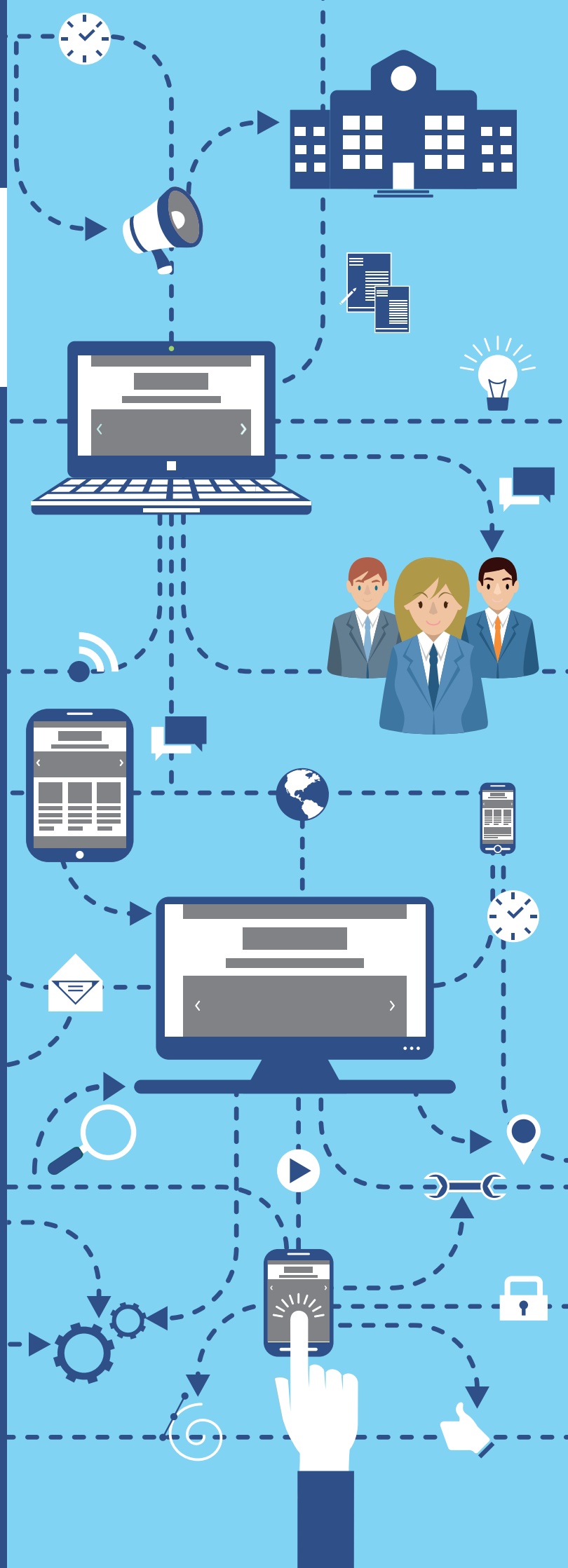




# Rozwój e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach

Małopolskie Obserwatorium  
Rozwoju Regionalnego

Departament  
Polityki Regionalnej





# **Rozwój e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach**

**Kraków 2016**



**MAŁOPOLSKA**  
Europejski Region Przedsiębiorczości 2016



Autorzy opracowania: Andrzej Binda  
Agnieszka Górniak

Wydawca: Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego  
Departament Polityki Regionalnej  
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego  
ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków  
tel. (+48) 12 29 90 900, fax (+48) 12 29 926

Opracowanie w wersji elektronicznej dostępne na stronie  
[www.obserwatorium.malopolska.pl](http://www.obserwatorium.malopolska.pl)

Skład publikacji: Centralne Biuro Projektowe, [www.cbprojektowe.pl](http://www.cbprojektowe.pl)

Projekt okładki: S-Print 2, [www.s-print.com.pl](http://www.s-print.com.pl)

ISBN: 978-83-65325-16-7

Egzemplarz bezpłatny Przy publikowaniu danych z publikacji prosimy o podawanie źródła.

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020.



Unia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne





## SPIS TREŚCI

Wnioski.....	5
1. Rys metodologiczny .....	8
2. Elektroniczna administracja.....	9
Dostęp do internetu.....	15
Korzystanie z platform usług publicznych .....	17
Sprawy urzędowe załatwiane drogą elektroniczną .....	21
3. Budowa społeczeństwa informacyjnego .....	24
Wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego środkami unijnymi w perspektywie 2007–2013.....	25
4. Zasoby teleinformatyczne małopolskich jednostek samorządu terytorialnego.....	30
Oprogramowanie do świadczenia e-usług.....	30
Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu .....	33
Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności .....	36
Monitorowanie zjawisk .....	37
5. Najczęściej świadczone e-usługi publiczne .....	39
Poziom dojrzałości e-usług publicznych.....	42
6. Plany jednostek samorządu terytorialnego w zakresie rozwoju teleinformatycznego i cyfryzacji usług publicznych .....	44
Spis tabel, wykresów, rysunków i map .....	49
Załącznik nr 1: Wykaz usług na platformie SEKAP wraz z poziomem dojrzałości .....	52
Załącznik nr 2: Wykaz usług zgłoszonych do świadczenia drogą elektroniczną przez gminy województwa małopolskiego .....	78
Załącznik nr 3: Wykaz usług zgłoszonych do świadczenia drogą elektroniczną przez powiaty i miasta na prawach powiatów województwa małopolskiego .....	97





## WNIOSKI

---



Nie istnieje jeden, stały katalog usług publicznych, zatem podejmowane próby klasyfikacji są różnie realizowane przez różne instytucje.

Jedynie niewielka część usług publicznych objęta jest ogólnopolskim systemem elektronicznym. Poszczególne jednostki administracji mogą wprowadzać własne rozwiązania w zakresie świadczonych usług.

---



Małopolska jest liderem w zakresie korzystania przez jej mieszkańców z usług e-puap.

---



Małopolska zajmuje 2. lokatę wśród polskich regionów, za Śląskiem, w zakresie świadczenia i rozwijania e-administracji.

---



Należy kontynuować i intensyfikować prace nad budową społeczeństwa informacyjnego, zwłaszcza w sferze promocji produktów i narzędzi ułatwiających i przyspieszających załatwienie wszelkich spraw urzędowych.

Należy podejmować działania w celu minimalizowania wykluczenia cyfrowego oraz zintensyfikować działania edukacyjne mające na celu podniesienie umiejętności informatycznych i cyfrowych zarówno wśród obywateli, jak i przedsiębiorstw. Bez podniesienia kompetencji cyfrowych społeczeństwa umiejętność korzystania nawet z najlepiej zaprojektowanych cyfrowo usług publicznych pozostanie na niskim poziomie – tak jak w przypadku Malty, Portugalii czy Hiszpanii.

---



Korzystanie z internetu deklaruje w Małopolsce nieco niższy odsetek osób w wieku 16–74 lat niż w całej Polsce.

Znaczny odsetek internautów korzysta z mobilnych urządzeń, co wymusza konieczność dostosowania oprogramowania do tego typu sprzętu.

---



Najczęstszym celem odwiedzania stron internetowych urzędów jest pozyskanie danych adresowych.

57@/@

57% internautów z Małopolski próbowało załatwić sprawę urzędową przez internet.



W Małopolsce występują zróżnicowania terytorialne w zakresie wykorzystania możliwości e-administracji – szczególnej troski wymagają niektóre gminy we wschodniej, południowej i północnej części województwa.



Uśredniona (mediana) liczba planowanych do wdrożenia nowych e-usług publicznych wyniosła 17 w przypadku gmin oraz 12 w przypadku powiatów i miast na prawach powiatów.

Bieżącego monitoringu i ewaluacji wymagają strony i aplikacje używane przez jednostki administracji do świadczenia e-usług. Niestety małopolskie gminy i powiaty w nikłym stopniu realizują takie działania. Procesem poddawanym monitorowaniu przez największą liczbę gmin i powiatów jest *Ryzyko utraty integralności dostępności lub poufności informacji / danych*.



Generalnie internauci, a tym samym obywatele, mają wyższy poziom zaufania względem usług świadczonych przez podmioty z rynku prywatnego niż instytucje publiczne.

Małopolanie należą do grupy charakteryzującej się względnie wysokim poziomem zaufania do usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną przez instytucje publiczne. W celu poprawy poziomu zaufania należy jednak opracować system / sposób budowania zaufania wśród mieszkańców i przedsiębiorców do e-usług.



Ponad połowa internautów (55%) preferuje załatwianie spraw administracyjnych drogą tradycyjną (osobista wizyta w urzędzie bądź droga listowna).

Przedsiębiorcy oraz społeczeństwo wykazują jednak tendencję wzrostową w zakresie oczekiwań jeśli chodzi o interakcję w wykorzystaniu technologii ICT.



Niewiele urzędów w Małopolsce pokusiło się o opracowanie strategii czy innego dokumentu mającego na celu wytyczenie celów w zakresie teleinformatyzacji jednostki samorządu terytorialnego. Tylko jednostkowe przypadki uwzględniły w dokumencie strategicznym / planie teleinformatyzację otoczenia zewnętrznego.

80%/@

Ponad 80% gmin i powiatów biorących udział w badaniu planuje rozwijanie usług typu *back-office* (wspomaganie zarządzania i realizacji wewnętrznych procesów w urzędzie) oraz *front-office* (realizacja zadań publicznych na styku urząd i klient zewnętrzny).



Pobudzenie współpracy pomiędzy urzędami w zakresie wspólnych działań w obszarze cyfryzacji usług publicznych oraz udostępniania zakupionych bądź opracowanych dedykowanych rozwiązań może wpłynąć na efektywniejsze rozdysponowanie środków unijnych. Rekomenduje się premiowanie projektów składanych wspólnie przez jednostki samorządu terytorialnego.

Małopolskie urzędy gminne i powiatowe dobrze oceniają swój potencjał organizacyjny i wykonawczy w zakresie finansowania i wdrażania nowych rozwiązań teleinformatycznych.





## 1. RYS METODOLOGICZNY

Głównym celem analizy było zdiagnozowanie działań urzędów administracji publicznej województwa małopolskiego w obszarze cyfryzacji, w tym usług publicznych, czyli e-usług, i wdrażania rozwiązań sprzyjających rozwojowi e-administracji.

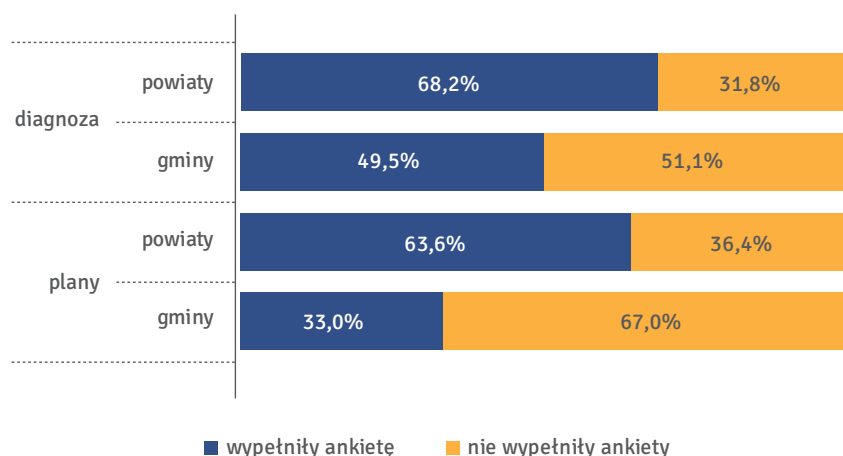
Zebrane informacje obrazują stan informatyzacji oraz plany małopolskich urzędów w zakresie wdrażania e-usług oraz informatyzacji samych urzędów. Do małopolskich gmin i powiatów zostały rozesłane dwa kwestionariusze:

1. mający na celu weryfikację podjętych do tej pory działań małopolskich urzędów w zakresie ICT,
2. mający na celu zdiagnozowanie planów małopolskich urzędów w zakresie poddania cyfryzacji usług publicznych.

Małopolskie jednostki samorządu terytorialnego udzielały odpowiedzi w okresie od 6 do 13 listopada 2015 roku. W przypadku kwestionariusza weryfikującego podjęte do tej pory działania odpowiedziało 90 gmin (49% wszystkich gmin) i 15 powiatów (68% wszystkich powiatów). Ankieta dotycząca planów cyfryzacji usług publicznych została wypełniona przez 60 gmin (33% wszystkich gmin) oraz 14 powiatów (64% wszystkich powiatów).

### Wykres 1.

Udział w badaniu małopolskich urzędów gmin i powiatów



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

W niniejszej analizie zostały przedstawione także dane ze źródeł wtórnych, m.in. Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, Głównego Urzędu Statystycznego, SIMIK-u oraz Śląskiego Centrum Społeczeństwa Informatycznego.



## 2. ELEKTRONICZNA ADMINISTRACJA

Termin „elektroniczna administracja” zaczął być stosowany w drugiej połowie lat 90. XX wieku.

---

E-administracja oznacza wykorzystanie technologii informatycznych i komunikacyjnych w celu usprawnienia działania sektora publicznego. Wdrażanie nowych technologii z obszaru teleinformatyki ma na celu wprowadzenie nowoczesnych standardów informatycznych oraz awans cyfrowy urzędu.

---

Usługi publiczne świadczone w formie e-usług są skutecznym narzędziem wspierającym gospodarne wydatkowanie środków publicznych, gdyż, po pierwsze zmniejszają skalę wydatków, a po drugie, wpływają na podwyższenie wydajności pracy administracji publicznej głównie w obszarze redukcji zużytych zasobów. Dodatkowymi zaletami wdrażania rozwiązań z obszaru ICT są zmiany reorganizacyjne – strukturalne i procesowe; współdzielenie zasobów oraz wspieranie zarządzania danymi poprzez choćby wdrażanie rozwiązań bazodanowych.

Wprowadzane rozwiązania z obszaru e-administracji i e-usług powinny być efektywne, wydajne, dobrze zorganizowane, intuicyjne, zorientowane na użytkownika, powiązane z innymi wdrożonymi programami z obszaru ICT oraz powinny spełniać wymogi interoperacyjności. Uwzględnienie powyższych elementów pozwoli usprawnić wewnątrzurzędowe działania i procesy oraz świadczyć klientom zewnętrznym (obywatele, przedsiębiorcy) usługi publiczne w sposób transparentny i wydajny.

Główny Urząd Statystyczny zrealizował badanie wśród polskich urzędów w zakresie cyfryzacji. Warty podkreślenia jest, że niecałe 39% urzędów odnotowuje fakt wzrostu świadczenia usług publicznych przez internet (e-usługi). Realizacja powierzanych samorządom zadań w formie e-usług generuje liczne korzyści dla urzędu. Jako najważniejszą urzędy wymieniają skrócenie czasu realizacji usługi (52,8%), a zatem podkreślają efektywniejszą realizację zadań, co w rezultacie przekłada się na: uproszczenie procedur (32,6%), obniżenie kosztów obsługi klienta (29,4%) oraz na wzrost zadowolenia klienta (29,4%).



## Wykres 2.

Korzyści urzędów wynikające z zastosowania internetu w procesie świadczenia usług w 2014 roku



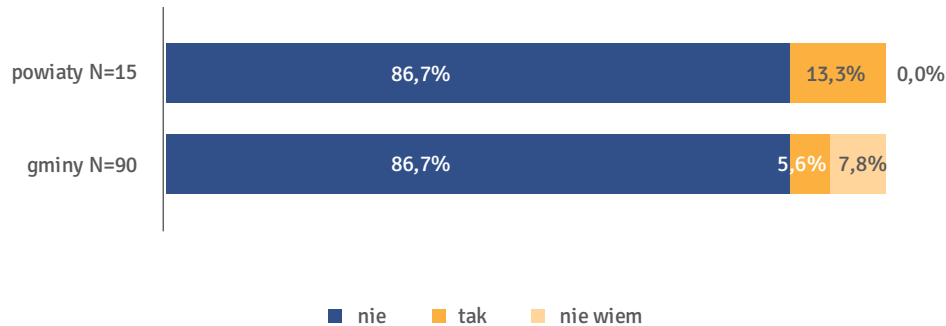
Źródło danych: *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007–2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014–2020*, GUS 2015

Wdrażane rozwiązania z obszaru ICT, zarówno w przypadku e-usług czy e-administracji, powinny być tworzone z myślą o użytkowniku. Zapewnienie łatwości obsługi, przyjaznych i intuicyjnych interfejsów może przynieść administracji publicznej wzrost zaufania, a w efekcie partycypacji społecznej. Wyjście naprzeciw oczekiwaniom obywateli czy przedsiębiorców pobudza współpracę, a także wpływa na wzrost jakości świadczonych usług publicznych i to zarówno tych świadczonych drogą elektroniczną, jak i tradycyjną.

Ciekawym zagadnieniem jest systemowe podejście do rozwoju teleinformatycznego w urzędach. Z danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wynika, że 6% urzędów gminnych oraz 17% urzędów powiatowych w Polsce posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego. Małopolskie gminy i powiaty zostały zapytane o posiadanie dokumentu strategicznego rozumianego jako spisany i ogłoszony dokument w formie strategii, planu czy programu, jak i dokument wewnętrzny funkcjonujący na potrzeby danej jednostki. Na podstawie zebranych danych można wnioskować, że małopolskie urzędy rzadziej opracowują strategię rozwoju teleinformatycznego niż generalnie urzędy w Polsce.

**Wykres 3.**

Posiadanie dokumentu strategicznego przez małopolskie urzędy



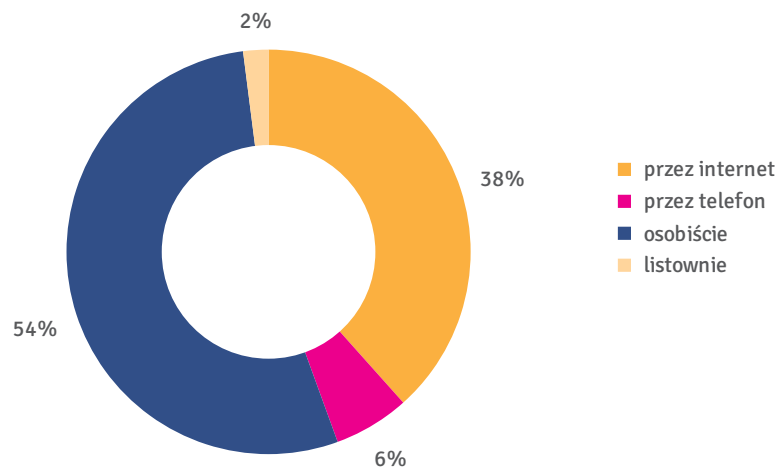
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Małopolskie urzędy, które zadeklarowały posiadanie dokumentu regulującego rozwój teleinformatyczny zostały dopytane o ujęcie w nim rozwoju otoczenia urzędu, czyli obywateli, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych. Generalnie urzędy nie obejmują myśleniem długofalowym rozwoju teleinformatycznego otoczenia – żaden z powiatowych urzędów nie miał takiego obszaru ujętego w strategii. W przypadku gmin sytuacja wygląda trochę lepiej – 60% z tych, które taki dokument przygotowało, ujęło w nim otoczenie zewnętrzne.

Ujęcie otoczenia zewnętrznego przy planowaniu działań informatyzacyjnych umożliwia poznanie potrzeb oraz pobudzenie interakcji z klientem zewnętrznym. Znajomość preferencji w sposobie załatwiania spraw w urzędach jest ważnym czynnikiem warunkującym sposób interakcji klienta z administracją publiczną. W badaniu zrealizowanym dla Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji preferowany sposób załatwiania spraw w urzędzie był jednym z obszarów poddanych analizie.

**Wykres 4.**

Preferowane sposoby załatwiania spraw urzędowych wśród internautów w 2014 roku



Źródło: E-administracja w oczach internautów, MAiC 2014

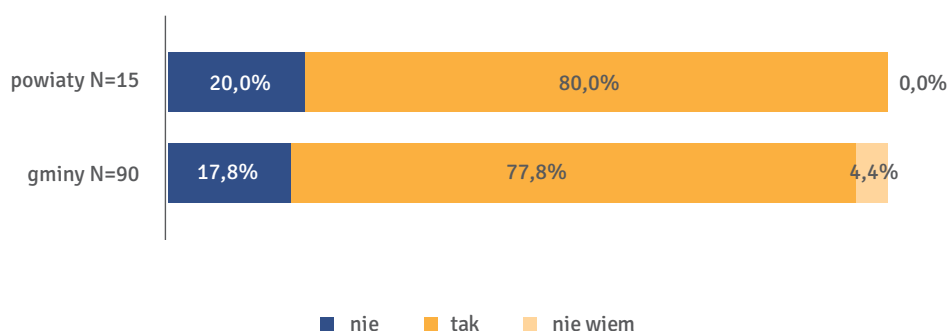


Prezentowane dane obrazują, że 55% internautów preferuje tradycyjny kontakt z administracją publiczną – osobista wizyta (53%) bądź kontakt listowny (2%) – mimo oczywistej wygody, jaką daje kanał elektroniczny. Pokazuje to, jak wiele jest do zrobienia w kwestii uświadomienia obywateli i przedsiębiorców, że usługi mogą być świadczone drogą elektroniczną, oraz przekonania, że ta forma kontaktu jest tak samo bezpieczna i skuteczna, a pomaga załatwić sprawę szybciej i zaoszczędzić czas, który trzeba poświęcić na dojazd do urzędu i załatwienie sprawy w wymaganym miejscu.

Małopolskie urzędy gminne oraz powiatowe zostały poproszone o odpowiedź na pytanie, czy informują obywateli i przedsiębiorców o możliwości załatwienia spraw przez internet oraz czy zachęcają do korzystania z tej formy załatwiania spraw urzędowych. Przeważająca większość urzędów, która wzięła udział w badaniu, wskazała na aktywność w tym obszarze.

#### Wykres 5.

Informowanie o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcanie obywateli i przedsiębiorców do załatwiania spraw drogą elektroniczną



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Jednak jak wskazuje raport Najwyższej Izby Kontroli<sup>1</sup>, aktywność informacyjna urzędów sprowadza się do umieszczania informacji na stronie internetowej bądź w siedzibie urzędu. W raporcie pokontrolnym Najwyższa Izba Kontroli wskazuje, że urzędy powinny położyć silniejszy nacisk na aspekt promocyjny poprzez szerzej zakrojone kampanie upowszechniająco-informacyjno-promocyjne, jak rozwijanie kompetencji cyfrowych, reklamę w lokalnych mediach, rozdawanie ulotek.

Elementem, na który warto zwrócić uwagę jest poziom poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z usług internetowych. Z danych wynika, że obywatele wyższym zaufaniem w tym zakresie darzą bankowość i zakupy, zatem sektor prywatny, niż sprawy urzędowe czy ochronę zdrowia, czyli sektor publiczny.

1 Raport Najwyższej Izby Kontroli, *Wdrażanie wybranych wymagań dotyczących systemów teleinformatycznych, wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz krajowych ram interoperacyjności na przykładzie niektórych urzędów gmin miejskich i miast na prawach powiatu*, <http://pl.scribd.com/doc/259652595/Nik-p-14-003-Systemy-Teleinformatyczne>.



**Mapa 1.**

Ocena poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z następujących konkretnych usług w internecie

Jak w skali 1–10 oceniasz swoje poczucie bezpieczeństwa, gdy korzystasz z następujących usług w internecie:



**ZAKUPY**

ocena poczucia bezpieczeństwa w skali 1–10

- 6,4–6,7
- 6,7–6,8
- 6,8–6,9
- 6,9–7



**SPRAWY URZĘDOWE**

ocena poczucia bezpieczeństwa w skali 1–10

- 6–6,3
- 6,3–6,4
- 6,4–6,5
- 6,5–6,6



**BANKOWOŚĆ**

ocena poczucia bezpieczeństwa w skali 1-10

- 6,9-7,1
- 7,1-7,3
- 7,3-7,4
- 7,4-7,5



**OCHRONA ZDROWIA**

ocena poczucia bezpieczeństwa w skali 1-10

- 5,8-6,1
- 6,1-6,2
- 6,2-6,3
- 6,3-6,4

Źródło: E-administracja w oczach internautów, MAiC 2014

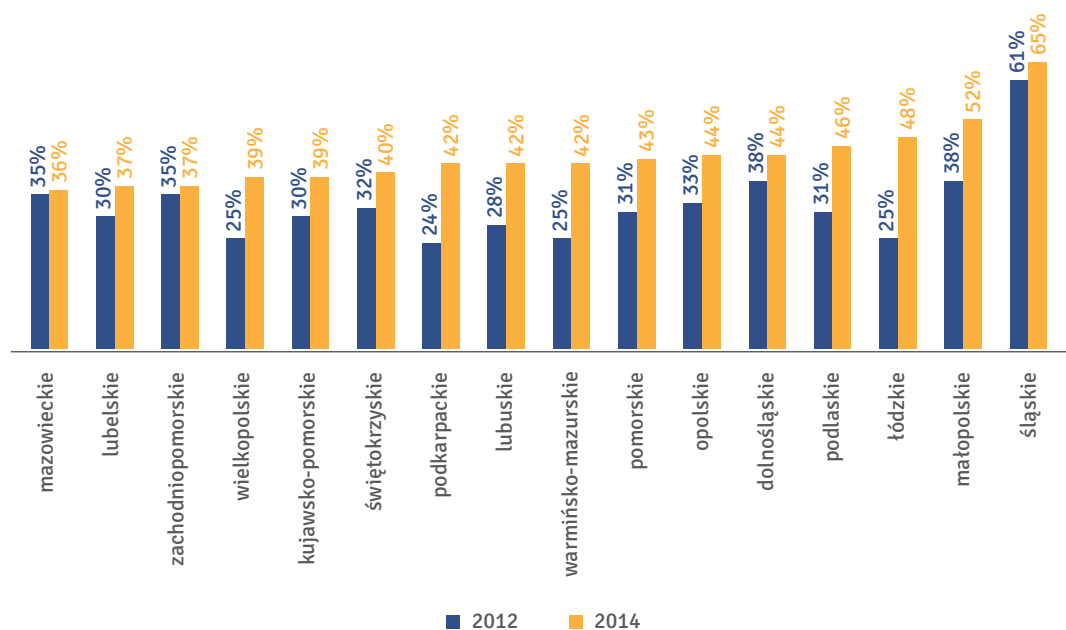


Przyglądając się rozkładowi odpowiedzi w poszczególnych województwach, widać, że internauci z Małopolski generalnie wykazują wyższy poziom zaufania do załatwiania spraw przez internet niż internauci w innych regionach. Wpływ na ten fakt ma na pewno zakres działań podejmowanych przez administrację publiczną w zakresie rozwijania społeczeństwa informacyjnego oraz e-administracji i e-usług. Małopolska po Śląsku jest jednym z najbardziej zaawansowanych regionów w Polsce.

To, w jakim stopniu urzędy podejmują działania na rzecz cyfryzacji społeczeństwa, opisuje wskaźnik wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Jest to wskaźnik syntetyczny, którego elementami są: świadczenie i rozwijanie usług e-administracji, wsparcie e-integracji oraz posiadanie użytecznej strony www. W ramach wskaźnika świadczenia i rozwijania e-administracji badane jest udostępnienie usług elektronicznych, informowanie i zachęcanie do korzystania z usług e-administracji, wprowadzanie nowych usług elektronicznych lub ulepszanie sposobu ich świadczenia, monitorowanie satysfakcji klientów z obsługi oraz zainteresowania e-usługami, a także finansowanie rozwoju usług elektronicznych z funduszy unijnych.

#### Wykres 6.

Wskaźnik świadczenia i rozwijania e-administracji w województwach



Źródło danych: Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, 2014 r.

## — Dostęp do internetu

Warto zwrócić uwagę na dwa fakty. Po pierwsze, zmieniający się charakter interakcji A2C (*administration to customer*), A2B (*administration to business*) i A2A (*administration to administration*), który z poziomu czysto informacyjnego coraz intensywniej przekształca się w mechanizmy przetwarzania. Pogłębiająca się zmiana w wyżej wskazanym modelu sprzyja budowaniu administracji publicznej zorientowanej na klienta. Po drugie, wzrost zarówno dostępności do nowych technologii, powszechności ich użytkowania jak również poziomu kompetencyjnego





w tym zakresie. Procesy te wspierane są przez rosnącą intensyfikację w udostępnianiu nowych rozwiązań, tworzenia i rozwijania nowych technologii i programów bardzo często w oparciu o bezpłatne rozwiązania czy licencje, które w efekcie powodują spadek ich kosztu.

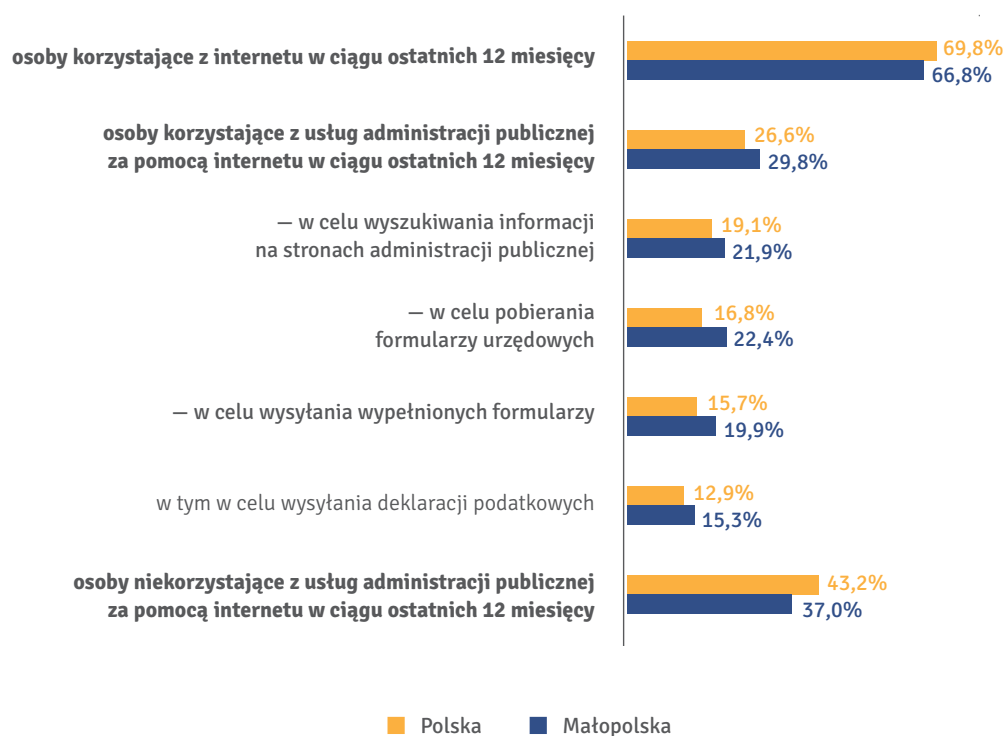
Według badań Głównego Urzędu Statystycznego<sup>2</sup> w województwie małopolskim komputer z dostępem do internetu miało w 2015 roku 76,0% gospodarstw domowych z osobami w wieku 16–74 lat. Jednocześnie regularne korzystanie z komputera (co najmniej raz w tygodniu) deklaruje 61,0% osób w wieku 16–75 lat, tj. o prawie 4 punkty procentowe poniżej średniej krajowej. Nieco wyższa wartość wskaźnika, ale nadal poniżej ogólnokrajowego, wystąpiła w przypadku korzystania z internetu w okresie ostatnich trzech miesięcy przed datą badania – w tym przypadku pozytywnej odpowiedzi udzieliło 64,8% respondentów w omawianej grupie wiekowej, z czego ¾ korzysta codziennie lub prawie codziennie. W ciągu ostatniego roku z internetu korzystało 66,8% mieszkańców w omawianej grupie wiekowej, wobec 69,8% w całym kraju.

67,6% internautów małopolskich deklaruje korzystanie z sieci przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych (49,7% – telefon komórkowy lub smartfon, 52,4% – komputer przenośny).

