



# **Raport Monitoringu Strategii Zrównoważonego Rozwoju Lokalnego za 2011 rok**



## **Wizja Dzierżoniowa**

**MIASTO INICJATYW, PRZEDSIĘBIORCZOŚCI, ROZWOJU SPOŁECZNEGO I SPORTU**

## **Misja Dzierżoniowa**

**TWORZĄC KLIMAT DLA BIZNESU I SPORTU PODNOSIMY JAKOŚĆ ŻYCIA**

## Cele strategiczne i operacyjne

### **Cel strategiczny: Wspieranie przedsiębiorczości i gospodarki lokalnej.**

**Cele operacyjne:**

- I.1. Wspieranie mikro, małych i średnich przedsiębiorstw.
- I.2. Stworzenie warunków dla rozwoju nowych inwestycji.
- I.3. Rozwój współpracy pomiędzy administracją publiczną a przedsiębiorcami oraz instytucjami propagującymi przedsiębiorczość.
- I.4. Propagowanie postaw przedsiębiorczych i innowacyjnych.

### **Cel strategiczny: Tworzenie miasta przyjaznego.**

**Cele operacyjne:**

- II.1. Rozwój infrastruktury komunalnej.
- II.2. Zagospodarowanie przestrzeni publicznej.
- II.3. Rozwój infrastruktury społecznej.
- II.4. Tworzenie warunków do rozwoju handlu i usług.
- II.5. Podnoszenie poziomu usług świadczonych przez Urząd Miasta i jego jednostki organizacyjne.

### **Cel strategiczny: Tworzenie warunków do rozwoju sportu, rekreacji i turyki aktywnej.**

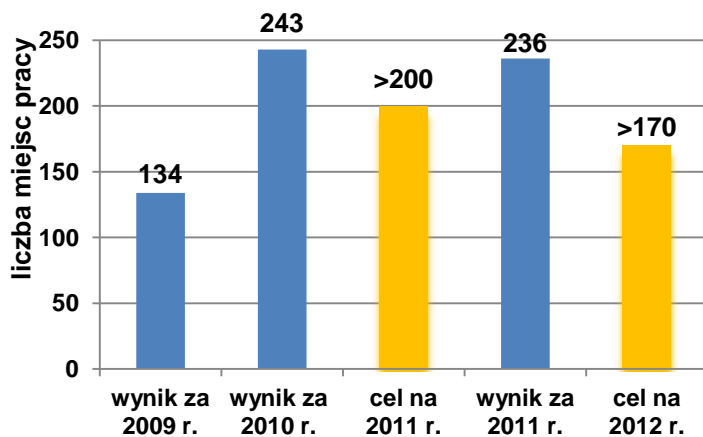
**Cele operacyjne:**

- III.1. Rozbudowa infrastruktury sportowo - rekreacyjnej.
- III.2. Podnoszenie atrakcyjności oferty sportowo - rekreacyjnej.
- III.3. Wypromowanie centrum treningowo - pobytowego.

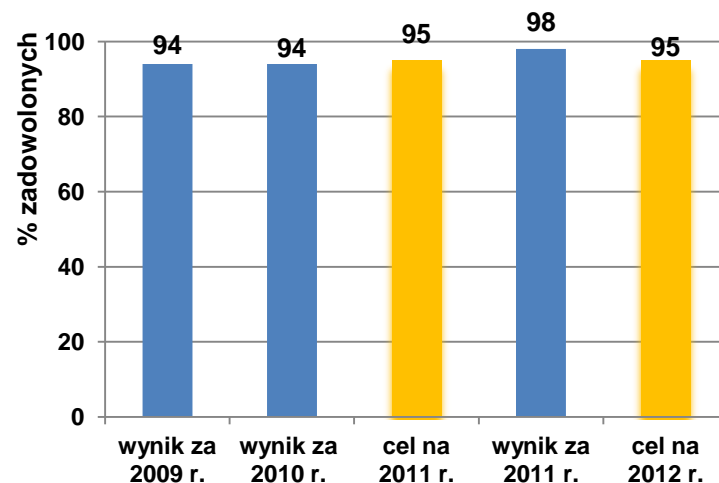
## Cel strategiczny - **Wspieranie przedsiębiorczości i gospodarki lokalnej**

➔ realizowany za pomocą 6 wskaźników.

### 1. Liczba nowych i utrzymanych miejsc pracy w wyniku stosowania programów pomocowych oraz funkcjonowania DIP, DCB, FPKPD



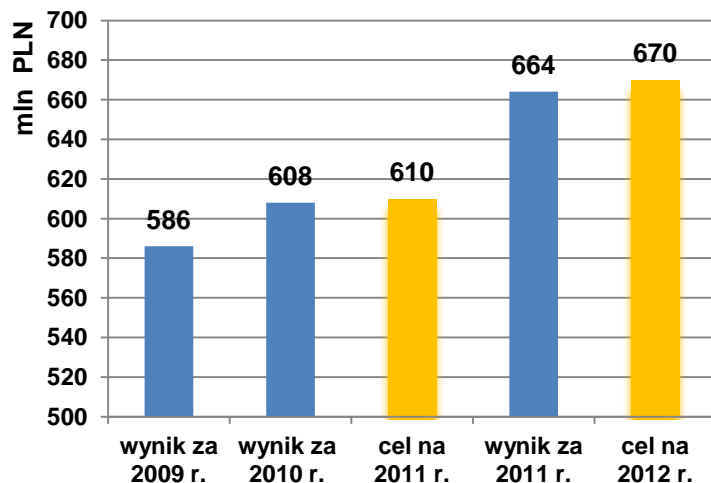
### 2. Satysfakcja przedsiębiorców w DIP i DCB, klientów GCI i wystawców DP



W 2010 r. w stosunku do 2009 r. liczba utworzonych i utrzymanych miejsc pracy wzrosła o 109, a w 2011 r. w stosunku do 2010 r. zmalała o 7 miejsc pracy. Spadek jest nieznaczny. Głównym powodem wpływającym negatywnie na wskaźnik, jest kryzys gospodarczy, który głównie dotknął mikro firm w DCB i DIP. Cel na 2012 rok zaplanowano na niższym poziomie, gdyż zostały zmienione zasady udzielania pomocy de minimis. Wycofano ulgi w podatku od nieruchomości z tytułu tworzenia nowych miejsc pracy oraz szkolenia uczniów.

Satysfakcja przedsiębiorców funkcjonujących w DIP, DCB, klientów GCI oraz wystawców Dzierżonowskich Prezentacji utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie - od 94 do 98%.

