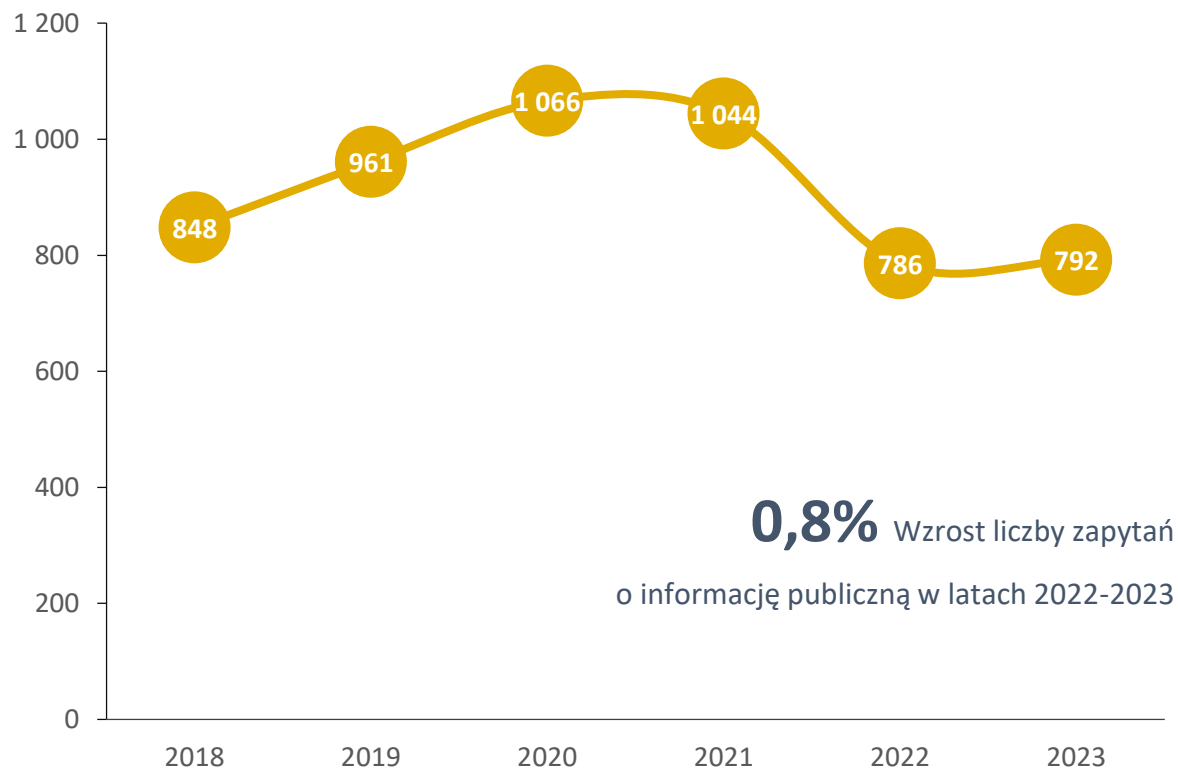


Struktura wg rodzajów spraw umówionych

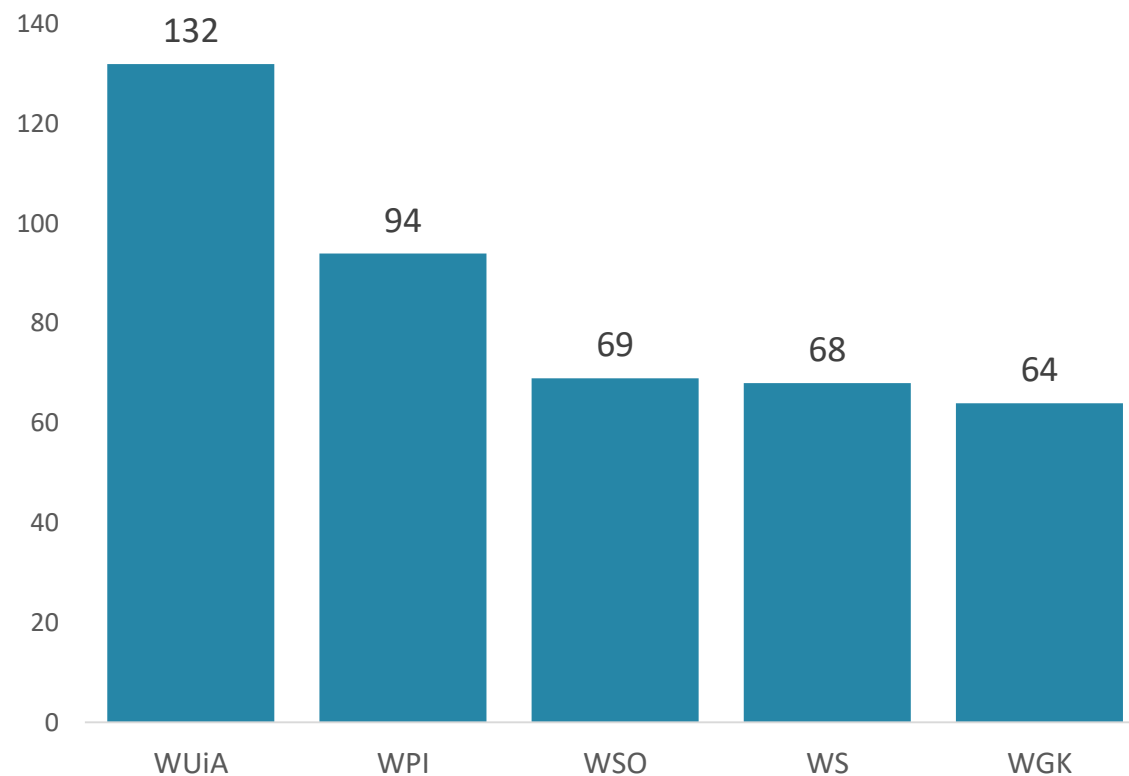


INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2018-2023



Wydziały z największą liczbą wniosków w 2023 r.



- WUiA: decyzje administracyjne o pozwoleniu na budowę, rozbiórkę, zezwolenia na realizację inwestycji drogowej lub celu publicznego, ustalenia warunków zabudowy, zgłoszenia robót budowlanych nie wymagających pozwolenia na budowę, miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego
- WPI: informacje dot. inwestycji, w szczególności na jakim są etapie, terminu ukończenia i kosztorys, plany inwestycyjne obejmujące przebudowę/ rozbudowę dróg, planowane inwestycje w promieniu 1 km od nieruchomości;