Spośród mieszkańców Małopolski w wieku 16–74 lat 29,8% deklaruowało korzystanie z usług administracji poprzez internet w okresie ostatniego roku. Jest to wartość o przeszło 3 punkty procentowe wyższa od średniej krajowej, stawiająca Małopolskę na 2. pozycji w kraju po Mazowszu (33,1%) i tuż przed Śląskiem (29,4%).

#### Wykres 7.

Korzystanie z internetu w kontaktach z administracją publiczną przez osoby w wieku 16–74 lat



Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

<sup>2</sup> Wykorzystanie technologii informacyjno-(tele)komunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2015 roku, GUS 2015.

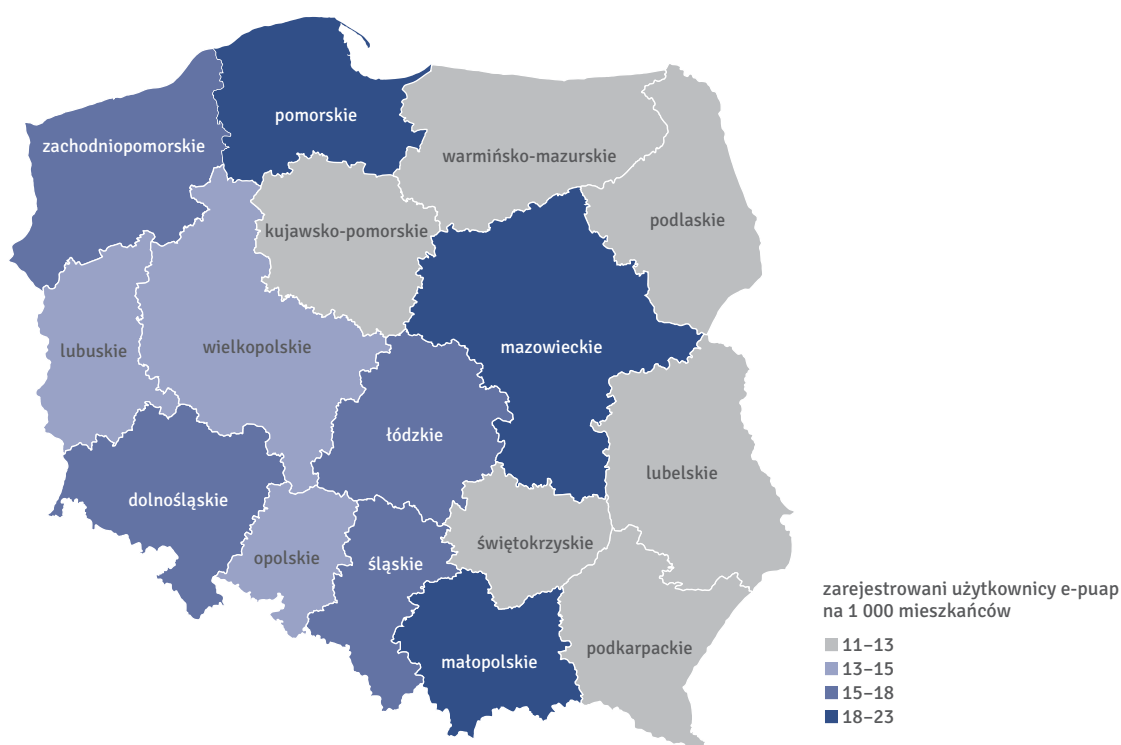


## — Korzystanie z platform usług publicznych

Nieco lepsze wskaźniki dla Małopolski niż dla pozostałych województw są również efektem większego niż w innych regionach zainteresowania usługami świadczonymi przez e-puap. Według badania Głównego Urzędu Statystycznego<sup>3</sup> liczba użytkowników Elektronicznej Skrzynki Podawczej posiadających konto na platformie e-puap wyniosła w Małopolsce 74,4 tys. osób – 3. miejsce po województwie mazowieckim i niewiele mniej od województwa śląskiego (76,3 tys.). Również w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców pozycja województwa małopolskiego jest wiodąca. Liczba spraw złożonych przez e-puap w województwie małopolskim w 2014 roku wyniosła 81,2 tys., jest to liczba stawiająca Małopolskę na pierwszym miejscu, przed województwem śląskim (69,2 tys. spraw), łódzkim (45,9 tys. spraw) i mazowieckim (45,2 tys. spraw). Wynika z tego, że Małopolskanie znacznie częściej od mieszkańców innych regionów wykorzystują nowoczesne narzędzia komunikacji, chociaż trudniej ich przekonać do samego skorzystania z narzędzia.

### Mapa 2.

Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców według województw



Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

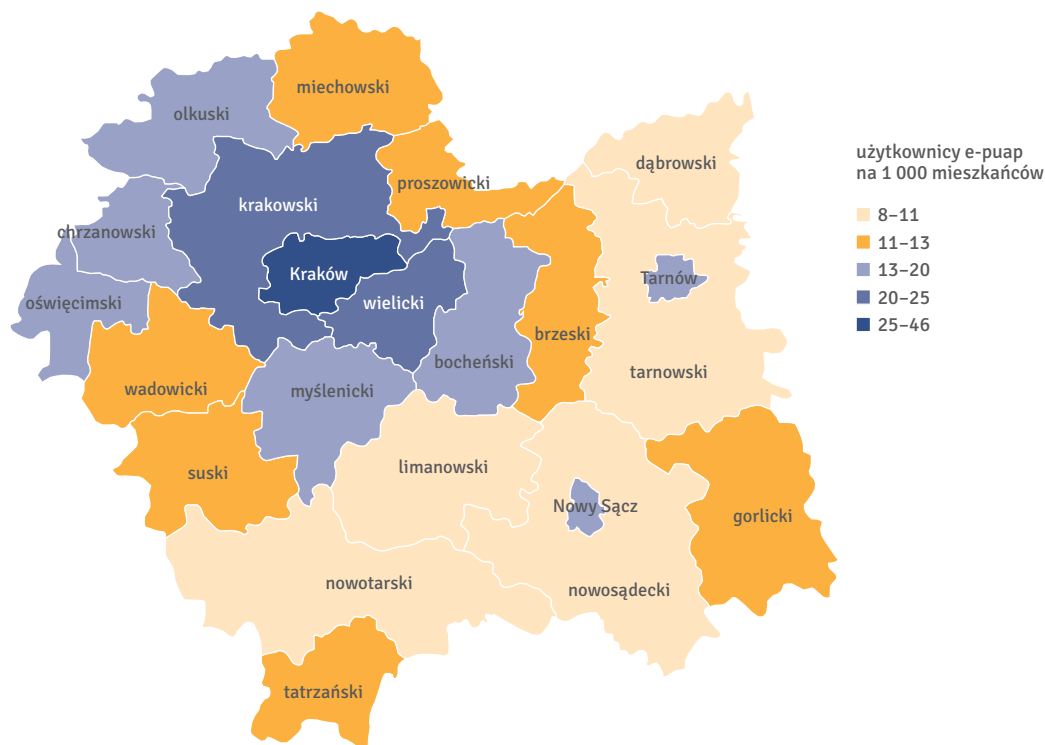
Rozkład tego wskaźnika w samym województwie małopolskim nie był już jednorodny, a zróżnicowanie większe niż w skali całego kraju. Wartości wskaźnika kształtowały się w przedziale od 8,4 (powiat dąbrowski) po 45,9 (miasto Kraków).

3 *Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020*, GUS, 2015.



### Mapa 3.

Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców według powiatów województwa małopolskiego



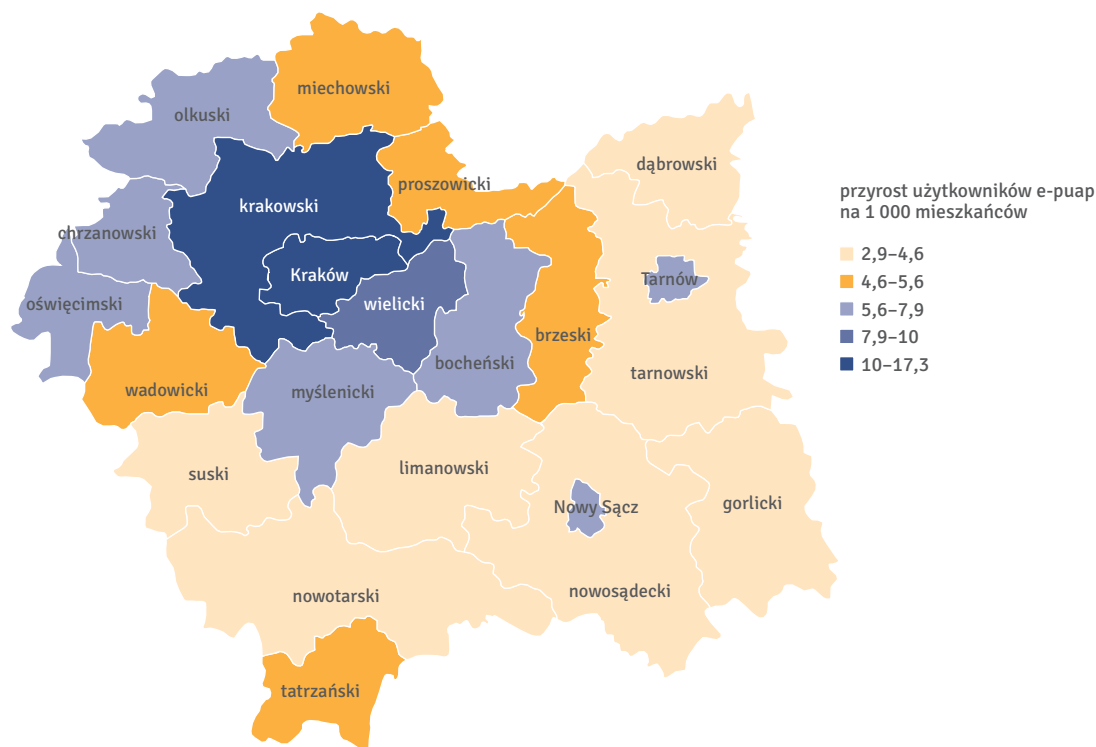
Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

Najliczniejsi użytkownicy e-puap są zarejestrowani w powiatach Małopolski środkowej i zachodniej oraz w dużych miastach. Jednocześnie w tych samych rejonach jest odnotowana najwyższa dynamika wzrostu ilościowego użytkowników e-puap, co prowadzi do pogłębienia się wewnętrznych dysproporcji w województwie.



#### Mapa 4.

Przyrost użytkowników platformy e-puap na 1 000 mieszkańców w latach 2013–2014 według powiatów województwa małopolskiego



Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

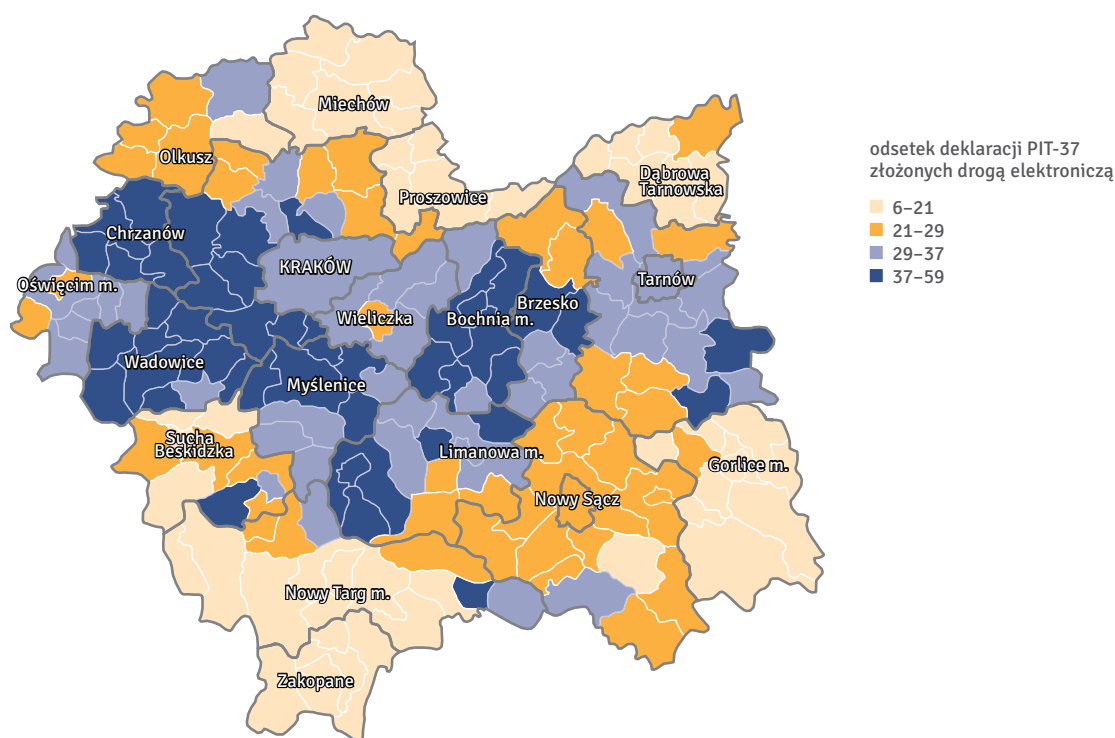
Jednocześnie widoczny jest brak korelacji pomiędzy powszechnością użytkowania e-puap a korzystaniem z usług e-administracji za pomocą innych aplikacji. Przykładem niech będzie rozliczanie z podatku dochodowego od osób fizycznych. W Małopolsce odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz prowadzące działalność gospodarczą wyniósł 33,1% w 2014 roku, przekraczając średnią krajową o 2 punkty procentowe. Warte odnotowania jest również bardzo wysoka dynamika wzrostu powszechności tej usługi – zaledwie w ciągu jednego roku wartość wskaźnika zwiększyła się niemal o 10 punktów procentowych.

Dzięki powszechności tej usługi można z dokładnością do gminy wskazać obszary o najniższej wartości tego wskaźnika, a więc mogące być obszarem zainteresowania w zakresie potencjalnego wsparcia. Niestety, sama bezwzględna wartość liczbowa nie wskazuje na kierunek pomocy: czy niższe wartości wynikają z niedostatków technicznych, czy też wiedzy i umiejętności podatników lub obaw przed korzystaniem z nowoczesnego narzędzia.



### Mapa 5.

Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku



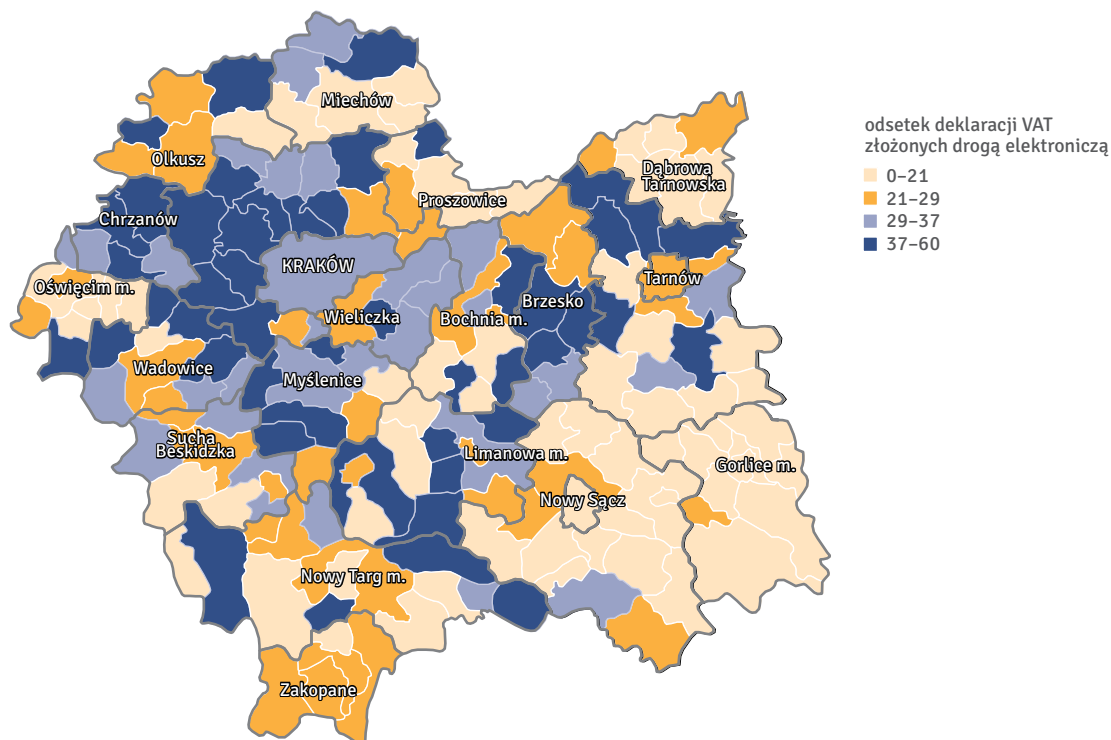
Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

O ile w przypadku podatku dochodowego od osób fizycznych częstość korzystania z elektronicznych usług podatkowych wyraźnie wskazuje na koncentrację wysokich wartości w centralnej części województwa, to w przypadku firm rozkład przestrzenny nie jest już tak jednoznaczny, chociaż w jednym i drugim przypadku występują gminy powiatów gorlickiego, dąbrowskiego, miechowskiego, proszowickiego i nowotarskiego, które mają najniższy udział deklaracji składanych elektronicznie.



### Mapa 6.

Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku



Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

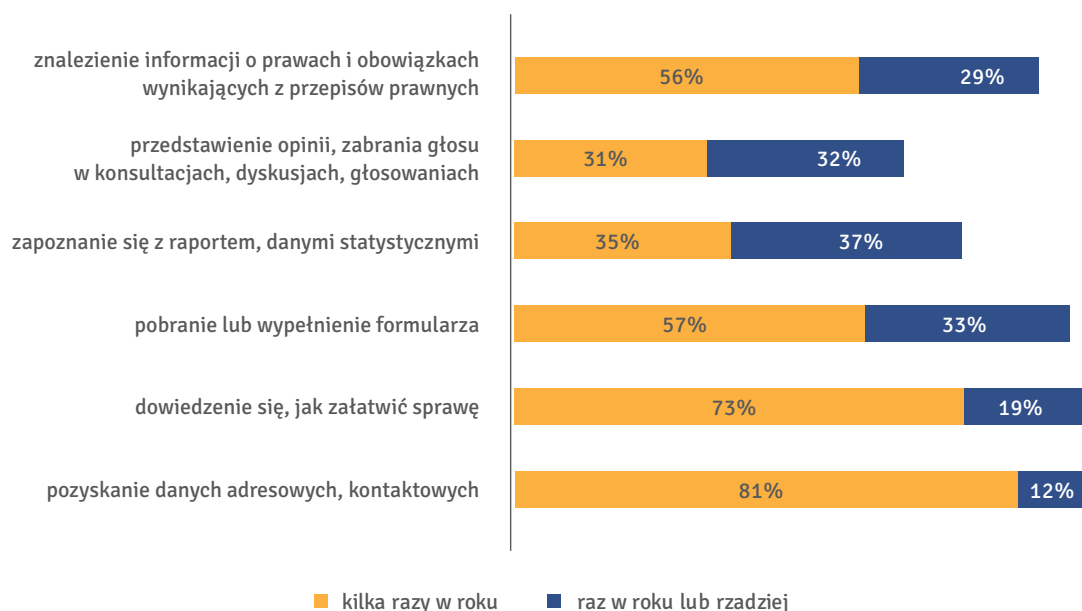
## — Sprawy urzędowe załatwiane drogą elektroniczną

Jak już wcześniej zaznaczono, mieszkańcy Małopolski, po przełamaniu barier, coraz chętniej korzystają z usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Odwiedzane strony najczęściej mają im dostarczyć informacji kontaktowych oraz informacji o sposobie załatwienia sprawy<sup>4</sup>. Co ważne – po tego typu informacje internauci sięgają cyklicznie, kilka razy w ciągu roku, a więc są one traktowane jako informacje stałe, podręczne.

4 Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015, MAiC, Warszawa 2015.

**Wykres 8.**

Odsetek internautów odwiedzających strony internetowe urzędów zlokalizowanych w Małopolsce przynajmniej raz w roku według typów spraw



Źródło danych: *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2015*, MAiC, Warszawa 2015

Wysoki odsetek korzystających tylko częściowo koreluje z jakością stron internetowych. Małopolanie oceniają strony urzędów „pozytywnie” i „raczej pozytywnie” pod względem łatwości znalezienia informacji (52% respondentów). Negatywną opinię wyraziło 19% badanych Małopolan. Zrozumiałość prezentowanych informacji pozytywnie oceniło 56%, przy 13% wyrażających przeciwne zdanie. Informacja okazała się użyteczna dla 65% pytanych osób, przy zaledwie 8% nie znajdujących użyteczności w przekazanej informacji. Generalnie można ocenić, że informacje zamieszczone na stronach małopolskich urzędów są stosunkowo łatwo dostępne i wypełniają swoją rolę w zakresie podstawowego pakietu danych potrzebnych do załatwienia sprawy.

Ciekawiej wygląda próba zderzenia potrzeb z rzeczywistością. Na pytanie, czy próbował Pan/i załatwić jakąś sprawę urzędową przez internet, odpowiedzi pozytywnej udzieliło 57% respondentów z Małopolski. Instrukcję dotyczącą załatwienia danej sprawy za zrozumiałą uznało 77% respondentów z grupy próbujących załatwić jakąkolwiek sprawę, lecz kompletna realizacja nastąpiła w 53% przypadkach, częściowa – w 1/3 spraw. Wpłynęło to na ogólną ocenę sposobu załatwienia sprawy przez dany urząd – notę pozytywną lub raczej pozytywną wystawiło 55% respondentów załatwiających swoją sprawę przez internet.

Koncentrując się na grupie respondentów, którym nie udało się załatwić sprawy przez internet, zapytano ich o przyczynę takiego stanu. Zdecydowanie najwięcej respondentów (51%) odpowiedziało, że załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną nie było możliwe. Drugą przyczyną uniemożliwiającą załatwienie sprawy, wskazaną przez 43% respondentów, był zbyt trudny do wypełnienia formularz, do którego brakowało wyjaśnień lub były one niezrozumiałe.

**Wykres 9.**

Przyczyny niepowodzenia w załatwieniu sprawy urzędowej drogą elektroniczną

Źródło danych: *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015*, MAiC, Warszawa 2015

Charakter zgłaszanych uwag wskazuje, że w wielu wypadkach, nawet po uruchomieniu e-usługi, nie jest ona w należyty sposób monitorowana i doskonalona przez pracowników urzędów.

Kolejną kwestią, na którą warto zwrócić uwagę to liczba usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną, udostępnionych przez urzędy. Z danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wynika, że średnio administracja samorządowa w Polsce posiada 13 takich usług, same urzędy powiatowe – 19, a gminne – 12. Najlepiej w zestawieniu wypadają urzędy marszałkowskie, które średnio posiadają 22 takie sprawy.





### 3. BUDOWA SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO

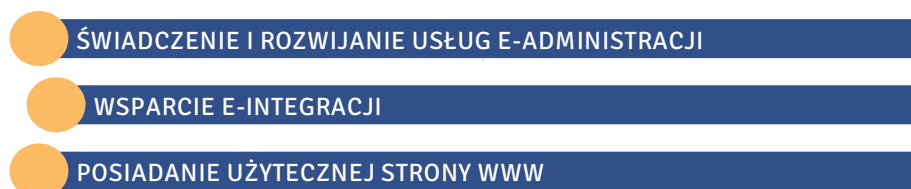
Usługi świadczone przez urzędy nie mają dla przeciętnego obywatela charakteru ciągłego – kontakt z urzędem następuje w przypadku zaistnienia przesłanek wymagających wsparcia administracyjnego, niezależnie od jego charakteru (wydanie dokumentu, rejestracja, złożenie wniosku itd.).

Na wysokie zainteresowanie e-usługami można liczyć w przypadku zbudowania społeczeństwa informacyjnego, sięgającego do internetu jako narzędzia mającego ułatwić i przyspieszyć załatwienie sprawy.

Wspieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego przez administrację jest liczone w trzech głównych grupach działań.

#### Rysunek 1.

Trzy główne grupy działań brane pod uwagę przy ocenie wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego

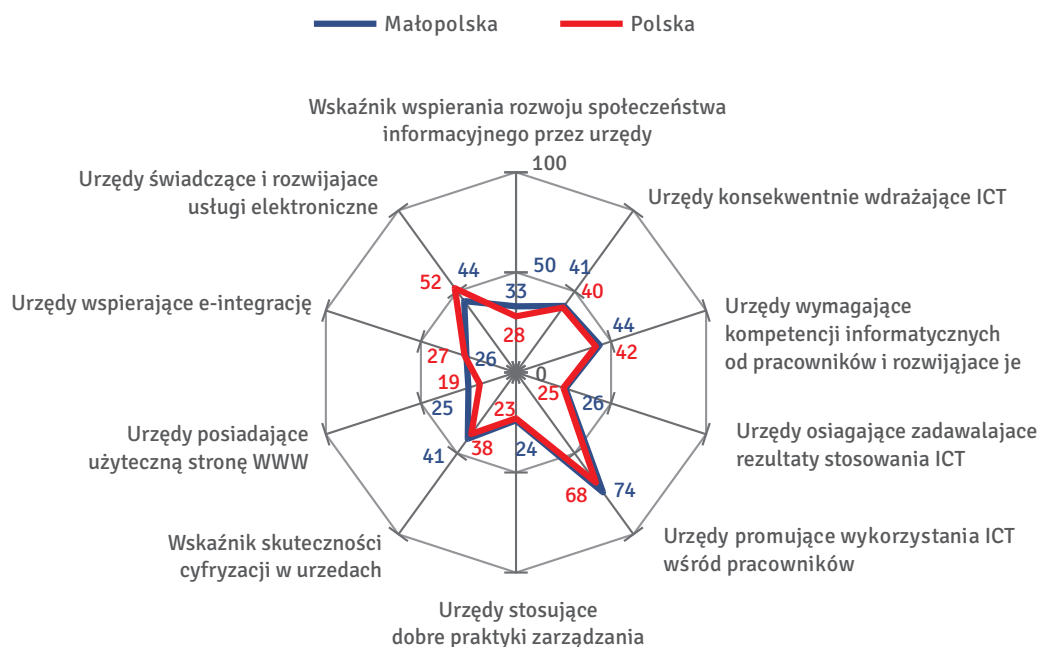


Źródło: *Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015*, MAiC, Warszawa 2015

Jak już wskazano, z danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wynika, że województwa śląskie i małopolskie są regionami, gdzie poziom rozwoju społeczeństwa informacyjnego oceniany jest najwyżej. Małopolskie urzędy aktywniej wspierają rozwój e-usług, w porównaniu do reszty kraju, choć nie są to różnice istotne.

**Wykres 10.**

Cyfrowe usługi publiczne w Polsce i Małopolsce (w %)



Źródło: Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015, MAiC, Warszawa 2015

### Wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego środkami unijnymi w perspektywie 2007–2013

Obszar tematyczny „Społeczeństwo informacyjne” jest dosyć specyficzny z uwagi na znaczący pod względem wartości udział projektów o wymiarze ogólnopolskim, są to wprawdzie nieliczne – zaledwie 70 – projekty, ale mające charakter kompleksowy i, co ważne, łączące sieci lokalne i regionalne w spójną, ogólnokrajową sieć wymiany danych i informacji.

774 projekty z obszaru „Społeczeństwo informacyjne” realizowane na terenie Małopolski stawiają województwo na 4. miejscu w kraju po Mazowszu, Wielkopolsce i Śląsku. Sumaryczna wartość projektów z tego obszaru będących w realizacji na terenie Małopolski wynosi 1,1 mld zł (UE: 0,6 mld zł), co daje już 6. lokatę wśród województw. Najwyższą wartość – 4,7 mld zł (UE: 3,8 mld zł) przypisano do projektów o ogólnopolskim zasięgu.

Średni poziom dofinansowania środkami unijnymi osiągnął 66,8% wartości ogółem, przy czym znacząco wartość tego wskaźnika podniosły projekty ogólnopolskie (dofinansowanie UE wyniosło 80% wartości). W przypadku Małopolski indeks ten ukształtował się na poziomie 58,5%, tj. jednym z najniższych w kraju.

**Mapa 7.**

Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według województw



Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07-13

Wartość na mieszkańca projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” wyniosła w Małopolsce 323 zł (UE: 189 zł), wyprzedzając jedynie województwo pomorskie i zachodniopomorskie. Bardzo silne wsparcie w tej dziedzinie otrzymały województwa wschodnie, które miały stosunkowo największy dystans do odrobienia w porównaniu do reszty kraju.

**Mapa 8.**

Średnia wartość na 1 mieszkańca projektów w obszarze „Społeczeństwo informacyjne” według województw



Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07–13

Obszar tematyczny „Społeczeństwo informacyjne” obejmuje pięć tematów priorytetowych.

**Tabela 1.**

Liczba i wartość projektów realizowanych w ramach tematów priorytetowych zaliczonych do obszaru „Społeczeństwo informacyjne” w województwie małopolskim

Temat priorytetowy	Liczba projektów	Wartość ogółem (w mln zł)	Dofinansowanie UE (w mln zł)	Średnia wartość projektu (w tys. zł)
10 Infrastruktura telekomunikacyjna (w tym sieci szerokopasmowe)	1	192	54	192 332
11 Technologie informacyjne i komunikacyjne (dostęp, bezpieczeństwo, interoperacyjność, zapobieganie zagrożeniom, badania, innowacje, treści cyfrowe itp.)	43	220	170	5 113
13 Usługi i aplikacje dla obywateli (e-zdrowie, e-administracja, e-edukacja, e-integracja itp.)	126	153	103	1 216
14 Usługi i aplikacje dla MŚP (e-handel, kształcenie i szkolenie, tworzenie sieci itp.)	287	168	96	586



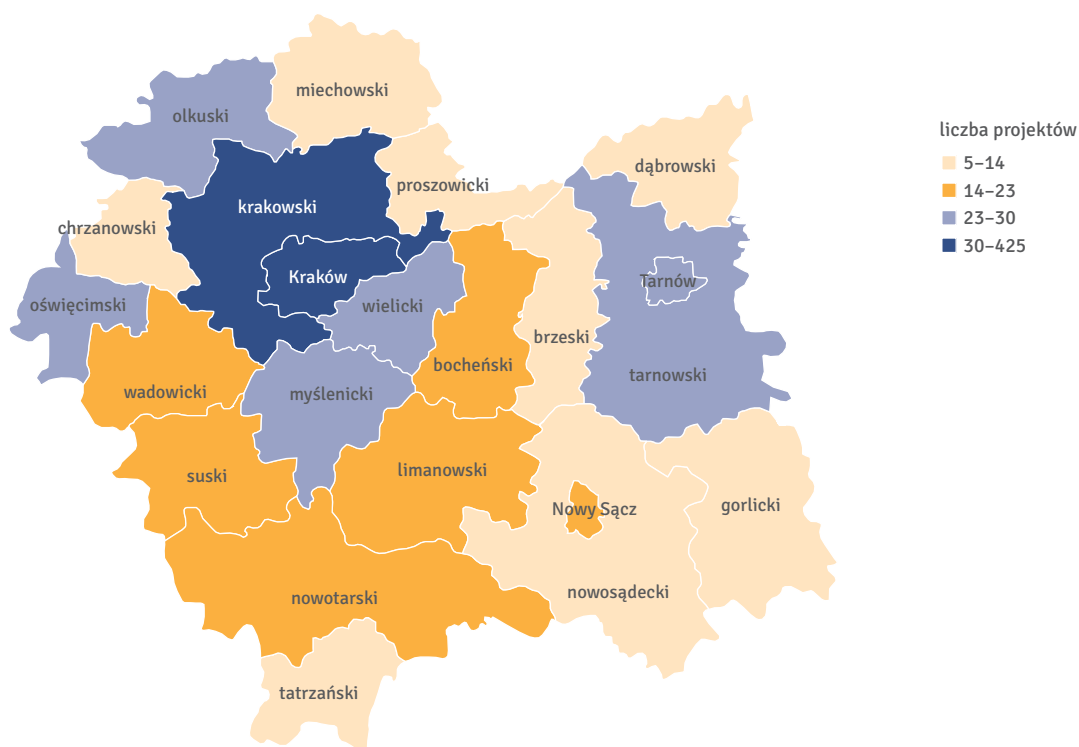
Temat priorytetowy	Liczba projektów	Wartość ogółem (w mln zł)	Dofinansowanie UE (w mln zł)	Średnia wartość projektu (w tys. zł)
15 Inne działania mające na celu poprawę dostępu MŚP do TIK i ich wydajne użytkowanie	317	353	213	1 113
<b>Razem</b>	<b>774</b>	<b>1 087</b>	<b>636</b>	<b>1 404</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07-13

Rozkład przestrzenny projektów w powiatach wskazuje na olbrzymią koncentrację projektów w Krakowie, w którym realizowany był co drugi projekt. Znacząco od pozostałych odbiega jeszcze powiat krakowski z 65 projektami, w pozostałych powiatach liczba ta mieści się w przedziale od 5 (powiat dąbrowski) do 29 (powiat myślenicki).

