

## **Sektory usług - Zarządzanie gospodarką komunalną**

Koordynator Stanisław Łodwig

### **Cykl 2007-2008**

#### **➤ Uczestnicy**

- Dąbrowa Górnicza
- Kartuzy
- Kozienice
- Łódź
- Mszczonów
- Reda
- Wieruszów

#### **➤ Spotkania, najważniejsze rodzaje przeprowadzonych działań**

##### **1. Łódź, 15-16 listopada 2007 r.**

##### **Omówiono założenia metody realizacji cyklu pracy GWD z zakresu gospodarki komunalnej.**

Koordynator zaproponował, aby w ramach tego sektora zająć się następującymi usługami komunalnymi:

- (a) zborowym zapatrzeniem w wodę,
- (b) zbiorowym odprowadzaniem ścieków,
- (c) zagospodarowywaniem odpadów.

Uczestnicy spotkania wstępnie zaakceptowali tę propozycję. Koordynator zaprezentował zbiór przykładowych danych ankietowych oraz zbiór przykładowych wskaźników do oceny tych trzech usług. Uczestnicy spotkania wspólnie z koordynatorem GWD dokonali wstępnej analizy tego opracowania. Ustalono, że dalszą analizę zagadnień zarządczych i wskaźników, które pozwalają na ich analizę, uczestnicy grupy będą realizowali indywidualnie w okresie do następnego spotkania, a podsumują to plenarnie na następnym spotkaniu.

##### **2. Mszczonów, 10-11 stycznia 2008 r.**

W trakcie spotkania koordynator wraz z uczestnikami przeanalizował wstępnie zaproponowane listy wskaźników do badania usług komunalnych i ustalono zmienione wskaźniki wraz z instrukcją zbierania danych. Przedyskutowano też różne propozycje ankiet do badań satysfakcji klientów usług komunalnych, zwłaszcza w zakresie funkcjonowania systemu odbioru odpadów na terenie gminy. Uczestnicy postanowili zaproponować własne ankietę do następnego spotkania.

##### **3. Dąbrowa Górnicza, 14-15 lutego 2008 r.**

Na spotkaniu dokonano prezentacji wstępnych wyników badania usług komunalnych. Porównano uzyskane wyniki badań tych usług. Zauważono rozbieżności między danymi odczytanymi w BDR oraz danymi ustalonymi przez uczestników badań. Postanowiono dopracować wskaźniki zgodnie z opiniami uczestników opierając się przede wszystkim na danych z BDR (przy występowaniu rozbieżności). Ustalono także, że na podstawie

przedstawionych ankiet do badań satysfakcji klientów usług komunalnych, koordynator przygotowuje wspólne dla wszystkich gmin dwa wzory ankiet: dla odpadów komunalnych i dla usług wodno-kanalizacyjnych, co zostało zrobione krótko po zakończeniu spotkania. Uczestnicy zobowiązali się przed następnym spotkaniem do zebrania danych według poprawionych wzorów i do przygotowania przeprowadzenia ankietyzacji swoich klientów.

#### **4. Kozienice, 6-7 marca 2008 r.**

Dopracowano jeszcze niektóre wskaźniki w wyniku dyskusji oceniającej przeprowadzone badania. Po tych zmianach ankiety zostaną uzupełnione. W trakcie graficznej prezentacji wyników części wskaźników porównywano wyniki i przedyskutowano uwarunkowania zewnętrzne i wewnętrzne sektora usług komunalnych oraz stosowane rozwiązania organizacyjne. Dyskusja w oparciu o uzupełnione dane i poprawione wskaźniki będzie kontynuowana na następnym spotkaniu 10-11 kwietnia br. w Wieruszowie, gdzie także będzie monitorowana dystrybucja ankiet badania opinii użytkowników usług. Uzgodniono, że na spotkaniu majowym będzie dokonana prezentacja ich wyników wraz z dyskusją nt. rozwiązań doskonalących zarządzanie usługami w poszczególnych miastach.

#### **5. Wieruszów, 10-11 kwietnia 2008**

W trakcie spotkania odbyła się prezentacja wykresów z poprawionymi danymi dla wszystkich miast co pozwoliło na pogłębioną analizę form i uwarunkowań organizacyjnych. W czasie spotkania dokonano ponownego przeglądu Kwestionariusza i Wskaźników zaprezentowanych w formie wykresów z poprawionymi danymi przedstawionymi przez wszystkie miasta uczestniczące w badaniu.

