

ANALIZA PROCESÓW ADMINISTRACYJNYCH ORAZ OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W GDAŃSKU W 2024 ROKU

Opracowanie **WYDZIAŁ POLITYKI GOSPODARCZEJ**

Decyzje administracyjne

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

W 2024 r. w Urzędzie Miejskim i miejskich jednostkach wydano **483 352** decyzje.

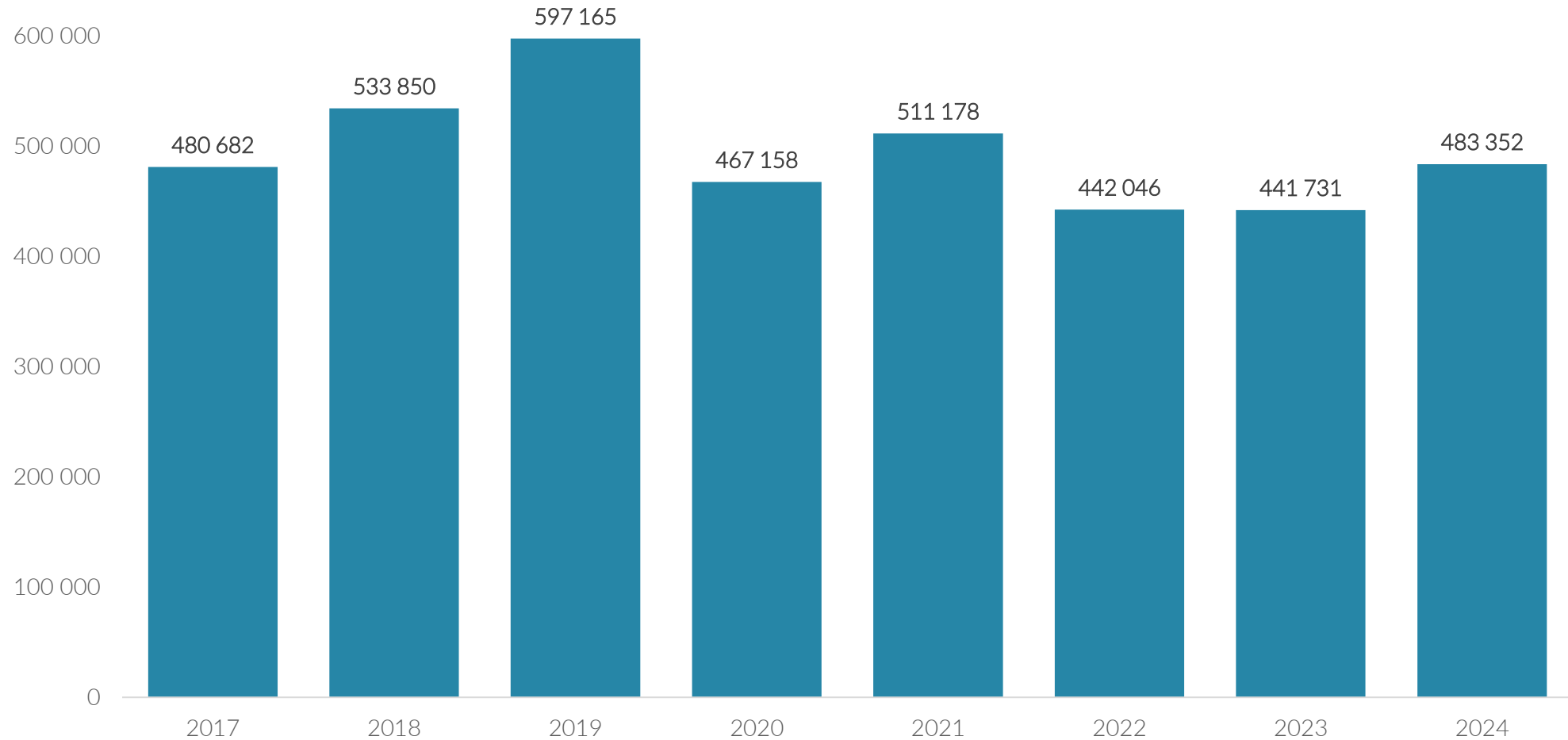
W porównaniu z 2023 r. ogólna liczba wydanych decyzji **wzrosła o 9,4%**.

Część spadków i wzrostów wynikała ze zmian organizacyjnych i dotyczyła np.:

- Wydziału Ekologii i Energetyki, powstałego z połączenia Biura Energetyki i Wydziału Środowiska, który przejął część decyzji wydawanych przez Wydział Gospodarki Komunalnej;
- Wydziału Polityki Gospodarczej, do którego przeniesiono Referat Handlu z Wydziału Gospodarki Komunalnej;
- Wydziału Rozwoju Społecznego, który od 1 lipca 2023 r. nie wydaje decyzji w sprawie świadczeń opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych - zadanie przekazane do MOPR.

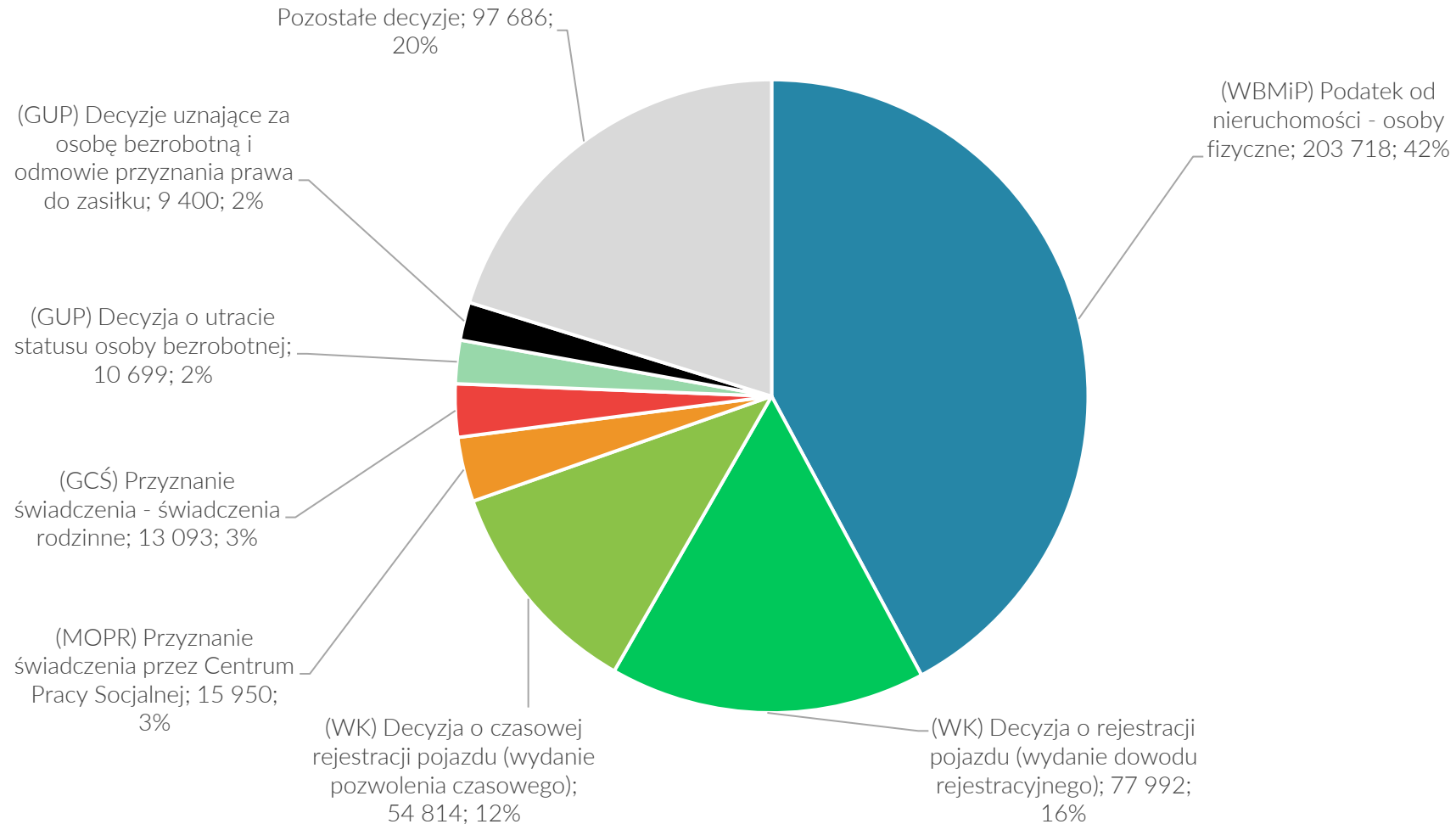
Decyzje administracyjne

Wydane w latach 2017-2024



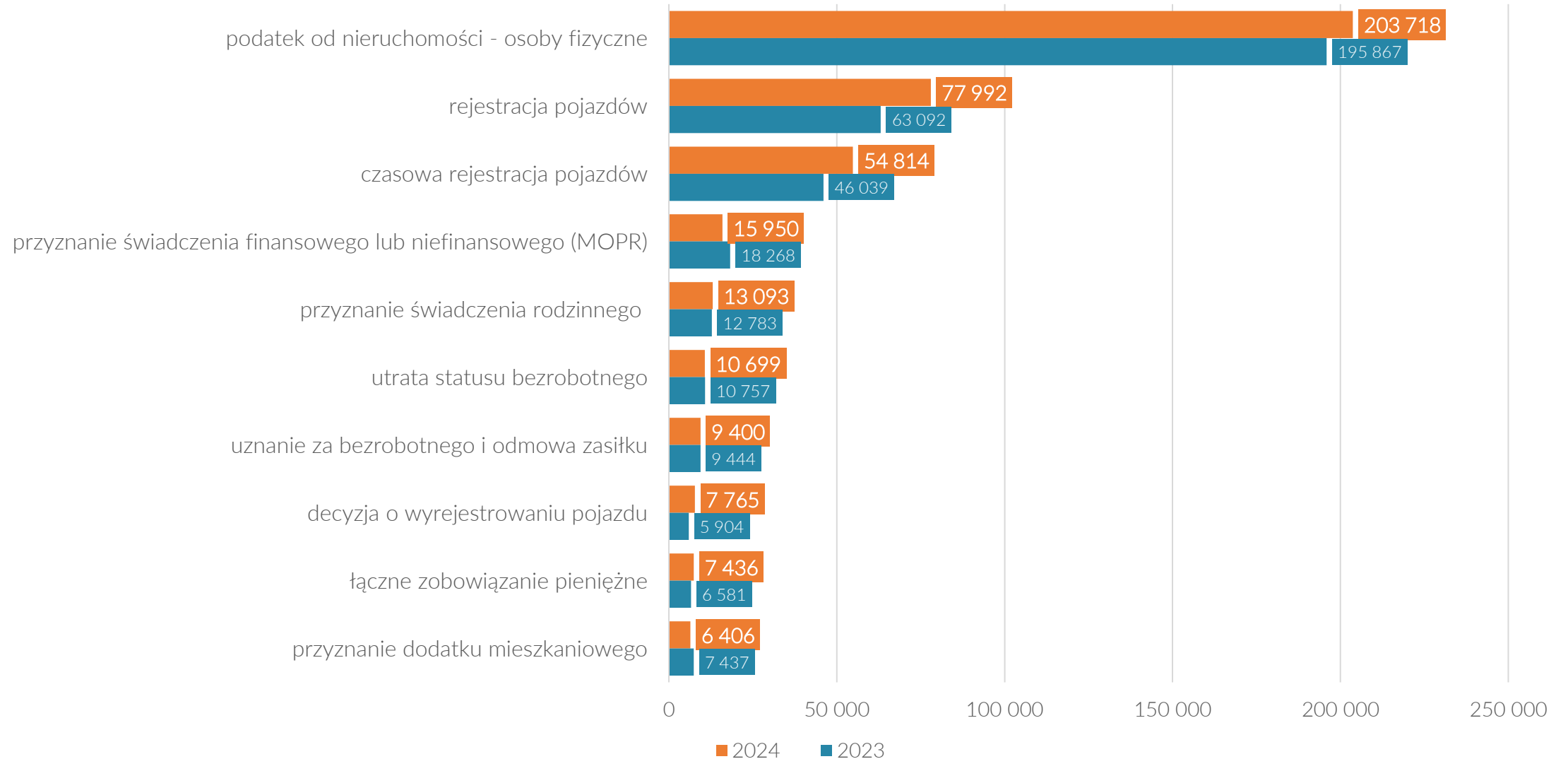
NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

Decyzje administracyjne w 2024 r.



NAJCZĘŚCIEJ WYDAWANE

Decyzje administracyjne w latach 2023-2024



NAJWIĘKSZY WZROST

Liczba wydanych decyzji administracyjnych w latach 2023-2024

Rejestracja pojazdu

Wydział Komunikacji

63 092 w 2023 r.

77 992 w 2024 r.

