



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# Raport końcowy

## Badanie klientów i usługodawców pilotażowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie ochrony środowiska

Styczeń 2013



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wykonawca: PSDB Sp. z o. o.

Opracował zespół w składzie:

dr Bartosz Bartniczak

dr Tomasz Klimczak

dr Michał Ptak



## Spis treści

|  |            |
|--|------------|
| <b>Streszczenie.....</b>   | <b>4</b>   |
| <b>1. Przedmiot, cel i zakres badania .....</b>  | <b>8</b>   |
| <b>2. Metodologia .....</b>  | <b>16</b>  |
| <b>3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej .....</b>   | <b>17</b>  |
| <b>4. Odpowiedzi na pytania badawcze .....</b>   | <b>20</b>  |
| Pytanie badawcze 1: Czy usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług? .....   | 20         |
| Pytanie badawcze 2: Czy pilotażowa usługa w zakresie ochrony środowiska jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Jakie są potrzeby firm w tym obszarze? .....  | 31         |
| Pytanie badawcze 3: Czy zakres merytoryczny pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska i procedura jej świadczenia są właściwie zdefiniowane? .....  | 33         |
| Pytanie badawcze 4: Jaka jest jakość i dostępność usług w obszarze ochrony środowiska – podobnym zakresem do usługi pilotażowej dla małych i średnich przedsiębiorstw? (dofinansowanych w ramach projektu pilotażowego i poza nim)? .....  | 45         |
| Pytanie badawcze 5: Jaki jest poziom zadowolenia klientów z pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska? .....  | 53         |
| Pytanie badawcze 6: Czy pilotażowa usługa w obszarze ochrony środowiska przyniosła ich klientom realne korzyści? .....   | 57         |
| Pytanie badawcze 7: Jakie są bariery w realizacji usług audytu środowiskowego i doradztwa związanego z wdrażaniem rekomendacji z audytu? .....   | 77         |
| Pytanie badawcze 8: Jakie przedsiębiorstwa (wielkość, branża, inne) potrzebują w szczególności wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w obszarze wdrażania rekomendacji z audytu? .....                                     | 82         |
| Pytanie badawcze 9: Czy wykonawcy testujący usługę pilotażową zostali właściwie dobrani? Czy istnieje korelacja pomiędzy charakterystyką usługodawcy a poziomem zadowolenia klienta z usługi? .....  | 101        |
| Pytanie badawcze 10: Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?.. | 104        |
| <b>5. Wnioski i rekomendacje .....</b>   | <b>108</b> |
| <b>Spis rysunków .....</b>   | <b>115</b> |
| <b>Spis tabel .....</b>  | <b>124</b> |



## Streszczenie

W opinii klientów usługi pilotażowej na rynku brakuje usług z zakresu ochrony środowiska o podobnym zakresie. Ich zdaniem oferty takich usług rzadko są kierowane do MSP i bardzo często są dla nich zbyt drogie. Tylko co dziesiąty klient usługi pilotażowej korzystał wcześniej z usług z zakresu ochrony środowiska świadczonych przez firmy doradcze.

Blisko 2/3 klientów usługi pilotażowej stanowiły mikroprzedsiębiorstwa. 60% klientów były to osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Zdecydowana większość klientów usługi prowadziła działalność w obszarze przetwórstwa przemysłowego (sekcja C) oraz w zakresie handlu hurtowego i detalicznego, naprawy pojazdów samochodowych, włączając motocykle (sekcja G).

Ponad 1/3 beneficjentów skorzystała ze wszystkich trzech dostępnych elementów usługi pilotażowej tj. audytu, doradztwa we wdrożeniu rekomendacji z audytu oraz usługi szkoleniowej. W opinii klientów usługi i usługodawców, zakres merytoryczny usługi, a także procedura jej świadczenia zostały prawidłowo zdefiniowane. Zarówno klienci jak i usługodawcy wśród jej mocnych stron podkreślają kompleksowość usługi. W opinii przedsiębiorców czas przewidziany na przeprowadzenie audytu, wdrożenie rekomendacji, a także na podjęcie decyzji, co do zakresu wdrażanych rekomendacji, jest odpowiedni. Raport z audytu przygotowany zgodnie ze standardem usługi w sposób przejrzysty dla klienta określa koszty i korzyści związane z wdrażaniem rekomendacji. Z dużym zainteresowaniem klientów usługi spotkały się także dostarczane przedsiębiorcom w czasie usługi szkoleniowej bezpłatne kalkulatory do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Kalkulatory te przyczyniły się do tego, że część firm samodzielnie uregulowała swoje zobowiązania z tytułu opłat. Szkolenia przyczyniają się także do podnoszenia świadomości z zakresu obowiązków związanych z ponoszeniem opłat ekologicznych.

