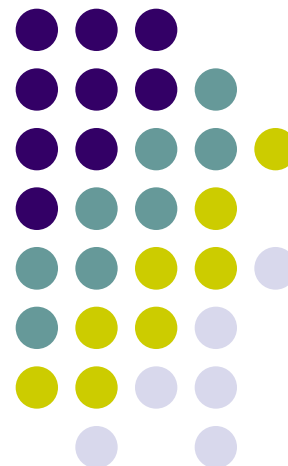




Przegląd zarządzania Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej 20 lipiec 2009



**Wyniki dla uczestników badań
porównawczych z zakresu efektywności
zarządzania organizacją
„Benchmarking z innymi organizacjami”
za 2008 rok**



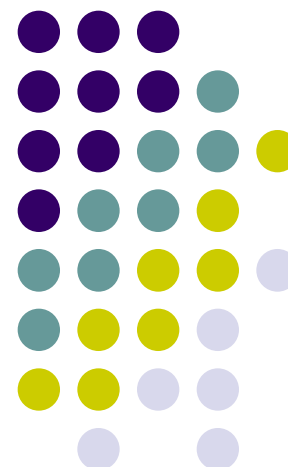
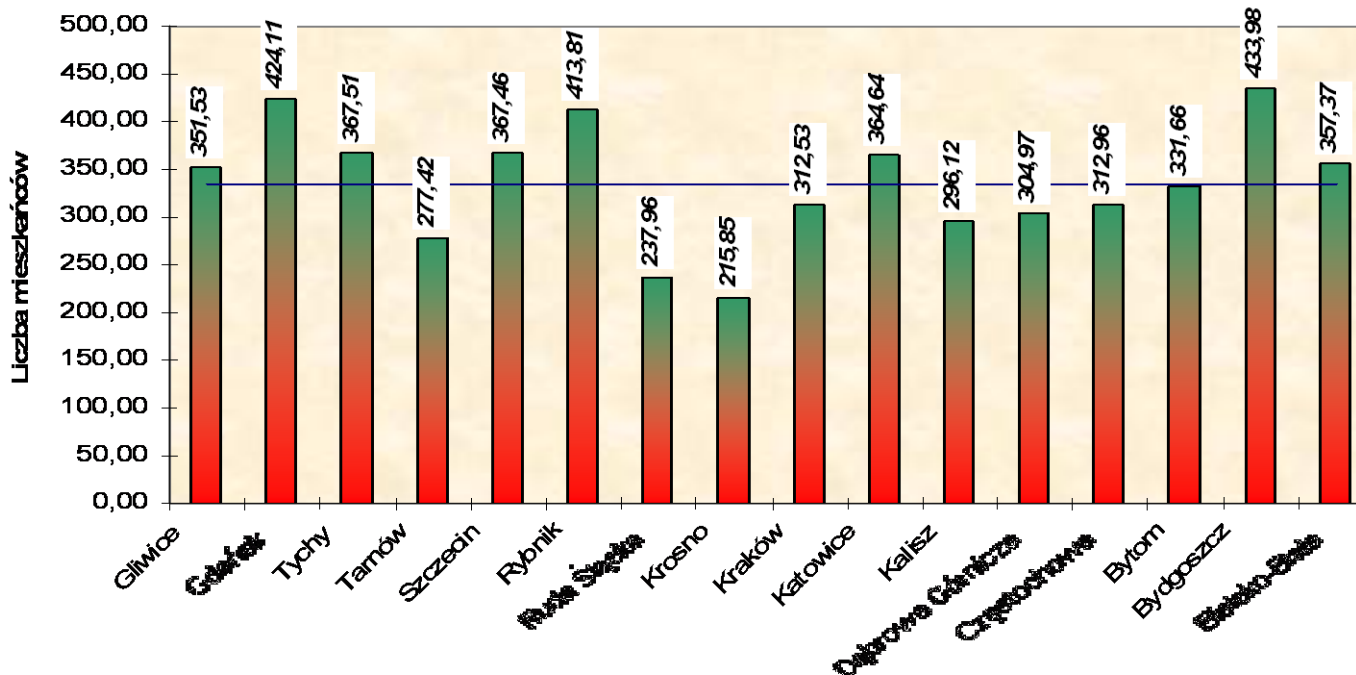
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Liczba mieszkańców przypadająca na 1 pracownika umysłowego
stan na 31.12.2008r.





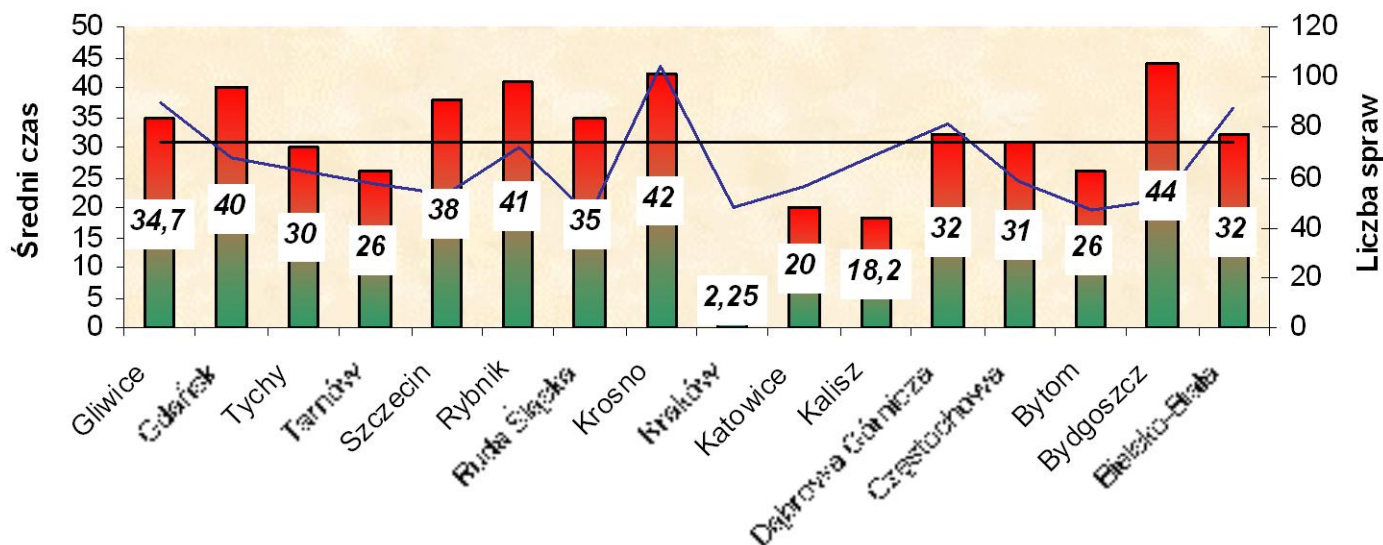
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

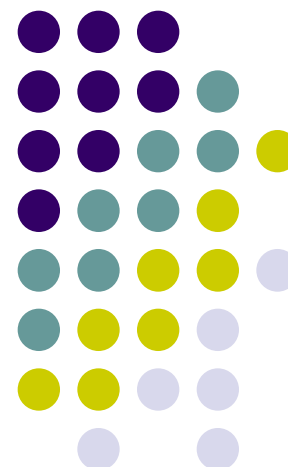
20 lipiec 2009



Pozwolenia na budowę, przebudowę i rozbudowę obiektów budowlanych oraz zmiany sposobu użytkowania w 2008 roku



- Średni czas załatwienia spraw
- Liczba spraw w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców
- Średnia dla miast czasu załatwienia spraw





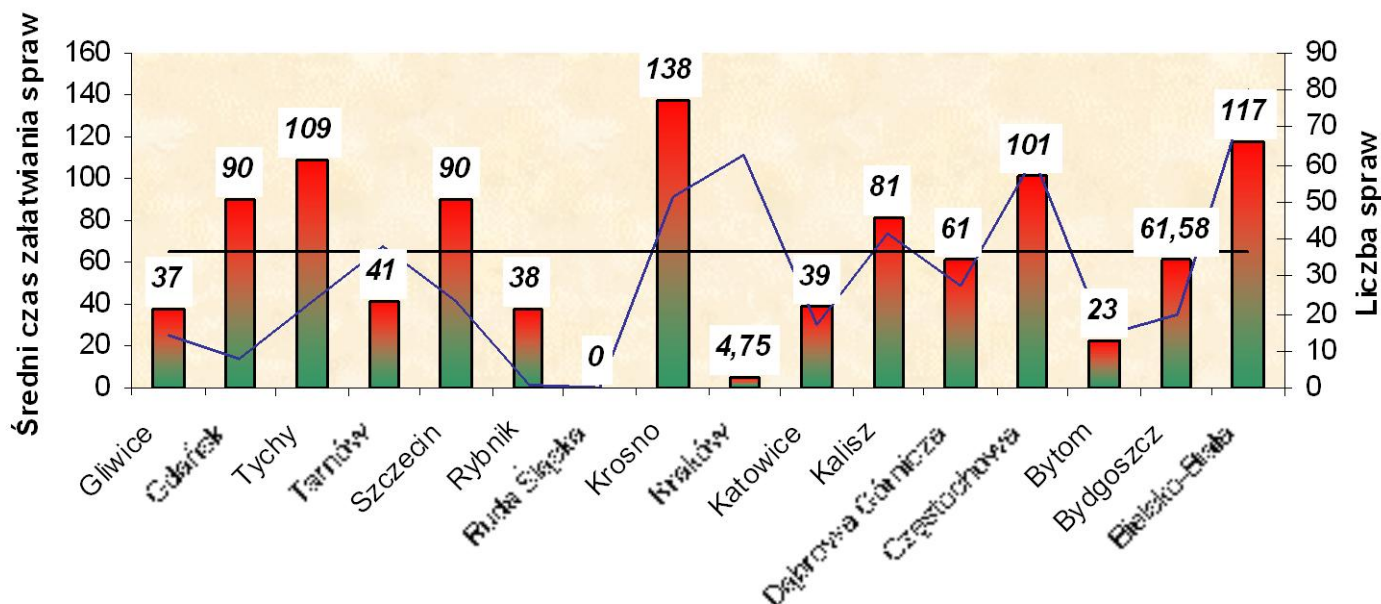
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

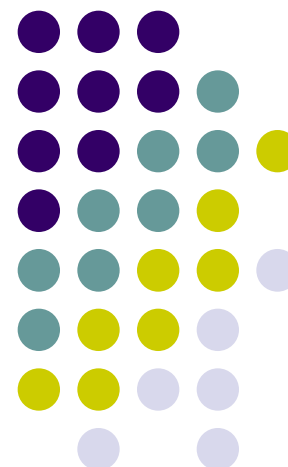
20 lipiec 2009



Ustalenie warunków zabudowy i zagospodarowania terenu dla inwestycji o znaczeniu lokalnym w 2008 roku



■ Średni czas załatwienia spraw
— Liczba spraw w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców
— Średnia dla miast czasu załatwienia spraw





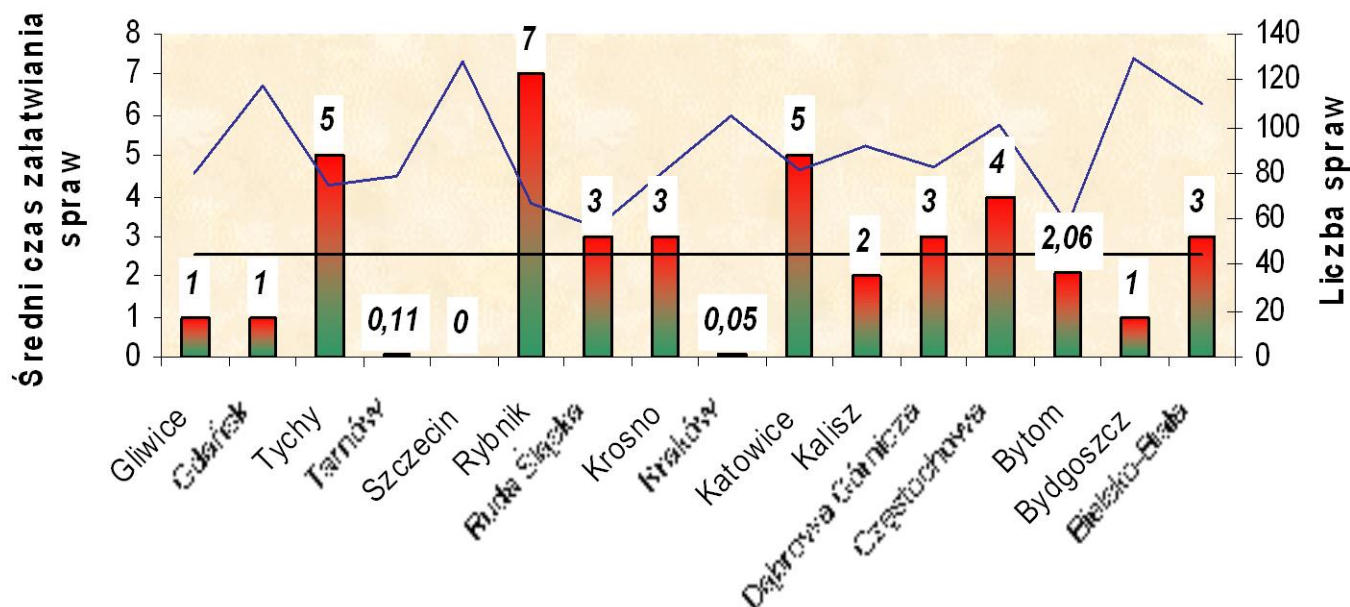
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

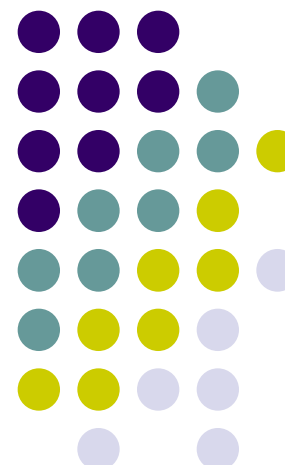
20 lipiec 2009



Wpis do ewidencji działalności gospodarczej w 2008 roku



- Średni czas załatwienia spraw
- Liczba spraw w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców
- Średnia dla miast czasu załatwienia sprawy





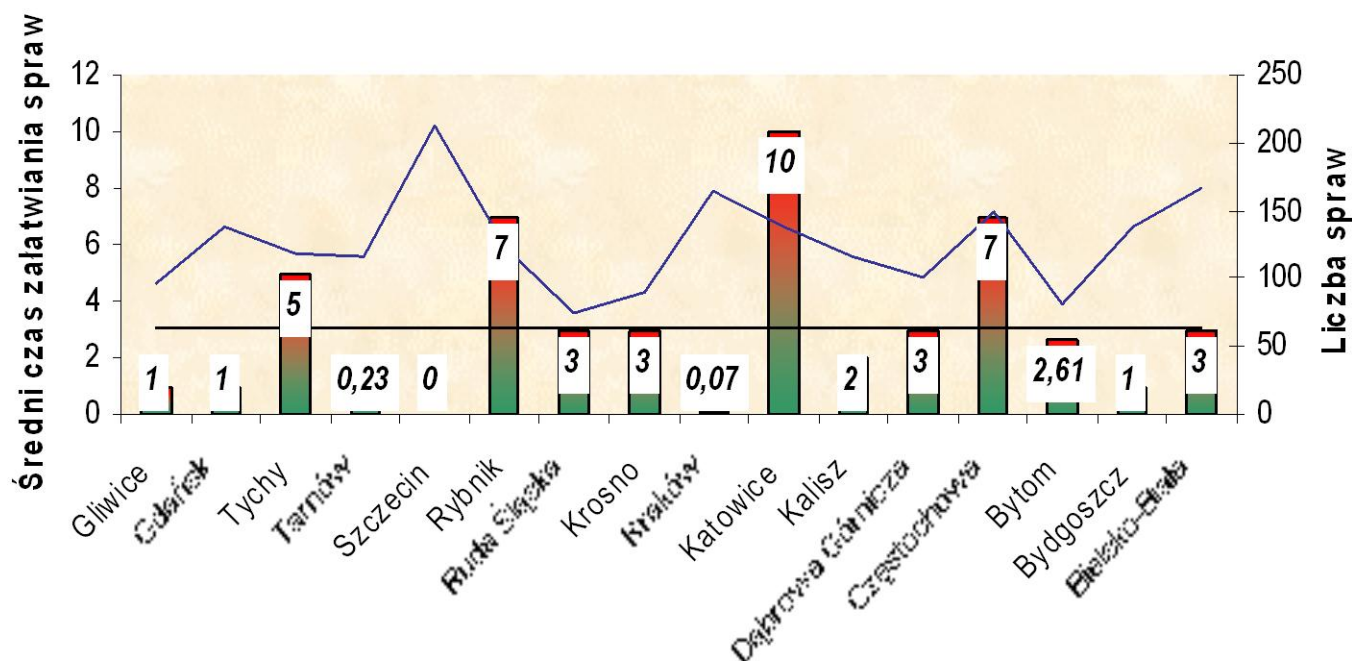
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

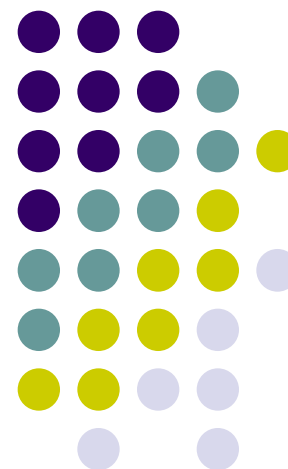
20 lipiec 2009



Zmiany w ewidencji działalności gospodarczej w 2008 roku



Średni czas załatwienia spraw
Liczba spraw w przeliczeniu na 10000 mieszkańców
Średnia dla miast czasu załatwienia sprawy





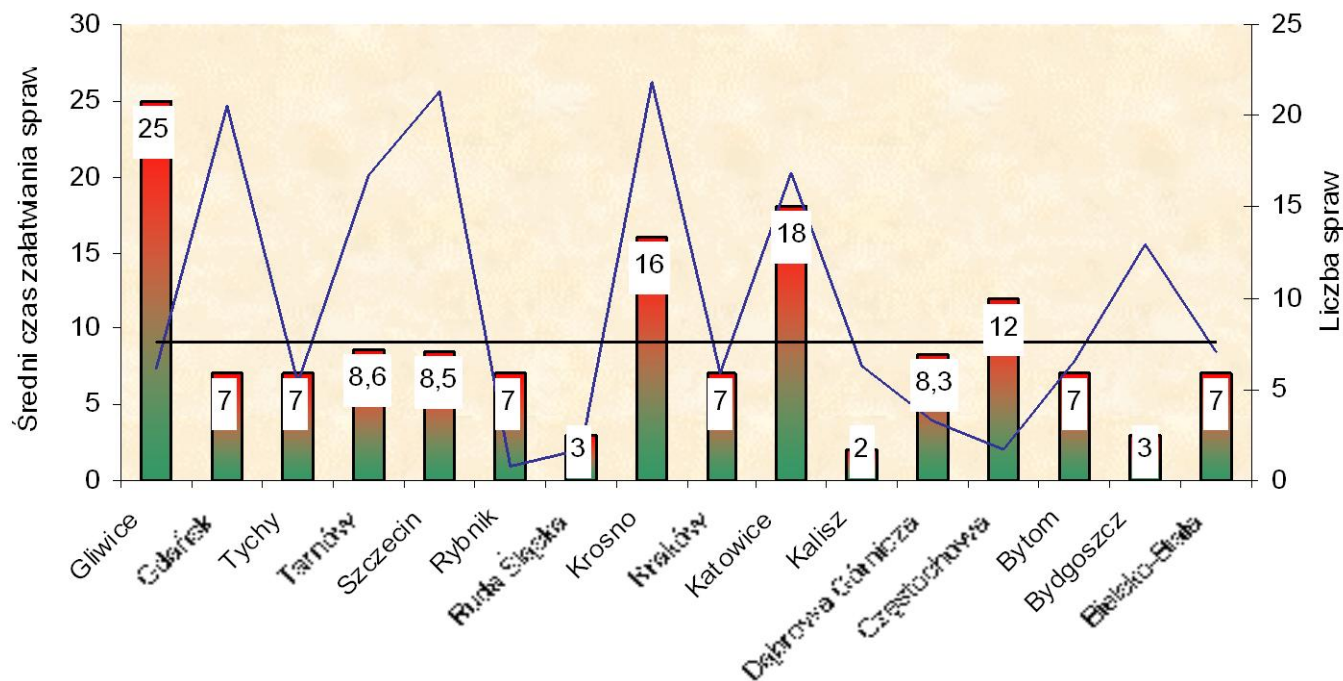
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

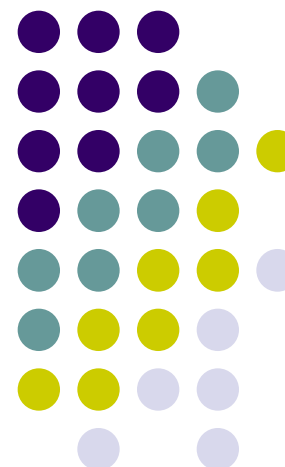
20 lipiec 2009



Wydawanie zezwoleń/licencji na przewóz osób (w tym taksówką osobową) w 2008 roku



- Średni czas załatwienia spraw
- Liczba spraw w przeliczeniu na 10000 mieszkańców
- Średnia dla miast czasu załatwienia sprawy





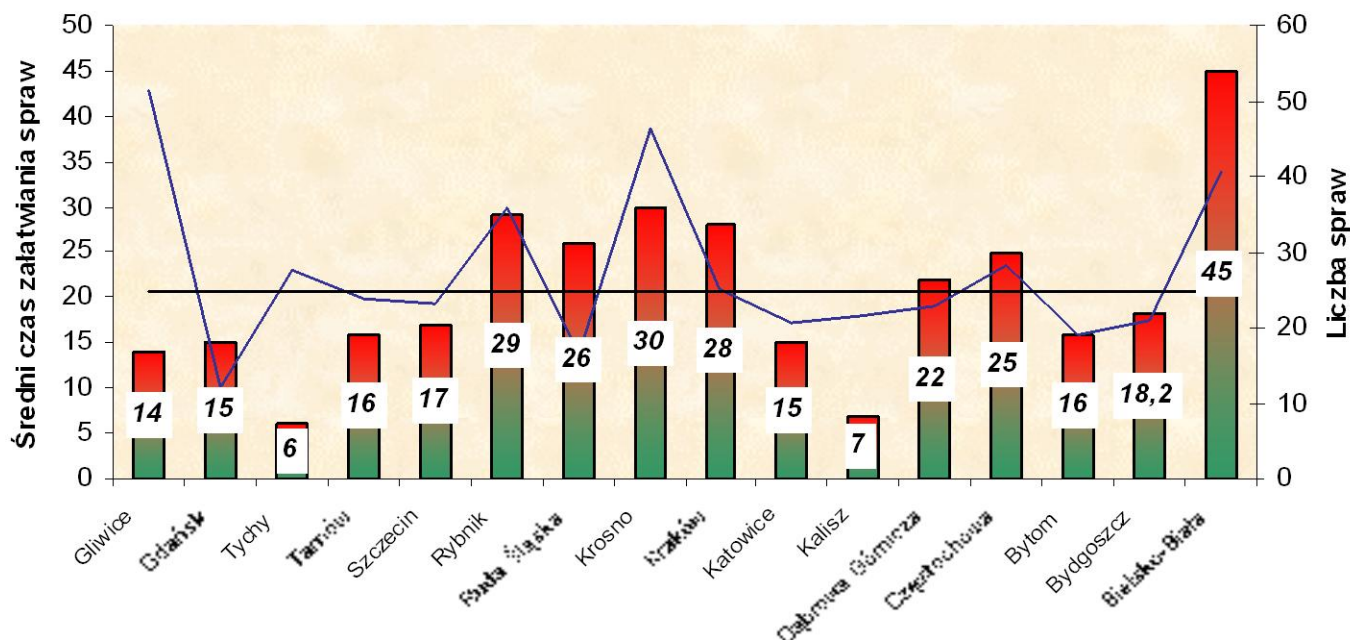
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