#### Mapa 9.

Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według powiatów województwa małopolskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07-13

Sumaryczna wartość projektów z tego obszaru mieściła się w granicach od 1,2 mln zł (UE: 0,5 mln zł) w powiecie dąbrowskim, po 38,3 mln zł (UE: 27,4 mln zł) w powiecie wielickim, 59,7 mln zł (UE: 36,5 mln zł) w powiecie krakowskim i 378,1 mln zł (UE: 241,5 mln zł) w Krakowie.

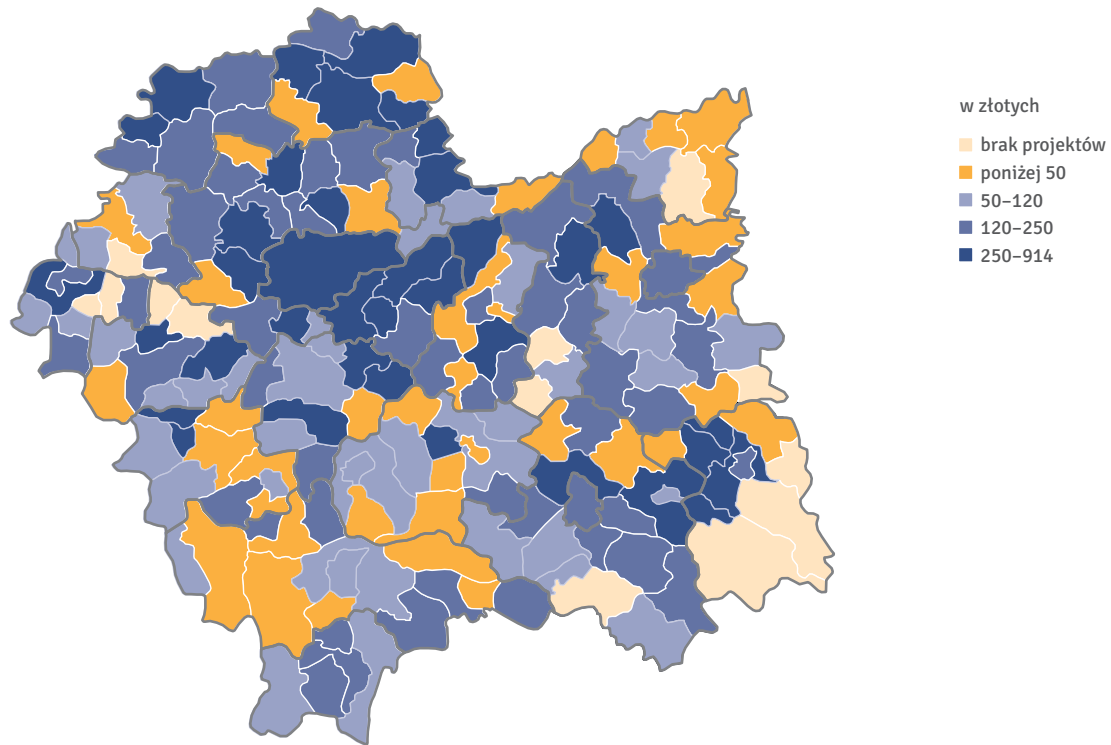
W dwunastu gminach województwa małopolskiego nie podjęto realizacji żadnego projektu z tego obszaru. Natomiast w przeliczeniu na mieszkańca najwyższą wartość osiągnęła gmina



Gorlice – 913 zł (UE: 457 zł) i kolejno gminy: Ropa – 735 zł (UE: 355 zł), Książ Wielki – 724 zł (UE: 387 zł), Zabierzów – 703 zł (UE: 552 zł), Drwinia – 627 zł (UE: 364 zł), Zembrzyce – 626 zł (UE: 425 zł), Bolesław pow. olkuski – 625 zł (UE: 420 zł).

**Mapa 10.**

Wartość ogółem na mieszkańca projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według gmin województwa małopolskiego



Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07-13



## 4. ZASOBY TELEINFORMATYCZNE MAŁOPOLSKICH JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

Z danych udostępnionych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji wynika, że informatyzacja wewnątrz administracji publicznej (*back-office*) względem wspierania i rozwijania zewnętrznych działań urzędu na styku z klientem (*front-office*) przebiega intensywniej. Pokazuje to, że w urzędach technologie teleinformatyczne są częściej wdrażane, a tym samym intensywniej wykorzystywane w procesach wewnętrznych niż zewnętrznych<sup>5</sup>.

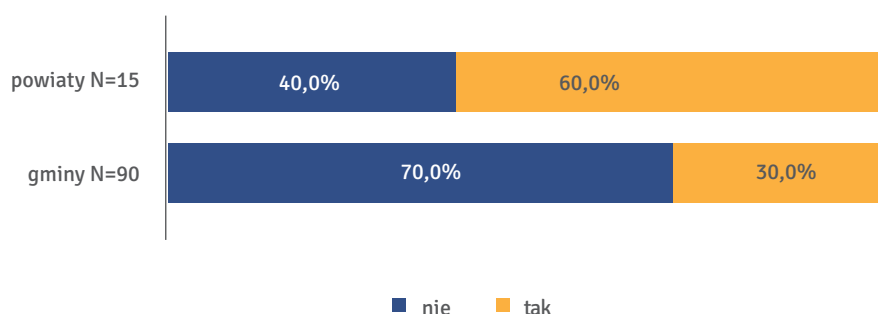
Taka kolej rzeczy jest jak najbardziej naturalna. Najpierw należy z informatyzować jednostkę, a następnie przygotować ją do świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną. Analogiczną tendencję obrazują dane zebrane w małopolskich urzędach<sup>6</sup>. Dane zostały zaprezentowane w dwóch poniższych podrozdziałach.

### — Oprogramowanie do świadczenia e-usług

60% małopolskich powiatów oraz 30% małopolskich gmin, które wzięły udział w badaniu wskazało, że kupiło oprogramowanie do świadczenia e-usług na potrzeby urzędu. Zakupione oprogramowanie było gotowym produktem dostępnym na rynku komercyjnym, które ewentualnie zostało zmodyfikowane na potrzeby urzędu.

#### Wykres 11.

Zakup oprogramowania, gotowego produktu dostępnego na rynku, do świadczenia e-usług na potrzeby urzędu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

5 Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.

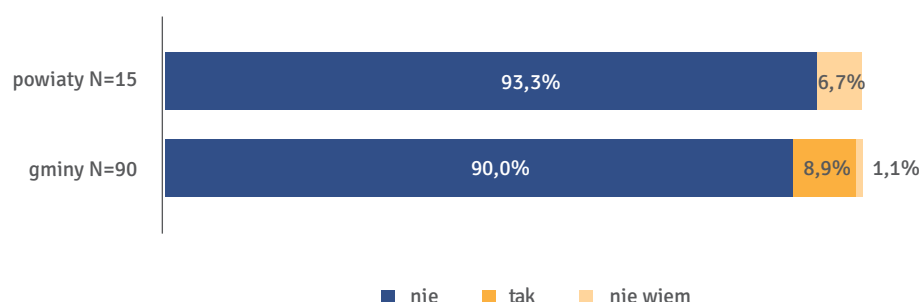
6 Małopolskie urzędy zostały poproszone o wskazanie zasobów, jakimi dysponują w zakresie rozwiązań teleinformatycznych. Podstawą opracowania rozdziału są zebrane przez Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego dane z gmin i powiatów województwa małopolskiego – 90 kwestionariuszy uzupełniły gminy, a 15 – powiaty i miasta na prawach powiatu.



Takie rozwiązania są tańsze, jednak nie zawsze spełniają wszystkie potrzeby urzędów. Dodatkowo w przypadku tego typu rozwiązań nie ma możliwości udzielania sublicencji, dlatego zapytano małopolskie jednostki samorządu terytorialnego, czy zamawiały dedykowane rozwiązania do świadczenia e-usług. W przypadku powiatów ani jeden nie wskazał z całą pewnością na przyjęcie takiego scenariusza. W przypadku gmin niecałe 9% wskazało na przyjęcie takiej ścieżki w generowaniu rozwiązań na potrzeby świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną.

#### Wykres 12.

Zakup dedykowanego oprogramowania do świadczenia e-usług wykonanego wyłącznie na potrzeby urzędu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Część gmin wskazała kupione dedykowane rozwiązania. Jednak w przypadku kilku z nich pozostaje pytanie, na ile to oprogramowanie do świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną było faktycznie tworzone na potrzeby danego klienta, czyli urzędu.

#### Tabela 2.

Dedykowane rozwiązania informatyczne, które zostały wykonane na zamówienie urzędu w celu świadczenia e-usług

Lp.	Nazwa oprogramowania	Gmina
1.	eUrząd – Rekord Bielsko Biąła	Bolesław
2.	e-dokument 2	Jerzmanowice-Przegonia
3.	Pakiet Ratusz firmy REKORD	miasto Limanowa
4.	System Edunet	miasto Tarnów
5.	Smart City – Tarnowska Karta Miejska	miasto Tarnów
6.	Zintegrowany System Informacji Przestrzennej	miasto Tarnów
7.	e-urząd – aplikacja firmy Rekord SI Bielsko-Biała	Rabka-Zdrój
9.	System Informacji Przestrzennej	Skrzyszów
10.	System informacji przestrzennej (Geoportal) <a href="http://wielkawies.geoportal2.pl/">http://wielkawies.geoportal2.pl/</a>	Wielka Wieś
11.	System Elektronicznego Obiegu dokumentów (EZD)	Wielka Wieś
12.	Portal dysponenta budżetowego	Wielka Wieś





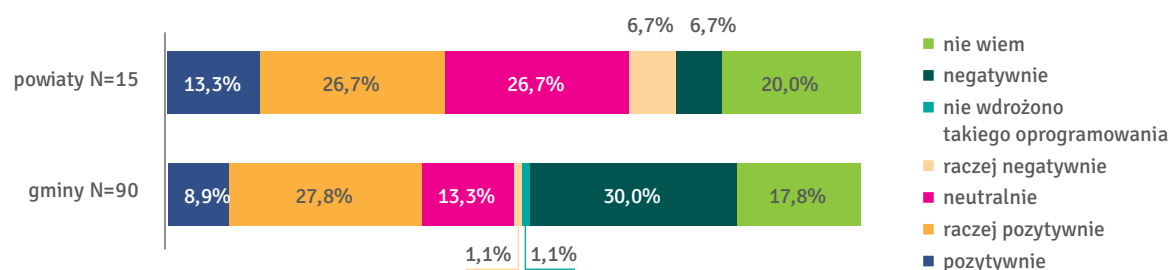
Lp.	Nazwa oprogramowania	Gmina
13.	Portal Interesanta <a href="https://eurzad.wielka-wies.pl">https://eurzad.wielka-wies.pl</a>	Wielka Wieś
14.	System wizualizacji na mapie działek nieopodatkowanych	Wielka Wieś
15.	Korelacja, Madkom	Sułoszowa

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Pracownicy urzędów ocenili wdrożone oprogramowanie do świadczenia e-usług w ich urzędach z perspektywy korzystających. Dostępne rozwiązania są generalnie pozytywnie oceniane przez około 40% powiatów oraz przez niecałe 37% gmin. Oceny negatywne wynosiły niecałe 7% w przypadku powiatów i około 1% w przypadku gmin.

### Wykres 13.

Poziom oceny oprogramowania dostępnego do obsługi e-usług w małopolskich urzędach

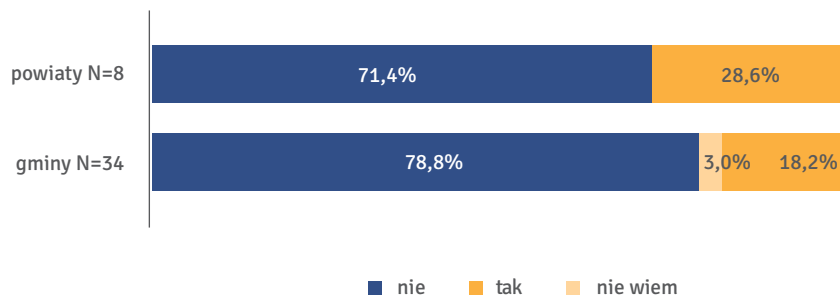


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Te z gmin i powiatów, które pozytywnie oceniły wdrożone rozwiązania informatyczne do świadczenia e-usług oraz które zamówiły dedykowane rozwiązania, zostały zapytane o możliwość udostępniania innym urzędom oprogramowania bezpłatnie bądź w formie sublicencji. Przeważająca większość urzędów nie ma możliwości „podzielania się” swoimi produktami z innymi jednostkami samorządu terytorialnego.

**Wykres 14.**

Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

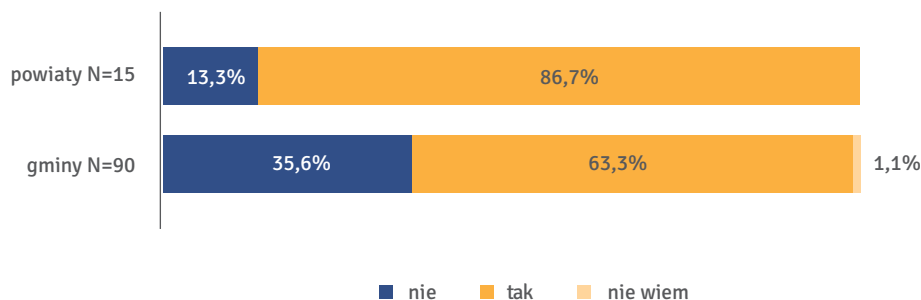
Dwie gminy zdecydowały się wylistować możliwe oprogramowania. Gmina Ciężkowice: licencja dla Systemu Informacji Przestrzennej obejmująca obszar terenu własnej gminy, zainteresowane inne jst mogą korzystać pod adresem [www.sip.ciezkowice.pl](http://www.sip.ciezkowice.pl), oraz miasto Tarnów z zastrzeżeniem ograniczonego zakresu: Smart City – Tarnowska Karta Miejska, Zintegrowany System Informacji Przestrzennej oraz System Edunet.

#### — Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu

Analogiczny zestaw pytań został zadany urządnom odnośnie systemów informatycznych wspomagających działanie i zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami. Przeważająca większość powiatów i większość gmin zakupiła system informatyczny w celu wsparcia wewnętrznych działań administracji publicznej.

**Wykres 15.**

Zakup systemu informatycznego, gotowego produktu na rynku komercyjnym, wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu



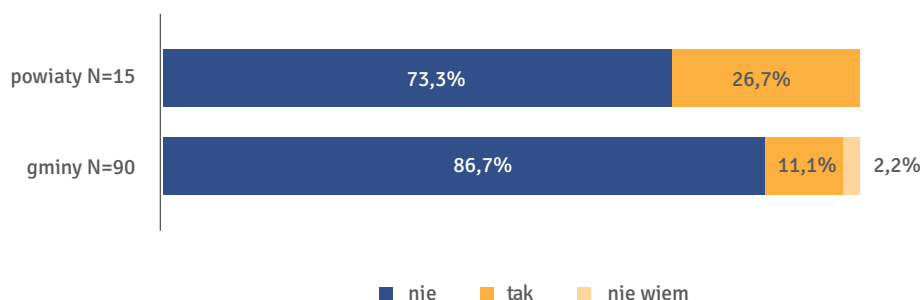
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów



W przypadku zamawiania dedykowanego rozwiązania udział odpowiedzi nie jest tak pozytywny jak w przypadku gotowych rozwiązań dostępnych na rynku, jednak i tak wyższy niż w przypadku rozwiązań dla działań *front-office*.

#### Wykres 16.

Zakup dedykowanego systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Gminy i powiaty, które zakupiły dedykowane rozwiązania, zostały poproszone o ich wymienienie. Listy programów zostały przedstawione w poniższych tabelach.

#### Tabela 3.

Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami – gminy

Lp.	Nazwa oprogramowania	Gmina
1.	SIDAS, Districtus firmy KORELACJA	Bobowa
2.	eDokument	Bolesław
3.	EZD SIDAS	Chełmiec
4.	Districtus firmy KORELACJA	Chełmiec
5.	Elektroniczny System Zarządzania Dokumentacją SIDAS	Grybów
6.	Pakiet Ratusz firmy REKORD	miasto Limanowa
7.	SIDAS firmy Madkom	Lisia Góra
8.	RCP	miasto Tarnów
9.	System wspomagający obieg dokumentów, EWID	miasto Tarnów
10.	t-soft	Skrzyszów
11.	Districtus firmy KORELACJA, Bestia, Zuzia	Skrzyszów
12.	Districtus firmy KORELACJA, Madkom	Sułoszowa
13.	EZD	Wielka Wieś
14.	Dysponent Budżetowy	Wielka Wieś

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

**Tabela 4.**

Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami – powiaty

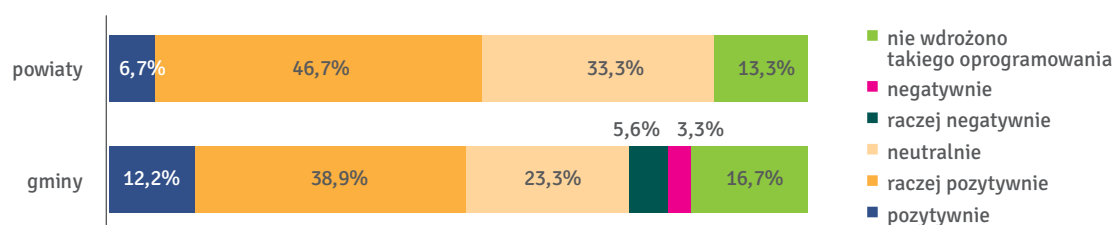
Lp.	Jakie	Powiat
1.	System Budżet	tarnowski
2.	RCP – REJESTRATOR CZASU PRACY	olkuski
3.	Korelacja – PROGRAM KADROWO-PŁACOWY ORAZ ŚRODKI TRWAŁE	olkuski
4.	e-SOD (Elektroniczny System Obiegu Dokumentów)	olkuski
5.	e-SOD (Elektroniczny System Obiegu Dokumentów)	olkuski
6.	LBPP	nowotarski
7.	ZPiP	nowotarski

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Pracownicy urzędów ocenili wdrożone oprogramowanie informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami w ich urzędach. Oceny są znacznie bardziej pozytywne niż te w przypadku rozwiązań związanych z cyfryzacją usług publicznych.

**Wykres 17.**

Poziom oceny systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Takie wyniki nie dziwią przede wszystkim ze względu na fakt, że pracownicy urzędów na co dzień korzystają z wewnętrznego oprogramowania, więc jest im łatwiej wypowiedzieć się w kwestii jego przydatności i użyteczności. Drugą kwestią jest fakt, że łatwiej urzędom zamówić oprogramowanie do wspierania wewnętrznych procesów, gdyż sprawniej zweryfikują użyteczność i efektywność tego oprogramowania – testowanie przed odbiorem oraz świadomość tego, co jest wymagane i potrzebne do codziennej pracy. Tworzenie rozwiązań intuicyjnych i przystępnych dla klientów zewnętrznych – obywateli i przedsiębiorców – dopiero nabiera znaczenia w polskiej administracji.

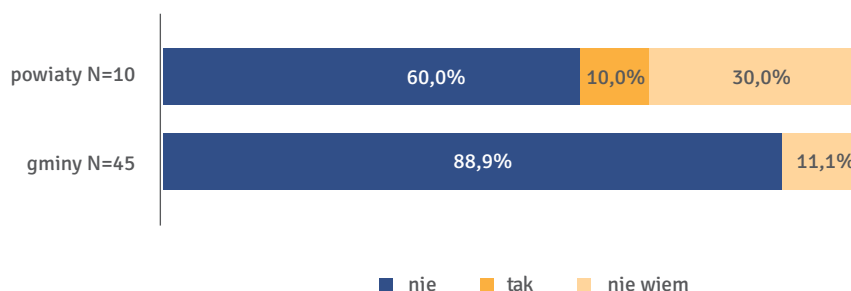
Te z gmin i powiatów, które pozytywnie oceniły wdrożone rozwiązania informatyczne na potrzeby usprawnienia wewnętrznych procesów oraz które zamówiły dedykowane rozwiązania w tym obszarze, zostały zapytane o możliwość udostępniania innym urzędom oprogramowania w formie bezpłatnej bądź w formie sublicencji. Ani jeden urząd gminy nie wskazał z całą pewnością



takiej możliwości, przeważająca większość nie może podzielić się wypracowanymi rozwiązaniami. Jeśli chodzi o powiaty, sytuacja wygląda bardzo podobnie. Jedynie powiat nowotarski wymienił oprogramowanie, które może zostać przez niego udostępnione – iQueue.

#### Wykres 18.

Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

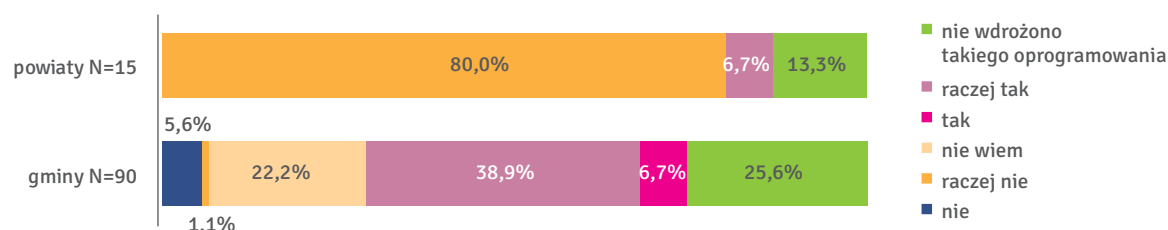
### — Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności

Zdolność administracji publicznej do realizacji zadań publicznych drogą elektroniczną jest ważnym czynnikiem w awansie cyfrowym oraz w budowaniu społeczeństwa informacyjnego. Postępująca teleinformatyzacja urzędów powinna być realizowana w taki sposób, aby zapewniać wzajemne współdziałanie różnych systemów w różnych obszarach i na różnych poziomach, czyli interoperacyjność. „Interoperacyjność teleinformatyczna jest definiowana jako zdolność systemów teleinformatycznych oraz wspieranych przez nie procesów do wymiany danych oraz do dzielenia się informacjami i wiedzą”<sup>7</sup>.

Małopolskie gminy i powiaty zostały zapytane, czy wdrażane rozwiązania przy cyfryzacji usług publicznych oraz oprogramowania mającego na celu usprawnienie działania urzędu spełniają wymagania krajowych ram interoperacyjności.

#### Wykres 19.

Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-administracja

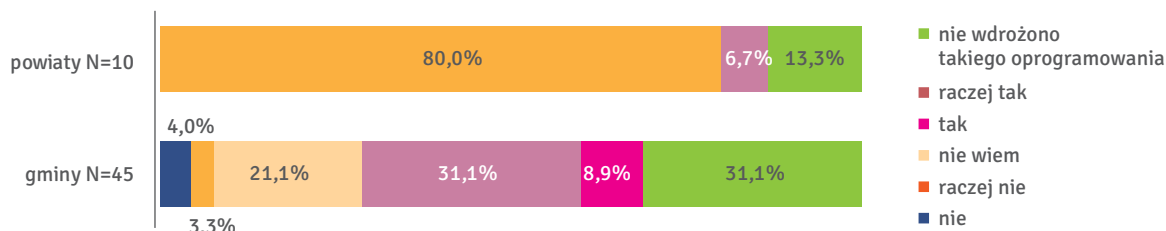


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

<sup>7</sup> *Krajowe Ramy Interoperacyjności*, Załącznik do Uchwały Rady Ministrów. Za tworzenie warunków i ustalanie zasad interoperacyjnego rozwoju i współdziałania systemów informacyjnych administracji publicznej odpowiada Rada Ministrów.

**Wykres 20.**

Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności przez wdrożone w małopolskich urządach oprogramowanie – e-usługi



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

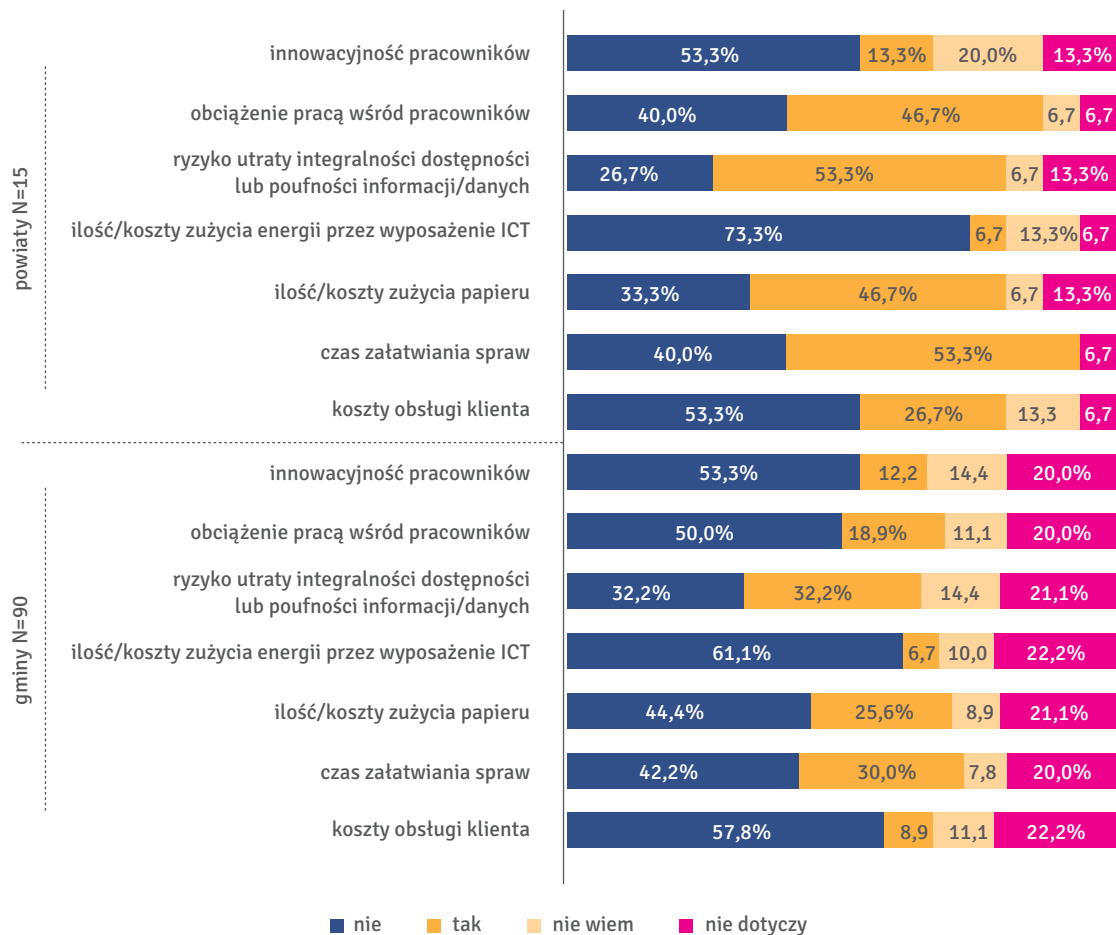
W przypadku powiatów dominuje odpowiedź z kategorii „raczej nie” i to zarówno w przypadku e-usług, jak i rozwiązań wdrażanych na potrzeby działania urzędu. W przypadku gmin poziom spełniania wymagań prawnych jest znacznie wyższy. Jak wynika z raportu pokontrolnego Najwyższej Izby Kontroli, niektóre z aspektów regulujące poziom interoperacyjności są bardzo nieprecyzyjne, a tym samym urząd gmin czy powiatów może być ciężko jednoznacznie stwierdzić, czy dane wymagania prawne spełniają czy też nie. Położenie nacisku na wypełnianie norm interoperacyjności jest kwestią oczywistą, niemniej warto się zastanowić nad podwyższeniem wiedzy pracowników administracji publicznej w tym zakresie.

### — Monitorowanie zjawisk

Jak pokazują dane ilościowe z badania internautów, urzędy raczej nie doskonałą wdrożonych rozwiązań. Niemniej, z racji ponoszonych kosztów na teleinformatyzację urzędów, ciekawą kwestią wydaje się to, jak i czy małopolskie jednostki samorządu terytorialnego monitorują wpływ wdrożonych rozwiązań na działanie i procesy w urzędach. Małopolskie urzędy zostały poproszone o wskazanie zjawisk, które są objęte systematycznym monitoringiem w obszarach wdrożonych oprogramowań dla e-usług i e-administracji.

**Wykres 21.**

Monitorowane zjawiska w obszarze e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Przyglądając się rozkładowi odpowiedzi należy wskazać, że generalnie urzędy nie monitorują procesów. Procesy, którym małopolskie urzędy przyglądają się najczęściej to *Ryzyko integralności dostępności lub poufności informacji / danych* oraz *Czas załatwiania spraw* – obie kategorie zostały wskazane zarówno przez gminy jak i powiaty. Ryzyko integralności dostępności lub poufności informacji / danych jako proces są bardzo istotne, gdyż mają na względzie między innymi zapewnienie bezpieczeństwa, które jest bardzo istotne z punktu widzenia zaufania klienta zewnętrznego.



## 5. NAJCZĘŚCIEJ ŚWIADCZONE E-USŁUGI PUBLICZNE

Malta, Portugalia i Hiszpania są w ścisłej czołówce w zakresie zorientowania elektronicznych usług publicznych na użytkownika. Administracje trzech wymienionych krajów świadczą najbardziej zaawansowane usługi w Europie w kilku sytuacjach życiowych (ang. *life events*).

### Rysunek 2.

*Life events* świadczone w Portugalii, Hiszpanii i na Malcie

SYTUACJE ŻYCIOWE:	ZAŁOŻENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ
	UTRATA LUB ZNALEZIENIE PRACY
	STUDIOWANIE
	PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ
	ZMIANA MIEJSCA ZAMIESZKANIA
	POSIADANIE LUB ZAKUP SAMOCHODU, KIEROWANIE POJAZDEM
	ROZPOCZĘCIE POSTĘPOWANIA CYWILNEGO DLA DROBNYCH ROSZCZEŃ

Źródło: *Spółeczeństwo informacyjne w liczbach 2015*, MAiC, Warszawa 2015

Wymienione kraje, poza udostępnieniem usług, w centrum uwagi stawiają ergonomię, łatwość i szybkość obsługi. Niestety cyfryzacja i awans cyfrowy w postaci udostępnienia zaawansowanych rozwiązań spotyka się z nikłym zainteresowaniem, co z kolei wpływa na niski poziom korzystania z e-usług. Polska administracja przeszła znaczący postęp w zakresie udostępniania nowoczesnych usług na przestrzeni lat 2007–2014, gdzie w 2007 roku jedynie 25% z podstawowych 20 usług publicznych było dostępnych *on-line*, a w 2014 roku już 78%.