Klienci pozytywnie oceniają jakość usługi pilotażowej i profesjonalizm usługodawców.

Badania pokazują, że usługa pilotażowa przyniosła firmom korzystającym z niej realne korzyści, w postaci: zaprowadzenia dokumentacji wskazanej podczas audytu, opracowania dokumentów wymaganych do uzyskania określonej decyzji (np. pozwolenia), wdrożenia nowych rozwiązań technologicznych, a także spadku obciążeń w wyniku podpisania umowy z organizacją odzysku. Usługa pozwoliła niektórym przedsiębiorcom uniknąć sankcji finansowych, choć udział przedsiębiorstw którzy uniknęli opłat podwyższonych, administracyjnych kar pieniężnych bądź dodatkowych opłat produktowych był mniejszy niż 50%. Niejednoznacznie należy ocenić wzrost świadomości przedsiębiorców co do zakresu korzystania firmy ze środowiska. Subiektywna ocena klientów jest tu dość pozytywna, jednak wyraźna część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie dostrzega oddziaływania swojej firmy na środowisko. Większość firm, które podjęła się realizacji rekomendacji stwierdzonych na etapie audytu zakończyła już te działania. Firm, które nie zakończyły jeszcze rozpoczętych działań jest zdecydowanie mniej.

Z przeprowadzonego badania ilościowego wynika, że najważniejszymi barierami w korzystaniu z usług z zakresu ochrony środowiska są: brak świadomości, że firma korzysta ze środowiska (26%), samodzielne wypełnianie obowiązków prawno-administracyjnych (25%) i brak oferty takich usług na rynku (20%). Przeszkodą we wdrażaniu rekomendacji z audytu jest brak wystarczających środków finansowych, czy też odpowiednio wykwalifikowanych pracowników, jednak dotyczy to mniej niż połowy klientów usługi pilotażowej.

Jak wskazywali usługodawcy, częstym powodem odmowy skorzystania z usługi pilotażowej był brak pewności potencjalnych klientów co do poufności danych zgromadzonych podczas audytu i – związane z tym w pewnym stopniu – obawy przed objęciem firmy kontrolą przeprowadzoną przez inspekcję ochrony środowiska. Obawy te



wynikają z zapisów umowy, która wskazuje na możliwość kontroli prawidłowości wykonanej usługi finansowanej ze środków publicznych, którą to kontrolę przedsiębiorcy utożsamiają z kontrolami służb ochrony środowiska.

Zainteresowanie wdrożeniem rekomendacji z audytu w dużym stopniu zależy od wielkości firmy. Generalnie mikroprzedsiębiorcy częściej nie wdrażają w pełni rekomendacji z audytu a firmy średnie najczęściej rekomendacje wdrażają w pełnym zakresie. Z badań wynika również, że zachodzi pewien związek między wdrażanymi rekomendacjami a branżą, w której działają przedsiębiorstwa.

Poziom zadowolenia klientów z poszczególnych elementów usługi jest dosyć wysoki, a zatem można uznać, że wykonawcy zostali właściwie dobrani. Dodatkowo, z przeprowadzonego badania wynika, że na poziom zadowolenia przedsiębiorców nie ma wpływu wykonawca usługi - średnie ocen poszczególnych elementów usługi dla różnych wykonawców nie różnią się znacząco od siebie.

Przeprowadzone badania potwierdziły, że określenie standardu usługi przez agencję rządową i weryfikacja tego standardu przez niezależnych audytorów podnosi wiarygodność usługi dla zdecydowanej większości klientów. Dość duża część z nich nie wie jednak, że agencją opracowującą standard jest PARP. Z badania jakościowego wynika również, że znajomość marki Krajowego Systemu Usług jest bardzo niska.