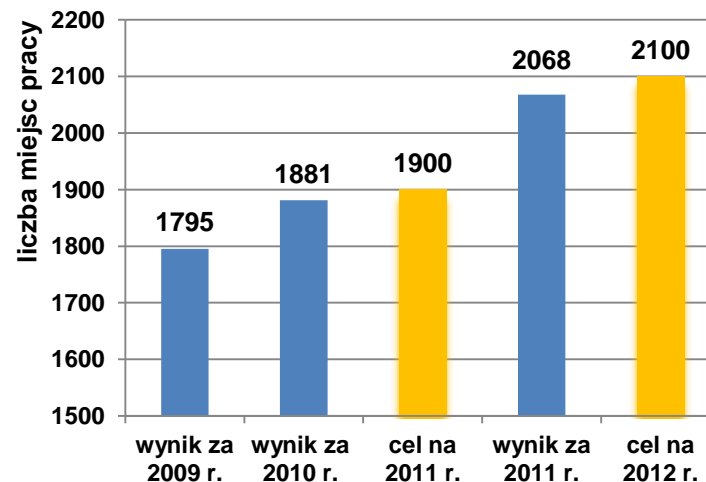
### 3. Poziom nakładów inwestycyjnych poniesionych przez inwestorów



Poziom nakładów inwestycyjnych poniesionych przez inwestorów jest rosnący i wpływa na rozwój Podstrefy Dzierżoniów WSSE.

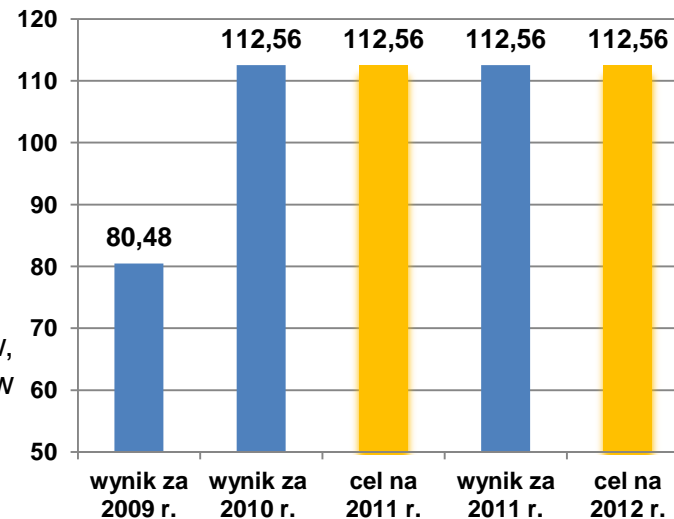
Od 2010 r. cel pozostaje na stałym poziomie – 112,56 ha. Nie planuje się powiększenia obszaru Podstrefy Dzierżoniów, gdyż obecnie posiadamy 43,82 ha wolnych terenów inwestycyjnych przygotowanych do zainwestowania.

### 4. Liczba nowych i utrzymanych miejsc pracy w Podstrefie Dzierżoniów

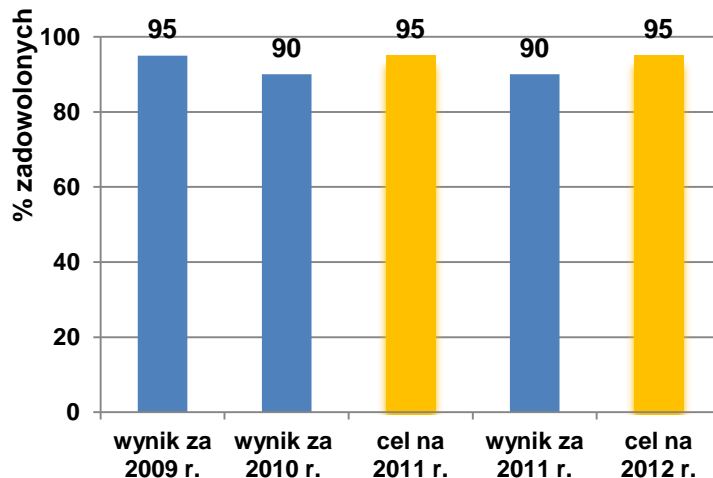


Liczba nowych i utrzymanych miejsc pracy rośnie, co przyczynia się do rozwoju Podstrefy Dzierżoniów WSSE.

### 5. Obszar Podstrefy Dzierżoniów



### 6. Satysfakcja przedsiębiorców WSSE Podstrefa Dzierżoniów



Satysfakcja przedsiębiorców Podstrefy Dzierżoniów WSSE jest na bardzo wysokim poziomie.

Niewielki spadek w 2011 r. (o 5%) podyktowany był złym stanem dróg dojazdowych do Dzierżoniowa, w szczególności droga Dzierżoniów – Łagiewniki, która obecnie jest w trakcie modernizacji.

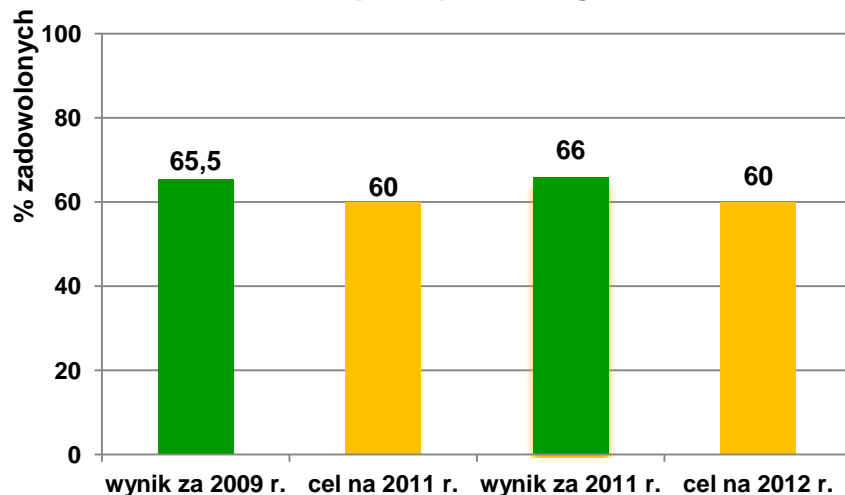
### Wnioski:

- W sposób nieznaczny maleje liczba utworzonych i utrzymanych miejsc pracy w związku ze stosowaniem programów pomocowych oraz funkcjonowaniem instytucji wspierania biznesu. Widoczny jest spadek ilości miejsc pracy w związku z wycofaniem ulg o pomocy de minimis.
- Rozwija się Podstrefa Dzierżoniów WSSE, co potwierdzają rosnące nakłady inwestycyjne ponoszone przez inwestorów oraz liczba nowych i utrzymanych miejsc pracy. Dysponujemy 43,82 ha wolnych i przygotowanych terenów inwestycyjnych. Niewielki spadek satysfakcji przedsiębiorców WSSE wynika ze złego stanu drogi Łagiewniki-Dzierżoniów.
- Pozytywne wyniki w realizacji I celu strategicznego - „Wspieranie przedsiębiorczości i gospodarki lokalnej” potwierdzają także wyniki finansowe Gminy w latach 2009-2011. We wszystkich wskaźnikach finansowych (dochody i wydatki, nadwyżka operacyjna, wydatki inwestycyjne, dochód na jednego mieszkańca) zanotowano trendy pozytywne.