+ 14 900; +23,6% r/r

W 2024 r. nastąpił wzrost liczby rejestrowanych pojazdów w związku ze zwiększoną podażą aut oraz zmianami przepisów, które nakładły na każdego nabywcę pojazdu obowiązek przerejestrowania pojazdu w ciągu 30 dni od dnia nabycia.

Czasowa rejestracja pojazdu

Wydział Komunikacji

46 039 w 2023 r.

54 814 w 2024 r.

+ 8 775; +19,1% r/r

W 2024r. nastąpił wzrost liczby czasowo rejestrowanych pojazdów w związku z czasowym zwolnieniem z opłat celnych po stronie ukraińskiej przy sprowadzaniu pojazdów do Ukrainy.

Podatek od nieruchomości – osoby fizyczne

Wydział Budżetu Miasta i Podatków

195 867 w 2023 r.

203 718 w 2024 r.

+ 7 851; +4,0% r/r

W 2024 r. nastąpił wzrost liczby wydanych decyzji w związku z utrzymującą się wysoką dynamiką sprzedaży nieruchomości.

Wpis do rejestru wyborców

Wydział Spraw Obywatelskich

1 009 w 2023 r.

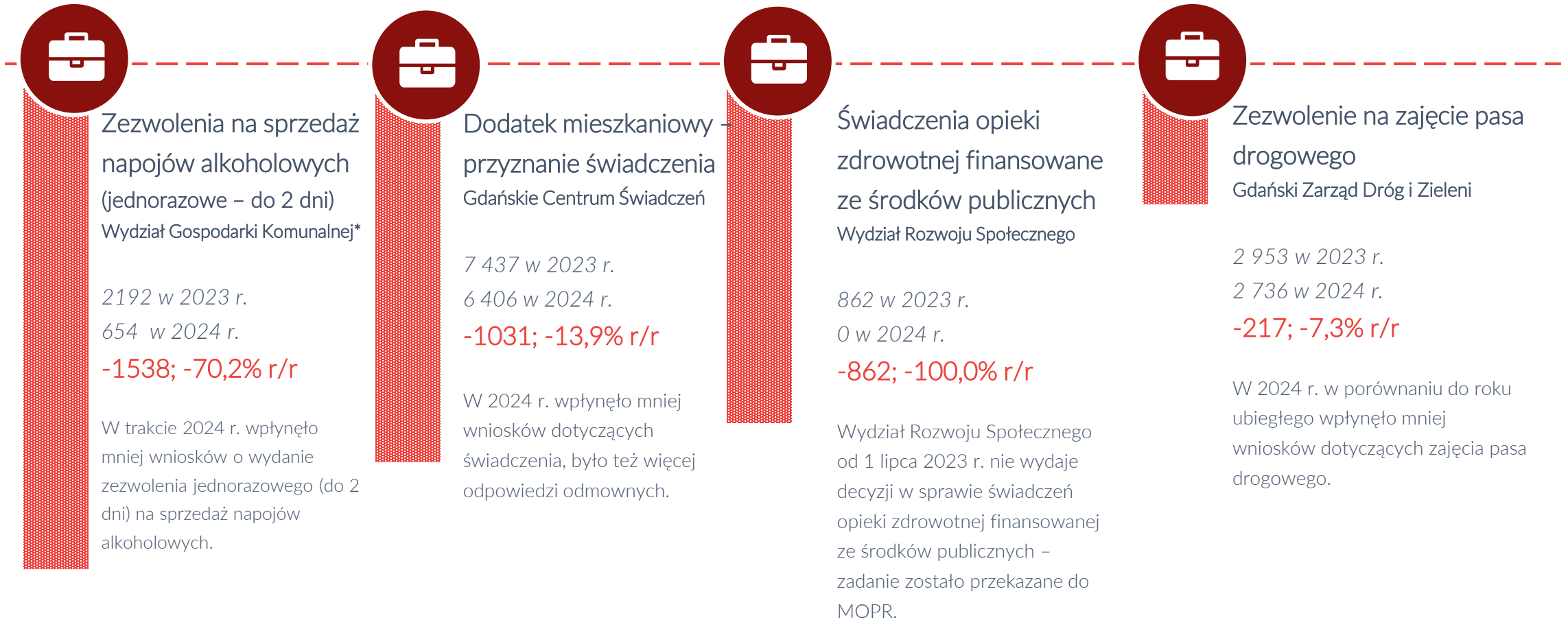
3 356 w 2024 r.

+ 2 347; +232,6% r/r

W 2024 r. w związku z wyborami samorządowymi nastąpił zdecydowany wzrost liczby wyborców wpisanych do rejestru.

NAJWIĘKSZY SPADEK

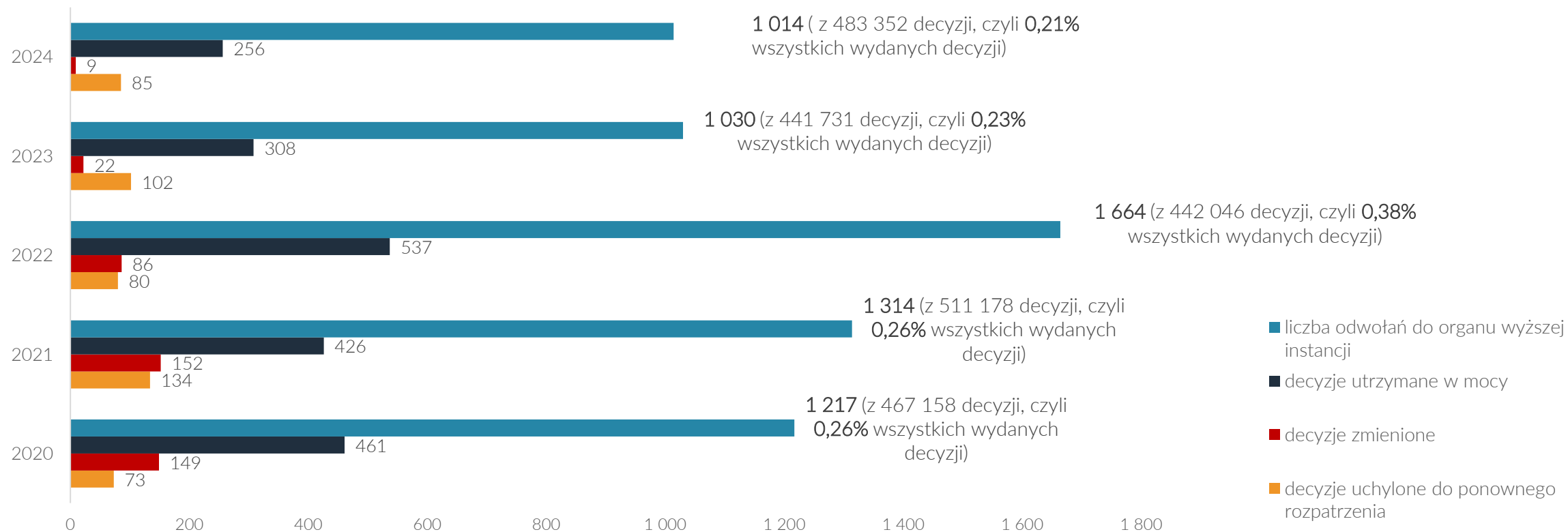
Liczba wydanych decyzji administracyjnych w latach 2023-2024



*W 2024 r. Referat Handlu przeniesiono do Wydziału Polityki Gospodarczej

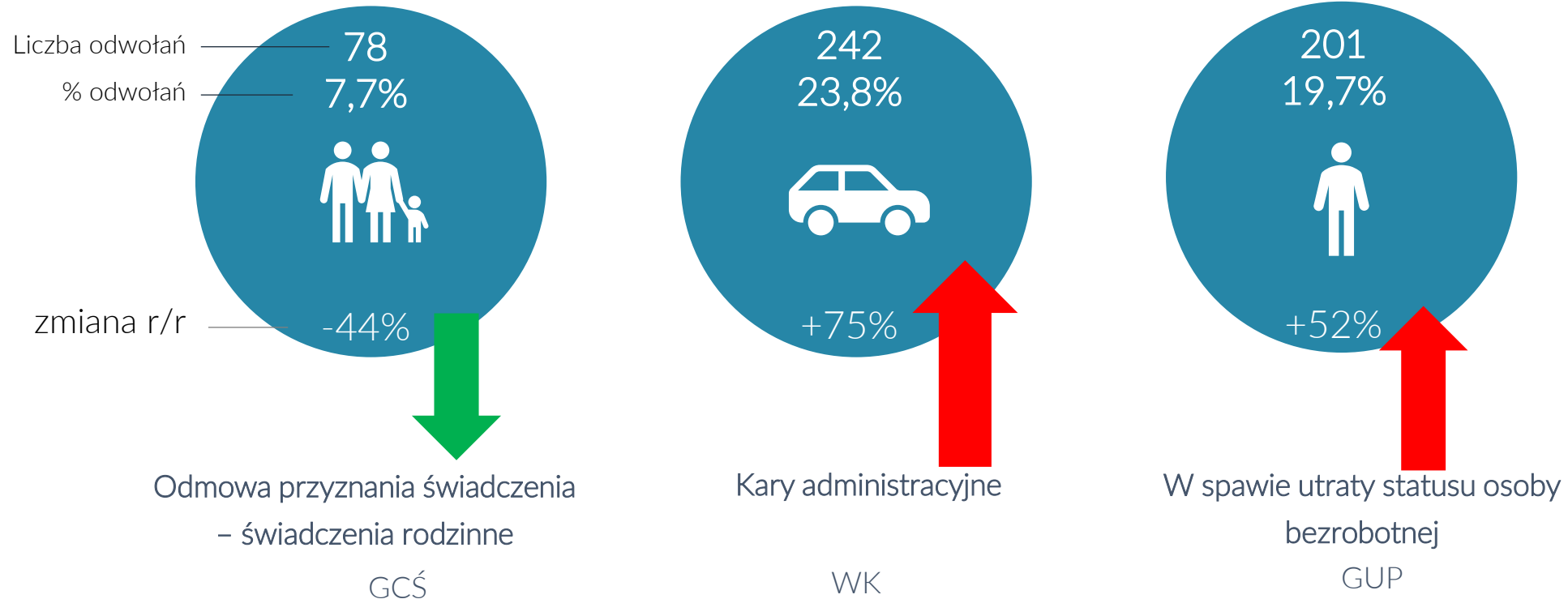
ODWOŁANIA

od decyzji administracyjnych w latach 2020-2024



ODWOŁANIA

W 2024 r. najczęściej odwoływano się od decyzji:

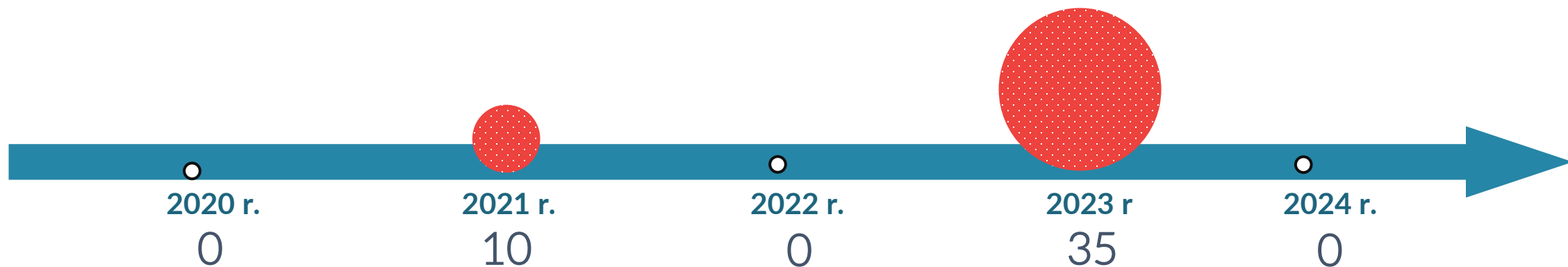


Z czego:

utrzymane w mocy	63%	2%	44%
uchylenie do ponownego rozpatrzenia	18%	0%	0%
zmienione	0%	0%	0%
inne („w toku”, art. 132 i 134 KPA, umorzenie)	19%	98%	56%