Przeprowadzone badania ilościowe oraz jakościowe potwierdziły, że usługa z zakresu ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych, jako usługa systemowa w ramach Krajowego Systemu Usług. Wynika to z niskiej skłonności do finansowania tego typu usług przez przedsiębiorców, a przyczyną tego jest brak posiadania wystarczających środków finansowych. Przedsiębiorcy nie posiadają także odpowiednio wykwalifikowanego personelu który samodzielnie mógłby zajmować się wypełnianiem obowiązków z zakresu prawa ochrony środowiska.

Atrakcyjność usługi dla przedsiębiorców zwiększyłaby się zdecydowanie w przypadku włączenia w jej zakres opracowania dokumentów niezbędnych do prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z wymogami prawa ochrony środowiska z zakresu gospodarki odpadami, emisji do powietrza, czy też gospodarki wodno-ściekowej. Kolejnym czynnikiem podnoszącym jej atrakcyjność byłoby włączenie do jej zakresu możliwości sfinansowania badań oraz testów laboratoryjnych odpadów, emisji do powietrza, jakości ścieków oraz hałasu przez specjalistyczne laboratoria. Należy jednak podkreślić, że rozszerzenie zakresu usługi o te aspekty wiązać się będzie z koniecznością precyzyjnego ich wycenienia przez usługodawców, a taka wycena jest w ich opinii bardzo trudna (*jest bardzo czasochłonna i pracochłonna i praktycznie niemożliwa bez poznania specyfiki przedsiębiorstwa*). Poza tym, obowiązek przeprowadzenia badań i testów laboratoryjnych dotyczy dość ograniczonej liczby przedsiębiorstw. Rozszerzenie standardu byłoby więc korzystne jedynie dla niektórych podmiotów. W związku ze zmianami prawa ochrony środowiska konieczne jest rozszerzenie dotychczasowego zakresu usługi o obowiązki przedsiębiorców związane z wprowadzaniem na rynek baterii i akumulatorów, sprzętu elektrycznego i elektronicznego w celu spełnienia wymagań rozporządzenia REACH.

Do najważniejszych **rekomendacji** odpowiadających zadany problemom badawczym należą:

- utrzymanie finansowania usługi ze środków publicznych jako usługi systemowej Krajowego Systemu Usług; pozostawienie procedury świadczenia usługi w niezmienionej postaci;