Na poziomie regionalnym sporządzenie listy najczęściej świadczonych usług jest o tyle utrudnione, iż na ogół nie prowadzi się w tej dziedzinie żadnego stałego monitoringu w regionach.

Małopolska ma doświadczenie w udostępnianiu elektronicznych procedur. W 2006 roku wprowadzono pilotażowy projekt Cyfrowy Urząd, który pozwolił na częściowe zelektronizowanie procedur. Województwo Małopolskie stworzyło platformę w pełni zintegrowaną z ePUAP, ale uwzględniającą specyfikę naszego regionu. Kolejnym krokiem było wdrożenie Cyfrowej Małopolski, która stanowi system informatyczny mający na celu usprawnienie kontaktu *on-line*, w tym świadczenie e-usług przez jednostki administracji publicznej na rzecz przedsiębiorców, inwestorów oraz obywateli na terenie województwa małopolskiego. Cyfrowa Małopolska posiada 128 najbardziej popularnych i możliwych do zelektronizowania e-usług, które udostępnione zostały dla ponad 200 podmiotów w województwie małopolskim. Są to m.in. gminy, powiaty, Małopolski Urząd Wojewódzki, Zarząd Dróg Wojewódzkich, Archiwum Narodowe w Krakowie,





Małopolski Komendant Wojewódzki Polski, Małopolski Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny. System jest w pełni zintegrowany z ogólnopolską platformą ePUAP. Z uwagi na wdrożenie we wrześniu 2015 roku wersji 2.0 systemu ePUAP obecnie trwają prace związane z dostosowaniem systemu do nowych wymagań ePUAP 2.0. Niestety w ramach Cyfrowej Małopolski nie przewidziano kompleksowego monitorowania popularności, czyli z uwzględnieniem rejestracji liczby załatwionych spraw w danej e-usłudze.

Taka funkcjonalność została przewidziana w śląskiej platformie SEKAP (System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej). Według informacji uzyskanej z systemu SEKAP najliczniej występującymi usługami realizowanymi przy pomocy tej platformy są:

**Tabela 5.**

40 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną – SEKAP

Lp.	Nazwa usługi	Odsetek spraw (w %)
1.	Korespondencja pomiędzy urzędami oraz jednostkami organizacyjnymi	19,4
2.	Przedstawienie informacji o terminie, czasie i miejscu, w których będą prowadzone zajęcia, wraz z listą uczestników	16,5
3.	Opłata za gospodarowanie odpadami komunalnymi	12,9
4.	Skargi i wnioski	12,5
5.	Złożenie podania (wniosku) w sprawie nie sklasyfikowanej w katalogu usług	11,5
6.	Złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w ramach naboru ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego	6,4
7.	Korespondencja Urzędowa	3,6
8.	Udostępnienie informacji publicznej	2,9
9.	Dopisanie do spisu wyborców wyborcy przebywającego czasowo lub nigdzie nie zameldowanego	1,5
10.	Zawiadomienie o zbyciu pojazdu zarejestrowanego	1,5
11.	Wydanie odpisu i zaświadczenia z rejestru stanu cywilnego	1,4
12.	Wystąpienie o doręczanie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	1,0
13.	Złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w ramach naboru ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego	0,7
14.	Wymiana dowodu osobistego z powodu upływu terminu ważności	0,6
15.	Wydanie odpisu aktu stanu cywilnego	0,5
16.	Informacja w sprawie podatku od nieruchomości – osoby fizyczne	0,5
17.	Deklaracja na podatek od nieruchomości – osoby prawne	0,5
18.	Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów	0,5
19.	Korespondencja w sprawie projektu złożonego w ramach konkursu/naboru finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (do momentu podpisania umowy i złożenia zabezpieczenia)	0,4
20.	Wydanie zaświadczenia o prawie do głosowania	0,4



Lp.	Nazwa usługi	Odsetek spraw (w %)
21.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	0,4
22.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego dotychczas w innym mieście/ starostwie	0,4
23.	Opłaty za korzystanie ze środowiska	0,4
24.	Wpisanie obywatela polskiego do rejestru wyborców	0,3
25.	Wymiana dowodu osobistego z powodu zmiany danych zawartych w dowodzie osobistym	0,3
26.	Zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę	0,3
27.	Wymiana dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu w związku z brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów następnego badania technicznego	0,3
28.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy dziecku w wieku do 5 lat	0,3
29.	Wydanie prawa jazdy z powodu zmiany danych (zmiana nazwiska, adresu, upływ terminu ważności badań lekarskich)	0,3
30.	Korekta deklaracji na podatek od nieruchomości – osoby prawne DN-1	0,2
31.	Przekazanie informacji o przeprowadzonych kursach	0,2
32.	Korekta deklaracji na podatek od nieruchomości – osoby prawne	0,2
33.	Deklaracja na podatek od środków transportowych	0,2
34.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu ośrodka szkolenia kierowców do rejestru działalności regulowanej	0,2
35.	Pierwsza rejestracja fabrycznie nowego pojazdu zakupionego na terytorium RP	0,2
36.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego w tym samym mieście/ starostwie	0,2
37.	Głosowanie korespondencyjne przez wyborców	0,2
38.	Budżet Obywatelski Miasta Ruda Śląska na 2016 r. – GŁOSOWANIE ELEKTRONICZNE	0,2
39.	Wydanie wtórnika prawa jazdy z powodu jego utraty (zagubienie, kradzież) lub zniszczenia	0,1
40.	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości	0,1

Źródło: SEKAP

Ranking dwudziestu najpopularniejszych procedur podany przez Urząd Miasta Krakowa jest nieco odmienny.

**Tabela 6.**

20 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną – miasto Kraków

Lp.	Nazwa usługi
1.	Wydawanie dowodów osobistych
2.	Rejestracja pojazdów używanych zarejestrowanych na terenie RP
3.	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy (nie dotyczy cudzoziemców)
4.	Udostępnianie informacji publicznej na wniosek przez Urząd Miasta Krakowa
5.	Wymiana dowodu rejestracyjnego w związku z: <ul style="list-style-type: none"> <li>• brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów badania technicznego</li> <li>• zmianą danych osobowych</li> </ul>
6.	Wymiana prawa jazdy
7.	Profil kandydata na kierowcę (PKK)
8.	Jednorazowa USTAWOWA zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka (BECIKOWE)
9.	Wymiar podatku od nieruchomości, podatku rolnego i podatku leśnego dla osób fizycznych osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających takiej osobowości
10.	Krakowska Karta Rodzinna 3+
11.	Rejestracja pojazdu używanego sprowadzonego z zagranicy
12.	Udostępnianie materiałów powiatowego zasobu geodezyjnego i kartograficznego oraz wypisów i wyrysów do celów prawnych
13.	Zameldowanie na wniosek strony
14.	Uzyskanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności
15.	Udostępnianie danych z rejestru mieszkańców i danych jednostkowych z rejestru dowodów osobistych oraz dokumentacji związanych z dowodami osobistymi
16.	Jednorazowa GMINNA zapomoga finansowa z tytułu urodzenia się dziecka (BECIKOWE)
17.	Wyrejestrowanie pojazdu
18.	Wydanie wtórnika: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prawa jazdy</li> <li>• pozwolenia do kierowania tramwajem</li> </ul>
19.	Dopisywanie do spisu wyborców
20.	Rejestracja pojazdów nowych

Źródło: strona internetowa Miasta Kraków

## — Poziom dojrzałości e-usług publicznych

Jak pokazują dane zebrane przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, większość internautów, którym nie udało się załatwić sprawy urzędowej przez internet wskazało na brak takiej możliwości po stronie usługodawcy. Taki wynik wskazuje na niski poziom dojrzałości e-usługi.

Zgodnie ze skalą przyjętą przez Komisję Europejską w dokumencie *e-Government Benchmarking Report 2009* wyróżnionych zostało 5 poziomów dojrzałości e-usług publicznych:

- » **poziom 1 – informacyjny:** instytucje administracji publicznej udostępniają obywatelom i przedsiębiorcom informacje publiczne na portalach internetowych,
- » **poziom 2 – interakcja jednostronna:** interesariusze komunikują się z urzędami drogą elektroniczną, ale jest to komunikacja jednostronna,

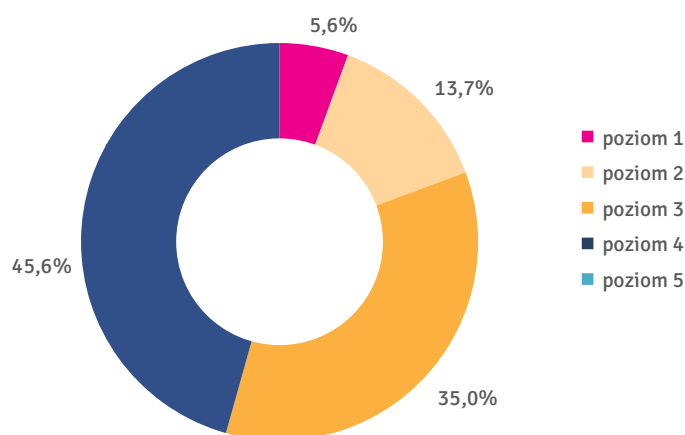
- » poziom 3 – interakcja dwustronna,
- » poziom 4 – transakcyjny: możliwość dokonania wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy urzędowej drogą elektroniczną,
- » poziom 5 – personalizacja: zapewnia załatwienie sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednocześnie wprowadza personalizację obsługi.

Różne rodzaje e-usług realizowane są na różnych poziomach dojrzałości, w zależności nie tylko od stopnia skomplikowania procedury, ale i zaangażowania samej jednostki świadczącej usługi w procesie informatyzacji oraz firmy przygotowującej oprogramowanie. Są to główne przesłanki implikujące brak w dostępnej literaturze przedmiotu precyzyjnego określenia wartości stopnia dojrzałości poszczególnych usług w skali regionu czy kraju.

Dla zobrazowania zjawiska zaprezentowane zostały poniżej dane dla platformy SEKAP, użytkowanej przez 51 gmin i powiatów województwa śląskiego. Obserwacją objętych było 728 e-usług.

#### Wykres 22.

Struktura dojrzałości e-usług publicznych świadczonych przy pomocy platformy SEKAP



Źródło: SEKAP

Szczegółowy wykaz usług wraz z ich poziomem dojrzałości znajduje się w załączniku nr 1 do opracowania.



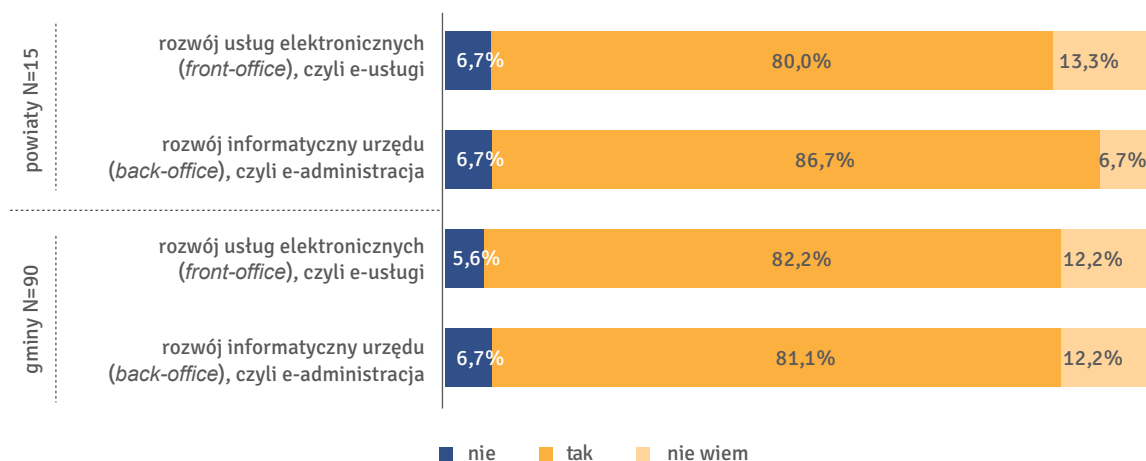
## 6. PLANY JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO W ZAKRESIE ROZWOJU TELEINFORMATYCZNEGO I CYFRYZACJI USŁUG PUBLICZNYCH

Podstawą opracowania jest badanie przeprowadzone przez Małopolskie Obserwatorium Rozwoju Regionalnego w listopadzie 2015 roku wśród gmin i powiatów województwa małopolskiego. Odpowiedzi uzyskano z 60 gmin oraz 14 powiatów i miast na prawach powiatów. Respondenci byli pytani m.in. o chęć współpracy z innymi jednostkami samorządu terytorialnego przy tworzeniu nowych rozwiązań teleinformatycznych, chęć korzystania z rozwiązań już wygenerowanych / wypracowanych przez inny urząd bądź na jego potrzeby, kwestie związane z finansowaniem zewnętrznym oraz plany wprowadzenia nowych produktów do katalogu oferowanych przez nich e-usług.

Małopolskie urzędy poproszono o wskazanie zakresu działań, które planują sfinansować z pieniędzy unijnych. Na potrzeby badania wyodrębniono dwa podstawowe obszary działania – pierwszy związany z informatyzacją samego urzędu, a drugi – z cyfryzacją usług publicznych. **Wśród gmin i powiatów, które wzięły udział w badaniu nie było ani jednego urzędu, który nie planowałby sięgnąć po środki unijne.** Przeważająca większość jednostek samorządu terytorialnego planuje zarówno rozwój informatyczny urzędu jak i cyfryzację usług publicznych. Warto zwrócić uwagę na porównywalne wartości w obu kategoriach oraz w obu typach urzędów. Świadczy to o chęci rozwijania obu obszarów, co wskazuje na silne zmiany w podejściu do projektowania i wdrażania rozwiązań elektronicznych dla zewnętrznych klientów.

### Wykres 23.

Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych



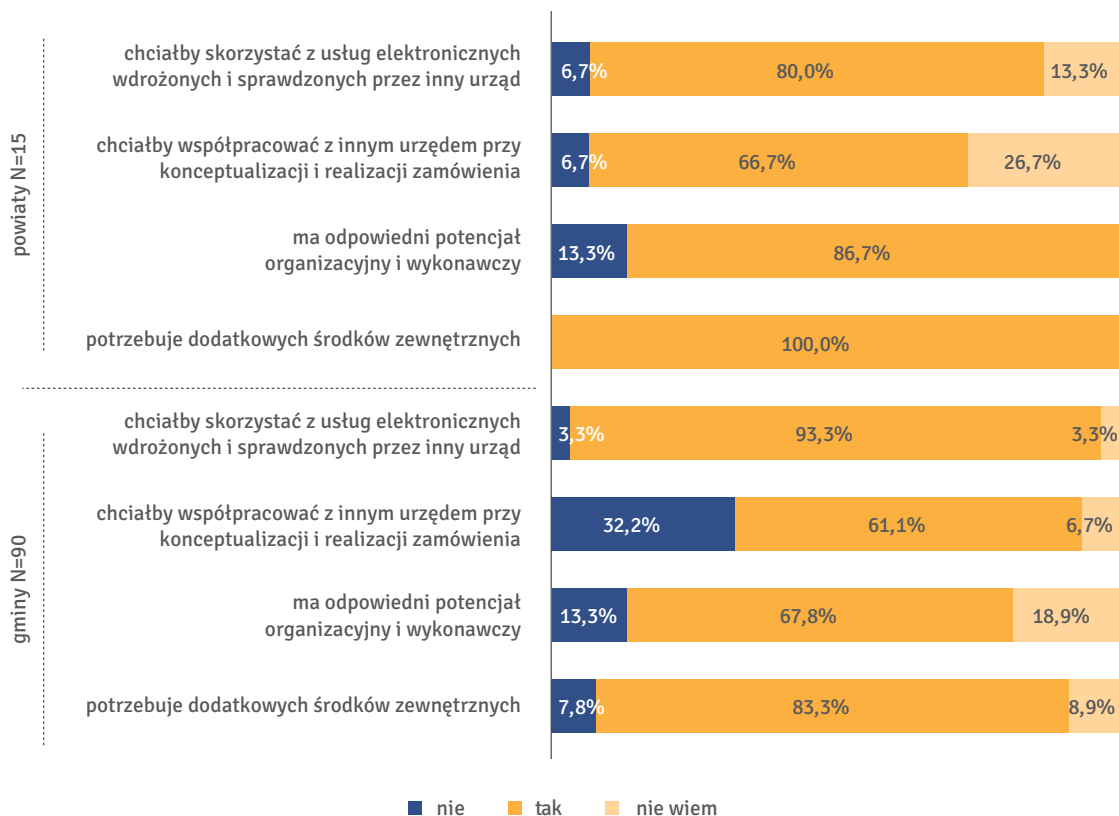
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Potencjalna chęć współpracy pomiędzy małopolskimi jednostkami samorządu terytorialnego była jednym z obszarów poddanych diagnozie. Przeważająca większość małopolskich urzędów chciałaby skorzystać z usług elektronicznych wdrożonych i sprawdzonych przez inne jednostki samorządu terytorialnego. Ponadto ponad 60% urzędów (66,7% powiatowych i 61,1% gminnych) jest zainteresowanych współpracą z innymi urzędami w zakresie konceptualizacji i realizacji zamówień w obszarze e-usług. Dane te pokazują, że ze strony jednostek samorządu terytorialnego jest wola współpracy i korzystania z doświadczeń. Pobudzenie współpracy pomiędzy urzędami w zakresie wspólnych działań w obszarze cyfryzacji usług publicznych oraz udostępniania zakupionych bądź opracowanych dedykowanych rozwiązań może wpłynąć na efektywniejsze rozdysponowanie środków unijnych.

Ważną kwestią przy cyfryzacji usług publicznych są zasoby urzędów. Małopolskie jednostki samorządu terytorialnego dość dobrze oceniają swoje zasoby organizacyjne oraz potencjał wykonawczy w zakresie cyfryzacji usług publicznych. Taka samoocena ma odzwierciedlenie w danych dotyczących świadczenia i rozwijania e-administracji prezentowanych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, gdzie Małopolska zajmuje 2. lokatę w rankingu polskich regionów. Fakt potrzeby pozyskania dodatkowych środków zewnętrznych na cyfryzację usług wskazało 100% powiatów uczestniczących w badaniu oraz 83,3% urzędów gminnych.

#### Wykres 24.

Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów



Małopolskie urzędy zostały poproszone o wskazanie planów w zakresie cyfryzacji usług publicznych. Dla ułatwienia respondentom zaproponowano do wykorzystania katalog usług opracowany na potrzeby platformy SEKAP, zawierający 728 pozycji.

Gminy zgłosiły chęć wprowadzenia od 1 usługi do 400 usług, mediana wartości wynosi 17 usług. W przypadku powiatów zróżnicowanie planowanych nowych usług kształtuje się od 1 usługi do 159 usług, przy medianie wynoszącej 12.

Wśród powiatów usługą wymagającą w pierwszej kolejności informatyzacji jest:

- » Wydanie wypisu z rejestru gruntów, budynków i lokali oraz wypisu i wyrysów z rejestru gruntów – 64% uzyskanych odpowiedzi,
- » Zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę – 50% udzielonych odpowiedzi,
- » Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów – 43% udzielonych odpowiedzi.

Na poziomie 36% wskazań pojawiły się usługi:

- » Koordynacja usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu,
- » Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie,
- » Zgłoszenie lub uzupełnienie zgłoszenia pracy geodezyjnej lub kartograficznej.

Z kolei wśród gmin najwięcej głosów padło na:

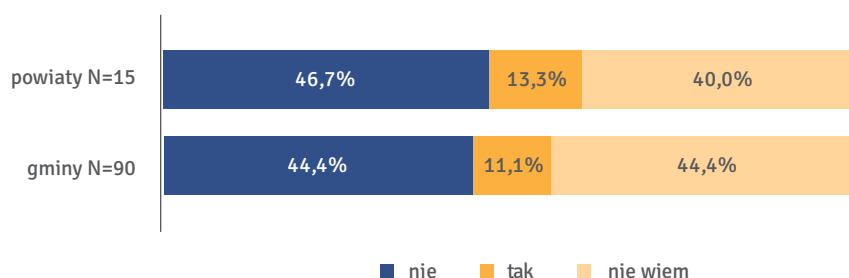
- » Opłatę za gospodarowanie odpadami komunalnymi (52%),
- » Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów (47%),
- » Nadanie numeru porządkowego (45%),
- » Wydanie zezwolenia na obrót hurtowy napojami alkoholowymi o zawartości do 18% alkoholu (42%),
- » Uzgodnienie usytuowania ogrodzenia działki od strony drogi (38%),
- » Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego (38%).

Pełne listy zasygnalizowanych planów wdrożenia usług znajdują się w załącznikach nr 2 i nr 3 do niniejszego opracowania.

Małopolskie urzędy zostały także zapytane o identyfikację usług publicznych, którymi zainteresowanie ze strony klientów wewnętrznych i zewnętrznych można określić jako nikłe, ale które to usługi ze względu na krytyczny charakter powinny zostać poddane cyfryzacji.

**Wykres 25.**

Czy identyfikują Państwo usługi świadczone przez Państwa urząd, którymi zainteresowanie ze strony klientów wewnętrznych (pracownicy) i zewnętrznych (obywatele, przedsiębiorcy) można określić jako nikłe, a które to usługi ze względu na krytyczny charakter (np.: bezpieczeństwo publiczne) powinny zostać poddane cyfryzacji?



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów

Generalnie urzędy wskazały, że nie identyfikują takich usług bądź nie mają wiedzy w tym zakresie. Te z urzędów, które wskazały, że identyfikują takie usługi publiczne, zostały poproszone o ich wskazanie. Usługi zostały wymienione przez siedem gmin oraz jeden powiat – oświęcimski, a wskazana usługa to wyrabianie prawa jazdy.

**Tabela 7.**

Usługi publiczne świadczone przez urząd, którymi zainteresowanie ze strony klientów można określić jako nikłe, a które to usługi ze względu na krytyczny charakter powinny zostać poddane cyfryzacji

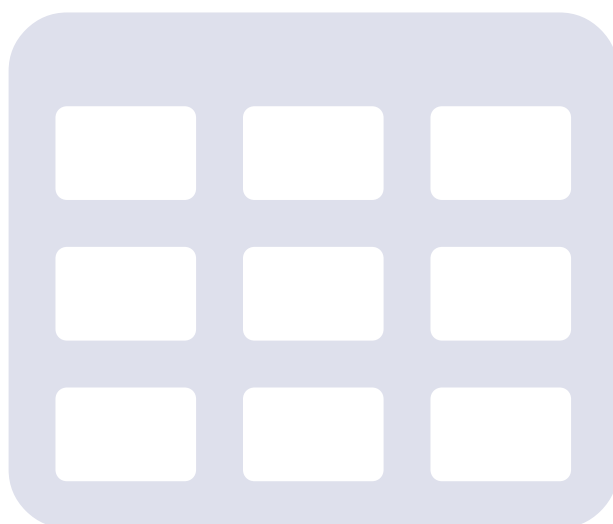
Usługa publiczna	Gmina
opłaty	Bystra-Sidzina
podatki	Bystra-Sidzina
bezpieczeństwo publiczne	Miasto Oświęcim
e-podatki	Miasto Oświęcim
usługa informowania o terminach, zaległościach, nakazach, zakazach, przypomnieniach, windykacjach itp.	Miasto Tarnów
usługa zintegrowana świadczona przez BI	Miasto Tarnów
gminny portal podatkowy	Proszowice
interwencja w sytuacjach kryzysowych.w	Skawina
opłaty za wodę	Słupnice
opłaty za odbiór nieczystości	Słupnice
podatki gminne	Słupnice
podatek od środków transportu	Słupnice
deklaracje podatkowe	Zielonki





Usługa publiczna	Gmina
deklaracje śmieciowe	Zielonki
usługi ewidencji ludności	Zielonki
usługi stanu cywilnego	Zielonki

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów





## SPIS TABEL, WYKRESÓW, RYSUNKÓW I MAP

### — Spis tabel

<b>Tabela 1.</b> Liczba i wartość projektów realizowanych w ramach tematów priorytetowych zaliczonych do obszaru „Społeczeństwo informacyjne” w województwie małopolskim .....	27
<b>Tabela 2.</b> Dedykowane rozwiązania informatyczne, które zostały wykonane na zamówienie urzędu w celu świadczenia e-usług .....	31
<b>Tabela 3.</b> Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami – gminy.....	34
<b>Tabela 4.</b> Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami – powiaty .....	35
<b>Tabela 5.</b> 40 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną – SEKAP .....	40
<b>Tabela 6.</b> 20 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną – miasto Kraków.....	41
<b>Tabela 7.</b> Usługi publiczne świadczone przez urząd, którymi zainteresowanie ze strony klientów można określić jako nikłe, a które to usługi ze względu na krytyczny charakter powinny zostać poddane cyfryzacji.....	47

### — Spis wykresów

<b>Wykres 1.</b> Udział w badaniu małopolskich urzędów gmin i powiatów.....	8
<b>Wykres 2.</b> Korzyści urzędów, wynikające z zastosowania internetu w procesie świadczenia usług w 2014 roku.....	10
<b>Wykres 3.</b> Posiadanie dokumentu strategicznego przez małopolskie urzędy.....	11
<b>Wykres 4.</b> Preferowane sposoby załatwiania spraw urzędowych wśród internautów w 2014 roku.....	11
<b>Wykres 5.</b> Informowanie o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcanie obywateli i przedsiębiorców do załatwiania spraw drogą elektroniczną .....	12
<b>Wykres 6.</b> Wskaźnik świadczenia i rozwijania e-administracji w województwach .....	15
<b>Wykres 7.</b> Korzystanie z internetu w kontaktach z administracją publiczną przez osoby w wieku 16–74 lat.....	16
<b>Wykres 9.</b> Przyczyny niepowodzenia w załatwieniu sprawy urzędowej drogą elektroniczną .....	23
<b>Wykres 10.</b> Cyfrowe usługi publiczne w Polsce i Małopolsce (w %) .....	25
<b>Wykres 11.</b> Zakup oprogramowania, gotowego produktu dostępnego na rynku, do świadczenia e-usług na potrzeby urzędu.....	30



<b><u>Wykres 12.</u></b>	
Zakup dedykowanego oprogramowania do świadczenia e-usług wykonanego wyłączenie na potrzeby Państwa urzędu .....	31
<b><u>Wykres 13.</u></b>	
Poziom oceny oprogramowania dostępnego do obsługi e-usług w małopolskich urzędach .....	32
<b><u>Wykres 14.</u></b>	
Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej .....	33
<b><u>Wykres 15.</u></b>	
Zakup systemu informatycznego, gotowego produktu na rynku komercyjnym, wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu .....	33
<b><u>Wykres 16.</u></b>	
Zakup dedykowanego systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu .....	34
<b><u>Wykres 17.</u></b>	
Poziom oceny systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu .....	35
<b><u>Wykres 18.</u></b>	
Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej .....	36
<b><u>Wykres 19.</u></b>	
Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-administracja .....	37
<b><u>Wykres 20.</u></b>	
Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-usługi .....	37
<b><u>Wykres 21.</u></b>	
Monitorowane zjawiska w obszarze e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach .....	38
<b><u>Wykres 22.</u></b>	
Struktura dojrzałości e-usług publicznych świadczonych przy pomocy platformy SEKAP .....	43
<b><u>Wykres 23.</u></b>	
Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych .....	44
<b><u>Wykres 24.</u></b>	
Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych .....	45
<b><u>Wykres 25.</u></b>	
Czy identyfikują Państwo usługi świadczone przez Państwa urząd, którymi zainteresowanie ze strony klientów wewnętrznych (pracownicy) i zewnętrznych (obywatele, przedsiębiorcy) można określić jako nikłe, a które to usługi ze względu na krytyczny charakter (np.: bezpieczeństwo publiczne) powinny zostać poddane cyfryzacji? .....	47

## — Spis rysunków

<b><u>Rysunek 1.</u></b>	
Trzy główne grupy działań brane pod uwagę przy ocenie wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego .....	24
<b><u>Rysunek 2.</u></b>	
<i>Life events</i> świadczone w Portugalii, Hiszpanii i na Malcie .....	39



## — Spis map

<b>Mapa 1.</b> Ocena poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z następujących konkretnych usług w internecie.....	13
<b>Mapa 2.</b> Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców według województw.....	17
<b>Mapa 3.</b> Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców według powiatów województwa małopolskiego .....	18
<b>Mapa 4.</b> Przyrost użytkowników platformy e-puap na 1 000 mieszkańców w latach 2013–2014 według powiatów województwa małopolskiego .....	19
<b>Mapa 5.</b> Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku .....	20
<b>Mapa 6.</b> Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku .....	21
<b>Wykres 8.</b> Odsetek internautów odwiedzających strony internetowe urzędów zlokalizowanych w Małopolsce przynajmniej raz w roku według typów spraw .....	22
<b>Mapa 7.</b> Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według województw .....	26
<b>Mapa 8.</b> Średnia wartość na 1 mieszkańca projektów w obszarze „Społeczeństwo informacyjne” według województw. ....	27
<b>Mapa 9.</b> Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według powiatów województwa małopolskiego.....	28
<b>Mapa 10.</b> Wartość ogółem na mieszkańca projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” według gmin województwa małopolskiego .....	29



## ZAŁĄCZNIK NR 1: WYKAZ USŁUG NA PLATFORMIE SEKAP WRAZ Z POZIOMEM DOJRZAŁOŚCI

Lp.	Nazwa	Poziom
1.	Aktualizacja adresu email w systemie powiadamiania SPK-2	4
2.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu ośrodka szkolenia kierowców do rejestru działalności regulowanej	4
3.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu stacji kontroli pojazdów do rejestru działalności regulowanej	4
4.	Aktualizacja ewidencji gruntów i budynków	4
5.	Aktualizacja numeru telefonu komórkowego w systemie powiadamiania SPK-4	4
6.	Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego gruntu	4
7.	Bonifikaty od opłat rocznych z tytułu dzierżawy nieruchomości gruntowych przeznaczonych lub wykorzystywanych na ogródek	4
8.	Bonifikaty od opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości gruntowych przeznaczonych lub wykorzystywanych na cele mieszkaniowe	4
9.	Czasowe wykluczenie z systemu handlu uprawnieniami do emisji instalacji objętej krajowym systemem handlu	4
10.	Dezaktywacja konta na portalu dotyczącego płatności	4
11.	Dofinansowanie pracodawcom kosztów kształcenia pracowników młodocianych	4
12.	Dofinansowanie ze środków PFRON kosztów tworzenia i działania zakładów aktywności zawodowej	4
13.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier architektonicznych w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej	4
14.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier technicznych w miejscu zamieszkania osób niepełnosprawnych	4
15.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier w komunikowaniu się osób niepełnosprawnych	4
16.	Dofinansowanie ze środków PFRON osobom niepełnosprawnym do usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika	4
17.	Dofinansowanie ze środków PFRON sportu, kultury, rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych	4
18.	Dofinansowanie ze środków PFRON uczestnictwa osób niepełnosprawnych i ich opiekunów w turnusach rehabilitacyjnych	4
19.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu aktywności zawodowej poprzez zapewnienie opieki dla osoby zależnej	4
20.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu sprawności technicznej posiadanego wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym	4
21.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu sprawności technicznej posiadanej protezy kończyny	4
22.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w uzyskaniu prawa jazdy kategorii B	4
23.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w uzyskaniu wykształcenia na poziomie wyższym	4