WYDANE NIETERMINOWO

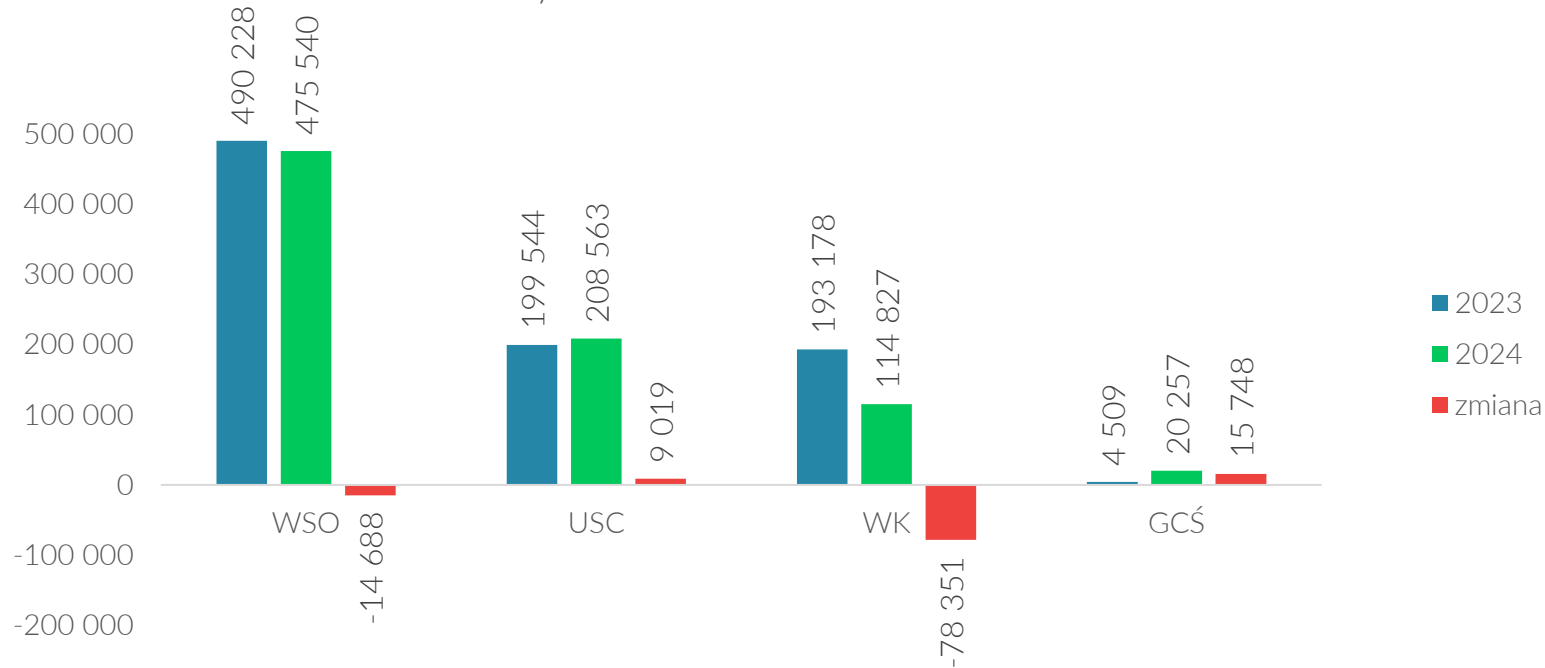
Decyzje administracyjne wydane nieterminowo w latach 2020-2024



CZYNNOŚCI MATERIALNO-TECHNICZNE

wykonane w WSO, USC, WK i GCŚ

Liczba czynności - zmiana w latach 2023-2024



819,2 tys. czynności w 2024 r.
-68,3 tys. (-8%) r/r

Wyjaśnienie:

WSO – Największy spadek wystąpił w liczbie przeprowadzonych postępowań wyjaśniających w sprawach o nadanie numeru PESEL na podstawie odrębnych przepisów, (działanie te nie kończy decyzja administracyjna), oraz w liczbie postępowań dotyczących osób, których dane zostały sprawdzone i usunięto w nich niezgodności wynikające z zapisów w rejestrze PESEL oraz rejestrze mieszkańców.

USC - Największe wzrosty odnotowano w zakresie jubileuszy małżeńskich, a największe spadki w realizacji usunięć niezgodności w rejestrze PESEL.

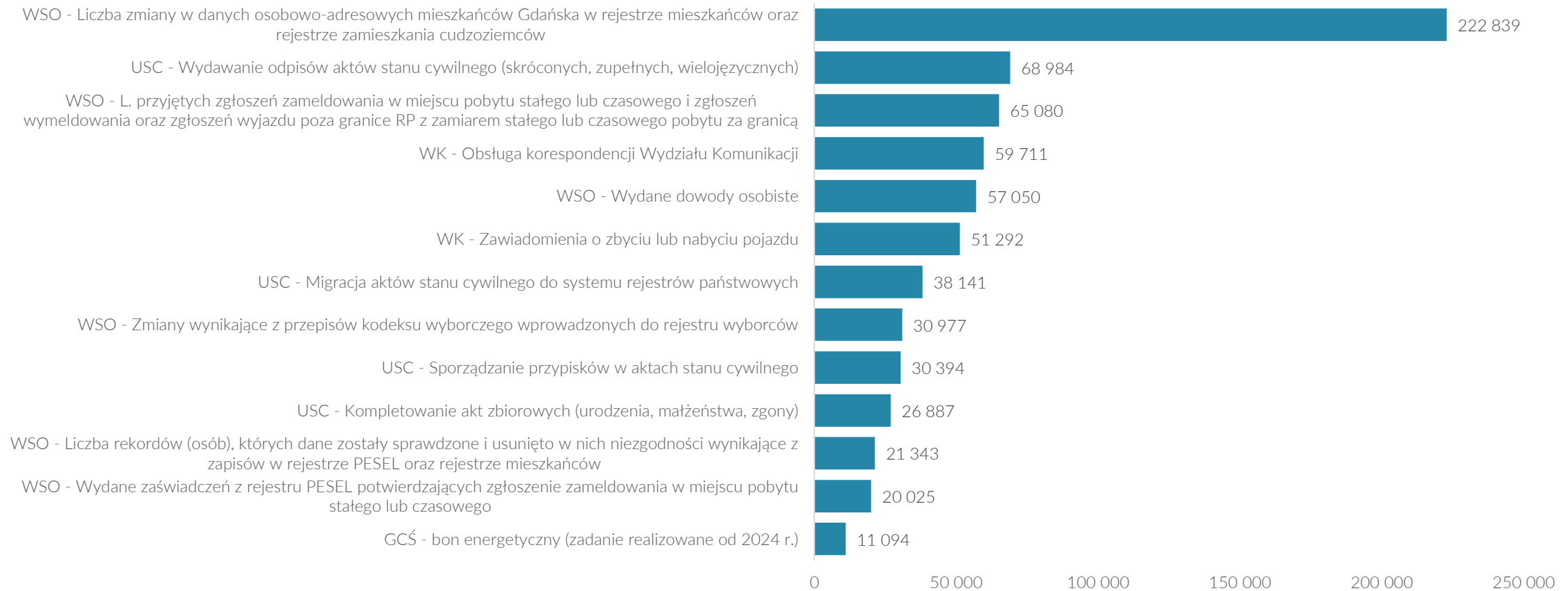
WK – Do spadku przyczyniły się m.in.: zniesienie obowiązku posiadania karty pojazdu, wydawanie zaświadczenia tylko w przypadku ponownej rejestracji pojazdu wracającego z zagranicy i nie posiadającego naszego dowodu rejestracyjnego. Ponadto inne potrzebne dane pobierane są z systemu CEPIK. W 2023 była większa liczba zawiadomień zbycia/nabycia pojazdu, potwierdzeń zagranicznych praw jazdy przedstawionych do wymiany, a także wyroków sądu dot. zakazu prowadzenia pojazdów oraz wniosków o sprawdzenie kwalifikacji dot. cudzoziemców. Zmiana przepisów w składaniu oświadczenia o liczbie osób zatrudnionych i oświadczenia o bazie eksploatacyjnej wpłynęła na spadek ilości decyzji w 2024 r.

GCŚ – Do znacznego wzrostu przyczyniło się przedłużenie w 2024 roku regulacji dotyczących przyznania dodatku osłonowego oraz wprowadzenie od 2024 r. świadczenia bon energetyczny.

- 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

Najczęstsze, wykonane w WSO, USC, WK i GCŚ



FUNKCJONOWANIE URZĘDU MIEJSKIEGO

w 2024 r.

W celu jak najlepszego zaspokajania potrzeb mieszkańców w UMG i jednostkach miejskich na bieżąco wprowadzane są nowe, innowacyjne rozwiązania i udogodnienia, przy czym wciąż utrzymuje się dobre procedury, sprawdzone w latach ubiegłych. W 2024 r. kontynuowano usługę **rezerwacji wizyt**, z której skorzystano ok. 77 tys. razy.

Urząd ma elektroniczną skrzynkę podawczą (UMGDA/Skrytka ESP), która prowadzona jest na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (e-PUAP). W 2024 r. na skrzynkę tę wpłynęły 186 093 pisma (201 368 w 2023 r.).

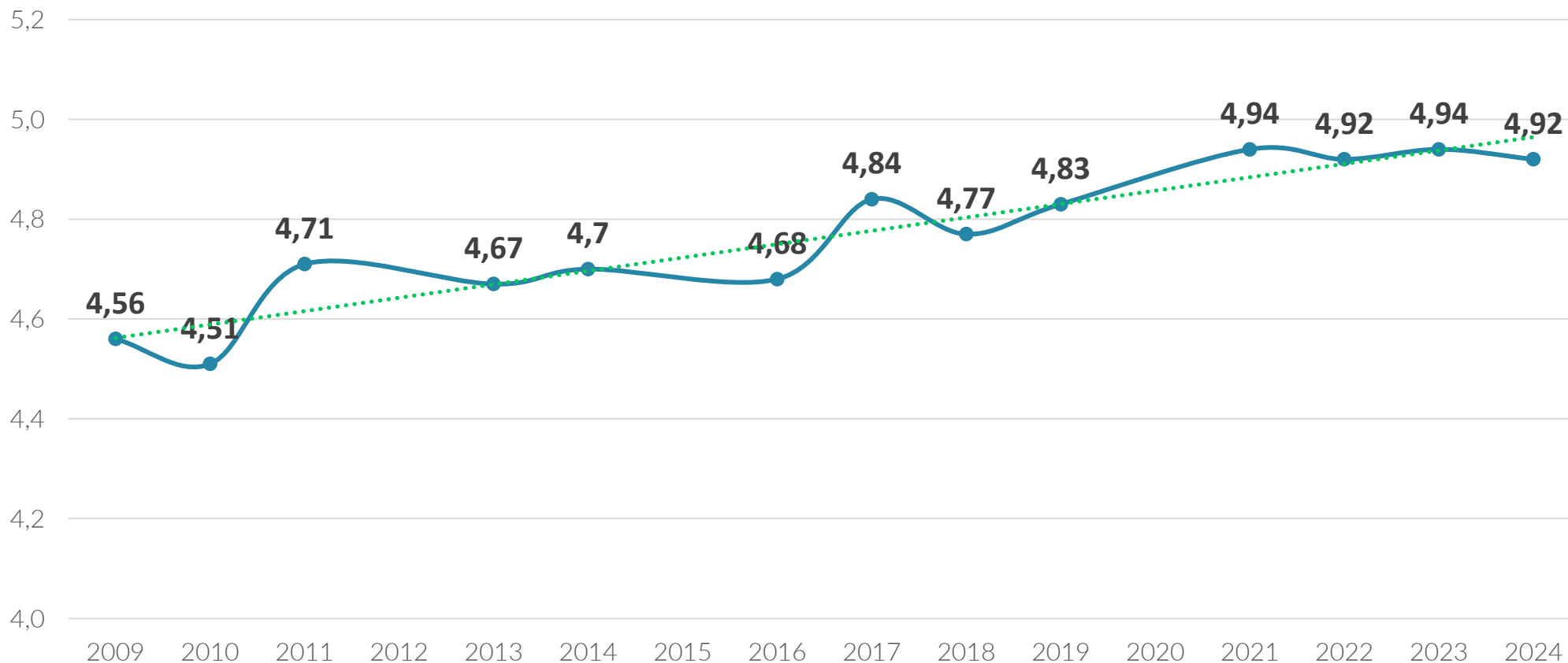
W odpowiedzi na potrzeby klientów załatwiających sprawy urzędowe przy każdym ZOM dostępne są miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, a przy budynku głównym UMG – dodatkowo miejsce parkingowe dla kierowców z małymi dziećmi. W budynkach urzędowych znajdują się pokoje dla rodzica z dzieckiem.

Udogodnieniem dostępnym dla mieszkańców na stronach internetowych miasta jest **system płatności online**. Dzięki temu klienci magistratu mogą szybko i wygodnie dokonywać opłat za czynności urzędowe za pośrednictwem płatności internetowych. Istnieje także możliwość dokonywania opłat kartą płatniczą na miejscu w urzędzie.

W 2024 r. podjęto **szereg działań w celu poprawy dostępności dla osób ze specjalnymi potrzebami**. Przede wszystkim został powołany **Referat Dostępności**, zajmujący się wypełnianiem przez miasto zobowiązań w zakresie poprawy dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Główne zadania referatu to: identyfikowanie problemów w zakresie dostępności i udzielanie wsparcia merytorycznego wydziałom i jednostkom organizacyjnym miasta w ich rozwiązywaniu, formułowanie wytycznych i opinii do dokumentacji projektowych oraz monitorowanie realizowanych działań.