- stosowanie analogicznej jak dotychczas procedury wyboru wykonawców usługi, co zapewni świadczenie usługi na poziomie gwarantującym wysokie zadowolenie klientów;
- dodanie zapisu o tym, że wyniki kontroli wykorzystane zostaną tylko i wyłącznie przez PARP w celu weryfikacji skuteczności wdrażania zaproponowanych rekomendacji i nie będą udostępniane podmiotom zewnętrznym;
- włączenie do standardu usługi pomiarów i testów laboratoryjnych, a także działań polegających na opracowywaniu dokumentacji środowiskowej wymaganej na korzystanie ze środowiska; Należy jednak zwrócić uwagę, że w przypadku większości mikro i małych przedsiębiorstw obowiązek przeprowadzenia takich pomiarów oraz przygotowanie takiej dokumentacji będzie bardzo rzadko występować;
- utrzymanie przekazywania przedsiębiorstwom w trakcie szkoleń narzędzi pozwalających im na samodzielne obliczanie wysokości opłat za korzystanie ze środowiska;
- rozszerzenie dotychczasowego zakresu usługi o obowiązki przedsiębiorców związane z wprowadzaniem na rynek baterii i akumulatorów, sprzętu elektrycznego i elektronicznego, spełnieniem wymagań rozporządzenia REACH;
- informowanie o możliwości skorzystania z usług KSI KSU, w ramach których przedsiębiorca będzie mógł uzyskać informacje na temat dostępnych nowych technologii;
- zwiększenie promocji usługi wśród MSP;
- rozszerzenie zawartości pakietu informacyjnego oferowanego w Punktach Konsultacyjnych dotyczącego wymogów ochrony środowiska w działalności przedsiębiorstw o koszty prowadzenia działalności gospodarczej w przypadku nieprzestrzegania przepisów z zakresu ochrony środowiska;
- zwracanie szczególnej uwagi w akcjach promocyjnych na zalety usługi i korzyści z uczestniczenia w projekcie (określony czas realizacji usługi, sporządzenie raportu zawierającego rekomendacje dla usługobiorcy, możliwość uniknięcia opłat sankcyjnych i kar);
- podkreślanie elastyczności usługi (dostosowanie do potrzeb danego usługobiorcy), a także faktu, że usługi realizowane są przez prywatne firmy doradcze, znające potrzeby i specyfikę rynku;
- poprowadzenie audytu ogólnym szkoleniem z zakresu ochrony środowiska; takie szkolenie, odbywające się niezależnie od szkoleń przewidzianych w drugim komponencie, mogłoby zwiększyć świadomość przedsiębiorców z zakresu wymagań prawnych oraz zachęcać do skorzystania z usługi audytu;
- wprowadzenie szkoleń o charakterze modułowym, obejmujących różne obszary (zwłaszcza gospodarkę odpadami); zakres szkolenia powinien być w większym stopniu dostosowany do potrzeb danego klienta;
- wprowadzenie jednoznacznych zasad dotyczących poufności informacji przekazywanych przez przedsiębiorców w ramach projektu; mogłoby to polegać na opracowaniu standardu umowy, który zabezpieczałby interes klienta;
- promowanie dobrej praktyki wśród usługodawców, jaką jest utrzymywanie dalszej współpracy przedsiębiorstwa z firmą realizującą usługę (po zakończeniu usługi pilotażowej);
- skupienie uwagi na najmniejszych przedsiębiorstwach (najmniej chętnych do wdrażania rekomendacji), zwracanie uwagi na zagrożenia środowiskowe w tych obszarach, w których obserwuje się najmniejszą liczbę wdrożeń;



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- stworzenie możliwości wymiany doświadczeń między usługodawcami świadczącymi usługę pilotażową, co pozwoliłoby upowszechnić dobre praktyki w poszczególnych obszarach usługi;
- szersze promowanie marki Krajowego Systemu Usług, dotarcie do większej grupy odbiorców; informacje o możliwości objęcia usługą KSU mogłyby być udzielane przedsiębiorcom rejestrującym działalność gospodarczą.

Szczegółowe wnioski i rekomendacje znajdują się w tabeli 3 na s. 108.





## 1. Przedmiot, cel i zakres badania

Przedmiotem zamówienia było przeprowadzenie badania klientów i usługodawców pilotażowej usługi Krajowego Systemu Usług w zakresie ochrony środowiska, testowanej w ramach projektu systemowego Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości pt: „Wsparcie i rozwój instytucji świadczących usługi na rzecz przedsiębiorczości oraz ich sieci”, realizowanego w ramach poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Celem prac badawczych w ramach niniejszego zamówienia jest dostarczenie informacji wspierających podjęcie decyzji o wspieraniu ze środków publicznych pilotażowej usługi doradczej w zakresie „ochrony środowiska” - czyli przejście od fazy pilotażu tej usługi do zapewnienia jej systemowego wsparcia lub rezygnacji z niego po fazie testowania lub modyfikacji zakresu usługi.

Usługa pilotażowa w zakresie „ochrony środowiska” obejmuje następujące komponenty:

- **Komponent I**, na który składają się:  
etap I - identyfikacja stopnia spełniania wymogów prawnych (audyt środowiskowy),  
etap II - wsparcie doradcze przy wdrażaniu działań rekomendowanych w etapie I;
- **Komponent II**, na który składają się szkolenia z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz na obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska.

Grupą docelową badania byli:

- usługodawcy, którzy uzyskali wsparcie na testowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie ochrony środowiska w ramach projektu systemowego PARP finansowanego z Poddziałania 2.2.1 PO KL,
- usługodawcy działający w obszarze ochrony środowiska, którzy nie ubiegali się o wsparcie na testowanie usługi pilotażowej w zakresie ochrony środowiska,
- klienci, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska,
- instytucje, w których polu zainteresowań i zadań leżą aspekty prawne w zakresie ochrony środowiska np. Urzędy Marszałkowskie, Ministerstwo Środowiska, Inspekcja Ochrony Środowiska, Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej itp.