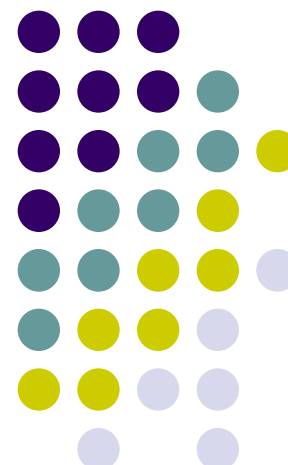
20 lipiec 2009



Decyzje o wycince drzew w 2008 roku



Średni czas załatwiania spraw
Liczba spraw w przeliczeniu na 10 000 mieszkańców
Średnia dla miast czasu załatwiania spraw





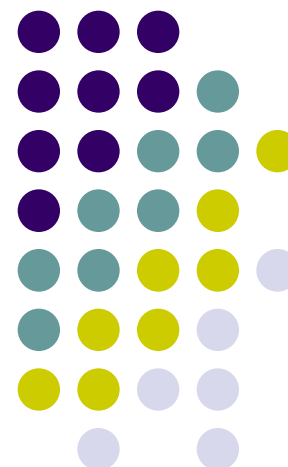
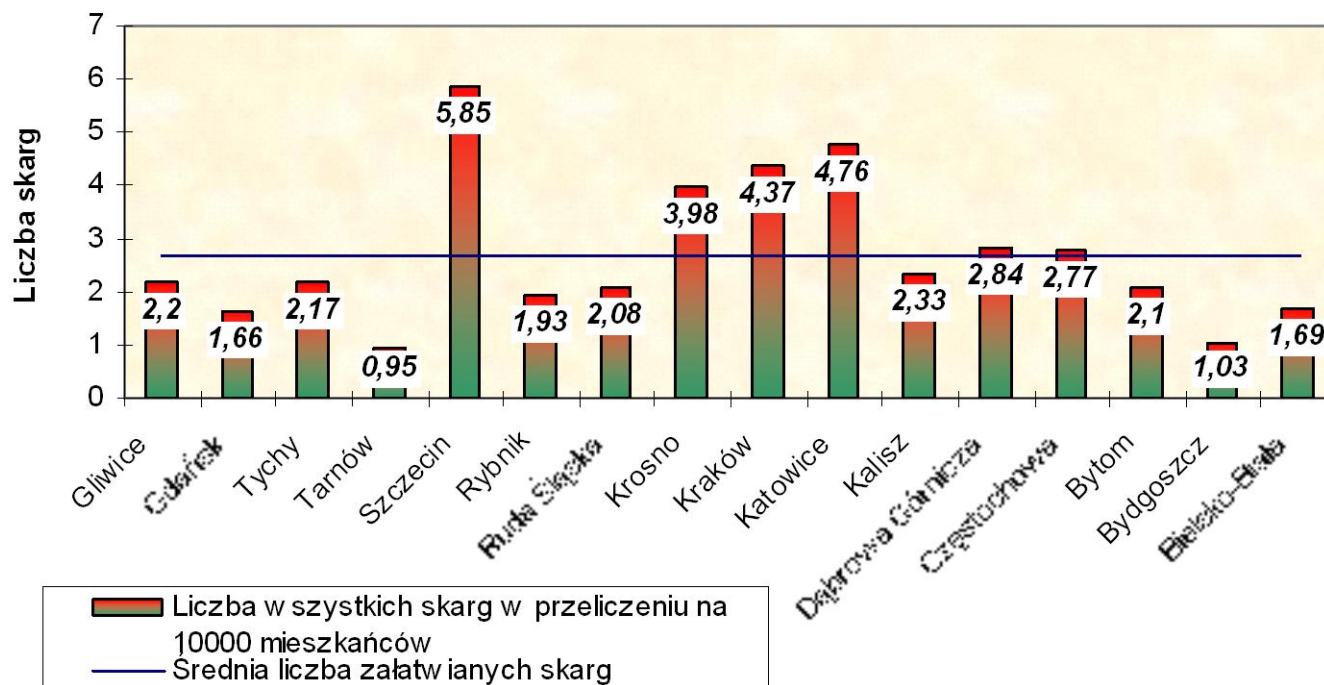
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Liczba skarg w przeliczeniu na 10 tys. mieszkańców w 2008 roku.

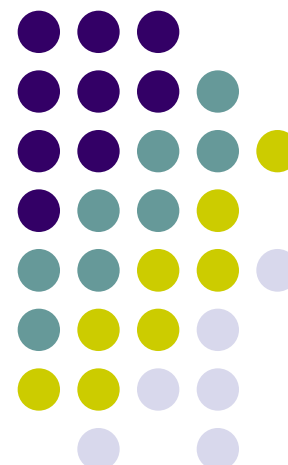
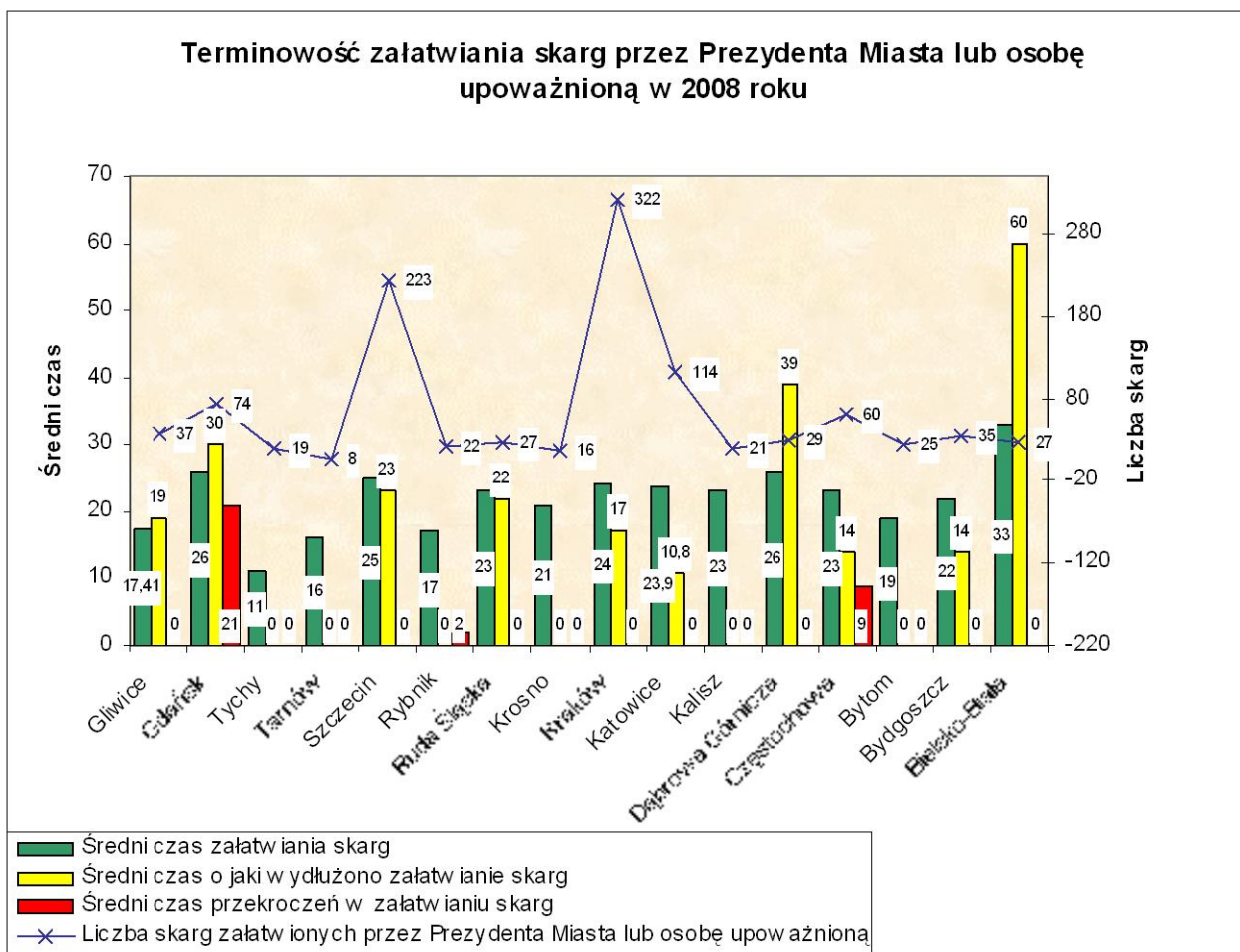




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009





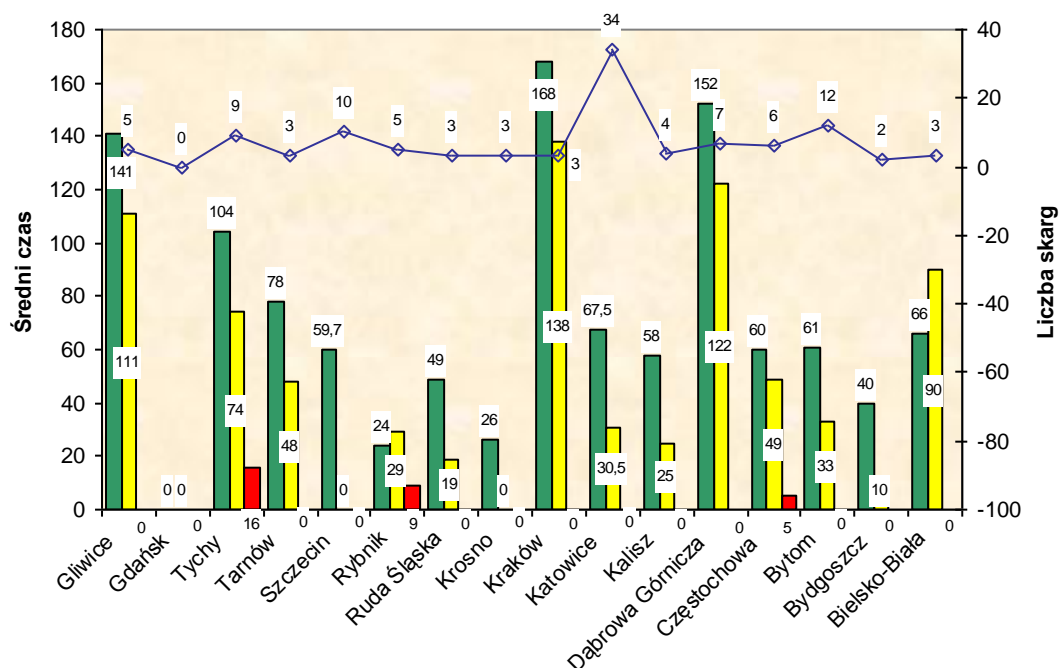
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Terminowość załatwiania skarg przez Radę Miasta w 2008 roku

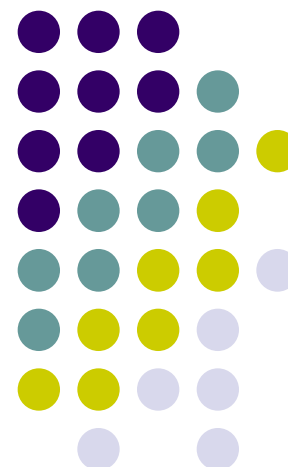


Średni czas załatwienia skarg 2

Średni czas o jaki w wydłużono załatwienie skarg (strona została poinformowana o wydłużeniu terminu rozpatrywania skargi zgodnie z art. 237 paragraf 4 K.P.A.) 3

Średni czas przekroczeń w załatwianiu skarg (strona nie została poinformowana o przyczynie nie załatwienia skargi w ustawowym terminie) 4

Liczba skarg załatwionych przez Radę Miasta





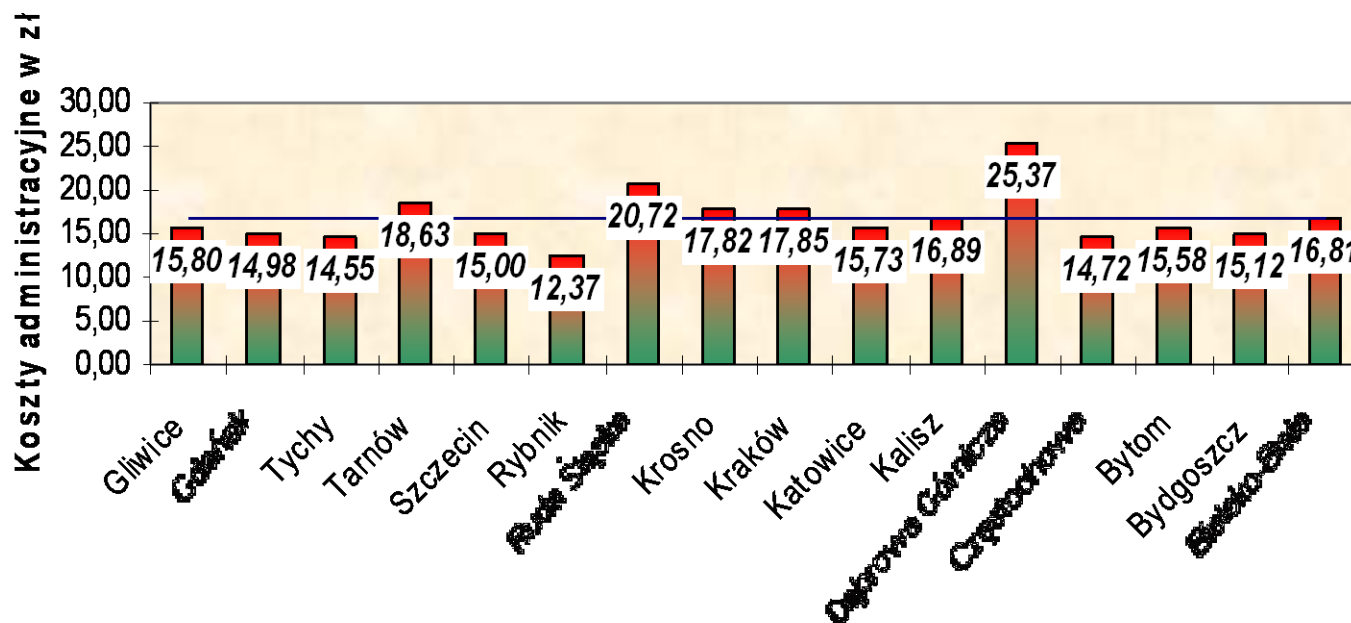
Przegląd zarządzania



Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

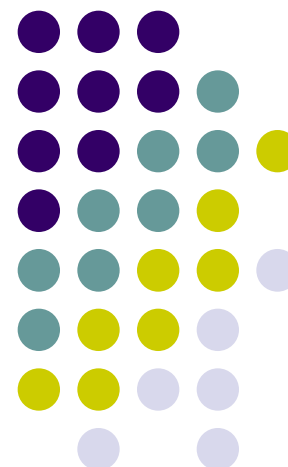
20 lipiec 2009



Miesięczna suma kosztów administracyjnych w przeliczeniu
na 1 mieszkańca w 2008 roku



 Miesięczna suma kosztów administracyjnych w przeliczeniu na 1 mieszkańca
 Średnia miesięcznych kosztów administracyjnych





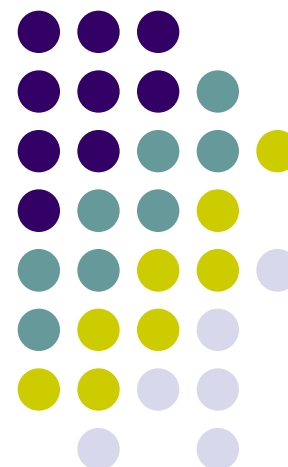
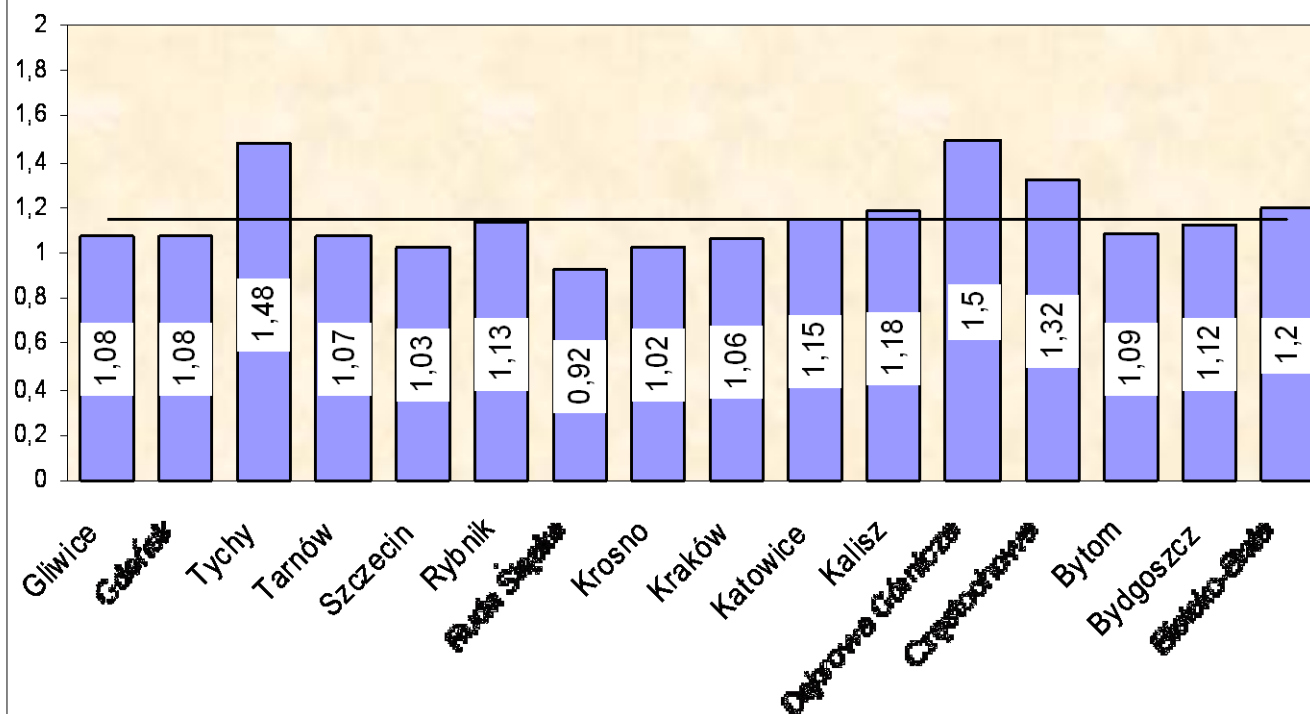
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wskaźnik komputeryzacji poszczególnych Urzędów w 2008 roku





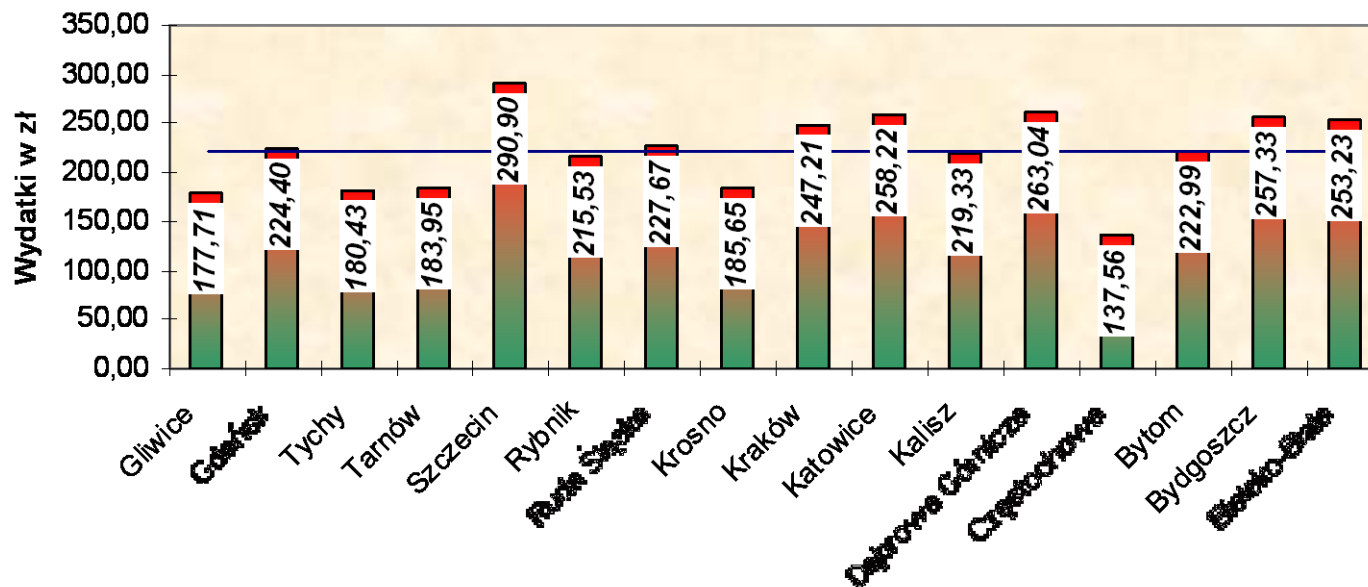
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

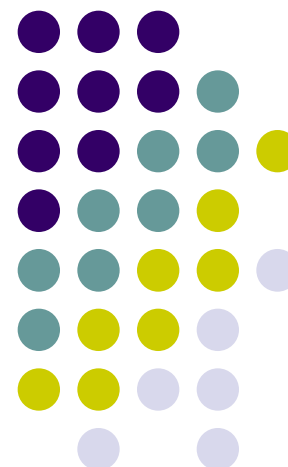
20 lipiec 2009



Wydatki bieżące w przeliczeniu na 1 pracownika na miesiąc
w 2008 roku



Wydatki bieżące w przeliczeniu na 1 pracownika na miesiąc
Średnia w ydatków bieżących