Lp.	Nazwa	Poziom
24.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie i montażu oprzyrządowania do posiadanego samochodu	4
25.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie protezy kończyny, w której zastosowano nowoczesne rozwiązania techniczne	4
26.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie sprzętu elektronicznego lub jego elementów oraz oprogramowania	4
27.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym	4
28.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” szkoleń w zakresie obsługi nabytego w ramach programu sprzętu elektronicznego i oprogramowania	4
29.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane na podstawie odrębnych przepisów	4
30.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w sprzęt rehabilitacyjny	4
31.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej	4
32.	Dokonanie wpisu do ewidencji instruktorów w przypadku, gdy osoba posiadająca uprawnienia wydane przez inny organ zameldowała się na terenie miasta	4
33.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	4
34.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	4
35.	Dokonanie wpisu lub wykreślenie z rejestru zwierząt podlegających ograniczeniom przewożenia przez granicę państwa na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej	4
36.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora nauki jazdy	4
37.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji wykładowców i wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji wykładowców	4
38.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	4
39.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	4
40.	Dokonywanie opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	4
41.	Dopisanie do spisu wyborców wyborcy niepełnosprawnego w obwodzie dostosowanym do osób niepełnosprawnych	4
42.	Dopisanie do spisu wyborców wyborcy przebywającego czasowo lub nigdzie nie zameldowanego	4
43.	Informacja o braku zaległości z tytułu opłat za użytkowanie wieczyste lub czynsz dzierżawny oraz pozostałych opłat	4
44.	Interpretacja w zakresie prawa podatkowego	4
45.	Interwencja dotycząca nałożenie na właściciela gruntu, położonego na terenie ochrony pośredniej, obowiązku zlikwidowania źródła zanieczyszczenia wody	4



Lp.	Nazwa	Poziom
46.	Interwencje dotyczące sposobu zarządzania, utrzymania czystości, dostawy mediów w lokalach i budynkach stanowiących mieszkaniowy zasób gminy (miasta)	4
47.	Interwencje dotyczące stanów technicznych, remontów lokali i budynków stanowiących mieszkaniowy zasób gminy (miasta)	4
48.	Karta szkoleniowa – Opracowana karta ma charakter instruktażowy dla urzędów działających poprzez PeUP	4
49.	Karta testowa - Opracowana karta ma charakter instruktażowy dla integratorów PeUP	4
50.	Karta testowa - Opracowana karta ma charakter instruktażowy dla urzędów działających poprzez PeUP	4
51.	Korekta informacji o gruntach rolnych – osoby fizyczne	4
52.	Korekta informacji o lasach – osoby fizyczne	4
53.	Korekta informacji o nieruchomościach i obiektach budowlanych – osoby fizyczne	4
54.	Nadanie lub odmowa nadania stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	4
55.	Nadanie numeru porządkowego	4
56.	Nadanie uprawnień szkół publicznych szkołom niepublicznym w trakcie prowadzenia przez nie działalności	4
57.	Objęcie dziecka (ucznia) pomocą psychologiczno-pedagogiczną (konsultację, terapię)	4
58.	Obsługa osób w języku migowym	4
59.	Oddanie w najem lokalu użytkowego w trybie bezprzetargowym	4
60.	Oddanie w najem lokalu z przeznaczeniem na pracownię twórcy	4
61.	Odtworzenie treści aktu stanu cywilnego sporządzonego za granicą	4
62.	Odtworzenie treści polskiego aktu stanu cywilnego	4
63.	Odwołanie	4
64.	Ogłoszenia o naborze – subskrypcja	4
65.	Opłata za gospodarowanie odpadami komunalnymi	4
66.	Podanie (wniosek) z Rad Dzielnic	4
67.	Podnajem lokalu użytkowego	4
68.	Pomoc na zagospodarowanie w formie rzeczowej dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży, schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy i wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	4
69.	Pomoc pieniężna na kontynuowanie nauki dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, specjalny ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	4
70.	Pomoc pieniężna na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, specjalny ośrodek wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	4



Lp.	Nazwa	Poziom
71.	Ponowne wykorzystanie informacji publicznej	4
72.	Porady <i>on-line</i> w poradni psychologiczno-pedagogicznej	4
73.	Praktyki (Urząd Miasta Rybnik)	4
74.	Praktyki w urzędzie	4
75.	Przedłużenie czasowego wycofania pojazdu z ruchu	4
76.	Przedłużenie ważności legitymacji instruktora nauki jazdy	4
77.	Przedstawienie informacji o terminie, czasie i miejscu, w których będą prowadzone zajęcia, wraz z listą uczestników	4
78.	Przekazanie informacji o podjęciu / zakończeniu przez szkołę działalności w zakresie szkolenia osób ubiegających się o uzyskanie uprawnień do kierowania pojazdami silnikowymi lub zmianie danych	4
79.	Przekazanie informacji o przeprowadzonych kursach	4
80.	Przekazanie karty indywidualnej dziecka do innej poradni psychologiczno-pedagogicznej	4
81.	Przekazanie okresowej oceny sytuacji dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej	4
82.	Przekazanie w drodze darowizny nieruchomości Skarbu Państwa z przeznaczeniem na cele publiczne – art. 13 ust. 2 ustawy o gospodarce nieruchomościami	4
83.	Przeniesienie decyzji o pozwoleniu na budowę	4
84.	Przeniesienie decyzji o warunkach zabudowy na innego inwestora	4
85.	Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z pozwolenia wodnoprawnego	4
86.	Przeniesienie prawa własności do nieruchomości na rzecz osoby, która przekazała gospodarstwo rolne na rzecz Skarbu Państwa w zamian za rentę	4
87.	Przeniesienie własności lub oddanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości gminnej w trybie art. 209a ustawy o gospodarce nieruchomościami	4
88.	Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego u pełnoletniego wychowanka	4
89.	Przydzielenie koordynatora rodzinnej pieczy zastępczej	4
90.	Przyjęcie i rozpatrzenie uwag do projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w okresie jego wyłożenia do publicznego wglądu i w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o wyłożeniu projektu planu	4
91.	Przyjęcie i rozpatrzenie uwag do projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego w okresie jego wyłożenia do publicznego wglądu i w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o wyłożeniu projektu studium	4
92.	Przyjęcie i rozpatrzenie wniosku do sporządzanego miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o podjęciu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia planu	4
93.	Przyjęcie i rozpatrzenie wniosku do sporządzanego studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o podjęciu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia studium	4
94.	Przyjmowanie do zasobu dokumentacji pomiarowej	4
95.	Przyznanie dodatku do świadczenia na pokrycie kosztów utrzymania dziecka	4
96.	Przyznanie dofinansowania do wypoczynku dla dziecka przebywającego w rodzinnej pieczy zastępczej	4
97.	Przyznanie pomocy materialnej o charakterze socjalnym w formie stypendium szkolnego	4





Lp.	Nazwa	Poziom
98.	Przyznanie pomocy materialnej o charakterze socjalnym w formie zasiłku szkolnego	4
99.	Przyznanie pomocy na kontynuowanie nauki dla wychowanków opuszczających rodziny zastępczej, placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodzinne domy dziecka, regionalne placówki opiekuńczo-terapeutyczne	4
100.	Przyznanie pomocy na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną	4
101.	Przyznanie pomocy na zagospodarowanie w formie pieniężnej lub rzeczowej dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną	4
102.	Przyznanie środków finansowych na utrzymanie lokalu, w którym zamieszkuje rodzina zastępcza zawodowa lub jest prowadzony rodzinny dom dziecka	4
103.	Przyznanie środków na pokrycie kosztów zagospodarowania i ochrony lasów, związanych z odnowieniem lub przebudową lasów, koniecznych ze względu na powstanie szkód od emisji przemysłowych, pożarowych oraz innych klęsk żywiołowych	4
104.	Przyznanie świadczenia dla rodziny pomocowej	4
105.	Przyznanie świadczenia jednorazowego związanego z potrzebami przyjmowanego dziecka	4
106.	Przyznanie świadczenia na pokrycie kosztów utrzymania dziecka w rodzinie zastępczej lub rodzinnym domu dziecka	4
107.	Przyznanie świadczenia związanego z remontem lokalu w którym zamieszkuje rodzina zastępcza zawodowa lub jest prowadzony rodzinny dom dziecka	4
108.	Przyznanie świadczenia związanego z wystąpieniem zdarzenia losowego lub innego zdarzenia mającego wpływ na jakość sprawowanej opieki	4
109.	Realizacja zadania publicznego w ramach inicjatywy lokalnej	4
110.	Regulacja stanów prawnych poprzez oddawanie w użytkowanie wieczyste gruntów gminy pod budynkami stanowiącymi własność spółdzielni mieszkaniowych – uwłaszczanie osób prawnych na gruntach gminy	4
111.	Regulacja stanu prawnego lokali użytkowych (w tym garaży) po zgonie najemcy	4
112.	Rejestracja adresu email w systemie powiadamiania SPK-1	4
113.	Rejestracja numeru telefonu komórkowego w systemie powiadamiania SPK-3	4
114.	Rejestracja skrzynki kontaktowej SEKAP/ ePUAP w systemie powiadamiania SPK-5	4
115.	Reklamacje	4
116.	Reklamacje w sprawie nieprawidłowości w rejestrze wyborców	4
117.	Reklamacje w sprawie nieprawidłowości w spisie wyborców	4
118.	Rezygnacja z doręczania pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	4
119.	Rozgraniczenie nieruchomości	4
120.	Rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów	4
121.	Skargi i wnioski	4
122.	Skierowanie do kształcenia specjalnego	4
123.	Skierowanie do młodzieżowego ośrodka wychowawczego lub do młodzieżowego ośrodka socjoterapii	4
124.	Skierowanie lekarza na turnus rehabilitacyjny	4



Lp.	Nazwa	Poziom
125.	Sporządzenie opinii o kandydatach na rodziny zastępcze	4
126.	Sporządzenie opinii o rodzinach zastępczych	4
127.	Sprawdzenie warunków socjalno - bytowych dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej	4
128.	Sprawozdanie finansowe	4
129.	Sprostowanie aktu stanu cywilnego	4
130.	Stwierdzenie nadpłaty podatku	4
131.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	4
132.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	4
133.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	4
134.	Stwierdzenie wygaśnięcia pozwolenia wodnoprawnego	4
135.	Stwierdzenie wygaśnięcia zezwolenia na wykonywanie regularnych lub regularnych specjalnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	4
136.	Szkolenie dla kandydatów na rodziny zastępcze	4
137.	Transkrypcja aktu stanu cywilnego (przeniesienie do rejestru stanu cywilnego zagranicznego dokumentu stanu cywilnego)	4
138.	Uchylenie decyzji	4
139.	Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie	4
140.	Udostępnianie nieruchomości stanowiących zasób gminy na potrzeby technicznej infrastruktury liniowej	4
141.	Udostępnienie danych zgromadzonych w rejestrze publicznym	4
142.	Udostępnienie dokumentacji	4
143.	Udostępnienie informacji publicznej	4
144.	Udostępnienie nieruchomości stanowiących własność Skarbu Państwa lub pozostających w jego użytkowaniu wieczystym na potrzeby infrastruktury liniowej	4
145.	Udostępnienie rejestru wyborców	4
146.	Udostępnienie spisu wyborców	4
147.	Udzielanie dotacji celowej na zadania związane z finansowaniem ochrony środowiska i gospodarki wodnej	4
148.	Udzielenie wsparcia	4
149.	Umieszczenie dziecka w pieczy zastępczej	4
150.	Umieszczenie osoby w domu pomocy społecznej	4
151.	Umorzenie w całości lub w części, odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty lub odstąpienie od ustalenia opłaty za pobyt dziecka w pieczy zastępczej	4
152.	Ustalenie odpłatności za pobyt w domu pomocy społecznej	4
153.	Ustalenie odszkodowania z tytułu utraty prawa własności nieruchomości zajętej pod linie kolejowe	4
154.	Ustalenie odszkodowania za nieruchomości wydzielone pod drogi publiczne w trybie art. 98 ustawy o gospodarce nieruchomościami	4



Lp.	Nazwa	Poziom
155.	Ustalenie prawa do jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia dziecka	4
156.	Ustalenie prawa do specjalnego zasiłku opiekuńczego	4
157.	Ustalenie prawa do świadczenia pielęgnacyjnego	4
158.	Ustalenie prawa do świadczeń funduszu alimentacyjnego	4
159.	Ustalenie prawa do zasiłku celowego	4
160.	Ustalenie prawa do zasiłku celowego specjalnego lub celowego zwrotnego	4
161.	Ustalenie prawa do zasiłku dla opiekuna	4
162.	Ustalenie prawa do zasiłku okresowego	4
163.	Ustalenie prawa do zasiłku pielęgnacyjnego	4
164.	Ustalenie prawa do zasiłku rodzinnego oraz dodatków do zasiłku rodzinnego	4
165.	Ustalenie prawa do zasiłku stałego	4
166.	Ustalenie wysokości jednorazowej opłaty z tytułu wzrostu wartości nieruchomości w związku z uchwaleniem miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego przed zbyciem nieruchomości	4
167.	Uzgodnienia lokalizacji zjazdu	4
168.	Uzgodnienie lokalizacji w pasie drogowym obiektów budowlanych i umieszczania urządzeń infrastruktury technicznej, niezwiązane z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego	4
169.	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego	4
170.	Uzyskanie zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie skupu maku i konopi włókniстых	4
171.	Wniosek gminy o uzgodnienie projektu decyzji o ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego	4
172.	Wniosek gminy o uzgodnienie projektu decyzji o ustaleniu warunków zabudowy	4
173.	Wniosek o możliwość wykupu abonamentu za parking	4
174.	Wniosek o udzielenie ulg w postaci: umarzania, odraczenia lub rozkładania na raty należności z tytułu mandatu karnego kredytowanego nałożonego przez funkcjonariuszy Straży Miejskiej	4
175.	Wniosek o uzgodnienie projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	4
176.	Wniosek o uzgodnienie projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy	4
177.	Wniosek o wydanie specjalnej (imiennej) e-karty	4
178.	Wniosek w sprawach ulg (umorzeń, odroczeń, rat) – osoby fizyczne	4
179.	Wniosek w sprawach ulg (umorzeń, odroczeń, rat) – osoby prawne	4
180.	Wpis do ewidencji innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie	4
181.	Wpis do ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	4
182.	Wpis do ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osoby prawne lub fizyczne	4
183.	Wpis do ewidencji uczniowskich klubów sportowych	4



Lp.	Nazwa	Poziom
184.	Wpis do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości	4
185.	Wpis do rejestru przechowawców akt osobowych i płacowych	4
186.	Wpis ponowny osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora po uprzednim jego wykreśleniu z uwagi na brak aktualnych badań lekarskich i/ lub psychologicznych	4
187.	Wpisanie obywatela polskiego do rejestru wyborców	4
188.	Wpisanie obywatela Unii Europejskiej niebędącego obywatelem polskim do rejestru wyborców	4
189.	Wpisanie wyroku rozwodowego orzeczonego za granicą w krajach UE po 1 maja 2004 r.	4
190.	Współpraca z organizacjami pozarządowymi	4
191.	Wydanie decyzji na odłów lub odstrzał redukcyjny zwierzyny	4
192.	Wydanie decyzji na pozyskanie drewna w lasach niestanowiących własności Skarbu Państwa niezgodnie z uproszczonym planem urządzenia lasu lub decyzją określającą zadania z zakresu gospodarki leśnej (dotyczy przypadków losowych)	4
193.	Wydanie decyzji o niezbędności wejścia do sąsiedniego budynku, lokalu lub na teren sąsiedniej nieruchomości	4
194.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę	4
195.	Wydanie decyzji o przejściu w trwałą zarząd wód stanowiących własność Skarbu Państwa oraz gruntów pokrytych wodami	4
196.	Wydanie decyzji o zakończeniu rekultywacji gruntów	4
197.	Wydanie decyzji o zmianie imienia lub nazwiska	4
198.	Wydanie decyzji w sprawie usług opiekuńczych	4
199.	Wydanie decyzji w sprawie uznania lub nieuznania zastrzeżeń i wniosków do wykonanego planu urządzenia lasu	4
200.	Wydanie duplikatu decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej	4
201.	Wydanie duplikatu zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych, decyzji i zaświadczenia	4
202.	Wydanie jednorazowego zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	4
203.	Wydanie materiałów i wydawnictw promocyjnych	4
204.	Wydanie odpisu i zaświadczenia z rejestru stanu cywilnego	4
205.	Wydanie odpisu lub duplikatu Aktu własności ziemi	4
206.	Wydanie opinii konserwatorskiej	4
207.	Wydanie opinii o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego lub kierunkach zagospodarowania w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	4
208.	Wydanie opinii o uczniu	4
209.	Wydanie opinii zamierzenia inwestycyjnego na terenie nie objętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego miasta	4
210.	Wydanie opinii zamierzenia inwestycyjnego na terenie objętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego miasta	4
211.	Wydanie postanowienia prostującego błąd w Akcie własności ziemi	4



Lp.	Nazwa	Poziom
212.	Wydanie poświadczenia potwierdzającego spełnianie dodatkowych wymagań	4
213.	Wydanie potwierdzonych kopii dokumentów	4
214.	Wydanie potwierdzonych kopii dokumentów	4
215.	Wydanie skierowania do kształcenia specjalnego	4
216.	Wydanie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów	4
217.	Wydanie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów w przypadku, gdy osoba posiadająca uprawnienia w innym mieście zameldowała się na terenie miasta	4
218.	Wydanie warunków technicznych na odprowadzenie wód deszczowych z terenu inwestycji	4
219.	Wydanie wtórnika legitymacji instruktora nauki jazdy	4
220.	Wydanie wtórnika znaku legalizacyjnego	4
221.	Wydanie wykazu ocen ucznia	4
222.	Wydanie wypisów i wyrysów z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	4
223.	Wydanie wypisów i wyrysów ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	4
224.	Wydanie wypisu z rejestru gruntów, budynków i lokali oraz wypisu i wyrysu z rejestru gruntów	4
225.	Wydanie zaświadczenia	4
226.	Wydanie zaświadczenia na podstawie operatu ewidencji gruntów i budynków	4
227.	Wydanie zaświadczenia o kontynuacji nauki szkolnej	4
228.	Wydanie zaświadczenia o posiadaniu lub nieposiadaniu pojazdu	4
229.	Wydanie zaświadczenia o pracy w gospodarstwie rolnym do celów związanych z prywatyzacją przedsiębiorstw państwowych	4
230.	Wydanie zaświadczenia o prowadzeniu hodowli zwierząt i drobiu	4
231.	Wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego lub w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	4
232.	Wydanie zaświadczenia o realizacji obowiązku szkolnego	4
233.	Wydanie zaświadczenia o samodzielności lokali	4
234.	Wydanie zaświadczenia o stanie cywilnym	4
235.	Wydanie zaświadczenia o stanie nieruchomości do postępowań sądowych (ułaszczanie, zasiedzenie)	4
236.	Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego	4
237.	Wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	4
238.	Wydanie zaświadczenia o zmianie nazwy ulicy lub numeru porządkowego	4
239.	Wydanie zaświadczenia potwierdzającego istnienie gospodarstwa rolnego	4
240.	Wydanie zaświadczenia z dokumentacji związanej z dowodami osobistymi	4
241.	Wydanie zaświadczenia z ksiąg stanu cywilnego	4



Lp.	Nazwa	Poziom
242.	Wydanie zaświadczenie z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców	4
243.	Wydanie zestawienia frekwencji ucznia	4
244.	Wydanie zezwolenia do uczestnictwa we wspólnotowym systemie handlu uprawnieniami do emisji	4
245.	Wydanie zezwolenia na emisję gazów cieplarnianych z instalacji objętej systemem	4
246.	Wydanie zezwolenia na hodowanie lub utrzymywanie chartów rasowych lub ich mieszańców	4
247.	Wydanie zezwolenia na korzystanie z dróg w sposób szczególny	4
248.	Wydanie zezwolenia na organizację imprezy masowej	4
249.	Wydanie zezwolenia na przejazd pojazdu nienormatywnego	4
250.	Wydanie zezwolenia na przetwarzanie odpadów	4
251.	Wydanie zezwolenia na skrócenie miesięcznego terminu oczekiwania na zawarcie związku małżeńskiego	4
252.	Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	4
253.	Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych dla przedsiębiorców, których działalność polega na organizacji przyjęć	4
254.	Wydanie zezwolenia na transport odpadów	4
255.	Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów	4
256.	Wydanie zezwolenia na wyprzedaż napojów alkoholowych	4
257.	Wydanie zezwolenia na zbieranie odpadów	4
258.	Wydawanie zezwoleń w drodze decyzji administracyjnej na prowadzenie leczenia substytucyjnego osób uzależnionych	4
259.	Wygaśnięcie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza na wniosek prowadzącego instalację	4
260.	Wykreślenie ostrzeżenia o wszczęciu postępowania wyłączeniowego	4
261.	Wykreślenie przedsiębiorcy z rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych	4
262.	Wykreślenie wpisu z ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osoby prawne lub fizyczne	4
263.	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców	4
264.	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	4
265.	Wymeldowanie decyzją administracyjną	4
266.	Wynajęcie sali w jednostce organizacyjnej	4
267.	Wyrażenie zgody na przeprowadzenia badań do pracy naukowej	4
268.	Wyrażenie zgody właścicielskiej na wycięcie drzew lub krzewów	4
269.	Wyrejestrowanie pojazdu	4
270.	Wystąpienie o doręczanie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	4
271.	Zakazanie na terenie województwa lub jego części utrzymywania pszczół lub dopuszczenie utrzymywania pszczół określonej linii	4
272.	Zaliczenie nadpłaty podatku na poczet przyszłych zobowiązań podatkowych	4



Lp.	Nazwa	Poziom
273.	Założenie konta na portalu dotyczącego płatności	4
274.	Zapomoga z tytułu urodzenia dziecka wypłacana ze środków własnych gminy	4
275.	Zaszeregowanie obiektu turystycznego do kategorii pole biwakowe i wpisanie go do ewidencji	4
276.	Zatrudnienie osoby do pomocy przy sprawowaniu opieki nad dziećmi i przy pracach gospodarskich	4
277.	Zatwierdzenie regulaminu strzelnicy	4
278.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji Rodzinnego Domu Dziecka	4
279.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji rodziny pomocowej	4
280.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji rodziny zawodowej	4
281.	Zawiadomienie o organizacji zgromadzenia publicznego	4
282.	Zawiadomienie o przystąpieniu do sporządzenia projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego	4
283.	Zawiadomienie o przystąpieniu do sporządzenia projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy	4
284.	Zażalenie	4
285.	Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie ochrony przed bezdomnymi zwierzętami	4
286.	Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych	4
287.	Zezwolenie na prowadzenie placówki wsparcia dziennego	4
288.	Zezwolenie na sprowadzenie zwłok z zagranicy	4
289.	Zezwolenie na umieszczenie reklam w pasie drogowym	4
290.	Zezwolenie na umieszczenie w pasie drogowym obiektów budowlanych lub urządzeń infrastruktury technicznej niezwiązanych z funkcjonowaniem dróg	4
291.	Zezwolenie na utrzymywanie psa rasy uznanej za agresywną	4
292.	Zezwolenie na założenie szkoły lub placówki publicznej przez osobę prawną inną niż jednostka samorządu terytorialnego lub osobę fizyczną	4
293.	Zgłaszanie zmian do ewidencji innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie	4
294.	Zgłaszanie zmian do ewidencji pól biwakowych	4
295.	Zgłoszenie do rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	4
296.	Zgłoszenie dotyczące zmian w konfiguracji sieci	4
297.	Zgłoszenie dziecka do przedszkola	4
298.	Zgłoszenie dziecka do szkoły	4
299.	Zgłoszenie dziecka na badanie psychologiczno-pedagogiczne	4
300.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji mogącej negatywnie oddziaływać na środowisko, wytwarzającej pole elektromagnetyczne	4
301.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji, z której emisja nie wymaga pozwolenia – oczyszczalnia ścieków	4



Lp.	Nazwa	Poziom
302.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji, z której emisja nie wymaga pozwolenia, mogącej negatywnie oddziaływać na środowisko z uwagi na wprowadzenie gazów lub pyłów do powietrza	4
303.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby fizyczne	4
304.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne	4
305.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku rolnego – osoby fizyczne	4
306.	Zgłoszenie VPN dla Partnerów SEKAP	4
307.	Zgłoszenie wpisu / zmian / wykreślenia w rejestrze żłobków i klubów dziecięcych	4
308.	Zgłoszenie wpisu do rejestru ośrodków, w których mogą odbywać się turnusy rehabilitacyjne	4
309.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leśnego – osoby fizyczne	4
310.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne	4
311.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku rolnego – osoby fizyczne	4
312.	Zgłoszenie zmiany danych adresowych	4
313.	Zgoda na czasowe zajęcie nieruchomości (w przypadku braku zgody właściciela lub użytkownika wieczystego nieruchomości)	4
314.	Złożenie podania (wniosku) w sprawie nie sklasyfikowanej w katalogu usług	4
315.	Złożenie wniosku o nadanie loginu i hasła do sieci internetowej e-Żywiec	4
316.	Złożenie wniosku o odszkodowanie równe obniżeniu wartości nieruchomości	4
317.	Złożenie wniosku o odszkodowanie za poniesioną rzeczywistą szkodę lub o wykupienie nieruchomości lub jej części	4
318.	Złożenie wniosku o sporządzenie lub zmianę miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego lub zmianę studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	4
319.	Złożenie wniosku o ustanowienie lub zniesienie obrębów hodowlanych ryb	4
320.	Złożenie wniosku o wpis do rejestru grup producentów rolnych	4
321.	Złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia o wpisie grupy do rejestru grup producentów rolnych	4
322.	Złożenie wniosku o zmianę do zatwierdzonego planu dochodzenia do uznania grupy producentów owoców i warzyw	4
323.	Złożenie wniosku o zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej	4
324.	Złożenie wniosku w sprawie uznania lasu za ochronny lub pozbawienia go tego charakteru w odniesieniu do lasów niestanowiących własności Skarbu Państwa	4
325.	Zmiana decyzji	4
326.	Zmiana legitymacji instruktora nauki jazdy	4
327.	Zmiana lub skreślenie z rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	4
328.	Zmiana stawki procentowej opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego gruntu	4
329.	Zmiana wpisu do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych	4
330.	Zmiany we wpisie do ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osobę prawną lub fizyczną	4





Lp.	Nazwa	Poziom
331.	Zwolnienie z obowiązku zbycia (sprzedaży/oddania w użytkowanie wieczyste) w drodze przetargu nieruchomości Skarbu Państwa stosownie do art. 37 ust. 3 ustawy o gospodarce nieruchomościami	4
332.	Zwrot opłaty skarbowej	4
333.	Baterie i akumulatory	3
334.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste gruntu gminy bezpośrednio przylegającego do działki wnioskodawcy	3
335.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste gruntu Skarbu Państwa bezpośrednio przylegającego do działki wnioskodawcy	3
336.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości Skarbu Państwa na rzecz osoby (fizycznej/prawnej), której przysługuje pierwszeństwo jego nabycia stosownie do art. 34 i art. 37 ust. 2 pkt 1 ustawy o gospodarce nieruchomościami	3
337.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości Skarbu Państwa na rzecz osób fizycznych i prawnych stosownie do art. 37 ust. 2 pkt 3 i art. 68 ust. 1 pkt 2 ustawy o gospodarce nieruchomościami	3
338.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste udziału w nieruchomości Skarbu Państwa na rzecz innych współwłaścicieli tej nieruchomości - art. 37 ust. 2 pkt 9 ustawy o gospodarce nieruchomościami	3
339.	Budżet Obywatelski Miasta Ruda Śląska na 2016 r. - GŁOSOWANIE ELEKTRONICZNE	3
340.	Czasowe wycofanie pojazdu z ruchu	3
341.	Dofinansowanie ze środków PFRON robót budowlanych	3
342.	Dokonanie adnotacji o VAT w dowodzie rejestracyjnym	3
343.	Dokonanie adnotacji o zastawie rejestrowym	3
344.	Dokonanie adnotacji w dowodzie rejestracyjnym o przystosowaniu pojazdu do ciągnięcia przyczepy (HAK), nauki jazdy (L), usług taksówkowych (TAXI)	3
345.	Dokonanie adnotacji w dowodzie rejestracyjnym o przystosowaniu pojazdu do zasilania gazem	3
346.	Dokonanie zwrotu lub przerachowań w zakresie należności niepodatkowych	3
347.	Dokonywanie wpisu do ewidencji egzaminatorów	3
348.	Dokonywanie zmian w wykazie osób uprawnionych do korzystania ze Wspólnoty Leśnej	3
349.	Dopisanie lub skreślenie współwłaściciela	3
350.	Dzierżawa lub najem nieruchomości stanowiących zasób gminy	3
351.	Dzierżawa lub najem nieruchomości stanowiących zasób Skarbu Państwa	3
352.	Ewidencja psychologów uprawnionych do wykonywania badań psychologicznych w zakresie psychologii transportu	3
353.	Gleboznawcza klasyfikacja gruntów rolnych i leśnych	3
354.	Głosowanie korespondencyjne przez wyborców	3
355.	Jubileusz długoletniego pożycia małżeńskiego (Złote Gody)	3
356.	Koordinacja usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu	3
357.	Korekta deklaracji na podatek leśny - osoby prawne	3
358.	Korekta deklaracji na podatek od nieruchomości - osoby prawne	3



Lp.	Nazwa	Poziom
359.	Korekta deklaracji na podatek od środków transportowych (zmiana miejsca zamieszkania/siedziby, przedłużenie czasowego wycofania z ruchu, korekta błędnie wypełnionej deklaracji)	3
360.	Korekta deklaracji na podatek rolny – osoby prawne	3
361.	Legalizacja urządzenia wodnego wykonanego bez wymaganego pozwolenia wodnoprawnego	3
362.	Nagroda Prezydenta Miasta za działalność w organizacjach pozarządowych	3
363.	Nagrody Marszałka Województwa Śląskiego w dziedzinie kultury	3
364.	Nagrody Marszałka Województwa Śląskiego za wybitne osiągnięcia sportowe	3
365.	Nazewnictwo: ulic, alei, mostów, placów, osiedli, parków, bulwarów i skwerów	3
366.	Nieprawidłowości/postulaty w zakresie funkcjonowania transportu	3
367.	Obciążanie nieruchomości ograniczonymi prawami rzeczowymi (m.in. służebność)	3
368.	Odbiór tablic rejestracyjnych i dowodu rejestracyjnego z depozytu po upływie terminu czasowego wycofania pojazdu z ruchu	3
369.	Oddanie nieruchomości gminy lub powiatu w trwałe zarząd	3
370.	Oddanie nieruchomości Skarbu Państwa w trwałe zarząd	3
371.	Opłata za posiadanie psa	3
372.	Organizacja konkursu pt. „Najlepsza przestrzeń publiczna Województwa Śląskiego”	3
373.	Pierwsza rejestracja fabrycznie nowego pojazdu zakupionego na terytorium RP	3
374.	Ponowne ubieganie się o prawo jazdy / pozwolenie na kierowanie tramwajem	3
375.	Prośba o przyznanie Dyplomu Marszałka Województwa Śląskiego za Zasługi dla Rozwoju Turystyki	3
376.	Prowadzenie działalności reklamowej na urządzeniach komunikacyjnych	3
377.	Prowadzenie egzekucji administracyjnej obowiązku szkolnego lub rocznego przygotowania przedszkolnego	3
378.	Prowadzenie mediacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu o wysokość wynagrodzenia za szkody wyrządzone w uprawach i płodach rolnych przez dziki, łosie, jelenie, daniela i sarny oraz szkody wyrządzone przy wykonywaniu polowania	3
379.	Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego nieruchomości gminy w prawo własności	3
380.	Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego nieruchomości Skarbu Państwa w prawo własności	3
381.	Przeprowadzanie egzaminu dla przewodników górskich	3
382.	Przeprowadzenie egzaminu sprawdzającego wiadomości w zakresie transportu drogowego taksówką	3
383.	Przyjmowanie i załatwianie petycji	3
384.	Przywrócenie uprawnienia do kierowania pojazdem cofniętego na okres nieprzekraczający 1 roku	3
385.	Przywrócenie uprawnienia do kierowania pojazdem cofniętego na okres przekraczający 1 rok	3
386.	Przyznanie dodatku energetycznego	3
387.	Przyznanie stypendium o charakterze naukowym	3



