

Rozwój e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach

Departament Polityki Regionalnej

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Opracowanie: Andrzej Binda

Agnieszka Górniak

Spis treści

1. Rys metodologiczny	3
2. Elektroniczna administracja	4
Dostęp do Internetu	9
Korzystanie z platform usług publicznych	10
Sprawy urzędowe załatwiane drogą elektroniczną.....	14
3. Budowa społeczeństwa informacyjnego	15
Wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego środkami unijnymi w perspektywie 2007-2013.....	17
4. Zasoby teleinformatyczne małopolskich jednostek samorządu terytorialnego	20
Oprogramowanie do świadczenia e-usług.....	20
Systemy informatyczne wspomagające zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu	23
Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjności	26
Monitorowanie zjawisk	27
5. Najczęściej świadczone e-usługi publiczne	28
Poziom dojrzałości e-usług publicznych	31
6. Plany jednostek samorządu terytorialnego w zakresie rozwoju teleinformatycznego i cyfryzacji usług publicznych	32
Wnioski	36
Spis tabel, wykresów, map i rysunków	39
Załącznik nr 1: Wykaz usług na platformie SEKAP wraz z poziomem dojrzałości.....	42
Załącznik nr 2: Wykaz usług zgłoszonych do świadczenia drogą elektroniczną przez gminy województwa małopolskiego	58
Załącznik nr 3: Wykaz usług zgłoszonych do świadczenia drogą elektroniczną przez powiaty i miasta na prawach powiatów województwa małopolskiego.....	70

1. Rys metodologiczny

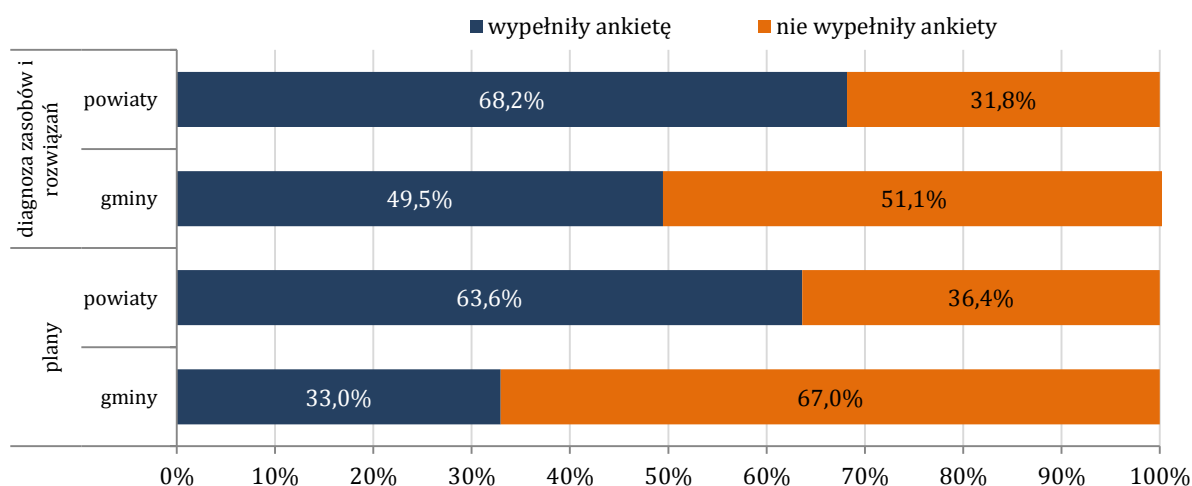
Głównym celem analizy było zdiagnozowanie działań urzędów administracji publicznej województwa małopolskiego w obszarze cyfryzacji w tym usług publicznych, czyli e-usług, i wdrażania rozwiązań sprzyjających rozwojowi e-administracji.

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. pierwszy mający na celu weryfikację podjętych do tej pory działań małopolskich urzędów w zakresie ICT
2. drugi mający na celu zdiagnozowanie planów małopolskich urzędów w zakresie planowanych poddaniu 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. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, Główny Urząd Statystyczny, SIMIK oraz Śląskie Centrum Społeczeństwa Informacyjnego.

2. Elektroniczna administracja

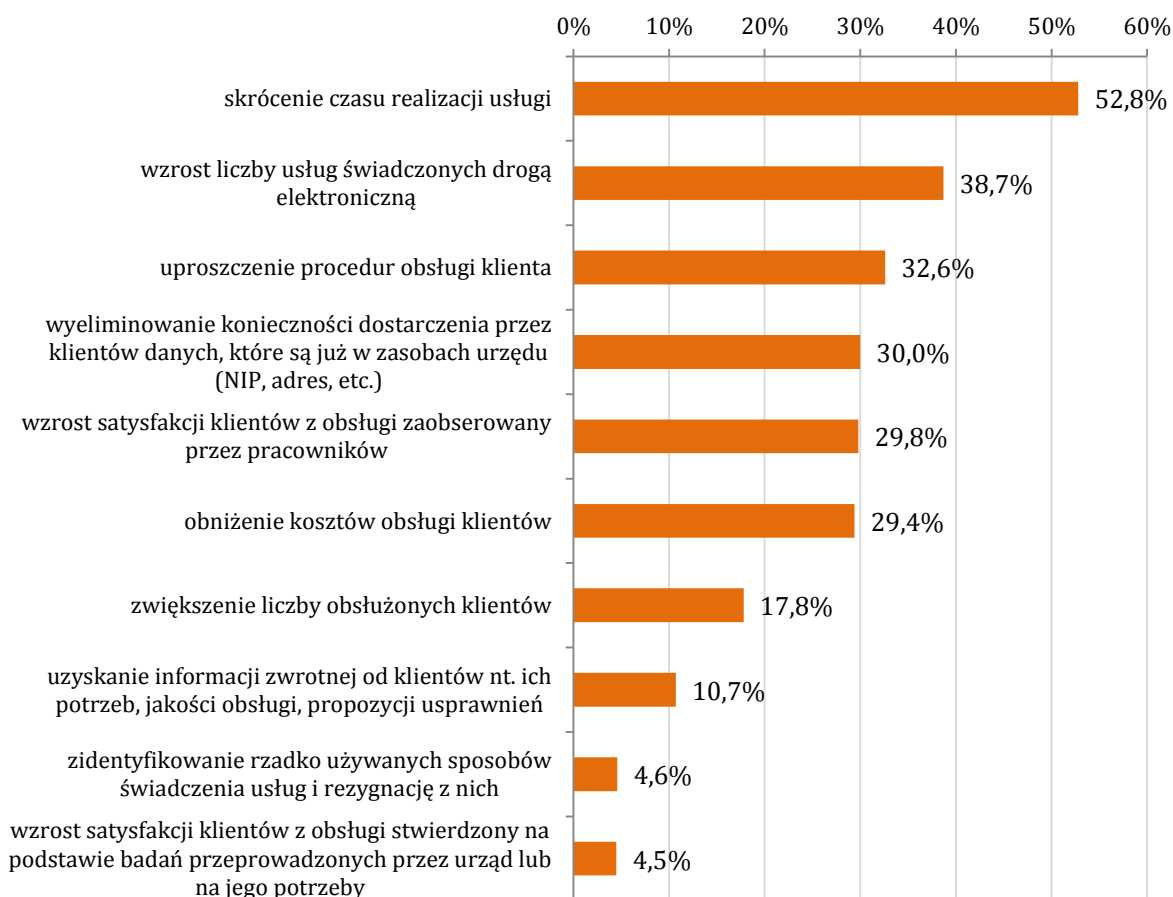
Termin elektroniczna administracja zaczął być stosowany w drugiej połowie lat 90. XX wieku. E-administracja oznacza wykorzystanie technologii informatycznych i komunikacyjnych w celu usprawnienia działania sektora publicznego. Wdrażanie nowych technologii z obszaru teleinformatyki ma na celu wprowadzenie 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 spełniać wymogi interoperacyjności. Uwzględnienie powyższych elementów pozwoli usprawnić wewnątrzurzędowe działania i procesy oraz w sposób transparentny i wydajny świadczyć klientom zewnętrznym (obywatele, przedsiębiorcy) usługi publiczne.

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 efekcie przekłada się na uproszczenie procedur (32,6%), obniżenie kosztów (29,4%) obsługi klienta oraz na wzrost zadowolenia klienta (29,4%).

Wykres 2. Korzyści urzędów, wynikające z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług w 2014 roku



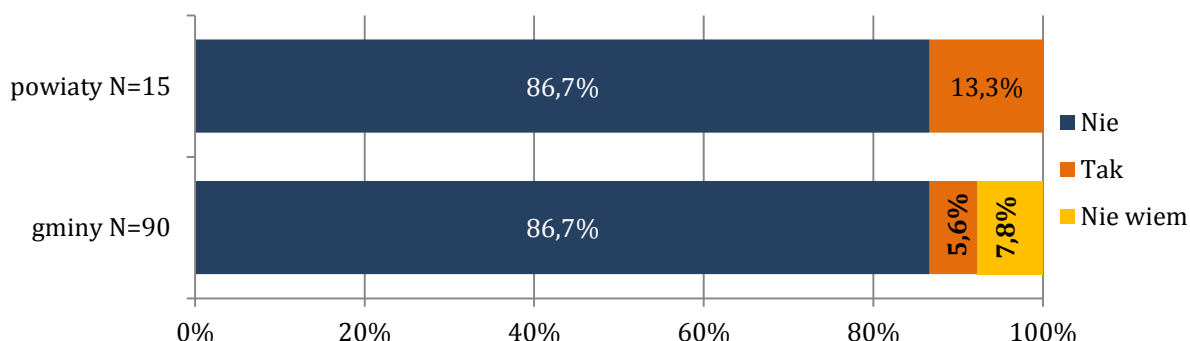
Źródło danych: GUS „Pozyskanie wskaźników z zakresu e-administracji w celu wsparcia systemu monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2007-2013 oraz programowania i monitorowania polityki spójności w perspektywie finansowej 2014-2020.

