

"ORGANIZACJA USŁUG PUBLICZNYCH W TYM USŁUG KOMUNALNYCH"
PRAWIDŁOWE ODPOWIEDZI NA PYTANIA TESTOWE

1. Usługi publiczne dzieli się na komunalne, społeczne i administracyjne. Do usług społecznych zaliczyć można, między innymi:

C) EDUKACJĘ, OCHRONĘ ZDROWIA, OPIEKĘ SPOŁECZNĄ

2. Usługi publiczne, które są skierowane na zaspokajanie zbiorowych potrzeb bytowych społeczności lokalnej to:

B) USŁUGI KOMUNALNE

3. Efektywny system usług publicznych to taki, który powoduje:

A) ZWIĘKSZENIE DOSTĘPNOŚCI USŁUG, PODWYŻSZENIE STANDARDÓW JAKOŚCIOWYCH I ILOŚCIOWYCH USŁUG, UWZGLĘDNIENIE STANDARDÓW ZWIĄZANYCH Z OCHRONĄ ŚRODOWISKA, OPTIMALIZACJĘ KOSZTÓW JEDNOSTKOWYCH I CAŁKOWITYCH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG

4. Analiza usług publicznych może mieć charakter ilościowy, jakościowy lub finansowy. Analiza ilościowa może dotyczyć, między innymi:

C) NORM TECHNICZNYCH, WSKAŹNIKÓW ZAWARTYCH W PRZEPISACH, CZASU, W KTÓRYM DOSTARCZANA JEST DANA USŁUGA

5. Cykl zarządzania usługami publicznymi obejmuje następujące etapy:

B) OKREŚLANIE CELÓW, PLANOWANIE DZIAŁAŃ, REALIZACJA USŁUG, KONTROLA I OCENA

6. W zależności od relacji pomiędzy jednostką samorządową a innymi podmiotami biorącymi udział w dostarczaniu usług publicznych jednostka samorządowa może odgrywać rolę: „aktora”, „pilota” lub „klienta”. Poniższy opis dotyczy roli:

„(...) jednostka samorządowa. dominuje na poziomie określania celów, oraz zasad (polityk) i programów dostarczania i rozwoju usług, i odgrywa znaczącą rolę na poziomie planowania oraz kontroli i oceny, natomiast bieżąca i bezpośrednia realizacja usług stanowi domenę podmiotów świadczących usługi”.

A) „PILOTA”

7. W sektorze wodociągowo-kanalizacyjnym „ocena i kontrola” (element cyklu zarządzania usługami publicznymi) może obejmować następujące działania:

C) KONTROLĘ URZĄDZEŃ U ODBIORCY USŁUG, DOKONYWANIE POMIARÓW, PRZEGLĄDÓW I NAPRAW; SPRAWDZANIE ILOŚCI I JAKOŚCI ODPROWADZANYCH ŚCIEKÓW; ODCINANIE ODBIORCY OD USŁUG

8. Poniższa charakterystyka dotyczy:

„(...) szczegółowy zestaw i opis mierników jakości wykonania usługi, oraz wyliczenie możliwych uchybień w wykonaniu usługi i odpowiednia punktacja do oceny tych uchybień. Mierniki, to wskazanie (na użytek zarówno wykonawcy, jak i zleceniodawcy), co będzie przedmiotem kontroli. Zleceniodawca wie, według czego ma oceniać jakość, a wykonawca – czego ma pilnować. Jeśli nie dopilnuje, za poszczególne uchybienia zbiera punkty karne, które – gdy nazbiera się ich dużo – powodują obniżenie wynagrodzenia, a przy jeszcze większej ilości – nawet wypowiedzenie umowy.”

A) STANDARYZACJI USŁUG JAKO ZAŁĄCZNIKA DO UMOWY KONTRAKTOWEJ NA ŚWIADCZENIE USŁUG