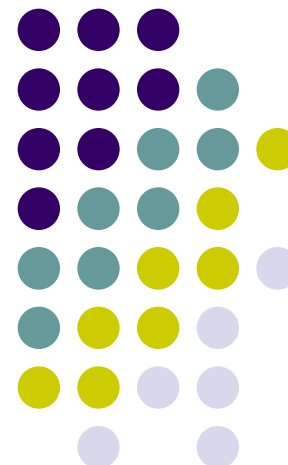
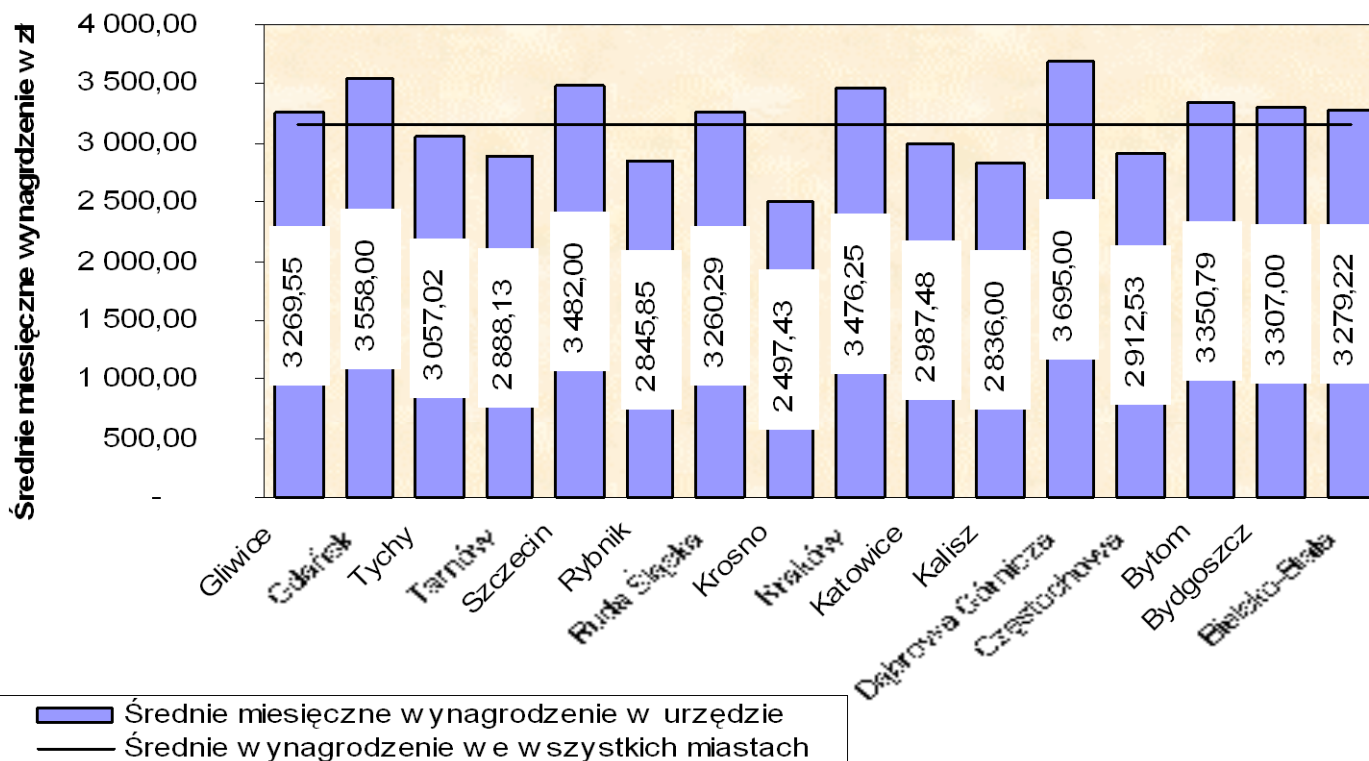
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Średnie miesięczne wynagrodzenie w poszczególnych
Urzędach w 2008 roku

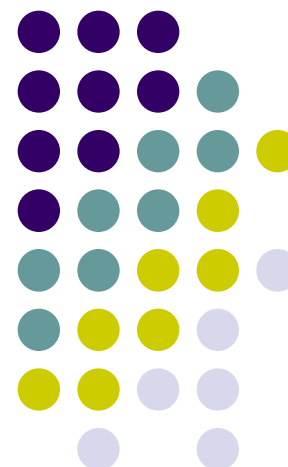
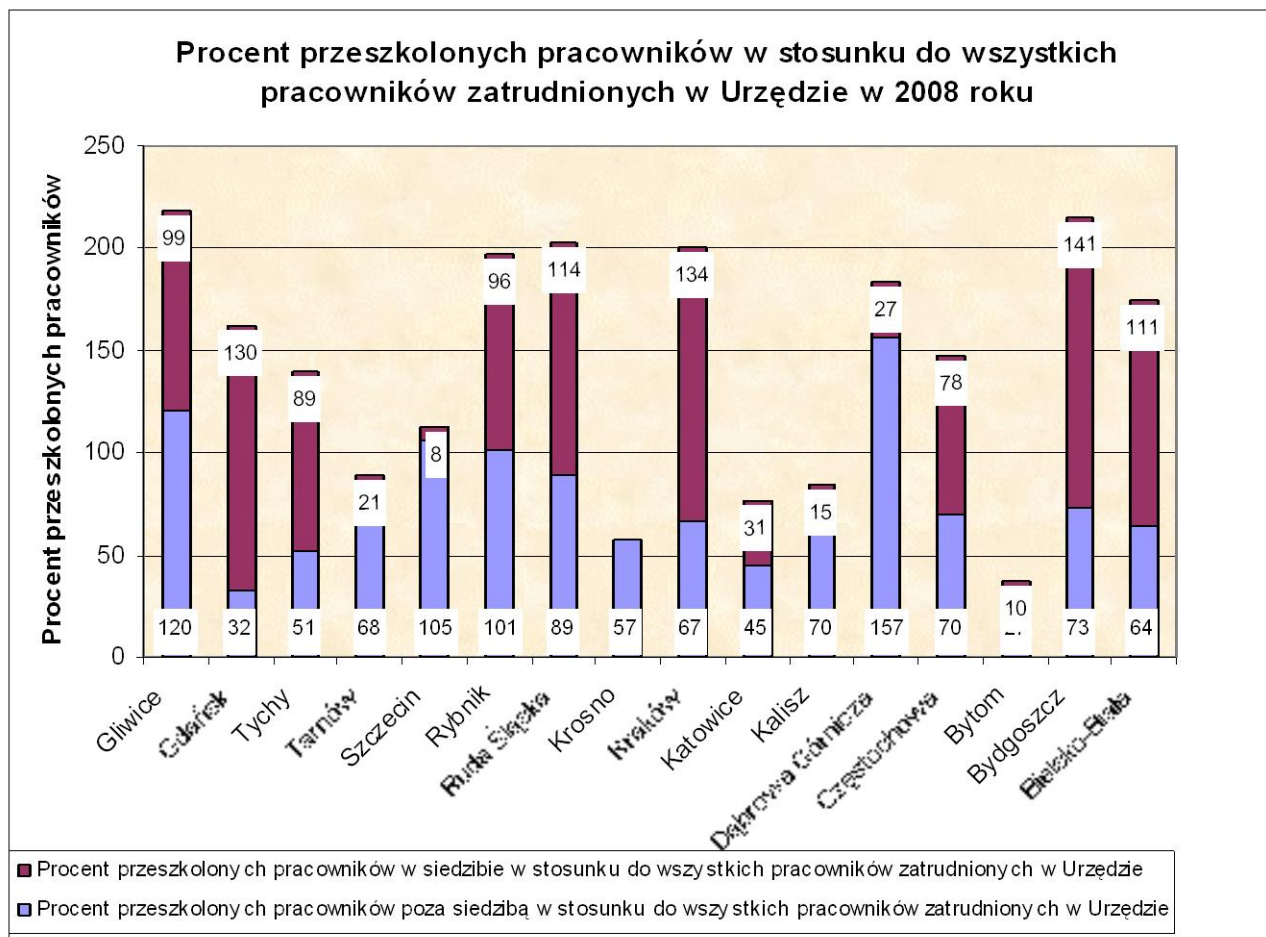




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009





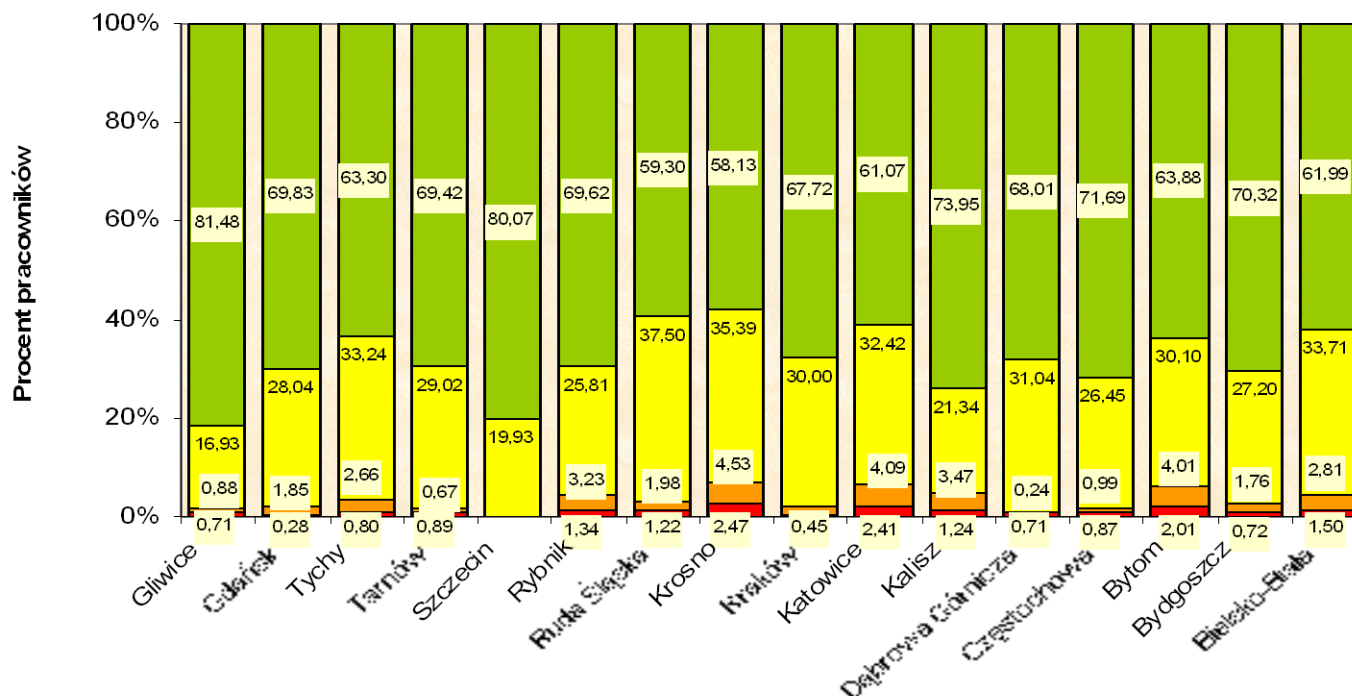
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

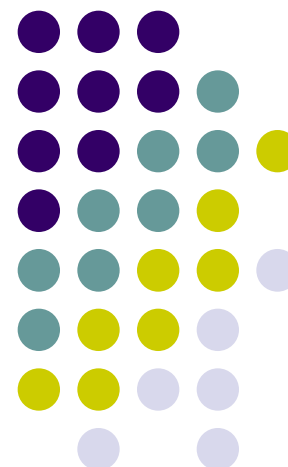
20 lipiec 2009



Poziom wykształcenia pracowników w 2008 roku



- Odsetek pracowników z wyższym wykształceniem
- Odsetek pracowników z średnim wykształceniem
- Odsetek pracowników z zawodowym wykształceniem
- Odsetek pracowników z podstawowym wykształceniem





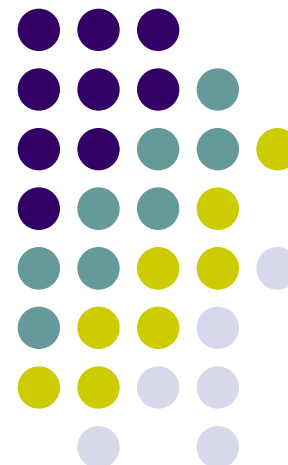
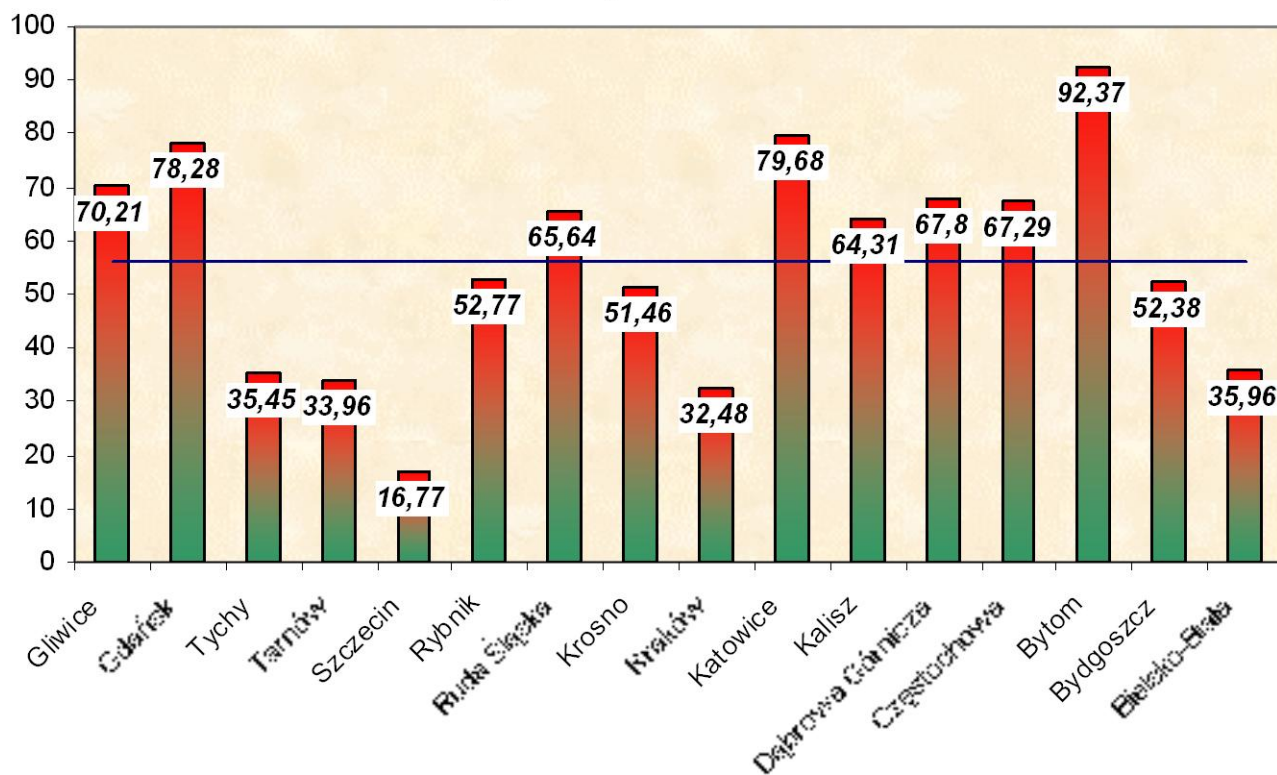
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Stosunek procentowy kwoty zaległości objętych tytułami do kwoty zaległości, wobec których dopuszczalne jest prowadzenie egzekucji w 2008 roku





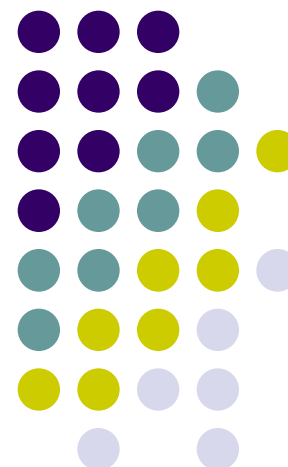
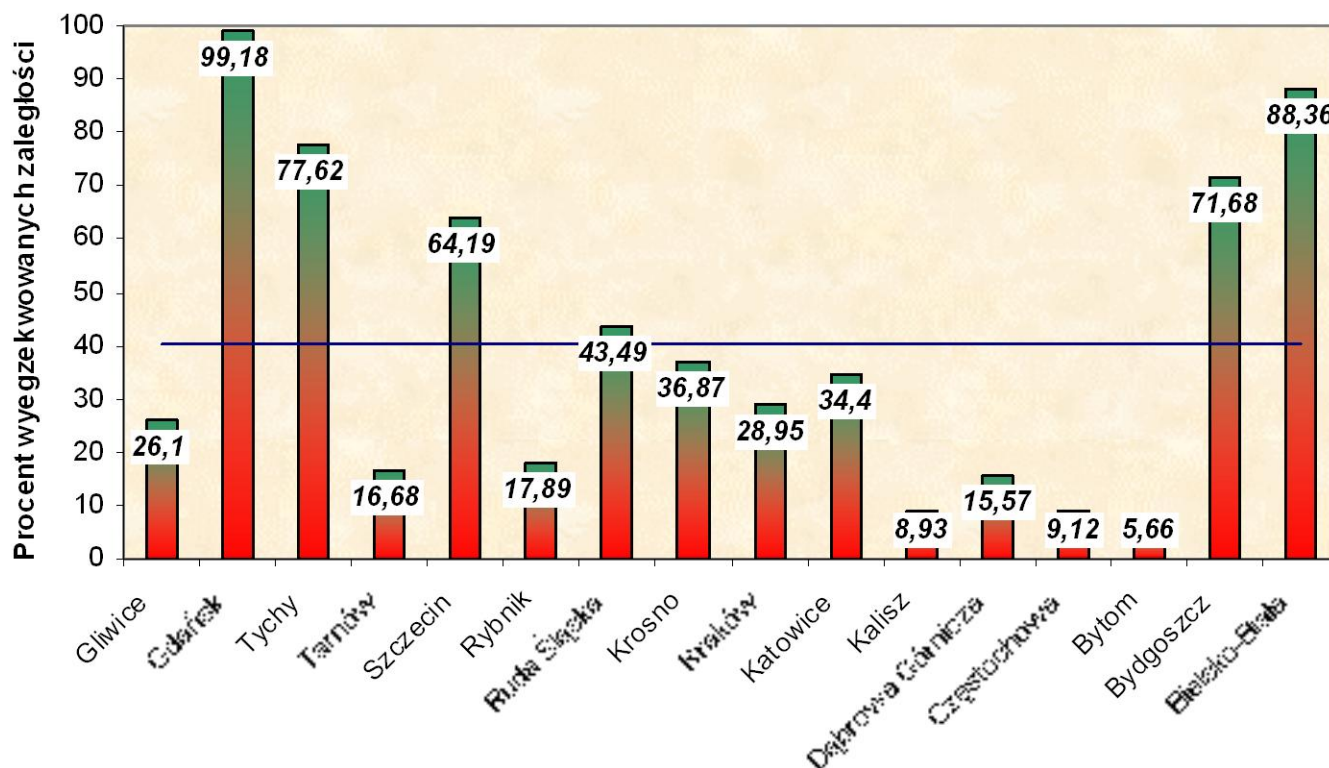
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Stosunek procentowy wyegzekwowanych zaległości do zaległości,
objętych tytułami wykonawczymi w 2008 roku





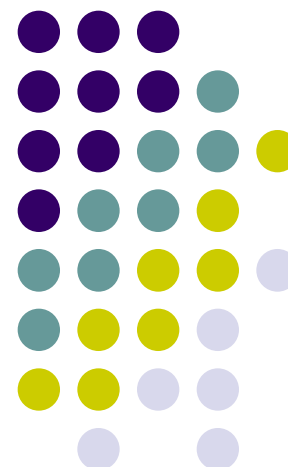
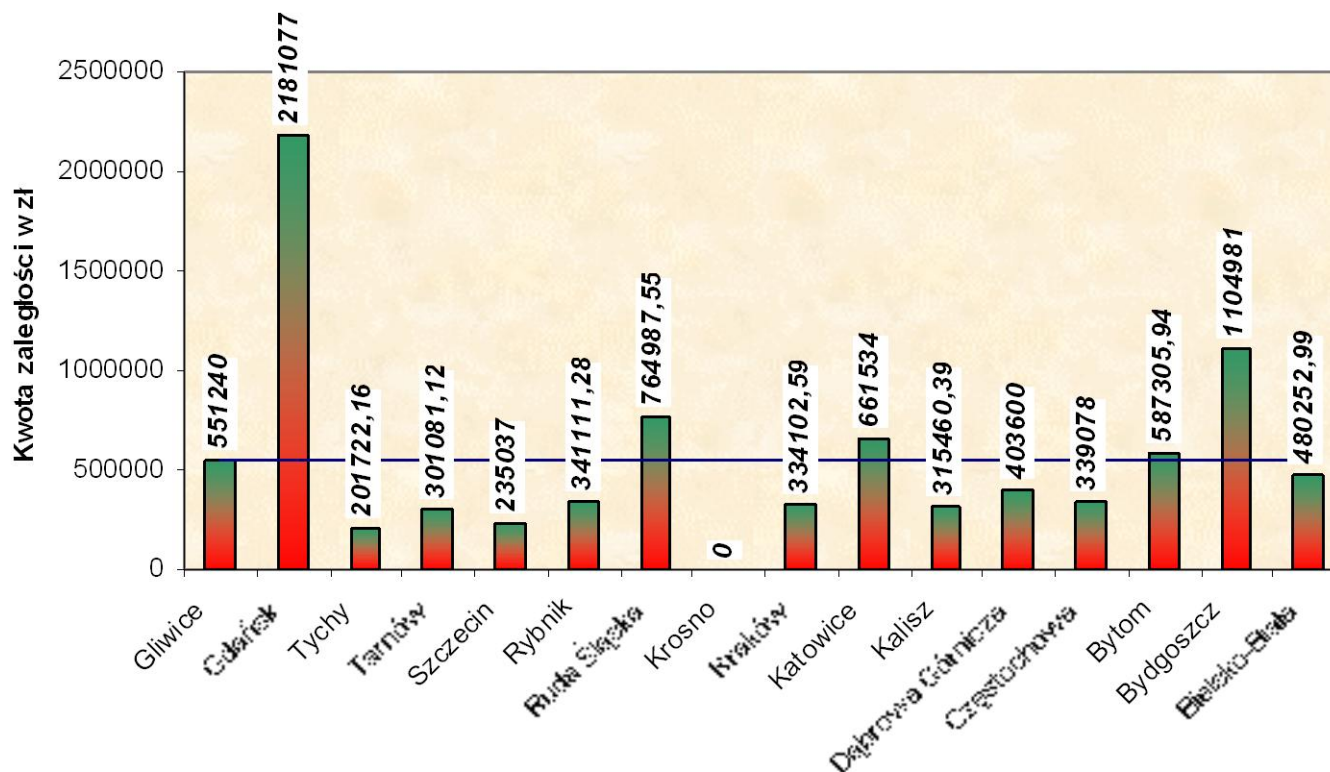
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Kwota wyegzekwowanych w 2008 roku w drodze czynności egzekucyjnych zaległości, jaka przypada na 1 etat pracownika komórki egzekucyjnej.





