

MARIAN ADAMEK

HENRYK SOBOLEWSKI

ZARZĄDZANIE USŁUGAMI KOMUNALNYMI W GMINIE

Wprowadzenie

Zasady i formy gospodarki komunalnej jednostek samorządu terytorialnego określa ustawa z dnia 20 grudnia 1996 roku o gospodarce komunalnej². Należy zauważyć, że przedmiotowa ustawa nie definiuje wprost gospodarki komunalnej, ale poprzez pryzmat zadań o charakterze użyteczności publicznej wskazuje, co gospodarka komunalna obejmuje i co jest jej celem. Według art. 1 ust. 2 gospodarka komunalna obejmuje w szczególności zadania o charakterze użyteczności publicznej, których celem jest bieżące i nieprzerwane zaspokajanie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych.

Działalność komunalna posiada pewną specyfikę, z uwagi na fakt, że jest ona prowadzona przez szczególnie podmiot, jakim jest gmina (posiadająca osobowość prywatnoprawną i publicznoprawną) oraz, że jest ona ukierunkowana (cel działalności komunalnej) na zaspokajanie zbiorowych potrzeb danej wspólnoty samorządowej. Obowiązujące przepisy prawne przewidują dwa sposoby realizacji zadań własnych gminy (zadań o znamionach użyteczności publicznej), a mianowicie: bezpośrednio, poprzez wykorzystanie (zaangażowanie) własnych struktur gminy, bądź utworzenie spółki prawa handlowego oraz pośrednio, poprzez zawieranie umów z kontrahentami usytuowanymi na zewnątrz danej jednostki samorządowej (gminy), która tym samym godzi się na partycypowanie tych podmiotów w realizacji zadań publicznych.

Celem artykułu jest analiza sposobu zarządzania gospodarką komunalną w świetle ocen wydanych przez mieszkańców badanej gminy. W tym badaniu została poddana weryfikacji opinia mieszkańców o jakości usług komunalnych do których m.in. należą: dostarczanie ciepłej i zimnej wody, wywóz odpadów komunalnych i odprowadzanie ścieków, komunikacja miejska, usługi w zakresie sportu i rekreacji, usługi w zakresie kultury

¹ W artykule wykorzystano materiały z badań opinii mieszkańców o jakości życia i oczekiwaniach wobec administracji samorządowej przeprowadzonych w 2007 i 2010 r. przez Pracownię Badań Opinii Publicznej Społeczności Lokalnej i Rynku w Jarocinie. Raporty i prezentacje z badań zostały na użytek tego artykułu udostępnione przez Burmistrza Miasta i Gminy Pleszew.

² Ustawa z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej, DzU 1997, nr 9, poz. 43 wraz z późn. zm. www.infor.pl/dziennik-ustaw ((20.09.2011).

i edukacji, usługi mieszkaniowe. Badania przeprowadzono na przykładzie miasta i gminy Pleszew. Okres badawczy dotyczy lat 2007 i 2010.

Wstępna analiza spółek komunalnych

W gminie Pleszew funkcjonują trzy spółki prawa handlowego ze 100% udziałem gminy. Najstarsza z nich to Przedsiębiorstwo Komunalne Spółka z o.o. w Pleszewie, która funkcjonuje od 1 stycznia 1994 roku z kapitałem zakładowym 2244,5 tys. zł. Spółka działa na terenie Miasta i Gminy Pleszew oraz gmin: Chocz, Czermin, Dobrzyca, Gołuchów, Kotlin. Zatrudnia około 170 osób, posiadających doświadczenie w branży komunalnej. Spółka posiada wyodrębnione organizacyjnie zakłady: Zakład Usług Komunalnych, Zakład Wodociągów i Kanalizacji, Oczyszczalnia Ścieków, Składowisko Odpadów, Okręgowa Stacja Kontroli Pojazdów.

