



*Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego*

## **SPRAWOZDANIE ZE SPOTKANIA NR 2**

### **Grupa Wymiany Doświadczeń – usługi wodociągowo-kanalizacyjne (GWD - uwk)**

### **Kutno, 1 – 2 grudnia 2011 r.**

1. Spotkanie odbyło się w dniach 1 – 2 grudnia 2011 r. w Sali Konferencyjnej Urzędu Miasta w Kutnie, Plac Józefa Piłsudskiego 18 zgodnie z programem przesłanym w zaproszeniu stanowiącym **Załącznik Nr 1**.
2. W spotkaniu wzięły udział osoby zgłoszone przez samorządy do pracy w GWD – uwk wraz z przedstawicielami Związku Miast Polskich: Tomaszem Potkańskim - zastępcą dyrektora Biura ZMP i Stanisławem Łodwigiem – moderatorem grupy. Obecni byli przedstawiciele miast: Działdowo, Kartuzy, Kutno, Mława, Oleśnica Szydłowiec zgodnie z listą obecności stanowiącą **Załącznik Nr 2**. W spotkaniu uczestniczyli też przedstawiciele gospodarzy Miasta Kutno.
3. Spotkanie otworzył p. Stanisław Łodwig – moderator GWD-uwk.  
W imieniu gospodarzy zebranych powitał pan Jacek Boczkaja - Zastępca Prezydenta Miasta Kutno i zaprezentował podstawowe doświadczenia z realizacji usług wodociągowych i kanalizacyjnych w Kutnie.  
Następnego dnia nastąpiło spotkanie z panem Zbigniewem Burzyńskim – Prezydentem Miasta Kutno, który w ramach prezentacji multimedialnej przedstawił historię i podstawowe informacje o Kutnie.
4. W czasie spotkania zrealizowano następujące sprawy:
  - a) Dokonano podsumowania pracy członków grupy w okresie między spotkaniami:
    - przedstawiciele wszystkich miast wypełnili w ramach SAS ankiety usług komunalnych w zakresie wody i kanalizacji, na podstawie których wyliczono wskaźniki SAS za lata 2009 i 2010.
    - przedstawiciele urzędów gmin z Kutna, Szydłowca i Mławy krótko omówili swoje doświadczenia z ankietami gminnymi a przedstawiciele przedsiębiorstw wod-kan z Kartuz i Działdowa omówili swoje doświadczenia z ankietami w ramach ISO obowiązującym w ich przedsiębiorstwach.
  - b) W oparciu o wskaźniki SAS w zakresie usług wodociągowych i kanalizacyjnych za lata 2009 i 2010 wyliczone przez Biuro ZMP na podstawie danych zgłoszonych przez przedstawicieli miast pracujących w grupie, przeprowadzono ich szczegółową analizę. Prezentacja wskaźników stanowi **Załącznik Nr 3**. Wartości każdego z 19 wskaźników dotyczących wody i 17 wskaźników dotyczących ścieków w formie wykresu prezentowano na ekranie a przedstawiciele miast komentowali: celowość ich wyliczenia, wielkość wskaźnika, jego przydatność, trendy zmian.



Uznano, że obecnie po czteroletnim okresie wyznaczania tych wskaźników i w następstwie zmian, które nastąpiły w ustawie o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków należy poddać aktualizacji ustalenia co do wskaźników SAS w usługach wod-kan.

- c) W oparciu o szablon zaprezentowanej wstępnie na spotkaniu w Szydłowcu ankiety badania satysfakcji klienta usług wodociągowych i kanalizacyjnych dokonano szczegółowej analizy jej treści i ustalono jej ostateczne zapisy. Treść nowej ankiety stanowi **Załącznik Nr 4**.

Na podstawie opracowanej przez Biuro ZMP i przedstawionej zebraniem instrukcji przeprowadzenia badań satysfakcji klientów usług wodociągowych i kanalizacyjnych w miastach: Działdowo, Kartuzy, Kutno, Mława, Oleśnica i Szydłowiec odbyła się dyskusja nad sposobem przeprowadzenia badań. Treść instrukcji do badania jakości usług wodociągowo – kanalizacyjnych stanowi **Załącznik Nr 5**.