Celem badania było dostarczenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług?
2. Czy pilotażowa usługa w zakresie ochrony środowiska jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Jakie są potrzeby firm w tym obszarze?
3. Czy zakres merytorycznej pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska i procedura jej świadczenia są właściwie zdefiniowane?





Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. Jaka jest jakość i dostępność usług w obszarze ochrony środowiska - podobnych zakresem do usługi pilotażowej dla małych i średnich przedsiębiorstw (dofinansowanych w ramach projektu pilotażowego i poza nim)?
5. Jaki jest poziom zadowolenia klientów z pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska?
6. Czy pilotażowa usługa w obszarze ochrony środowiska przyniosła ich klientom realne korzyści?
7. Jakie są bariery w realizacji usług audytu środowiskowego i doradztwa związanego z wdrażaniem rekomendacji z audytu?
8. Jakie przedsiębiorstwa (wielkość, branża, inne) potrzebują w szczególności wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w obszarze wdrażania rekomendacji z audytu?
9. Czy wykonawcy testujący usługę pilotażową zostali właściwie dobrani? Czy istnieje korelacja pomiędzy charakterystyką usługodawcy a poziomem zadowolenia klienta z usługi?
10. Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?

Sformułowano następujące hipotezy badawcze:

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytania badawcze, hipotezy badawcze i wskaźniki weryfikujące

| Pytania badawcze  | Hipotezy badawcze   | Wskaźniki   | Wartość spełnienia | Pytanie z ankiety | Wartość otrzymana | Weryfikacja hipotezy |
|---|---|---|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| 1. Czy usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług? | H 1. Usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych ze względu na brak kompetencji do samodzielnego wypełnienia obowiązków administracyjno-prawnych wynikających z korzystania ze środowiska wśród MSP i niską gotowość do pełnego finansowania usług w tym zakresie ze środków własnych MSP                 | Udział respondentów gotowych do sfinansowania pełnego kosztu usługi Komponentu I ze środków własnych  | <10%               | G1                | 13,2%             | Potwierdzona         |
|   |   | Udział respondentów gotowych do sfinansowania pełnego kosztu usługi Komponentu II ze środków własnych   | <10%               | G5                | 5,7%              |                      |
|   |   | Udział respondentów, którzy mogliby przeznaczyć środki na sfinansowanie audytu w podobnym zakresie jak w usłudze pilotażowej  | <10%               | B2B               | od 6,1% do 11,8%  |                      |
|   |   | Udział respondentów nie mających odpowiednich kompetencji do wykonania analiz związanych z wypełnieniem obowiązków administracyjno-prawnych w podobnym zakresie jak w usłudze audytu środowiskowego   | >50%               | B2A               | 52,0%             |                      |
|   |   | Udział klientów, którzy mieli trudności we wdrożeniu rekomendacji z powodu braku personelu o odpowiednich kwalifikacjach  | >50%               | B3Aa              | 34,2%             |                      |
|   | H 2. Klienci korzystający z usługi audytu środowiskowego są gotowi współfinansować usługę w wysokości 30% jej kosztów   | Udział respondentów gotowych zapłacić za skorzystanie z usługi audytu nie mniej niż 1050zł  | >50%               | G2                | 10,3%             | Odrzucona            |
|   | H 3. Klienci korzystający z usługi szkoleniowej są gotowi współfinansować usługę w wysokości 30% jej kosztów  | Udział respondentów gotowych zapłacić za skorzystanie z usługi szkoleniowej nie mniej niż 400 zł  | >50%               | G6                | 44,5%             | Odrzucona            |
| 2. Czy pilotażowa usługa w zakresie ochrony środowiska jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Jakie są potrzeby firm w tym obszarze?        | H 4. Usługa pilotażowa nie jest w pełni dostosowana do potrzeb małych i średnich przedsiębiorców ponieważ w ramach usługi nie można pokryć kosztów opracowania pozwolenia wodno-prawnego, pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza, testów laboratoryjnych odpadów, pomiarów emisji do powietrza, pomiarów jakości ścieków, pomiarów hałasu | Udział klientów, którzy mieli trudności we wdrożeniu rekomendacji z powodu braku środków finansowych na pomiary i testy( wykonanie testów laboratoryjnych odpadów, pomiarów emisji do powietrza, pomiarów jakości ścieków, pomiarów hałasu) | >50%               | B3Ae              | 12,3%             | Odrzucona            |