Przedmiot działalności spółki obejmuje usługi o charakterze komunalnym i komercyjnym. Do głównej działalności wynikającej z umowy spółki należy: produkcja, uzdatnianie i dostawa wody, odprowadzanie i oczyszczanie ścieków, wywóz odpadów stałych i płynnych, segregacja odpadów, utrzymanie i konserwacja zieleni, prowadzenie składowiska odpadów, oczyszczanie ulic, placów i chodników, budowa sieci wodno-kanalizacyjnej, badania laboratoryjne wody, ścieków i gleby, zimowe utrzymanie dróg, ulic i chodników, budowa i remonty ulic, placów i chodników, budowa i remonty sieci wodno-kanalizacyjnej.

Pięć lat później (1 lutego 1999 r.) powstało Pleszewskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Pleszewie. Przedmiotem działalności spółki jest budowanie domów mieszkalnych i ich eksploatacja na zasadach najmu. Celem działania PTBS jest zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych społeczności Miasta i Gminy Pleszew poprzez budowę mieszkań, remont istniejących zasobów mieszkaniowych, poprawę warunków zamieszkania lokatorów oraz zabezpieczenie mieszkań socjalnych dla ludzi mających okresowe kłopoty z wynajmem mieszkania na rynku mieszkaniowym.

Zdecydowanie najmłodszą spółką komunalną jest Sport Pleszew Spółka z o.o. w Pleszewie, która funkcjonuje od 7 lipca 2009 roku. Celem spółki jest prowadzenie działalności w zakresie wypoczynku, sportu, rekreacji, rehabilitacji zdrowotnej i turystyki, a w szczególności prowadzenie: obiektów sportowych, obiektów służących poprawie kondycji fizycznej, działalności rozrywkowej i rekreacyjnej, działalności turystycznej, edukacji sportowej i prozdrowotnej, zajęć sportowych i rekreacyjnych oraz współpracy z klubami sportowymi i stowarzyszeniami działającymi w zakresie sportu, rekreacji i turystyki.

Ocena jakości realizowanych usług komunalnych w gminie

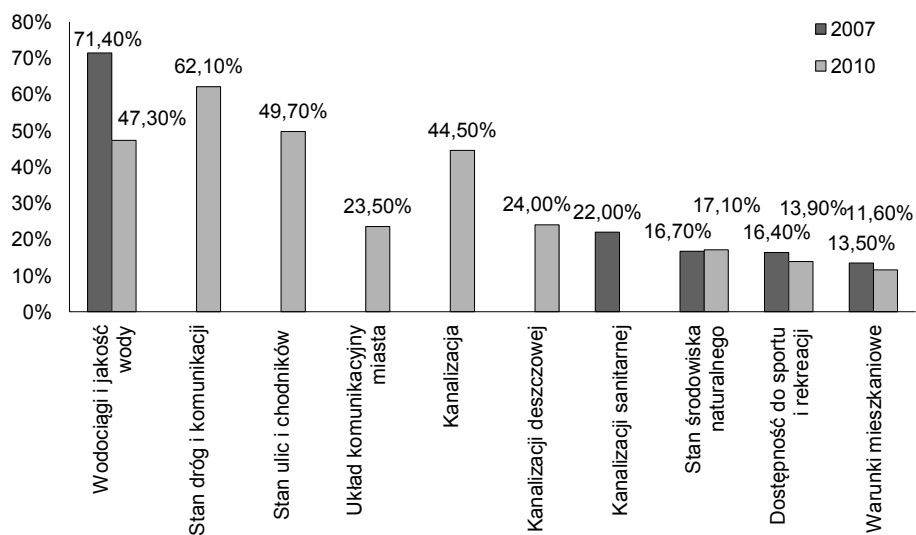
W badaniu poddano weryfikacji hipotezę, że nie można efektywnie świadczyć usług komunalnych bez wiedzy użytkowników o ich jakości. Zakładano, że dzięki zebranych informacjom spółki gminne będą w stanie lepiej rozpoznać i zaspokajać potrzeby i oczekiwa-

nia odbiorców tych usług. Badania zostały zrealizowane w roku 2007 na losowej próbie 811 i roku 2010 na losowej próbie 809 dorosłych mieszkańców Miasta i Gminy Pleszew.

