

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Burmistrza
Miasta i Gminy Gryfino
Nr 0152-10/04
z dnia 29 marca 2004 r.

Procedura analizy kosztów i jakości usług publicznych oraz podnoszenia jakości ich świadczenia

Część I. Zadania przygotowawcze

1. Do 19 kwietnia 2004 r. Naczelnik Wydziału odpowiedzialnego za prowadzenie gospodarki komunalnej Urzędu Miasta i Gminy Gryfino, zwany dalej Naczelnikiem, przygotowuje w związku z realizacją niniejszego zadania, wykaz niezbędnych zmian w sposobie działania podległego mu wydziału wraz z projektami odpowiednich dokumentów.
2. Do 19 kwietnia 2004 r. Naczelniczy pozostałych Wydziałów Urzędu Miasta i Gminy Gryfino, we współpracy z Naczelnikiem przygotowują w związku z realizacją niniejszego zadania, wykaz niezbędnych zmian w sposobie działania podległych im wydziałów wraz z projektami odpowiednich dokumentów.
3. Do 19 kwietnia 2004 r. Naczelnik w porozumieniu z Prezesem Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie, przygotowuje w związku z realizacją niniejszego zadania, wykaz niezbędnych zmian w kontaktach pomiędzy Przedsiębiorstwem, a Urzędem Miasta i Gminy.

Część II. Monitoring realizacji usługi

1. Wydział odpowiedzialny za prowadzenie gospodarki komunalnej Urzędu Miasta i Gminy Gryfino, zwany dalej „Wydziałem”, wraz z pozostałymi wydziałami Urzędu Miasta i Gminy Gryfino zobowiązane są do gromadzenia informacji niezbędnych do analizy i oceny kosztów i jakości świadczenia usługi publicznej, w szczególności informacji pozwalających na określenie:

$K_{\text{całk przed}}$ [zł] – rocznych kosztów operacyjnych Przedsiębiorstwa wraz z amortyzacją inwestycji – koszty winny dotyczyć jedynie elementów związanych ze świadczeniem usługi odbiór i wywóz odpadów komunalnych, także opłaty za składowanie (koszty składowania),

V_{odp} [m³] – ilości odpadów komunalnych odbieranych i odwożonych z terenu Miasta i Gminy Gryfino przez Przedsiębiorstwo w ciągu roku,

L_{skarg} [szt.] – liczby skarg zgłoszonych na funkcjonowanie systemu zbierania odpadów do Przedsiębiorstwa,

$L_{\text{umów}}$ [szt.] – liczby podmiotów (właściciele i zarządcy nieruchomości), z którymi Przedsiębiorstwo zawarło umowy na wywóz odpadów,

C_{jedn} [zł/m³] - ceny odbioru jednego m³ odpadów – średniej w danym roku,

V_{sr} [m³] - średniej ilości odpadów w miesiącu, przypadającej na mieszkańca objętego systemem w danym roku.

2. Do dnia 15 kwietnia danego roku Wydział przygotowuje analizę jakości i kosztów świadczenia usługi publicznej – odbiór i wywóz odpadów komunalnych zgodnie z poniższymi zasadami
dokona wyliczenia następujących wskaźników:

a) koszt przypadający na 1m³ odpadów w ciągu roku

$$K_{jedn.odp} = \frac{K_{calc,przed}}{V_{odp}}, [\text{zł/m}^3]$$

$K_{calc,przed}$ [zł] - roczne koszty operacyjne przedsiębiorstwa wraz z amortyzacją inwestycji
(koszty muszą obejmować tylko te składniki, które związane są z odbiorem i wywożeniem odpadów wraz z opłatami za np. składowanie)

V_{odp} [m³] - ilość odpadów odbierana i odwożona przez przedsiębiorstwo w ciągu roku

w przypadku funkcjonowania kilku przedsiębiorstw koszt jednostkowy jest średnią ważoną obliczoną dla wszystkich przedsiębiorstw

b) wskaźnik odebranych odpadów w ciągu roku

$$W_{odb.odp} = \frac{V_{odp}}{V_{odp} + V_{nleg}} * 100, [\%]$$

V_{nleg} [m³] - objętość dzikich wysypisk odpadów powstałych w ciągu roku (należy zwrócić uwagę na fakt rejestracji wysypisk bez identyfikowania źródła pochodzenia, które często jest niemożliwe do zidentyfikowania – nie mamy pewności, czy zdeponowane odpady pochodzą z naszej gminy, wiemy tylko, że wysypano je na naszym terenie), winno się ująć jedynie wysypiska odpadów komunalnych