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Pytania badawcze   | Hipotezy badawcze  | Wskaźniki   | Wartość spełnienia | Pytanie z ankiety | Wartość otrzymana | Weryfikacja hipotezy |
|--|--|---|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
|  |  | Udział klientów, którzy mieli trudności we wdrożeniu rekomendacji z powodu braku środków finansowych na zlecenie usługi opracowania niezbędnej dokumentacji (pozwolenia wodno-prawnego, pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza)                                     | >50%               | B3Ab              | 21,9%             |                      |
|  | H 5. Usługa pilotażowa nie jest w pełni dostosowana do potrzeb małych i średnich przedsiębiorców – oczekują bowiem oni, aby audyt środowiskowy zakończył się wdrożeniem normy ISO 14001  | Udział respondentów, którzy wśród powodów braku niedostosowania zakresu przedmiotowego usługi do ich potrzeb wymieniali brak zakończenia usługi audytu wdrożeniem systemu ISO 14001   | >50%               | C1B               | 0%                | Odrzucona            |
| 3. Czy zakres merytoryczny pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska i procedura jej świadczenia są właściwie zdefiniowane? | H 6. Przedsiębiorcy korzystają z bezpłatnych arkuszy kalkulacyjnych do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska dostępnych są na stronie ekoportal.gov.pl oraz na stronie większości urzędów marszałkowskich. Nie ma konieczności dostarczania przedsiębiorcom w ramach szkolenia takich arkuszy. | Udział respondentów korzystających z darmowych ogólnodostępnych aplikacji   | >50%               | D1                | 34%               | Odrzucona            |
|  | H 7. Zakres merytoryczny (przedmiotowy) usług był prawidłowo sformułowany  | Udział respondentów zgadzających się ze stwierdzeniem, że zakres merytoryczny usługi audytowej odpowiadał ich potrzebom   | >50%               | C1A               | 95,9%             | Potwierdzona         |
|  |  | Udział respondentów zgadzających się ze stwierdzeniem, że zakres merytoryczny usługi doradczej odpowiadał ich potrzebom   | >50%               | C1C               | 96,2%             |                      |
| Udział respondentów zgadzających się ze stwierdzeniem, że zakres merytoryczny usługi szkoleniowej odpowiadał ich potrzebom         | >50%   | C1D   | 96,3%              |                   |                   |                      |
|  | H 8. Procedura świadczenia usług była sformułowana prawidłowo  | Udział respondentów zgadzających się ze stwierdzeniem, że procedura świadczenia usługi była sformułowana prawidłowo   | >50%               |                   | 90%               | Potwierdzona         |
|  | H 9. Zaangażowanie czasowe pracowników firmy we współpracę z doradcą na etapie wdrażania rekomendacji jest zbyt duże w porównaniu do korzyści płynących ze współpracy z doradcą  | Udział klientów u których zrealizowano etap I i II usługi, którzy uważają że zaangażowanie czasowe pracowników firmy we współpracę z doradcą na etapie wdrażania rekomendacji jest zbyt duże w porównaniu do korzyści płynących ze współpracy z doradcą lub jest stratą czasu | >50%               | CSB               | 8,5%              | Odrzucona            |
|  | H 10. Liczba godzin pracy doradcy w ramach wsparcia przy wdrażaniu rekomendacji jest zbyt niska w porównaniu do potrzeb  | Udział klientów u których zrealizowano etap I i II usługi, którzy uważają że liczba godzin pracy doradcy w ramach wsparcia przy wdrażaniu rekomendacji jest za mała lub zdecydowanie za mała  | >50%               | C5C               | 8%                | Odrzucona            |