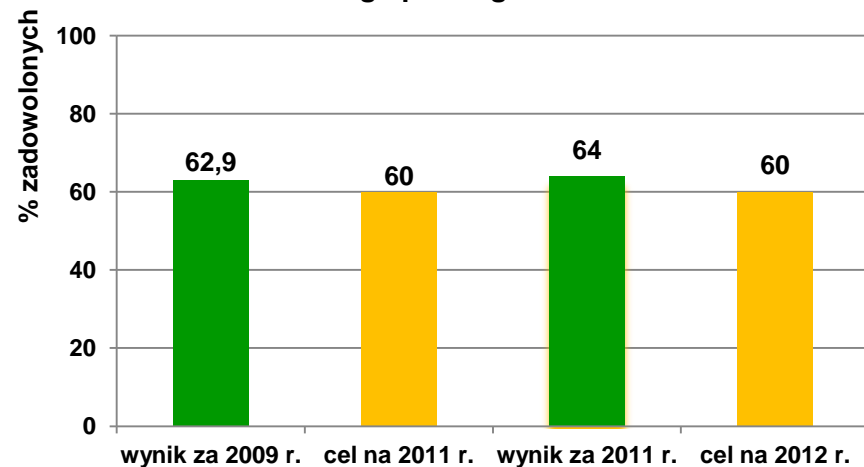
Cel strategiczny - **Tworzenie miasta przyjaznego**

→ realizowany za pomocą 24 wskaźników

1. Satysfakcja mieszkańców z transportu publicznego



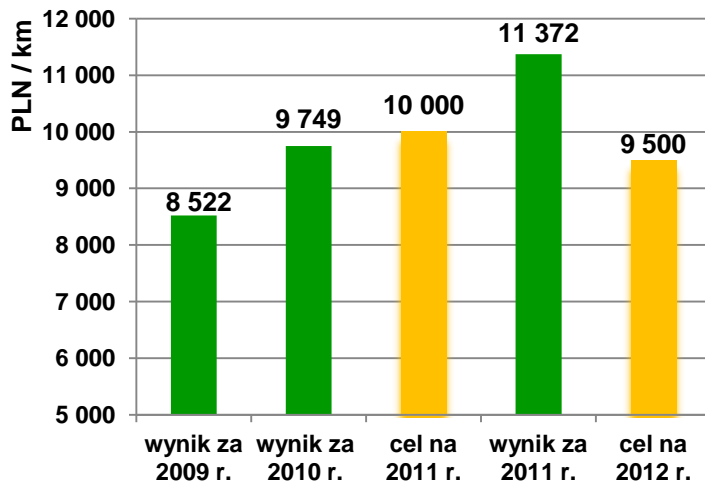
2. Satysfakcja mieszkańców z dróg i parkingów



Wyznaczane na poszczególne lata wskaźniki satysfakcji są na stałym poziomie (60%).

Wartości powyżej ustalonego progu należy uznać za pozytywny trend.

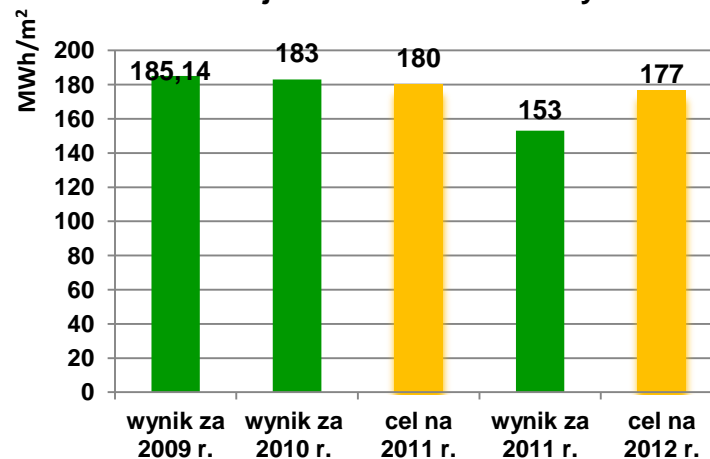
### 3. Nakłady bieżące na remonty dróg na 1 km dróg gminnych



Trend wskaźnika jest rosnący, spowodowany dużymi potrzebami w zakresie remontu dróg. Obniżenie wartości wskaźnika w 2012 r. spowodowane jest dużymi nakładami inwestycyjnymi na modernizację dróg w Dzierżonowie.

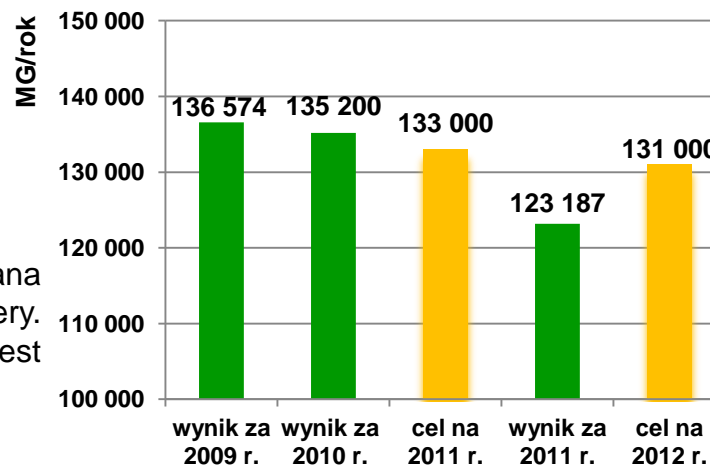
Malejący trend wskaźnika oznacza, że realizowana jest polityka ograniczenia emisji CO<sub>2</sub> do atmosfery. Znaczne obniżenie wskaźnika w 2011 r. jest efektem łagodnej zimy.

### 4. Zużycie ciepła, energii elektrycznej, gazu i wody w jednostkach komunalnych



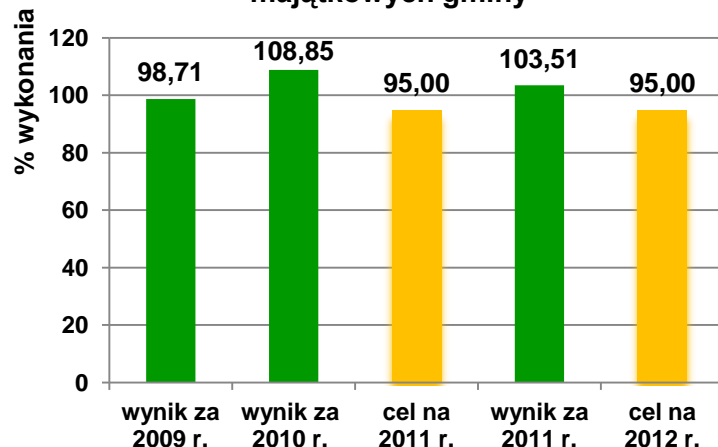
Malejący trend wskaźnika oznacza, że jednostki komunalne dobrze gospodarują zasobami energetycznymi i realizują politykę ograniczenia zużycia w tym zakresie. Znaczne obniżenie wskaźnika w 2011 r. spowodowane było łagodną zimą.