V_{odp} [m³] - ilość odpadów odbierana i odwożona przez przedsiębiorstwo w ciągu roku, w przypadku funkcjonowania kilku przedsiębiorstw jest to suma odpadów odebranych przez wszystkie przedsiębiorstwa

c) wskaźnik niezadowolenia z usługi w skali roku

$$W_{niezad} = \frac{L_{skarg}}{L_{umow}}, [\text{wartość niemianowana}]$$

L_{skarg} [szt.] – liczba skarg zgłoszonych na funkcjonowanie systemu zbierania odpadów (na przedsiębiorstwo realizujące usługę) do przedsiębiorstwa lub urzędu gminy, w przypadku funkcjonowania kilku przedsiębiorstw jest to suma skarg na wszystkie przedsiębiorstwa

L_{umow} [szt.] – liczba podmiotów (właściciele i zarządcy nieruchomości), z którymi przedsiębiorstwo zawarło umowy na wywóz odpadów, w przypadku funkcjonowania kilku przedsiębiorstw jest to suma umów zawartych przez wszystkie przedsiębiorstwa

d) wskaźnik dostępności do usługi w wybranym roku

$$W_{dost} = \frac{P_{zezw}}{P_{g\ min\ y}} * 100, [\%]$$

P_{zezw} [ha] - powierzchnia gminy objęta realizacją usługi (na podstawie zezwoleń)

$P_{g\ min\ y}$ [ha] - powierzchnia całej gminy

e) wskaźnik dostępności ekonomicznej do usługi w wybranym roku

$$W_{dost,ek} = \frac{C_{jedn} * V_{sr}}{D_{rozp,mieszk}} * 100, [\%]$$

C_{jedn} [zł/m³] - cena odbioru jednego m³ odpadów – średnia w wybranym roku i dla wszystkich przedsiębiorstw

V_{sr} [m³] - średnia ilość odpadów w miesiącu, przypadająca na mieszkańca objętego systemem w wybranym roku i dla wszystkich przedsiębiorstw

$D_{rozp,mieszk}$ [zł] - średni dochód miesięczny na mieszkańca, na terenie gminy w wybranym roku

dokona oceny jakości zgodnie z poniższą tabelą:

Wskaźniki	Pożądana wartość	Skala ocen				
		-2 (b. źle)	-1 (źle)	0 (poprawnie)	1 (dobrze)	2 (b. dobrze)
A. $K_{jedn,odp}$ [zł/m ³]	↘ brak min.			Koszt obecny		
B. $W_{odb,odp}$ [%]	↗ 100 %	≤80%	81-85%	86-90%	91-95%	96-100%
C. W_{niezad} [-]	↘ 0	>0,02	0,015 – 0,02	0,01 – 0,015	0,005 – 0,01	0 – 0,005
D. W_{dost} [%]	↗ 100%	≤80%	81-85%	86-90%	91-95%	96-100%
E. $W_{dost,ek}$ [%]	↘ brak min.			Wartość obecna		

Uwaga! Ocena dla wskaźników B, C i D zostanie po raz pierwszy wykonana w roku 2004, ocena dla wskaźników A i E zostanie po raz pierwszy dokonana w roku 2005 (dla wartości z dwóch lat, w oparciu o kierunek zmian – czy wartość wskaźnika wzrosła, czy zmalała)

ocena ostateczna wymaga analizy wielokryterialnej na podstawie powyższych wskaźników, przyjmuje się założenie o jednakowej ważności poszczególnych wskaźników, stąd ocena końcowa będzie sumą ocen cząstkowych, wartość minimalna (bardzo źle) wynosić będzie wówczas „-10”, neutralna (poprawnie) „0”, a maksymalna „+10”.

- Do dnia 30 kwietnia danego roku Naczelnik przygotowuje w oparciu o analizy z punktu 4 ocenę jakości i kosztów świadczenia usługi publicznej – odbiór i wywóz odpadów komunalnych za rok poprzedni i przedstawi ją Burmistrzowi Miasta i Gminy Gryfino. Ocena winna zawierać jedno z możliwych wskazań:

- a. koszty i jakość świadczonej usługi nie pozwalają na pozytywną jej ocenę (ocena końcowa ≤ 0), sposób realizacji usługi wymaga podjęcia działań naprawczych, powołania Zespołu ds. poprawy jakości realizacji usługi, który dokona pogłębionej analizy przyczyn niskiej jakości ich świadczenia i zaproponuje działania, które doprowadzą do jej poprawy,
 - b. koszty i jakość świadczonej usługi pozwalają na pozytywną ocenę (ocena końcowa > 0), usługa może być realizowana w dotychczasowy sposób,
 - c. w przypadku oceny >0 ale <4 (w pierwszym roku < 2) Naczelnik może zaproponować działania, które pozwolą na podniesienie jakości świadczonej usługi.
4. Na podstawie oceny otrzymanej od Naczelnika Burmistrz Miasta i Gminy Gryfino w terminie do dnia 10 maja danego roku podejmie odpowiednią decyzję, mającą zapewnić odpowiedni poziom jakości świadczonej usługi.