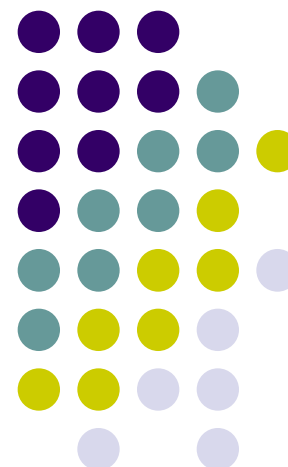
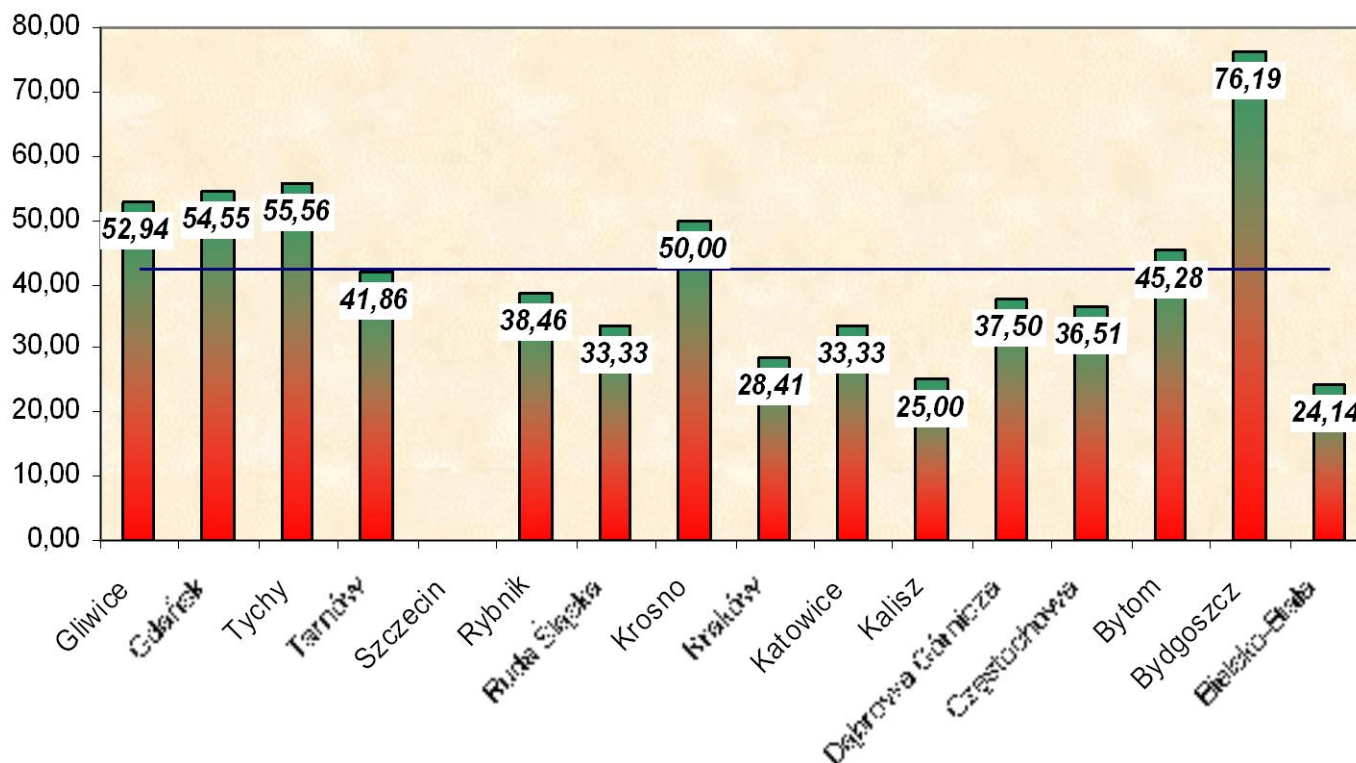
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Stosunek wszystkich projektów zaakceptowanych do złożonych w całym okresie przedakcesyjnym i po akcesji wg stanu na dzień 31.12.2008 r.





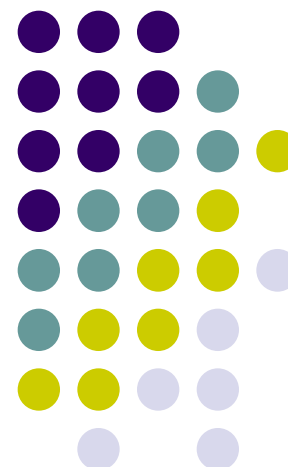
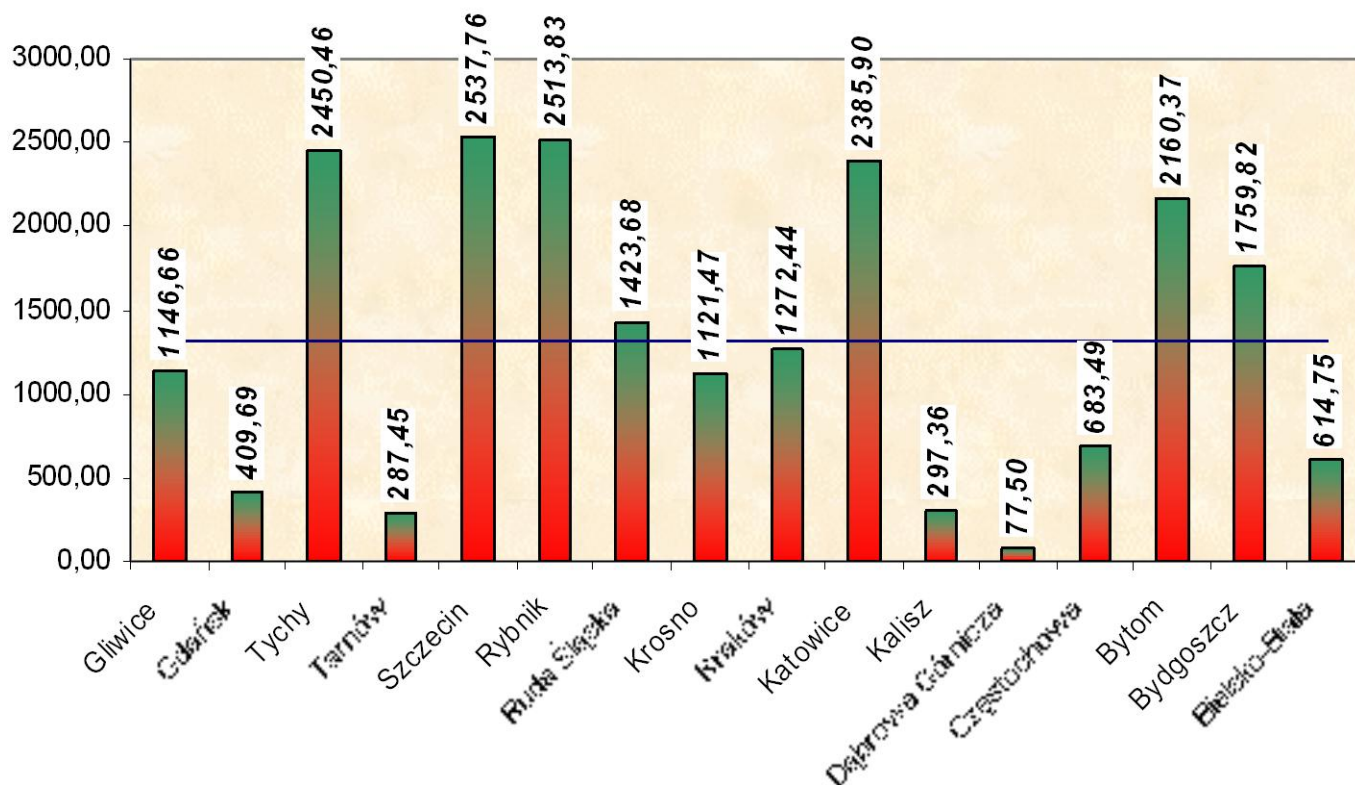
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Kwota przypadająca na 1 mieszkańca środków pozyskanych z projektów unijnych wg stanu na 31.12.2008r.





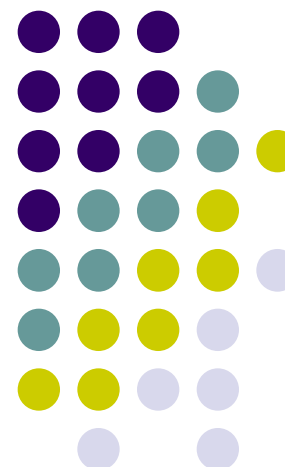
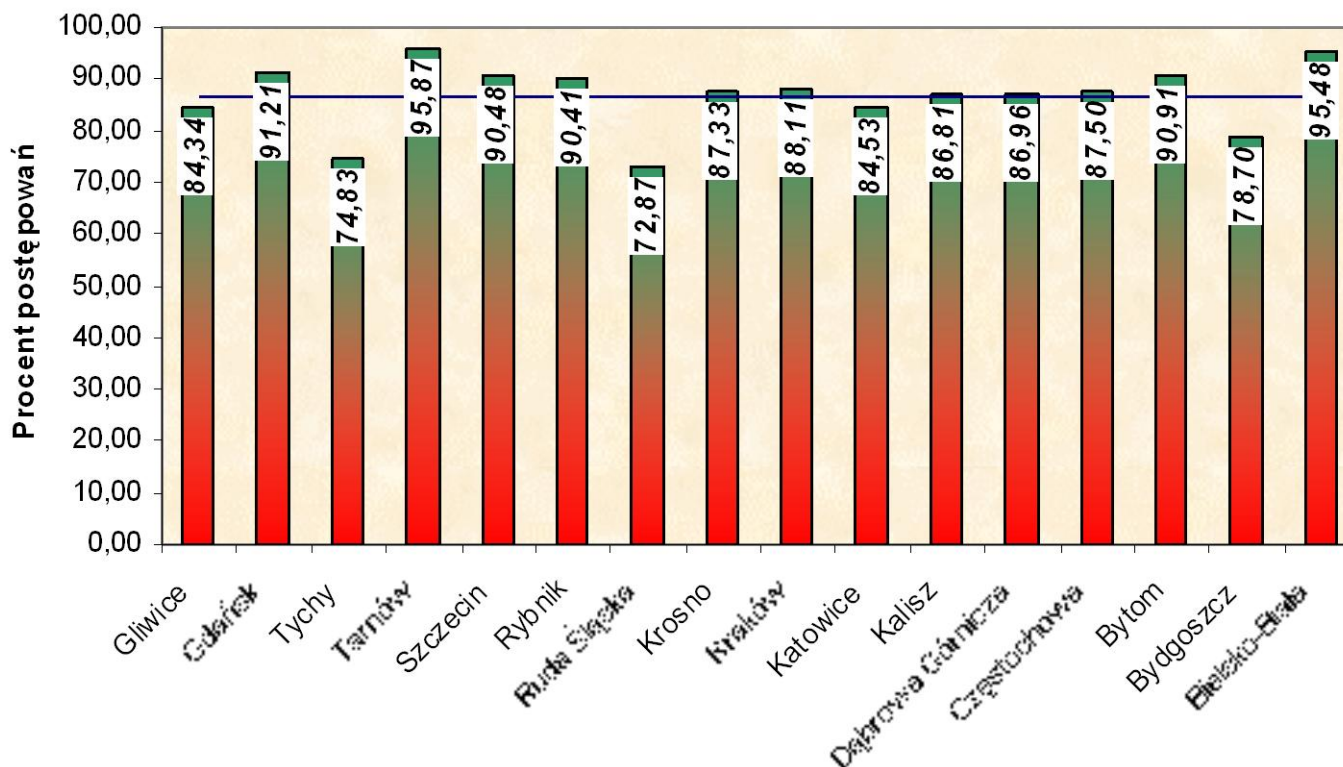
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Procent postępowań w sprawach zamówień publicznych
zakończonych zawartymi umowami w stosunku do postępowań
przeprowadzonych w 2008 roku

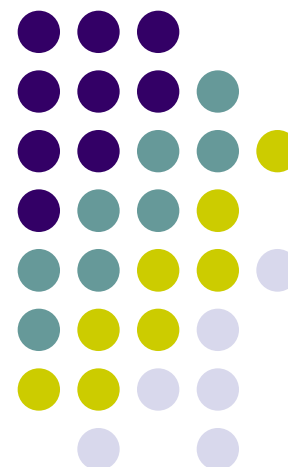




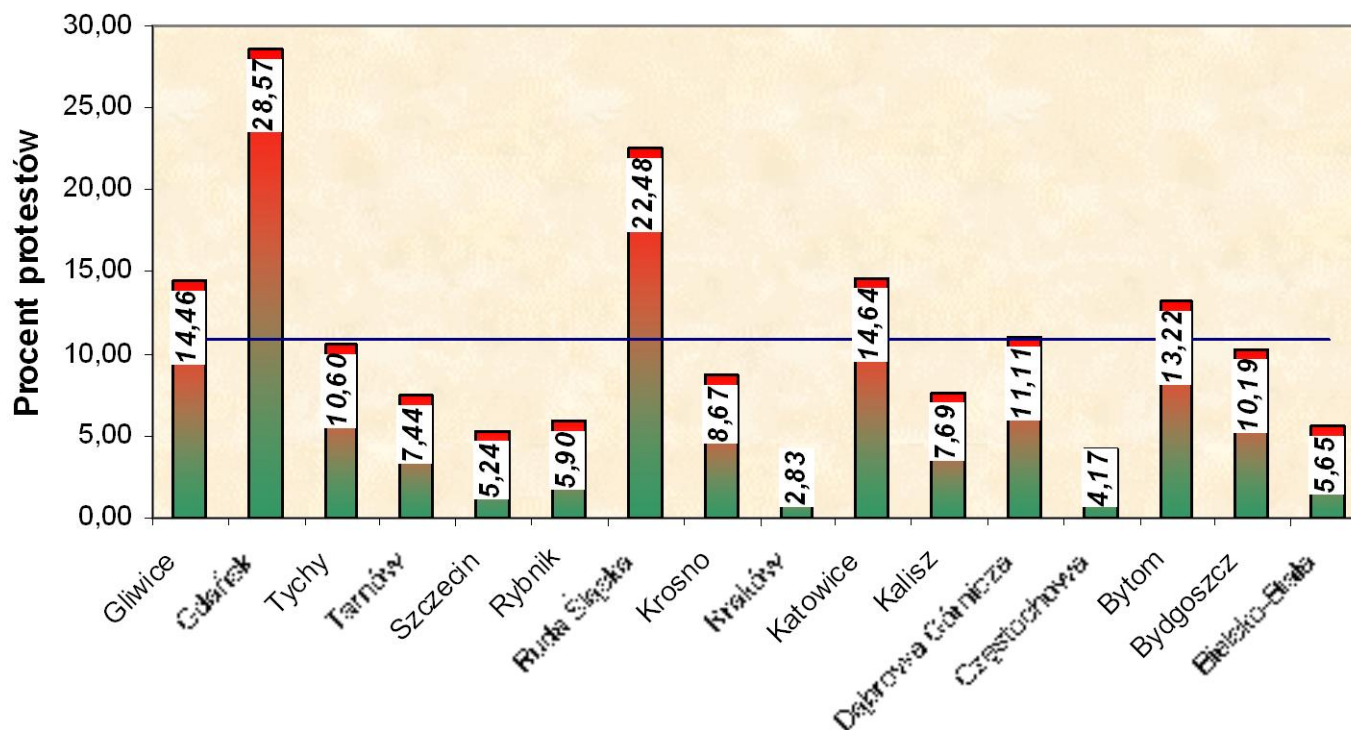
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Procent protestów w przeliczeniu na liczbę postępowań w sprawach zamówień publicznych przeprowadzonych w 2008 r.





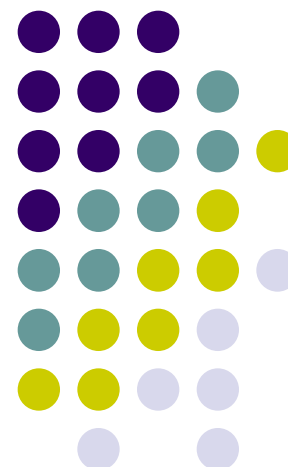
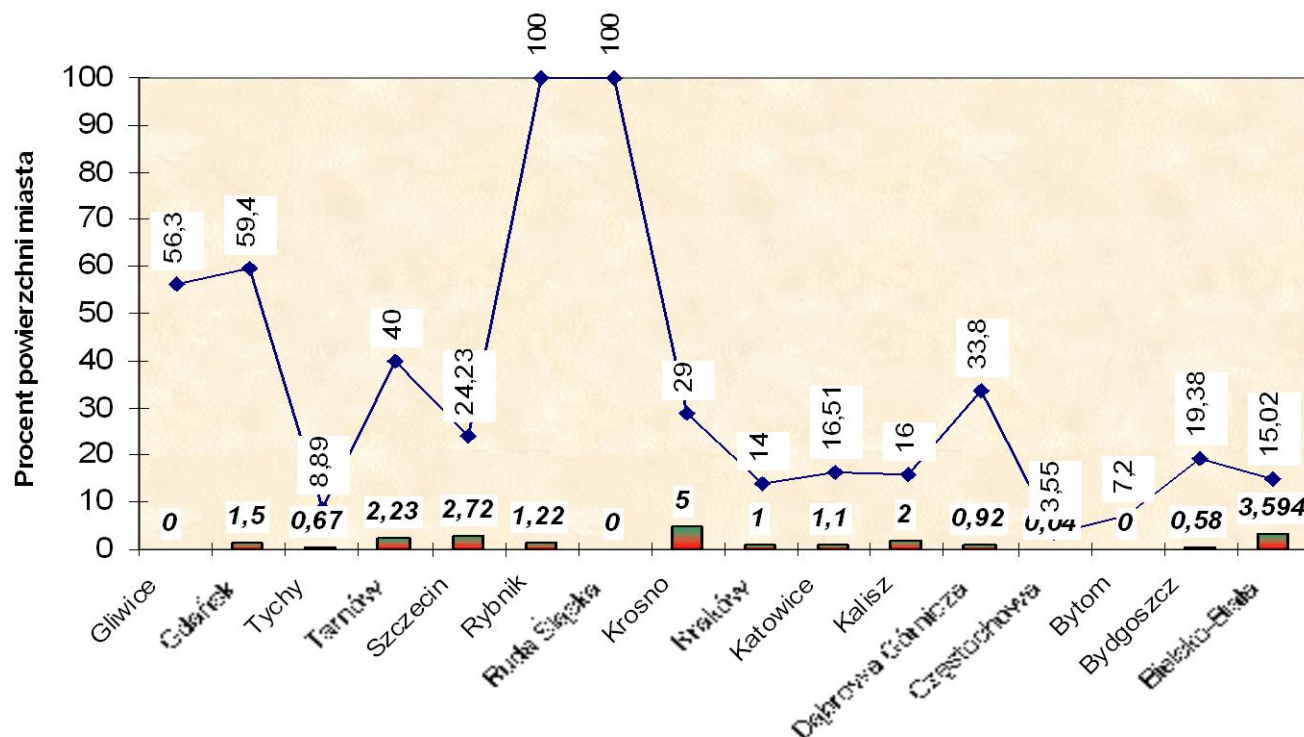
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Procent powierzchni miasta dla której zostały opracowane miejscowe plany zagospodarowania przestrzennego w 2008 roku na tle procentu powierzchni miasta objętej aktualnymi miejscowymi planami zagospodarowania przestrzennego na dzień 31.12.2008r.