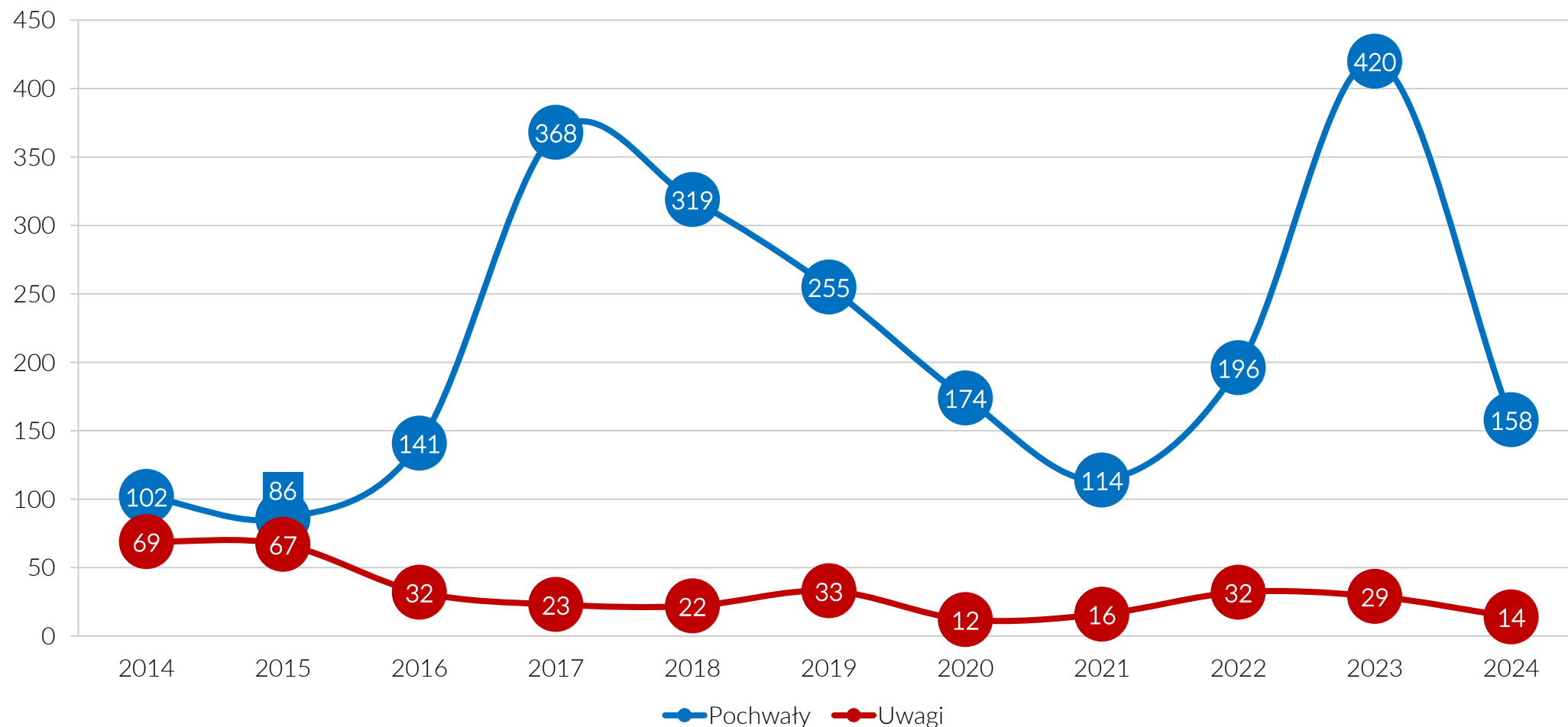
OCENA PRACOWNIKÓW URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

w badaniu jakości obsługi klienta w latach 2009-2024



OCENA URZĘDU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU

w ankietach „opinia o nas” w latach 2014-2024



POCHWAŁY ORAZ UWAGI

Wydziały z największą liczbą pochwał i uwag w ankietach „opinia o nas” w 2024 r.



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
118 pochwał



WSO

Wydział Spraw Obywatelskich
6 uwag



WK

Wydział Komunikacji
11 pochwał



WK

Wydział Komunikacji
3 uwagi



WBMiP

Wydział Budżetu Miasta i Podatków
8 pochwał

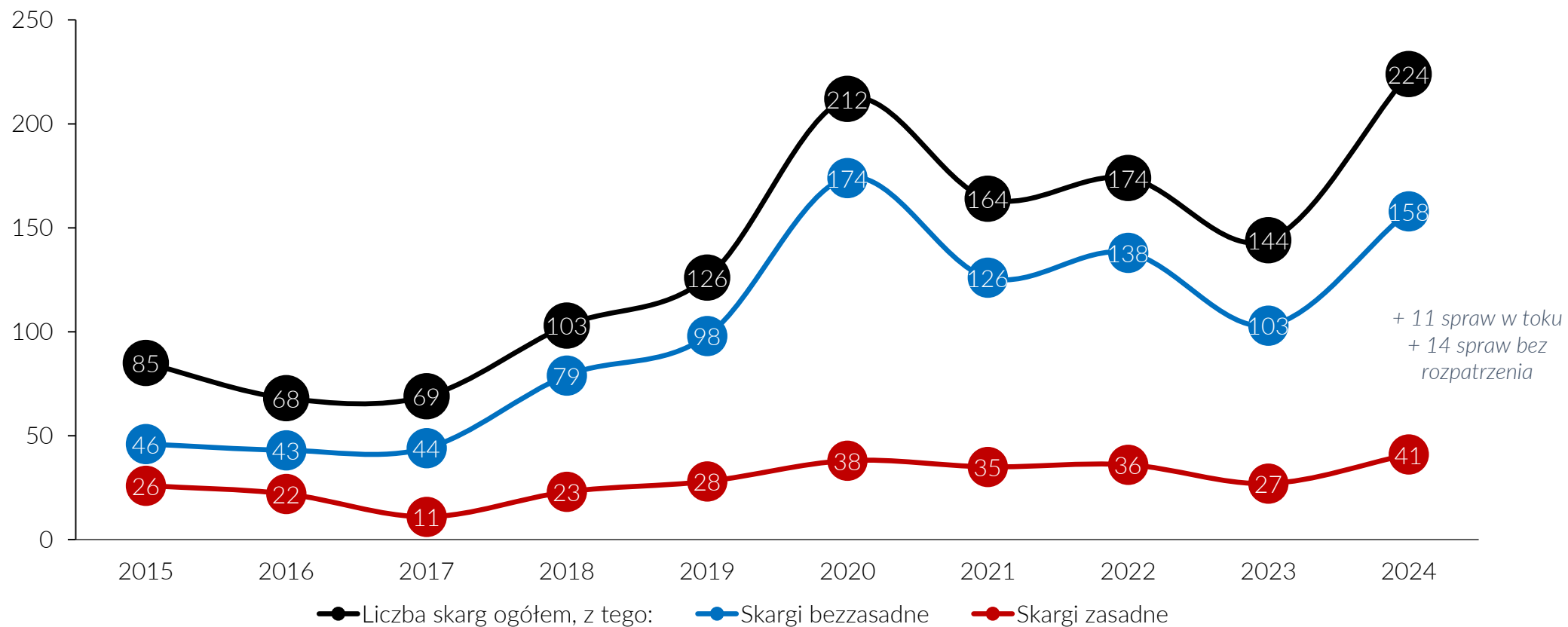


WI

Wydział Infrastruktury
2 uwagi

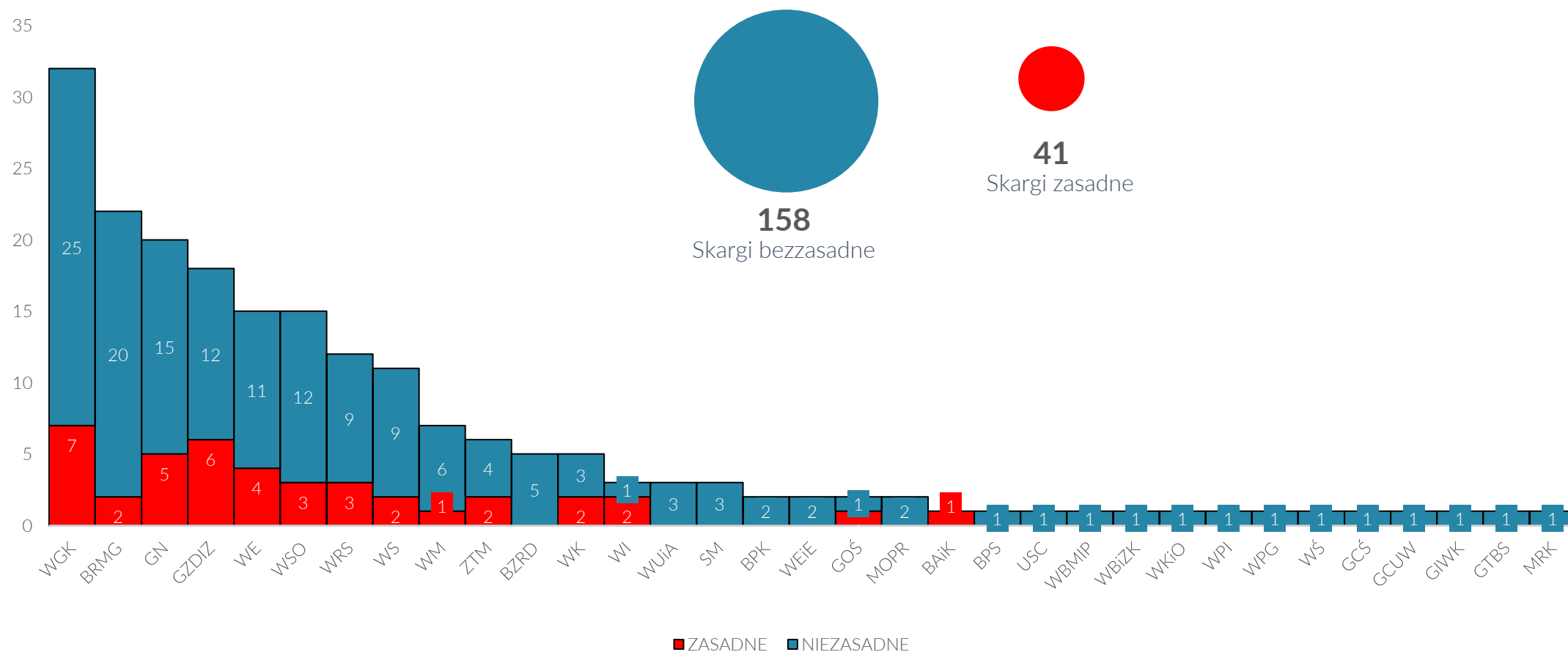
SKARGI KLIENTÓW

na działanie Urzędu Miejskiego w Gdańsku w latach 2015-2024



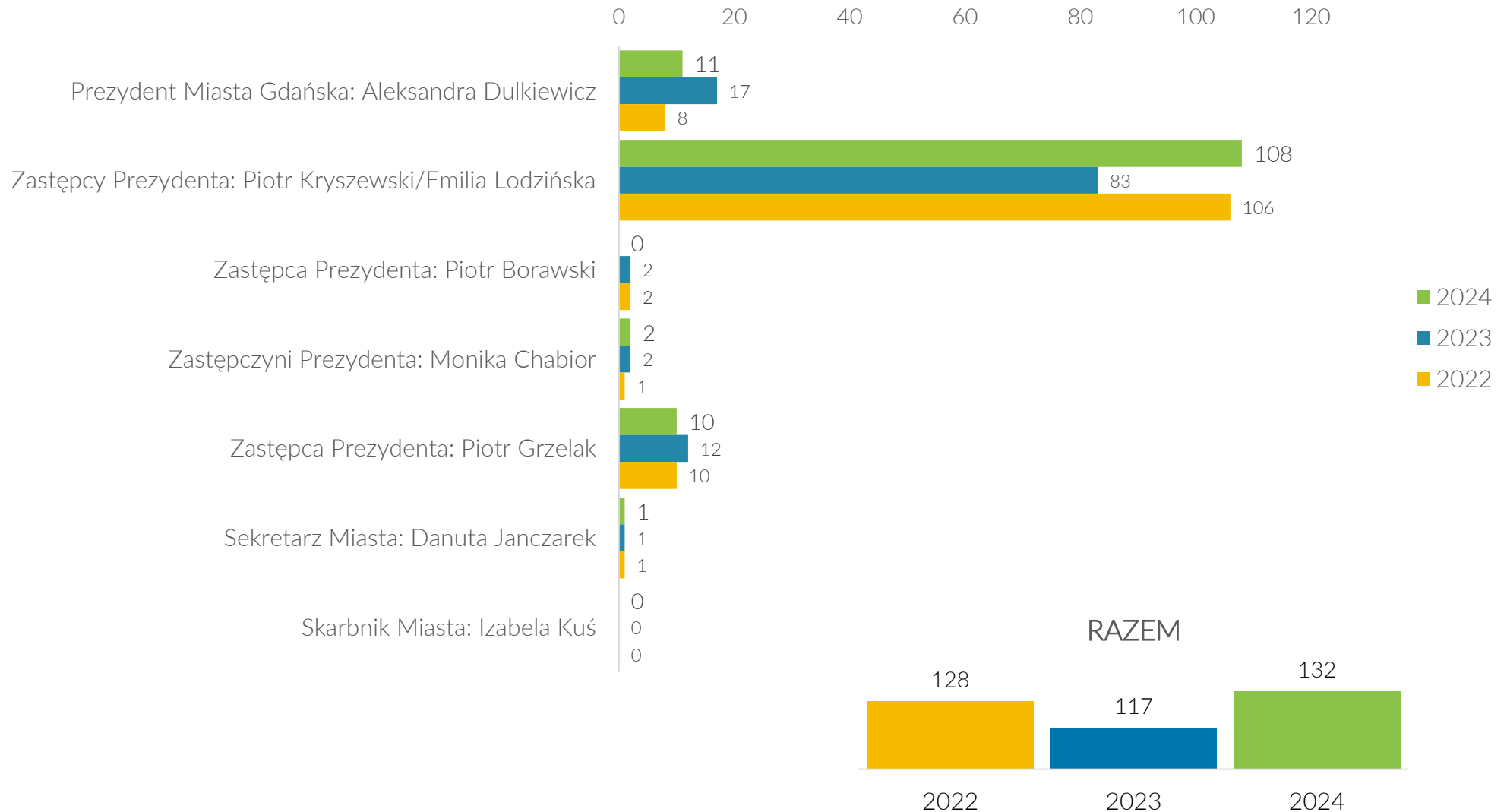
ROZPATRZONE SKARGI KLIENTÓW

na działanie Biura/Wydziału/Jednostki Urzędu Miejskiego w Gdańsku w 2024 r.