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 przenieść 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 w Polsce posiada dokument strategiczny w zakresie rozwoju teleinformatycznego oraz 17% urzędów powiatowych. Małopolskie gminy i powiaty zostały zapytane o posiadanie dokument 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

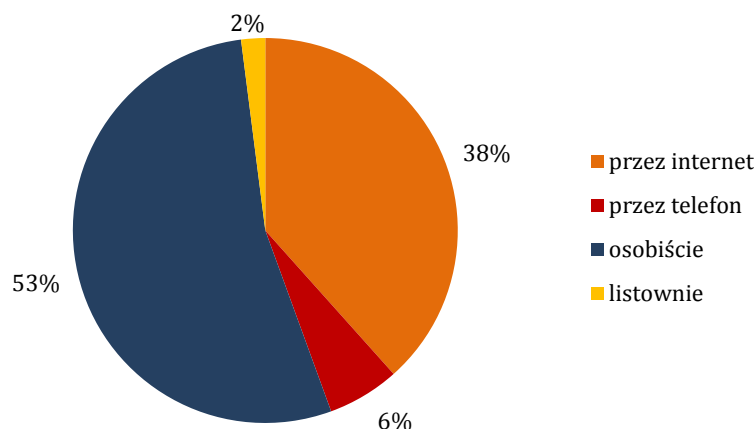


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

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, którzy 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 r.

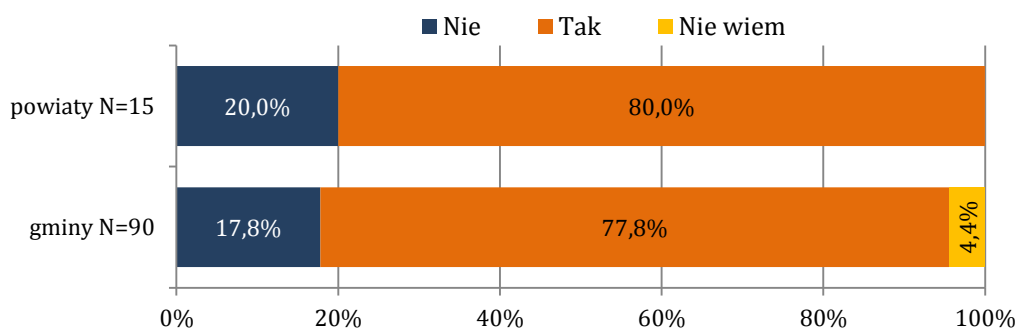


Źródło danych: „E-administracja w oczach internautów”, MAiC 2014 r.

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 wskazanie 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. Podejmowanie działań informacyjnych 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 Kontroli¹ 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.

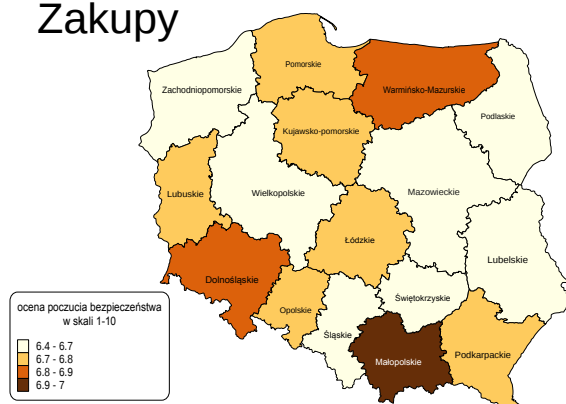
Elementem, na który warto zwrócić uwagę jest poziom poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z usług internetowych. Z danych wynika, że obywatele wyższym zaufaniem w tym zakresie darzą *bankowość* i *zakupy*, zatem sektor prywatny, niż *sprawy urzędowe* czy *ochronę zdrowia*, czyli sektor publiczny.

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>

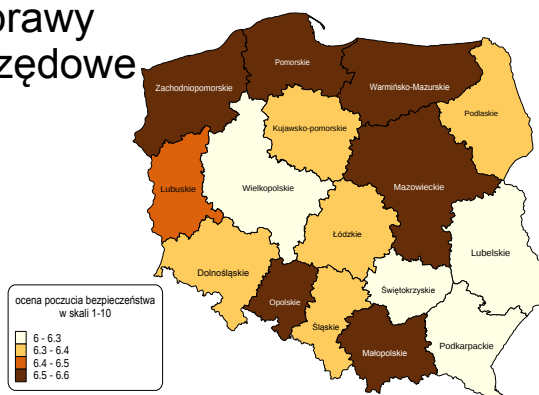
Mapa 1. Ocena poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z następujących konkretnych usług w internecie

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

Zakupy



Sprawy urzędowe



Bankowość



Ochrona zdrowia

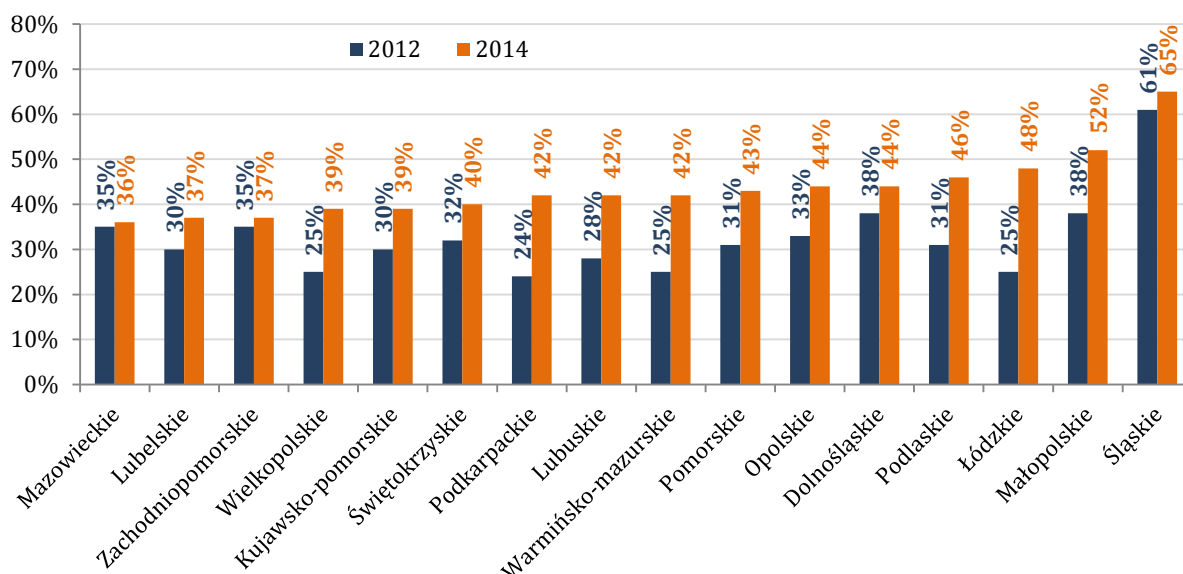


Źródło danych: „E-administracja w oczach internautów”, MAiC 2014 r.

Przyglądając się rozkładowi odpowiedzi w poszczególnych województwach widać, że internauci z Małopolski generalnie wykazują wyższy poziom zaufania załatwianiu 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 Statystycznego² 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 $\frac{3}{4}$ korzysta codziennie lub prawie codziennie. W ciągu ostatniego roku z internetu

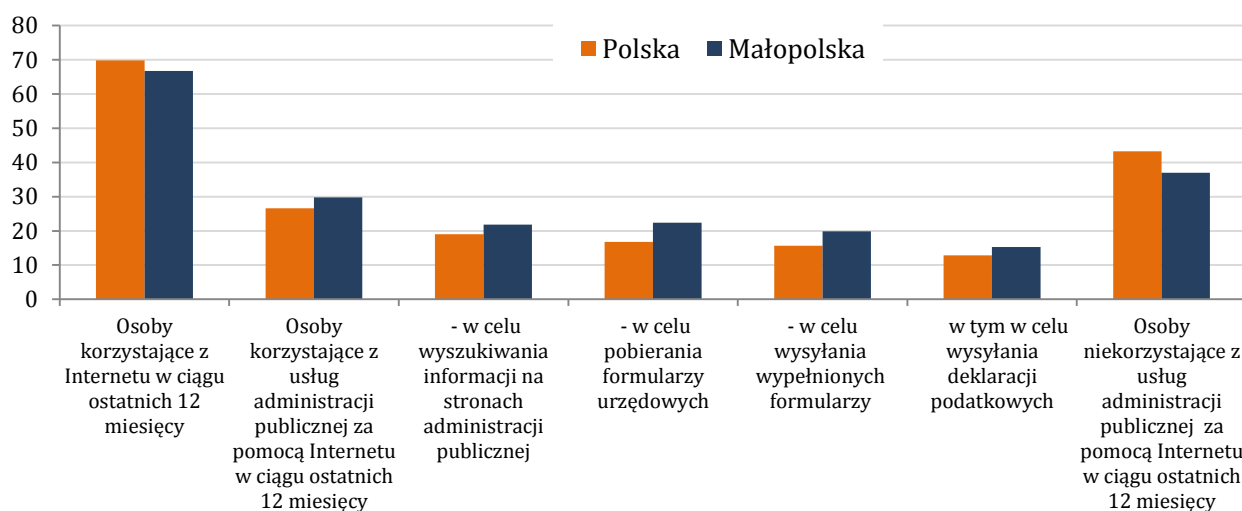
² „Wykorzystanie technologii informacyjno–(tele)komunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2015 roku”, Główny Urząd Statystyczny, 2015 r.