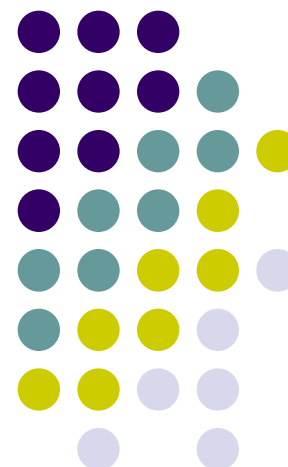




Przegląd zarządzania Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej 20 lipiec 2009



Wyniki ankiet dotyczących oceny pracy Urzędu – 2009





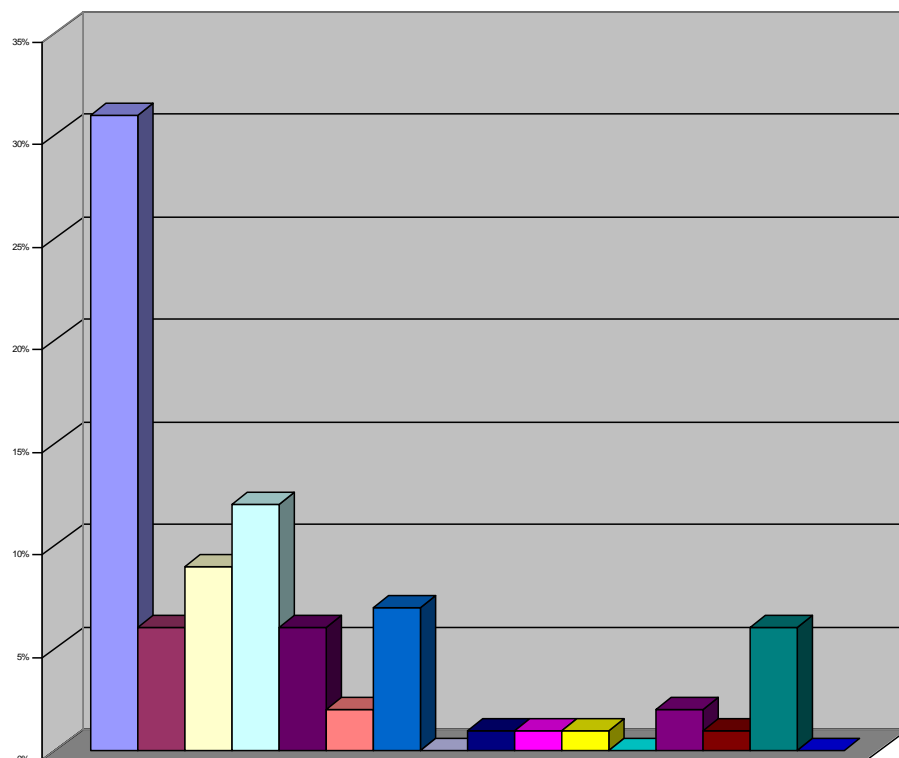
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

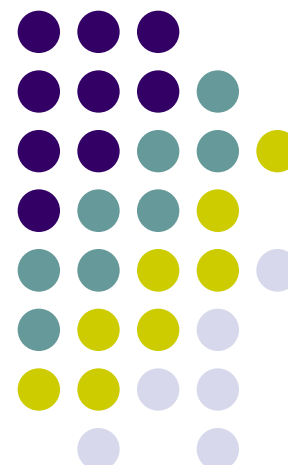
20 lipiec 2009



Która z poniższych komórek organizacyjnych Urzędu realizowała Pani/a sprawa



- Wydział Komunikacji i Drogownictwa
- Biuro Dowodów Osobistych i Paszportów
- Wydział Urbanistyki i Architektury
- Wydział Geodezji i Kartografii
- Urząd Stanu Cywilnego
- Wydział Gospodarki Nieruchomościami
- Wydział Ekologii i Rolnictwa
- Wydział Księgowo-Budżetowy
- Wydział Inwestycji Miejskich
- Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
- Wydział Wymiaru, Ewidencji i Egzekucji Podatków
- Wydział Kultury i Sportu
- Wydział Strategii, Promocji i Komunikacji Społecznej
- Wydział Oświaty
- Wydział Zdrowia, Polityki Społecznej i Aktywizacji Zawodowej
- Wydział Administracyjno-Personalny





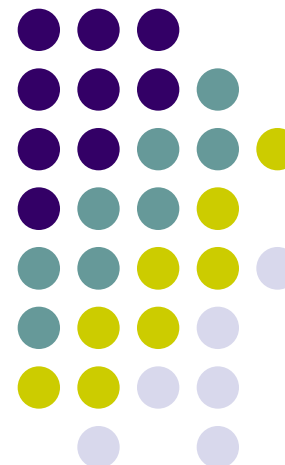
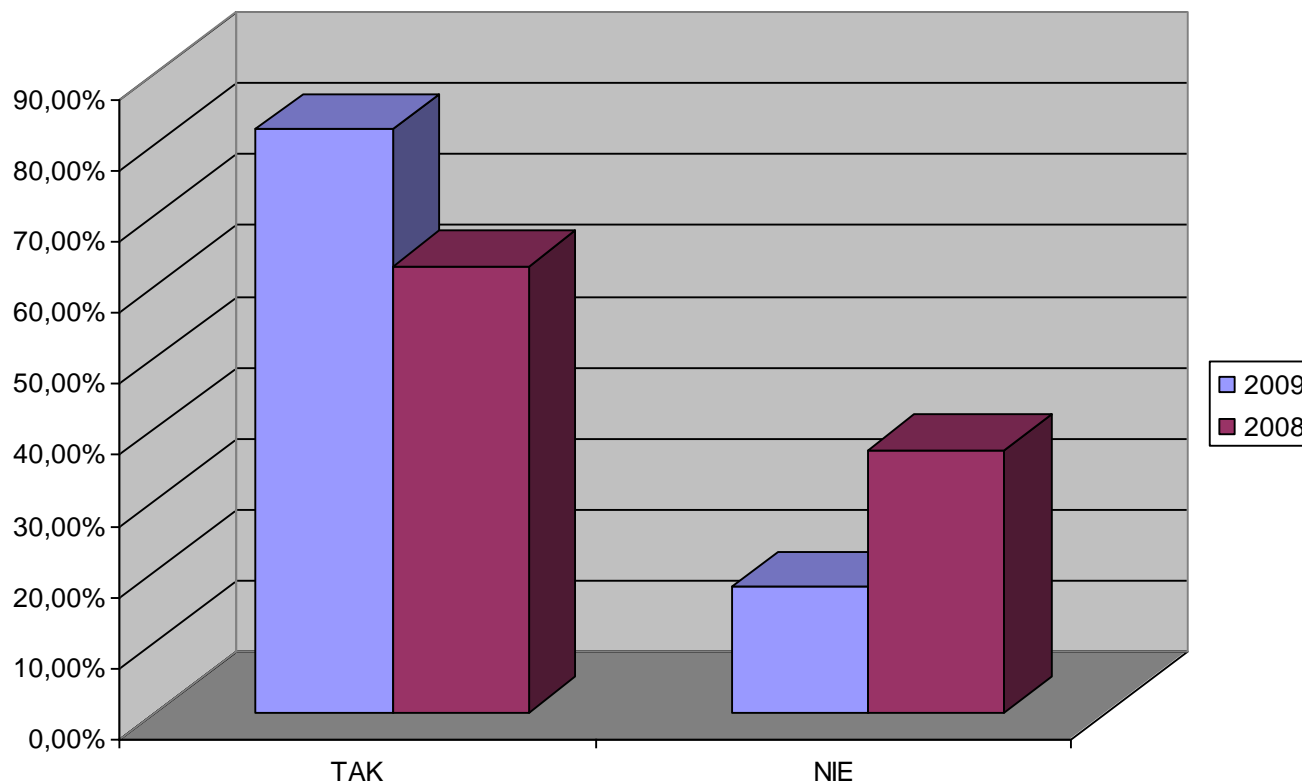
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Szczegółowość udzielania informacji na temat procesu realizacji spraw





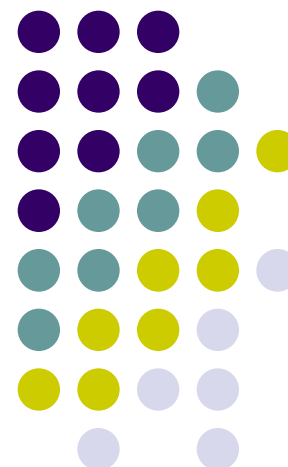
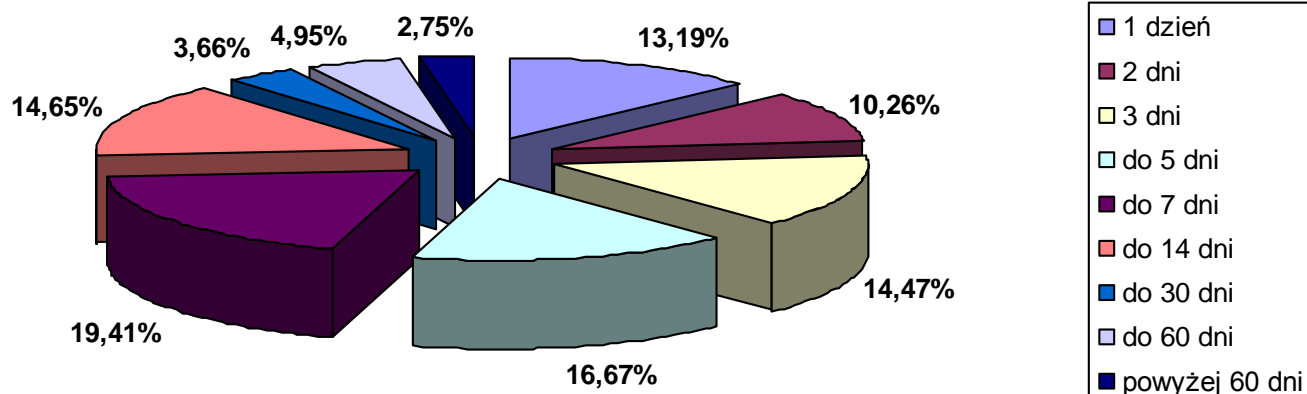
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Czas realizacji spraw





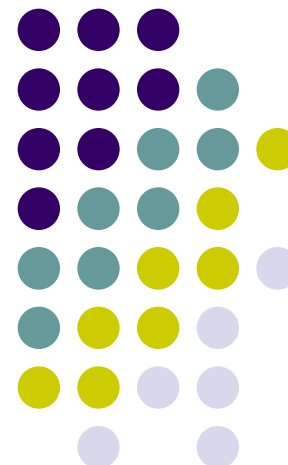
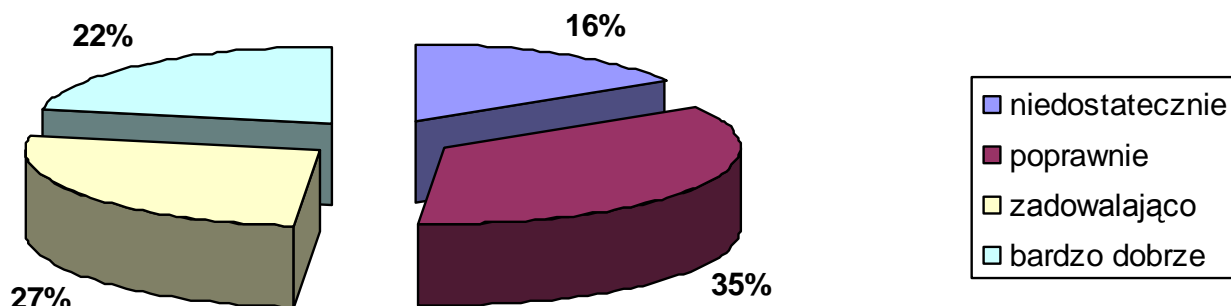
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Ocena realizacji spraw





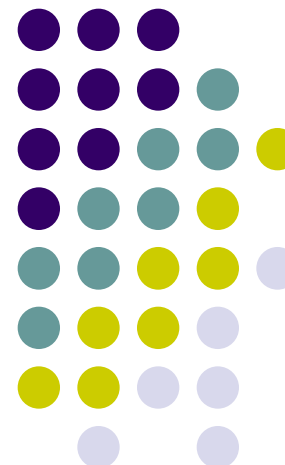
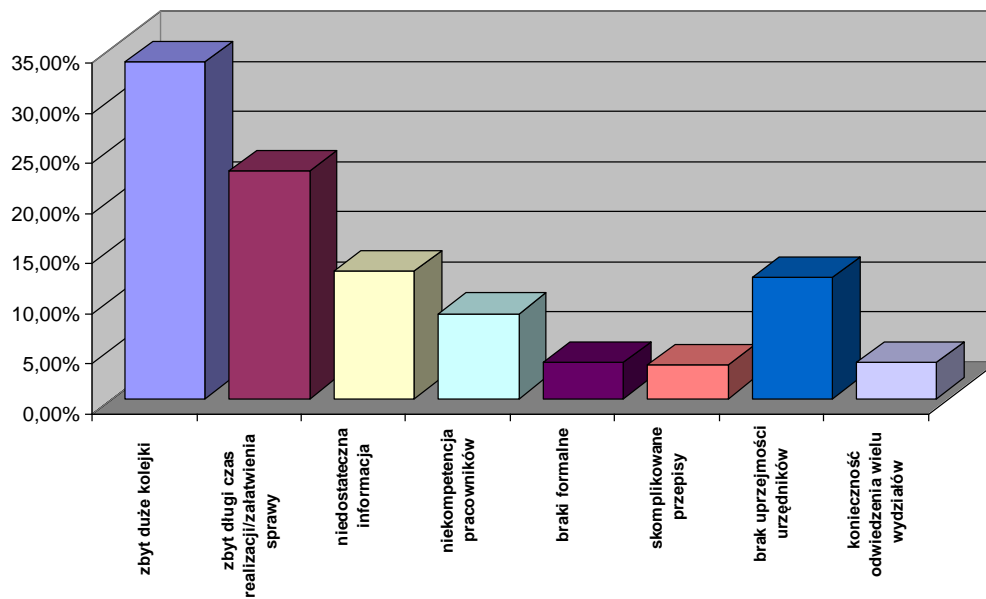
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Struktura przyczyn niezadowolenia





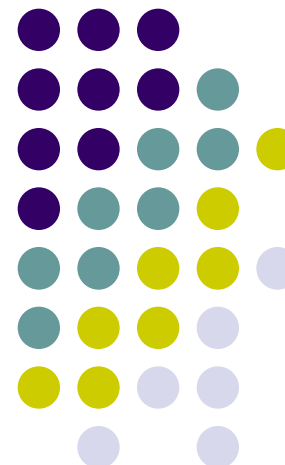
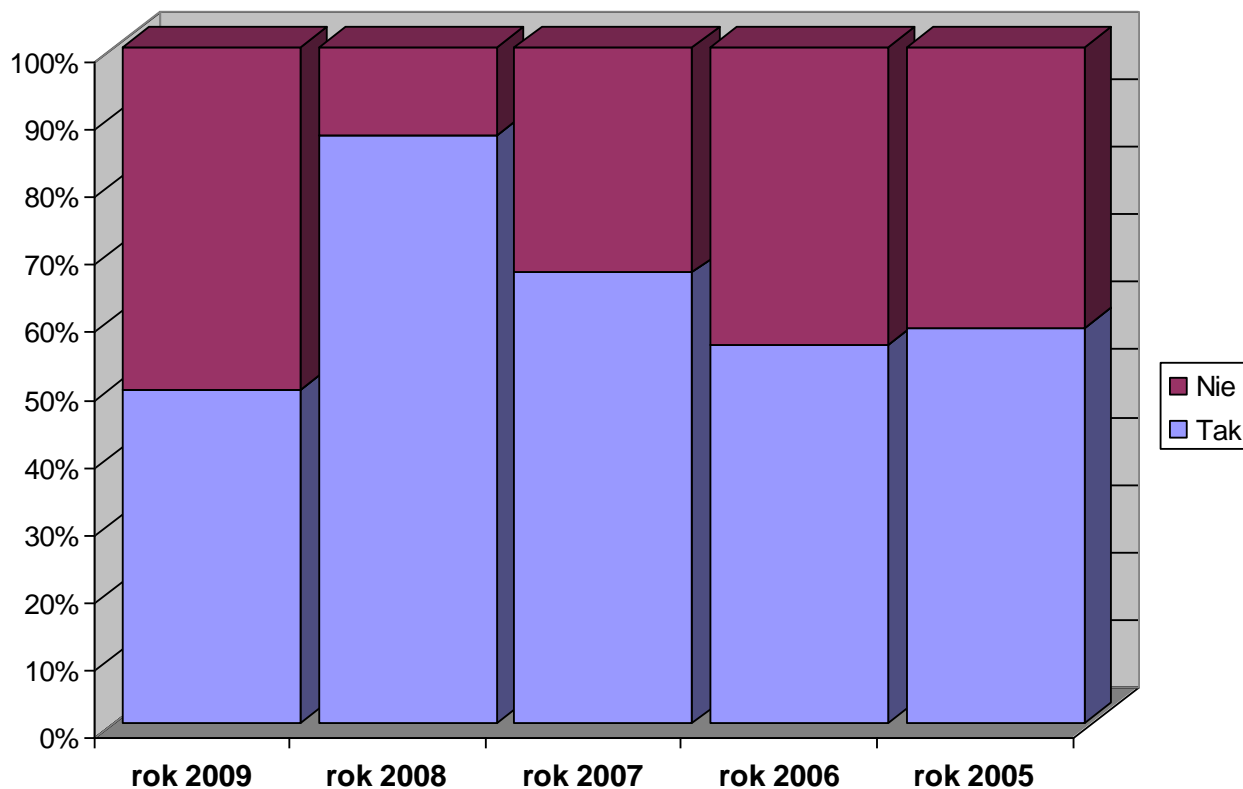
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Popularność kart informacyjnych

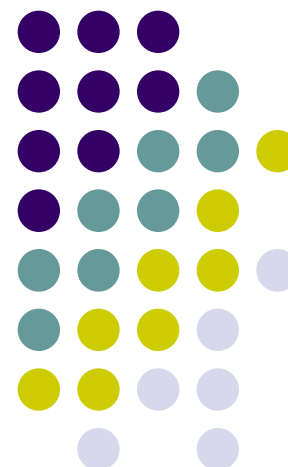
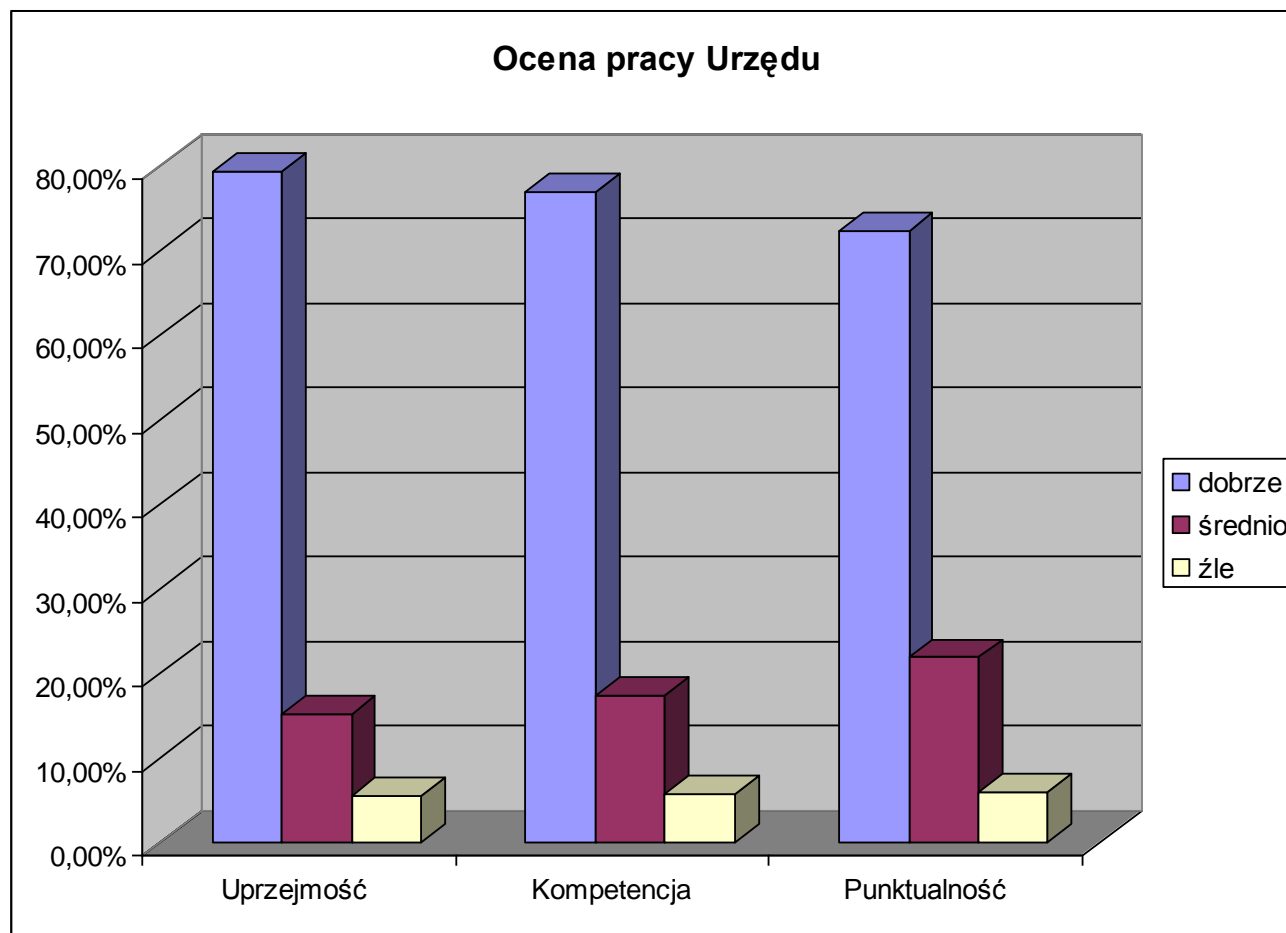




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009

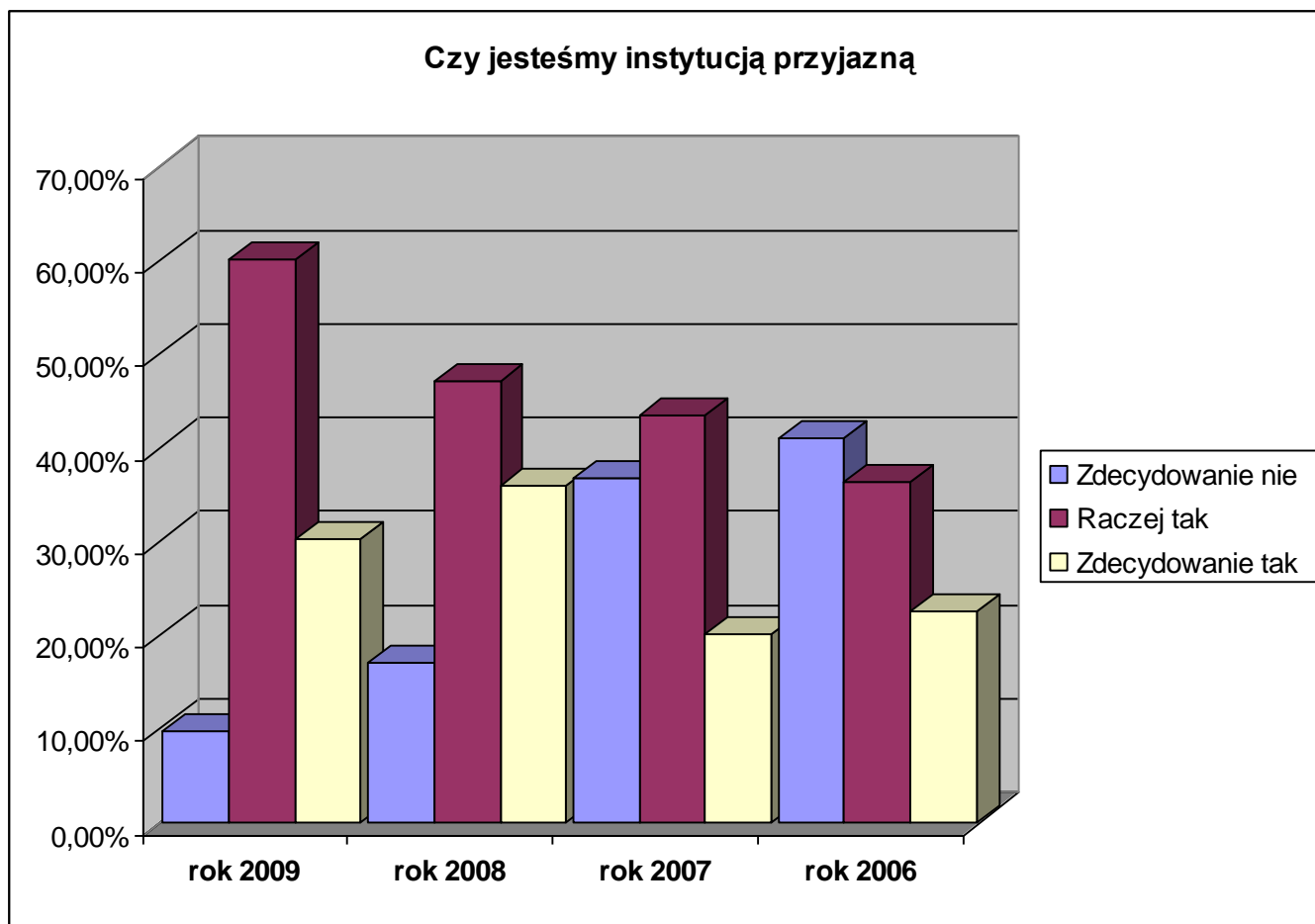
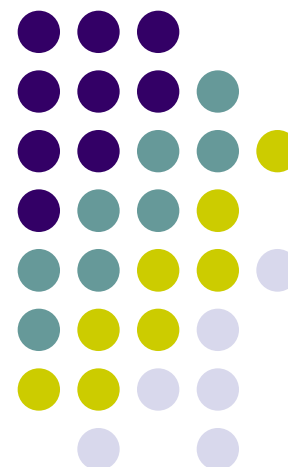