Lp.	Nazwa	Poziom
388.	Rejestr przedsiębiorców prowadzących pracownię psychologiczną uprawnioną do wykonywania badań psychologicznych w zakresie psychologii transportu	3
389.	Rejestracja czasowa pojazdu na wniosek jednostki upoważnionej do przeprowadzania badań homologacyjnych lub jednostki badawczej producenta pojazdu, jego wyposażenia lub części - w celu umożliwienia odpowiednich badań	3
390.	Rejestracja czasowa pojazdu na wniosek właściciela	3
391.	Rejestracja pojazdu marki SAM	3
392.	Rejestracja pojazdu powierzonego przez zagraniczną osobę fizyczną lub prawną	3
393.	Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy	3
394.	Rejestracja pojazdu zabytkowego	3
395.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego dotychczas w innym mieście/ starostwie	3
396.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego w tym samym mieście/ starostwie	3
397.	Rejestracja sprzętu pływającego do połowu ryb	3
398.	Rezerwacja sali konferencyjnej oraz sprzętu komputerowego	3
399.	Sprawozdania o pojazdach wycofanych z eksploatacji	3
400.	Sprzedaż lokali mieszkalnych stanowiących własność Skarbu Państwa na rzecz ich najemców	3
401.	Sprzedaż lokali użytkowych (w tym garaży) stanowiących własność Skarbu Państwa na rzecz ich najemców/ dzierżawców	3
402.	Sprzedaż nieruchomości gminy dotychczasowemu użytkownikowi wieczystemu	3
403.	Sprzedaż nieruchomości Skarbu Państwa dotychczasowemu użytkownikowi wieczystemu	3
404.	Stypendia w dziedzinie kultury	3
405.	Szacowanie szkód i wypłata odszkodowań spowodowanych przez zwierzęta łowne na obszarach niewchodzących w skład obwodów łowieckich	3
406.	Uczestnictwo w konkursie „Piękna wieś województwa śląskiego”	3
407.	Udostępnienie informacji geologicznej (nieodpłatnie)	3
408.	Udostępnienie materiałów oraz informacji stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny	3
409.	Udostępnienie materiałów oraz informacji stanowiących powiatowy zasób geodezyjny i kartograficzny	3
410.	Udostępnienie nieruchomości gminy na potrzeby kubaturowej infrastruktury technicznej	3
411.	Udzielenie licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym lub pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
412.	Udzielenie licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy	3
413.	Udzielenie licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	3
414.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do Parlamentu Europejskiego w Rzeczypospolitej Polskiej	3



Lp.	Nazwa	Poziom
415.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do rad gmin, rad powiatów i sejmików województw, dla wyboru wójta, burmistrza, prezydenta miasta	3
416.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do Sejmu i Senatu Rzeczypospolitej Polskiej	3
417.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej	3
418.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych specjalnych w krajowym transporcie drogowym	3
419.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	3
420.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
421.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	3
422.	Umorzenie, rozłożenie na raty zaległych należności pieniężnych o charakterze cywilnoprawnym przysługujących gminie	3
423.	Umorzenie, rozłożenie na raty zaległych należności pieniężnych o charakterze cywilnoprawnym przysługujących Skarbowi Państwa	3
424.	Utworzenie obszaru ograniczonego użytkowania dla przedsięwzięcia mogącego znacząco oddziaływać na środowisko	3
425.	Uzgodnienie lokalizacji reklamy	3
426.	Uzgodnienie projektu budowy infrastruktury technicznej w obszarze pasa drogowego	3
427.	Uzgodnienie projektu zagospodarowania działki/działek położonej/położonych w sąsiedztwie drogi	3
428.	Uzgodnienie usytuowania ogrodzenia działki od strony drogi	3
429.	Uznanie osoby, której doręczono kartę powołania do zasadniczej służby wojskowej oraz żołnierza odbywającego tę służbę za posiadającego na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny	3
430.	Uznanie osoby, której doręczono kartę powołania do zasadniczej służby wojskowej oraz żołnierza odbywającego tę służbę za żołnierza samotnego	3
431.	Uznanie za sprawującego bezpośrednią opiekę nad członkiem rodziny	3
432.	Uzupełnienie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów	3
433.	Uzyskanie 20% dopłaty do opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	3
434.	Uzyskanie dotacji na realizację zadań z zakresu edukacji	3
435.	Uzyskanie dotacji na zajęcia pozalekcyjne dla szkół	3
436.	Uzyskanie nagrody za szczególne osiągnięcia ucznia	3
437.	Użyczenie gruntów gminnych lub powiatowych	3
438.	Użyczenie gruntów Skarbu Państwa	3
439.	Wniosek o przyznanie mieszkania	3
440.	Wniosek o przyznanie pomocy	3
441.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty	3
442.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty dla osoby prawnej i prowadzącej działalność gospodarczą	3
443.	Wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego	3



Lp.	Nazwa	Poziom
444.	Wniosek o wszczęcie mediacji (odpracowanie zadłużenia)	3
445.	Wniosek o zawieszenie postępowania egzekucyjnego	3
446.	Wniosek o zwolnienie spod zajęcia wynagrodzenia za pracę, świadczenia rentowego, rachunków bankowych i innych wierzytelności pieniężnych	3
447.	Wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystyki	3
448.	Wpis do rejestru organizatorów szkoleń przewodników górskich	3
449.	Wpis potwierdzający posiadanie kwalifikacji zawodowej	3
450.	Wydanie decyzji dotyczącej pokrywania należności i opłat mieszkaniowych żołnierzowi uznanemu za posiadającego na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny lub samotnego	3
451.	Wydanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego	3
452.	Wydanie decyzji o warunkach zabudowy	3
453.	Wydanie decyzji o wygaśnięciu prawa trwałego zarządu nieruchomości Skarbu Państwa	3
454.	Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	3
455.	Wydanie dowodu osobistego osobie ubezwłasnowolnionej	3
456.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy dziecku w wieku do 5 lat	3
457.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy osobie powyżej 18 lat	3
458.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy osobie w wieku 5-18 lat	3
459.	Wydanie dowodu osobistego z powodu jego utraty lub uszkodzenia	3
460.	Wydanie duplikatu legitymacji szkolnej, karty rowerowej i motorowerowej	3
461.	Wydanie duplikatu świadectwa szkolnego	3
462.	Wydanie Karty Dużej Rodziny	3
463.	Wydanie karty programu „Nas Troje i więcej”	3
464.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
465.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	3
466.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób: pojazdem osobowym lub pojazdem przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
467.	Wydanie krajowego prawa jazdy - rozszerzenie uprawnień	3
468.	Wydanie krajowego prawa jazdy / pozwolenia na kierowanie tramwajem po raz pierwszy	3
469.	Wydanie legitymacji dla osoby niepełnosprawnej, która nie ukończyła 16. roku życia	3
470.	Wydanie opinii o możliwości podziału nieruchomości	3
471.	Wydanie pozostałych zaświadczeń w zakresie należności podatkowych	3
472.	Wydanie prawa jazdy z powodu zmiany danych (zmiana nazwiska, adresu, upływ terminu ważności badań lekarskich)	3
473.	Wydanie tablic indywidualnych	3



Lp.	Nazwa	Poziom
474.	Wydanie uwierzytelnionej kserokopii dowodu rejestracyjnego, pozwolenia czasowego lub karty pojazdu	3
475.	Wydanie wtórnika dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu	3
476.	Wydanie wtórnika karty pojazdu	3
477.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub wtórnika zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
478.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub wtórnika zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	3
479.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	3
480.	Wydanie wtórnika nalepki kontrolnej	3
481.	Wydanie wtórnika pozwolenia czasowego	3
482.	Wydanie wtórnika prawa jazdy z powodu jego utraty (zagubienie, kradzież) lub zniszczenia	3
483.	Wydanie zaświadczenia dotyczącego wynagrodzenia	3
484.	Wydanie zaświadczenia dotyczącego zatrudnienia	3
485.	Wydanie zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	3
486.	Wydanie zaświadczenia o figurowaniu/ niefigurowaniu w ewidencji podatników	3
487.	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości	3
488.	Wydanie zaświadczenia o okresie odbytej nauki	3
489.	Wydanie zaświadczenia o okresie pobytu w placówce opiekuńczo-wychowawczej	3
490.	Wydanie zaświadczenia o posiadaniu uprawnień do kierowania pojazdami	3
491.	Wydanie zaświadczenia o prawie do głosowania	3
492.	Wydanie zaświadczenia o uczęszczaniu do szkoły	3
493.	Wydanie zaświadczenia o wykreśleniu ostrzeżenia/ hipoteki w związku zakupem nieruchomości od gminy	3
494.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zaległości podatkowych podatnika	3
495.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zaległości zbywającego	3
496.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zobowiązań spadkodawcy	3
497.	Wydanie zaświadczenia stwierdzającego charakter, okres i rodzaj działalności wykonywanej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej	3
498.	Wydanie zaświadczenia stwierdzającego, że zgodnie z prawem polskim można zawrzeć małżeństwo (za granicą)	3
499.	Wydanie zaświadczenia w zakresie należności niepodatkowych	3
500.	Wydanie zezwolenia na obrót hurtowy napojami alkoholowymi o zawartości do 18% alkoholu	3
501.	Wydanie zezwolenia na rozpowszechnianie, rozprowadzanie oraz reprodukowanie w celu rozpowszechniania i rozprowadzania map, materiałów fotogrametrycznych i teledetekcyjnych stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny	3
502.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi na prawach wyłączności w celu wyznaczenia tymczasowego stoiska handlowego/ miejsca parkingowego	3



Lp.	Nazwa	Poziom
503.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi w celu prowadzenia robót związanych z budową lub przebudową zjazdu	3
504.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi w celu usunięcia awarii	3
505.	Wydanie zgody (decyzji) do wykonania tabliczki znamionowej zastępczej	3
506.	Wykreślenie z dowodu rejestracyjnego adnotacji o przystosowaniu pojazdu do zasilania gazem	3
507.	Wykreślenie z dowodu rejestracyjnego adnotacji o zastawie rejestrowym	3
508.	Wykreślenie z rejestru sprzętu pływającego do połowu ryb	3
509.	Wykupy nieruchomości od osób fizycznych i prawnych przez gminę	3
510.	Wykupy nieruchomości od osób fizycznych i prawnych przez Skarb Państwa	3
511.	Wyłączenie gruntów rolnych z produkcji rolniczej	3
512.	Wyłączenie spod egzekucji składników majątkowych osób trzecich	3
513.	Wymiana dowodu osobistego z powodu upływu terminu ważności	3
514.	Wymiana dowodu osobistego z powodu zmiany danych zawartych w dowodzie osobistym	3
515.	Wymiana dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu w związku z brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów następnego badania technicznego	3
516.	Wymiana dowodu rejestracyjnego ze względu na zmianę adresu właściciela (nie powodującą zmiany organu rejestrującego) i/lub nazwiska właściciela (bez zmiany prawa własności)	3
517.	Wymiana dowodu rejestracyjnego ze względu na zmiany stanu faktycznego wymagającego zmiany danych zamieszczonych w dowodzie rejestracyjnym	3
518.	Wymiana karty motorowerowej na prawo jazdy kategorii AM	3
519.	Wymiana korespondencji z Komisją Oceny Projektów	3
520.	Wymiana pozwolenia wojskowego na prawo jazdy	3
521.	Wymiana praw jazdy „starego typu” na dokumenty zgodne z obowiązującym wzorem	3
522.	Wymiana prawa jazdy wydanego za granicą przez państwo członkowskie Unii Europejskiej, państwo-stronę Konwencji o ruchu drogowym lub odpowiadającego wzorowi prawa jazdy określonego w tych konwencjach	3
523.	Wymiana tablic rejestracyjnych wydanych przed 1 maja 2000 r. na wniosek właściciela (Wymiana czarnych tablic rejestracyjnych)	3
524.	Wymiana zagranicznego prawa jazdy nieokreślonego w konwencjach o ruchu drogowym	3
525.	Wymiana zniszczonych lub zagubionych tablic rejestracyjnych	3
526.	Wypłata świadczeń pieniężnych za odbyte ćwiczenia wojskowe	3
527.	Wyrażenie zgody na używanie herbu miasta	3
528.	Wyrażenie zgody na używanie herbu województwa	3
529.	Zamiana nieruchomości z gminą	3
530.	Zamiana nieruchomości ze Skarbem Państwa	3
531.	Zaszeregowanie obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów oraz nadanie kategorii	3
532.	Zawiadomienie o innych zmianach technicznych pojazdu	3



Lp.	Nazwa	Poziom
533.	Zawiadomienie o pojawieniu się organizmów szkodliwych roślin uprawnych	3
534.	Zawiadomienie o ustaniu przyczyn, które stanowiły podstawę przyznania stypendium szkolnego	3
535.	Zawiadomienie o utworzeniu stowarzyszenia zwykłego	3
536.	Zawiadomienie o utworzeniu terenowej jednostki organizacyjnej stowarzyszenia	3
537.	Zawiadomienie o zawarciu umowy o pracę z młodocianymi pracownikami w celu przygotowania zawodowego	3
538.	Zawiadomienie o zbyciu pojazdu zarejestrowanego	3
539.	Zawiadomienie o zmianie numeru podwozia lub ramy w zarejestrowanym pojeździe	3
540.	Zawieszenie wykonywania krajowego transportu drogowego	3
541.	Zbycie nieruchomości gminy w drodze przetargu	3
542.	Zbycie nieruchomości Skarbu Państwa w drodze przetargu	3
543.	Zgłaszanie awarii w budynkach pod zarządem Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej	3
544.	Zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę	3
545.	Zgłoszenie lub uzupełnienie zgłoszenia pracy geodezyjnej lub kartograficznej	3
546.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby prawne	3
547.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości – osoby prawne	3
548.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od środków transportowych	3
549.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku rolnego - osoby prawne	3
550.	Zgłoszenie rozbiórki obiektu budowlanego	3
551.	Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego	3
552.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatkowego od środków transportowych	3
553.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leśnego - osoby prawne	3
554.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku od nieruchomości – osoby prawne	3
555.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku rolnego – osoby prawne	3
556.	Zgłoszenie zmian niepowodujących zmian treści licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	3
557.	Zgłoszenie zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części	3
558.	Zgoda na budowę w granicy	3
559.	Złożenie kart ocen dla Komisji Oceny Projektów	3
560.	Złożenie projektu zadania publicznego do Budżetu Obywatelskiego w mieście Katowice	3
561.	Złożenie reklamacji w sprawie e-Karty	3
562.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na badania gleb i roślin	3
563.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na budowę dróg transportu rolniczego	3
564.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na zakup sprzętu informatycznego	3





Lp.	Nazwa	Poziom
565.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków FOGR-badania gleb i roślin	3
566.	Złożenie wniosku o umorzenie należności lub udzielaniu ulgi	3
567.	Złożenie wniosku o wstępne uznanie grupy producentów owoców i warzyw i zatwierdzenie planu do uznania grupy	3
568.	Złożenie wniosku o wydanie zezwolenia na odstępstwa od zakazów określonych w ustawie o rybactwie śródlądowym	3
569.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób	3
570.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	3
571.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym lub pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
572.	Zmiana licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy	3
573.	Zmiana licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	3
574.	Zmiana przeznaczenia gruntów rolnych i leśnych na cele nierolne i nieleśne	3
575.	Zmiana terminu zapłaty opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego	3
576.	Zmiana treści umowy oddania nieruchomości gminy w użytkowanie wieczyste (np. zmiana terminu zabudowy nieruchomości, zmiana sposobu zagospodarowania nieruchomości, ujednoczenie terminów)	3
577.	Zmiana treści umowy oddania nieruchomości Skarbu Państwa w użytkowanie wieczyste (np. zmiana terminu zabudowy nieruchomości, zmiana sposobu zagospodarowania nieruchomości, ujednoczenie terminów)	3
578.	Zmiana zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	3
579.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych specjalnych w krajowym transporcie drogowym	3
580.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	3
581.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
582.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	3
583.	Zwolnienie spod egzekucji składników majątkowych zobowiązanego	3
584.	Zwrot prawa jazdy lub pozwolenia na kierowanie tramwajem osobie, która była go pozbawiona przez okres przekraczający 1 rok	3
585.	Zwrot prawa jazdy lub pozwolenia na kierowanie tramwajem zatrzymanego na okres nieprzekraczający 1 roku	3
586.	Zwrot wywłaszczonych nieruchomości	3
587.	Zwrot zatrzymanego dowodu rejestracyjnego lub pozwolenia czasowego	3
588.	Informacja o wyrobach zawierających azbest, miejscu ich wykorzystania lub o zakończeniu ich używania	2
589.	Korespondencja pomiędzy urzędami oraz jednostkami organizacyjnymi	2
590.	Korespondencja w sprawie projektu złożonego w ramach konkursu/naboru finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (do momentu podpisania umowy i złożenia zabezpieczenia)	2



Lp.	Nazwa	Poziom
591.	Korespondencja w sprawie projektu złożonego w ramach konkursu/naboru finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (do momentu podpisania umowy i złożenia zabezpieczenia)	2
592.	Nabór kandydata do zatrudnienia na wolne stanowiska	2
593.	Nadanie uprawnień przewodnika górskiego	2
594.	Naniesienie na mapę urządzeń naziemnych/podziemnych	2
595.	Odpady opakowaniowe i opakowania	2
596.	Opłata produktowa	2
597.	Opłata za wprowadzanie substancji zubożających warstwę ozonową	2
598.	Opłaty za korzystanie ze środowiska	2
599.	Podnajem lokalu mieszkalnego	2
600.	Pozwolenie wodnoprawne	2
601.	Problem w zakresie infrastruktury sprzętowej	2
602.	Problem w zakresie Platformy e-Usług Publicznych – PeUP (OUP)	2
603.	Problem w zakresie systemów operacyjnych, bazodanowych (OSB) oraz CC SEKAP, MWD i pozostałych (OPO)	2
604.	Problem w zakresie Systemu Obiegu Dokumentów – SOD (OUS)	2
605.	Procedura udzielenia dotacji organizacjom pozarządowym	2
606.	Prośba o objęcie patronatu Marszałka Województwa Śląskiego nad przedsięwzięciem z dziedziny kultury organizowanym przez podmioty z terenu województwa śląskiego oraz kraju	2
607.	Przedłużenie umowy najmu lokalu socjalnego	2
608.	Przedłużenie ważności zezwolenia na kierowanie pojazdem uprzywilejowanym lub pojazdem przewożącym wartości pieniężne	2
609.	Przekazanie przez instruktora i/lub wykładowcę zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w warsztatach doskonalenia zawodowego	2
610.	Przeniesienie koncesji geologicznej na rzecz innego podmiotu	2
611.	Przydział lokalu mieszkalnego	2
612.	Przydział lokalu socjalnego	2
613.	Przyjęcie interesantów	2
614.	Przyjęcie zgłoszenia projektu robót geologicznych dotyczących wykorzystania ciepła Ziemi	2
615.	Przyznanie dodatku mieszkaniowego	2
616.	Regulacja stanu prawnego lokalu mieszkalnego po wyprowadzeniu się lub zgonie głównego najemcy	2
617.	Rozłożenie kaucji mieszkaniowej na raty	2
618.	Rozpatrywanie projektów stałych i czasowych organizacji ruchu	2
619.	Sprawozdania pomiędzy urzędami oraz jednostkami organizacyjnymi	2
620.	Sprzedaż lokali mieszkalnych stanowiących własność gminy na rzecz ich najemców	2
621.	Sprzedaż lokali użytkowych (w tym garaży) stanowiących własność gminy na rzecz ich najemców	2



Lp.	Nazwa	Poziom
622.	Stypendia w ramach projektu „Nauka drogą do sukcesu na Śląsku”; V edycja współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego	2
623.	Trwałość projektu	2
624.	Udostępnienie danych z Rejestru Dowodów Osobistych oraz dokumentacji związanej z dowodami osobistymi	2
625.	Udostępnienie danych z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców	2
626.	Udzielenie koncesji na wydobywanie kopalin ze złóż w zakresie kompetencji starosty i marszałka województwa	2
627.	Ustalenie linii brzegu dla wód	2
628.	Uwierzytelnienie dokumentów opracowanych przez wykonawców prac geodezyjnych lub prac kartograficznych na potrzeby postępowań administracyjnych, sądowych lub czynności cywilnoprawnych	2
629.	Uzyskanie/odnowienie certyfikatu CC SEKAP	2
630.	Wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu z opłatami	2
631.	Wydanie decyzji o dopuszczalnym poziomie hałasu do środowiska	2
632.	Wydanie decyzji o kierunku rekultywacji gruntów	2
633.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę	2
634.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę wraz ze zmianą sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części	2
635.	Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	2
636.	Wydanie decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego	2
637.	Wydanie decyzji o zezwoleniu na realizację inwestycji drogowej	2
638.	Wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarowania odpadami wydobywczymi (karta informacyjna Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego)	2
639.	Wydanie dziennika budowy	2
640.	Wydanie karty parkingowej dla osoby niepełnosprawnej	2
641.	Wydanie karty parkingowej dla placówek zajmujących się opieką, rehabilitacją lub edukacją osób niepełnosprawnych	2
642.	Wydanie karty wędkarskiej lub karty łowiectwa podwodnego	2
643.	Wydanie legitymacji dla osoby niepełnosprawnej, która ukończyła 16. rok życia	2
644.	Wydanie międzynarodowego prawa jazdy	2
645.	Wydanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza dla nowo wybudowanej instalacji lub zmienionej w sposób istotny, zlokalizowanej na obszarze, na którym zostały przekroczone standardy jakości powietrza (postępowanie kompensacyjne)	2
646.	Wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów	2
647.	Wydanie pozwolenia zintegrowanego	2
648.	Wydanie wtórnika pozwolenia na kierowanie tramwajem	2
649.	Wydanie zaświadczenia o pracy w gospodarstwie rolnym w celu wyliczenia stażu pracy oraz w celach emerytalno-rentowych	2



Lp.	Nazwa	Poziom
650.	Wydanie zaświadczenia potwierdzającego powierzchnię użytkową oraz wyposażenie techniczne domu jednorodzinnego	2
651.	Wydanie zezwolenia na kierowanie pojazdem uprzywilejowanym lub pojazdem przewożącym wartości pieniężne po raz pierwszy lub rozszerzenie zakresu uprawnień	2
652.	Wydanie zgody na odstępstwo od przepisów techniczno-budowlanych	2
653.	Wydanie zgody na umieszczanie elementu informacyjno-reklamowego (szyldu) na budynkach stanowiących własność miasta/gminy, będących w zarządzie jednostek organizacyjnych miasta/ gminy	2
654.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej instrukcję prowadzenia składowiska	2
655.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami	2
656.	Wydawanie zezwoleń na spalanie odpadów poza instalacjami lub urządzeniami	2
657.	Wydawanie zgody na zamknięcie składowiska odpadów lub jego wydzielonej części	2
658.	Wymeldowanie cudzoziemca z pobytu stałego lub czasowego	2
659.	Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego	2
660.	Wymiana zaświadczenia wydanego w trybie art. 95 a ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym na zezwolenie na kierowanie pojazdem uprzywilejowanym	2
661.	Wyrażenie zgody na zmniejszenie odległości obiektu budowlanego od zewnętrznej krawędzi jezdni	2
662.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy będącego obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, obywatelem państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub obywatelem Konfederacji Szwajcarskiej	2
663.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy niebędącego obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, obywatelem państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub obywatelem Konfederacji Szwajcarskiej	2
664.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały	2
665.	Zameldowanie decyzją administracyjną	2
666.	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy	2
667.	Zamiana lokalu mieszkalnego należącego do zasobu mieszkaniowego gminy (miasta) z kontrahentem	2
668.	Zamiana lokalu mieszkalnego w ramach zamiany z miastem (gminą)	2
669.	Zamieszczenie na planie miasta informacji o miejscu wartym polecenia	2
670.	Zarządzanie stanem ważności certyfikatu	2
671.	Zaświadczenie o zgodności sposobu użytkowania obiektu budowlanego	2
672.	Zatwierdzenie projektu robót geologicznych oraz jego zmian	2
673.	Zawarcie umowy dzierżawy działki w Strefie Aktywności Gospodarczej (Urząd Miasta Piekary Śląskie)	2
674.	Zawarcie umowy najmu lokalu mieszkalnego po spłacie zaległości	2
675.	Zawieranie umów na ekspozycję reklam i ogłoszeń na terenach, budynkach oraz innych obiektach i urządzeniach komunalnych na terenie miasta/gminy oraz pobieranie z tego tytułu opłat	2
676.	Zgłoszenie odbioru kanalizacji deszczowej	2



Lp.	Nazwa	Poziom
677.	Zgłoszenie problemu technicznego dotyczącego e-usługi	2
678.	Zgłoszenie wpisu do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej	2
679.	Zgłoszenie wyjazdu poza granicę Rzeczypospolitej Polskiej na okres dłuższy niż 6 miesięcy i zgłoszenie powrotu z poza granicy	2
680.	Zgłoszenie wznowienia wykonywania działalności gospodarczej	2
681.	Zgłoszenie zawieszenia wykonywania działalności gospodarczej	2
682.	Złożenie protestu dotyczącego wniosku o dofinansowanie projektu z Europejskiego Funduszu Społecznego	2
683.	Złożenie protestu dotyczącego wniosku o dofinansowanie projektu ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego	2
684.	Złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w ramach naboru ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego	2
685.	Złożenie wniosku o dofinansowanie projektu w ramach naboru ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego	2
686.	Zmiana decyzji o pozwoleniu na budowę	2
687.	Zmiana wpisu w centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej	2
688.	Biuro rzeczy znalezionych	1
689.	Dokonanie zmiany imienia (imion) dziecka	1
690.	Egzamin stwierdzający kwalifikacje w zakresie gospodarowania odpadami	1
691.	Ewidencja uprawnionych lekarzy do przeprowadzania badań lekarskich osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami i kierowców	1
692.	Informacja o zmianach przepisów ustawy dotyczącej zasad prowadzenia zbiorok publicznych	1
693.	Nadanie dziecku nazwiska męża matki lub żony ojca	1
694.	Nagroda Prezydenta Miasta dla uczniów szczególnie uzdolnionych	1
695.	Nagroda Prezydenta Miasta dla uczniów uzdolnionych artystycznie, znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej	1
696.	Nagrody za wybitne osiągnięcia i wyniki sportowe	1
697.	Oświadczenie o uznaniu ojcostwa	1
698.	Poświadczenie oświadczenia dotyczącego osobistego prowadzenia gospodarstwa rolnego	1
699.	Potwierdzenie własnoręczności podpisu	1
700.	Przyjęcie innej dokumentacji geologicznej	1
701.	Przyjęcie oświadczenia o powrocie osoby rozwiedzionej do nazwiska, które nosiła przed zawarciem małżeństwa	1
702.	Sporządzenie testamentu urzędowego (allograficznego)	1
703.	Sprawozdanie z realizacji Krajowego Programu Oczyszczania Ścieków Komunalnych	1
704.	Stwierdzenie nadpłaty w opłatach za korzystanie ze środowiska	1
705.	Stypendium sportowe dla zawodników osiągających wysokie wyniki sportowe w międzynarodowym lub krajowym współzawodnictwie	1
706.	Udostępnienie informacji geologicznej – odpłatnie	1



Lp.	Nazwa	Poziom
707.	Ulgi w opłatach za korzystanie ze środowiska, opłatach produktowych, opłatach za substancje kontrolowane oraz w karach pieniężnych	1
708.	Wniosek o dotacje z budżetu miasta w Dąbrowie Górniczej na realizację zadań w zakresie rozwoju sportu	1
709.	Wydanie decyzji o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z decyzji dotyczących składowiska odpadów na rzecz podmiotu zainteresowanego przejęciem składowiska	1
710.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na wydobywanie odpadów (karta informacyjna Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego)	1
711.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na zamknięcie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych lub jego części	1
712.	Wydanie decyzji zatwierdzającej zmianę klasyfikacji odpadów niebezpiecznych na odpady inne niż niebezpieczne (karta informacyjna Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego)	1
713.	Wydanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza	1
714.	Wydanie zezwolenia na prowadzenie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych	1
715.	Zatwierdzanie dokumentacji geologicznej (hydrogeologicznej, geologiczno-inżynierskiej i geologicznej złoża kopaliny) oraz jej zmian	1
716.	Zawarcie umowy najmu lokalu użytkowego (w tym garażu) po ustąpieniu przesłanek stanowiących podstawy do rozwiązania umowy	1
717.	Zawarcie związku małżeńskiego przed kierownikiem urzędu stanu cywilnego (ślub cywilny)	1
718.	Zawarcie związku małżeńskiego wyznaniowego ze skutkami cywilnymi (ślub konkordatowy)	1
719.	Zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej	1
720.	Zbiornicze zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów oraz o sposobach gospodarowania nimi	1
721.	Zgłoszenia budowy lub przebudowy budynku mieszkalnego jednorodzinnego	1
722.	Zgłoszenia budowy sieci	1
723.	Zgłoszenia budowy wolno stojących stacji transformatorowych	1
724.	Zgłoszenie (rejestracja) urodzenia dziecka	1
725.	Zgłoszenie (rejestracja) zgonu	1
726.	Zgłoszenie uczestnictwa w spotkaniu informacyjnym organizowanym przez Wydział Europejskiego Funduszu Społecznego dla beneficjentów.	1
727.	Zgłoszenie znalezienia dowodu osobistego	1
728.	Złożenie wniosku o wpis na Listę Produktów Tradycyjnych	1



## ZAŁĄCZNIK NR 2: WYKAZ USŁUG ZGŁOSZONYCH DO ŚWIADCZENIA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ GMINY WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
1.	Oplata za gospodarowanie odpadami komunalnymi	52
2.	Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów	47
3.	Nadanie numeru porządkowego	45
4.	Wydanie zezwolenia na obrót hurtowy napojami alkoholowymi o zawartości do 18% alkoholu	42
5.	Uzgodnienie usytuowania ogrodzenia działki od strony drogi	38
6.	Zgłoszenie utraty lub uszkodzenia dowodu osobistego	38
7.	Wydanie wypisów i wyrysów z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	37
8.	Przyjęcie i rozpatrzenie wniosku do sporządzanego miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o podjęciu uchwały o przystąpieniu do sporządzenia planu	35
9.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy osobie powyżej 18 lat	35
10.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby fizyczne	35
11.	Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy	33
12.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku leśnego – osoby prawne	32
13.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne	32
14.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku rolnego – osoby fizyczne	32
15.	Zgłoszenie wpisu do centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej	32
16.	Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie	30
17.	Udostępnienie informacji publicznej	30
18.	Wydanie jednorazowego zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	30
19.	Wydanie odpisu i zaświadczenia z rejestru stanu cywilnego	30
20.	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości	30
21.	Wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego lub w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	30
22.	Wymiana dowodu osobistego z powodu upływu terminu ważności	30
23.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od środków transportowych	30
24.	Zgłoszenie zawieszenia wykonywania działalności gospodarczej	30
25.	Dofinansowanie pracodawcom kosztów kształcenia pracowników młodocianych	28
26.	Dokonywanie opłat za korzystanie z zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych	28
27.	Dopisanie do spisu wyborców wyborcy niepełnosprawnego w obwodzie dostosowanym do osób niepełnosprawnych	28
28.	Wpis do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości	28