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% deklarowało 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 drugiej 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

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 Statystycznego³ liczba użytkowników Elektronicznej Skrzynki Podawczej posiadających konto na platformie e-puap wyniosła w Małopolsce 74,4 tys. osób, tj. trzecie miejsce po województwie Mazowieckim, i niewiele mniej od województwa Śląskiego (76,3 tys.). Również w przeliczeniu na 1 000 mieszkańców pozycja województwa małopolskiego jest wiodąca. Liczba spraw złożonych przez e-puap w województwie małopolskim w 2014 r. wyniosła **81,2 tys.**, jest to ilość stawiająca Małopolskę na pierwszym miejscu, przed województwem śląskim

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

(69,2 tys. spraw), łódzkim (45,9 tys. spraw) i mazowieckim (45,2 tys. spraw). Wynika z tego, że Małopolanie znacznie pełniej od mieszkańców innych regionów wykorzystują nowoczesne narzędzia komunikacji, chociaż trudniej ich przekonać do samego skorzystania z narzędzia.

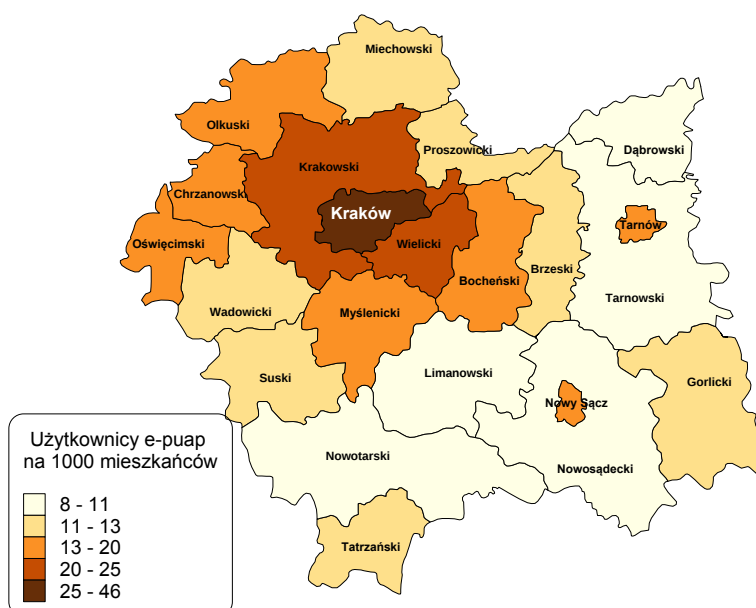
Mapa 2. Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców wg województw



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).

Mapa 3. Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1000 mieszkańców wg 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 wg powiatów województwa małopolskiego

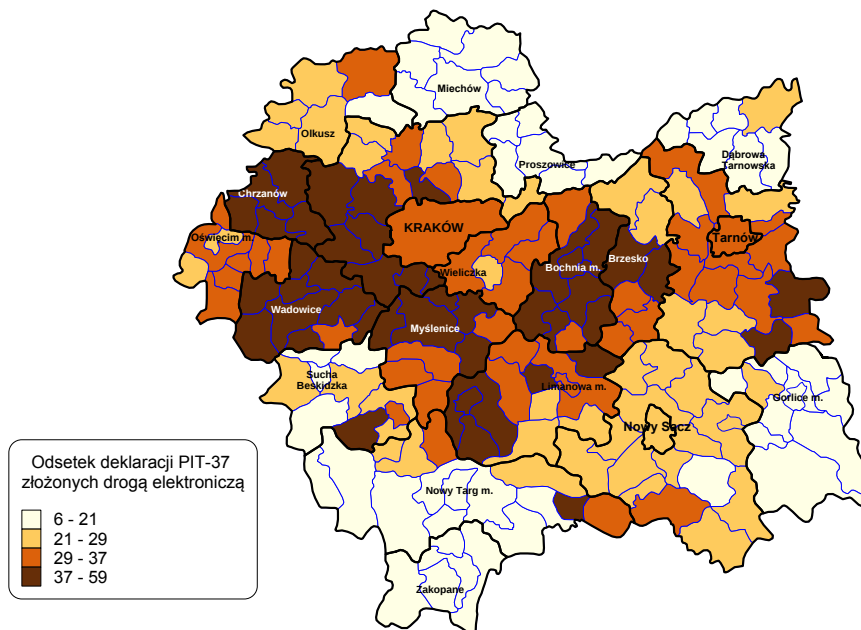


Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny.

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 2,0 punkty procentowe. Wartym odnotowania jest również bardzo wysoka dynamika wzrostu powszechności tej usługi – zaledwie w ciągu jednego roku wartość wskaźnika zwiększyła się o niemal 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 z korzystania z nowoczesnego narzędzia.

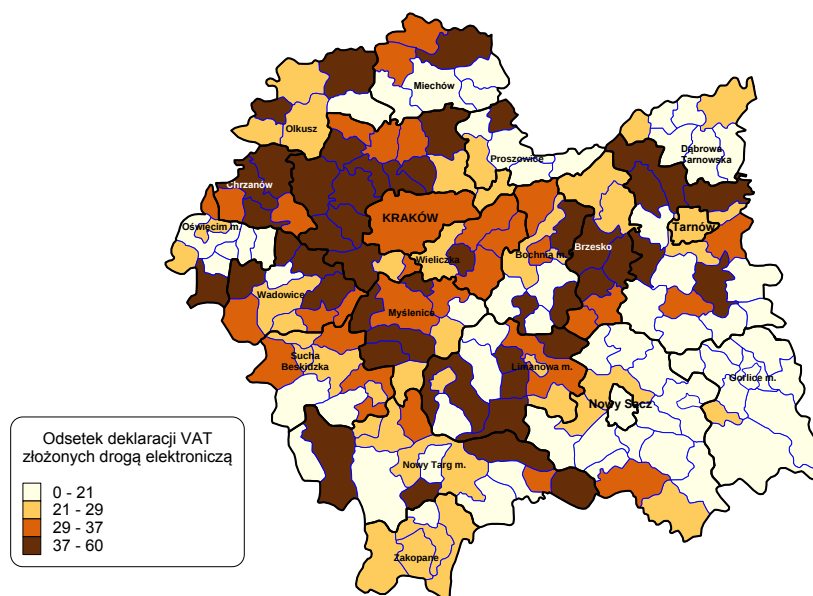
Mapa 5. Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku



Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny.

O ile w przypadku podatku dochodowego od osób fizycznych częstość korzystania z elektronicznych usług podatkowych wyraźnie wskazuje 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 2014 roku

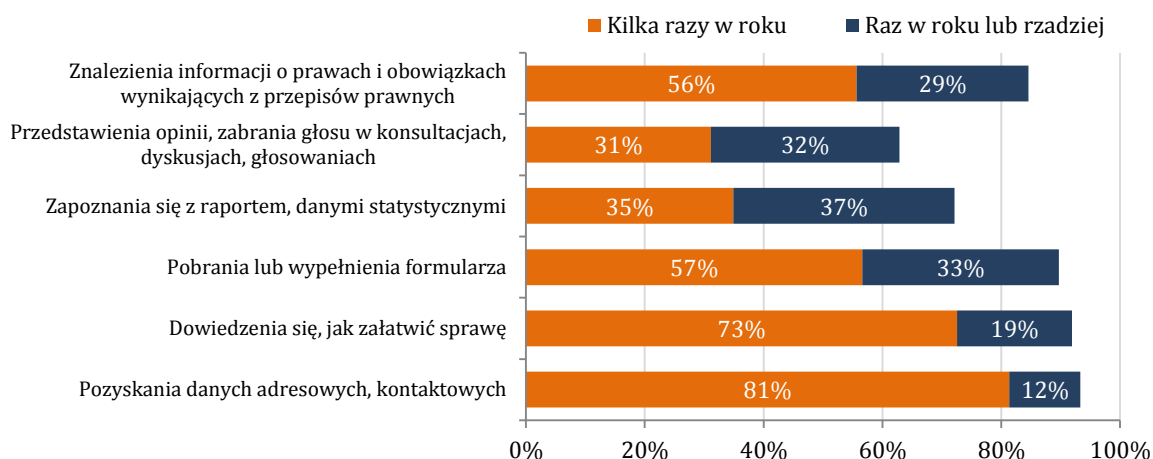


Źródło danych: Główny Urząd Statystyczny

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 sprawy⁴. Co ważne – po tego typu informacje internauci sięgają cyklicznie, kilka razy w ciągu roku, a więc są one traktowane jako informacje stałe, podręczne.

Wykres 8. Odsetek internautów odwiedzających strony internetowe urzędów zlokalizowanych w Małopolsce przynajmniej raz w roku wg typów spraw



Źródło danych: „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015”, MAiC 2015 r.