Na podstawie wykresów wynikających z prezentacji Wskaźników członkowie GWD kolejno omawiali usprawnienia w realizacji analizowanych usług komunalnych. Analizowano propozycje usprawnień innowacyjnych w zakresie usług komunalnych. W następstwie przeprowadzonych dyskusji i analiz przyjęto nowe, poprawione wersje: kwestionariusza badania sektora usług komunalnych w gminie oraz zestawu wskaźników badania sektora usług komunalnych w gminie.

Przedstawiciele miast członkowskich przedstawili informacje na temat wdrożenia ankiet badania satysfakcji klientów i podtrzymali deklaracje opracowania wyników tych ankiet na spotkanie GWD w maju w Kartuzach. Z uwagi na potrzebę końcowego opracowania wyników ankiet badania satysfakcji klientów zgłoszono potrzebę odbycia jeszcze jednego spotkania GWD np. w dniach 19-20 czerwca 2008 r. w Redzie.

#### **6. Kartuzy, dnia 15-16 maja 2008**

Prezentacji miasta Kartuzy dokonała Mirosława Lehman, burmistrz Kartuz, a później działalność kartuskiego przedsiębiorstwa wodociągowo-kanalizacyjnego omówili przedstawiciele zarządu tej spółki.

Reprezentanci samorządów uczestniczących w GWD przedstawili szczegółowo zastosowane sposoby przeprowadzenia badań ankietowych i ocenili skuteczność przyjętych rozwiązań. Samorządy miały w tej dziedzinie bardzo różne rozwiązania, niektóre przeprowadzały te badania przy zaangażowaniu własnych pracowników (Kartuzy), a niektóre zatrudniły zewnętrzne wyspecjalizowane firmy (Łódź).

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń członkowie GWD kolejno zaprezentowali usprawnienia w realizacji usług komunalnych. Szczegółowo omówiono schemat raportu

prezentującego proponowane usprawnienia organizacyjne przedstawione wcześniej przez ZMP.

## **7. Reda, 19-20 czerwca 2008**

Burmistrz Redy, Krzysztof Krzemiński i pozostali gospodarze przybliżyli uwarunkowania rozwoju Redy z szerokim zaprezentowaniem organizacji sektora komunalnego, zwłaszcza w dziedzinie dostarczania wody, odbioru ścieków i zagospodarowania odpadów.

Przedstawiciele poszczególnych samorządów przedstawili swoje propozycje usprawnień organizacyjnych, które są efektami ich uczestnictwa w GWD. Szczegółowo przedyskutowano przedstawione propozycje. Wskazano na potrzeby wprowadzenia poprawek do zaprezentowanych przykładów. Chodziło zwłaszcza o poprawienie czytelności opracowań, przeorganizowanie materiałów. Samorzady zobowiązały się uzupełnić do końca lipca wszystkie jeszcze brakujące elementy dotyczące wyników wskaźników ilościowych, wyników ankiet badania opinii użytkowników usług oraz dopracować raporty zawierające propozycje usprawnień.

W drugim dniu spotkania gospodarze zorganizowali dla uczestników spotkania wizyty w spalarni osadów w Oczyszczalni Ścieków "DĘBOGÓRZE" oraz Zakładu Zagospodarowania Odpadów "EKO DOLINA" w Łęczycach.

### **➤ Podsumowanie pracy GWD – Zarządzanie gospodarką komunalna**

1. W czasie całego cyklu spotkań GWD zostały wykonane następujące prace:
  - a) dokonano analizy charakterystyki sektora gospodarki komunalnej i w jej następstwie wskazano następujące usługi publiczne: usługi wodociągowe, usługi kanalizacyjne i usługi odbioru odpadów stałych jako przedmiot zainteresowania i badań GWD,
  - b) w ramach próby określenia elementów zarządczych sektora gospodarki komunalnej:
    - zapoznano się z następującymi, autorskimi opracowaniami koordynatora GWD: Ankieta sektora usług komunalnych w gminie, Instrukcja wypełniania ankiety sektora usług komunalnych w gminie, Wskaźniki badania sektora usług komunalnych w gminie,
    - dokonano weryfikacji w/w opracowań i na przykładzie danych zebranych w swoich miastach uczestnicy GWD za okres 2006 r. opracowali: Ankiety sektora usług komunalnych w swoim mieście na podstawie Instrukcji wypełniania ankiety sektora usług komunalnych oraz Wskaźniki badania sektora usług komunalnych w swoim mieście,
    - na spotkaniu GWD zaprezentowano w/w wyniki i wspólnie z koordynatorem GWD opracowano ostateczne wersje: Ankiety sektora usług komunalnych w gminie, Instrukcji wypełniania ankiety sektora usług komunalnych w gminie, Wskaźników badania sektora usług komunalnych w gminie, które następnie przekazano do Biura Związku Miast Polskich do wykorzystywania w SAS w corocznych badaniach od 2007 r.
  - c) w ramach badania satysfakcji klientów usług wodociągowo-kanalizacyjnych i usług odbioru odpadów stałych:
    - opracowano szablony dwóch ankiet: Badania satysfakcji klientów usług wodociągowo-kanalizacyjnych i Badania satysfakcji klientów usług odbioru odpadów stałych,
    - dokonano weryfikacji w/w opracowań na przykładzie przeprowadzenia dwóch badań ankietowych satysfakcji klientów usług wodociągowo-kanalizacyjnych i usług odbioru odpadów stałych w miastach uczestniczących w pracy GWD,