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Pytania badawcze  | Hipotezy badawcze   | Wskaźniki  | Wartość spełnienia   | Pytanie z ankiety | Wartość otrzymana   | Weryfikacja hipotezy |
|---|---|--|--|-------------------|---|----------------------|
|   | H 11. Najsłabszą stroną raportu z audytu środowiskowego jest brak jasnego przedstawienia kosztów i przyszłych korzyści z wdrożenia rekomendowanych zmian.   | Najmniejszy odsetek klientów usługi wskazał koszty i korzyści z usługi jako jasno wskazane w raporcie z audytu   | Ostatnia i przedostatnia pozycja kosztów i korzyści pod względem odsetka wskazań | C5                | Trzecia od końca pozycja (koszty jasne dla 83,7%) i druga od końca pozycja – (korzyści jasne dla 78,0%) | Odrzucona            |
| 4. Jaka jest jakość i dostępność usług w obszarze ochrony środowiska – podobnych zakresem do usługi pilotażowej dla małych i średnich przedsiębiorstw? (dofinansowanych w ramach projektu pilotażowego i poza nim)? | H 12. Obecność w ofertach usługodawców usług kompleksowych w obszarze ochrony środowiska o podobnym zakresie jak usługa pilotażowa jest niewielka   | Udział respondentów wskazujących na istnienie oferty kompleksowej usługi podobnej zakresem do usługi pilotażowej w ofercie usługodawców  | <50%   | F5                | 28,3%   | Potwierdzona         |
|   | H 13. Usługi w obszarze ochrony środowiska są oferowane przez wielu usługodawców, są to jednak usługi zbyt drogie   | Udział respondentów deklarujących, że brak oferty usług w zakresie ochrony środowiska firm doradczych był barierą w korzystaniu z tych usług                                     | <30%   | F4e               | 20,1%   | Potwierdzona         |
|   |   | Udział respondentów wskazujących że bariera korzystania z usług w obszarze ochrony środowiska jest ich koszt   | >50%   | F4b, F5a          | 59,9%   |                      |
|   | H 14. Usługodawcy nie kierują swojej oferty usług w obszarze ochrony środowiska do firm z sektora MSP   | Udział klientów usługi pilotażowej, którzy nigdy nie dostali bezpośrednio (ulotka, mail, telefon, wizyta doradcy) oferty usługi w obszarze ochrony środowiska od firm usługowych | >50%   | F1                | 52,5%   | Potwierdzona         |
|   |   | Udział klientów korzystających z usług rynkowych w obszarze ochrony środowiska w populacji klientów usługi pilotażowej   | <20%   | F2                | 8,7%  |                      |
| H 15. Jakość usługi pilotażowej nie jest niższa od jakości podobnych usług na rynku   | Udział respondentów którzy korzystali z usług innych usługodawców i według których usługa przeprowadzona przez usługodawcę uczestniczącego w projekcie pilotażowym miała taką samą lub wyższą jakość jak usługa przeprowadzona przez innego usługodawcę | >50%   | F3   | 66,7%             | Potwierdzona  |                      |
| 5. Jaki jest poziom zadowolenia klientów z pilotażowej usługi w   | H 16. Komponent I usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska jest oceniany przez klientów pozytywnie;   | Udział klientów usługi pilotażowej zadowolonych i bardzo zadowolonych z Komponentu I   | >50%   | C1A, C2           | >90%  | Potwierdzona         |