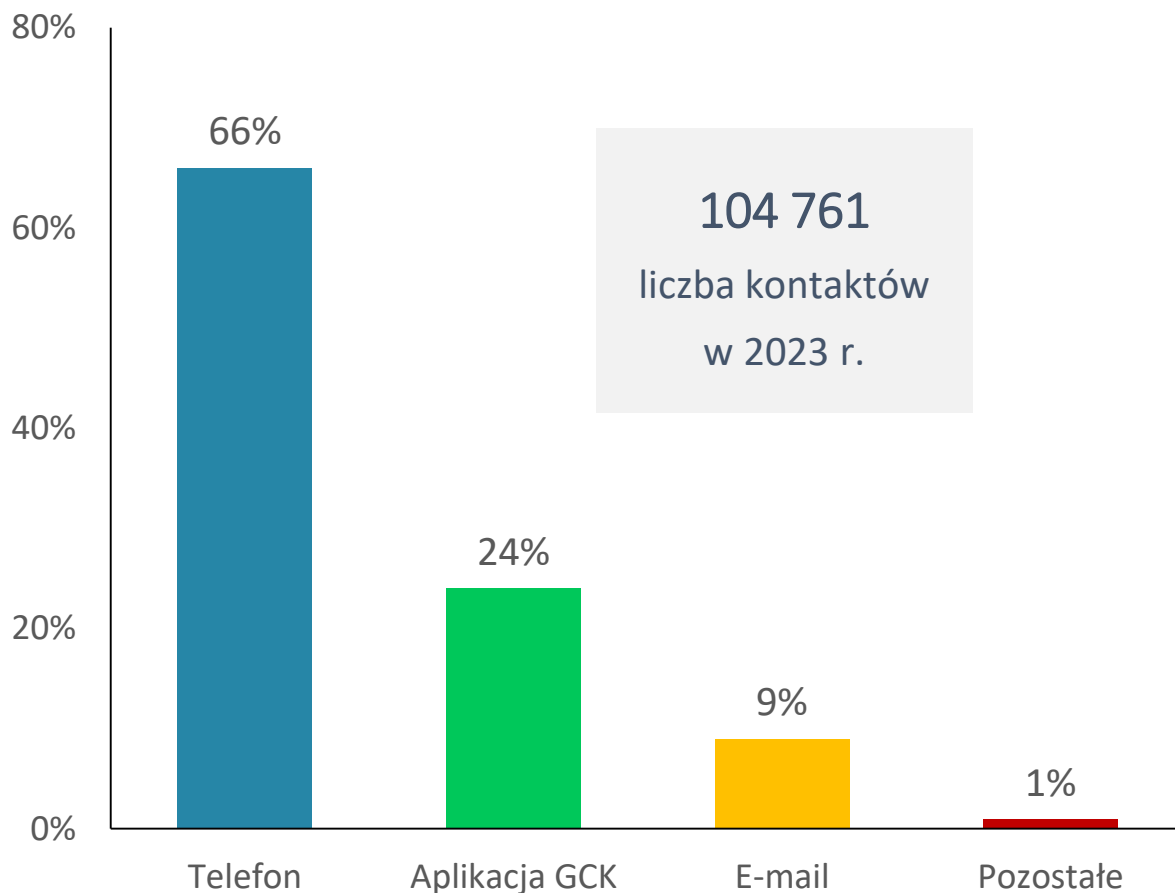
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