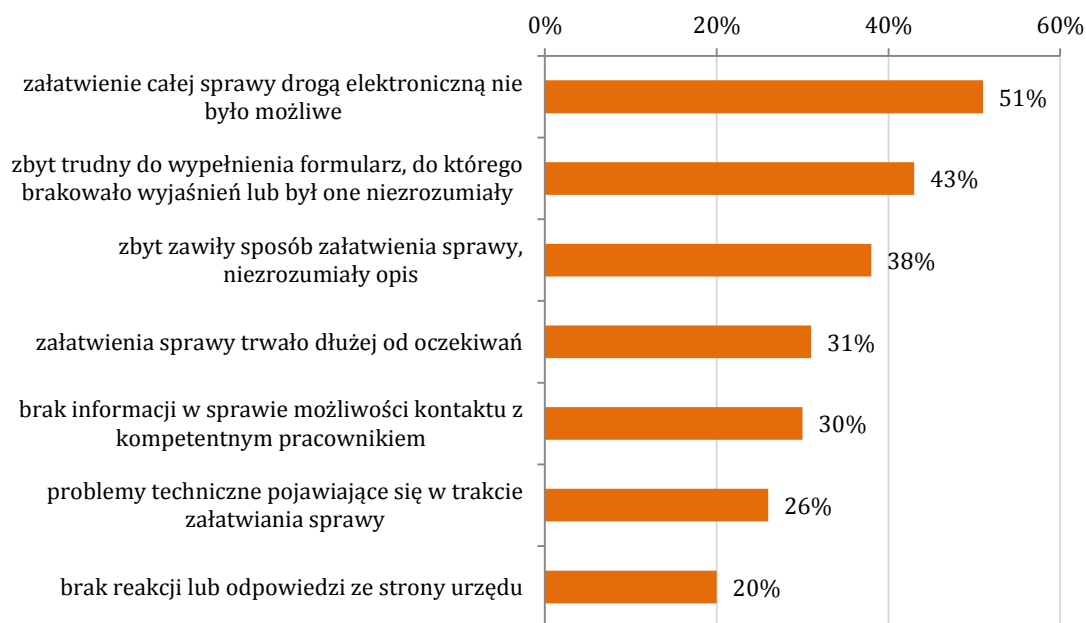
Wysoki odsetek korzystających tylko częściowo koreluje z jakością stron internetowych. Małopolanie oceniają strony urzędów „pozytywnie” i „raczej pozytywnie” pod względem łatwości znalezienia informacji (52% respondentów). Negatywną opinię wyraziło 19% badanych Małopolan. Zrozumiałość prezentowanych 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.

⁴ „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015”, MAiC 2015 r.

Koncentrując się na grupie respondentów, którym nie udało się załatwić sprawy przez internet, zapytano ich o przyczynę takiego stanu. Zdecydowanie najwięcej odpowiedzi (51%) związanych było z odpowiedzią, 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 był on niezrozumiały.

Wykres 9. Przyczyny niepowodzenia w załatwieniu sprawy urzędowej drogą elektroniczną



Źródło danych: „Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015”, MAiC 2015 r.

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.

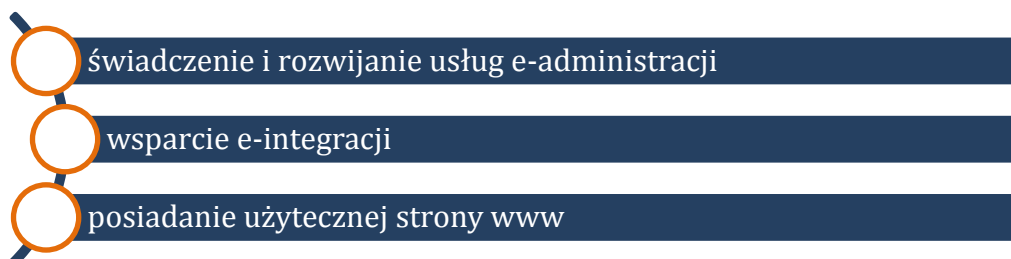
Kolejną kwestią, na którą warto zwrócić uwagę to ilość usług umożliwiających załatwienie całej sprawy drogą elektroniczną udostępnionych przez urzędy. Z danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wynika, że średnio administracja samorządowa w Polsce posiada 13 takich usług, same urzędy powiatowe 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. Wpieranie rozwoju społeczeństwa informacyjnego przez administrację jest liczone w trzech głównych grupach działań.

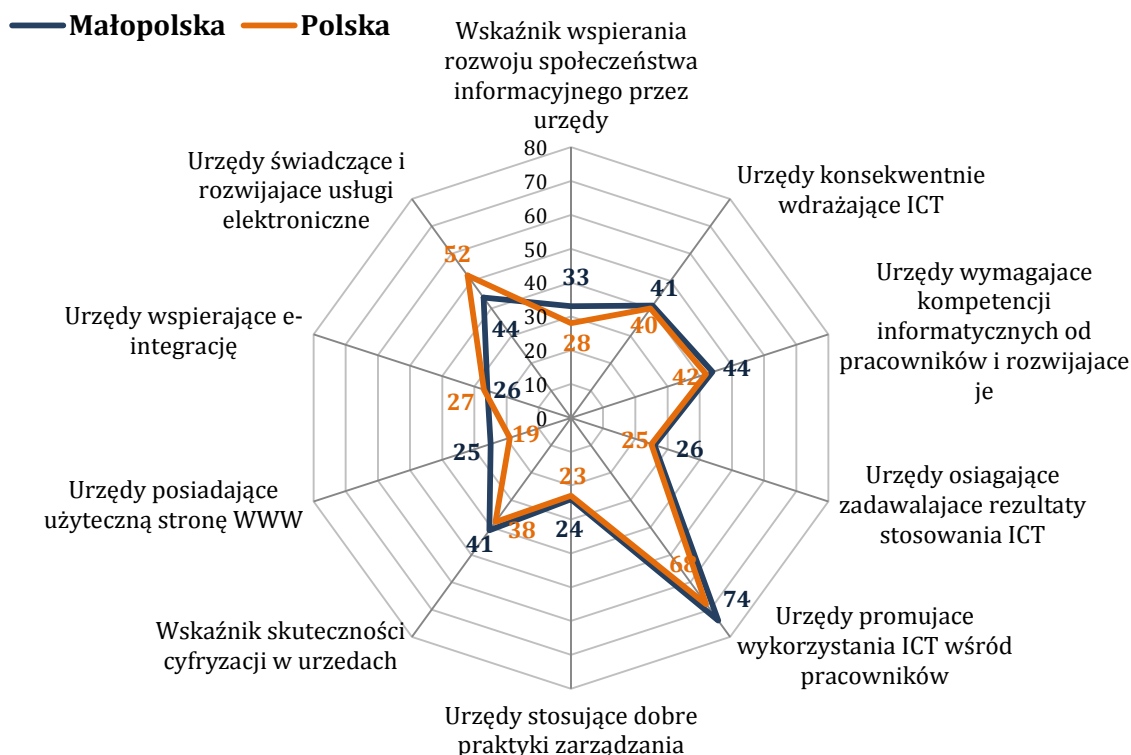
Rysunek 1. Trzy główne grupy działań brane pod uwagę przy ocenie wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego



Źródło: Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015, MAiC 2015 r.

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 (dane w %)



Źródło: Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015, MAiC 2015 r.

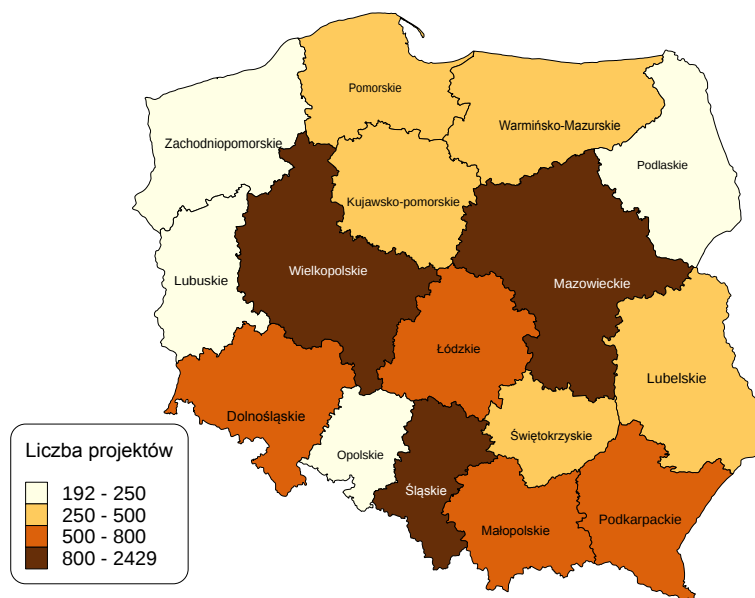
Wsparcie rozwoju społeczeństwa informacyjnego środkami unijnymi w perspektywie 2007-2013

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 czwartym 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.

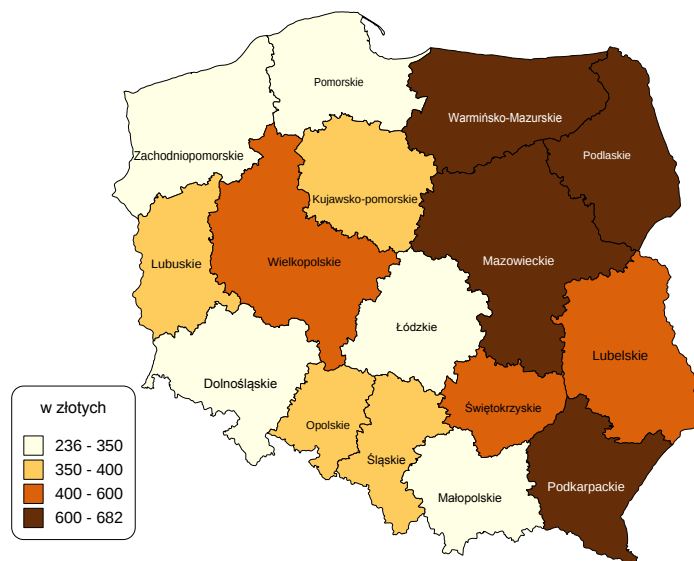
Mapa 7. Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” wg województw



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 5 tematów priorytetowych.

