



Załącznik nr 1
do Programu Budowy Społeczeństwa Obywatelskiego
w Gminie Kluczbork (Uchwała nr XVII/166/11
Rady Miejskiej w Kluczborku z dnia 29.12.2011 r.)

RAPORT Z AUDITU przeprowadzonego w dniu 16.05.2011 w Urzędzie Miejskim w Kluczborku

Auditor: Ewa Sierpina

1. ZAKRES AUDITU

Diagnoza i analiza sytuacji w Gminie Kluczbork w zakresie aktywności społecznej

2. CEL AUDITU

Stworzenie podstaw do wypracowania celów i zadań PROGRAMU BUDOWY SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W GMINIE KLUCZBORK

3. LISTA OSÓB BIORĄCYCH UDZIAŁ W AUDICIE

3.1 Mirosław Birecki – Sekretarz Gminy Kluczbork

3.2 Aneta Birecka – Referat Promocji, Rozwoju i Integracji Europejskiej

3.3 Tomasz Paluch – Samodzielne Stanowisko ds. Rozwoju Obszarów Wiejskich



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Decydujmy
Razem

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. WYKAZ DOKUMENTÓW OBJĘTYCH AUDITEM

- 4.1 Analiza SWOT opracowana przez Zespół Partycypacyjny w Gminie Kluczbork z dnia 09.05.2011
- 4.2 Uchwała Nr LII/678/10 rady Miejskiej w Kluczborku z dnia 01.09.2010 w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z organizacjami pozarządowymi Gminy Kluczbork i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji
- 4.3 Procedura aktualizacji Mapy aktywności organizacji pozarządowych działających na terenie Gminy Kluczbork (Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr AO – 0152 – 42/05 Burmistrza Miasta Kluczborka)
- 4.4 Program Współpracy Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie w roku 2011.
- 4.5 Sprawozdanie z realizacji Program Współpracy Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie w roku 2010
- 4.6 Księga Jakości Urzędu Miejskiego w Kluczborku wyd. 4 z dnia 10.05.2011
- 4.7 Sprawozdanie z imprez organizowanych w 2010 roku.



5. DOWODY, OBSERWACJE I SPOSTRZEŻENIA Z AUDITU

Podczas auditu w oparciu o rozmowy przeprowadzone z osobami wymienionymi w punkcie 3 oraz na podstawie dokumentów wymienionych w punkcie 4 dokonano analizy:

- Strategii i polityki Urzędu Miejskiego w Kluczborku w zakresie budowy i relacji partnerstwa obywatelskiego
- Systemu komunikacji kierownictwa UM i Radnych Gminy Kluczbork z obywatelami oraz działań podejmowanych w celu upodmiotowienia społeczeństwa
- Współpracy Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi
- Zakresu edukacji obywatelskiej w szkołach i aktywności obywatelskiej młodzieży na terenie Gminy Kluczbork
- Aktywności przedsiębiorców / pracodawców
- Aktywności społeczeństwa w zakresie wyborów samorządowych oraz udziału w inicjatywach społecznych, kulturalnych, sportowych organizowanych w Gminie Kluczbork

Pochyłym drukiem przedstawiono spostrzeżenia audytora wskazujące na istniejące potencjały oraz na potrzebę podjęcia działań w celu budowy społeczeństwa obywatelskiego.

5.1 Strategia i polityka Urzędu Miejskiego w Kluczborku w zakresie budowy i relacji partnerstwa obywatelskiego

Formalnie rozpowszechniona jest Polityka Jakości UM, w której kierownictwo deklaruje, że zapewnia profesjonalną, rzetelną, skuteczną i przyjazną obsługę klientów oraz stałe podnoszenie standardu świadczonych usług.

W UM wdrożony i certyfikowany jest system zarządzania jakością wg PN – EN ISO 9001:2009 zapewniający ciągłe doskonalenie funkcjonowania Urzędu. Potwierdzone zostało podczas auditu nadzoru PCBC zaangażowanie kierownictwa w rozwój miasta i gminy z uwzględnieniem stosowania systemu zarządzania jakością. Wykazana została orientacja na klienta.

UM w Kluczborku jest laureatem VI Edycji Konkursu Opolska Nagroda Jakości, co świadczy że w organizacji są wdrożone zasady TQM, tj. ciągłe doskonalenie działań celem uzyskania zadowolenia klientów, pracowników, partnerów i otoczenia.

Gmina angażuje się w programy rozwoju społeczeństwa obywatelskiego, np. „Przejrzyśta Gmina”, „Masz głos, masz wybór”.

Prowadzona jest współpraca z miastami partnerskimi – Brzeżany (Ukraina), Bad Durkheim (Niemcy), City of Wells (Anglia), Dzierżoniów (Polska).