– na spotkaniu GWD zaprezentowano wyniki w/w badań ankietowych,  
d) na podstawie analiz prac przeprowadzonych przez uczestników GWD przedstawiciele miast:

– zaprezentowali na forum GWD propozycje usprawnień innowacyjnych w zakresie gospodarki komunalnej,

➤ **Projekty usprawniające zaproponowane przez uczestników GWD Zarządzanie gospodarką komunalną**

**Dąbrowa Górnicza**, zespół opracował dwa projekty

**Tytuł projektu: Zagospodarowanie odpadów – wzmocnienie efektywności segregacji odpadów na terenie miasta**

Efekt wprowadzonego wdrożenia ma polegać na zwiększonej ilości zebranego selektywnie surowca wtórnego. Zakłada się, że zwiększenie ilości kontenerów na osiedlach i dodatkowo wprowadzenie kontenerów do zbiórki makulatury. Pozwoli to osiągnąć wyższy poziom zbiórki surowca przeznaczonego do odzysku i recyklingu. Rozpoznanie przeprowadzone wśród mieszkańców posesji prywatnych wykazało, iż wyposażenie mieszkańców prywatnych nieruchomości w stojaki z workami do gromadzenia poszczególnych rodzajów surowców pozwoli osiągnąć następujące korzyści:

- większa ilość gospodarstw czynnie uczestniczących w segregacji odpadów i tym samym większy odzysk surowca;

- warunki sprzyjające i zachęcające do pozyskiwania w wyniku segregacji czystsze surowca wtórnego nie zmieszanego z innymi odpadami komunalnymi ;

Budowa punktów zbiórki odpadów niebezpiecznych pozwoli natomiast na efektywne wydzielenie ze strumienia odpadów komunalnych odpadów niebezpiecznych oraz zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego - a więc odpadów, które w sposób istotny zagrażają środowisku w sytuacji, gdy są wyrzucane np. do lasu.

Zakładany sukces wprowadzonego wdrożenia opiera się na czynniku polegającym na braku kosztów dla mieszkańców, którzy będą korzystali z wdrożonego rozwiązania oraz na intensywnej edukacji ekologicznej prowadzonej w tym obszarze.

**Tytuł projektu: Zagospodarowanie odpadów – kontrola obowiązków właścicieli nieruchomości wynikających z Ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach**

Przygotowano plan wdrożenia obejmujący:

1. Wytypowanie dzielnic w gminie charakteryzujących się małą ilością zawartych umów z przedsiębiorcami świadczącymi usługi komunalne
2. Kontrola posesji z udziałem Straży Miejskiej
3. Przeprowadzenie pokontrolnej statystyki porównawczej

Celem projektu jest wzrost ilości podpisanych umów z przedsiębiorcami w zakresie wywozu nieczystości stałych i płynnych z terenów posesji, zmniejszenie ilości dzikich wysypisk, wzrost świadomości ekologicznej mieszkańców w zakresie ochrony środowiska

## **Kozienice**

### **Tytuł projektu: Zbiórka odpadów niebezpiecznych – leków przeterminowanych**

W ramach GWD gmina postanowiła wprowadzić powszechność zbiórki przeterminowanych leków do specjalnych pojemników, w celu wyeliminowania ich z odpadów komunalnych.

W celu powszechnego wdrożenia programu wśród mieszkańców Gminy zaplanowano:

- Rozszerzyć kampanię informacyjną w telewizji kablowej z udziałem lekarzy i specjalistów z zakresu ochrony środowiska.
- Przygotować i udostępnić każdemu gospodarstwu domowemu broszurę informacyjną o funkcjonowaniu programu i potrzebie wzięcia udziału w programie.
- Pozyskać do programu wszystkie apteki z terenu Gminy.
- Wystąpić o środki zewnętrzne, szczególnie na przygotowanie broszury, koszty kampanii informacyjnej.
- Pozyskać do współpracy organizacje pozarządowe, takie jak np. PCK, itp, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej.
- Prowadzić monitoring programu,
- Opracować i uruchomić wśród mieszkańców ankietę dla badania powszechności i skuteczności programu.
- Stworzyć warunki i zabezpieczyć środki, dla funkcjonowania programu w terminie nieokreślonym.