### 5. Emisja CO<sub>2</sub> w mieście





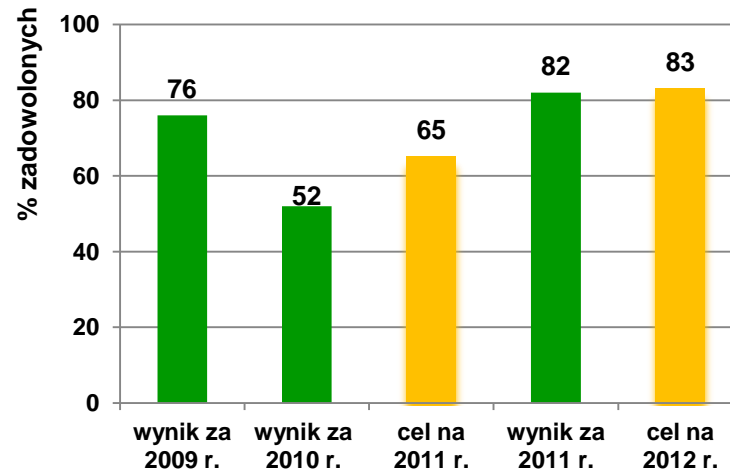
**6. Realizacja planu dochodów majątkowych gminy**



Wskaźnika określa realizację dochodów majątkowych Gminy Dzierżonów z tytułu obrotu nieruchomościami, tj.: sprzedaż, najem, dzierżawa, przekształcenia.

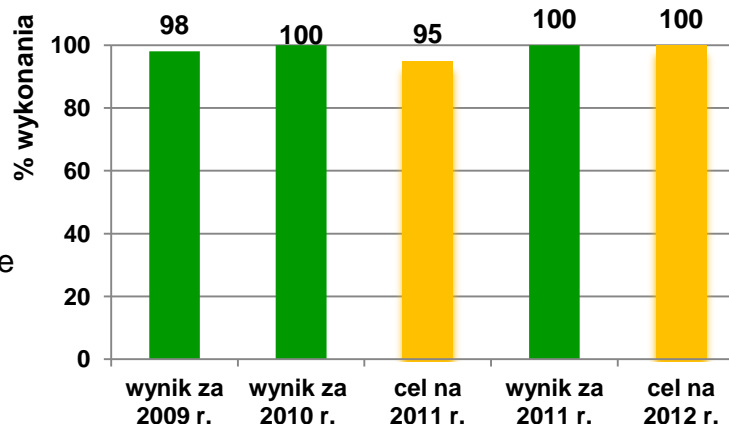
Plany remontów realizowane są co roku ze 100% skutkiem.

**7. Satysfakcja klientów DZBM**

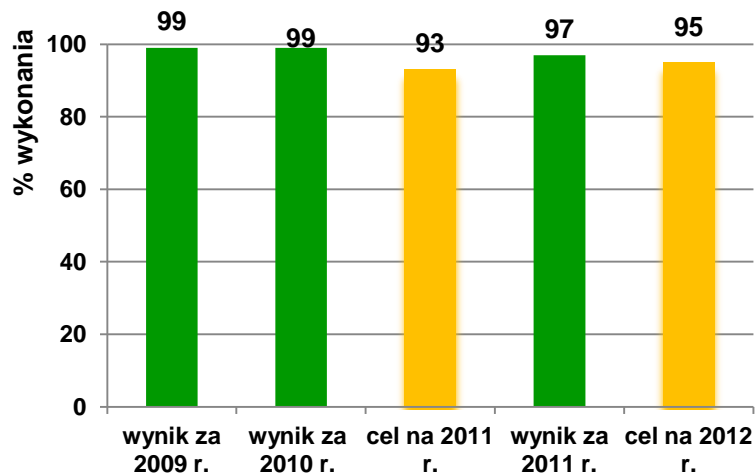


Poprzez wdrożenie kilku działań doskonalących satysfakcja klientów DZBM wzrasta (2010-2011r.). Wartość wskaźnika na 2012 r. zwiększono o 1% w stosunku do wyniku za 2011 r .

**8. Realizacja planu remontów zasobu komunalnego pod względem rzeczowym**



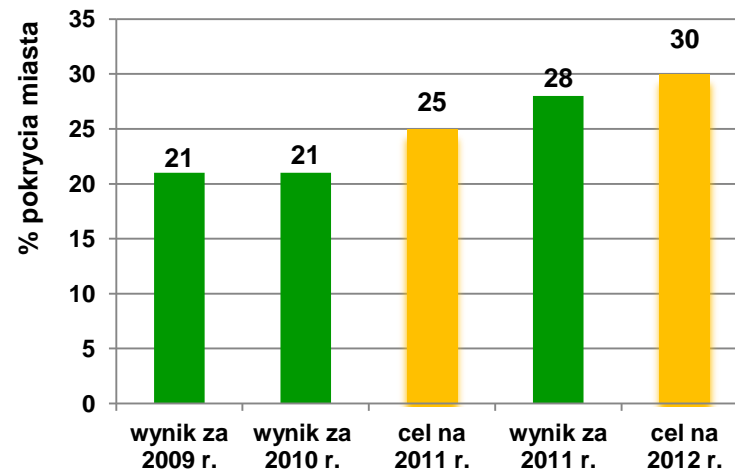
### 9. Windykacja opłat czynszowych



Do wzrostu poziomu windykacji czynszowych przyczyniły się wielokierunkowe działania prowadzone przez DZBM (zamiany, eksmisje, rozkładanie na raty zadłużenia).

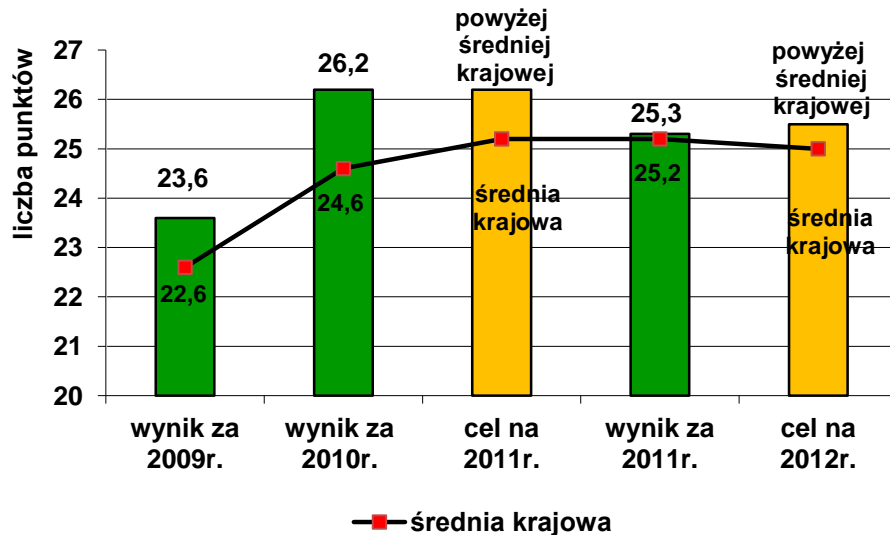
Wartość wskaźnika na 2012 r. zwiększono o 2% w stosunku do planu na 2011 r.