Spostrzeżenia

- 1. Strategia działania Burmistrza i Urzędu jest zbieżna z zasadami przedmiotowego projektu. Urząd ukierunkowany jest na budowanie relacji i partnerstwa lokalnego, co daje szansę na efektywne i skuteczne włączenie się Urzędu Miejskiego w Kluczborku w realizację Programu Budowy Społeczeństwa Obywatelskiego.*
- 2. Współpraca z miastami partnerskimi stwarza możliwość prowadzenia analiz benchmarkingowych i podpatrywania dobrych praktyk celem wykorzystania do PBSO*

5.2 System komunikacji kierownictwa UM i Radnych gminy Kluczbork z obywatelami oraz działania podejmowane w celu upodmiotowienia społeczeństwa

System komunikacji z obywatelami w Gminie Kluczbork stanowią:

- Coroczne spotkania Burmistrza z mieszkańcami podsumowujące dany rok. (W spotkaniach uczestniczy ok. 200 zaproszonych obywateli)
- System sms–owego powiadamiania mieszkańców (około 800 zarejestrowanych telefonów).
- Forum internetowe – miejsce wymiany opinii.
- Strona www.kluczbork.pl UM w Kluczborku.

UM nie prowadzi systemowych badań dotyczących stopnia zadowolenia oraz oczekiwań obywateli w zakresie kształtowanych w Gminie warunków życia gospodarczego i społecznego, np. bezpieczeństwa, czystości, infrastruktury. (Badania dotyczą jedynie stopnia zadowolenia klientów ze świadczonych usług w Urzędzie)

Urząd nie prowadzi społecznych konsultacji z obywatelami w zakresie m.in. strategii rozwoju Gminy.

Brak harmonogramu cyklicznych spotkań Burmistrza z obywatelami.

Rada Gminy nie posiada programu spotkań Radnych z mieszkańcami, brak dyżurów Radnych.

Strona www.kluczbork.pl jest mało funkcjonalna, statyczna, brak segmentacji.

Spostrzeżenia

- 3. Brak oceny skuteczności i efektywności stosowanych w Gminie metod i form komunikacji ze społeczeństwem. Brak informacji, jakie są oczekiwania obywateli w tym zakresie.*



5.3 Współpraca Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi

W strukturze organizacyjnej UM w ramach Referatu ds. Promocji, Rozwoju Integracji Europejskiej wyodrębniono stanowisko Koordynatora ds. współpracy z organizacjami pozarządowymi odpowiedzialnego za tworzenie płaszczyzny współpracy między Gminą, a organizacjami pozarządowymi.

W Gminie na mocy Zarządzenia Nr AO – 0152 – 42/05 Burmistrza Miasta Kluczborka z dnia 02.08.2002 roku została ustanowiona Procedura aktualizacji Mapy aktywności organizacji pozarządowych działających na terenie Gminy Kluczbork (Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr AO – 0152 – 42/05 Burmistrza Miasta Kluczborka)

Brak aktualnej „Mapy aktywności organizacji pozarządowych”. Na stronie internetowej www.kluczbork.pl znajduje się mapa z 2007 roku.

Wg informacji uzyskanej od Koordynatora ds. współpracy z organizacjami pozarządowymi na terenie Gminy działa około 50 organizacji pozarządowych. Nieznana jest liczba osób zrzeszonych w tych organizacjach.

Brak informacji, jakie projekty / inicjatywy i do kogo skierowane realizują organizacje pozarządowe.

Zapoznano się z „Sprawozdaniem z realizacji programu współpracy Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi w roku 2010”. Jak wynika ze sprawozdania współpraca dotyczy głównie sfery finansowej, tj. udzielania dotacji na finansowanie zadań publicznych. W 2010 roku na dotacje dla organizacji pozarządowych przeznaczono łącznie 1.858.499 zł. W roku 2011 planuje się, że na realizację programu Gmina Kluczbork przeznaczy środki finansowe w wysokości nie mniejszej niż 1.200.000 zł.

W ramach współpracy pozafinansowej organizacje pozarządowe otrzymały od Gminy wsparcie na różnych polach działalności, m.in.: patronaty honorowe imprez, pomoc przy wyszukiwaniu grantów i dotacji z zewnątrz, szkolenia, pomoc w funkcjonowaniu organizacji, użyczanie sal i pomieszczeń należących do Gminy.

Gmina zgodnie z Uchwałą Nr LII/678/10 rady Miejskiej w Kluczborku z dnia 01.09.2010 w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z organizacjami pozarządowymi Gminy Kluczbork i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji, ogłosiła konsultacje społeczne trzech uchwał, m.in.: Uchwały Nr IV/29/10 w sprawie przyjęcia „Programu współpracy Gminy Kluczbork z organizacjami pozarządowymi w 2011 roku”.

Organizacje pozarządowe nie wykazały żadnej aktywności w powyższej sprawie. Organizacje nie zgłosiły uwag ani propozycji zmian do proponowanych projektów uchwał.



UM nie przeprowadza badań ankietowych dotyczących diagnozowania potrzeb i oczekiwań organizacji pozarządowych w zakresie współpracy.