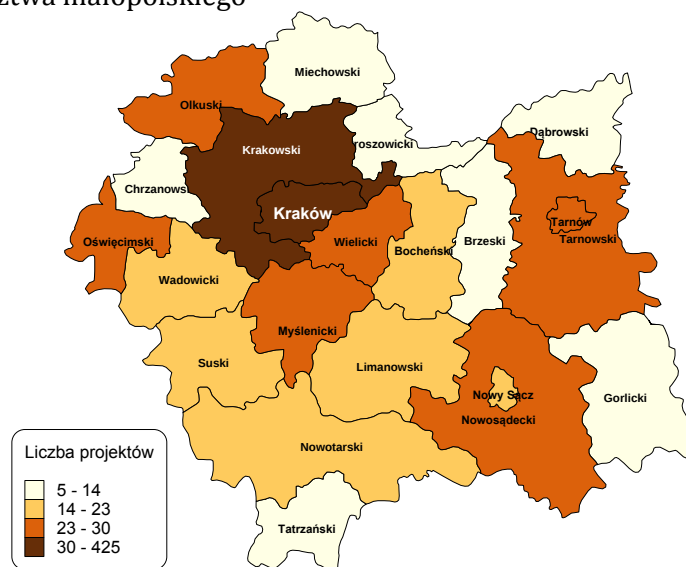
Tabela 1. Liczba i wartość projektów realizowanych w ramach tematów priorytetowych zaliczonych do obszaru „Społeczeństwo informacyjne” w województwie małopolskim

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
15 Inne działania mające na celu poprawę dostępu MŚP do TIK i ich wydajne użytkowanie	317	353	213	1 113
Razem	774	1 087	636	1 404

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” wg powiatów województwa małopolskiego

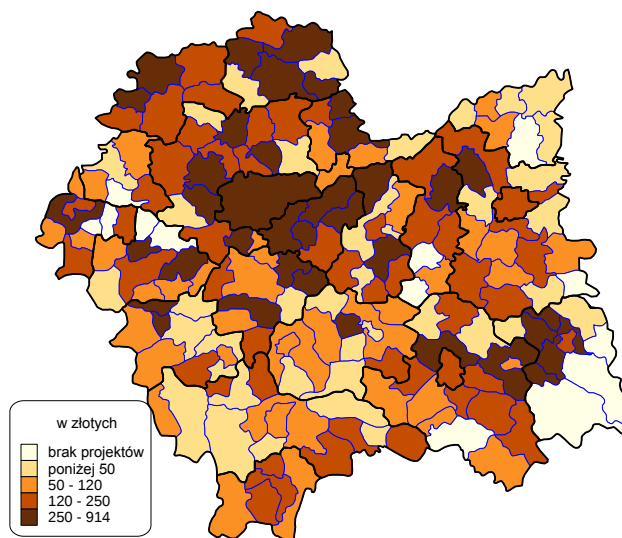


Źródło: opracowanie własne na podstawie baz z systemu KSI SIMIK 07-13

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 12 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” wg gmin województwa małopolskiego



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

4. Zasoby teleinformatyczne małopolskich jednostek samorządu terytorialnego

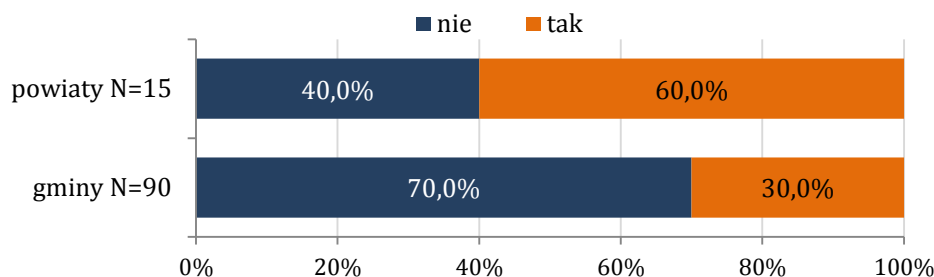
Z danych udostępnionych przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji wynika, że informatyzacja wewnątrz administracji publicznej (back-office) względem wspierania i rozwijania zewnętrznych działań urzędu na styku z klientem (front-office) przebiega intensywniej. Pokazuje to, że w urzędach technologie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

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 urzędach⁶. 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, gotowy produkt dostępny na rynku, do świadczenia e-usług na potrzeby urzędu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

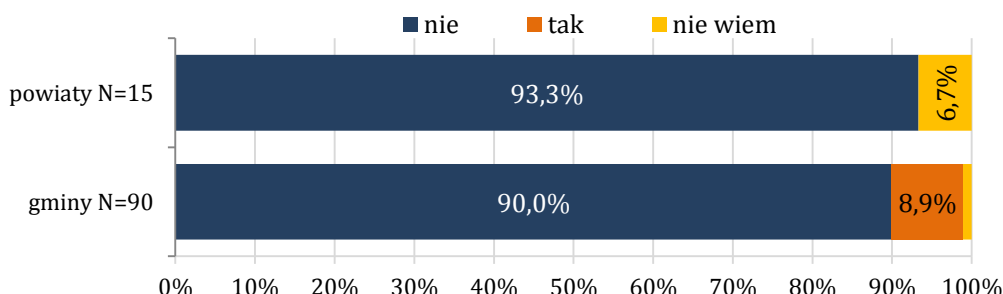
Takie rozwiązania są tańsze, jednak nie zawsze spełniają wszystkie potrzeby urzędów. Dodatkowo w przypadku tego typu rozwiązań nie ma możliwości udzielania sublicencji, dlatego zapytano małopolskie jednostki samorządu terytorialnego czy zamawiało dedykowane rozwiązania do świadczenia e-usług. W przypadku powiatów ani jeden nie

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.

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 oprogramowanie do świadczenia e-usług wykonanego wyłączenie na potrzeby Państwa 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 te oprogramowania do świadczenia usług publicznych drogą elektroniczną były faktycznie tworzone na potrzeby danego klienta, czyli urzędu.

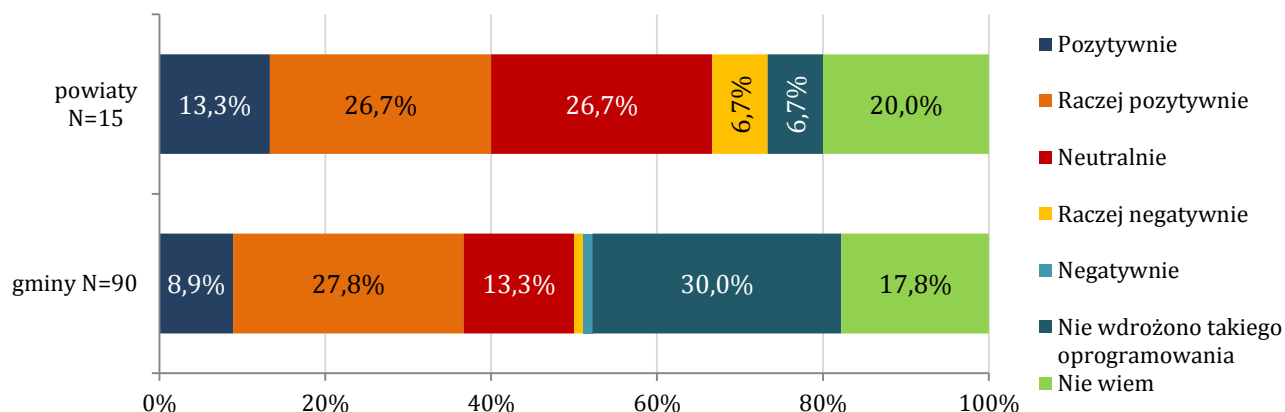
Tabela 2. Dedykowane rozwiązania informatyczne, które zostały wykonane na zamówienie urzędu w celu świadczenia e-usług

	Nazwa oprogramowania	Gmina
1	eUrząd - Rekord Bielsko Biała	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) http://wielkawies.geoportal2.pl/	Wielka Wieś
11	System Elektronicznego Obiegu dokumentów (EZD)	Wielka Wieś
12	Portal dysponenta budżetowego	Wielka Wieś
13	Portal Interesanta https://eurzad.wielka-wies.pl	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.

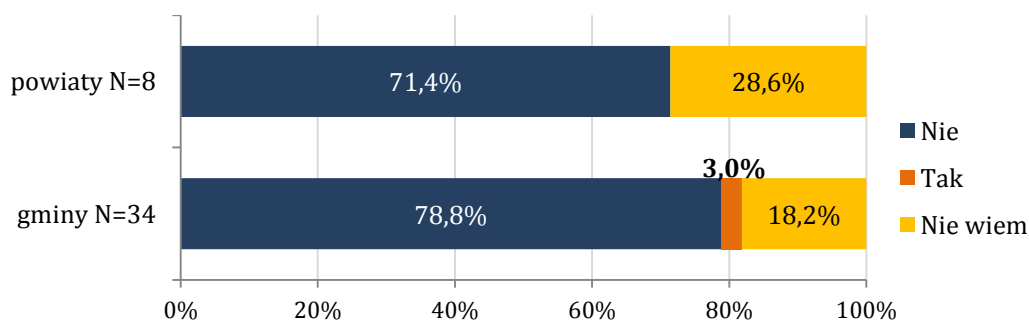
Wykres 13. Poziom oceny oprogramowania dostępnego do obsługi e-usług w małopolskich urzędach



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 urzędem 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



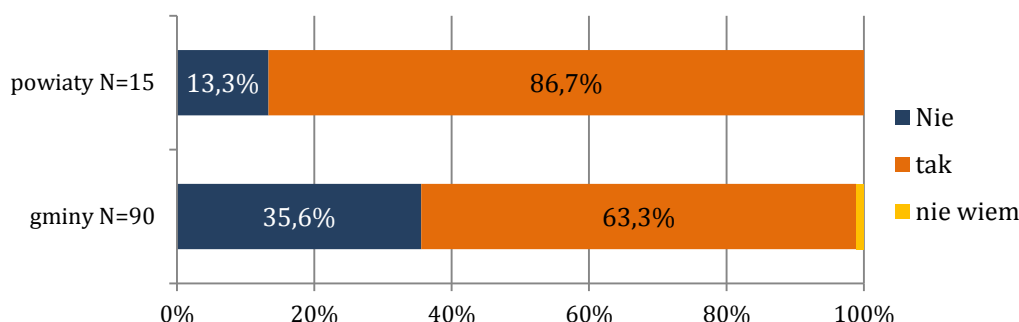
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

2 gminy zdecydowały się wylistować możliwe oprogramowania: gmina Ciężkowice: licencja dla Systemu Informacji Przestrzennej obejmujący obszar terenu własnej gminy, zainteresowane inne jst, mogą korzystać pod adresem 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 urzędom odnośnie systemów informatycznych wspomagających działanie i zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami. Przeważająca większość powiatów i większość gmin zakupiły system informatyczny w celu wsparcia wewnętrznych działań administracji publicznej.

