



7.06.2012

SPRAWOZDANIE ZE SPOTKANIA NR 4

Grupa Wymiany Doświadczeń – usługi wodociągowo-kanalizacyjne

(GWD - uwk)

Kartuzy, 31 maja – 1 czerwca 2012 r.

1. Spotkanie odbyło się w dniach 31 maja – 1 czerwca 2012 r. w Sali posiedzeń Rady Miejskiej w Kartuzach, Urząd Miejski w Kartuzach ul. gen. J. Hallera 1 (w pierwszym dniu) i w Sali Konferencyjnej KPWiK Sp. z o. o. w Kartuzach ul. Mściwoja II 4 (w drugim dniu), 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 – kierownikiem Projektu, Małgorzatą Ornoch-Tabędzką – koordynatorem Projektu oraz Stanisławem Łodwigiem – moderatorem grupy. Obecni byli przedstawiciele miast: Działdowo, Kartuzy, Mława, Oleśnica i Szydłowiec zgodnie z listą obecności stanowiącą Załącznik Nr 2. W spotkaniu nie uczestniczyli przedstawiciele miasta Kutno. Dodatkowo w spotkanie brali udział przedstawiciele władz miasta Kartuzy, spółki Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji i p. Katarzyna Szram, kierownik Działu Obsługi Klienta przedsiębiorstwa Aquanet S. A. w Poznaniu – ekspert w zakresie usług wodociągowo-kanalizacyjnych.
3. Spotkanie otworzył p. Stanisław Łodwig – moderator GWD-uwk. W imieniu gospodarzy zebranych powitała pani Mirosława Lehman – Burmistrz Miasta Kartuzy i zaprezentowała podstawowe informacje o swoim mieście i planowanym jego rozwoju.
4. W czasie spotkania zrealizowano następujące sprawy:
 - a) Przedstawiciel spółki Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o., p. Mieczysław Grundkiewicz – Prezes zarządu, przedstawił doświadczenia Kartuz w realizowaniu usług wodociągowo – kanalizacyjnych,
 - b) Na podstawie wykonanej na początku 2012 r. w poszczególnych miastach ankiety pt „Badania satysfakcji klienta - gospodarka wodociągowo-kanalizacyjna, 2012 r.” dokonano bardzo szczegółowego omówienia wyników tego zadania. Posługując się przygotowanym przez Biuro ZMP zbiorczym zestawieniem wyników tej ankiety (w postaci slajdów) dyskutowano wyniki ankiety. Zbiorcze zestawienie wyników ankiety stanowi Załącznik Nr 3. Na podstawie uzyskanych doświadczeń w ramach niniejszego Projektu planowane jest powtórzenie ankiety na początku 2013 r. Na początku





Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

przedstawiciele miast przedstawili informacje na temat warunków wykonania ankiety: ilości wysłanych druków ankiety, ilości zwróconych (wypełnionych) ankiet, sposobów kolportowania druków ankiety. Następnie omówiono każde pytanie zadawane w ankiecie pod względem jego celowości i rzetelności uzyskanych wyników. Na koniec Kierownik Projektu przedstawił bardzo szczegółowe analizy wyników niektórych pytań ankiety w kontekście wieku, wykształcenia i warunków zamieszkania respondentów w poszczególnych miastach.

- c) Przedstawiciele poszczególnych miast złożyli krótkie informacje o pracach wykonanych między spotkaniami Nr 3 i Nr 4 tj.:
- przegląd kart usług, regulaminów i innych wewnętrznych dokumentów mających wpływ na jakość, dostępność i sposób realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych,
 - ustalenie listy w/w dokumentów, które wymagają ewentualnej zmiany lub aktualizacji.
- d) W ramach tematu wiodącego nr 3 p. Katarzyna Szram z pomocą przygotowanej prezentacji przedstawiła problem nielegalnych podłączeń do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnych na przykładzie doświadczeń przedsiębiorstwa Aquanet S. A. w Poznaniu. Prezentacja pt „Nielegalne podłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej oraz egzekucja i sposoby ich porządkowania” stanowi Załącznik nr 4. Prezentacja wywołała bardzo ożywioną dyskusję związaną z poruszonymi problemami..
- e) Dokonano bieżącego omówienia wskaźników realizacji Projektu w poszczególnych miastach za rok 2011:
- ilość wniosków o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków,
 - ilość wniosków o wydanie warunków technicznych na przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.

5. Ustalenia:

- a) Spotkanie Nr 5 odbędzie się w Mławie w dniach 20-21 września 2012 r. a następne w Działdowie w dniach 6 - 7 grudnia 2012 r.
- b) W ramach pracy własnej między spotkaniami Nr 4 i Nr 5 uczestnicy grupy wykonają:
- przygotowanie opisu własnej dobrej praktyki usług w-k co pomoże w umieszczeniu tego opisu (po dalszej redakcji) w bazie dobrych praktyk ZMP,
 - analizę, czy istnieje potrzeba opracowania i wdrożenia lub usprawnienia procedury aktualizacji świadczonych w mieście usług w-k dostępnych w BIP lub w BOK.
- c) Przedstawiciele miast, w terminie do końca czerwca b.r., prześlą elektronicznie do Biura ZMP aktualne informacje na temat:





Doskonalenie zarządzania usługami publicznymi i rozwojem w jednostkach samorządu lokalnego

- ilość wniosków o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków,
- ilość wniosków o wydanie warunków technicznych na przyłączenie do sieci wodociągowej i kanalizacyjnej wg stanu za rok 2011 – wg tego samego formatu jak dane za rok 2010.

d) Przedstawiciele miast, w terminie do końca czerwca b.r., prześlą elektronicznie do Biura ZMP aktualne informacje na temat:

-szczegółowy zestaw linków do kart usług, regulaminów i innych wewnętrznych dokumentów mających wpływ na jakość, dostępność i sposób realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych,

-lub karty usług, regulaminów i innych wewnętrznych dokumentów mających wpływ na jakość, dostępność i sposób realizacji usług wodociągowo-kanalizacyjnych,

W trakcie spotkania gospodarze Kartuz pokazali centrum swojego miasta wraz z zabytkową kolegiatą w Zespole Poklasztornym Zakonu Kartuzów oraz dodatkowo w ramach wycieczki autobusowej zaprezentowali okoliczne miejscowości regionu kaszubskiego oraz miejską oczyszczalnię ścieków w Kartuzach.

Moderator GWD –uwk
Stanisław Łodwig

W załączeniu:

- a) Załącznik Nr 1 – Zaproszenie i Program Spotkania Nr 4
- b) Załącznik Nr 2 – Lista obecności Spotkania Nr 4
- c) Załącznik Nr 3 – Prezentacja: „Zbiorcze zestawienie wyników ankiety Badanie satysfakcji klienta –gospodarka wodno-kanalizacyjna 2012”
- d) Załącznik Nr 4 – Prezentacja: „Nielegalne podłączenia do sieci wodociągowej i sieci kanalizacyjnej oraz egzekucja i sposoby ich porządkowania”.