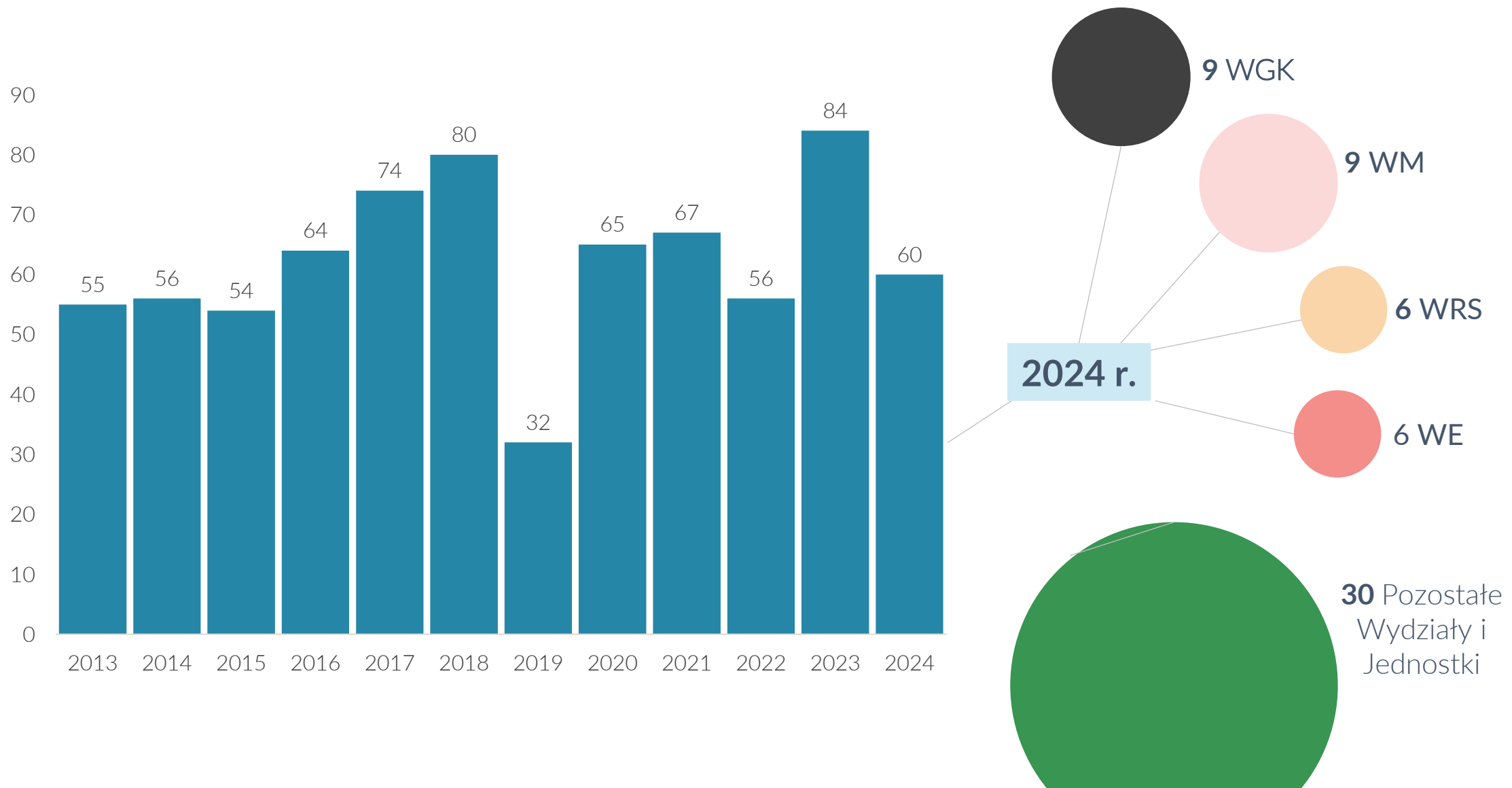
WIZYTY INTERWENCYJNE MIESZKAŃCÓW

w latach 2022-2024



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2013-2024



SKARGI, WNIOSKI, ZAPYTANIA

Posłów, Senatorów i Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2022-2024

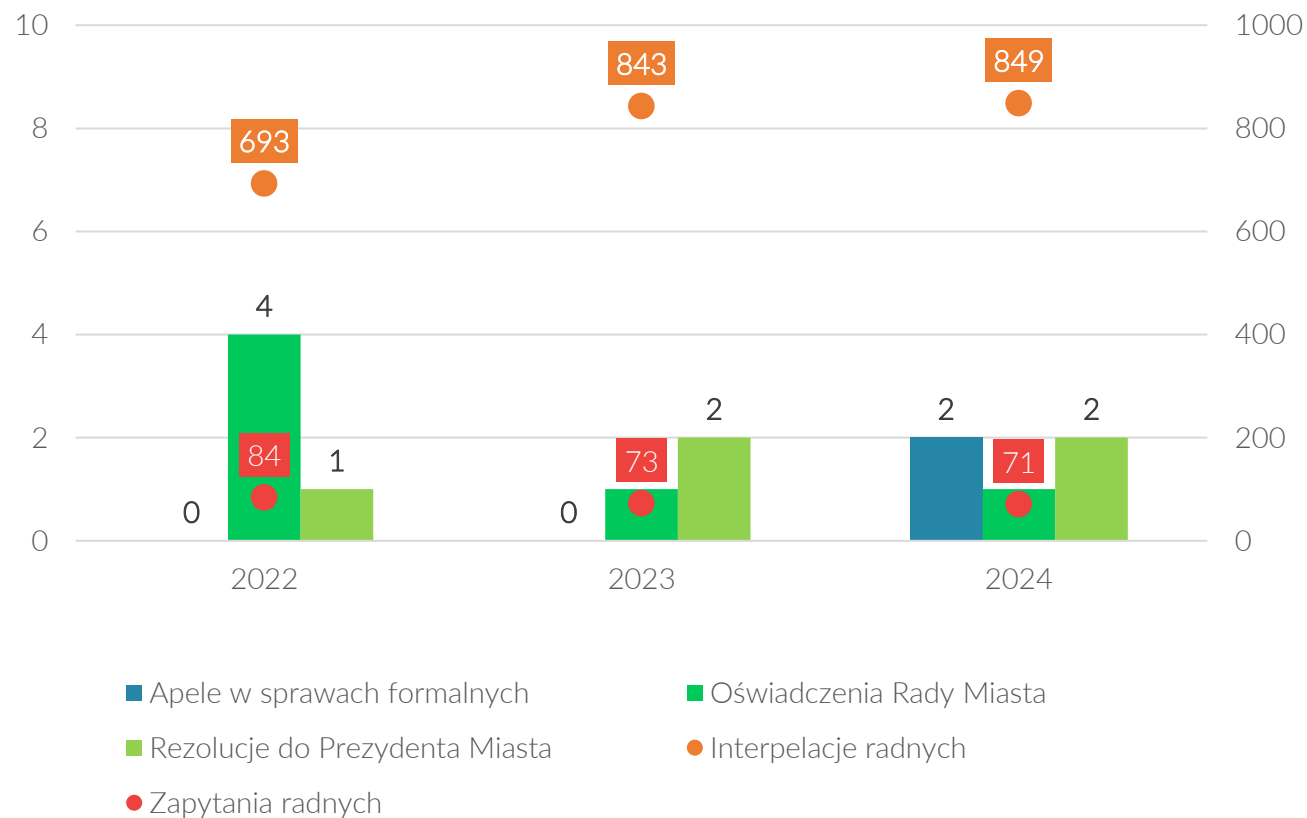
Organ wnioskujący	2022	2023	2024
Posłowie RP	18	48	32
Cieszyński Janusz	-	-	2
Dziambor Artur	1	-	-
Hoła Marcin	1	-	-
Kaleta Sebastian	-	-	1
Kowalski Janusz	-	1	-
Krzywonos-Stycharska Henryka	1	-	-
Łukasiewicz Sebastian	-	-	1
Maciejewska Beata	3	1	-
Płazyński Kacper	7	41	18
Rusiecki Grzegorz	1	-	-
Sellin Jarosław	1	1	-
Szymański Krzysztof	-	-	1
Urbaniak Michał	3	2	-
Wąłęsa Jarosław	-	2	9

Organ wnioskujący	2022	2023	2024
Europosłowie	0	0	0
Senatorowie RP	1	1	2
Górska Anna	-	-	1
Kamiński Michał	-	-	1
Lamczyk Stanisław	-	1	-
Staroń Lidia	1	-	-
Rzecznik Praw Obywatelskich	26	19	12
Rzecznik Praw Dziecka	6	2	7
Kancelaria Prezydenta RP	2	10	5
Kancelaria Prezesa Rady Ministrów	0	1	1
Ministerstwa	0	0	1
Wojewoda Pomorski	0	0	0
Biuro Trybunału Konstytucyjnego	0	0	0
Biuro Małych i Średnich Przedsiębiorstw	3	3	0

APELE, OŚWIADCZENIA, REZOLUCJE

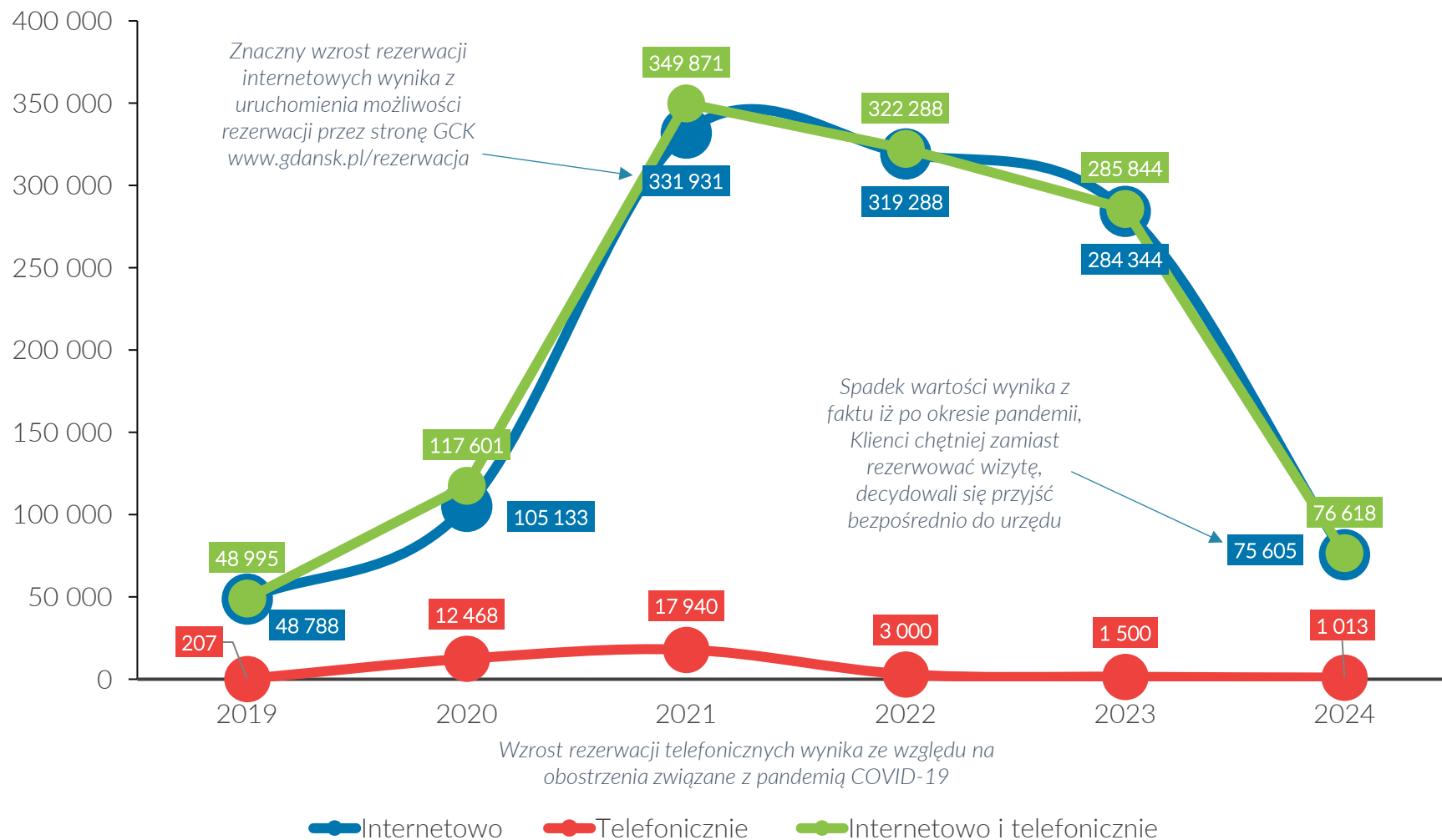
Interpelacje i zapytania radnych w latach 2022-2024

