



Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

Sprawozdanie ze spotkania GWD Transport Miejski w Częstochowie, 24-25 października 2011

1. W spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele wszystkich miast, uczestniczących w GWD – Częstochowy, Kalisza, Legionowa, Legnicy, Lublina, Olsztyna i Opola.
 2. Przedstawiciele ZMP oraz Częstochowy przywitali uczestników spotkania. Zaprezentowano ogólne cele projektu, strategię rozwoju miasta Częstochowy oraz działania z zakresu transportu miejskiego.
 3. Uczestnicy spotkania kolejno publicznie się przedstawiali oraz zaprezentowali swoje oczekiwania w stosunku do GWD.
 4. Michał Wolański zaprezentował syntetyczną prezentację, dotyczącą wyzwań stojących aktualnie przed transportem miejskim (patrz załącznik), z których podstawowe to:
 - a. realizacja projektów unijnych;
 - b. wdrażanie ustawy o publicznym transporcie zbiorowym;
 - c. marketingowe kształtowanie usług;
 - d. poszukiwanie efektywności operacyjnej w trudnej sytuacji gospodarczej.
- 2. W podsumowującej punkty 3 i 4 dyskusji ustalono, że kolejne spotkania powinny być podporządkowane następującej tematyce:**
- a. **zawieraniu umów pomiędzy organizatorami i operatorami (przy udziale gościa, specjalisty ds. pomocy publicznej) – w tym kwestii prawno-formalnych oraz związanych z efektywnością współpracy;**
 - b. **realizacji projektów unijnych w transporcie miejskim (przy udziale gości z MRR, CUPT i PARP) – w tym kwestii związanych zarówno z obecną perspektywą (rozliczaniem i realizacją projektów), jak i postulatami w stosunku do kolejnego okresu planowania;**





Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

- c. polityce transportowej miast (2 spotkania) – w tym przygotowywaniu planów transportowych, rozliczeniom pomiędzy różnymi organizatorami komunikacji w systemie zintegrowanym, kształtowaniem polityki taryfowej oraz opłat parkingowych, inteligentnych systemów transportowych i biletów elektronicznych, budowie centrów przesiadkowych;**
- d. marketingowemu kształtowaniu usług komunikacji miejskiej – w tym różnym metodom rozpoznawania potrzeb społecznych, konsultacji społecznych, przekonywaniu interesariuszy do trudnych, lecz koniecznych decyzji (priorytet dla komunikacji miejskiej, podwyżki cen).**

Jednocześnie ustalono, że ze względu na zakres kompetencji uczestników, większość spotkań będzie poświęcona zbiorowemu transportowi miejskiemu, jednak w miarę potrzeb zgłaszane mogą być również tematy, dotyczące drogownictwa.

3. Dokonano wizytacji budowy linii tramwajowej na Błeszno.
4. Michał Wolański zaprezentował metody pomiaru jakości w transporcie miejskim (patrz załączona prezentacja). Podkreślił, że współczesnym wyzwaniem jest określenie wpływu poszczególnych jakości cząstkowych (np. ceny czy częstotliwości kursowania) na jakość całkowitą oraz wybory klientów. Przedstawił dwie nowoczesne metody sprostania temu wyzwaniu – modele oparte na tworzeniu funkcji określającej zależność pomiędzy jakością całkowitą oraz jakościami cząstkowymi oraz probabilistyczne modele wyboru.

Pierwsza z tych metod wymaga znacznie mniej skomplikowanego kwestionariusza i może zostać zastosowana eksperymentalnie w projekcie. Druga prawdopodobnie będzie testowana przez moderatora w najbliższym czasie (jesień 2012) i jej wyniki mogą zostać zaprezentowane na spotkaniu dotyczącym marketingowego kształtowania usług.

5. Tomasz Potkański i Paweł Krawczyk przedstawili system analiz samorządowych SAS (dostępny pod adresem www.sas24.org) oraz założenia monitoringu projektu GWD (patrz załączona prezentacja). Ilościowe cele projektu obejmują:





Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

- wdrożenie systemu monitorowania i ewaluacji strategii rozwoju lub planów wykonawczych, jako rezultat Warsztatów Zarz. Strategicznego (WZS) lub wdrożenie systemu monitorowania usług (jako rezultat udziału w GWD) lub udział w badaniach SAS i poprawa wskaźników jakości świadczonych usług (o 2%);
- opracowanie i wdrożenie procedury aktualizowania "mapy aktywności" organizacji pozarządowych na terenie JST – jako efekt Warsztatów Zarządzania Strategicznego lub opracowanie i wdrożenie / usprawnienie procedury aktualizacji opisu świadczonych w JST usług, dostępnych w BIP lub w Biurze Obsługi Klienta / wydziale – jako wynik udziału w GWD;
- zmniejszenie wskaźnika decyzji administracyjnych uchylonych przez SKO (jako rezultat wymiany doświadczeń w ramach GWD) (o 2% w stosunku do 12/2010) lub zmniejszenie liczby decyzji administracyjnych wydawanych po upływie terminów określonych w KPA (jako rezultat wymiany doświadczeń w ramach GWD) (o 2% w stosunku do 12/2010).

W sposób oczywisty wymagany jest zatem monitoring ogólnej satysfakcji użytkowników transportu miejskiego oraz monitoring liczby podejmowanych decyzji z zakresu transportu miejskiego (przy czym należy stworzyć listę takich decyzji). Dodatkowo w niektórych grupach tematycznych monitoruje się liczbę „spraw”, gdyż liczba podejmowanych decyzji jest bardzo mała.

6. W toku dyskusji ustalono, że:

a. przed następnym spotkaniem uczestnikom zostaną przekazane:

- **lista wskaźników SAS wraz ze wstępnym komentarzem dotyczącym ich użyteczności;**
- **wzór kwestionariusza i wytycznych metodycznych ankiety dotyczącej satysfakcji użytkowników transportu miejskiego;**

b. obecni na spotkaniu przedstawiciele Lublina, w porozumieniu z innymi jednostkami samorządu miejskiego Lublina, przedstawią pełną listę decyzji





Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

administracyjnych i spraw prowadzonych w dziedzinie transportu miejskiego;

c. kolejne spotkanie odbędzie się w Opolu, w dniach 8-9 grudnia (początek ok. godz. 12:00, umożliwiające poranny dojazd pociągiem z Legionowa i Warszawy oraz samochodem z Częstochowy i Legnicy) – tematem przewodnim spotkania będzie zawieranie umów pomiędzy organizatorami i operatorami; na spotkaniu zostaną przedstawione kwestie związane z:

- praktyką poszczególnych miast w ww. kwestiach (miasta przygotują prezentacje oraz zaprezentują zawarte umowy);**
- kontekstem prawnym umów (w tym kwestii zmian rekompensaty – prezentacja zaproszonego gościa);**
- benchmarkingiem kosztów (prezentacja M. Wolańskiego);**

a także kwestie wskazane w punkcie a.

d. trzecie spotkanie odbędzie się w lutym 2012 i będzie dotyczyło kwestii projektów unijnych. Na spotkanie zaproszeni zostaną przedstawiciele MRR, CUPT i PARP – w celu zapewnienia ich obecności, ZMP zwróci się do władz Legionowa z prośbą o organizację spotkania na terenie tego miasta.