Formułując cele badawcze przyjęto, iż jakość życia obejmuje zarówno stan środowiska, jak: dobrobyt mieszkańców, ich zdrowie, bezpieczeństwo, dostępność do opieki społecznej, oświaty, kultury i rekreacji, a także uczestnictwo w życiu społecznym miasta i gminy. Podstawowym celem badania było zebranie opinii mieszkańców o stanie miasta, warunkach życia i oczekiwaniach wobec władz samorządowych. Szczegółowe cele badawcze obejmowały następujące zagadnienia: ogólna ocena gminy, opinia mieszkańców o samorządzie, priorytety rozwoju, sytuacja mieszkaniowa, opieka zdrowotna, pomoc społeczna, zdrowie i środowisko, oświata i bezpieczeństwo, sport i kultura, komunikacja miejska.

Kwestionariusz ankiety był budowany z zachowaniem siedmioetapowego procesu³ i składał się z 5 pytań warunkowych, 9 pytań tabelarycznych, 2 pytań ocen zjawisk na skali od 1 do 5 oraz pytań opartych na skali, mających na celu pokazanie stopnia intensywności wyborów⁴.

Na rysunku 1 przedstawiono wyniki badań jako udział negatywnej oceny warunków życia w gminie Pleszew, biorąc za podstawę ocenę przez mieszkańców realizacji ważniejszych usług komunalnych.



Rysunek 1. Negatywna ocena warunków życia w gminie Pleszew w badaniach z lat 2007 i 2010

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań z lat 2007 i 2010.

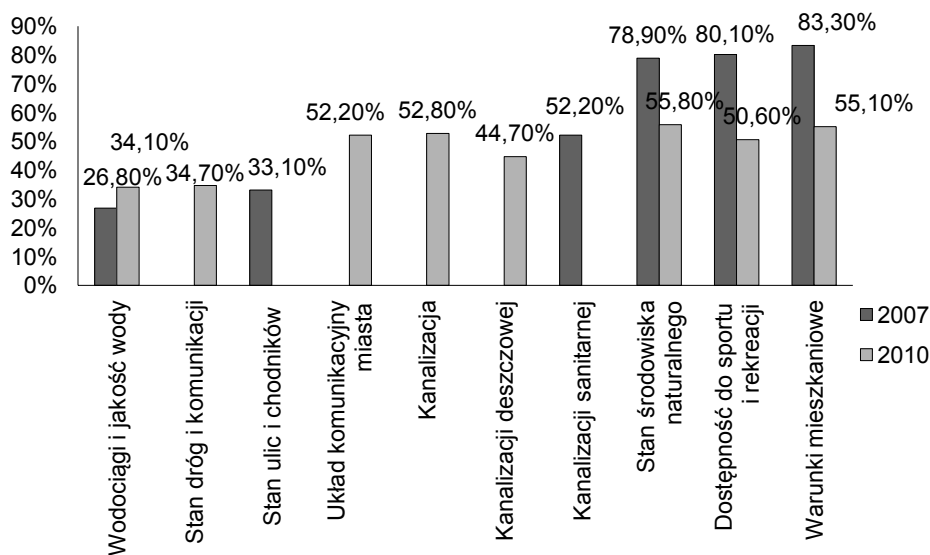
³ S. Kaczmarek: *Badania marketingowe. Metody i techniki*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003, s. 98.

⁴ E. Babbie: *Badania sondażowe, [w:] Badania społeczne w praktyce*, red. A. Kloskowska-Dudzińska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003. s. 267–307.

Z danych rysunku 1 wynika, że w roku 2007 zdecydowanie najbardziej negatywnie oceniono tzw. uciążliwość dnia codziennego, jakimi były problemy z wodą do picia oraz stan dróg i komunikacji lokalnej. Wynika z tego, że te dwa problemy powinny znaleźć się w wyborach priorytetów inwestycyjnych gminy w kolejnych latach. Ta negatywna ocena jakości wody przekłada się bezpośrednio na ocenę pracy Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Przedsiębiorstwa Komunalnego Spółka z o.o. w Pleszewie, w którego zakresie działalności jest produkcja, uzdatnianie i dostawa wody. W roku 2010 zaobserwowano zmianę na pozycji pierwszej, którą opuściła „jakość wody” zmniejszając jednocześnie wyraźnie siłę natężenia (o 21,7 pkt proc.) ocen negatywnych, a na jej miejsce ale o zdecydowanie mniejszej sile (o 14,8 pkt proc.) weszła „infrastruktura drogowa”.

W badaniach w roku 2010 respondenci wyrazili również niepokój odnośnie stanu ulic i chodników, natomiast jakość wody została zdecydowanie lepiej oceniona niż w badaniach w roku 2007. Opinie te świadczą o wyraźnej poprawie tej usługi, chociaż zapewne jeszcze niezadowolającej.

Z kolei na rysunku 2 przedstawiono pozytywne opinie mieszkańców miasta i gminy o poszczególnych rodzajach usług komunalnych w badanych latach.



Rysunek 2. Pozytywna ocena warunków życia w gminie Pleszew w badaniach z 2007 i 2010 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Najbardziej pozytywnie ankietowani w 2007 roku ocenili: warunki mieszkaniowe (83,3%), dostępność do sportu i rekreacji (80,1%) oraz stan środowiska naturalnego (78,8%).

W związku z tym, że przedmiotem badań opinii dorosłych mieszkańców gminy Pleszew nie była ocena sensu stricte poszczególnych spółek komunalnych, lecz ich funkcje zaspokajania potrzeb mieszkańców, to jednak w pewien sposób odpowiedzi te można zakwalifikować do oceny działalności spółek w tym zakresie. Przewaga ocen pozytywnych nad negatywnymi przedstawiona na rysunkach 1 i 2 wskazuje, że pośrednia ocena spółek komunalnych w obu badaniach jest pozytywna.

Należy zauważyć, że w pozytywnych ocenach warunków życia w gminie Pleszew w ocenie dorosłych mieszkańców w badaniu z 2010 roku nastąpiła zmiana na pozycji lidera, którą (wprawdzie o mniejszym natężeniu) zdobyła ocena stanu środowiska naturalnego, natomiast drugą pozycję utrzymała pozytywna ocena warunków mieszkaniowych, trzecią czystość i estetyka, oraz egzekwio czwartą pozycję po 52,2% poparcia, kanalizacja sanitarna i układ komunikacyjny miasta. Również w badaniu w 2010 roku wystąpiła przewaga ocen pozytywnych nad negatywnymi, co może wskazywać, że pośrednia ocena spółek komunalnych jest pozytywna.

Respondenci w badaniach w 2007 i 2010 roku do najważniejszych problemów środowiska naturalnego, mających wpływ na stan ich zdrowia zaliczyli: jakość wody do picia, dzikie wysypiska odpadów, zanieczyszczenie powietrza oraz hałas samochodowy (tab. 1).

Podnoszenie i rozwijanie walorów sportowych, rekreacyjnych i kulturalnych ma duże znaczenie dla zapewnienia wysokiej jakości życia mieszkańców oraz bez wątpienia ma wpływ na utożsamianie się ze swoją małą ojczyzną, jak również na zaangażowanie w życie publiczne gminy. Ważność tej problematyki dostrzega samorząd gminy, przeznaczając na budowę infrastruktury sportowej znaczne środki finansowe.

Tabela 1

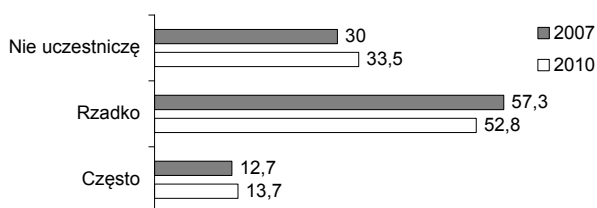
Zagrożenia środowiska naturalnego, które zdaniem mieszkańców gminy Pleszew mają największy wpływ na stan ich zdrowia (w %)

Najważniejsze zagrożenia środowiska determinujące stan zdrowia	Lata	
	2007	2010
Jakość wody do picia	83,6	58,7
Dzikie wysypiska odpadów	42,3	44,3
Hałas samochodowy	37,7	39,1
Zanieczyszczenie powietrza	47,3	37,5
Jakość produktów żywnościowych sprzedawanych w sklepach	29,2	34,9
Uciążliwość zapachowa	15,4	27,3
Jakość produktów żywnościowych sprzedawanych na targowiskach	11,3	18,5
Hałas przemysłowy	10,4	13,2

Źródło: opracowanie własne z badań z lat 2007 i 2010, Urząd Miasta i Gminy Pleszew. Brak sumowania do 100% wynika z trzech wyborów.

Konsekwencją polityki władz samorządowych gminy było powołanie w 2009 roku spółki Sport Pleszew Spółka z o.o. w Pleszewie i powierzenie jej doprowadzenia do wybudowania i oddania do użytku kompleksu sportowego w Pleszewie przy ul. Sportowej.

W porównywanych badaniach zadano takie same pytania o stopień uczestnictwa i oceny stopnia zadowolenia, bądź niezadowolenia z imprez sportowych organizowanych w gminie (rys. 3). W odpowiedzi na pytanie o stopień uczestnictwa w imprezach sportowych organizowanych w gminie w badaniu w roku 2010 13,7% respondentów zadeklarowało, że „często” w nich uczestniczy, natomiast 52,8% stwierdziło, że „rzadko”, a 33,5% odpowiedziało, że „w ogóle nie uczestniczy” w imprezach sportowych.



Rysunek 3. Deklaracja uczestnictwa w imprezach sportowych (w %)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

W roku 2007 70% ankietowanych zadeklarowało uczestnictwo w imprezach sportowych, natomiast jak pokazały wyniki badania, przeprowadzonego trzy lata później, nastąpił niewielki (w granicach założonego błędu, który wyniósł 3,4%) spadek tych deklaracji (o 3,5 pkt proc.).

W odpowiedzi na pytanie o ocenę imprez sportowych organizowanych w gminie w roku 2010 (tab. 2), ponad czterdzieści procent (41,8%) respondentów zadeklarowało, że są zadowoleni z imprez sportowych, nie podzieliło tej opinii 3,4% ankietowanych. Natomiast 54,8% respondentów odpowiedziało „nie wiem, trudno mi powiedzieć”.

Jak pokazuje tabela 2 w roku 2010 w porównaniu z 2007 rokiem, nastąpił wzrost zadowolenia z imprez sportowych o 4,5 pkt proc. oraz spadek niezadowolenia o 4 pkt proc. W związku z powyższym należy sądzić, że nowa forma organizacyjna sportu i rekreacji była trafną decyzją, ponieważ w bardzo krótkim czasie nastąpił wzrost zadowolenia mieszkańców ze świadczonych usług w tym zakresie.

Bardzo istotną sprawą do życia mieszkańców badanej gminy była organizacja lokalnego transportu zbiorowego. Zasady i formy świadczenia tych usług przez gminę określają przepisy dwóch ustaw: o gospodarce komunalnej i prawa przewozowego oraz o cenach. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o gospodarce komunalnej, jeżeli przepisy szczególne nie stanowią inaczej, organy stanowiące jednostek samorządu terytorialnego postanawiają: o wyborze sposobu prowadzenia i formy gospodarki komunalnej oraz o wysokości cen

i opłat albo o sposobie ustalania cen i opłat za usługi komunalne o charakterze użyteczności publicznej oraz za korzystanie z urządzeń użyteczności publicznej jednostek samorządu terytorialnego.

Tabela 2

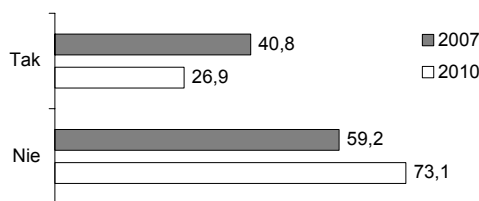
Ocena zadowolenia z imprez sportowych

Ocena zadowolenia z imprez sportowych		Udział (w %)	
		2007	2010
Jestem zdecydowanie zadowolony		6,4	9,3
Jestem raczej zadowolony		30,9	32,5
Nie wiem, trudno mi powiedzieć		49,1	54,8
Jestem raczej niezadowolony		6,8	2,8
Jestem zdecydowanie niezadowolony		–	0,6
Przyczyny niezadowolenia z imprez sportowych	a) nie lubię tego typu imprez	2,5	0,9
	b) słaby poziom i zły program	2,5	1,5
	c) zła organizacja	1,6	1,0
	d) inne	0,2	0,0

Źródło: opracowanie własne z badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Usługi komunalne, w tym również lokalnego transportu zbiorowego, mogą być świadczone zarówno przez podmioty zależne od gminy (np. samorządowe zakłady budżetowe utworzone przez gminę), jak i przez podmioty zewnętrzne. W gminie Pleszew przyjęto to drugie rozwiązanie.

Na terenie gminy Pleszew funkcjonuje komunikacja autobusowa, z której według opinii badanych korzystało z niej w roku 2010 tylko 26,9% mieszkańców gminy, natomiast w roku 2007 korzystało 40,8% badanych (rys. 4).



Rysunek 4. Udział mieszkańców w korzystaniu z usług przewozowych komunikacji miejskiej (w %)

Źródło: raport z badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Znaczne zmniejszenie liczby mieszkańców z korzystania z usług przewozowych komunikacji miejskiej zmusiło do dokonania głębszej analizy tego zjawiska. Respondenci,

którzy zadeklarowali, że korzystają z komunikacji autobusowej, zostali poproszeni o dokonanie oceny jej funkcjonowania w skali od 1 do 5. Jak pokazuje tabela 3 w badaniu w 2010 roku dodano trzy pytania, które w istotny sposób zmieniły czołówkę rankingową oceny poszczególnych cech. W pięciostopniowej skali ocen to właśnie one najlepiej zostały ocenione: dostępność zakupu biletów (średnia 3,80), kultura kierowców (średnia 3,79). Dalsze miejsca zajęły: czystość pojazdów oceniło 75,8% wobec 64,2% w badaniu w 2007 roku (średnia odpowiednio: 3,65 i 3,21), bezpieczeństwo osobiste (średnia 3,63 i 3,01) oraz punktualność kursu zgodnie z rozkładem jazdy (średnia 3,60 i 3,59). Respondenci najniżej ocenili: częstotliwość kursowania linii autobusowych w niedziele i święta (średnia 2,35 i 1,87), częstotliwość kursów komunikacji autobusowej późnym wieczorem (średnia 2,56 i 2,12), czystość otoczenia i estetyka przystanku (średnia 2,95 i 2,60) oraz dogodność oczekiwania na autobus (średnia 3,23 i 2,75).

Tabela 3

Ocena komunikacji miejskiej w badaniach w latach 2007 i 2010

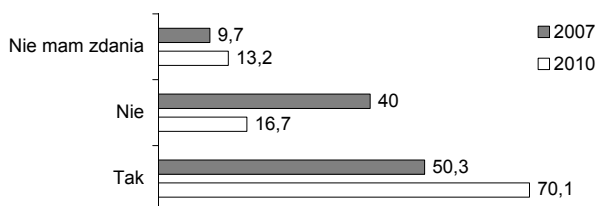
Ocena funkcjonowania komunikacji miejskiej (w skali od 1–5)	Ocena średnia/% wyboru	
	2007	2010
Punktualność kursów z godnie z rozkładem jazdy	3,59/71,8	3,60/72,0
Czystość pojazdów	3,21/64,2	3,65/75,8
Dostępność rozkładu jazdy na przystanku	3,19/63,8	3,45/69,0
Trafność w rozmieszczeniu przystanków	3,06/61,2	3,56/71,2
Częstotliwość kursowania linii autobusowych w dni robocze	3,04/60,8	3,57/71,4
Bezpieczeństwo osobiste	3,01/60,2	3,63/72,6
Częstotliwość kursowania linii autobusowych w godzinach szczytu	2,88/57,6	3,34/66,8
Dogodność oczekiwania na autobus (zadaszenie, miejsca do siedzenia)	2,75/55,0	3,23/64,6
Jakość usług w porównaniu do ceny biletu	2,67/53,4	3,34/66,8
Czystość otoczenia na przystanku	2,60/52,0	2,95/59,0
Częstotliwość kursowania linii autobusowych późnym wieczorem	2,12/42,4	2,56/51,2
Częstotliwość kursowania linii autobusowych w niedziele i święta	1,87/37,4	2,35/47,0
Dostępność zakupu biletów	–	3,8/76,0
Kultura kierowców	–	3,79/75,8
Bezpieczeństwo osobiste	–	3,60/72,0

Źródło: opracowanie własne z badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Wprawdzie miejskiej komunikacji autobusowej nie obsługuje spółka komunalna, ale wyniki przeprowadzonych badań wskazują na zdecydowaną progresję jakości tych usług, co wskazuje, że gmina ma możliwość stymulowania jakości poprzez wybór solidniejszego oferenta.

Jak pokazują przeprowadzone badania, takie rozwiązanie należy uznać za ze wszech miar uzasadnione i zarazem pozytywne, ponieważ gmina stworzyła warunki do rozwoju lokalnej przedsiębiorczości obywateli nie konkurując z nimi w obszarze tych usług.

Bardzo ważnym zadaniem dla gminy jest zaspokojenie potrzeb mieszkaniowych. Wynika to z art. 75 ust. 1 Konstytucji, z którego wynika, że władze publiczne prowadzą politykę sprzyjającą zaspokojeniu potrzeb mieszkaniowych obywateli. W ankiecie w obu badaniach zwrócono się do respondentów z pytaniem czy są zadowoleni, czy niezadowoleni ze swojej sytuacji mieszkaniowej. W badaniu w roku 2010 mieszkańcy gminy Pleszew w zdecydowanej większości (70, 1%) wyrazili zadowolenie ze swojej sytuacji mieszkaniowej, z kolei 16,7% było przeciwnego zdania (rys. 5). Odnosząc się do badań sprzed trzech lat należy stwierdzić, że zadowolenie ze swojej sytuacji mieszkaniowej respondentów wzrosło aż o 19,8 pkt proc.



Rysunek 5. Ocena sytuacji mieszkaniowej (w %)

Źródło: opracowanie własne z badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Tabela 4

Powody niezadowolenia z sytuacji mieszkaniowej

Powody	Wybór w %/liczba osób	
	2007 LN = 301	2010 LN = 135
Wysoki czynsz	71,4/215	57,8/78
Wysokie opłaty za ciepłą i zimną wodę	62,5/188	40,0/54
Mały metraż	49,8/150	16,3/22
Niski standard	38,5/116	22,2/30
Brak własnościowego mieszkania	35,5/107	33,3/45
Hałas z zewnątrz	25,2/76	22,2/30
Stare meble	16,6/59	–
Mało zieleni	16,3/49	31,1/42
Zbyt ciasna zabudowa	14,3/43	23,0/31
Wysokie opłaty za odpady komunalne	–	28,9/39
Wysokie opłaty za podatek od nieruchomości	–	10,4/14
Uciążliwy sąsiad	–	6,7/9

Źródło: opracowanie własne z badań z 2007 i 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Dalsze pogłębione badanie dotyczyło przyczyn niezadowolenia ze swojej sytuacji mieszkaniowej (tab. 4). Warto zauważyć, że niezadowolonych z sytuacji mieszkaniowej w 2010 roku było zdecydowanie mniej (o 19,8 pkt proc.). Do najważniejszych powodów niezadowolenia zaliczyli przede wszystkim: wysoki czynsz (71,4% i 57,8% w badaniu w 2010 r.), wysokie opłaty za wodę i ścieki (62,5% i 40,0% w badaniu w 2010 r.) oraz brak własnościowego mieszkania (35,5% i w badaniu w 2010 r. 33,3%).

Podsumowanie

Podsumowaniem przeprowadzonego badania było w roku 2010 pytanie wprost: „Jak Pan/Pani ocenia usługi Przedsiębiorstwa Komunalnego Spółka z o.o. w Pleszewie?” przy pomocy skali od 1 do 5 (tab. 5).

Zdaniem respondentów najwyżej ocenioną usługą był: wywóz odpadów stałych i płynnych (3,63), segregacja odpadów (3,56), utrzymanie i konserwacja zieleni (3,47) oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków i prowadzenie składowiska odpadów (po 3,29). Z kolei najniższe oceny otrzymały: zimowe utrzymanie dróg, ulic i chodników (2,74), budowa i remonty ulic, placów i chodników (2,92) oraz badania laboratoryjne wody, ścieków i gleby (2,97).

Wynika z tego, że ankietowani dobrze ocenili usługi Przedsiębiorstwa Komunalnego Spółka z o.o. w Pleszewie. Wyniki badań odzwierciedlają opinię wyrażoną w pytaniach pośrednich o jakość usług komunalnych w gminie Pleszew oraz potwierdzają przyjętą hipotezę, że przez ocenę obszarów usług komunalnych można skutecznie ocenić działalność spółek, które świadczą te usługi, niekoniecznie wymieniając nazwę spółki.

Tabela 5

Ocena usług komunalnych w skali 1–5

Pytania dotyczące:	Ocena (średnia)	Pozytywne opinie (w %)
Wywóz odpadów stałych i płynnych	3.63	72,6
Segregacja odpadów	3.56	71,2
Utrzymanie i konserwacja zieleni	3.47	69,4
Prowadzenie składowiska odpadów	3.29	65,8
Odprowadzanie i oczyszczanie ścieków	3.29	65,8
Budowa sieci wodno-kanalizacyjnej	3.17	63,4
Oczyszczanie ulic, placów i chodników	3.14	62,8
Produkcja, uzdatnianie i dostawa wody	3.00	60,0
Budowa i remonty sieci wodno-kanalizacyjnej	2.99	59,8
Badania laboratoryjne wody, ścieków i gleby	2.97	59,4
Budowa i remonty ulic, placów i chodników	2.92	58,4
Zimowe utrzymanie dróg, ulic i chodników	2.74	54,8

Źródło: opracowanie własne z badania z 2010 roku Urząd Miasta i Gminy Pleszew.

Literatura

- Babbie E.: *Badania sondażowe*, [w:] *Badania społeczne w praktyce*, red. A. Kloskowska-Dudzińska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003.
- Kaczmarek S.: *Badania marketingowe. Metody i techniki*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003.

mgr Marian Adamek
prof. dr hab. Henryk Sobolewski
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Streszczenie

Z przeprowadzonych badań wynika, że władze samorządowe gminy Pleszew wyciągają wnioski płynące z badań opinii mieszkańców. Świadczy o tym m.in. mniejsza liczba negatywnych ocen wybranych cech w roku 2010 w porównaniu z rokiem 2007. Rozwiązania wybrane przez samorząd gminy Pleszew w sferze bardzo ważnych usług komunalnych pokazują, że można efektywnie stymulować wzrost jakości tych usług zmieniając strukturę ich finansowania i niekoniecznie realizując wszystkie usługi własnymi spółkami.

Jednocześnie z badań wynika, że realizacja usług komunalnych przez własne spółki została przez mieszkańców gminy Pleszew dobrze oceniona, przy czym warto podkreślić, że opinie pozytywne o jakości usług komunalnych w drugim badaniu, po okresie trzech lat, były wyraźnie lepsze we wszystkich obszarach.

UTILITY SERVICES MANAGEMENT IN A MUNICIPALITY

Summary

The author's research suggests that the municipal authorities of Pleszew have drawn conclusions from the results of opinion surveys conducted among its citizens. This is reflected in, among other things, a lower number of negative opinions about selected areas in 2010 than in 2007. The solutions adopted by the municipal authorities of Pleszew in the very important area of public utility services demonstrate that it is possible to effectively stimulate growth in the quality of these services by changing the structure of their financing and not necessarily using municipal companies to provide all the services.

The study also shows that public utility services provided by municipal companies have been positively assessed by citizens of the municipality of Pleszew. At the same time, it should be emphasized, that positive opinions about the quality of public utility services in the second survey, conducted after a period of three years, were distinctly better in all areas.