### 10. Pokrycie powierzchni miasta MPZP



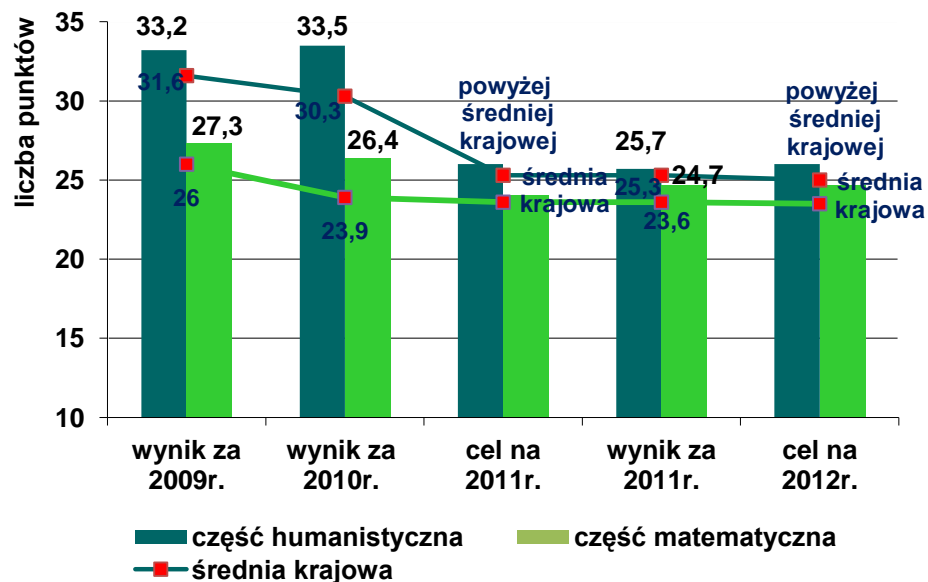
Trend wskaźnika pokazuje realizację celu strategicznego poprzez tworzenie warunków prawnych do uporządkowanego rozwoju miasta w sensie jakościowym i ilościowym.

**11. Poziom nauczania w szkołach podstawowych  
(wyniki sprawdzianu po VI klasie)**

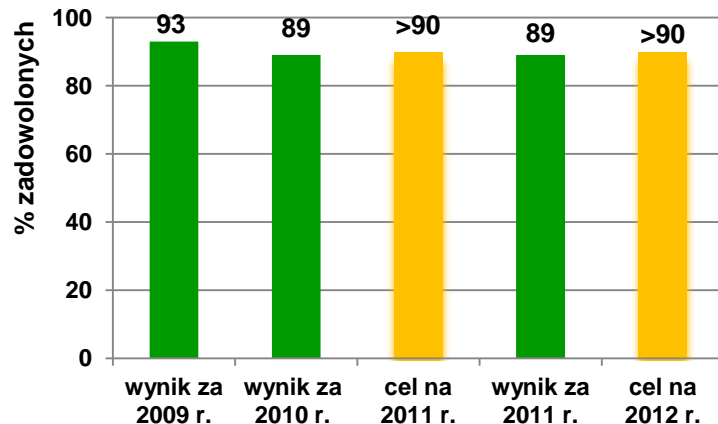


Osiągnięcie wysokich wyników, zarówno ze sprawdzianu po VI klasie szkoły podstawowej, jak i egzaminu gimnazjalnego, wynika z realizacji programów oświatowych m. in. Samorządowa Szkoła Środowiskowa, wakacje z poprawką oraz dodatkowych zajęć w ramach realizowanych programów unijnych: „Każdy może zostać Omnibusem”, „Nauka to wyzwanie – mamy na to rozwiązanie”.

**12. Poziom nauczania w gimnazjum  
(wyniki na egzaminie gimnazjalnym)**



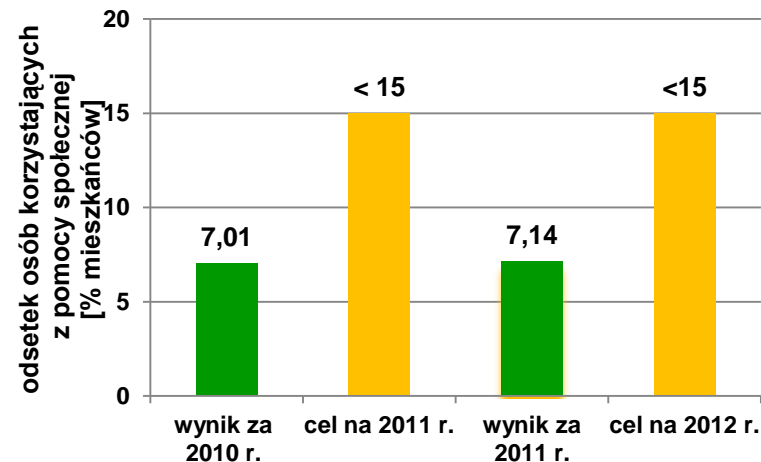
### 13. Poziom satysfakcji rodziców



Trend wskaźnika jest pozytywny. Na nieco niższą satysfakcję rodziców w szkołach w latach 2010 i 2011 miała wpływ m.in. termomodernizacja Szkoły Podstawowej nr 5 i utrudnienia komunikacyjne na Osiedlu Błękitnym.

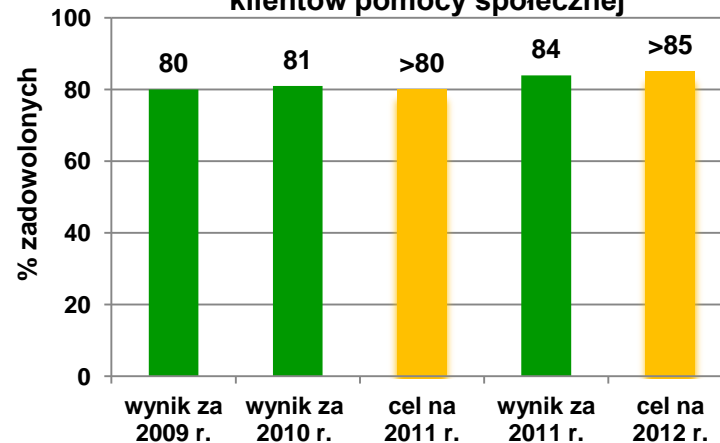
Trend wskaźnika jest pozytywny. W latach 2009-2011 odnotowuje się wzrost satysfakcji klientów OPS-u, dlatego cel na 2012 r. zaplanowano na wyższym poziomie.