Spostrzeżenia

4. *Brak wypracowanego w Gminie systemu współpracy i komunikacji z organizacjami pozarządowymi oraz wzajemnego przekazywania informacji o planowanych kierunkach działalności w celu zharmonizowania działań i skutecznego budowania partnerstwa.*

5.4 Zakres edukacji obywatelskiej w szkołach i aktywności obywatelskiej młodzieży na terenie Gminy Kluczbork

Wg opracowanej przez Zespół Partycypacyjny analizy SWOT jedną ze słabych stron jest „Brak edukacji obywatelskiej w szkołach”.

Wg informacji uzyskanych od uczestników auditu wymienionych w punkcie 3 młodzież Gminy Kluczbork w małym stopniu angażuje się w działania społeczności lokalnej i wolontariat. Jedną z przyczyn jest niedostateczny zakres edukacji obywatelskiej w szkołach.

Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania „Dolina Stobrawy” działająca od 2006 roku na terenie trzech Gmin Kluczborka, Wołczyna i Lasowic Wielkich, skierowała do nauczycieli ankietę w celu pozyskania informacji odnośnie oczekiwań uczniów i nauczycieli w zakresie edukacji obywatelskiej.

UM nie przeprowadził dotychczas badań diagnostycznych oczekiwań młodzieży w w/w zakresie.

Spostrzeżenia

5. *W Gminie Kluczbork brak programu upodmiotowienia i aktywności obywatelskiej młodzieży. (Wyniki w/w ankiety mogą stanowić dane wejściowe do budowy programu)*

5.5 Aktywność przedsiębiorców / pracodawców

Na terenie Gminy Kluczbork funkcjonuje Oddział Opolskiej Izby Gospodarczej zrzeszający przedsiębiorców z regionu.

Brak informacji dotyczącej zakresu współpracy Gminy z Oddziałem OIG.

Brak informacji o funkcjonowaniu na terenie Gminy innych organizacji zrzeszających przedsiębiorców i o zakresie współpracy tych organizacji z Gminą.

Spostrzeżenia

6. *Brak w Gminie programu współpracy z przedsiębiorcami/ pracodawcami w celu zaktywizowania tej grupy społeczności i budowanie partnerstwa obywatelskiego.*



5.6 Aktywność społeczeństwa w zakresie wyborów samorządowych oraz udziału w inicjatywach społecznych, kulturalnych, sportowych organizowanych w Gminie Kluczbork

Frekwencja wyborcza w Gminie Kluczbork w wyborach samorządowych w 2010 roku wynosiła 39,59%.

Wg analizy SWOT aktywność społeczności wiejskiej jest wyższa niż mieszkańców Kluczborka. Społeczność wiejska jest integrowana poprzez aktywnie działającą Lokalną Grupę Działania „Dolina Stobrawy” oraz poprzez 9 organizacji pozarządowych i 21 nieformalnych grup działających na terenie 23 sołectw.

W UM nie prowadzi się systemowej analizy tendencji uczestnictwa obywateli w organizowanych przez Gminę imprezach społecznych, kulturalnych, sportowych oraz oceny stopnia zadowolenia uczestników.

Przedmiotową analizę stworzono dla potrzeb niniejszego auditu.

Analizę stworzono za 2010 rok. Wg informacji w 2010 roku w Gminie Kluczbork zorganizowano około 200 imprez. Sporządzony wykaz obejmuje 34 imprezy, natomiast informacje odnośnie liczby uczestników dotyczą 20 imprez. Analiza jest niekompletna, brak porównania z latami poprzednimi, brak informacji, czy liczba uczestników w poszczególnych imprezach jest satysfakcjonująca i zgodna z oczekiwaniami organizatorów.

Wskaźnika frekwencji nie uwzględnia się również do oceny skuteczności i efektywności, określonego w ramach systemu zarządzania jakością, procesu „Promocja Gminy”.

Spostrzeżenia

7. *Brak zagregowanych informacji dotyczących potrzeb, oczekiwań oraz stopnia zadowolenia społeczeństwa odnośnie organizowanych przez Gminę imprez oraz analiz tych informacji celem podejmowania działań doskonalących.*
8. *Brak metod stymulujących podejmowanie inicjatyw przez obywateli.*
9. *Brak profesjonalnie przeszkolonych animatorów aktywności obywatelskiej w zakresie komunikacji i skutecznego budowania partnerstwa.*

6. PODSUMOWANIE

Wyżej wymienione dowody, obserwacje i spostrzeżenia dają podstawę do ustalenia celów i zadań dla ich realizacji do PROGRAMU BUDOWY SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO w zakresie:

- Doskonalenia metod komunikacji i form przekazu informacji społeczeństwu.
- Poprawy komunikacji z organizacjami pozarządowymi.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Decydujmy
Razem

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- Wzrostu aktywności obywatelskiej młodzieży.
- Wzrostu aktywności i budowy partnerstwa przedsiębiorców/pracodawców.
- Wzrostu aktywności Radnych w zakresie budowy społeczeństwa obywatelskiego.
- Doskonalenia metod stymulowania inicjatyw obywatelskich.

Raport opracował:

Auditor wiodący Ewa Sierpina

Data:

16.05.2011