Przyjęto zalecenia zaproponowane w powyższej instrukcji. Zastępca Dyrektora Biura ZMP zadeklarował pomoc Biura ZMP w realizacji badań.

Ustalono, że badania odbędą się w okresie lutego 2012 r. i będą powtórzone w okresie lutego 2013 r.

- d) W ramach „Tematu wiodącego” spotkania: „Kanalizacja deszczowa a kanalizacja sanitarna” moderator GWD-uwk przedstawił informacje na temat możliwości realizacji tego zadania na podstawie doświadczeń miasta Poznania. Zaprezentowano historię działań w tej sprawie i aktualną uchwałę Nr XX/267/ 2011 Rady Miasta Poznania z dnia 8 listopada 2011 r. w sprawie zatwierdzenia taryf dla zbiorowego odprowadzania ścieków opadowych i roztopowych ... z odpowiednimi załącznikami. Dokumenty te stanowią **Załącznik Nr 6, 7 i 8**.

- e) W ramach dyskusji nad wskaźnikami realizacji projektu, które są potrzebne do monitorowania jakości obsługi administracyjnej w obszarze usług wodociągowo – kanalizacyjnych **ustalono, że w terminie do dnia 15 grudnia 2011 r.** członkowie grupy przekażą do Biura ZMP informacje za okres roku 2010 na temat spraw dot.:

- ilości wniosków o zapewnienie dostawy wody lub odbioru ścieków na terenie gminy,

- ilości wniosków o wydanie warunków technicznych na przyłączenie do sieci wodociągowej lub sieci kanalizacyjnej na terenie gminy

wg. tabeli przygotowanej przez Biuro ZMP, która stanowi załącznik nr 9 do niniejszego sprawozdania („Formularz do wpisywania przez miasto liczby spraw związanych z obsługą mieszkańców”). Prosimy o przesłanie wypełnionego wykazu do dnia 23.12.2011 do p. Agnieszki Stencel w Biurze ZMP (wystarczy skan emailem)

- f) Jako „temat wiodący” na następnym spotkaniu zgłoszono:

- wymiana doświadczeń w zakresie eksploatacji sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej.



5. Ustalenia:

- a) **Spotkanie Nr 3** odbędzie się w **Oleśnicy w dniach 1-2 marca 2012 r.** a następne w Kartuzach w dniach 31maja/1 czerwca 2012 r.
- b) w ramach pracy własnej między spotkaniami uczestnicy grupy wykonają:
  - prezentację wybranych wskaźników SAS dotyczących usług wodociągowych i kanalizacyjnych swojego miasta w dyskusji z radą gminy lub mieszkańcami miasta,
  - przeprowadzą badania satysfakcji klientów usług wodociągowych i kanalizacyjnych w swoim mieście (luty 2012 r.).

W trakcie spotkania gospodarze Kutna w czasie krótkiego spaceru pokazali centrum swojego miasta i muzeum miejskie oraz dodatkowo w ramach wycieczki autobusowej zaprezentowali rozwój strefy ekonomicznej zlokalizowanej w Kutnie i Grupową Oczyszczalnię Ścieków.

Moderator GWD–uwk  
Stanisław Łodwig

W załączeniu:

- a) Załącznik Nr 1 – Zaproszenie i Program Spotkania Nr 2
- b) Załącznik Nr 2 – Lista obecności Spotkania Nr 2
- c) Załącznik Nr 3 – Wskaźniki SAS usług wodociągowo-kanalizacyjnych za lata 2009-2010
- d) Załącznik Nr 4 – Ankieta badania satysfakcji klientów usług wodociągowo-kanalizacyjnych
- e) Załącznik Nr 5 – Instrukcja przeprowadzenia badań ankietowych
- f) Załącznik Nr 6 – Uchwała Nr XX/267/ 2011 Rady Miasta Poznania z dnia 8 listopada 2011 r.
- g) Załącznik Nr 7 – Załącznik do uchwały
- h) Załącznik Nr 8 – Wniosek do uchwały
- i) Załącznik Nr 9 – Formularz do wpisywania przez miasto liczby spraw związanych z obsługą mieszkańców – do 23.12.2011