### 14. Ubóstwo mieszkańców

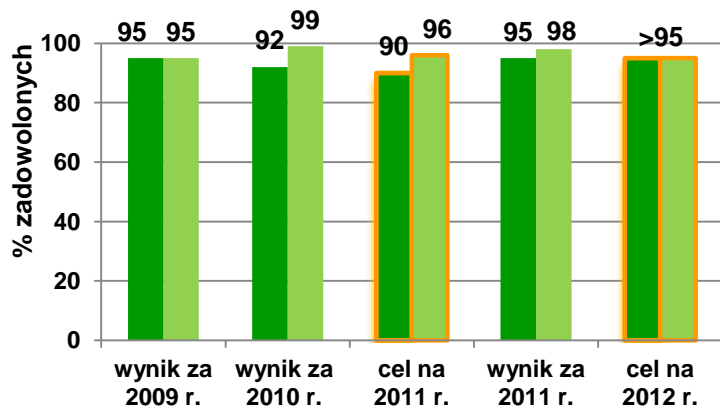


Trend wskaźnika jest pozytywny. Na przestrzeni lat 2010 i 2011 poziom ubóstwa utrzymuje się na podobnym, niskim poziomie. Wynika to m.in. z realizacji Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2009-2015.

### 15. Poziom satysfakcji klientów pomocy społecznej

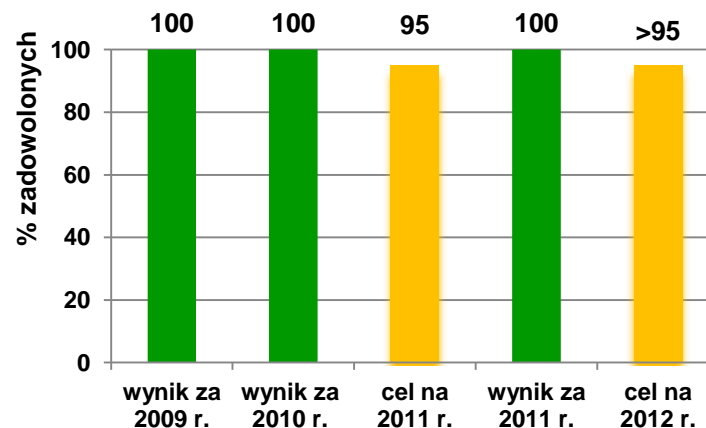


16. Poziom satysfakcji klientów instytucji kultury



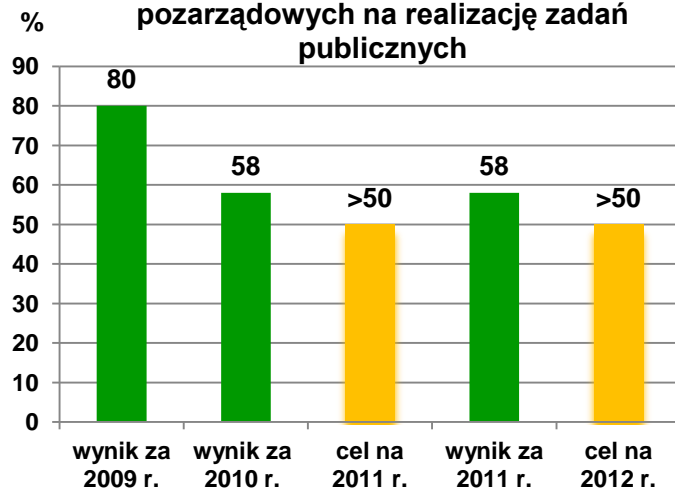
- **DOK** W latach 2009-2011 osiągnięte wyniki satysfakcji są na bardzo wysokim poziomie. Wynika to m.in. z bogatej oferty kulturalnej DOK-u i MPBP.
- **MPBP**

17. Satysfakcja partnerów – NGO



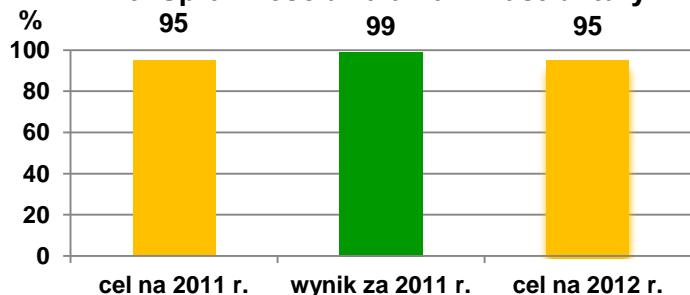
Osiągane wyniki satysfakcji wynikają z wysokiego poziomu zadowolenia organizacji pozarządowych z wykorzystania możliwości współpracy z Urzędem Miasta, zakresu rzeczowego w jakim Urząd udostępnia swoją wiedzę, doświadczenia, dobrych praktyk i sposobu konsultowania rocznych programów współpracy.

18. Udział środków własnych organizacji pozarządowych na realizację zadań publicznych



Trend wskaźnika jest pozytywny. Wynik osiągnięte wyniki są wyższe od planowanych. W 2009 r. udział środków własnych organizacji pozarządowych wyniósł znacznie powyżej planowanej wysokości. NGO pozyskały wówczas, na realizację zadań publicznych, środki zewnętrzne (z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich).

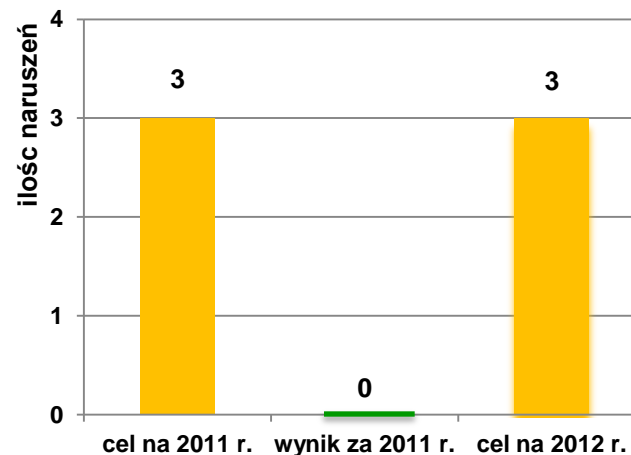
### 19. Sprawność działania infrastruktury IT



Sprawność działania infrastruktury mierzona jest poprzez dostępność kluczowych systemów informatycznych urzędu (RADIX, SIP, SIDAS, PARKINGI, LEGISLATOR).

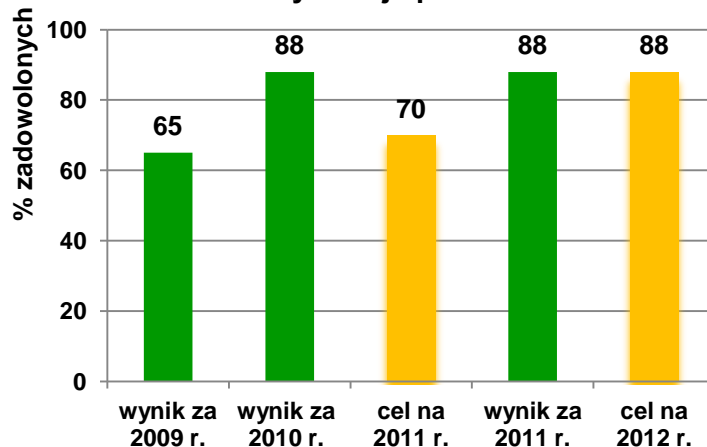
Wskaźnik mierzony jest od 2011 roku.