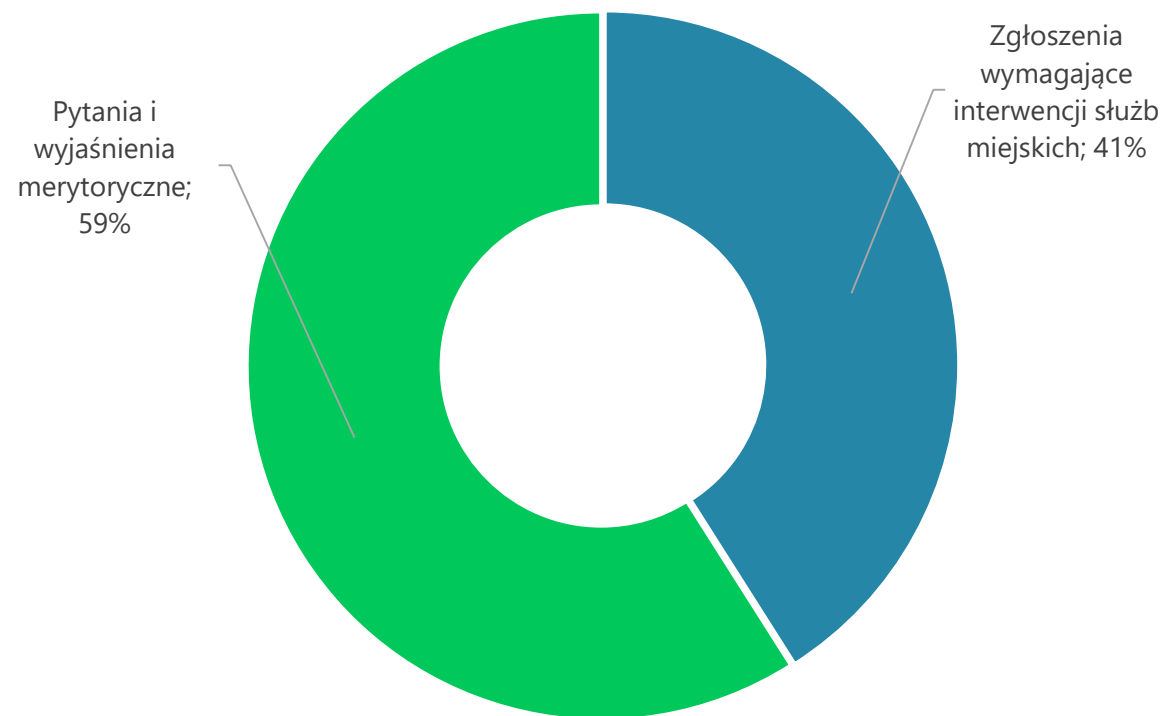
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