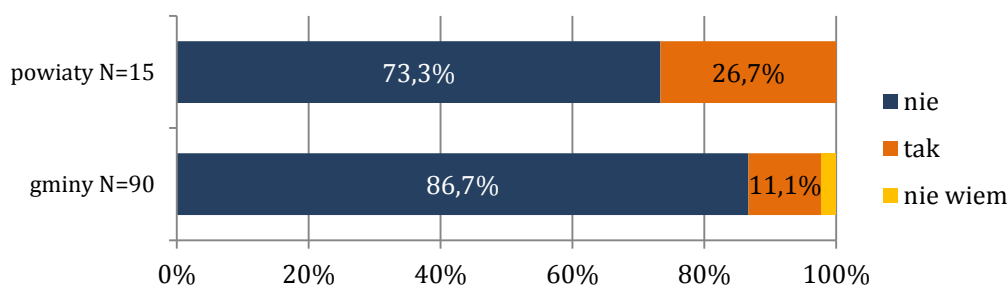
Wykres 15. Zakup systemu informatycznego, gotowego produktu na rynku komercyjnym, wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu



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.

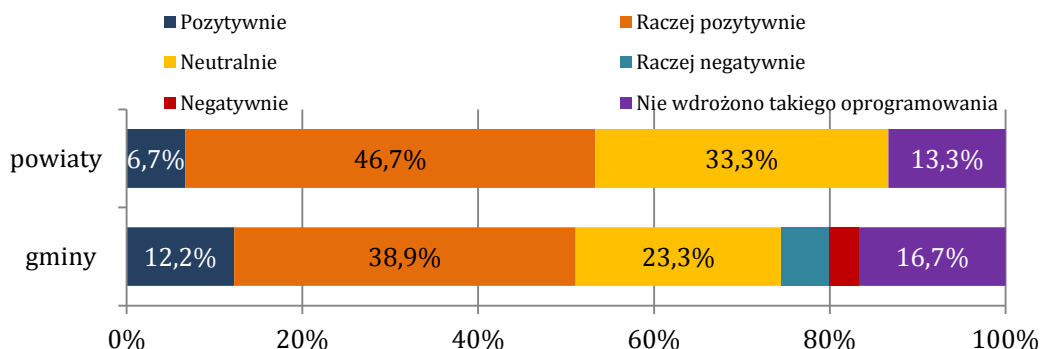
Tabela 4. Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami - powiaty

Jakie	powiat
1	System Budżet
2	RCP - REJESTRATOR CZASU PRACY
3	Korelacja - PROGRAM KADROWO - PŁACOWY ORAZ ŚRODKI TRWAŁE
4	e-SOD (Elektroniczny System Obiegu Dokumentów)
5	e-SOD (Elektroniczny System Obiegu Dokumentów)
6	LBPP,
7	ZPiP

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

Pracownicy urzędów ocenili wdrożone oprogramowania 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

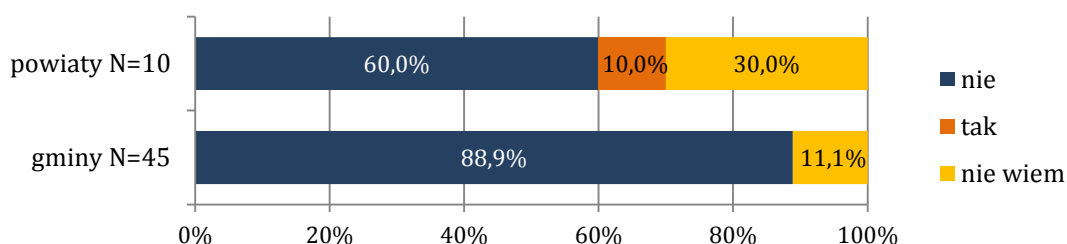


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

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 ich przydatności i użyteczności. Drugą kwestią jest fakt, że łatwiej urzędowi 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 urzędowi 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



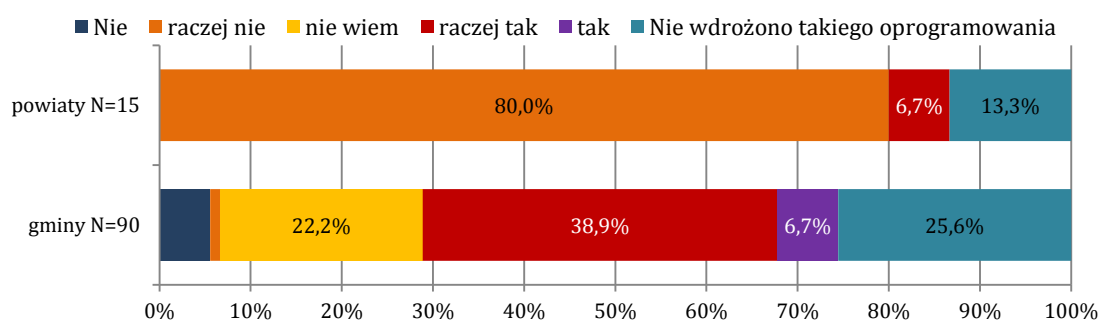
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

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. „Interoperacyjności teleinformatycznej jest definiowana jako zdolność systemów teleinformatycznych oraz wspieranych przez nie procesów do wymiany danych oraz do dzielenia się informacjami i wiedzą”⁷.

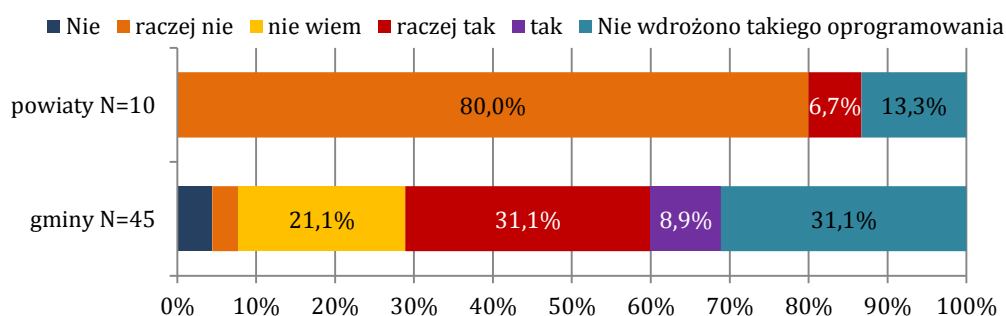
Małopolskie gminy i powiaty zostały zapytane czy wdrażane rozwiązania przy cyfryzacji usług publicznych oraz oprogramowania mającego na celu usprawnienie działania urzędu spełniają wymagania krajowych ram interoperacyjności.

Wykres 19. Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjność przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-administracja



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

Wykres 20. Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjność przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-usługi



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

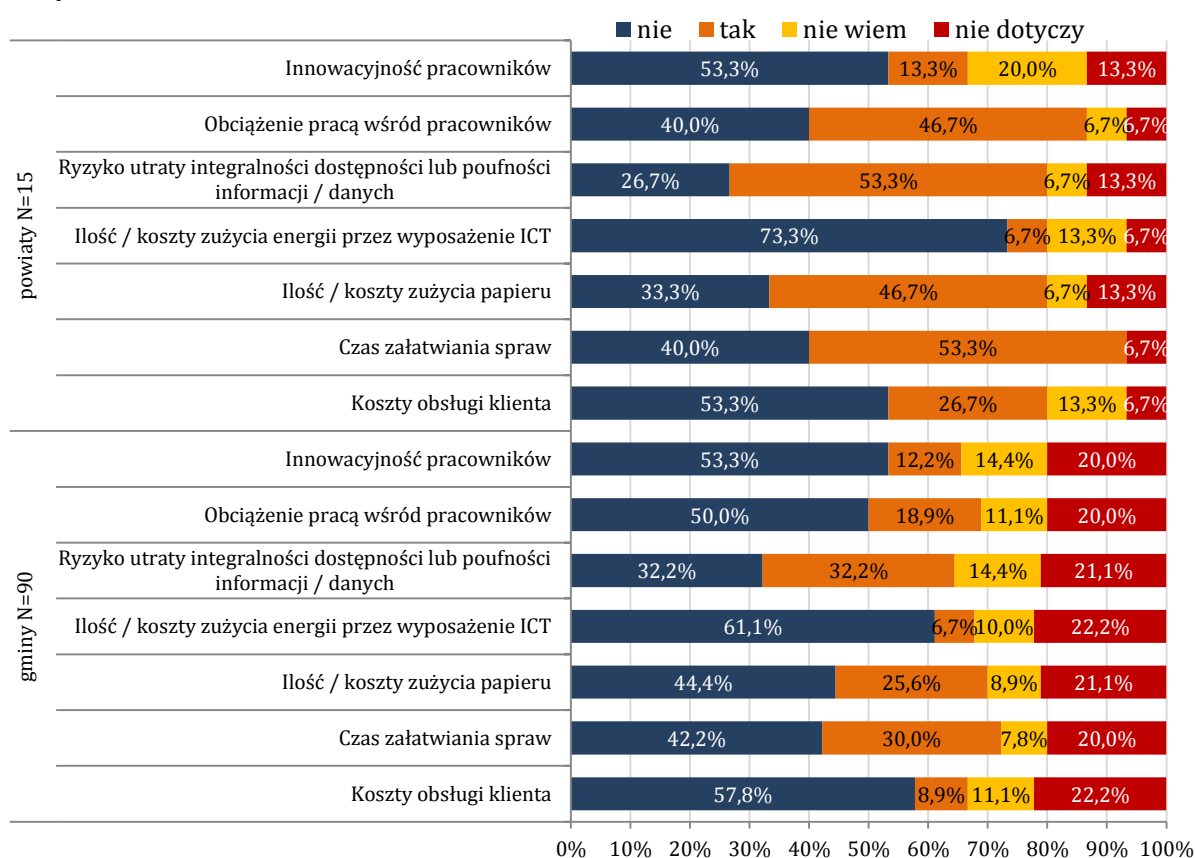
⁷ Krajowe Ramy Interoperacyjności, Załącznik do Uchwały Rady Ministrów. Za tworzenie warunków i ustalanie zasad interoperacyjnego rozwoju i współdziałania systemów informacyjnych administracji publicznej odpowiada Rada Ministrów.