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009





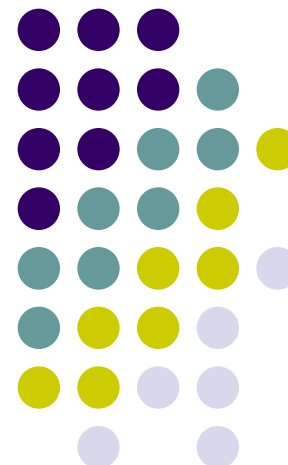
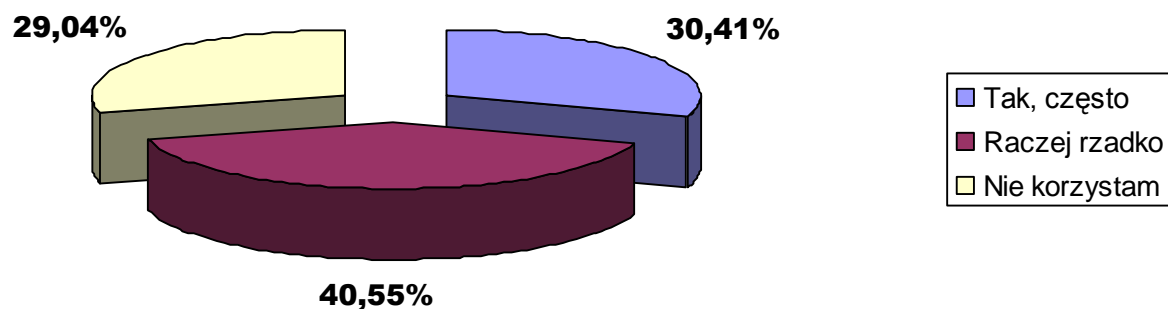
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Liczba wizyt na stronie www





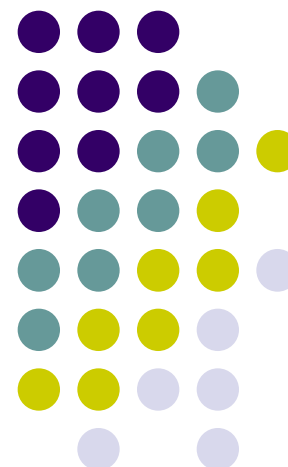
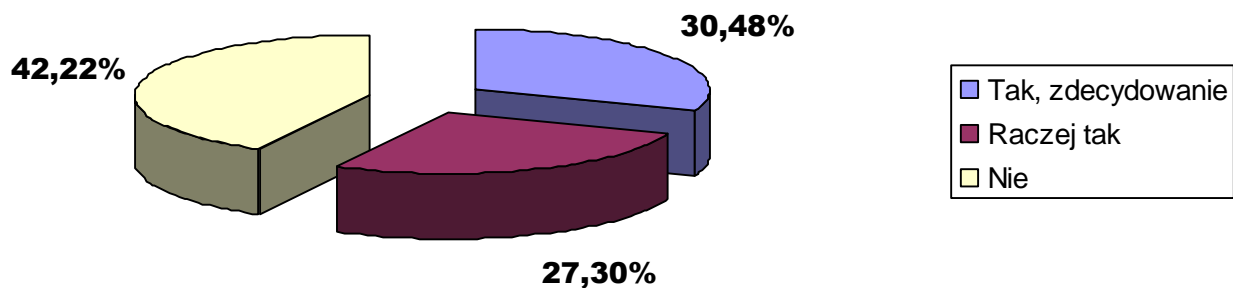
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Atrakcyjność strony www





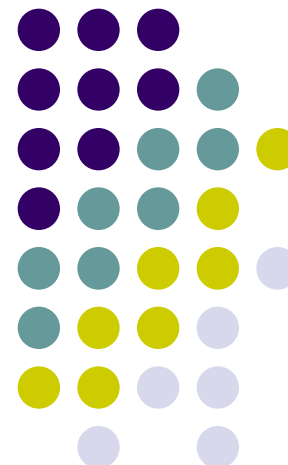
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Seria auditu	Cel auditu	Badane komórki organizacyjne Urzędu	Ilość stwierdzonych niezgodności
1PP/08	Terminowość realizacji spraw	1. Wydział Gospodarki Nieruchomościami	1
		2. Wydział Urbanistyki i Architektury	3
		3. Wydział Geodezji i Kartografii	1
1P/08	Terminowość aktualizacji wydziałowych kart procesów i mierników oraz wewnętrznych aktów prawnych, dla których komórka jest przygotowującym	1. Jednostka Realizująca Projekt	1
		2. Biuro Rady Miejskiej	1
		3. Pełnomocnik ds. Ochrony Informacji Niejawnych	3
2P/08	Proces obsługi Klienta zewnętrznego Urzędu	1. Wydział Zdrowia, Polityki Społecznej i Aktywizacji Zawodowej	0
		2. Biuro Dowodów Osobistych i Paszportów	0
		3. Wydział Komunikacji i Drogownictwa	0
		4. Urząd Stanu Cywilnego	0





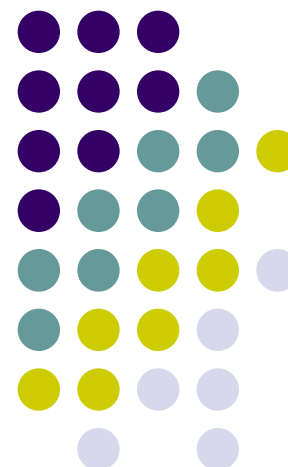
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Seria auditu	Cel auditu	Badane komórki organizacyjne Urzędu	Ilość stwierdzonych niezgodności
3P/08	Monitorowanie osiąganych wskaźników dot. kluczowych procesów realizowanych w komórce oraz realizacja działań korygujących i zapobiegawczych	1. Wydział Inwestycji Miejskich	1
		2. Audytor wewnętrzny	3
		3. Wydział Ekologii i Rolnictwa	0
		4. Wydział Administracyjno – Personalny (Kancelaria)	0
4P/08	Jakość wdrożenia systemu SEKAP	1. Biuro Informatyzacji Urzędu	0
		2. Wydział Administracyjno – Personalny (Kancelaria Urzędu, Sekretariat I, Sekretariat II, Sekretariat Sekretarza Miasta)	0
5P/08	Doskonalenie procesu przekazywania i aktualizacji informacji publicznej – BIP	1. Koordynator BIP – u	2
		2. Biuro Rady Miejskiej	1
		3. Wydział Administracyjno – Personalny (Referat Organizacyjny)	0





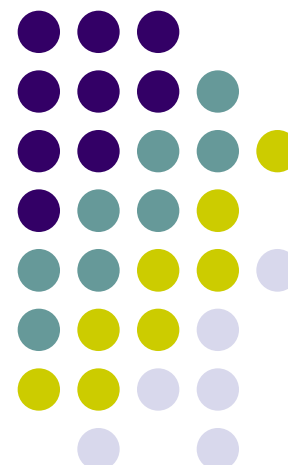
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Seria auditu	Cel auditu	Badane komórki organizacyjne Urzędu	Ilość stwierdzonych niezgodności
6P/08	Doskonalenie procesu komunikacji międzywydziałowej	1. Wydział Geodezji i Kartografii	0
		2. Biuro Spraw Obywatelskich, Wojskowych i Ewidencji Ludności	0
		3. Wydział Wymiaru, Ewidencji i Egzekucji Podatków	0
7P/08	Terminowość realizacji spraw	1. Wydział Gospodarki Nieruchomościami	1
		2. Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej	0
		3. Wydział Urbanistyki i Architektury	2
8/08	Efektywność realizacji projektów przez powołane zespoły robocze cz. I	1. Zespół ds. selektywnej zbiórki odpadów na terenie gmin Dąbrowa Górnicza, Siewierz i Sławków – po ew. zakwalifikowaniu do dofinansowania	0
9/08	Efektywność realizacji projektów przez powołane zespoły robocze cz. II	1. Zespół ds. Miejskiego Systemu Informacji Przestrzennej (MSIP) – po ew. zakwalifikowaniu do dofinansowania	0





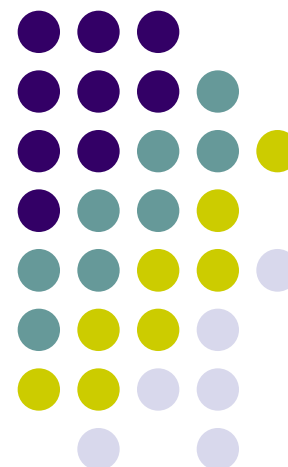
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Seria auditu	Cel auditu	Badane komórki organizacyjne Urzędu	Ilość stwierdzonych niezgodności
10P/08	Doskonalenie procesu zarządzania zasobem archiwalnym Urzędu	1. Wydział Administracyjno – Personalny (Archiwum zakładowe)	2
		2. Wydział Gospodarki Nieruchomościami	0
		3. Wydział Urbanistyki i Architektury	0
		4. Wydział Inwestycji Miejskich	0
11P/08	Doskonalenie funkcjonowania Biura Obsługi Interesanta	1. Stanowiska Biura Obsługi Interesanta	0
12P/08	Doskonalenie metod zarządzania dokumentacją Urzędu	1. Wydział Administracyjno – Personalny (Referat Organizacyjny)	0





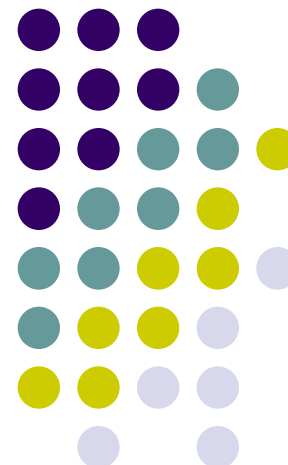
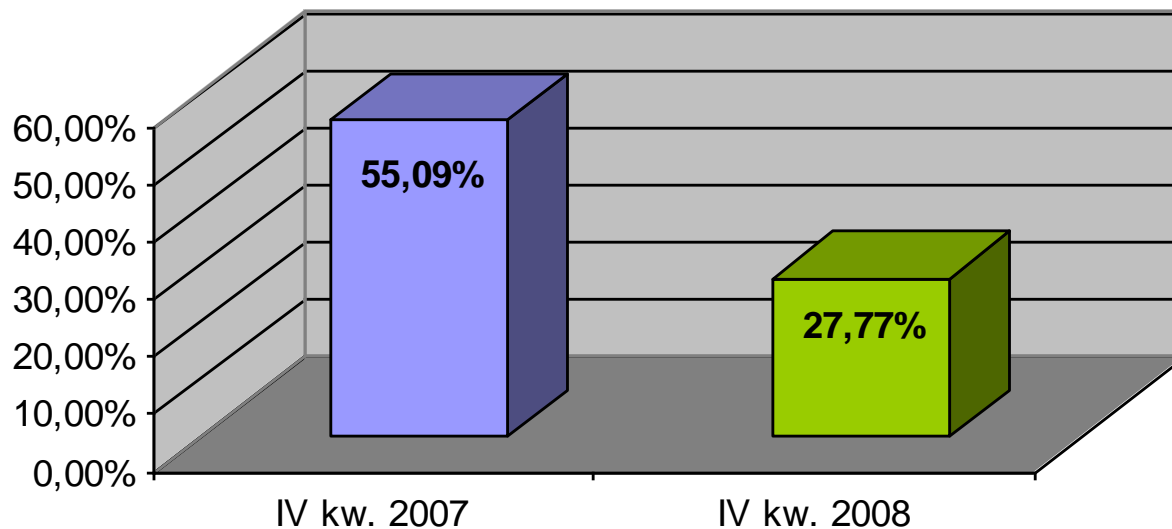
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Realizacja polityki ekologii w gminie - koordynacja i obsługa
GFOŚ





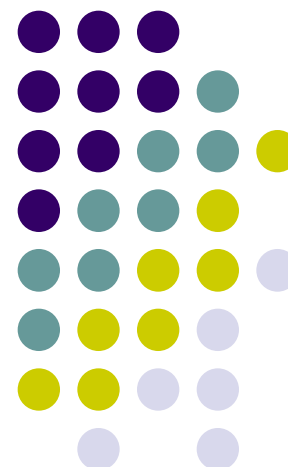
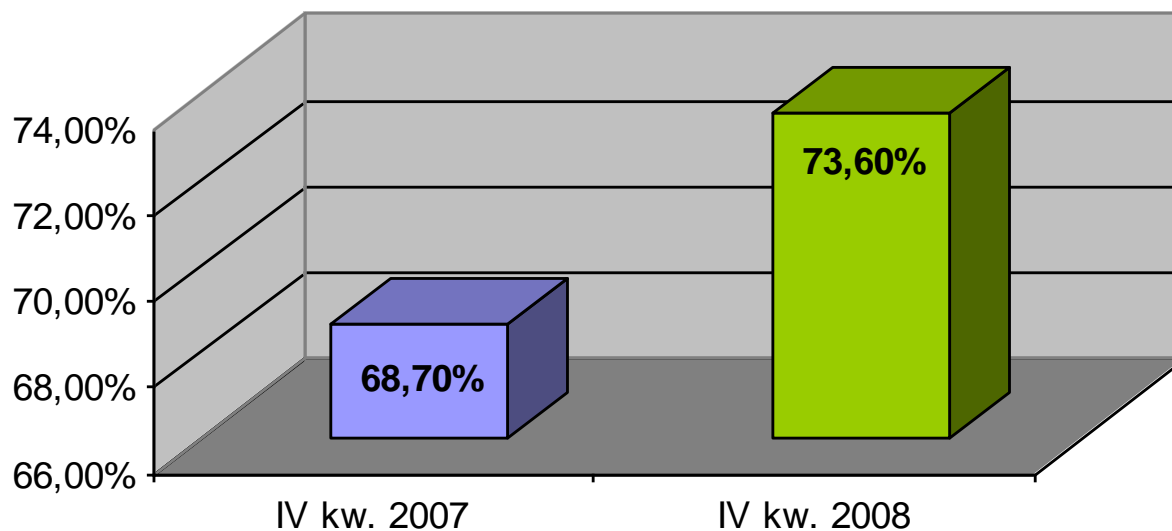
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Realizacja polityki ekologii w powiecie - koordynacja i
obsługa PFOŚ





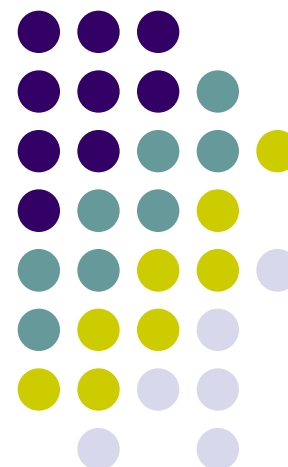
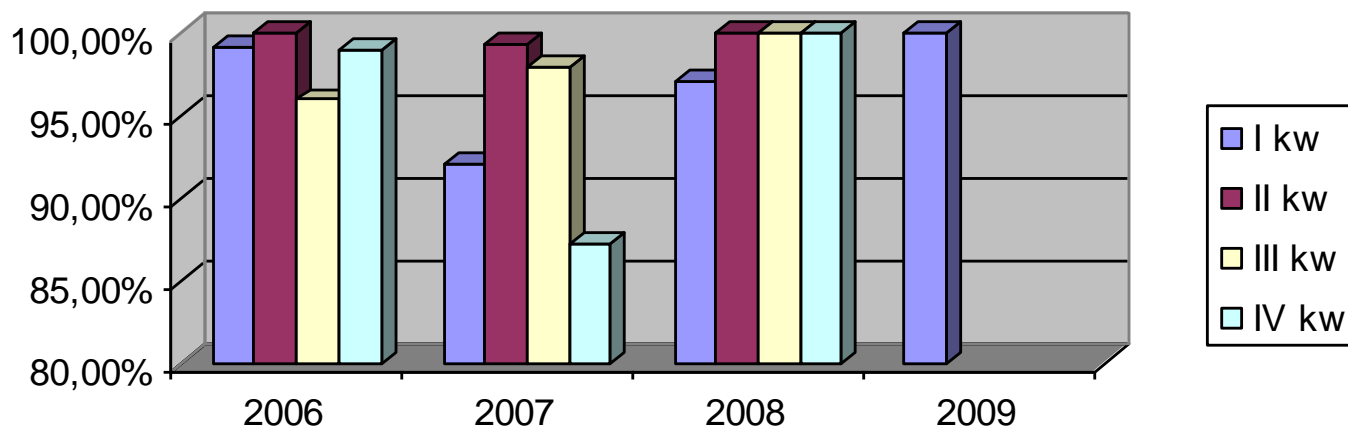
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



**Realizacja zadań z zakresu postępowania administracyjnego:
ochrona przyrody, zwierząt, ekologia, ochrona wód, ochrona
przed hałasem, gospodarowanie odpadami**
Terminowość





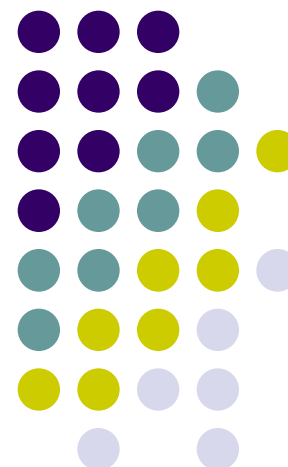
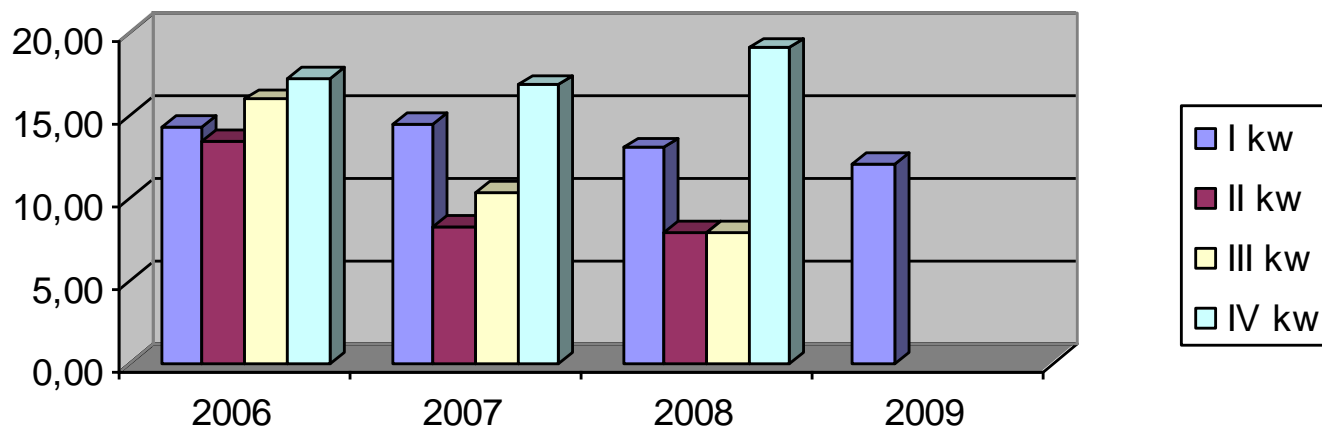
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



**Realizacja zadań z zakresu postępowania administracyjnego:
ochrona przyrody, zwierząt, ekologia, ochrona wód, ochrona
przed hałasem, gospodarowanie odpadami**
Średni czas realizacji





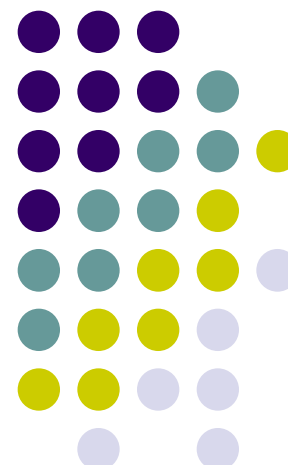
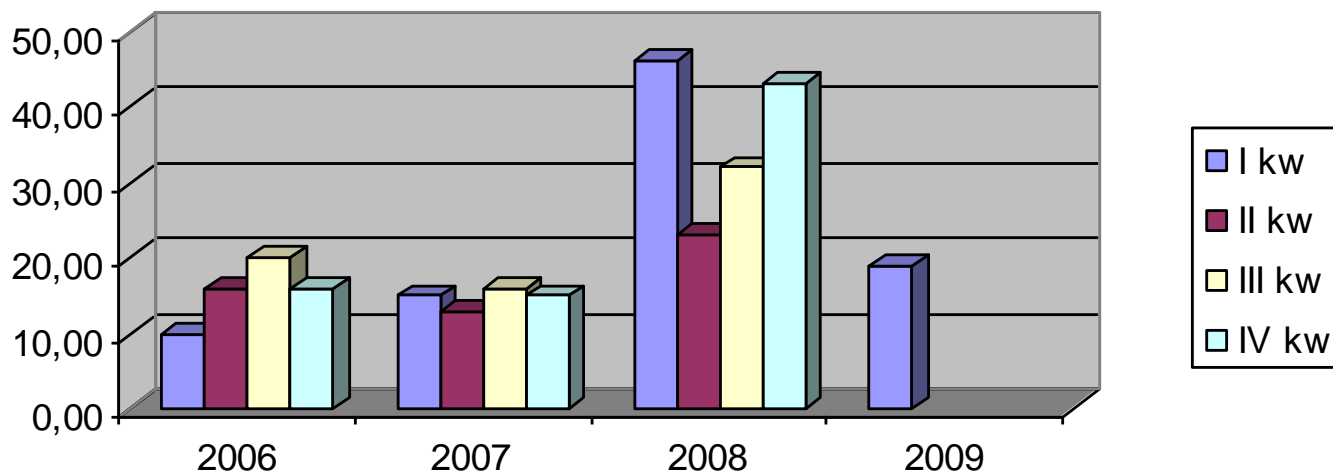
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Geodezji i Kartografii
Rozgraniczenie nieruchomości
Średni czas realizacji