Sposób kontaktu z GCK w 2023 r.



Struktura kontaktów z GCK w 2023 r.



GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w 2023 r.



9 081

Uszkodzenia dróg



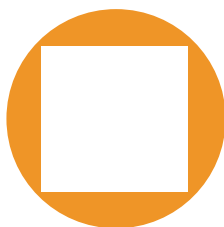
7 065

Parkowanie



4 036

Oświetlenie uliczne
i sygnalizacja świetlna



3 804

Odpady



3 787

Zwierzęta



3 466

Znaki drogowe
i nielegalne reklamy



3 065

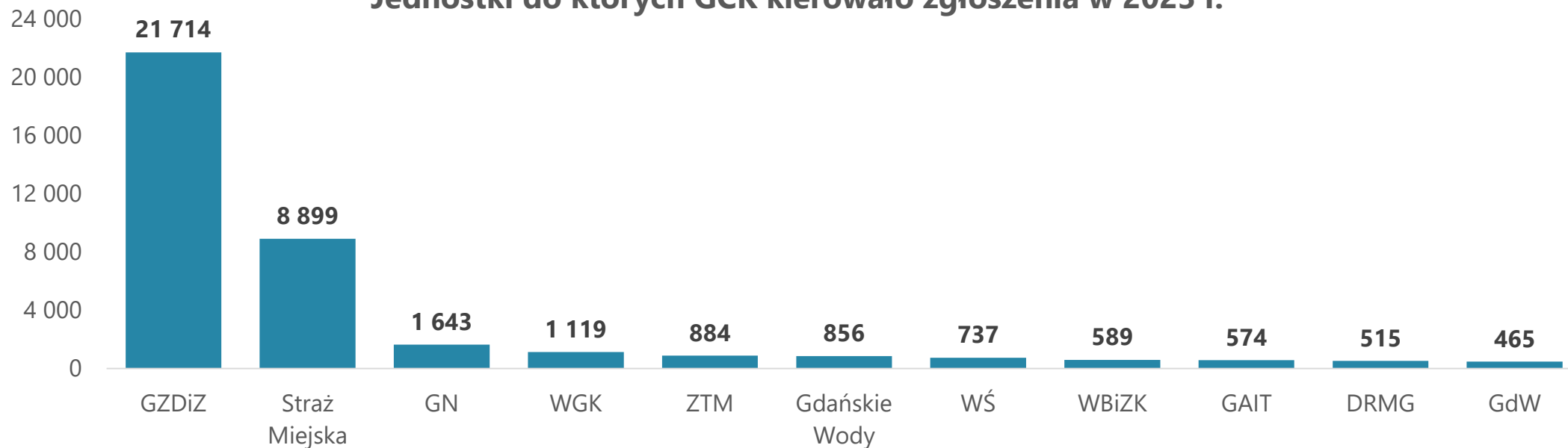
Zieleń miejska



2 721

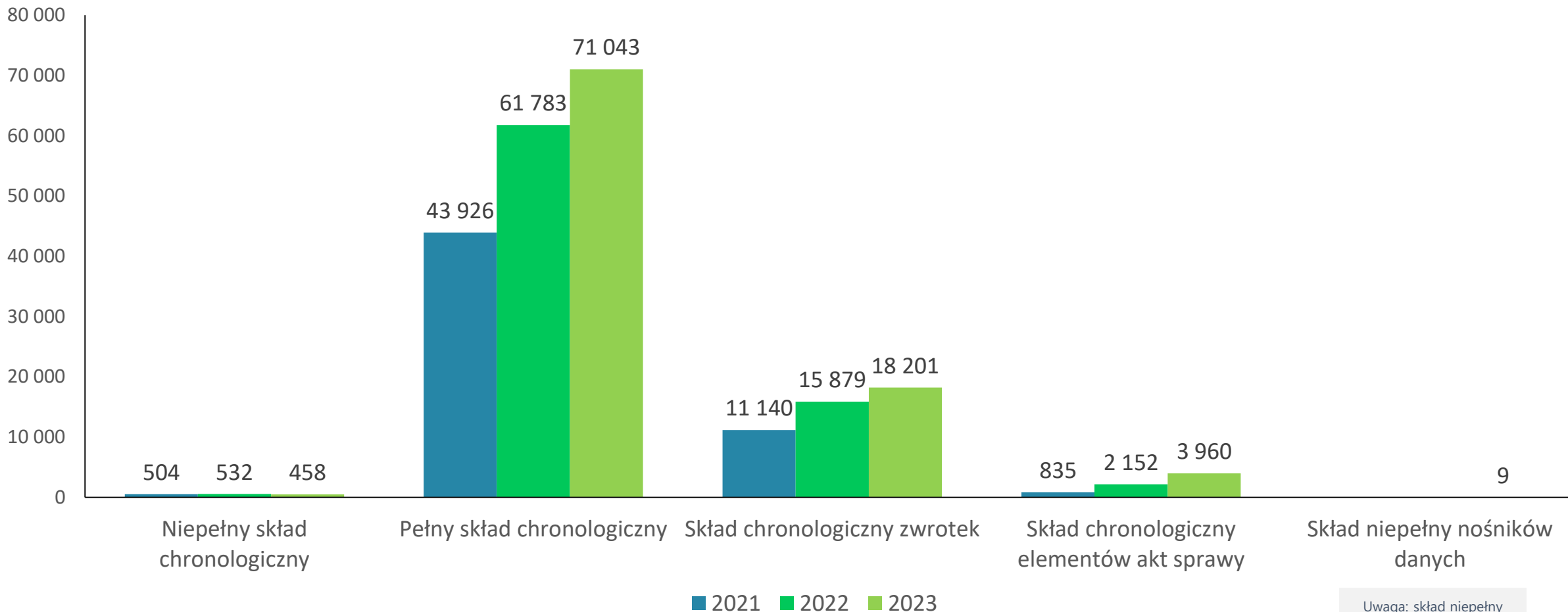
Inne interwencje

Jednostki do których GCK kierowało zgłoszenia w 2023 r.