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 urzędom gmin czy powiatów może być ciężko jednoznacznie stwierdzać 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: 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: Społeczeństwo informacyjne w liczbach 2015, MAiC 2015 r.

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 poczyniła znaczący postęp w zakresie udostępniania nowoczesnych usług na przestrzeni lat 2007-2014, gdzie w 2007 roku 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. Według informacji uzyskanej z systemu SEKAP (System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej) eksploatowanego w województwie śląskim

ranking najliczniej występującymi usługami realizowanymi przy pomocy tej platformy są:

Tabela 5. 40 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną - SEKAP

LP	NAZWA USŁUGI	Odsetek spraw (%)
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
21	Dokonanie zmiany wpisu do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki 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: • brakiem miejsca na kolejne wpisy terminów badania technicznego • zmianą danych osobowych
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
	Wydanie wtórnika:
18.	• prawa jazdy • pozwolenia do kierowania tramwajem
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:

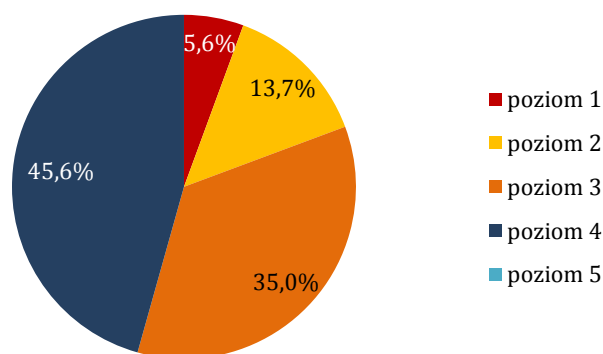
- **poziom 1 – informacyjny:** instytucje administracji publicznej udostępniają obywatelom i przedsiębiorcom informacje publiczne na portalach internetowych,
- **poziom 2 – interakcja jednostronna:** interesariusze komunikują się z urzędami drogą elektroniczną, ale jest to komunikacja jednostronna,
-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

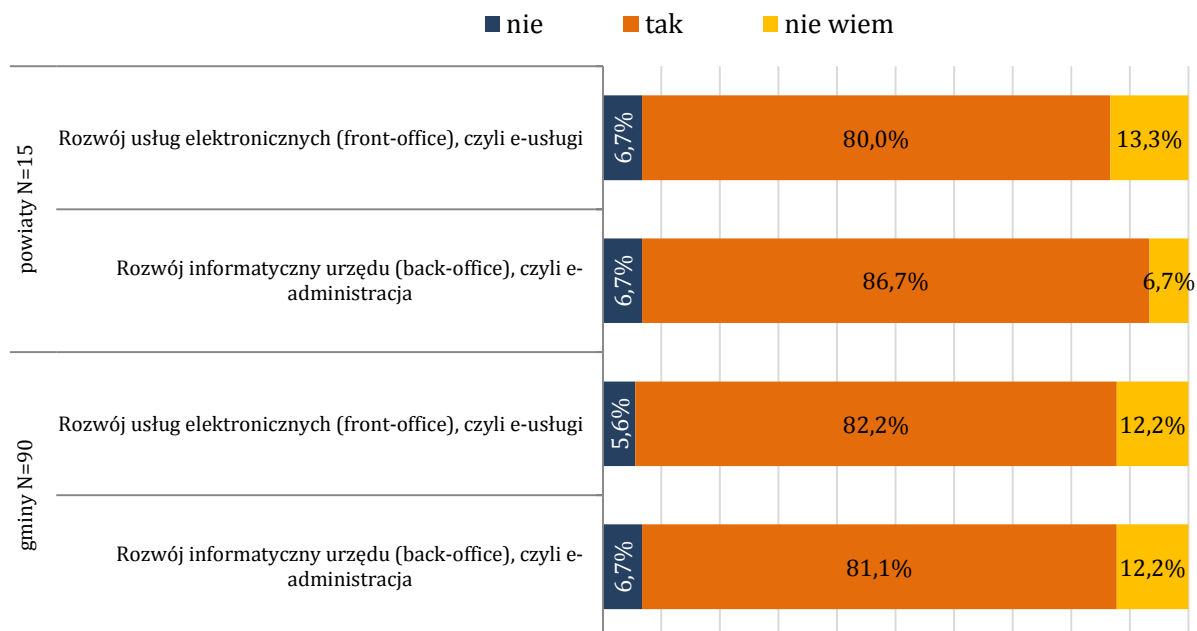
6. Plany jednostek samorządu terytorialnego w zakresie rozwoju teleinformatycznego i cyfryzacji usług publicznych

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 bądź na potrzeby innego urzędu, 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



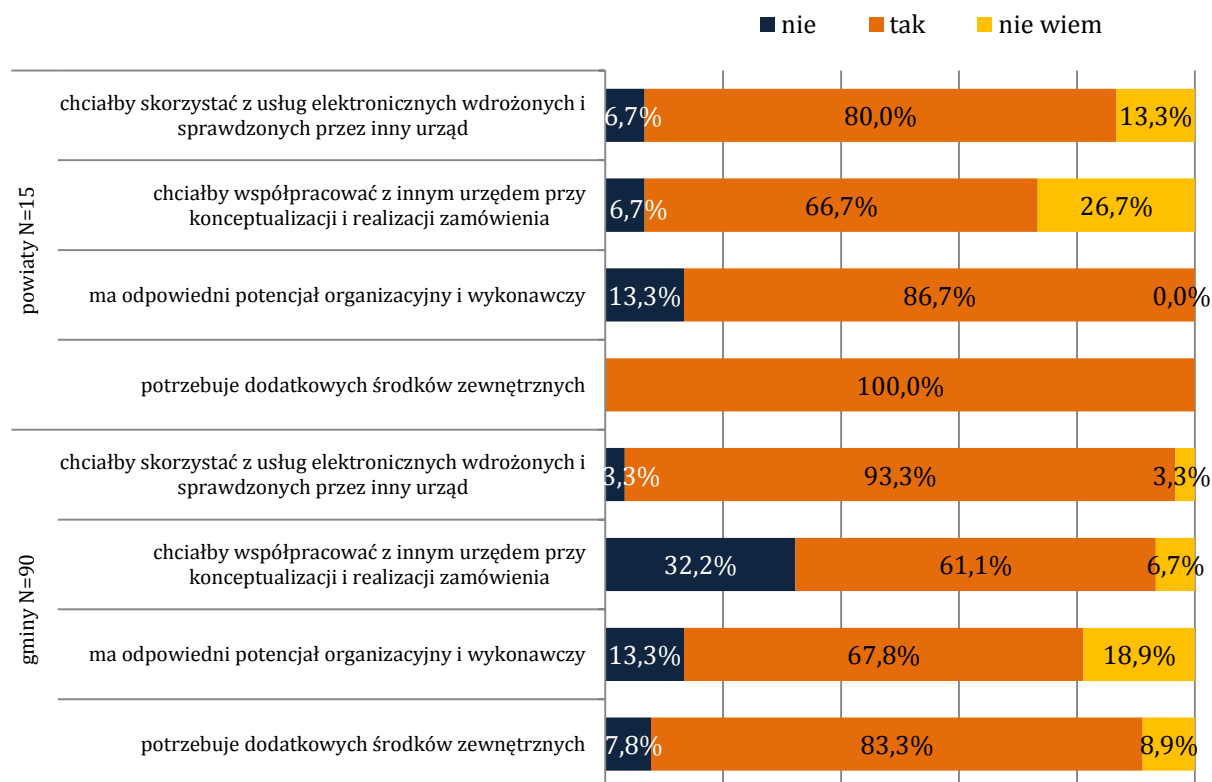
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

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 zainteresowana 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:

- *Koordinacja usytuowania projektowanych sieci uzbrojenia terenu*
- *Udostępnianie informacji o środowisku i jego ochronie*
- *Zgłoszenie lub uzupełnienie zgłoszenia pracy geodezyjnej lub kartograficznej*

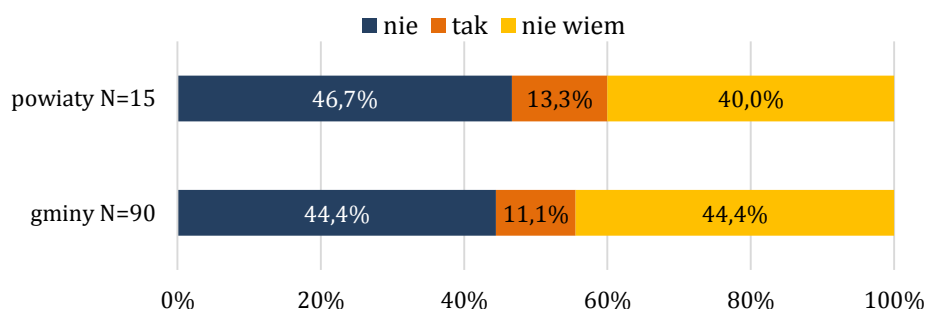
Z kolei wśród gmin najwięcej głosów padło na:

- 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 lista 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 tak identyfikują takie usługi publiczne zostały poproszone o ich wskazanie. Usługi zostały wymienione przez 7 oraz jeden powiat – oświęcimski a wskazana usługa to wyrabianie prawo 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.	Skawina
opłaty za wodę	Słupnice
opłaty za odbiór nieczystości	Słupnice
podatki gminne	Słupnice
podatek od środków transportu	Słupnice
deklaracje podatkowe	Zielonki
deklaracje śmieciowe	Zielonki
usługi ewidencji ludności	Zielonki
usługi stanu cywilnego	Zielonki

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych z małopolskich gmin i powiatów.