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
29.	Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	28
30.	Wydanie decyzji o warunkach zabudowy	28
31.	Wydanie zaświadczenia o figurowaniu/ niefigurowaniu w ewidencji podatników	28
32.	Wydanie zezwolenia na wyprzedaż napojów alkoholowych	28
33.	Zgłoszenie wznowienia wykonywania działalności gospodarczej	28
34.	Przyjęcie i rozpatrzenie uwag do projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego w okresie jego wyłożenia do publicznego wglądu i w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o wyłożeniu projektu planu	27
35.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy dziecku w wieku do 5 lat	27
36.	Wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych dla przedsiębiorców, których działalność polega na organizacji przyjęć	27
37.	Dopisanie do spisu wyborców wyborcy przebywającego czasowo lub nigdzie nie zameldowanego	25
38.	Dzierżawa lub najem nieruchomości stanowiących zasób gminy	25
39.	Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	25
40.	Wydanie dowodu osobistego po raz pierwszy osobie w wieku 5-18 lat	25
41.	Wydanie dowodu osobistego z powodu jego utraty lub uszkodzenia	25
42.	Zmiana wpisu w centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej	25
43.	Przyjęcie i rozpatrzenie uwag do projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego w okresie jego wyłożenia do publicznego wglądu i w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu o wyłożeniu projektu studium	23
44.	Wydanie duplikatu zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych, decyzji i zaświadczenia	23
45.	Wydanie Karty Dużej Rodziny	23
46.	Wydanie zaświadczenia o prawie do głosowania	23
47.	Zawiadomienie o zaprzestaniu wykonywania działalności gospodarczej	23
48.	Zgłoszenie (rejestracja) zgonu	23
49.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku od nieruchomości – osoby prawne	23
50.	Zgłoszenie powstania obowiązku podatku rolnego – osoby prawne	23
51.	Głosowanie korespondencyjne przez wyborców	22
52.	Skargi i wnioski	22
53.	Wydanie wypisów i wyrysów ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	22
54.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zaległości podatkowych podatnika	22
55.	Wydanie zaświadczenia z dokumentacji związanej z dowodami osobistymi	22
56.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi w celu prowadzenia robót związanych z budową lub przebudową zjazdu	22
57.	Wymiana dowodu osobistego z powodu zmiany danych zawartych w dowodzie osobistym	22
58.	Zgłoszenie znalezienia dowodu osobistego	22
59.	Jubileusz długoletniego pożycia małżeńskiego (Złote Gody)	20





Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
60.	Korekta deklaracji na podatek od środków transportowych (zmiana miejsca zamieszkania/siedziby, przedłużenie czasowego wycofania z ruchu, korekta błędnie wypełnionej deklaracji)	20
61.	Rozgraniczenie nieruchomości	20
62.	Rozpatrywanie projektów stałych i czasowych organizacji ruchu Uzgodnienia lokalizacji zjazdu	20
63.	Stwierdzenie nadpłaty podatku	20
64.	Udzielenie licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	20
65.	Uzgodnienie lokalizacji reklamy	20
66.	Wniosek w sprawach ulg (umorzeń, odroczeń, rat) – osoby fizyczne	20
67.	Wpisanie obywatela polskiego do rejestru wyborców	20
68.	Wydanie materiałów i wydawnictw promocyjnych	20
69.	Wydanie pozostałych zaświadczeń w zakresie należności podatkowych	20
70.	Wydanie zaświadczenia stwierdzającego charakter, okres i rodzaj działalności wykonywanej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej	20
71.	Wydanie zezwolenia na organizację imprezy masowej	20
72.	Wydanie zezwolenia na przejazd pojazdu nienormatywnego	20
73.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi w celu usunięcia awarii	20
74.	Wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego	20
75.	Wyrażenie zgody właścicielskiej na wycięcie drzew lub krzewów	20
76.	Zawiadomienie o organizacji zgromadzenia publicznego	20
77.	Zgłoszenie (rejestracja) urodzenia dziecka	20
78.	Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego gruntu	18
79.	Nagrody za wybitne osiągnięcia i wyniki sportowe	18
80.	Przyznanie pomocy materialnej o charakterze socjalnym w formie stypendium szkolnego	18
81.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do rad gmin, rad powiatów i sejmików województw, dla wyboru wójta, burmistrza, prezydenta miasta	18
82.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do Sejmu i Senatu Rzeczypospolitej Polskiej	18
83.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej	18
84.	Uzgodnienie projektu zagospodarowania działki/działek położonej/położonych w sąsiedztwie drogi	18
85.	Wniosek w sprawach ulg (umorzeń, odroczeń, rat) – osoby prawne	18
86.	Wydanie potwierdzonych kopii dokumentów	18
87.	Wydanie zaświadczenia o stanie cywilnym	18
88.	Wydanie zaświadczenia z ksiąg stanu cywilnego	18



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
89.	Wydanie zaświadczenie z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców	18
90.	Wydanie zezwolenia na korzystanie z dróg w sposób szczególny	18
91.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt stały	18
92.	Zezwolenie na umieszczenie reklam w pasie drogowym	18
93.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatkowego od środków transportowych	18
94.	Zgłoszenie wyjazdu poza granicę Rzeczypospolitej Polskiej na okres dłuższy niż 6 miesięcy i zgłoszenie powrotu z poza granicy	18
95.	Dokonanie zmiany imienia (imion) dziecka	17
96.	Korekta deklaracji na podatek leśny – osoby prawne	17
97.	Korekta deklaracji na podatek od nieruchomości – osoby prawne	17
98.	Korekta deklaracji na podatek rolny – osoby prawne	17
99.	Korekta informacji o gruntach rolnych – osoby fizyczne	17
100.	Korekta informacji o lasach – osoby fizyczne	17
101.	Korekta informacji o nieruchomościach i obiektach budowlanych – osoby fizyczne	17
102.	Opłaty za korzystanie ze środowiska	17
103.	Praktyki w urzędzie	17
104.	Procedura udzielenia dotacji organizacjom pozarządowym	17
105.	Przyjęcie oświadczenia o powrocie osoby rozwiedzionej do nazwiska, które nosiła przed zawarciem małżeństwa	17
106.	Sprawozdanie finansowe	17
107.	Udostępnienie danych z Rejestru Dowodów Osobistych oraz dokumentacji związanej z dowodami osobistymi	17
108.	Udzielenie pełnomocnictwa do głosowania w wyborach do Parlamentu Europejskiego w Rzeczypospolitej Polskiej	17
109.	Ustalenie prawa do jednorazowej zapomogi z tytułu urodzenia dziecka	17
110.	Ustalenie prawa do świadczeń funduszu alimentacyjnego	17
111.	Ustalenie wysokości jednorazowej opłaty z tytułu wzrostu wartości nieruchomości w związku z uchwaleniem miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego przed zbyciem nieruchomości	17
112.	Uzgodnienie lokalizacji w pasie drogowym obiektów budowlanych i umieszczenia urządzeń infrastruktury technicznej, niezwiązane z potrzebami zarządzania drogami lub potrzebami ruchu drogowego	17
113.	Wniosek o przyznanie pomocy	17
114.	Wpis do ewidencji innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie	17
115.	Wydanie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego	17
116.	Wydanie dowodu osobistego osobie ubezwłasnowolnionej	17
117.	Wydanie opinii o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego lub kierunkach zagospodarowania w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	17



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
118.	Wydanie warunków technicznych na odprowadzenie wód deszczowych z terenu inwestycji	17
119.	Wydanie zaświadczenia	17
120.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zaległości zbywającego	17
121.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi na prawach wyłączności w celu wyznaczenia tymczasowego stoiska handlowego/ miejsca parkingowego	17
122.	Wykreślenie przedsiębiorcy z rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych	17
123.	Wymeldowanie cudzoziemca z pobytu stałego lub czasowego	17
124.	Zaliczenie nadpłaty podatku na poczet przyszłych zobowiązań podatkowych	17
125.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy będącego obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, obywatelem państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub obywatelem Konfederacji Szwajcarskiej	17
126.	Zawarcie związku małżeńskiego przed kierownikiem urzędu stanu cywilnego (ślub cywilny)	17
127.	Zawiadomienie o przystąpieniu do sporządzenia projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (gmina > województwo)	17
128.	Zezwolenie na prowadzenie działalności w zakresie opróżniania zbiorników bezodpływowych i transportu nieczystości ciekłych	17
129.	Zezwolenie na umieszczenie w pasie drogowym obiektów budowlanych lub urządzeń infrastruktury technicznej niezwiązanych z funkcjonowaniem dróg	17
130.	Zgłoszenie dziecka do przedszkola	17
131.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leśnego – osoby prawne	17
132.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku rolnego – osoby prawne	17
133.	Zmiana wpisu do rejestru działalności regulowanej w zakresie odbierania odpadów komunalnych	17
134.	Zwrot opłaty skarbowej	17
135.	Dokonanie zwrotu lub przerachowań w zakresie należności niepodatkowych Interpretacja w zakresie prawa podatkowego	15
136.	Informacja o braku zaległości z tytułu opłat za użytkowanie wieczyste lub czynsz dzierżawny oraz pozostałych opłat	15
137.	Informacja o wyrobach zawierających azbest, miejscu ich wykorzystania lub o zakończeniu ich używania	15
138.	Nabór kandydata do zatrudnienia na wolne stanowiska	15
139.	Nazewnictwo: ulic, alei, mostów, placów, osiedli, parków, bulwarów i skwerów	15
140.	Przeniesienie decyzji o warunkach zabudowy na innego inwestora	15
141.	Udostępnienie danych z rejestru mieszkańców oraz rejestru zamieszkania cudzoziemców	15
142.	Udostępnienie danych zgromadzonych w rejestrze publicznym	15
143.	Ustalenie prawa do świadczenia pielęgnacyjnego	15
144.	Wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego	15



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
145.	Wniosek o uzgodnienie projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (gmina > województwo)	15
146.	Wniosek o uzgodnienie projektu studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (gmina > województwo)	15
147.	Wpisanie obywatela Unii Europejskiej niebędącego obywatelem polskim do rejestru wyborców	15
148.	Wydanie decyzji o zmianie imienia lub nazwiska	15
149.	Wydanie zaświadczenia o wysokości zobowiązań spadkodawcy	15
150.	Wydanie zaświadczenia o zmianie nazwy ulicy lub numeru porządkowego	15
151.	Wydanie zezwolenia na skrócenie miesięcznego terminu oczekiwania na zawarcie związku małżeńskiego	15
152.	Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy niebędącego obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej, obywatelem państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym lub obywatelem Konfederacji Szwajcarskiej	15
153.	Zawiadomienie o przystąpieniu do sporządzenia projektu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego (gmina > województwo)	15
154.	Zbycie nieruchomości gminy w drodze przetargu	15
155.	Zgłoszenie dziecka do szkoły	15
156.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku leśnego – osoby fizyczne	15
157.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku od nieruchomości – osoby fizyczne	15
158.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku od nieruchomości – osoby prawne	15
159.	Zgłoszenie wygaśnięcia obowiązku podatku rolnego – osoby fizyczne	15
160.	Bezprzetargowa sprzedaż lub oddanie w użytkowanie wieczyste gruntu gminy bezpośrednio przylegającego do działki wnioskodawcy	13
161.	Nadanie dziecku nazwiska męża matki lub żony ojca	13
162.	Oddanie nieruchomości gminy lub powiatu w trwały zarząd	13
163.	Przydział lokalu socjalnego	13
164.	Przyjęcie interesantów	13
165.	Przyznanie pomocy materialnej o charakterze socjalnym w formie zasiłku szkolnego	13
166.	Reklamacje w sprawie nieprawidłowości w rejestrze wyborców	13
167.	Sprostowanie aktu stanu cywilnego	13
168.	Transkrypcja aktu stanu cywilnego (przeniesienie do rejestru stanu cywilnego zagranicznego dokumentu stanu cywilnego)	13
169.	Udostępnienie dokumentacji	13
170.	Udostępnienie rejestru wyborców	13
171.	Udostępnienie spisu wyborców	13
172.	Ustalenie prawa do zasiłku dla opiekuna	13
173.	Ustalenie prawa do zasiłku okresowego	13



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
174.	Ustalenie prawa do zasiłku pielęgnacyjnego	13
175.	Ustalenie prawa do zasiłku stałego	13
176.	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego	13
177.	Wniosek o zawieszenie postępowania egzekucyjnego	13
178.	Wydanie duplikatu decyzji o wykreśleniu z ewidencji działalności gospodarczej	13
179.	Wydanie odpisu lub duplikatu Aktu Własności Ziemi	13
180.	Wymeldowanie decyzją administracyjną	13
181.	Wyrażenie zgody na używanie herbu miasta	13
182.	Zamiana nieruchomości z gminą	13
183.	Złożenie wniosku o sporządzenie lub zmianę miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego lub zmianę studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	13
184.	Informacja o zmianach przepisów ustawy dotyczącej zasad prowadzenia zbiorów publicznych	12
185.	Nieprawidłowości/postulaty w zakresie funkcjonowania transportu	12
186.	Obciążanie nieruchomości ograniczonymi prawami rzeczowymi (m. in. służebność)	12
187.	Oddanie w najem lokalu użytkowego w trybie bezprzetargowym	12
188.	Oświadczenie o uznaniu ojcostwa	12
189.	Ponowne wykorzystanie informacji publicznej	12
190.	Potwierdzenie własnoręczności podpisu	12
191.	Przyznanie dodatku mieszkaniowego	12
192.	Reklamacje w sprawie nieprawidłowości w spisie wyborców	12
193.	Stypendium sportowe dla zawodników osiągających wysokie wyniki sportowe w międzynarodowym lub krajowym współzawodnictwie	12
194.	Ustalenie prawa do specjalnego zasiłku opiekuńczego	12
195.	Ustalenie prawa do zasiłku celowego	12
196.	Ustalenie prawa do zasiłku rodzinnego oraz dodatków do zasiłku rodzinnego	12
197.	Uzyskanie dotacji na realizację zadań z zakresu edukacji	12
198.	Wpis do ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osoby prawne lub fizyczne	12
199.	Wpisanie wyroku rozwodowego orzeczonego za granicą w krajach UE po 1 maja 2004 r.	12
200.	Wydanie opinii zamierzenia inwestycyjnego na terenie nie objętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego miasta	12
201.	Wydanie zaświadczenia o realizacji obowiązku szkolnego	12
202.	Wydanie zaświadczenia o wielkości gospodarstwa rolnego	12
203.	Wydanie zaświadczenia stwierdzającego, że zgodnie z prawem polskim można zawrzeć małżeństwo (za granicą)	12
204.	Wydanie zaświadczenia w zakresie należności niepodatkowych	12



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
205.	Wykupy nieruchomości od osób fizycznych i prawnych przez gminę	12
206.	Wystąpienie o doręczanie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	12
207.	Założenie konta na portalu dotyczącego płatności	12
208.	Zameldowanie decyzją administracyjną	12
209.	Zawarcie związku małżeńskiego wyznaniowego ze skutkami cywilnymi (ślub konkordatowy)	12
210.	Zgłoszenie zmiany danych adresowych	12
211.	Aktualizacja ewidencji gruntów i budynków	10
212.	Dezaktywacja konta na portalu dotyczącego płatności	10
213.	Nadanie lub odmowa nadania stopnia awansu zawodowego nauczyciela mianowanego	10
214.	Odtworzenie treści aktu stanu cywilnego sporządzonego za granicą	10
215.	Odtworzenie treści polskiego aktu stanu cywilnego	10
216.	Prowadzenie działalności reklamowej na urządzeniach komunikacyjnych	10
217.	Prowadzenie egzekucji administracyjnej obowiązku szkolnego lub rocznego przygotowania przedszkolnego	10
218.	Przydział lokalu mieszkalnego	10
219.	Przyjmowanie i załatwianie petycji	10
220.	Przyznanie stypendium o charakterze naukowym	10
221.	Rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów	10
222.	Sprzedaż nieruchomości gminy dotychczasowemu użytkownikowi wieczystemu	10
223.	Ustalenie prawa do zasiłku celowego specjalnego lub celowego zwrotnego	10
224.	Uzyskanie dotacji na zajęcia pozalekcyjne dla szkół	10
225.	Uzyskanie nagrody za szczególne osiągnięcia ucznia	10
226.	Użyczenie gruntów gminnych lub powiatowych	10
227.	Wniosek gminy o uzgodnienie projektu decyzji o ustaleniu warunków zabudowy (gmina > województwo)	10
228.	Wniosek o udzielenie ulg w postaci: umarzania, odraczania lub rozkładania na raty należności z tytułu mandatu karnego kredytowanego nałożonego przez funkcjonariuszy Straży Miejskiej	10
229.	Wniosek o zwolnienie spod zajęcia wynagrodzenia za pracę, świadczenia rentowego, rachunków bankowych i innych wierzytelności pieniężnych	10
230.	Wydanie opinii o możliwości podziału nieruchomości	10
231.	Wydanie opinii o uczniu	10
232.	Wydanie postanowienia prostującego błąd w Akcie Własności Ziemi	10
233.	Wyłączenie spod egzekucji składników majątkowych osób trzecich	10
234.	Zapomoga z tytułu urodzenia dziecka wypłacana ze środków własnych gminy	10
235.	Zaszeregowanie obiektu turystycznego do kategorii pole biwakowe i wpisanie go do ewidencji	10
236.	Zawiadomienie o utworzeniu stowarzyszenia zwykłego	10



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
237.	Zawiadomienie o zawarciu umowy o pracę z młodocianymi pracownikami w celu przygotowania zawodowego	10
238.	Zezwolenie na utrzymywanie psa rasy uznanej za agresywną	10
239.	Zgłaszanie zmian do ewidencji innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie	10
240.	Zmiana stawki procentowej opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego gruntu	10
241.	Zmiany we wpisie do ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osobę prawną lub fizyczną	10
242.	Zwolnienie spod egzekucji składników majątkowych zobowiązanego	10
243.	Interwencje dotyczące sposobu zarządzania, utrzymania czystości, dostawy mediów w lokalach i budynkach stanowiących mieszkaniowy zasób gminy (miasta)	8
244.	Interwencje dotyczące stanów technicznych, remontów lokali i budynków stanowiących mieszkaniowy zasób gminy (miasta)	8
245.	Objęcie dziecka (ucznia) pomocą psychologiczno-pedagogiczną (konsultację, terapię)	8
246.	Odwwołanie	8
247.	Poświadczanie oświadczenia dotyczącego osobistego prowadzenia gospodarstwa rolnego	8
248.	Pozwolenie wodnoprawne	8
249.	Przedłużenie umowy najmu lokalu socjalnego	8
250.	Przekształcenie prawa użytkowania wieczystego nieruchomości gminy w prawo własności	8
251.	Przyznanie dodatku energetycznego	8
252.	Realizacja zadania publicznego w ramach inicjatywy lokalnej	8
253.	Reklamacje	8
254.	Rezygnacja z doręczania pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	8
255.	Skierowanie do młodzieżowego ośrodka wychowawczego lub do młodzieżowego ośrodka socjoterapii	8
256.	Sporządzenie testamentu urzędowego (allograficznego)	8
257.	Stwierdzenie nadpłaty w opłatach za korzystanie ze środowiska	8
258.	Stypendia w dziedzinie kultury	8
259.	Wniosek gminy o uzgodnienie projektu decyzji o ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego (gmina > województwo)	8
260.	Wpis do rejestru organizatorów i pośredników turystyki	8
261.	Wydanie decyzji o zezwoleniu na realizację inwestycji drogowej (inwestor > właściwy urząd)	8
262.	Wydanie duplikatu legitymacji szkolnej, karty rowerowej i motorowerowej	8
263.	Wydanie duplikatu świadectwa szkolnego	8
264.	Wydanie skierowania do kształcenia specjalnego	8
265.	Wydanie wykazu ocen ucznia	8



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
266.	Wydanie wypisu z rejestru gruntów, budynków i lokali oraz wypisu i wrysu z rejestru gruntów	8
267.	Wydanie zaświadczenia dotyczącego zatrudnienia	8
268.	Wydanie zaświadczenia o stanie nieruchomości do postępowań sądowych (uwłaszczenie, zasiedzenie)	8
269.	Wydanie zaświadczenia o uczęszczaniu do szkoły	8
270.	Wydanie zestawienia frekwencji ucznia	8
271.	Wynajęcie sali w jednostce organizacyjnej	8
272.	Zawiadomienie o utworzeniu terenowej jednostki organizacyjnej stowarzyszenia	8
273.	Zażalenie	8
274.	Zbiorcze zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów oraz o sposobach gospodarowania nimi	8
275.	Zgłaszanie awarii w budynkach pod zarządem Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej	8
276.	Zgłaszanie zmian do ewidencji pól biwakowych	8
277.	Zgłoszenie wpisu / zmian / wykreślenia w rejestrze żłobków i klubów dziecięcych	8
278.	Złożenie wniosku o zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej	8
279.	Baterie i akumulatory	7
280.	Bonifikaty od opłat rocznych z tytułu dzierżawy nieruchomości gruntowych przeznaczonych lub wykorzystywanych na ogródek	7
281.	Bonifikaty od opłat rocznych z tytułu użytkowania wieczystego nieruchomości gruntowych przeznaczonych lub wykorzystywanych na cele mieszkaniowe	7
282.	Opłata za posiadanie psa	7
283.	Przeniesienie własności lub oddanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości gminnej w trybie art. 209a ustawy o gospodarce nieruchomościami	7
284.	Skierowanie do kształcenia specjalnego	7
285.	Sprawozdanie z realizacji Krajowego Programu Oczyszczania Ścieków Komunalnych	7
286.	Sprzedaż lokali mieszkalnych stanowiących własność gminy na rzecz ich najemców	7
287.	Sprzedaż lokali użytkowych (w tym garaży) stanowiących własność gminy na rzecz ich najemców	7
288.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	7
289.	Udzielanie dotacji celowej na zadania związane z finansowaniem ochrony środowiska i gospodarki wodnej	7
290.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	7
291.	Ustalenie odszkodowania za nieruchomości wydzielone pod drogi publiczne w trybie art. 98 ustawy o gospodarce nieruchomościami	7
292.	Uzyskanie 20% dopłaty do opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi	7
293.	Wniosek o przyznanie mieszkania	7





Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
294.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty	7
295.	Wniosek o wszczęcie mediacji (odpracowanie zadłużenia)	7
296.	Wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu z opłatami	7
297.	Wpis do ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	7
298.	Wpis do ewidencji uczniowskich klubów sportowych	7
299.	Wydanie zaświadczenia dotyczącego wynagrodzenia	7
300.	Wydanie zaświadczenia na podstawie operatu ewidencji gruntów i budynków	7
301.	Wydanie zaświadczenia o pracy w gospodarstwie rolnym w celu wyliczenia stażu pracy oraz w celach emerytalno-rentowych	7
302.	Wykreślenie wpisu z ewidencji szkoły lub placówki niepublicznej prowadzonej przez osoby prawne lub fizyczne	7
303.	Wyrażenie zgody na używanie herbu województwa	7
304.	Zaszeregowanie obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów oraz nadanie kategorii	7
305.	Zawiadomienie o ustaniu przyczyn, które stanowiły podstawę przyznania stypendium szkolnego	7
306.	Zezwolenie na sprowadzenie zwłok z zagranicy	7
307.	Zezwolenie na założenie szkoły lub placówki publicznej przez osobę prawną inną niż jednostka samorządu terytorialnego lub osobę fizyczną	7
308.	Zgłoszenie dziecka na badanie psychologiczno-pedagogiczne	7
309.	Złożenie wniosku o odszkodowanie równe obniżeniu wartości nieruchomości	7
310.	Zmiana terminu zapłaty opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego	7
311.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców	5
312.	Nadanie uprawnień szkół publicznych szkołom niepublicznym w trakcie prowadzenia przez nie działalności	5
313.	Podnajem lokalu mieszkalnego	5
314.	Prowadzenie mediacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu o wysokość wynagrodzenia za szkody wyrządzone w uprawach i płodach rolnych przez dziki, łosie, jelenie, danielę i sarny oraz szkody wyrządzone przy wykonywaniu polowania	5
315.	Przekazanie karty indywidualnej dziecka do innej poradni psychologiczno-pedagogicznej	5
316.	Regulacja stanów prawnych poprzez oddawanie w użytkowanie wieczyste gruntów gminy pod budynkami stanowiącymi własność spółdzielni mieszkaniowych - uwłaszczanie osób prawnych na gruntach gminy	5
317.	Regulacja stanu prawnego lokali użytkowych (w tym garaży) po zgonie najemcy	5
318.	Sprzedaż lokali mieszkalnych stanowiących własność Skarbu Państwa na rzecz ich najemców	5
319.	Stwierdzenie wygaśnięcia zezwolenia na wykonywanie regularnych lub regularnych specjalnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	5
320.	Udostępnianie nieruchomości stanowiących zasób gminy na potrzeby technicznej infrastruktury liniowej	5



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
321.	Udostępnienie nieruchomości gminy na potrzeby kubaturowej infrastruktury technicznej	5
322.	Ulgi w opłatach za korzystanie ze środowiska, opłatach produktowych, opłatach za substancje kontrolowane oraz w karach pieniężnych	5
323.	Uznanie osoby, której doręczono kartę powołania do zasadniczej służby wojskowej oraz żołnierza odbywającego tę służbę za posiadającego na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny	5
324.	Uznanie osoby, której doręczono kartę powołania do zasadniczej służby wojskowej oraz żołnierza odbywającego tę służbę za żołnierza samotnego	5
325.	Uznanie za sprawującego bezpośrednią opiekę nad członkiem rodziny	5
326.	Wydanie decyzji dotyczącej pokrywania należności i opłat mieszkaniowych żołnierzowi uznanemu za posiadającego na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny lub samotnego	5
327.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę (inwestor > powiat)	5
328.	Wydanie decyzji o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z decyzji dotyczących składowiska odpadów na rzecz podmiotu zainteresowanego przejęciem składowiska	5
329.	Wydanie decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego	5
330.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób taksówką	5
331.	Wydanie zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	5
332.	Wydanie zaświadczenia o kontynuacji nauki szkolnej Wydanie zaświadczenia o okresie odbytej nauki	5
333.	Wydanie zaświadczenia o okresie pobytu w placówce opiekuńczo-wychowawczej	5
334.	Wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	5
335.	Wydanie zaświadczenia o wykreśleniu ostrzeżenia/ hipoteki w związku zakupem nieruchomości od gminy	5
336.	Wydanie zaświadczenia potwierdzającego istnienie gospodarstwa rolnego	5
337.	Wydanie zezwolenia na transport odpadów	5
338.	Wydanie zezwolenia na zbieranie odpadów	5
339.	Wydanie zgody na umieszczanie elementu informacyjno-reklamowego (szyldu) na budynkach stanowiących własność miasta/gminy, będących w zarządzie jednostek organizacyjnych miasta/ gminy	5
340.	Wypłata świadczeń pieniężnych za odbyte ćwiczenia wojskowe	5
341.	Zamiana lokalu mieszkalnego należącego do zasobu mieszkaniowego gminy (miasta) z kontrahentem	5
342.	Zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę	5
343.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji mogącej negatywnie oddziaływać na środowisko, wytwarzającej pole elektromagnetyczne	5
344.	Zgłoszenie zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części	5



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
345.	Złożenie wniosku o odszkodowanie za poniesioną rzeczywistą szkodę lub o wykupienie nieruchomości lub jej części	5
346.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	5
347.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu ośrodka szkolenia kierowców do rejestru działalności regulowanej	3
348.	Dofinansowanie ze środków PFRON	3
349.	Egzamin stwierdzający kwalifikacje w zakresie gospodarowania odpadami	3
350.	Ewidencja uprawnionych lekarzy do przeprowadzania badań lekarskich osób ubiegających się o uprawnienia do kierowania pojazdami i kierowców	3
351.	Gleboznawcza klasyfikacja gruntów rolnych i leśnych	3
352.	Interwencja dotycząca nałożenie na właściciela gruntu, położonego na terenie ochrony pośredniej, obowiązku zlikwidowania źródła zanieczyszczenia wody	3
353.	Koordinacja usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu	3
354.	Obsługa osób w języku migowym	3
355.	Oddanie w najem lokalu z przeznaczeniem na pracownię twórcy	3
356.	Odpady opakowaniowe i opakowania	3
357.	Opłata produktowa	3
358.	Opłata za wprowadzanie substancji zubożających warstwę ozonową	3
359.	Pierwsza rejestracja fabrycznie nowego pojazdu zakupionego na terytorium RP	3
360.	Podnajem lokalu użytkowego	3
361.	Porady <i>on-line</i> w poradni psychologiczno-pedagogicznej	3
362.	Przeniesienie decyzji o pozwoleniu na budowę	3
363.	Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z pozwolenia wodnoprawnego	3
364.	Przeprowadzenie egzaminu sprawdzającego wiadomości w zakresie transportu drogowego taksówką	3
365.	Regulacja stanu prawnego lokalu mieszkalnego po wyprowadzeniu się lub zgonie głównego najemcy	3
366.	Sprawozdania o pojazdach wycofanych z eksploatacji	3
367.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
368.	Stwierdzenie wygaśnięcia pozwolenia wodnoprawnego	3
369.	Udzielenie licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym lub pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
370.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
371.	Umieszczenie osoby w domu pomocy społecznej	3
372.	Ustalenie odpłatności za pobyt w domu pomocy społecznej	3
373.	Utworzenie obszaru ograniczonego użytkowania dla przedsięwzięcia mogącego znacząco oddziaływać na środowisko	3



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
374.	Uzyskanie zezwolenia na prowadzenie działalności w zakresie skupu maku i konopi włóknistych	3
375.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty dla osoby prawnej i prowadzącej działalność gospodarczą	3
376.	Wpis do rejestru organizatorów szkoleń przewodników górskich	3
377.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę wraz ze zmianą sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części (inwestor > powiat)	3
378.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę	3
379.	Wydanie decyzji w sprawie usług opiekuńczych	3
380.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
381.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie przewozu osób: pojazdem osobowym lub pojazdem przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
382.	Wydanie pozwolenia zintegrowanego	3
383.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub wtórnika zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	3
384.	Wydanie zaświadczenia o samodzielności lokali	3
385.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami	3
386.	Wyrażenie zgody na przeprowadzenia badań do pracy naukowej	3
387.	Zamiana lokalu mieszkalnego w ramach zamiany z miastem (gminą)	3
388.	Zatwierdzenie projektu robót geologicznych oraz jego zmian	3
389.	Zawarcie umowy najmu lokalu mieszkalnego po spłacie zaległości	3
390.	Zawiadomienie o pojawieniu się organizmów szkodliwych roślin uprawnych	3
391.	Zawieranie umów na ekspozycję reklam i ogłoszeń na terenach budynkach oraz innych obiektach i urządzeniach komunalnych na terenie miasta/gminy oraz pobieranie z tego tytułu opłat	3
392.	Zgłoszenie rozbiórki obiektu budowlanego	3
393.	Zgoda na budowę w granicy	3
394.	Zgoda na czasowe zajęcie nieruchomości (w przypadku braku zgody właściciela lub użytkownika wieczystego nieruchomości)	3
395.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na budowę dróg transportu rolniczego.	3
396.	Złożenie wniosku o umorzenie należności lub udzielaniu ulgi	3
397.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób	3
398.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym lub pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 osób i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą	3
399.	Zmiana zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	3



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
400.	Zwrot wywłaszczonych nieruchomości	3
401.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier architektonicznych w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej	2
402.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier technicznych w miejscu zamieszkania osób niepełnosprawnych	2
403.	Dofinansowanie ze środków PFRON robót budowlanych	2
404.	Dofinansowanie ze środków PFRON sportu, kultury, rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych	2
405.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu sprawności technicznej posiadanej protezy kończyny	2
406.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym	2
407.	Dokonanie wpisu do ewidencji instruktorów w przypadku, gdy osoba posiadająca uprawnienia wydane przez inny organ zameldowała się na terenie miasta	2
408.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	2
409.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora nauki jazdy	2
410.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji wykładowców i wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji wykładowców	2
411.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców	2
412.	Dokonywanie wpisu do ewidencji egzaminatorów	2
413.	Dokonywanie zmian w wykazie osób uprawnionych do korzystania ze Wspólnoty Leśnej	2
414.	Ewidencja psychologów uprawnionych do wykonywania badań psychologicznych w zakresie psychologii transportu	2
415.	Legalizacja urządzenia wodnego wykonanego bez wymaganego pozwolenia wodnoprawnego	2
416.	Nadanie uprawnień przewodnika górskiego	2
417.	Pomoc na zagospodarowanie w formie rzeczowej dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży, schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	2
418.	Pomoc pieniężna na kontynuowanie nauki dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	2
419.	Pomoc pieniężna na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	2