	2022	2023	2024
Apele w sprawach formalnych	0	0	2
Oświadczenia Rady Miasta	4	1	1
Rezolucje do Prezydenta Miasta	1	2	2
Interpelacje radnych	693	843	849
Zapytania radnych	84	73	71



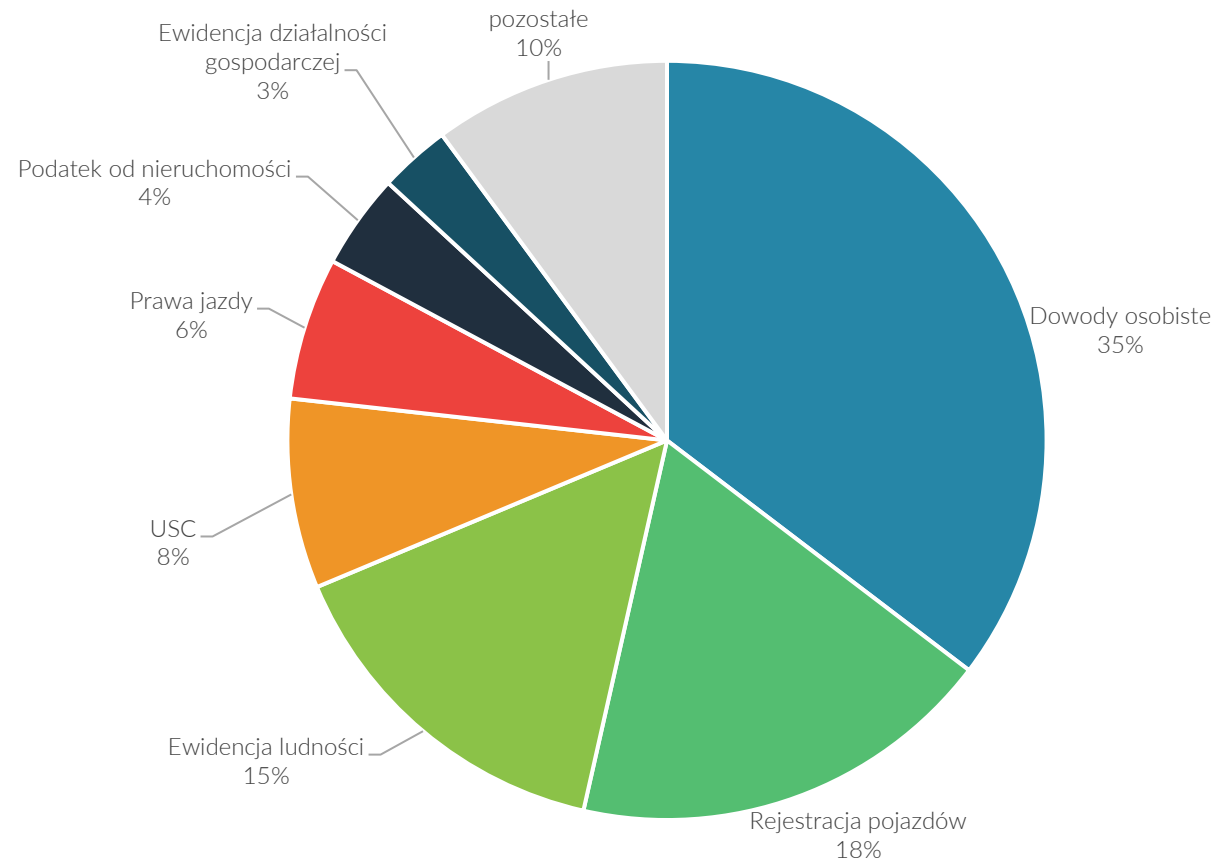
KLIENCI UMÓWIENI

internetowo oraz telefonicznie ogółem w latach 2019-2024



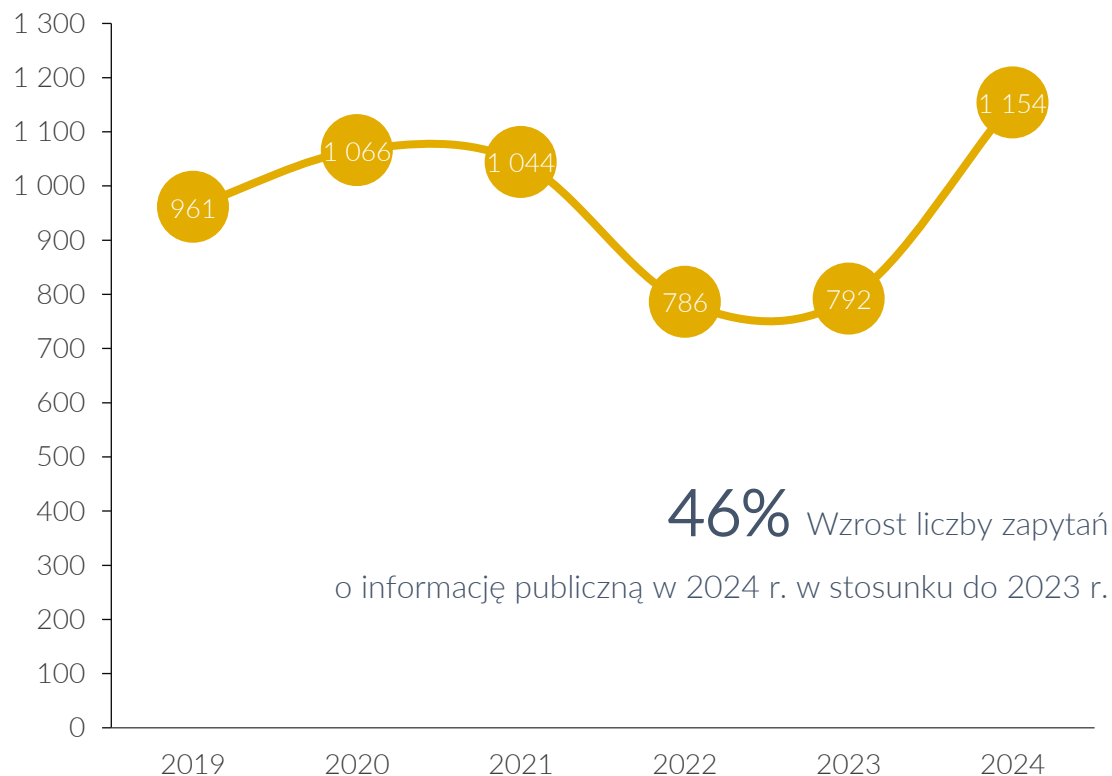
STRUKTURA SPRAW UMÓWIONYCH

wg rodzajów w 2024 r.



INFORMACJA PUBLICZNA

Wnioski o udostępnienie informacji publicznej w latach 2019-2024



- WUiA: dokumenty dot. zagospodarowania terenów postoczniowych, decyzje o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego, 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: budowa linii tramwajowej Nowa Politechniczna (GWP), dotacje unijne dla budowy ul. Nowej Politechnicznej, budowa ul. Nowej Wałowej, informacje dot. inwestycji, w szczególności na jakim są etapie, terminu ukończenia i kosztorysu, plany inwestycyjne obejmujące przebudowę/ rozbudowę dróg, planowane inwestycje w promieniu 1 km od nieruchomości.

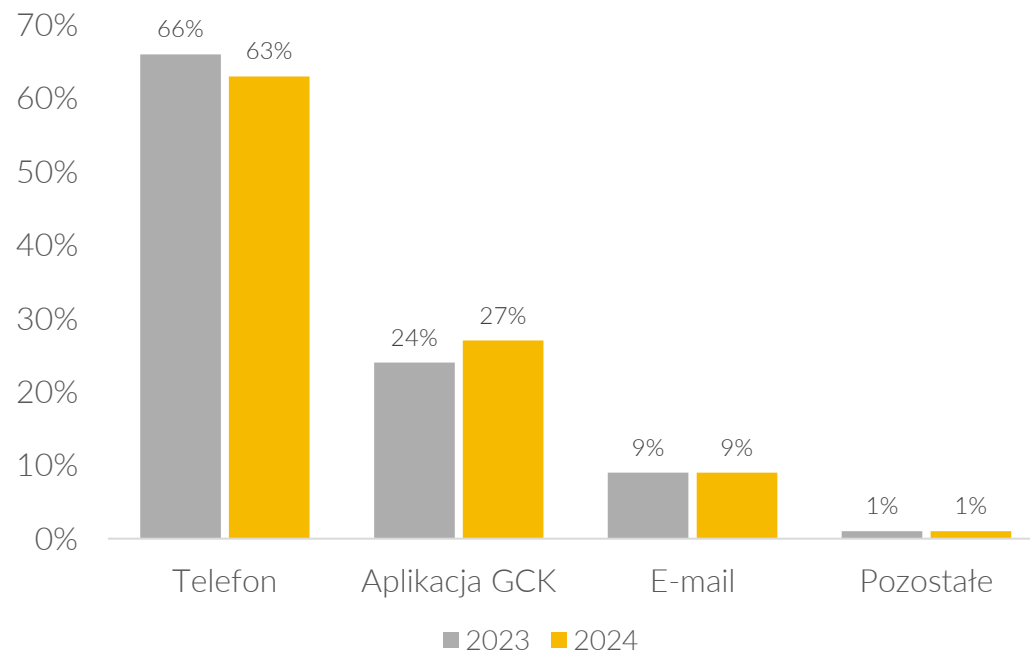
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