### 20. Bezpieczeństwo infrastruktury IT



Ilość naruszeń mierzona jest poprzez ilość skutecznych ataków na infrastrukturę informatyczną, bądź ilość skutecznych ataków wirusów infekujących infrastrukturę IT. Wskaźnik mierzony jest od 2011 roku.

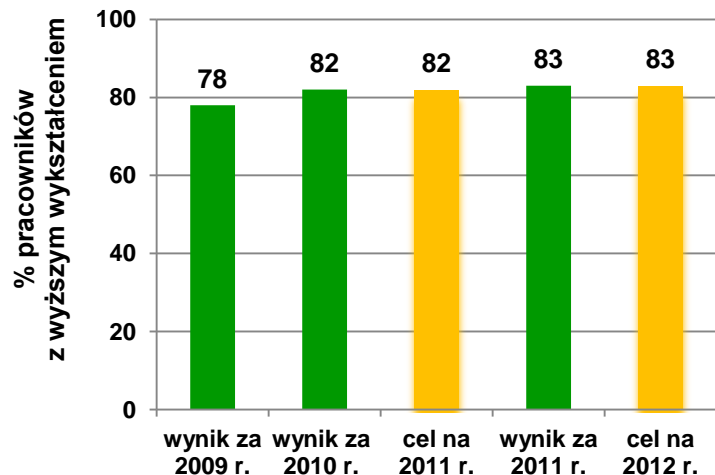
### 21. Satysfakcja pracowników



Wskaźnik osiągany jest na założonym poziomie (lub wyższym) z powodu wdrożenia działań doskonalących w obszarze pracowniczym, do których zaliczyć można:

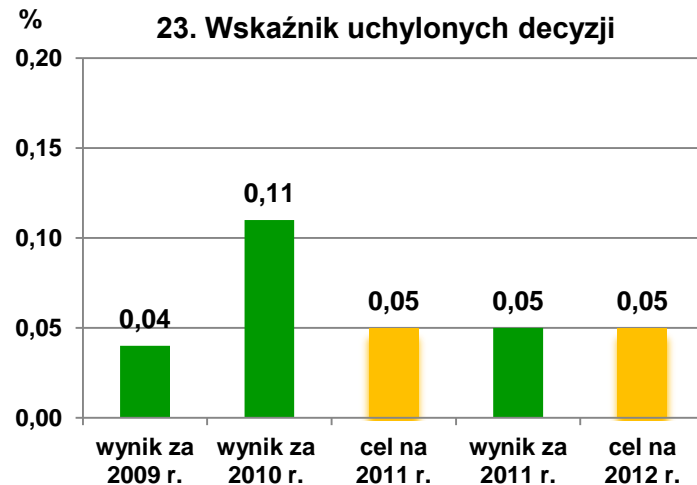
- 1) szkolenia dla kierowników dot. prowadzenia rozmów oceniających, komunikacji, rozwiązywania sytuacji konfliktowych,
- 2) nowelizacja zasad funkcjonowania Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych,
- 3) aktualizacja procedury planowania szkoleń i opracowanie kalendarza stałych szkoleń wewnętrznych oraz zewnętrznych,
- 4) wprowadzenie kalendarza stałych imprez integracyjnych,
- 5) aktualizacja zasad dofinansowania kształcenia i doksztalcenia pracowników urzędu.

**22. Wykształcenie pracowników**



Wskaźnik osiągnięty jest na założonym poziomie (lub wyższym). Wpływ na to ma min. udzielane przez urząd wsparcia finansowego pracownikom uzupełniającym swoje wykształcenie. Urząd dofinansowywał naukę na studiach licencjackich, magisterskich bądź podyplomowych - w roku 2009 dla 5 pracowników, w 2010 r. dla 2, w 2011 r. dla 4. Przyczynia się to do systematycznego wzrostu poziomu wykształcenia pracowników.

**23. Wskaźnik uchylonych decyzji**

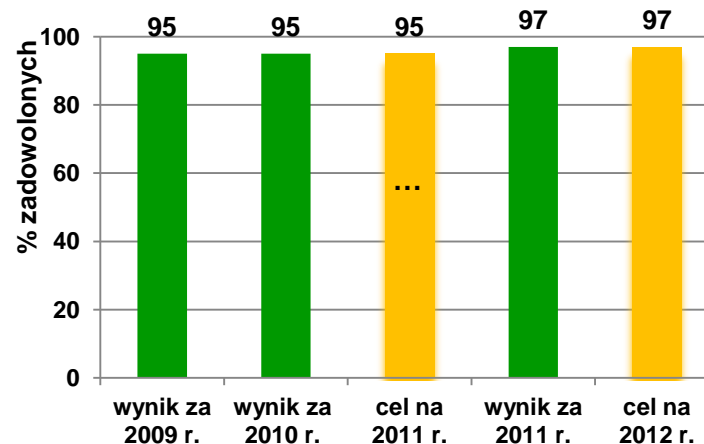


Trend wskaźnika określono jako trudny do zdefiniowania, biorąc pod uwagę zebrane wyniki. Wynik za 2010r. spowodowany jest zwiększeniem ilości uchylonych przez SKO decyzji, co jest efektem odmiennych interpretacji wykładni prawa. W związku z podjęciem działań doskonalących w tym obszarze w 2011r. nastąpił wzrost wskaźnika.

Wynik badania w 2011r. pokazuje, że rezultaty osiągnięte są powyżej zakładanego celu, a poziom satysfakcji utrzymuje się na bardzo wysokim poziomie, do czego przyczynia się m.in. analiza wyników badań satysfakcji i podejmowanie działań doskonalących w tym obszarze.

W badaniach w 2011r. klienci podkreślali mocne strony UMD takie jak: poprawność wydawanych dokumentów, terminowość, wynik załatwienia sprawy, rzetelność w realizacji spraw, godziny pracy, fachowość i uprzejmość oraz czytelność i łatwość wypełniania formularzy.