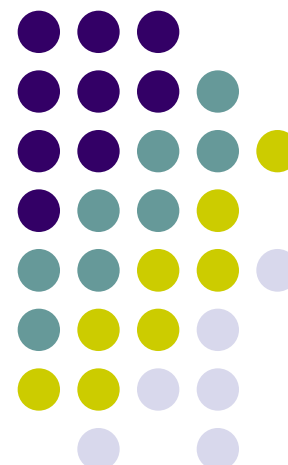
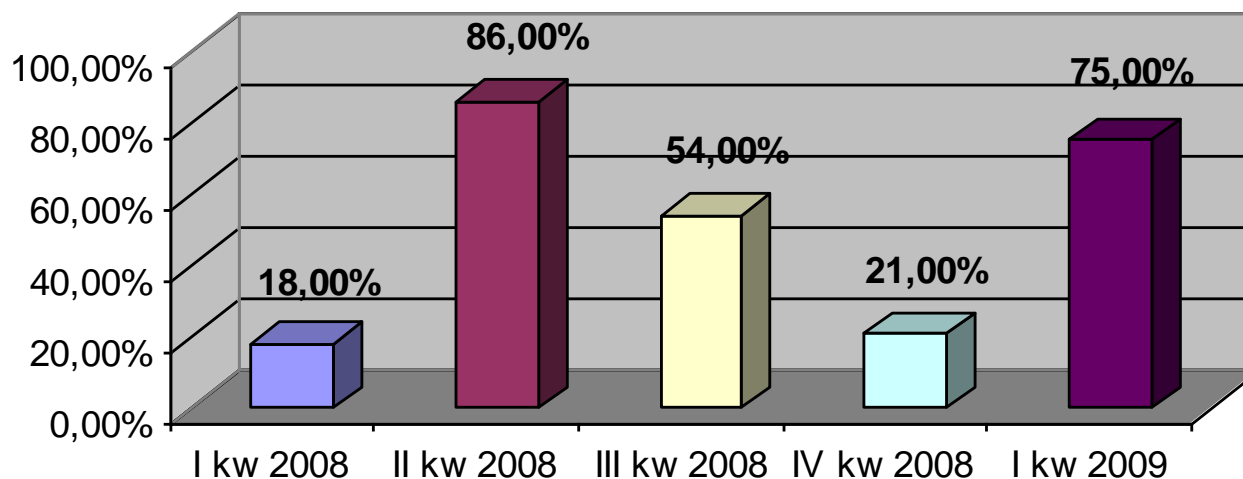
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Geodezji i Kartografii
Rozgraniczanie nieruchomości
Terminowość





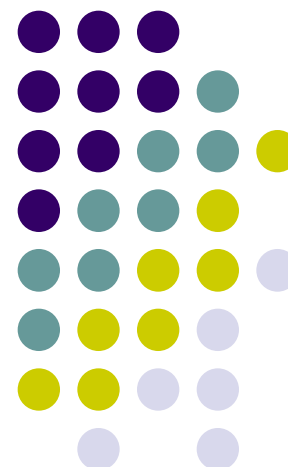
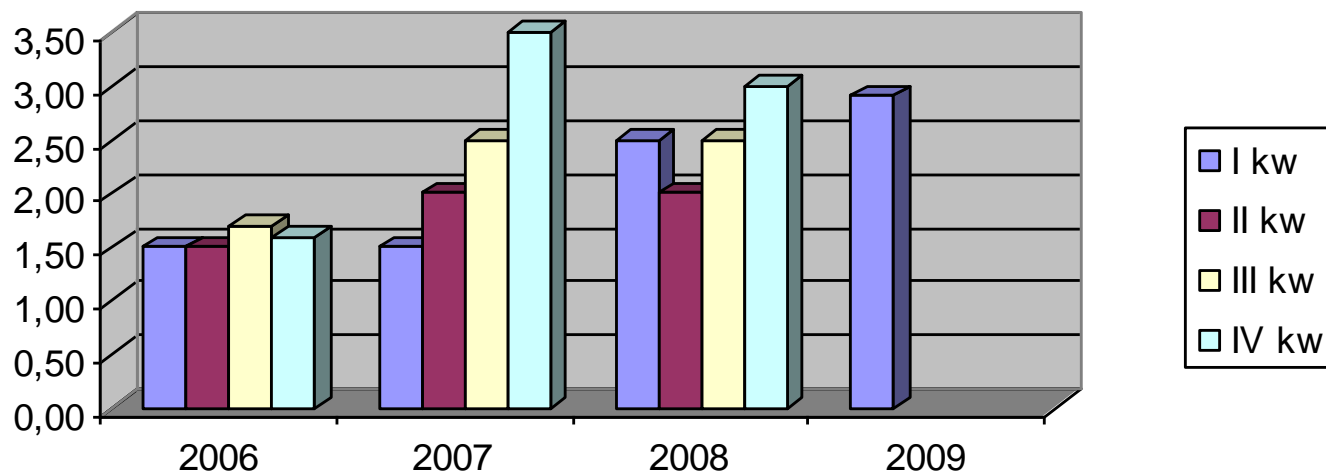
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Geodezji i Kartografii
Reprodukcja i sprzedaż map
Średni czas realizacji





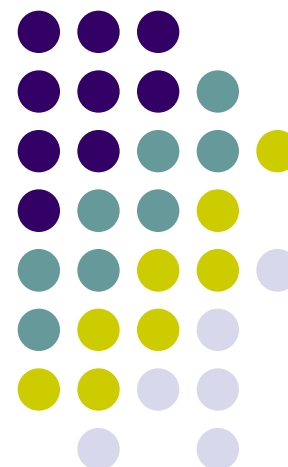
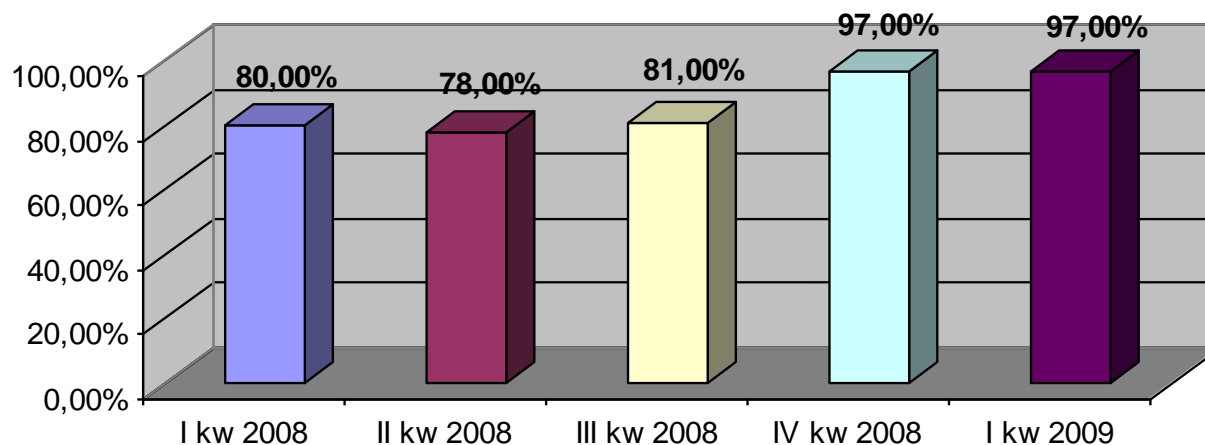
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Gospodarki Nieruchomościami
Prowadzenie postępowań o zwrot nieruchomości
Terminowość





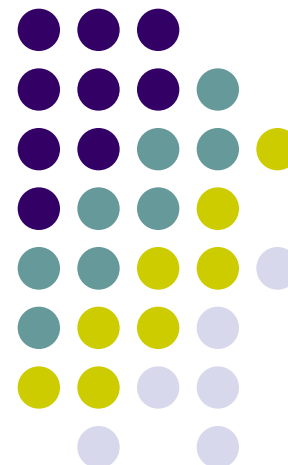
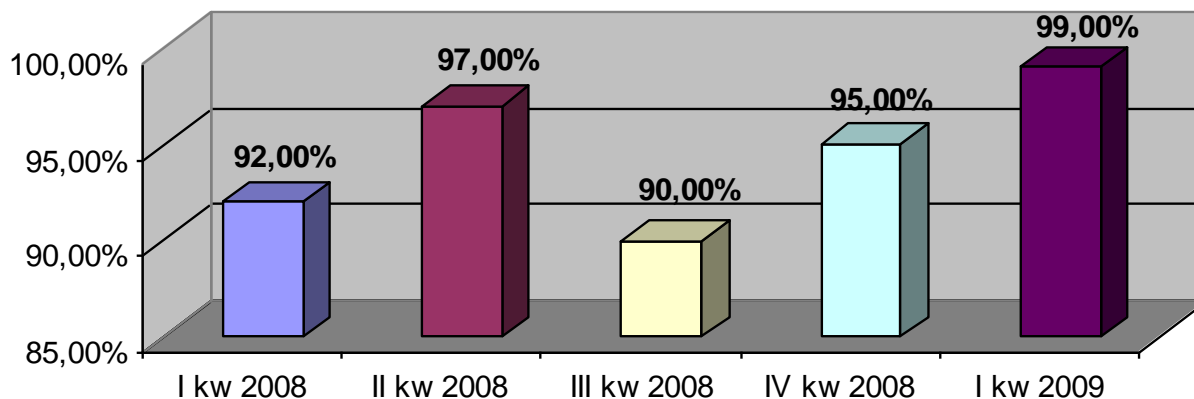
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Gospodarki Nieruchomościami
Sprzedaż, oddawanie w użytkowanie wieczyste, najem, dzierżawę
nieruchomości gm., pow. i Skarbu Państwa
Terminowość

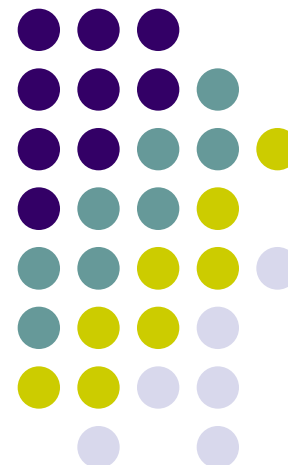
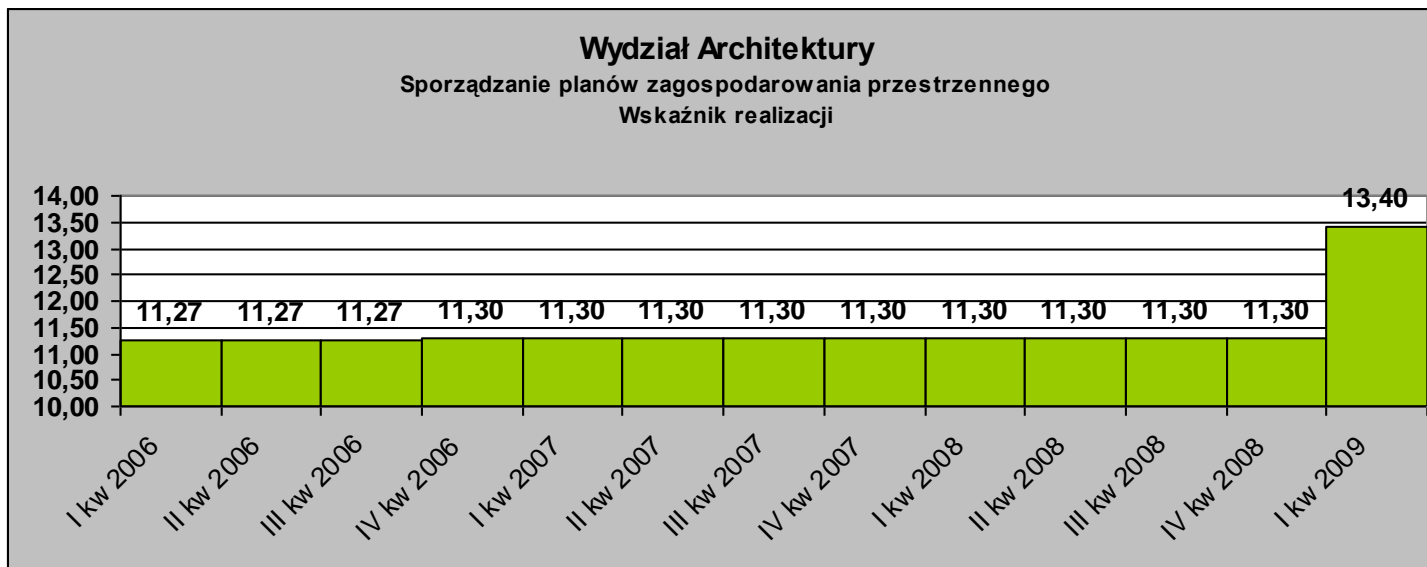




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009

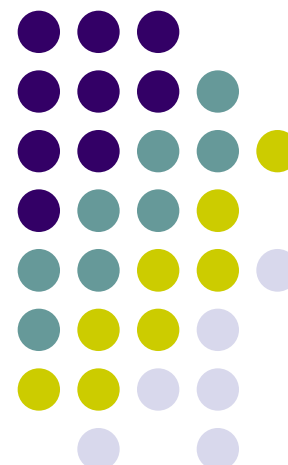
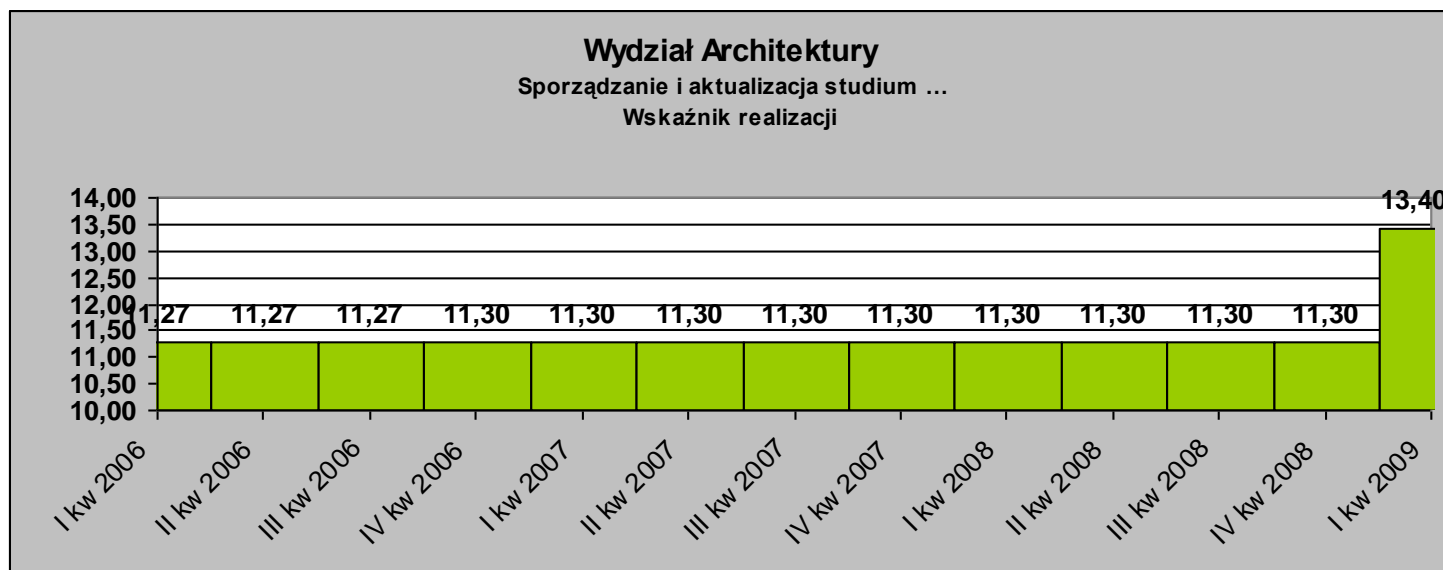




Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009





Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

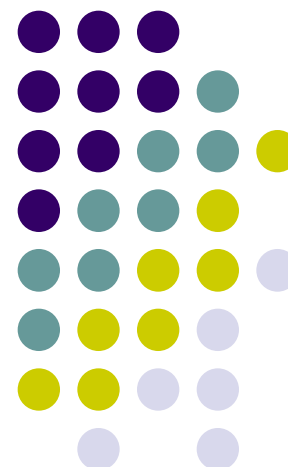
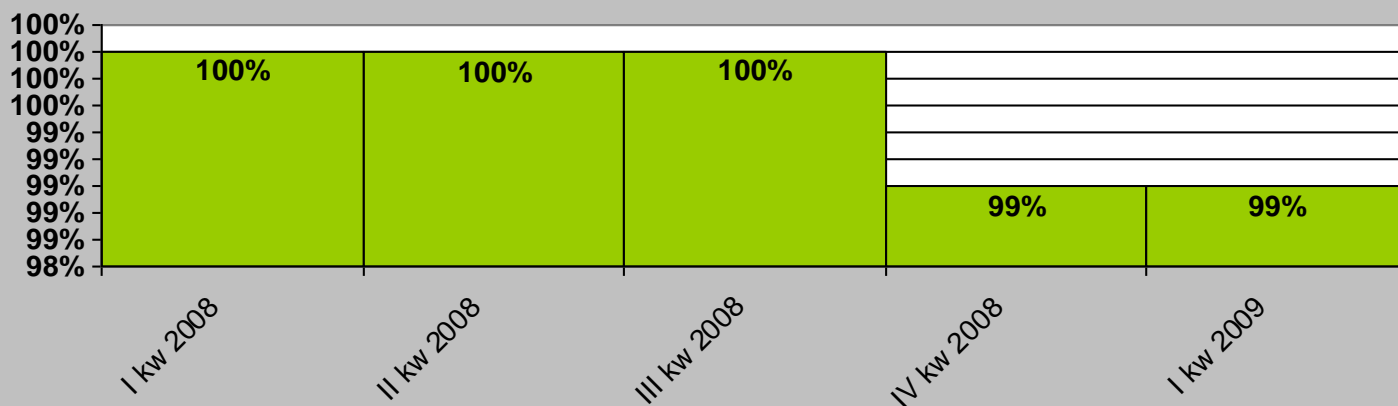
20 lipiec 2009



Wydział Architektury

Ustalenie warunków zabudowy

Terminowość





Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

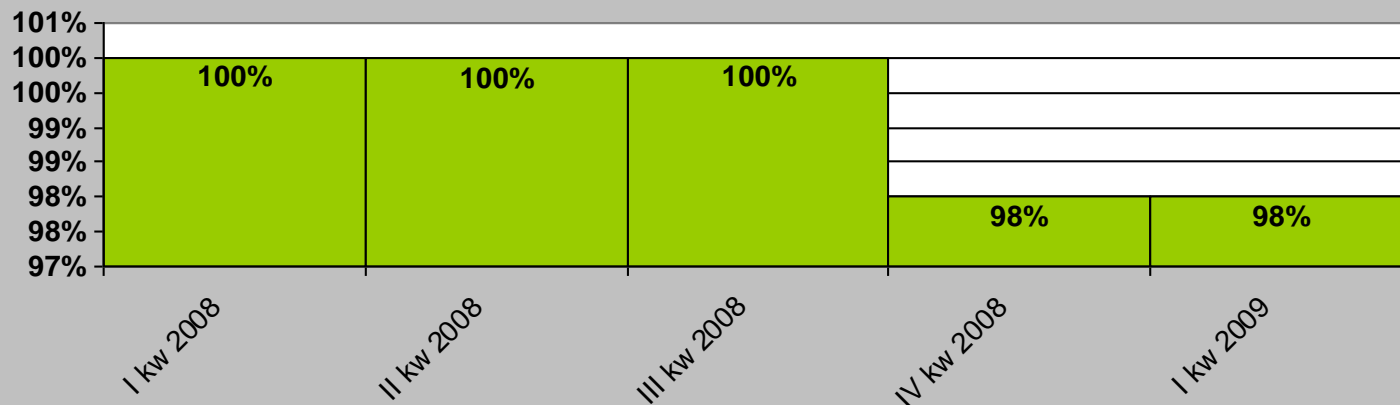
20 lipiec 2009



Wydział Architektury

Zaświadczenie o samodzielności lokali

Terminowość





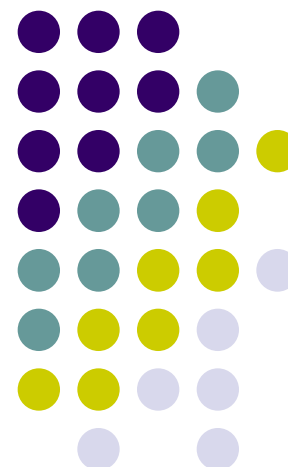
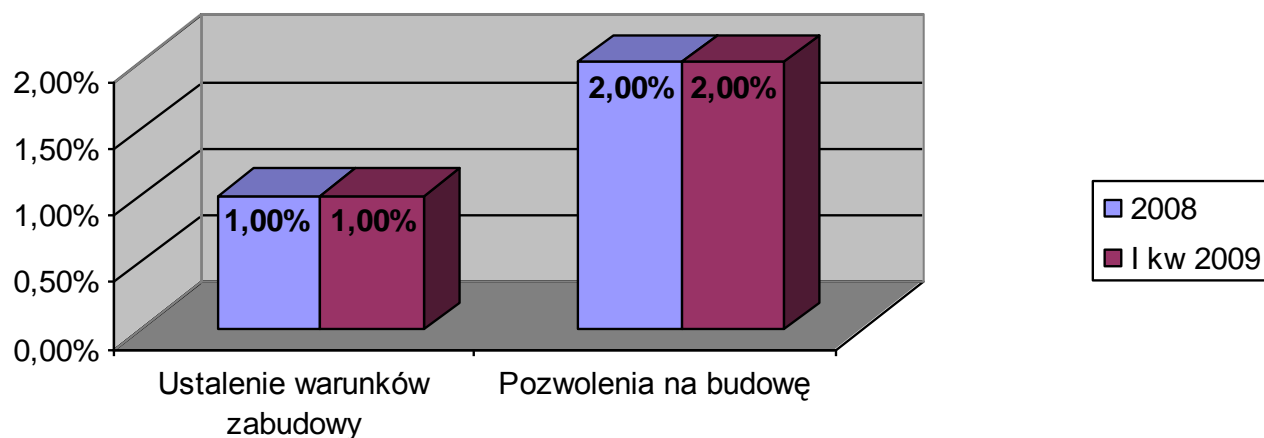
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Architektury
Wskaźnik uchylen decyzji





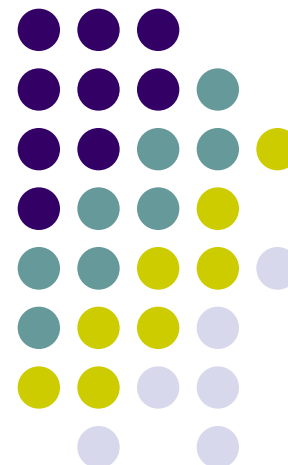
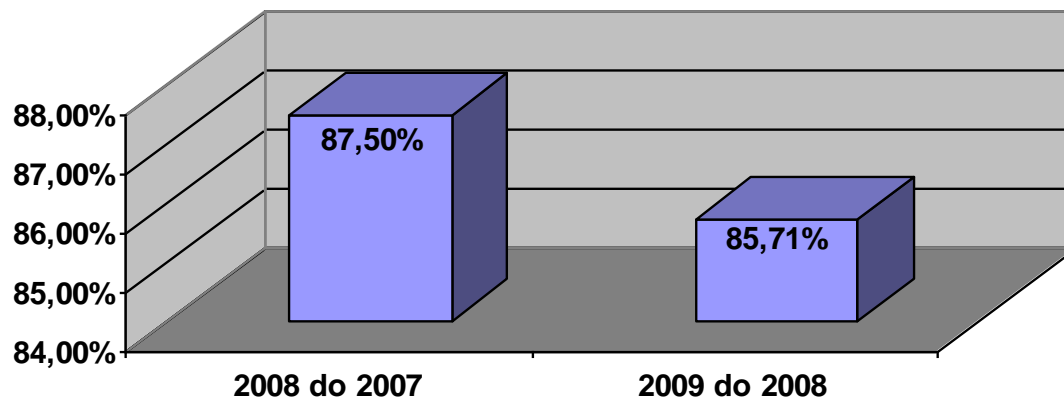
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Administracyjno-Personalny
Skargi w Urzędzie
Trend