#kontaktgdansk

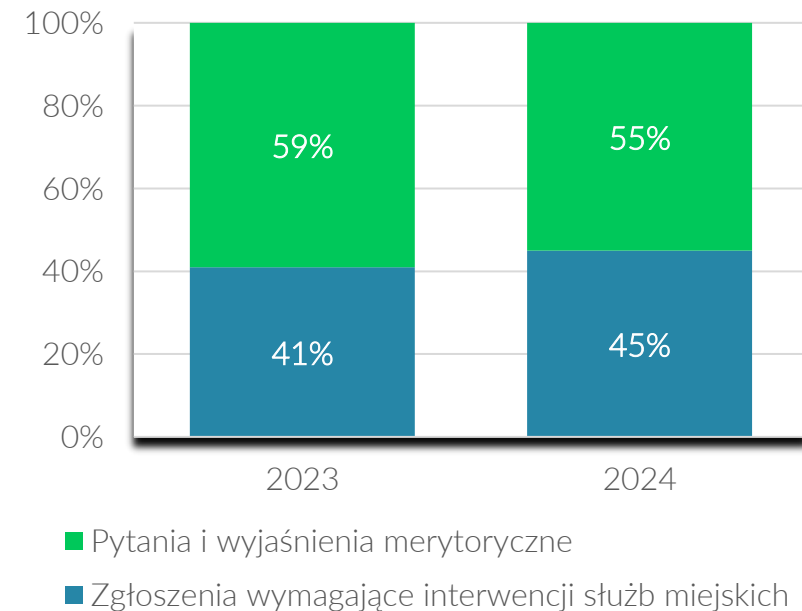
tel.(58) 52 44 500

kontakt@gdansk.gda.pl

Sposób kontaktu z GCK w latach 2023-2024

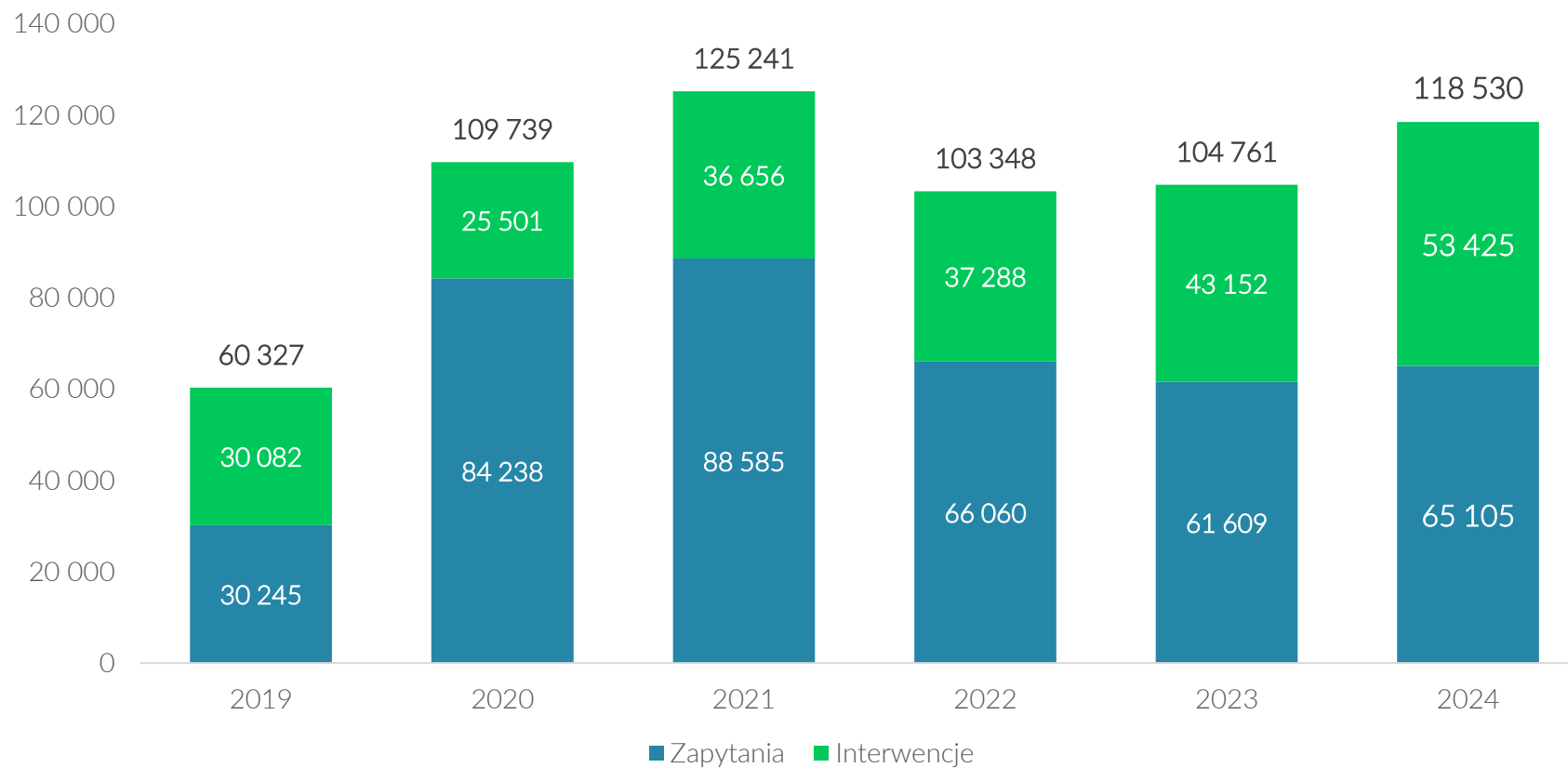


Struktura kontaktów z GCK w latach 2023-2024



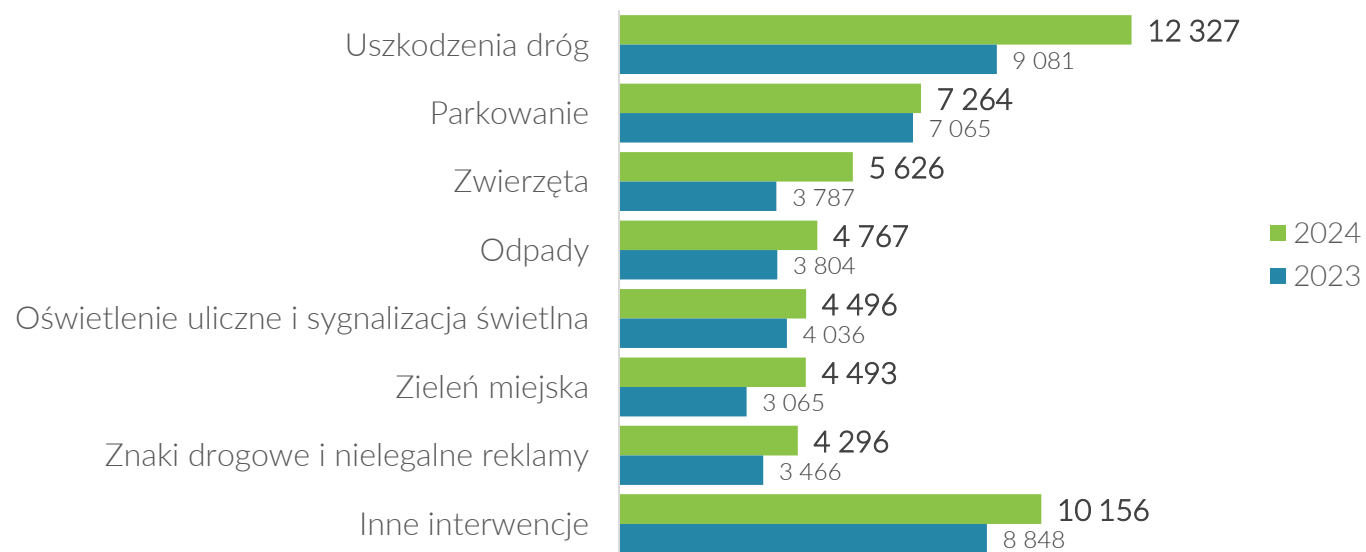
GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Liczba zgłoszeń ogółem oraz w podziale na zapytania i interwencje
w latach 2019-2024

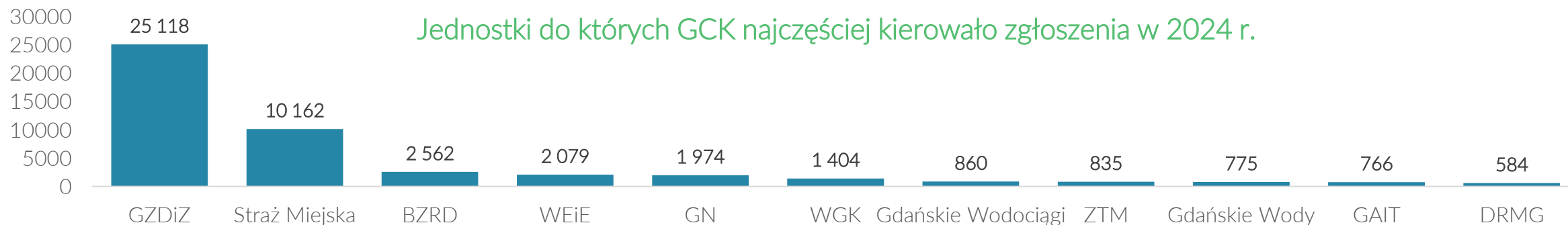


GDAŃSKIE CENTRUM KONTAKTU

Najczęstsze zgłoszenia w latach 2023-2024

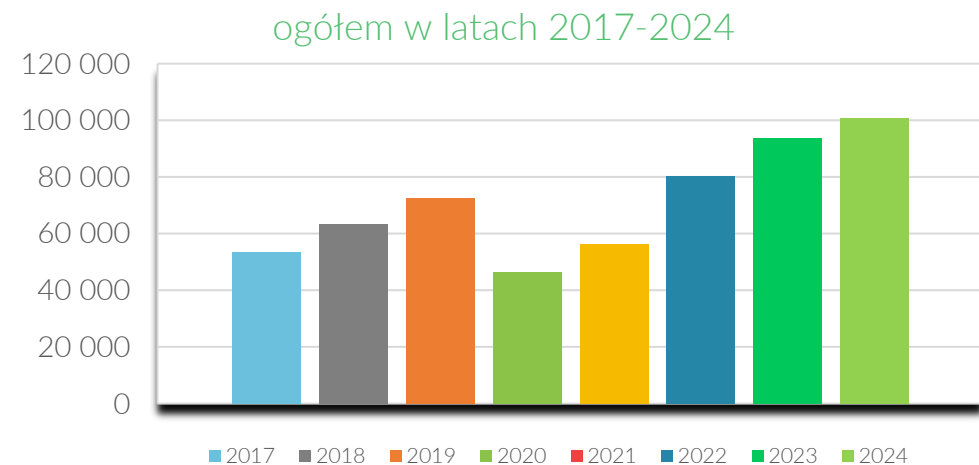
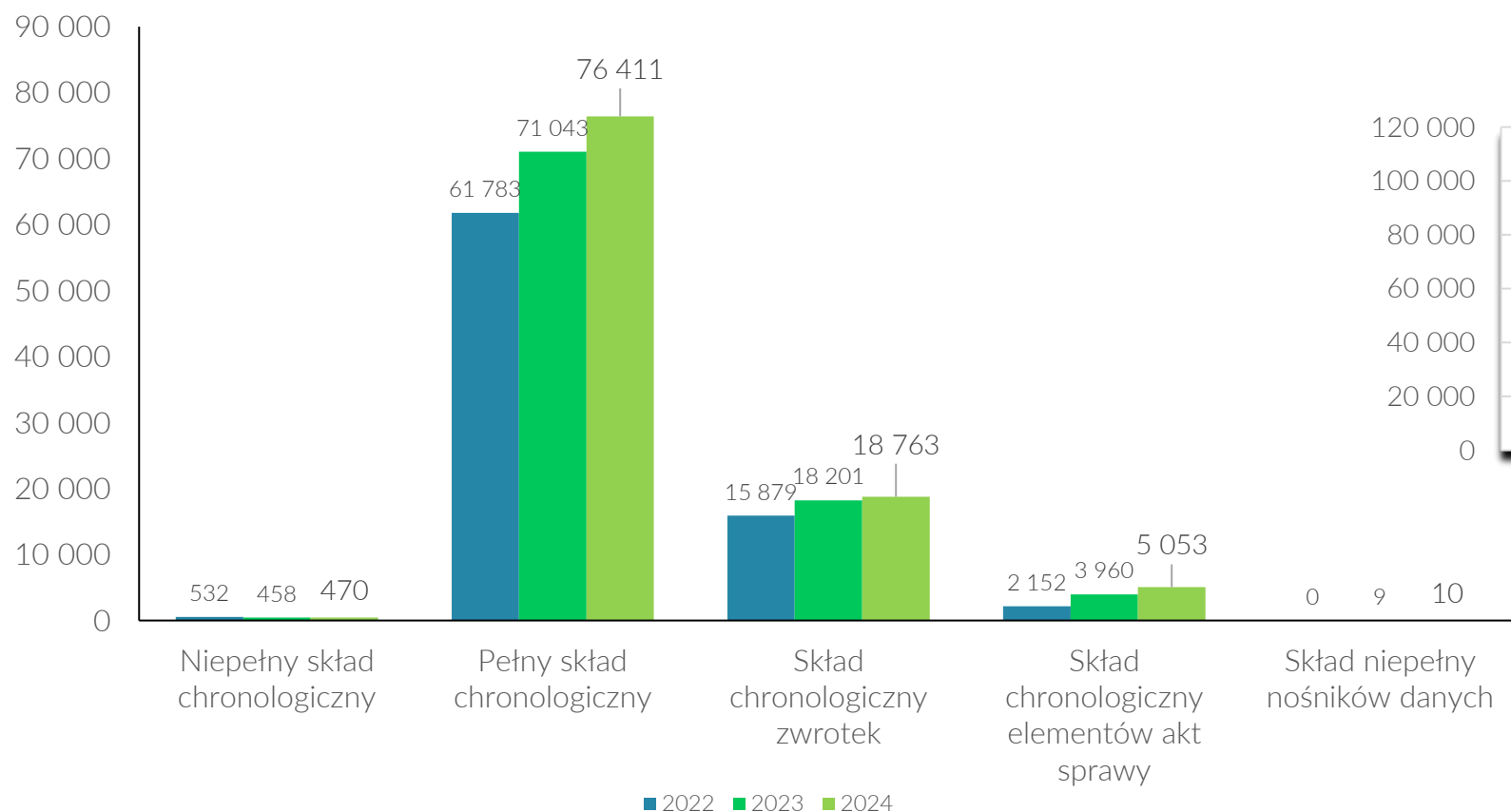


Jednostki do których GCK najczęściej kierowało zgłoszenia w 2024 r.