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2021-2023

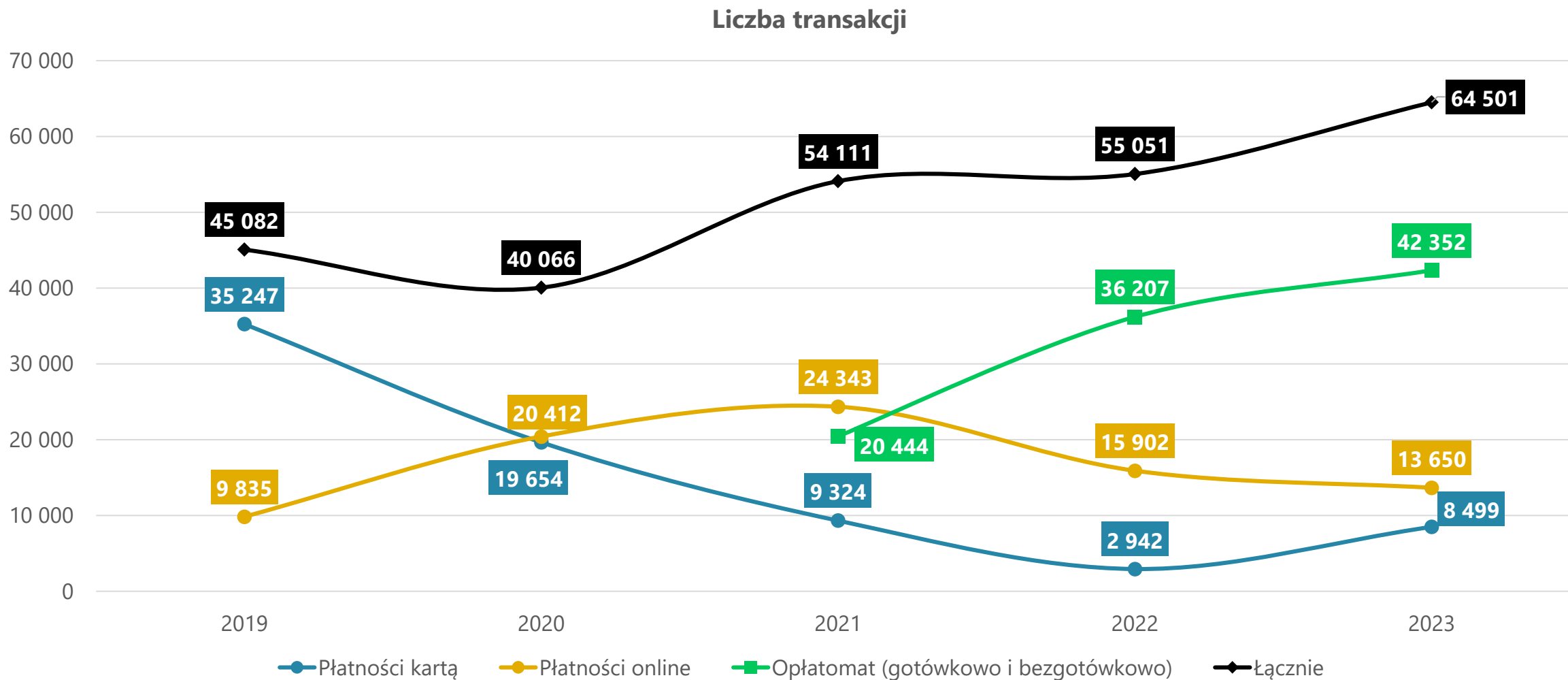


Uwaga: skład niepełny nośników danych funkcjonuje od 2023 r.

Skład chronologiczny – uporządkowany zbiór dokumentacji w postaci nieelektronicznej, w układzie wynikającym z kolejności wprowadzania do systemu EZD, utworzony w podmiocie, w którym wprowadzono system EZD.