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
420.	Ponowne ubieganie się o prawo jazdy / pozwolenie na kierowanie tramwajem	2
421.	Przedłużenie ważności legitymacji instruktora nauki jazdy	2
422.	Przedstawienie informacji o terminie, czasie i miejscu, w których będą prowadzone zajęcia, wraz z listą uczestników	2
423.	Przekazanie informacji o podjęciu / zakończeniu przez szkołę działalności w zakresie szkolenia osób ubiegających się o uzyskanie uprawnień do kierowania pojazdami silnikowymi lub zmianie danych	2
424.	Przekazanie informacji o przeprowadzonych kursach	2
425.	Przekazanie okresowej oceny sytuacji dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej	2
426.	Przekazanie przez instruktora i/lub wykładowcę zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w warsztatach doskonalenia zawodowego	2
427.	Przeprowadzanie egzaminu dla przewodników górskich	2
428.	Przeprowadzenie wywiadu środowiskowego u pełnoletniego wychowanka	2
429.	Przydzielenie koordynatora rodzinnej pieczy zastępczej	2
430.	Przyjmowanie do zasobu dokumentacji pomiarowej	2
431.	Przywrócenie uprawnienia do kierowania pojazdem cofniętego na okres nieprzekraczający 1 roku	2
432.	Przyznanie dofinansowania do wypoczynku dla dziecka przebywającego w rodzinnej pieczy zastępczej	2
433.	Przyznanie pomocy na kontynuowanie nauki dla wychowanków opuszczających rodziny zastępczej, placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodzinne domy dziecka, regionalne placówki opiekuńczo-terapeutyczne	2
434.	Przyznanie pomocy na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną	2
435.	Przyznanie pomocy na zagospodarowanie w formie pieniężnej lub rzeczowej dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną	2
436.	Przyznanie środków finansowych na utrzymanie lokalu, w którym zamieszkuje rodzina zastępcza zawodowa lub jest prowadzony rodzinny dom dziecka	2
437.	Przyznanie świadczenia dla rodziny pomocowej	2
438.	Przyznanie świadczenia jednorazowego związanego z potrzebami przyjmowanego dziecka	2
439.	Przyznanie świadczenia na pokrycie kosztów utrzymania dziecka w rodzinie zastępczej lub rodzinnym domu dziecka	2
440.	Przyznanie świadczenia związanego z remontem lokalu w którym zamieszkuje rodzina zastępcza zawodowa lub jest prowadzony rodzinny dom dziecka	2
441.	Przyznanie świadczenia związanego z wystąpieniem zdarzenia losowego lub innego zdarzenia mającego wpływ na jakość sprawowanej opieki	2
442.	Rejestr przedsiębiorców prowadzących pracownię psychologiczną uprawnioną do wykonywania badań psychologicznych w zakresie psychologii transportu	2
443.	Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy	2
444.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego dotychczas w innym mieście/ starostwie	2



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
445.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego w tym samym mieście / starostwie	2
446.	Rozłożenie kaucji mieszkaniowej na raty	2
447.	Skierowanie lekarza na turnus rehabilitacyjny	2
448.	Sporządzenie opinii o kandydatach na rodziny zastępcze	2
449.	Sporządzenie opinii o rodzinach zastępczych	2
450.	Sprawdzenie warunków socjalno-bytowych dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej	2
451.	Sprostowanie aktu stanu cywilnego	2
452.	Sprzedaż lokali użytkowych (w tym garaży) stanowiących własność Skarbu Państwa na rzecz ich najemców/ dzierżawców	2
453.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	2
454.	Szacowanie szkód i wypłata odszkodowań spowodowanych przez zwierzęta łowne na obszarach niewchodzących w skład obwodów łowieckich	2
455.	Szkolenie dla kandydatów na rodziny zastępcze	2
456.	Uchylenie decyzji	2
457.	Udostępnienie materiałów oraz informacji stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny	2
458.	Udzielenie koncesji na wydobywanie kopalin ze złóż w zakresie kompetencji starosty i marszałka województwa	2
459.	Udzielenie wsparcia	2
460.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych specjalnych w krajowym transporcie drogowym	2
461.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	2
462.	Umieszczenie dziecka w pieczy zastępczej	2
463.	Umorzenie w całości lub w części, odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty lub odstąpienie od ustalenia opłaty za pobyt dziecka w pieczy zastępczej	2
464.	Umorzenie, rozłożenie na raty zaległych należności pieniężnych o charakterze cywilnoprawnym przysługujących gminie	2
465.	Uwierzytelnienie dokumentów opracowanych przez wykonawców prac geodezyjnych lub prac kartograficznych na potrzeby postępowań administracyjnych, sądowych lub czynności cywilnoprawnych	2
466.	Wniosek o zwolnienie spod zajęcia wynagrodzenia za pracę, rachunków bankowych i innych wierzytelności pieniężnych	2
467.	Wpis do rejestru przechowawców akt osobowych i płacowych	2
468.	Wpis ponowny osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora po uprzednim jego wykreśleniu z uwagi na brak aktualnych badań lekarskich i/ lub psychologicznych	2
469.	Wydanie decyzji o dopuszczalnym poziomie hałasu do środowiska	2
470.	Wydanie decyzji o niezbędności wejścia do sąsiedniego budynku lokalu lub na teren sąsiedniej nieruchomości	2
471.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na wydobywanie odpadów	2



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
472.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na zamknięcie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych lub jego części	2
473.	Wydanie decyzji zatwierdzającej zmianę klasyfikacji odpadów niebezpiecznych na odpady inne niż niebezpieczne	2
474.	Wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarowania odpadami wydobywczymi	2
475.	Wydanie dziennika budowy	2
476.	Wydanie karty parkingowej dla osoby niepełnosprawnej	2
477.	Wydanie karty parkingowej dla placówek zajmujących się opieką, rehabilitacją lub edukacją osób niepełnosprawnych	2
478.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	2
479.	Wydanie krajowego prawa jazdy / pozwolenia na kierowanie tramwajem po raz pierwszy	2
480.	Wydanie legitymacji dla osoby niepełnosprawnej, która nie ukończyła 16. roku życia	2
481.	Wydanie legitymacji dla osoby niepełnosprawnej, która ukończyła 16. rok życia	2
482.	Wydanie opinii konserwatorskiej	2
483.	Wydanie opinii zamierzenia inwestycyjnego na terenie objętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego miasta	2
484.	Wydanie poświadczenia potwierdzającego spełnianie dodatkowych wymagań	2
485.	Wydanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza	2
486.	Wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów	2
487.	Wydanie wtórnika legitymacji instruktora nauki jazdy	2
488.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub wtórnika zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	2
489.	Wydanie zaświadczenia o pracy w gospodarstwie rolnym do celów związanych z prywatyzacją przedsiębiorstw państwowych	2
490.	Wydanie zaświadczenia potwierdzającego powierzchnię użytkową oraz wyposażenie techniczne domu jednorodzinnego	2
491.	Wydanie zezwolenia na hodowanie lub utrzymywanie chartów rasowych lub ich mieszkańców	2
492.	Wydanie zezwolenia na prowadzenie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych	2
493.	Wydanie zezwolenia na przetwarzanie odpadów	2
494.	Wydanie zgody na odstępstwo od przepisów techniczno-budowlanych	2
495.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej instrukcję prowadzenia składowiska	2
496.	Wydawanie zezwoleń na spalanie odpadów poza instalacjami lub urządzeniami	2
497.	Wydawanie zezwoleń w drodze decyzji administracyjnej na prowadzenie leczenia substytucyjnego osób uzależnionych	2
498.	Wydawanie zgody na zamknięcie składowiska odpadów lub jego wydzielonej części	2





Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
499.	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	2
500.	Zatrudnienie osoby do pomocy przy sprawowaniu opieki nad dziećmi i przy pracach gospodarskich	2
501.	Zawarcie umowy najmu lokalu użytkowego (w tym garażu) po ustąpieniu przesłanek stanowiących podstawy do rozwiązania umowy	2
502.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji Rodzinnego Domu Dziecka	2
503.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji rodziny pomocowej	2
504.	Zawarcie umowy o pełnienie funkcji rodziny zawodowej	2
505.	Zawieszenie wykonywania krajowego transportu drogowego	2
506.	Zgłoszenie do rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	2
507.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji	2
508.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia - oczyszczalnia ścieków	2
509.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji, z której emisja nie wymaga pozwolenia - oczyszczalnia ścieków	2
510.	Zgłoszenie lub uzupełnienie zgłoszenia pracy geodezyjnej lub kartograficznej	2
511.	Zgłoszenie wpisu do rejestru ośrodków, w których mogą odbywać się turnusy rehabilitacyjne	2
512.	Zgłoszenie zmian niepowodujących zmian treści licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	2
513.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na badania gleb i roślin.	2
514.	Złożenie wniosku o dofinansowanie inwestycji ze środków budżetu województwa na zakup sprzętu informatycznego.	2
515.	Złożenie wniosku o wpis do rejestru grup producentów rolnych	2
516.	Złożenie wniosku o wpis na Listę Produktów Tradycyjnych	2
517.	Zmiana decyzji	2
518.	Zmiana decyzji o pozwoleniu na budowę	2
519.	Zmiana legitymacji instruktora nauki jazdy	2
520.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	2
521.	Zmiana licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy	2
522.	Zmiana lub skreślenie z rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	2
523.	Zmiana treści umowy oddania nieruchomości gminy w użytkowanie wieczyste (np. zmiana terminu zabudowy nieruchomości, zmiana sposobu zagospodarowania nieruchomości, ujednoczenie terminów)	2
524.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	2
525.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	2



## ZAŁĄCZNIK NR 3: WYKAZ USŁUG ZGŁOSZONYCH DO ŚWIADCZENIA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ POWIATY I MIASTA NA PRAWACH POWIATÓW WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
1.	Wydanie wypisu z rejestru gruntów, budynków i lokali oraz wypisu i wyrys z rejestru gruntów	64
2.	Zgłoszenie budowy lub wykonania robót budowlanych niewymagających pozwolenia na budowę	50
3.	Wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów	43
4.	Koordinacja usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu	36
5.	Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie	36
6.	Zgłoszenie lub uzupełnienie zgłoszenia pracy geodezyjnej lub kartograficznej	36
7.	Aktualizacja ewidencji gruntów i budynków	29
8.	Pierwsza rejestracja fabrycznie nowego pojazdu zakupionego na terytorium RP	29
9.	Przeniesienie decyzji o pozwoleniu na budowę	29
10.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego dotychczas w innym mieście/ starostwie	29
11.	Wpis do ewidencji klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	29
12.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę (inwestor > powiat)	29
13.	Wydanie karty wędkarskiej lub karty łowiectwa podwodnego	29
14.	Wyrażenie zgody właścicielskiej na wycięcie drzew lub krzewów	29
15.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	21
16.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	21
17.	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	21
18.	Nabór kandydata do zatrudnienia na wolne stanowiska	21
19.	Przyjmowanie do zasobu dokumentacji pomiarowej	21
20.	Rejestracja pojazdu sprowadzonego z zagranicy	21
21.	Rejestracja pojazdu zarejestrowanego w tym samym mieście/ starostwie	21
22.	Udostępnienie informacji geologicznej – odpłatnie	21
23.	Udostępnienie informacji geologicznej (nieodpłatnie)	21
24.	Udostępnienie informacji publicznej	21
25.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	21
26.	Wpis do ewidencji uczniowskich klubów sportowych	21
27.	Wydanie decyzji o dopuszczalnym poziomie hałasu do środowiska	21
28.	Wydanie dziennika budowy	21
29.	Wydanie zaświadczenia o samodzielności lokali	21



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
30.	Wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji uczniowskich klubów sportowych i klubów sportowych działających w formie stowarzyszenia, których statuty nie przewidują prowadzenia działalności gospodarczej	21
31.	Wygaśnięcie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza na wniosek prowadzącego instalację	21
32.	Zawiadomienie o zbyciu pojazdu zarejestrowanego	21
33.	Zmiana decyzji o pozwoleniu na budowę	21
34.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu ośrodka szkolenia kierowców do rejestru działalności regulowanej	14
35.	Aktualizacja danych dotyczących wpisu stacji kontroli pojazdów do rejestru działalności regulowanej	14
36.	Biuro rzeczy znalezionych	14
37.	Czasowe wykluczenie z systemu handlu uprawnieniami do emisji instalacji objętej krajowym systemem handlu	14
38.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier w komunikowaniu się osób niepełnosprawnych	14
39.	Dofinansowanie ze środków PFRON osobom niepełnosprawnym do usługi tłumacza języka migowego lub tłumacza-przewodnika	14
40.	Dofinansowanie ze środków PFRON sportu, kultury, rekreacji i turystyki osób niepełnosprawnych	14
41.	Dofinansowanie ze środków PFRON uczestnictwa osób niepełnosprawnych i ich opiekunów w turnusach rehabilitacyjnych	14
42.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze przyznawane na podstawie odrębnych przepisów	14
43.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia osób niepełnosprawnych w sprzęt rehabilitacyjny	14
44.	Dokonanie wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek szkolenia kierowców	14
45.	Interwencja dotycząca nałożenie na właściciela gruntu, położonego na terenie ochrony pośredniej, obowiązku zlikwidowania źródła zanieczyszczenia wody	14
46.	Nagrody za wybitne osiągnięcia i wyniki sportowe	14
47.	Odpady opakowaniowe i opakowania	14
48.	Opłata produktowa.	14
49.	Opłaty za korzystanie ze środowiska	14
50.	Przedstawienie informacji o terminie, czasie i miejscu, w których będą prowadzone zajęcia, wraz z listą uczestników	14
51.	Przekazanie informacji o przeprowadzonych kursach	14
52.	Przeniesienie koncesji geologicznej na rzecz innego podmiotu	14
53.	Przyjęcie innej dokumentacji geologicznej	14
54.	Przyjęcie zgłoszenia projektu robót geologicznych dotyczących wykorzystania ciepła Ziemi	14
55.	Rejestracja pojazdu marki SAM	14
56.	Rejestracja sprzętu pływającego do połowu ryb	14



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
57.	Rezygnacja z doręczania pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	14
58.	Rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów	14
59.	Skargi i wnioski	14
60.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	14
61.	Stwierdzenie wygaśnięcia pozwolenia wodnoprawnego	14
62.	Udostępnienie danych zgromadzonych w rejestrze publicznym	14
63.	Udostępnienie materiałów oraz informacji stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny	14
64.	Udzielenie koncesji na wydobywanie kopalin ze złóż w zakresie kompetencji starosty i marszałka województwa	14
65.	Uwierzytelnienie dokumentów opracowanych przez wykonawców prac geodezyjnych lub prac kartograficznych na potrzeby postępowań administracyjnych, sądowych lub czynności cywilnoprawnych	14
66.	Uzupełnienie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów	14
67.	Wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu z opłatami	14
68.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na budowę wraz ze zmianą sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części (inwestor > powiat)	14
69.	Wydanie decyzji o pozwoleniu na rozbiórkę	14
70.	Wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach	14
71.	Wydanie decyzji o zatwierdzeniu projektu budowlanego	14
72.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na wydobywanie odpadów	14
73.	Wydanie karty parkingowej dla osoby niepełnosprawnej	14
74.	Wydanie międzynarodowego prawa jazdy	14
75.	Wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów	14
76.	Wydanie prawa jazdy z powodu zmiany danych (zmiana nazwiska, adresu, upływ terminu ważności badań lekarskich)	14
77.	Wydanie wtórnika prawa jazdy z powodu jego utraty (zagubienie, kradzież) lub zniszczenia	14
78.	Wydanie zaświadczenia	14
79.	Wydanie zaświadczenia na podstawie operatu ewidencji gruntów i budynków	14
80.	Wydanie zezwolenia na emisję gazów cieplarnianych z instalacji objętej systemem	14
81.	Wydanie zezwolenia na przetwarzanie odpadów	14
82.	Wydanie zezwolenia na transport odpadów	14
83.	Wydanie zezwolenia na zbieranie odpadów	14
84.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej instrukcję prowadzenia składowiska	14
85.	Wydawanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami	14
86.	Wydawanie zezwoleń na spalanie odpadów poza instalacjami lub urządzeniami	14
87.	Wydawanie zgody na zamknięcie składowiska odpadów lub jego wydzielonej części	14



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
88.	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów	14
89.	Wykreślenie z rejestru sprzętu pływającego do połowu ryb	14
90.	Wyrejestrowanie pojazdu	14
91.	Wystąpienie o doręczanie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej	14
92.	Zatwierdzenie projektu robót geologicznych oraz jego zmian	14
93.	Zawiadomienie o utworzeniu stowarzyszenia zwykłego	14
94.	Zawieszenie wykonywania krajowego transportu drogowego	14
95.	Zezwolenie na sprowadzenie zwłok z zagranicy	14
96.	Zgłoszenie do rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	14
97.	Zgłoszenie zmiany danych adresowych	14
98.	Zgłoszenie zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części	14
99.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób	14
100.	Aktualizacja opłaty rocznej z tytułu użytkowania wieczystego gruntu	7
101.	Baterie i akumulatory	7
102.	Czasowe wycofanie pojazdu z ruchu	7
103.	Dofinansowanie ze środków PFRON	7
104.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier architektonicznych w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej	7
105.	Dofinansowanie ze środków PFRON likwidacji barier technicznych w miejscu zamieszkania osób niepełnosprawnych	7
106.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu aktywności zawodowej poprzez zapewnienie opieki dla osoby zależnej	7
107.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu sprawności technicznej posiadanego wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym	7
108.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w utrzymaniu sprawności technicznej posiadanej protezy kończyny	7
109.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w uzyskaniu prawa jazdy kategorii B	7
110.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w uzyskaniu wykształcenia na poziomie wyższym	7
111.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie i montażu oprzyrządowania do posiadanego samochodu	7
112.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie protezy kończyny, w której zastosowano nowoczesne rozwiązania techniczne	7
113.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie sprzętu elektronicznego lub jego elementów oraz oprogramowania	7



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
114.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” o pomoc w zakupie wózka inwalidzkiego o napędzie elektrycznym	7
115.	Dofinansowanie ze środków PFRON w ramach pilotażowego programu „Aktywny Samorząd” szkoleń w zakresie obsługi nabytego w ramach programu sprzętu elektronicznego i oprogramowania	7
116.	Dofinansowanie ze środków PFRON zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej	7
117.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji instruktorów i wydanie legitymacji instruktora nauki jazdy	7
118.	Dokonanie wpisu osoby do ewidencji wykładowców i wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji wykładowców	7
119.	Dokonywanie wpisu do ewidencji egzaminatorów	7
120.	Dopisanie lub skreślenie współwłaściciela	7
121.	Dzierżawa lub najem nieruchomości stanowiących zasób Skarbu Państwa	7
122.	Egzamin stwierdzający kwalifikacje w zakresie gospodarowania odpadami	7
123.	Gleboznawcza klasyfikacja gruntów rolnych i leśnych	7
124.	Informacja o braku zaległości z tytułu opłat za użytkowanie wieczyste lub czynsz dzierżawny oraz pozostałych opłat	7
125.	Informacja o wyrobach zawierających azbest, miejscu ich wykorzystania lub o zakończeniu ich używania	7
126.	Nadanie numeru porządkowego	7
127.	Obsługa osób w języku migowym	7
128.	Oddanie nieruchomości Skarbu Państwa w trwały zarząd	7
129.	Odwołanie	7
130.	Opłata za wprowadzanie substancji zubożających warstwę ozonową	7
131.	Podnajem lokalu mieszkalnego	7
132.	Pomoc na zagospodarowanie w formie rzeczowej dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży, schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	7
133.	Pomoc pieniężna na kontynuowanie nauki dla usamodzielniających się wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	7
134.	Pomoc pieniężna na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających dom pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie, dom dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz schronisko dla nieletnich, zakład poprawczy, specjalny ośrodek szkolno-wychowawczy, młodzieżowy ośrodek socjoterapii zapewniający całodobową opiekę i młodzieżowy ośrodek wychowawczy	7
135.	Ponowne ubieganie się o prawo jazdy / pozwolenie na kierowanie tramwajem	7
136.	Ponowne wykorzystanie informacji publicznej	7



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
137.	Pozwolenie wodnoprawne	7
138.	Prowadzenie mediacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu o wysokość wynagrodzenia za szkody wyrządzone w uprawach i płodach rolnych przez dziki, łosie, jelenie, danielę i sarny oraz szkody wyrządzone przy wykonywaniu polowania	7
139.	Przedłużenie czasowego wycofania pojazdu z ruchu	7
140.	Przedłużenie umowy najmu lokalu socjalnego	7
141.	Przekazanie przez instruktora i/lub wykładowcę zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo w warsztatach doskonalenia zawodowego	7
142.	Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z pozwolenia wodnoprawnego	7
143.	Przydział lokalu mieszkalnego	7
144.	Przydział lokalu socjalnego	7
145.	Przyjmowanie i załatwianie petycji	7
146.	Przywrócenie uprawnienia do kierowania pojazdem cofniętego na okres nieprzekraczający 1 roku	7
147.	Przywrócenie uprawnienia do kierowania pojazdem cofniętego na okres przekraczający 1 rok	7
148.	Przyznanie dodatku energetycznego	7
149.	Przyznanie dodatku mieszkaniowego	7
150.	Przyznanie pomocy na kontynuowanie nauki dla wychowanków opuszczających rodziny zastępczej, placówki opiekuńczo-wychowawcze, rodzinne domy dziecka, regionalne placówki opiekuńczo-terapeutyczne	7
151.	Przyznanie pomocy na usamodzielnienie dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną	7
152.	Przyznanie pomocy na zagospodarowanie w formie pieniężnej lub rzeczowej dla wychowanków opuszczających rodzinę zastępczą, rodzinny dom dziecka, placówkę opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówkę opiekuńczo-terapeutyczną,	7
153.	Przyznanie środków na pokrycie kosztów zagospodarowania i ochrony lasów, związanych z odnowieniem lub przebudową lasów, koniecznych ze względu na powstanie szkód od emisji przemysłowych, pożarowych oraz innych klęsk żywiołowych	7
154.	Przyznanie świadczenia dla rodziny pomocowej	7
155.	Przyznanie świadczenia jednorazowego związanego z potrzebami przyjmowanego dziecka	7
156.	Rejestracja czasowa pojazdu na wniosek jednostki upoważnionej do przeprowadzania badań homologacyjnych lub jednostki badawczej producenta pojazdu, jego wyposażenia lub części – w celu umożliwienia odpowiednich badań	7
157.	Rejestracja czasowa pojazdu na wniosek właściciela	7
158.	Rejestracja pojazdu powierzonego przez zagraniczną osobę fizyczną lub prawną	7
159.	Rejestracja pojazdu zabytkowego	7
160.	Reklamacje	7
161.	Sprawozdania o pojazdach wycofanych z eksploatacji	7
162.	Sprawozdanie finansowe	7
163.	Sprawozdanie z realizacji Krajowego Programu Oczyszczania Ścieków Komunalnych	7



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
164.	Sprzedaż nieruchomości Skarbu Państwa dotychczasowemu użytkownikowi wieczystemu	7
165.	Stwierdzenie nadpłaty w opłatach za korzystanie ze środowiska	7
166.	Stwierdzenie wygaśnięcia licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	7
167.	Stwierdzenie wygaśnięcia zezwolenia na wykonywanie regularnych lub regularnych specjalnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	7
168.	Stypendium sportowe dla zawodników osiągających wysokie wyniki sportowe w międzynarodowym lub krajowym współzawodnictwie	7
169.	Szacowanie szkód i wypłata odszkodowań spowodowanych przez zwierzęta łowne na obszarach niewchodzących w skład obwodów łowieckich	7
170.	Uchylenie decyzji	7
171.	Udostępnienie rejestru wyborców	7
172.	Udzielanie dotacji celowej na zadania związane z finansowaniem ochrony środowiska i gospodarki wodnej	7
173.	Udzielenie licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy	7
174.	Udzielenie wsparcia	7
175.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	7
176.	Udzielenie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	7
177.	Ulgi w opłatach za korzystanie ze środowiska, opłatach produktowych, opłatach za substancje kontrolowane oraz w karach pieniężnych	7
178.	Umieszczenie osoby w domu pomocy społecznej	7
179.	Ustalenie linii brzegu dla wód	7
180.	Uzgodnienie usytuowania ogrodzenia działki od strony drogi	7
181.	Wniosek gminy o uzgodnienie projektu decyzji o ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego (gmina > województwo)	7
182.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty dla osoby prawnej i prowadzącej działalność gospodarczą	7
183.	Wniosek o rozłożenie zadłużenia czynszowego na raty	7
184.	Wpis potwierdzający posiadanie kwalifikacji zawodowej	7
185.	Wydanie decyzji na odłów lub odstrzał redukcyjny zwierzyny	7
186.	Wydanie decyzji o niezbędności wejścia do sąsiedniego budynku, lokalu lub na teren sąsiedniej nieruchomości	7
187.	Wydanie decyzji o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z decyzji dotyczących składowiska odpadów na rzecz podmiotu zainteresowanego przejęciem składowiska	7
188.	Wydanie decyzji o warunkach zabudowy	7
189.	Wydanie decyzji o zezwoleniu na realizację inwestycji drogowej (inwestor > właściwy urząd)	7
190.	Wydanie decyzji wyrażającej zgodę na zamknięcie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych lub jego części	7





Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
191.	Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	7
192.	Wydanie decyzji zatwierdzającej zmianę klasyfikacji odpadów niebezpiecznych na odpady inne niż niebezpieczne	7
193.	Wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarowania odpadami wydobywczymi	7
194.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	7
195.	Wydanie kolejnych wypisów z licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub z zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	7
196.	Wydanie krajowego prawa jazdy – rozszerzenie uprawnień	7
197.	Wydanie krajowego prawa jazdy / pozwolenia na kierowanie tramwajem po raz pierwszy	7
198.	Wydanie materiałów i wydawnictw promocyjnych	7
199.	Wydanie odpisu lub duplikatu Aktu Własności Ziemi	7
200.	Wydanie opinii o możliwości podziału nieruchomości	7
201.	Wydanie opinii zamierzenia inwestycyjnego na terenie nie objętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego miasta	7
202.	Wydanie potwierdzonych kopii dokumentów	7
203.	Wydanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza dla nowo wybudowanej instalacji lub zmienionej w sposób istotny, zlokalizowanej na obszarze, na którym zostały przekroczone standardy jakości powietrza (postępowanie kompensacyjne)	7
204.	Wydanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza	7
205.	Wydanie pozwolenia zintegrowanego	7
206.	Wydanie tablic indywidualnych	7
207.	Wydanie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów	7
208.	Wydanie uprawnienia diagnosty do wykonywania badań technicznych pojazdów w przypadku, gdy osoba posiadająca uprawnienia w innym mieście zameldowała się na terenie miasta	7
209.	Wydanie uwierzytelnionej kserokopii dowodu rejestracyjnego, pozwolenia czasowego lub karty pojazdu	7
210.	Wydanie wtórnika dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu	7
211.	Wydanie wtórnika karty pojazdu	7
212.	Wydanie wtórnika licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy lub wtórnika zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	7
213.	Wydanie wtórnika pozwolenia na kierowanie tramwajem	7
214.	Wydanie wykazu ocen ucznia	7
215.	Wydanie wypisów i wyrysów z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	7
216.	Wydanie wypisów i wyrysów ze studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego gminy (miasta)	7



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
217.	Wydanie zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	7
218.	Wydanie zaświadczenia o posiadaniu lub nieposiadaniu pojazdu	7
219.	Wydanie zaświadczenia o posiadaniu uprawnień do kierowania pojazdami	7
220.	Wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu terenu w miejscowym planie zagospodarowania przestrzennego lub w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego	7
221.	Wydanie zaświadczenia potwierdzającego powierzchnię użytkową oraz wyposażenie techniczne domu jednorodzinnego	7
222.	Wydanie zestawienia frekwencji ucznia	7
223.	Wydanie zezwolenia do uczestnictwa we wspólnotowym systemie handlu uprawnieniami do emisji	7
224.	Wydanie zezwolenia na prowadzenie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych	7
225.	Wydanie zezwolenia na zajęcie pasa drogowego drogi w celu prowadzenia robót związanych z budową lub przebudową zjazdu	7
226.	Wydanie zgody na odstępstwo od przepisów techniczno-budowlanych	7
227.	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców	7
228.	Wyłączenie gruntów rolnych z produkcji rolniczej	7
229.	Wymiana dowodu rejestracyjnego na wniosek właściciela pojazdu w związku z brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów następnego badania technicznego	7
230.	Wymiana dowodu rejestracyjnego ze względu na zmianę adresu właściciela (nie powodującą zmiany organu rejestrującego) i/lub nazwiska właściciela (bez zmiany prawa własności)	7
231.	Wymiana dowodu rejestracyjnego ze względu na zmiany stanu faktycznego wymagającego zmiany danych zamieszczonych w dowodzie rejestracyjnym	7
232.	Wymiana karty motorowerowej na prawo jazdy kategorii AM	7
233.	Wymiana tablic rejestracyjnych wydanych przed 1 maja 2000 r. na wniosek właściciela (Wymiana czarnych tablic rejestracyjnych)	7
234.	Wymiana zniszczonych lub zagubionych tablic rejestracyjnych	7
235.	Wyrażenie zgody na przeprowadzenia badań do pracy naukowej	7
236.	Wyrażenie zgody na używanie herbu miasta	7
237.	Zatwierdzanie dokumentacji geologicznej (hydrogeologicznej, geologiczno-inżynierskiej i geologicznej złoża kopaliny) oraz jej zmian	7
238.	Zatwierdzanie dokumentacji geologicznej (hydrogeologicznej, geologiczno-inżynierskiej i geologicznej złoża kopaliny) oraz jej zmian	7
239.	Zawiadomienie o zmianie numeru podwozia lub ramy w zarejestrowanym pojeździe	7
240.	Zażalenie	7
241.	Zbiorcze zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów oraz o sposobach gospodarowania nimi	7
242.	Zezwolenie na umieszczenie reklam w pasie drogowym	7



Lp.	Nazwa usługi	Procent odpowiedzi
243.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji mogącej negatywnie oddziaływać na środowisko, wytwarzającej pole elektromagnetyczne	7
244.	Zgłoszenie eksploatacji instalacji, z której emisja nie wymaga pozwolenia mogącej negatywnie oddziaływać na środowisko z uwagi na wprowadzenie gazów lub pyłów do powietrza	7
245.	Zgłoszenie rozbiórki obiektu budowlanego	7
246.	Zgłoszenie zmian niepowodujących zmian treści licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	7
247.	Zmiana decyzji	7
248.	Zmiana licencji na wykonywanie krajowego transportu drogowego rzeczy	7
249.	Zmiana licencji na wykonywanie transportu drogowego w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy	7
250.	Zmiana lub skreślenie z rejestru posiadaczy odpadów zwolnionych z obowiązku uzyskiwania zezwolenia na transport odpadów	7
251.	Zmiana wpisu w centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej	7
252.	Zmiana zaświadczenia na przewozy drogowe na potrzeby własne, wykonywane w krajowym niezarobkowym przewozie drogowym osób lub rzeczy	7
253.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie przewozów regularnych specjalnych w krajowym transporcie drogowym	7
254.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym	7
255.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób	7
256.	Zmiana zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego rzeczy	7

Małopolskie Obserwatorium  
Rozwoju Regionalnego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego  
Departament Polityki Regionalnej  
ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków

ISBN: 978-83-65325-16-7  
Egzemplarz bezpłatny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego  
w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020



Unia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne

