

---

---

## Spis treści

Wprowadzenie .....	9
1. Procesy zarządzania w samorządzie terytorialnym .....	13
1.1. Istota, struktura, funkcje i zadania samorządu terytorialnego .....	13
1.2. Zarządzanie publiczne w teorii nauk o zarządzaniu .....	27
1.3. Koncepcja tradycyjnego modelu administracji .....	36
1.4. Nowe zarządzanie publiczne ( <i>New Public Management</i> ) .....	47
2. Odpady komunalne .....	57
2.1. Definicja i klasyfikacja odpadów komunalnych .....	57
2.2. Źródło powstawania, skład i cechy odpadów komunalnych .....	65
2.3. Uwarunkowania prawne w gospodarce odpadami komunalnymi .....	70
2.4. Gospodarowanie odpadami komunalnymi jako usługa publiczna .....	75
3. Ujednolicony system logistyki zwrotnej odpadów komunalnych .....	83
3.1. Definicja, rodzaje, cele i zadania logistyki zwrotnej .....	83
3.2. Modele logistyki zwrotnej .....	93
3.3. Korzyści i bariery logistyki zwrotnej .....	99
3.4. Logistyka zwrotna w systemach gospodarki odpadami komunalnymi .....	104
4. Satysfakcja konsumentów usług publicznych .....	131
4.1. Definicja pojęcia satysfakcji konsumenta .....	131
4.2. Modele satysfakcji konsumenta .....	139
4.3. Proces i fazy pomiaru satysfakcji klientów .....	149
5. Charakterystyka problemu badawczego i próby badawczej .....	153
5.1. Cel i zakres badań .....	153
5.2. Budowa ankiety badawczej .....	154
5.3. Metody i techniki badawcze .....	156
5.4. Charakterystyka próby badawczej .....	157
5.4.1. Płeć i wiek respondentów .....	157
5.4.2. Wykształcenie, aktywność zawodowa i dochody respondentów .....	158

---

5.4.3. Charakter JST i okres zamieszkiwania respondentów na terenie gminy .....	163
5.4.4. Charakter zabudowy i wykorzystywany system grzewczy .....	165
5.4.5. Dotychczasowy rodzaj segregacji odpadów .....	167
6. Analiza wyników badań satysfakcji mieszkańców JST .....	169
6.1. Stan czystości na terenie miasta lub gminy .....	169
6.1.1. Ważność .....	171
6.1.2. Ocena stopnia realizacji .....	175
6.1.3. Analizy dodatkowe .....	178
6.2. Dostęp do edukacji w zakresie selektywnej zbiórki odpadów .....	179
6.2.1. Ważność .....	180
6.2.2. Ocena stopnia realizacji .....	183
6.2.3. Analizy dodatkowe .....	187
6.3. Dostęp i czytelność informacji przekazywanej mieszkańcom przez JST ...	187
6.3.1. Ważność .....	188
6.3.2. Ocena stopnia realizacji .....	191
6.3.3. Analizy dodatkowe .....	195
6.4. Łatwość kontaktu z pracownikami urzędu gminy i firmy odbierającej odpady komunalne .....	195
6.4.1. Ważność .....	196
6.4.2. Ocena stopnia realizacji .....	200
6.4.3. Analizy dodatkowe .....	204
6.5. Dostępność miejsc służących gromadzeniu odpadów oraz Punktów Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych (PSZOK) .....	206
6.5.1. Ważność .....	206
6.5.2. Ocena stopnia realizacji .....	211
6.5.3. Analizy dodatkowe .....	216
6.6. Czystość miejsc lokalizacji pojemników oraz estetyka pojemników, pojazdów i pracowników realizujących usługę odbierania i transportu odpadów .....	217
6.6.1. Ważność .....	217
6.6.2. Ocena stopnia realizacji .....	223
6.6.3. Analizy dodatkowe .....	229
6.7. Dostępność usług w zakresie odbioru zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, odpadów pobudowlanych oraz wielkogabarytowych. ...	231
6.7.1. Ważność .....	231
6.7.2. Ocena stopnia realizacji .....	237
6.7.3. Analizy dodatkowe .....	244

---

6.8. Czas oczekiwania na realizację usług dodatkowych (odpady wielkogabarytowe, odpady pobudowlane, zużyty sprzęt elektryczno-elektroniczny) . . . . .	245
6.8.1. Ważność . . . . .	245
6.8.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	249
6.8.3. Analizy dodatkowe . . . . .	252
6.9. Terminowość świadczenia usług podstawowych i czas reakcji na zgłoszoną reklamację . . . . .	252
6.9.1. Ważność . . . . .	253
6.9.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	258
6.9.3. Analizy dodatkowe . . . . .	263
6.10. Zwiększony ruch pojazdów odbierających odpady . . . . .	264
6.10.1. Ważność . . . . .	265
6.10.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	268
6.10.3. Analizy dodatkowe . . . . .	271
6.11. Stopień przystosowania mieszkań do nowego modelu selektywnej zbiórki odpadów komunalnych . . . . .	272
6.11.1. Ważność . . . . .	273
6.11.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	276
6.11.3. Analizy dodatkowe . . . . .	279
6.12. Czystość terenów ogólnodostępnych leżących na terenie gminy . . . . .	280
6.12.1. Ważność . . . . .	280
6.12.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	283
6.12.3. Analizy dodatkowe . . . . .	286
6.13. Odpłatność za świadczone usługi odbioru odpadów komunalnych z terenu gminy . . . . .	287
6.13.1. Ważność . . . . .	287
6.13.2. Ocena stopnia realizacji . . . . .	290
6.13.3. Analizy dodatkowe . . . . .	293
7. Wnioski i rekomendacje dla jednostek samorządu terytorialnego . . . . .	295
7.1. Ważność i stopień realizacji w gminie – oceny ogólne . . . . .	295
7.1.1. Sposób zestawienia ogólnych ocen . . . . .	295
7.1.2. Ogólny poziom ważności systemu gospodarowania odpadami komunalnymi . . . . .	295
7.1.3. Ocena stopnia realizacji elementów składowych systemu gospodarowania odpadami komunalnymi w gminie . . . . .	300
7.2. Najwyższe i najniższe oceny ważności oraz stopnia realizacji . . . . .	305
7.3. Współzależności pomiędzy ważnością a oceną stopnia realizacji . . . . .	310
7.4. Rekomendacje . . . . .	313
7.4.1. Rekomendacje dla samorządów . . . . .	313

7.4.2. Rekomendacje dla firm odbierających i transportujących odpady komunalne. ....	314
Zakończenie .....	315
Bibliografia .....	319
Spis rysunków.....	345
Spis tabel .....	353
Noty o Autorach.....	361
Aneks .....	363