## **Łódź**

### **Tytuł projektu: Doskonalenie usług w dziedzinie gospodarki wodno-ściekowej i gospodarki odpadami.**

Podjęte działania zaplanowano wprost w wyniku analizy odpowiedzi uzyskanych od odbiorców usług w trakcie prowadzenia badań ankietowych w ramach cyklu GWD.

Zapanowano następujące usprawnienia:

- w serwisie internetowym UMŁ powstanie podstrona dotyczącej wyłącznie gospodarki wod-kan.
- przygotowano projekt zmiany Regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie miasta Łodzi, wprowadzając zapisy:
  - o prowadzące do zmniejszenia ilości odpadów kierowanych na składowiska (głównie o frakcję organiczną),
  - o wprowadzających obowiązek selektywnej zbiórki odpadów wśród użytkowników ogródków działkowych.

- zobowiązujące właścicieli nieruchomości m.in. do niezwłocznego usuwania wraków pojazdów
- Regulaminem objęto również firmy wywozowe nakładając na nie m.in. obowiązek kierowania odebranych odpadów komunalnych do sortowni i kompostowni oraz obowiązek oznakowania pojazdów do selektywnej zbiórki odpadów.

Zaplanowano też uruchomienie trzech kampanii informacyjnych dotyczących:

- Sprzątania psich zanieczyszczeń przez właścicieli psów.
- Zbierania nakrętek,
- Organizowania zbiórki odpadów wielkogabarytowych.

## **Mszczonów**

### **Tytuł projektu: Budowa suszarni osadu i kompostownika odpadów biodegradowalnych” w miejscu poletek przy gminnej oczyszczalni ścieków.**

Wobec problemu rosnącej ilości osadu czynnego, wynikającej ze zmiany technologii i wzrostu ilości ścieków (rozbudowa oczyszczalni i kanalizacji) oraz z uwagi na niemożliwość składowania i trudności w zagospodarowaniu odpadów biodegradowalnych, uczestnicy spotkań GWD zaplanowali zagospodarowanie ich poprzez wybudowanie suszarni osadów ściekowych i kompostownika odpadów biodegradowalnych. Spotkanie GWD pozwoliły zapoznać się z rozwiązaniami w tej dziedzinie podjętymi w innych gminach oraz z kosztami tych projektów.

Zakłada się, że efektem realizacji projektu będzie: rozwiązanie problemów gospodarki odpadami biodegradowalnymi w skali gminy, brak uciążliwości zapachowych spowodowanymi osadami ściekowymi oraz wpływy ze sprzedaży kompostu odpowiedniej jakości.

Projekt jest w trakcie uzgodnień realizacyjnych po uzyskaniu aprobaty władz gminy.

## **Wieruszów**

### **Tytuł projektu: Program selektywnej zbiórki odpadów komunalnych „u źródła”**

Celem programu jest odbiór odpadów segregowanych bezpośrednio z gospodarstw domowych. Podmiotem odpowiedzialnym za wdrożenie i przeprowadzenie Programu będzie Przedsiębiorstwo Komunalne w Wieruszowie S.A. - spółka kapitałowa ze 100% udziałem Gminy. Będzie to nowe rozwiązanie w zakresie odbioru odpadów komunalnych od mieszkańców, dotychczas nie stosowane w Gminie Wieruszów. Poprzez wdrożenie projektu zakłada się uzyskanie surowca o czystości pozwalającej na przekazywanie go do recyklingu bez konieczności dodatkowej obróbki lub ograniczenie jej do minimum. Zakłada się również zmniejszenie masy odpadów trafiających na składowisko.

W fazie pilotażowej objęci projektem będą mieszkańcy jednego osiedla domków jednorodzinnych, tj. ok. 200 odbiorców. Docelowo planuje się objęcie tym programem wszystkich mieszkańców gminy z zabudowy jednorodzinnej na terenie miasta oraz z zabudowy zwartej na terenach wiejskich.

**Reda**

**Tytuł projektu: Zagospodarowanie odpadów – monitorowanie odbioru odpadów i opróżniania szamb.**

Ankieta badania opinii odbiorców usług opracowaną i przetestowaną w trakcie realizacji cyklu GWD postanowiono powtarzać w następnych latach i w ten sposób zapoczątkować stały monitoring jakości usług komunalnych w opinii mieszkańców.