SKŁAD CHRONOLOGICZNY

Korespondencja w składzie chronologicznym zarchiwizowana w latach 2022-2024

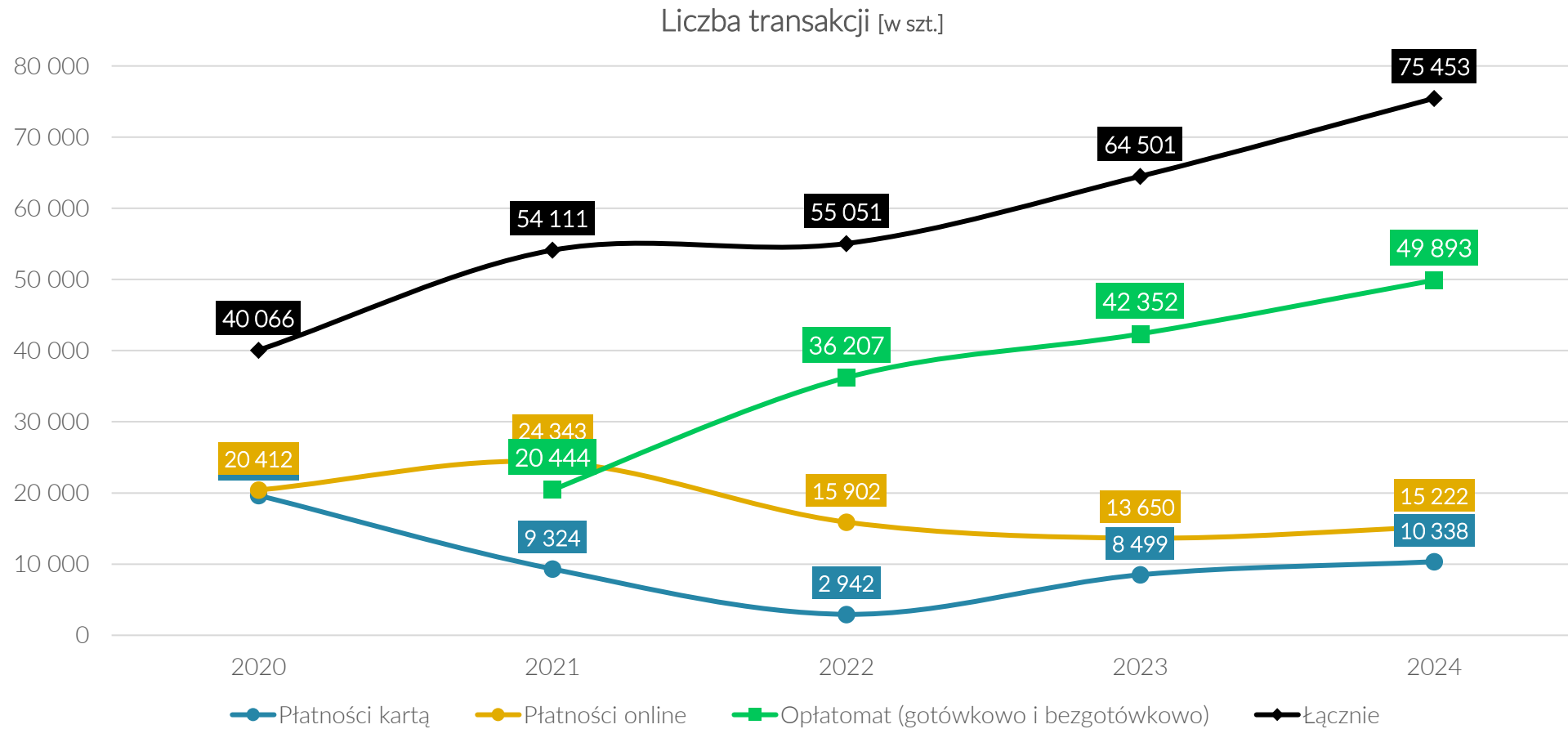


Uwaga: skład niepełny nośników danych funkcjonuje od 2023 r.

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

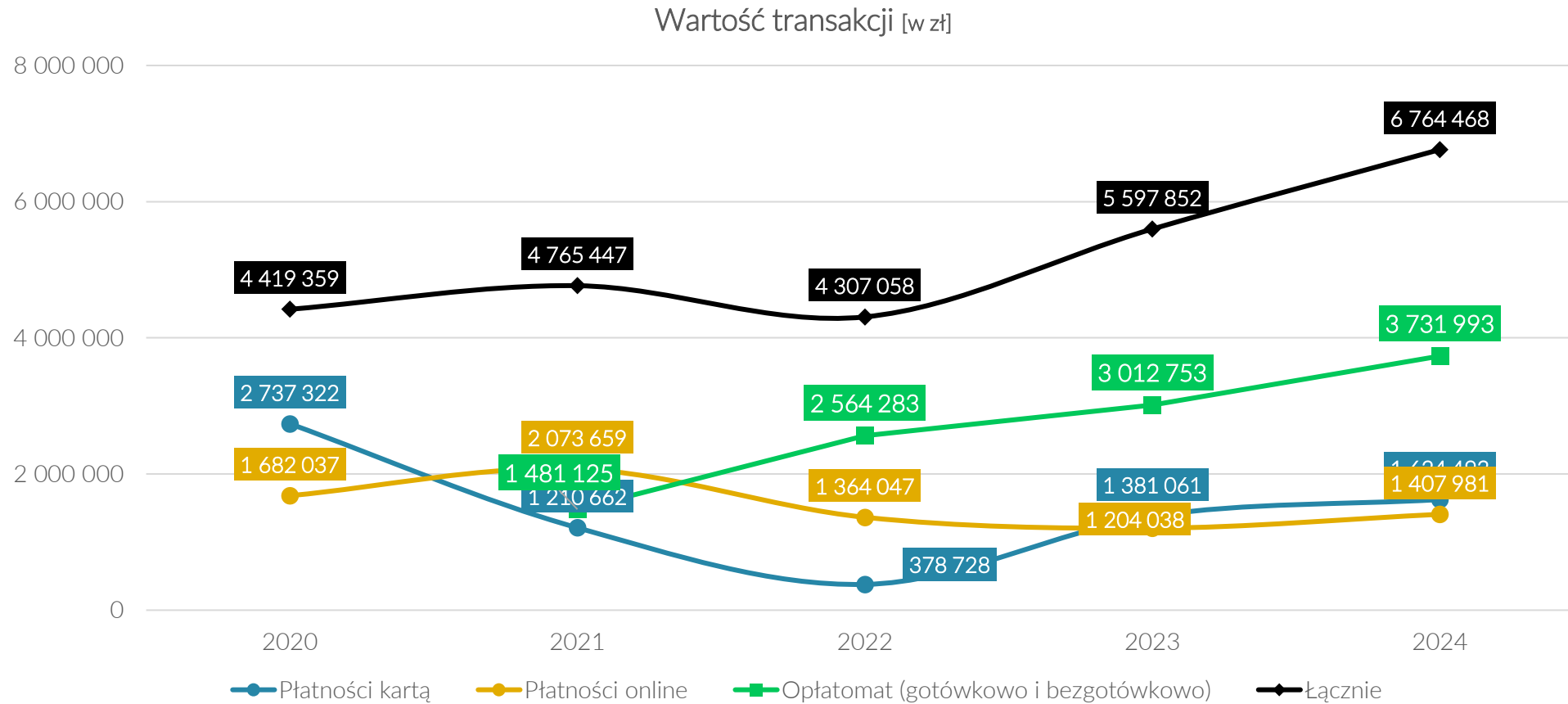
TRANSAKCJE

Liczba transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2020-2024



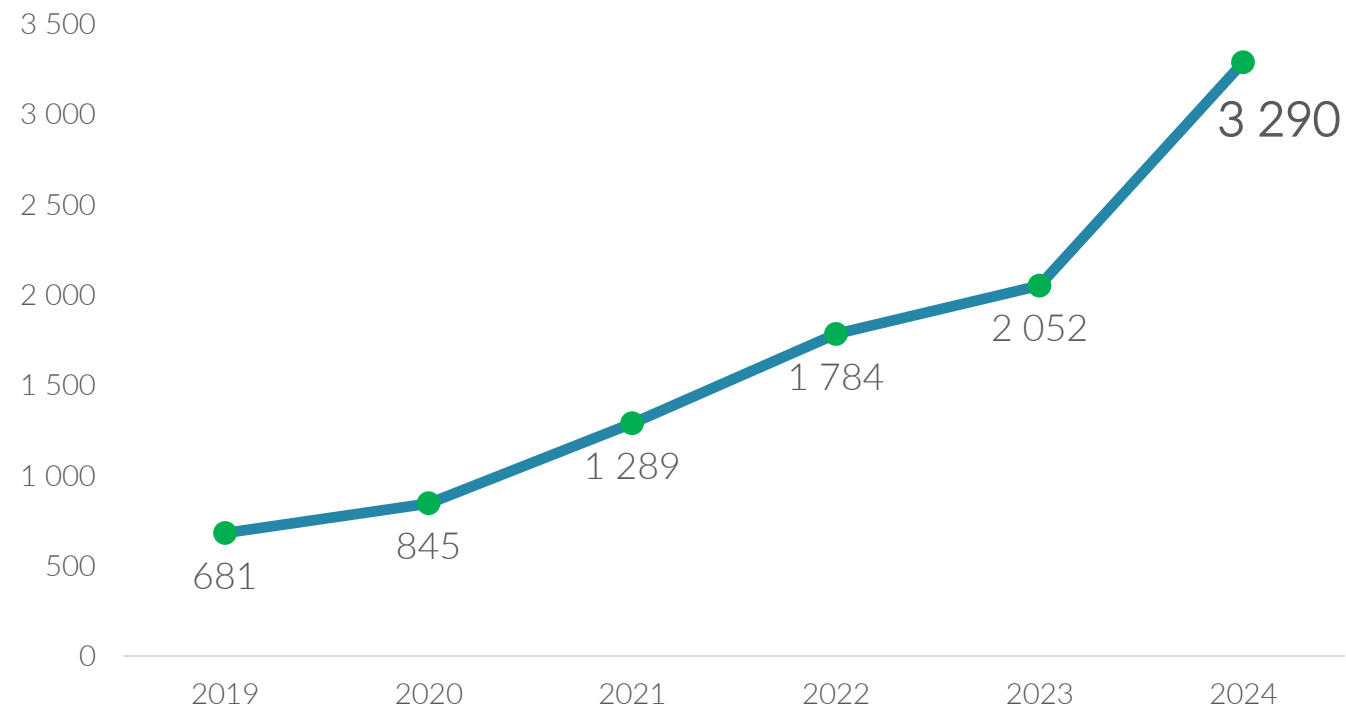
TRANSAKCJE

Kwota transakcji zrealizowanych przez klientów Urzędu Miejskiego w latach 2020-2024



INNE OBIEKTY ŚWIADCZĄCE USŁUGI HOTELARSKIE

Liczba zarejestrowanych obiektów w ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie prowadzonej przez Prezydent Miasta Gdańska w latach 2019-2024



Wykaz skrótów

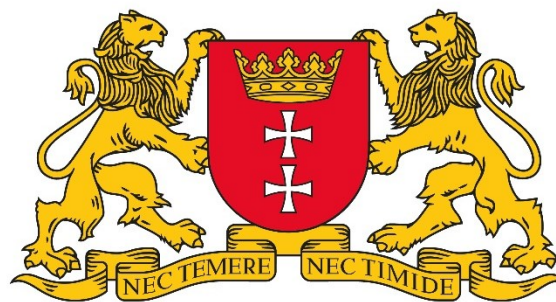
WYDZIAŁY

- Biuro Audytu i Kontroli (BAiK)
- Biuro Architekta Miasta (BAM)
- Biuro Prezydenta (BP)
- Biuro Prezydenta ds. Kultury (BPK)
- Biuro Prezydenta ds. Sportu (BPS)
- Biuro Rady Miasta Gdańska (BRMG)
- Biuro Zamówień Publicznych (BZP)
- Biuro Zarządzania Ruchem Drogowym (BZRG)
- Miejski Rzecznik Konsumentów (MRK)
- Urząd Stanu Cywilnego (USC)
- Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego (WBiZK)
- Wydział Budżetu Miasta i Podatków (WBMiP)
- Wydział Edukacji (WE)
- Wydział Ekologii i Energetyki (WEiE)
- Wydział Finansowy (WF)
- Wydział Geodezji (WG)
- Wydział Gospodarki Komunalnej (WGK)
- Wydział Infrastruktury (WI)
- Wydział Kadr i Organizacji (WKiO)
- Wydział Komunikacji (WK)
- Wydział Mieszkalnictwa (WM)

- Wydział Polityki Gospodarczej (WPG)
- Wydział Projektów Inwestycyjnych (WPI)
- Wydział Rozwoju Społecznego (WRS)
- Wydział Skarbu (WS)
- Wydział Spraw Obywatelskich (WSO)
- 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