



ZWIĄZEK MIAST POLSKICH



Projekt: Budowanie potencjału instytucjonalnego jednostek samorządu do lepszego dostarczania usług publicznych



## Sprawozdanie z drugiego spotkania Grupy Wymiany Doświadczeń Usługi komunalne w miastach – II edycja (2008-9)

Termin spotkania: **4 i 5 grudnia 2008 r.**

Miejsce spotkania: **Szydłowiec**

Spotkanie odbyło się w dniach 4-5 grudnia 2008 r. w Sali kominkowej na Zamku w Szydłowcu ul. Sowińskiego 2 zgodnie z ustalonym programem.

W spotkaniu wzięło udział 20 osób zgłoszonych przez samorządy do pracy w GWD - usługi komunalne wraz z koordynatorem. Na spotkaniu byli przedstawiciele uczestniczących miast: Gdańska, Jaworzna, Pabianic, Poznania, Rawicza i Szydłowca, zabrakło przedstawicieli Rypina. Na spotkaniu obecni byli dodatkowo dr Tomasz Potkański – Kierownik Projektu i p. Agnieszka Stencel – pracownica Biura ZMP oraz przedstawiciele gospodarzy Miasta Szydłowca z Burmistrzem Andrzejem Jarzyńskim.

Spotkanie otworzył p. Stanisław Łodwig – koordynator GWD – usługi komunalne przedstawiając gości i przypominając ustalenia z poprzedniego spotkania.

W dalszej części spotkania zebranych przywitał pan Andrzej Jarzyński – Burmistrz Miasta Szydłowca.

Przedstawiciele sektora usług komunalnych w Szydłowcu przedstawili podstawowe wiadomości na temat: gospodarki ciepłowniczej, gospodarki wodociągowo – kanalizacyjnej i gospodarki mieszkaniowej.

W czasie spotkania zrealizowano następujące punkty:

1. Prezentacja przez koordynatora: Ankiety sektora usług komunalnych, Instrukcji wypełniania ankiety, Wskaźników badania sektora usług komunalnych.

W pierwszej części tego punktu zebrani przedyskutowali sprawę zakresu prowadzonych badań. Odniesiono się do zgłoszonych w Pabianicach postulatów objęcia badaniami dodatkowo sprawy gospodarowania wodami opadowymi (kanalizacja deszczowa) i sprawy opróżniania szamb i zbiorników bezodpływowych. Po dyskusji, w wyniku, której stwierdzono, że postulowane sprawy nie są jeszcze właściwie przygotowane na wniosek koordynatora zrezygnowano z badania tych spraw pozostając przy usługach: wodociągowych, kanalizacyjnych i odbioru odpadów komunalnych.

W czasie spotkania uczestnicy otrzymali przygotowane przez Biuro ZMP wydruki z SAS zawierające szablony ankiety i instrukcji oraz wskaźników za 2007 r. dla następujących miast: Gdańsk, Poznań, Rawicz i Jaworzno. Miasta: Pabianice, Szydłowiec i Rypin nie uczestniczyły dotychczas w badaniach SAS i nie posiadały doświadczeń w tym zakresie. Koordynator z uczestnikami przedstawiali kolejne parametry ankiety i w dyskusji, korzystając z instrukcji, analizowali je w kontekście zaplanowanych wskaźników. W ten sposób zostały opracowane poprawki do Ankiety sektora usług komunalnych, Instrukcji wypełniania ankiety, Wskaźników badania sektora usług komunalnych. Na podstawie tych dokumentów wszystkie miasta uczestniczące w GWD – usługi komunalne wypełnią Ankiety z pomocą Instrukcji i w terminie do 10 lutego 2009 r. i prześlą je do Biura ZMP, które wyliczy Wskaźniki i drogą zwrotną przekaże te wskaźniki do miast uczestniczących w GWD - usługi komunalne.

2. Prezentacja przez koordynatora: Ankiety badania satysfakcji klientów – odpady komunalne i Ankiety badania satysfakcji klientów - usług wodno-kanalizacyjnych.

Koordynator w oparciu o przekazane po spotkaniu w Pabianicach szablony: Ankiety badania satysfakcji klientów – odpady komunalne i Ankiety badania satysfakcji klientów – usług wodno-kanalizacyjnych razem z uczestnikami GWD – usługi komunalne dokonali analizy i oceny tych dokumentów. Pozwoliło to skorygować treść tych ankiet. Na podstawie tych dokumentów wszystkie miasta uczestniczące w GWD – usługi komunalne przeprowadzą stosowne badania i w terminie do 20 lutego 2009 r. prześlą do Biura ZMP wyniki swoich badań.

3. Omówienie sposobów zbierania danych do określenia wskaźników sektora usług komunalnych oraz sposobów zrealizowania ankiet badania satysfakcji klientów.

Koordynator zaprezentował doświadczenia miast z pierwszej edycji GWD – usługi komunalne w realizowaniu tych zadań. Ustalono, że badania satysfakcji klientów miasta zrealizują wg własnej decyzji: albo zlecą je wyspecjalizowanej firmie (np. miasta większe) lub przeprowadzą je własnymi siłami urzędów miast (gmin). Podkreślono jako bardzo ważny problem właściwej reprezentatywności badanych respondentów.

#### **4. Ustalenia końcowe.**

Koordynator poinformował uczestników GWD – usługi komunalne, że w ramach niniejszego projektu jest możliwość udziału w (nieodpłatnym dla uczestnika) wyjeździe studyjnym jednego przedstawiciela GWD – usługi komunalne na okres ok. jednego tygodnia do Norwegii. Ze względów organizacyjnych wymagana jest znajomość języka angielskiego. Kandydatury należy zgłaszać do koordynatora lub Biura ZMP.

Przypomniano, że następne spotkanie odbędzie się w Jaworznie w dniach 5/6 marca 2009 r. Stosowne zawiadomienia i program spotkania będą rozesłane odpowiednio wcześniej.

#### **5. Podsumowanie i zakończenie spotkania.**

Po zakończeniu spotkania, na zaproszenie burmistrza Szydłowca, uczestnicy GWD – usługi komunalne odbyli krótką wycieczkę po Szydłowcu.