TRANSAKCJE

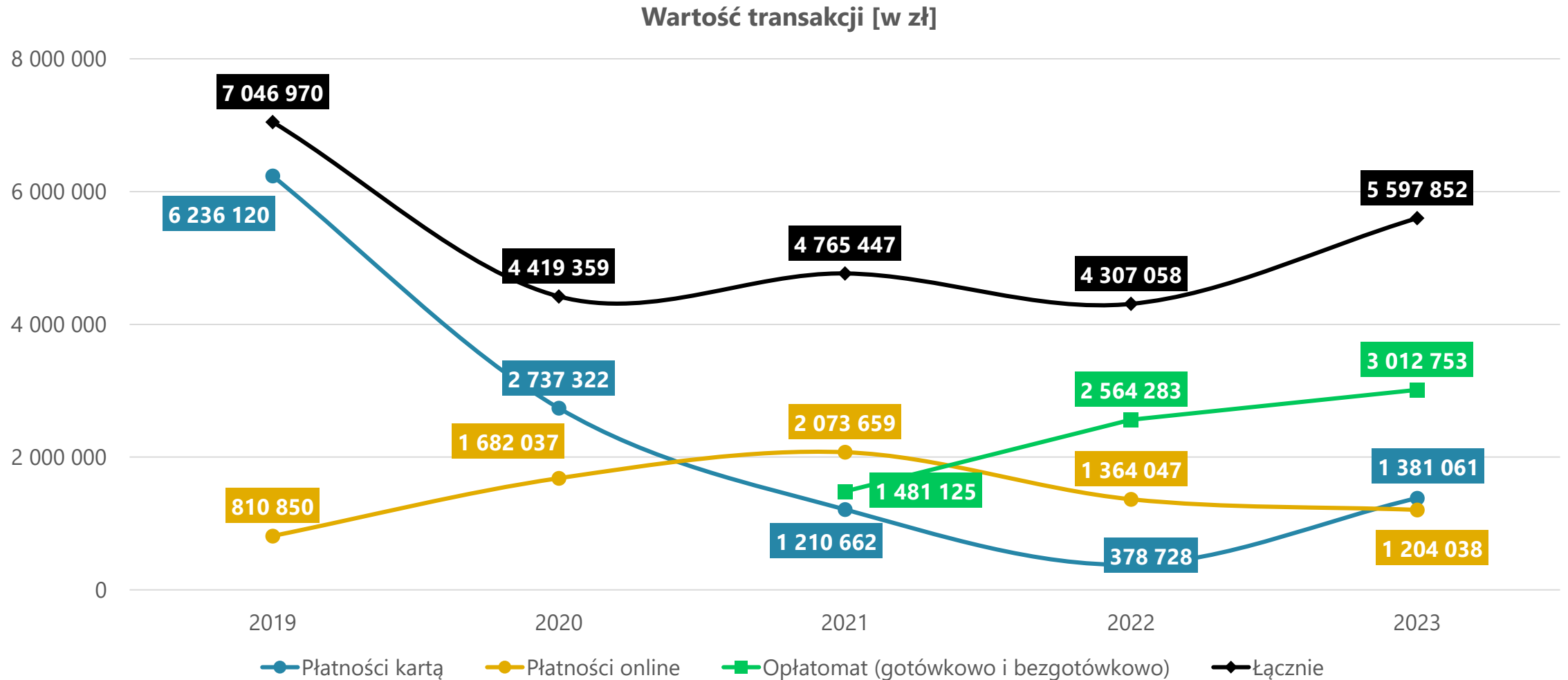
Liczba transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2019-2023



Brak danych dot. płatności zrealizowanych w opłatomatach w latach 2019-2020

TRANSAKCJE

Kwota transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2019-2023



Brak danych dot. płatności zrealizowanych w opłatomatach w latach 2019-2020

Wykaz skrótów

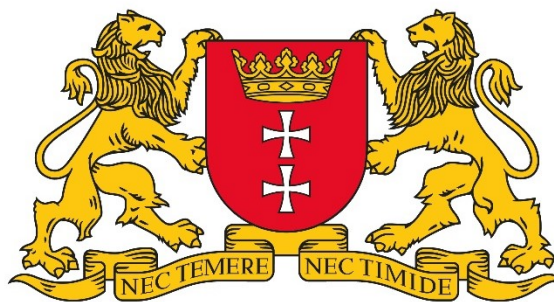
WYDZIAŁY

- ▣ Biuro Audytu i Kontroli (BAiK)
- ▣ Biuro Architekta Miasta (BAM)
- ▣ Biuro Energetyki (BE)
- ▣ Biuro Prezydenta (BP)
- ▣ Biuro Prezydenta ds. Kultury (BPK)
- ▣ Biuro Prezydenta ds. Sportu (BPS)
- ▣ 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 Edukacji (WE)
- ▣ 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)
- ▣ Gdańskie Wody (GW)
- ▣ Gdańskie Wodociągi (GdW)
- ▣ 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)



GDAŃSK

DZIĘKUJEMY