24. Satysfakcja klientów UMD



### Wnioski:

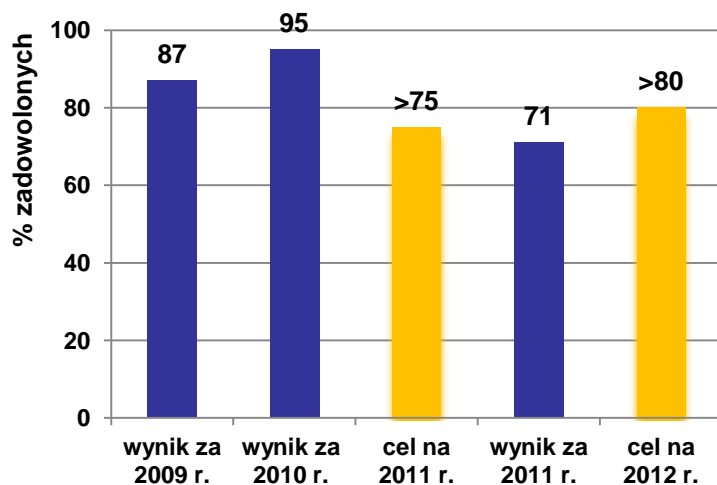
- Cel strategiczny „Tworzenie miasta przyjaznego” jest monitorowany przez 24 wskaźniki, które zostały przypisane do wyznaczonych celów operacyjnych. Wyniki w realizowanych procesach potwierdzają, że w zdecydowanej większości osiągnięte są trendy pozytywne. Zachwianie trendu nastąpiło w obszarze satysfakcji rodziców z zarządzania oświatą. Spowodowane to było utrudnieniami wynikającymi z remontu Szkoły Podstawowej nr 5 i trudnościami komunikacyjnymi w rejonie szkoły.
- Również trudny do określenia trend zanotowano w procesie wydawania decyzji administracyjnych. Oceny niezgodności dokonaliśmy przy pomocy karty DMAICA, jednak skutki wprowadzonych udoskonaleń będziemy mogli ocenić po pewnym okresie stosowania zmian.
- Stopień podnoszenia przyjazności miasta jest szczególnie uwidoczniiony w następujących wskaźnikach: satysfakcja mieszkańców z usług świadczonych przez urząd i jednostki podległe, wyniki z testów nauczania w szkołach podstawowych i gimnazjalnych. Wysoko oceniana jest współpraca z organizacjami pozarządowymi, a poziom udziału środków własnych organizacji, na realizację zadań publicznych, potwierdza ich zaangażowanie i dynamiczną działalność.
- Istotną kwestią w realizacji procesów, przyczyniających się do osiągania celów strategicznych, jest stały proces doskonalenia kadry urzędu. Potwierdzają to wyniki w obszarze podnoszenia kwalifikacji przez pracowników urzędu i poprawa satysfakcji pracowników z pracy w urzędzie w wyniku stosowania działań doskonalących.



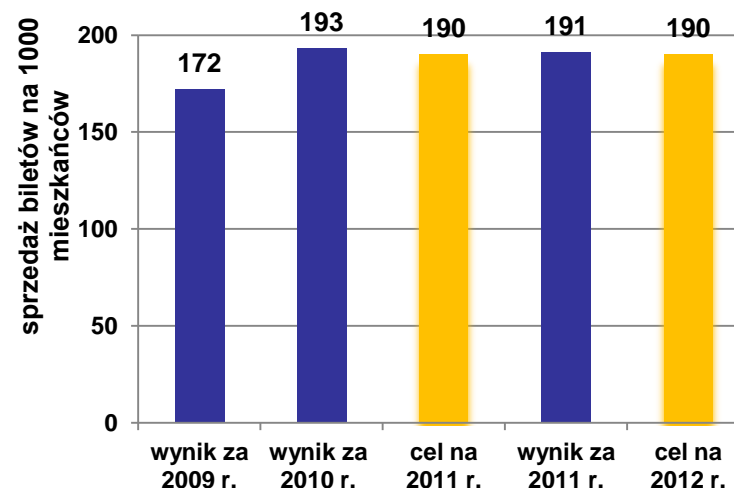
## Cel strategiczny - Tworzenie warunków do rozwoju sportu, rekreacji i turystyki aktywnej

➔ realizowany za pomocą 3 wskaźników

1. Poziom satysfakcji klientów OSiR



2. Upowszechnianie kultury fizycznej



W 2011 r. podjęto działania naprawcze w obszarze:

- uprzejmość kadry (szkolenia pracowników w zakresie obsługi klienta, przestrzegania przyjętych standardów obsługi klienta OSiR),
- fachowość kadry (wprowadzono oceny pracownika, szkolenia),
- poprawa bezpieczeństwa na basenie odkrytym i krytym (opracowanie nowego systemu zatrudnienia ratowników na basenie odkrytym, zmiana organizacji pracy na basenie krytym).

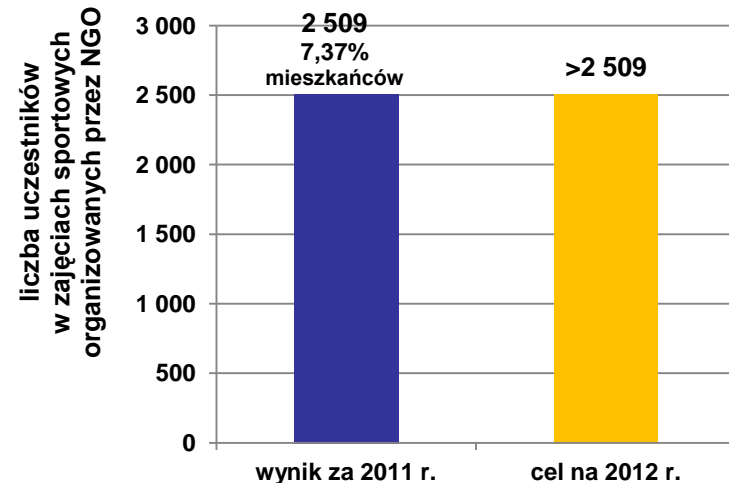
Trend wskaźnika jest pozytywny.

W 2011 r. podjęto dodatkowe działania w obszarze zadowolenia klientów z ofert i imprez sportowych (wprowadzone zostały nowe oferty np.: kardioaerobik, organizacja wspólnych wyjazdów na narty z TKKF).



Wskaźnik został wprowadzony w 2011 r., wtedy nastąpił pierwszy pomiar .

### 3. Aktywność sportowa mieszkańców



#### Wnioski:

- W celach operacyjnych przypisanych do III celu strategicznego – „Tworzenie warunków do Rozwoju Sportu, rekreacji i turystyki aktywnej” podjęto działania doskonalące, ponieważ wyniki za 2011 rok były w tym obszarze niższe niż w latach poprzednich.
- Nadal Zespół ds. monitoringu będzie analizował adekwatność wskaźników przypisanych do celów operacyjnych i strategicznych i podejmie dalsze próby ich obiektywizacji oraz porównań z gminami o podobnych warunkach funkcjonowania.
- Ogólna ocena: uzyskane wskaźniki potwierdzają osiągnięcie pozytywnych wyników w przyjętych celach strategicznych.

## Monitoring Strategii:

- powinien dać odpowiedź na pytanie: w jakim stopniu realizujemy cele strategiczne i wizję rozwoju miasta,
- pozwala określać czy wybrane mierniki są dobrane adekwatnie do celów a planowane dla nich wartości są ustalane w sposób optymalny czy zachowawczy,
- powinien stanowić dla właścicieli procesów bazę do porównań i oceny w zakresie przebiegu procesów oraz ich wpływu na osiągnięcie celów,
- będzie materiałem wyjściowym do prac nad ewaluacją Strategii rozwoju miasta na lata 2014 – 2020,
- dostarcza doświadczeń dla Zespołu ds. Strategii i potwierdza, iż Strategia Zrównoważonego Rozwoju Lokalnego jest dokumentem nadrzędnym wobec innych dokumentów Gminy.



**Dziękuję za uwagę**

**Wanda Ostrowska  
Zastępca Burmistrza**

**Urząd Miasta Dzierżoniów  
Rynek 1  
58-200 Dzierżoniów  
tel. 74 645 08 00**