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 system elektronicznym. Poszczególne jednostki administracji mogą wprowadzać własne rozwiązania w zakresie świadczonych usług;
- 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 poziom 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;

- Małopolska jest liderem w zakresie korzystania przez jej mieszkańców z usług e-puap;
- Najczęstszym celem odwiedzin stron internetowych urzędów jest pozyskanie danych adresowych;
- 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 poddawany monitorowaniu przez największą ilość 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. Jednak w celu poprawy poziomu zaufania należy opracować system / sposób budowania zaufania wśród mieszkańców i przedsiębiorców względem e-usług
- Ponad połowa internautów (55%) preferuje załatwianie spraw administracyjnych drogą tradycyjną (osobista wizyta w urzędzie bądź droga listowna). Jednak przedsiębiorcy oraz społeczeństwo wykazują 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.

- 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 stylu urząd i klienta 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.

Spis tabel, wykresów, map i rysunków

Tabele

Tabela 1. Liczba i wartość projektów realizowanych w ramach tematów priorytetowych zaliczonych do obszaru „Społeczeństwo informacyjne” w województwie małopolskim.....	18
Tabela 2. Dedykowane rozwiązania informatyczne, które zostały wykonane na zamówienie urzędu w celu świadczenia e-usług.....	21
Tabela 3. Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami - gminy	24
Tabela 4. Zamówione dedykowane programy informatyczne na potrzeby wsparcia działania i zarządzania wewnętrznymi zasobami i procesami - powiaty.....	24
Tabela 5. 40 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną - SEKAP.....	29
Tabela 6. 20 najpopularniejszych procedur świadczonych drogą elektroniczną – miasto Kraków	30
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.....	35

Rysunki

Rysunek 1. Trzy główne grupy działań brane pod uwagę przy ocenie wspierania rozwoju społeczeństwa informacyjnego.....	16
Rysunek 2. Life events świadczone w Portugalii, Hiszpanii i na Malcie	28

Mapy

Mapa 1. Ocena poczucia bezpieczeństwa podczas korzystania z następujących konkretnych usług w internecie	8
Mapa 2. Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1 000 mieszkańców wg województw	11
Mapa 3. Zarejestrowani użytkownicy platformy e-puap na 1000 mieszkańców wg powiatów województwa małopolskiego	11
Mapa 4. Przyrost użytkowników platformy e-puap na 1 000 mieszkańców w latach 2013-2014 wg powiatów województwa małopolskiego.....	12
Mapa 5. Odsetek deklaracji PIT-37 złożonych elektronicznie przez osoby fizyczne oraz osoby prowadzące działalność gospodarczą według gmin województwa małopolskiego w 2014 roku	13
Mapa 6. Odsetek deklaracji VAT złożonych elektronicznie przez osoby prawne i jednostki nieposiadające osobowości prawnej według gmin województwa małopolskiego 2014 roku	13
Mapa 7. Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” wg województw	17
Mapa 8. Średnia wartość na 1 mieszkańca projektów w obszarze „Społeczeństwo informacyjne” według województw.....	18
Mapa 9. Liczba projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” wg powiatów województwa małopolskiego.....	19
Mapa 10. Wartość ogółem na mieszkańca projektów realizowanych w ramach obszaru „Społeczeństwo informacyjne” wg gmin województwa małopolskiego.....	19

Wykresy

Wykres 1. Udział w badaniu małopolskich urzędów gmin i powiatów	3
Wykres 2. Korzyści urzędów, wynikające z zastosowania Internetu w procesie świadczenia usług w 2014 roku	5
Wykres 3. Posiadanie dokumentu strategicznego przez małopolskie urzędy	6
Wykres 4. Preferowane sposoby załatwiania spraw urzędowych wśród internautów w 2014 r. ..	6
Wykres 5. Podejmowanie działań informacyjnych o możliwości korzystania z usług administracji publicznej przez internet oraz zachęcanie obywateli i przedsiębiorców do załatwiania spraw drogą elektroniczną	7
Wykres 6. Wskaźnik świadczenia i rozwijania e-administracji w województwach	9
Wykres 7. Korzystanie z Internetu w kontaktach z administracją publiczną przez osoby w wieku 16-74 lat	10
Wykres 8. Odsetek internautów odwiedzających strony internetowe urzędów zlokalizowanych w Małopolsce przynajmniej raz w roku wg typów spraw	14
Wykres 9. Przyczyny niepowodzenia w załatwieniu sprawy urzędowej drogą elektroniczną.....	15
Wykres 10. Cyfrowe usługi publiczne w Polsce i Małopolsce (dane w %)	16
Wykres 11. Zakup oprogramowania, gotowy produkt dostępny na rynku, do świadczenia e-usług na potrzeby urzędu	20
Wykres 12. Zakup dedykowanego oprogramowania do świadczenia e-usług wykonanego wyłączenie na potrzeby Państwa urzędu	21
Wykres 13. Poziom oceny oprogramowania dostępnego do obsługi e-usług w małopolskich urzędach	22
Wykres 14. Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej	22
Wykres 15. Zakup systemu informatycznego, gotowego produktu na rynku komercyjnym, wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu	23
Wykres 16. Zakup dedykowanego systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu	23
Wykres 17. Poziom oceny systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie wewnętrznymi zasobami i procesami urzędu	25
Wykres 18. Możliwość udostępnienia w formie bezpłatnej bądź sublicencji zakupionego dedykowanego rozwiązania, które zostało pozytywnie ocenione przez pracowników administracji publicznej	25
Wykres 19. Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjność przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-administracja	26
Wykres 20. Spełnianie wymagań krajowych ram interoperacyjność przez wdrożone w małopolskich urzędach oprogramowanie – e-usługi	26
Wykres 21. Monitorowane zjawiska w obszarze e-usług i e-administracji w małopolskich urzędach	27
Wykres 22. Struktura dojrzałości e-usług publicznych świadczonych przy pomocy platformy SEKAP	32
Wykres 23. Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych	33
Wykres 24. Plany małopolskich urzędów w zakresie finansowania rozwiązań teleinformatycznych z funduszy unijnych	34

Wykres 25. Czy identyfikują Państwo usługi świadczone przez Państwa urząd, którymi zainteresowanie ze strony klientów wewnętrznych (pracownicy) i zewnętrznych (obywatele, przedsiębiorcy) można określić jako niskie, a które to usługi ze względu na krytyczny charakter (np.: bezpieczeństwo publiczne) powinny zostać poddane cyfryzacji? 35

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
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 nałożenia na właściciela gruntu, położonego na terenie ochrony pośredniej, obowiązku zlikwidowania źródła zanieczyszczenia wody	4
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 psychologiczną - 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
71	Ponowne wykorzystanie informacji publicznej	4
72	Porady on-line 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
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
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
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 włóknistych	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, odroczenia 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 świadczono 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
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 01 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 nie uznania 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
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 z wyrysów 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 (uwłaszczenie, 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
242	Wydanie zaświadczenia 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 szczególnie	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 wywłaszczeniowego	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 ośrodek 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
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
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
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
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 trwały zarząd	3
370	Oddanie nieruchomości Skarbu Państwa w trwały 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
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
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
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
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
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	Wyplata 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
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
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, ujednolicenie terminów)	3
577	Zmiana treści umowy oddania nieruchomości Skarbu Państwa w użytkowanie wieczyste (np. zmiana terminu zabudowy nieruchomości, zmiana sposobu zagospodarowania nieruchomości, ujednolicenie 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
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
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 zawierającej 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

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 odstąpienie 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 1997r. - 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
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 zbiorów 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
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	Zbiorcze 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	Opłata 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 wrysów 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
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
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
89	Wydanie zaświadczenia 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 umieszczania 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
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 obywatela	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
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 ob	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
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 01 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
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
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 psychologiczną - pedagogiczną (konsultację, terapię)	8
246	Odwołanie	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
266	Wydanie wypisu z rejestru gruntów, budynków i lokali oraz wypisu i wrysów 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	Zbiórce 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
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 ośrodek 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, daniela 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
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
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 on-line 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
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
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 ośrodek 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 niele	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 nie	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,	2
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
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
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 zawierającej 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 mieszańców	2
492	Wydanie zezwolenia na prowadzenie obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych	2
493	Wydanie zezwolenia na przetwarzanie odpadów	2
494	Wydanie zgody na odstępowanie 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
499	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki 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, ujednolicenie 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 wyrysu 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
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 nałożenia 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
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
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
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 trwałe zarząd	7
129	Odwolanie	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 niepeł	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 ni	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	7
135	Ponowne ubieganie się o prawo jazdy / pozwolenie na kierowanie tramwajem	7
136	Ponowne wykorzystanie informacji publicznej	7
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, daniela i sarny oraz	7

	szkody wyrządzone przy wykonywaniu polowania	
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
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	7

	(gmina > województwo)	
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
191	Wydanie decyzji zatwierdzającej podział nieruchomości	7
192	Wydanie decyzji zatwierdzającej zmianę klasyfikacji odpadów niebezpiecznych na odpady inne niż niebezpieczne	7
193	Wydanie decyzji zawierającej 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
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	7

	budowę lub przebudowę zjazdu	
226	Wydanie zgody na odstępstwo od przepisów techniczno-budowlanych	7
227	Wykreślenie wpisu z rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodek 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
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