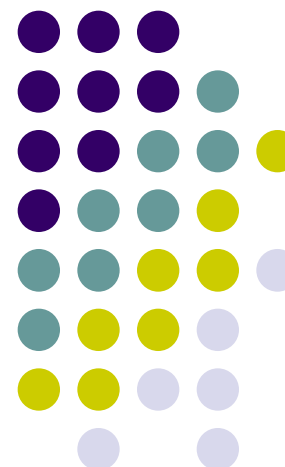
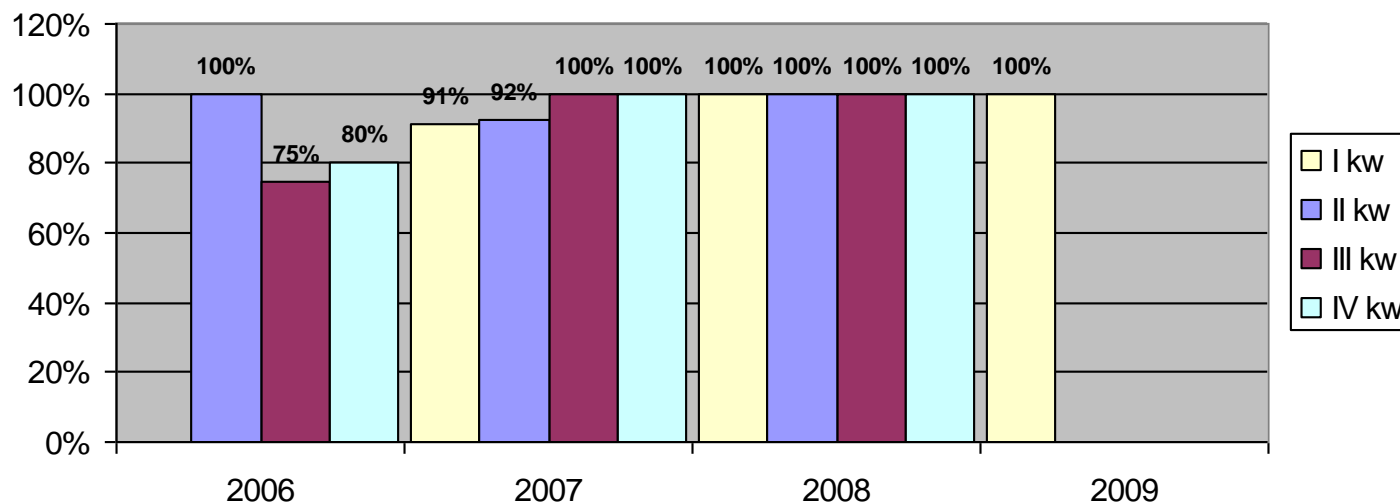
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Administracyjno-Personalny
Udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski mieszkańców
Terminowość





Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

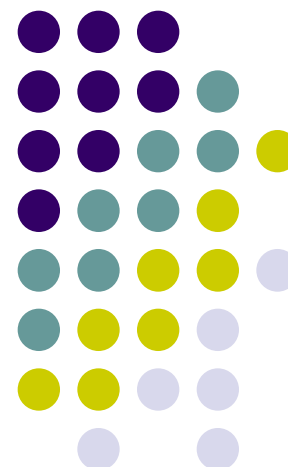
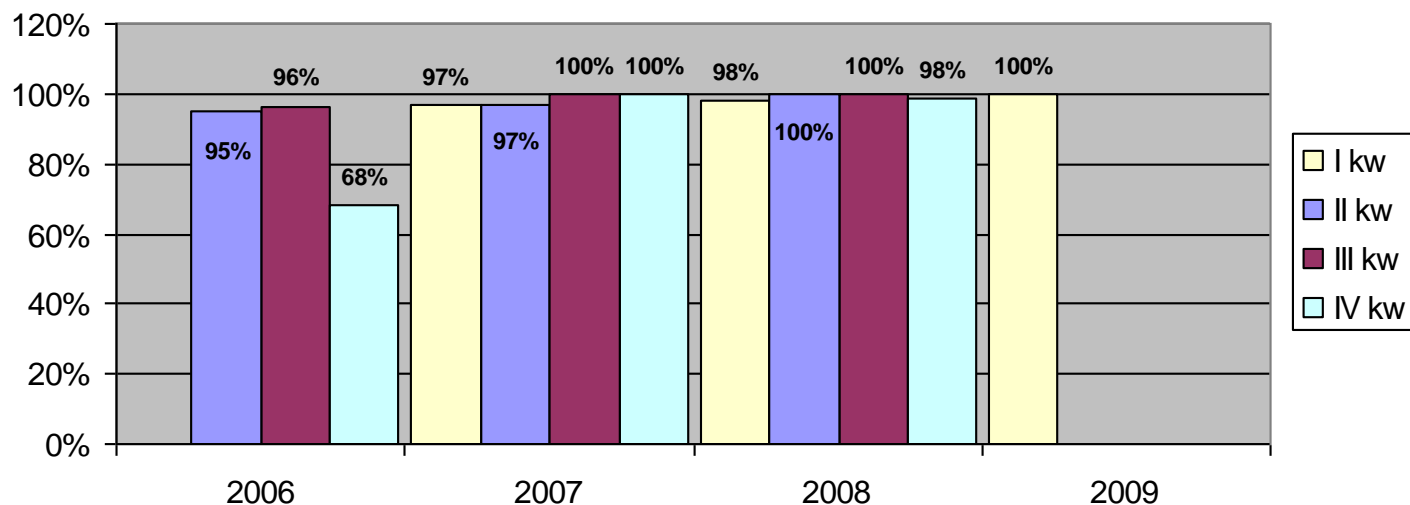
20 lipiec 2009



Wydział Administracyjno-Personalny

Odpowiedzi na interpelacje, zapytania i wnioski radnych, wnioski i opinie komisji rady

Terminowość





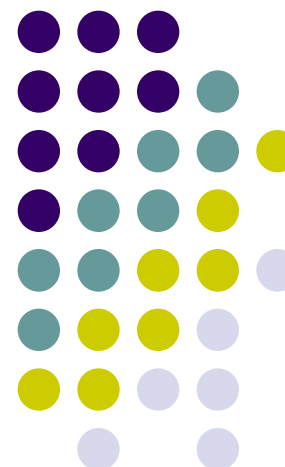
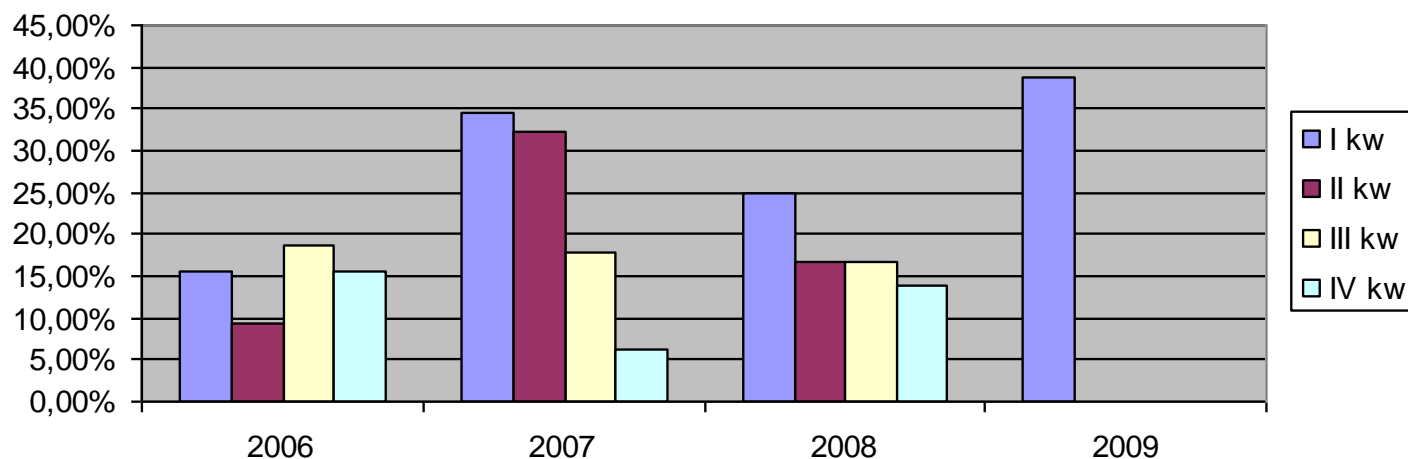
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wskaźnik archiwizacji w Urzędzie





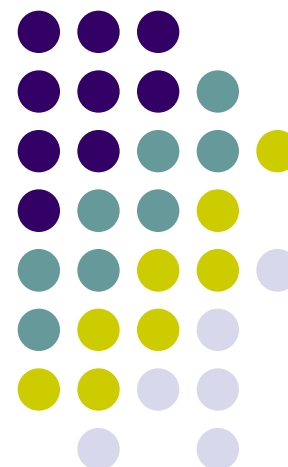
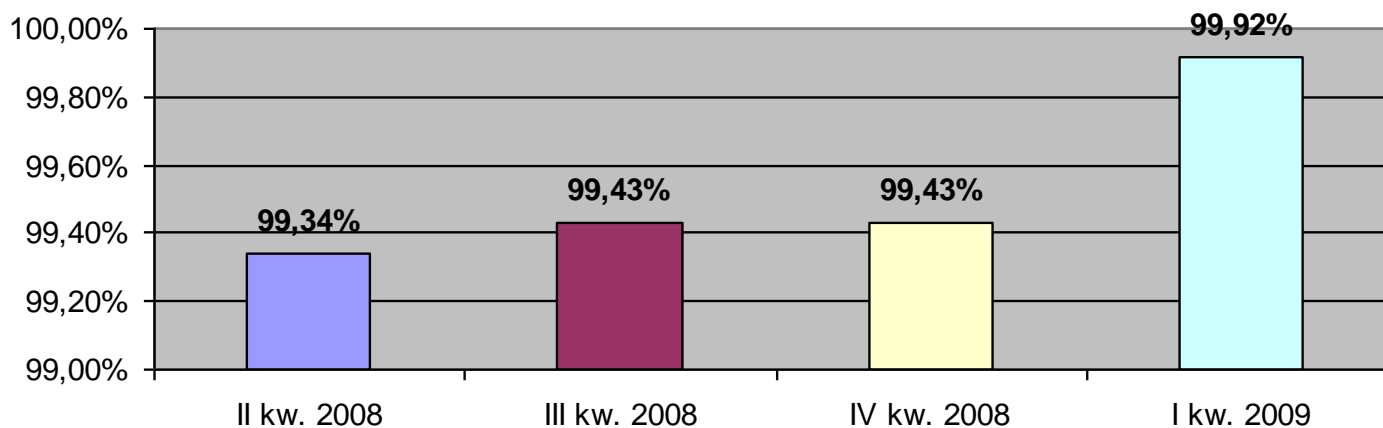
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
Terminowość decyzji w sprawie dodatków mieszkaniowych





Przegląd zarządzania

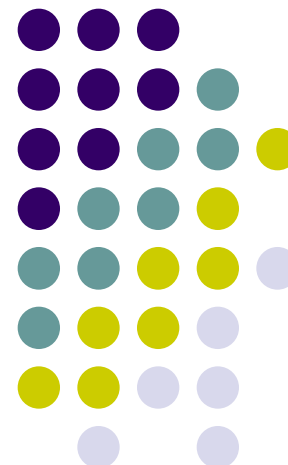
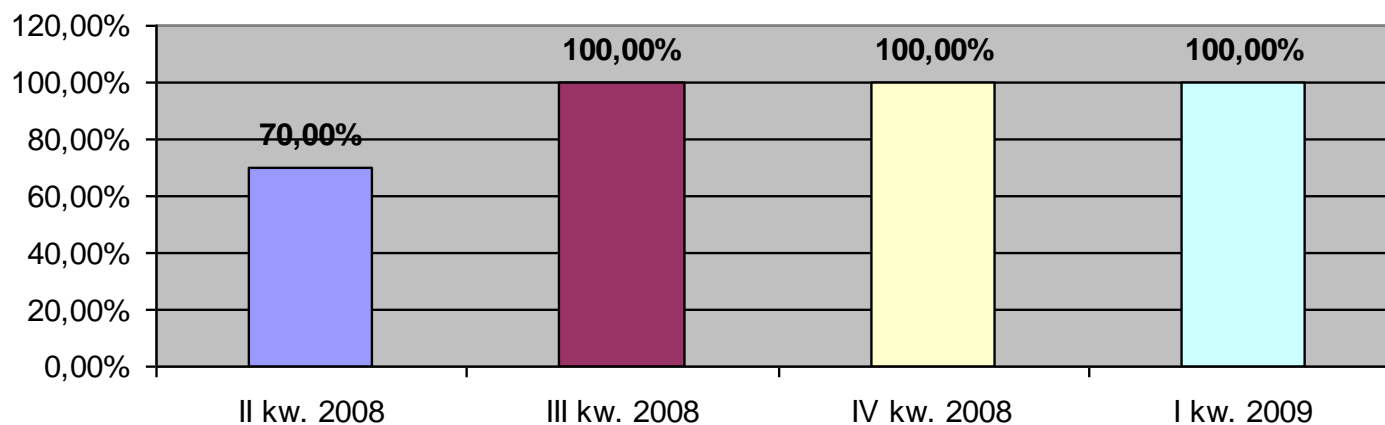
Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej

Terminowość zadań z obszaru czystości i porządku w gminie





Przegląd zarządzania

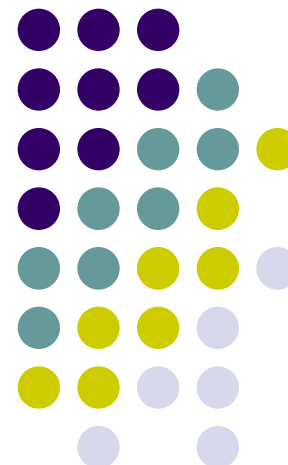
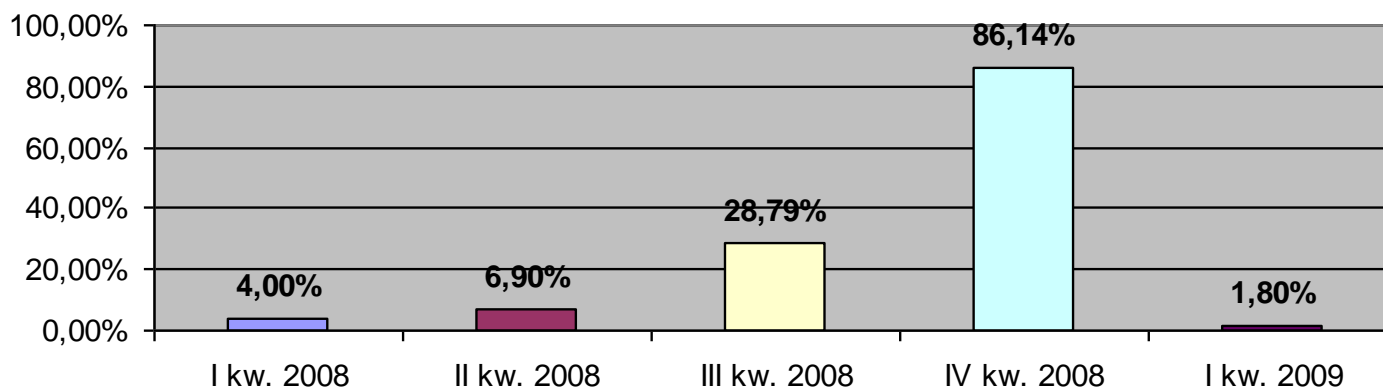
Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Biuro Informatyzacji Urzędu

Wskaźnik realizacji rozwoju oprogramowania w odniesieniu do potrzeb bieżących
(zadania inwestycyjne)





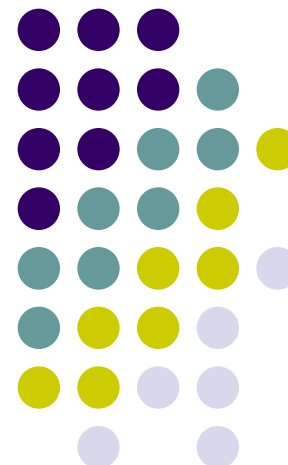
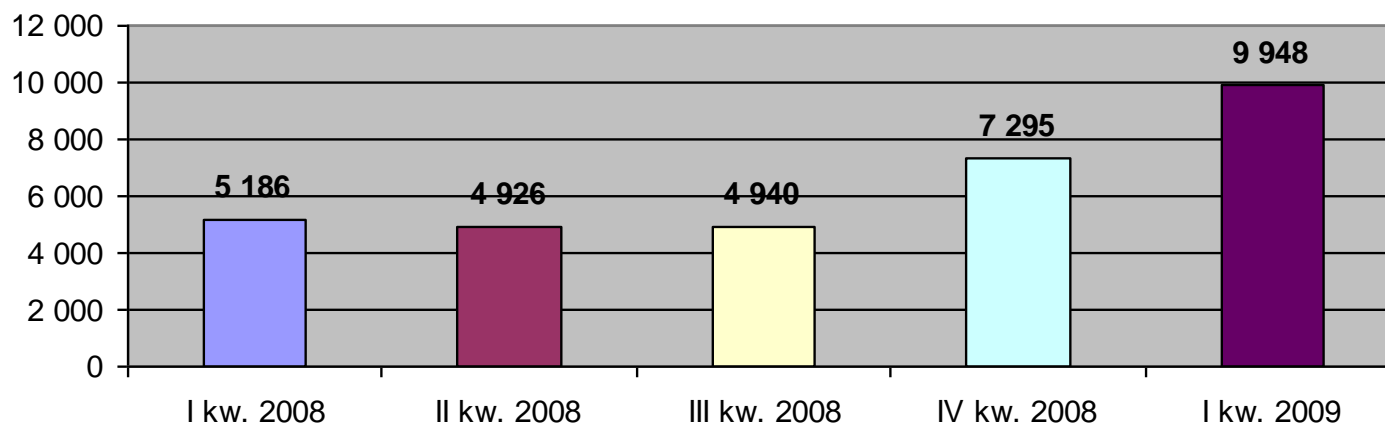
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Biuro Organizacji Pozarządowych
Liczba odwiedzin strony NGO





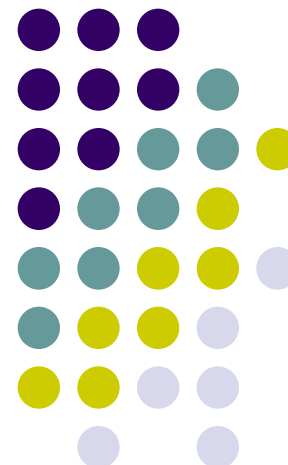
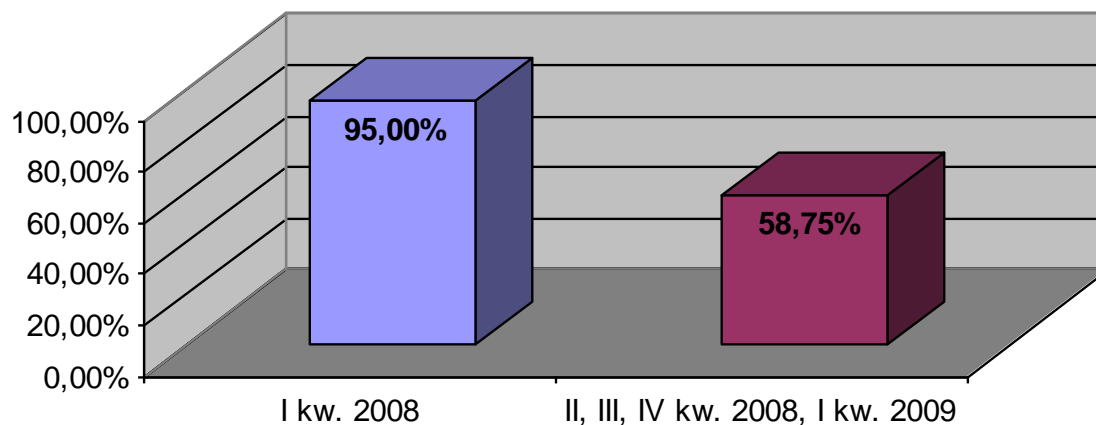
Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Wskaźnik realizacji zadania uporządkowania gospodarki wodno-ściekowej w gminie Dąbrowa Górnicza





Przegląd zarządzania

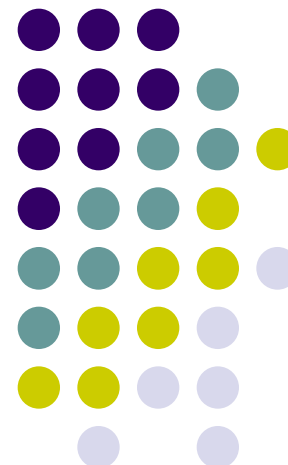
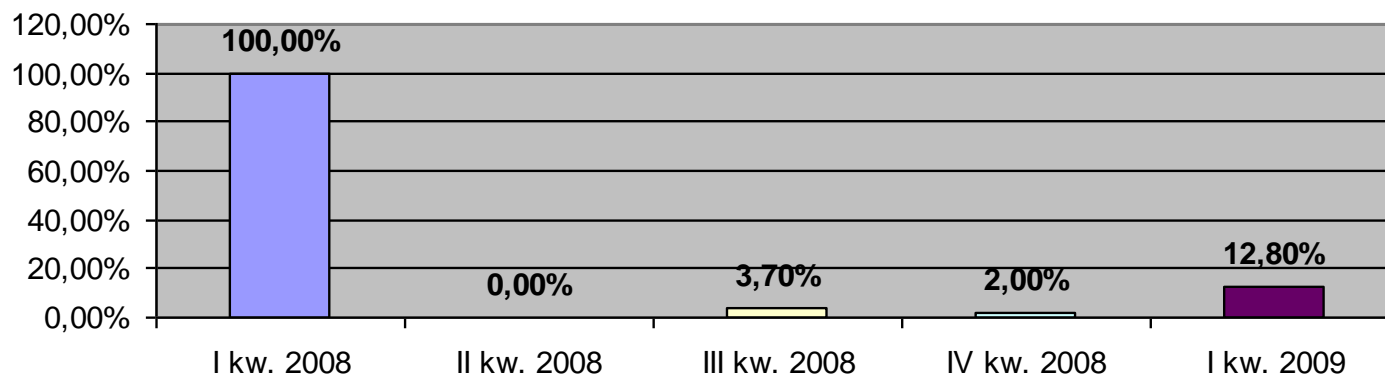
Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Biuro Funduszy i Projektów Unijnych

Wskaźnik realizacji funduszy
Kwota pozyskana do wnioskowanej





Przegląd zarządzania

Urząd Miejski w Dąbrowie Górniczej

20 lipiec 2009



Agnieszka Przybyszewska
Pełnomocnik ds. Jakości i Obsługi Interesantów

aprzybyszewska@dabrowa-gornicza.pl