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Pytania badawcze  | Hipotezy badawcze  | Wskaźniki  | Wartość spełnienia     | Pytanie z ankiety                        | Wartość otrzymana       | Weryfikacja hipotezy |
|---|--|--|------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| obszarze ochrony środowiska?  | H 17. Poszczególne obszary Komponentu I usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska są oceniane przez klientów pozytywnie   | Udział respondentów zadowolonych i bardzo zadowolonych z poszczególnych obszarów audytu i wdrażania rekomendacji: z ogólnych wymagań prawnych, gospodarki odpadami, emisji do powietrza, gospodarki wodno-ściekowej, recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów, pozostałej działalności | >50% w każdym obszarze | C1                                       | >90% w każdym obszarze  | Potwierdzona         |
|   | H 18. Komponent II usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska jest oceniany przez klientów pozytywnie;   | Udział klientów usługi pilotażowej zadowolonych i bardzo zadowolonych z Komponentu II  | >50%                   | i C3                                     | 97,2%                   | Potwierdzona         |
| 6. Czy pilotażowa usługa w obszarze ochrony środowiska przyniosła ich klientom realne korzyści? | H 19. Klienci usługi wprowadzili niezbędną dokumentację środowiskową rekomendowaną przez audyt środowiskowy (związaną z gospodarką odpadami, odpadami opakowaniowymi, emisją do powietrza, poborem wody, odprowadzaniem ścieków)   | Udział respondentów, którzy dzięki usłudze wprowadzili rekomendowaną przez audyt środowiskowy dokumentację środowiskową  | >50%                   | B3.1 a i b<br>B3.2 d, h,i<br>B3.3d, e,f  | >50% w każdym przypadku | Potwierdzona         |
|   | H 20. Klienci usługi opracowali rekomendowane przez audyt środowiskowy dokumenty potrzebne do uzyskania uzgodnień i pozwoleń koniecznych do prowadzenia działalności gospodarczej  | Udział respondentów, którzy opracowali rekomendowane przez audyt środowiskowy dokumenty potrzebne do uzyskania uzgodnień i pozwoleń koniecznych do prowadzenia działalności gospodarczej   | >50%                   | B3.2e,f,g<br>B3.3b,c<br>B3.4a,b<br>B3.6d | >50% w każdym przypadku | Potwierdzona         |
|   | H 21. Klienci w wyniku realizacji usługi uregulowali swoje zobowiązania wynikające z przepisów z zakresu ochrony środowiska z tytułu wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska tj.: ustaliły wysokość opłat lub wnieśli zaległe opłaty lub ustaliły, że zgodnie z prawem opłaty nie muszą być uiszczane | Udział respondentów, którzy uregulowali zaległości (zobowiązania) wobec prawa ochrony środowiska   | >60%                   | B4                                       | 37%                     | Odrzucona            |
|   | H 22. Klienci usługi obniżyli obciążenia ze względu na uniknięcie sankcji finansowych w przypadku kontroli w obszarze ochrony środowiska   | Udział respondentów, którzy uniknęli sankcji finansowych wśród ogółu respondentów, którzy są zobowiązani do uiszczania opłat za korzystanie ze środowiska  | >50%                   | B5                                       | <50%                    | Odrzucona            |
|   | H 23. Klienci podpisali umowy z organizacjami odzysku co spowodowało spadek obciążeń w porównaniu z opłatą produktową  | Udział respondentów, którzy zadeklarowali spadek obciążeń w porównaniu z opłatą produktową na skutek podpisania umowy z organizacjami odzysku.   | >20%                   | B7                                       | 28,3%                   | Potwierdzona         |
|   | H 24. Klienci w efekcie skorzystania z usługi pilotażowej wdrożyli lub planują wdrożenie nowych rozwiązań technologicznych,  | Udział respondentów, którzy w efekcie skorzystania z usługi pilotażowej wdrożyli nowe rozwiązania technologiczne zmniejszające presję na środowisko,   | >3%                    | B6                                       | 31,2%                   | Potwierdzona         |

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Pytania badawcze  | Hipotezy badawcze   | Wskaźniki  | Wartość spełnienia | Pytanie z ankiety  | Wartość otrzymana                                | Weryfikacja hipotezy |
|---|---|--|--------------------|--------------------|--|----------------------|
|   |   | Udział respondentów, którzy w efekcie skorzystania z usługi pilotażowej planują wdrożenie nowych rozwiązań technologicznych zmniejszające presję na środowisko,, dzięki którym uzyskają korzyści ekonomiczne przewyższające koszty zastosowania nowych technologii | >5%                | B6B                | 25,9%  | Potwierdzona         |
|   | H 25. W podmiotach, które skorzystały z usługi pilotażowej wzrosła świadomość zakresu korzystania ze środowiska   | Udział respondentów deklarujących wzrost świadomości korzystania ze środowiska   | >50%               | B8a                | 89,9%  | Odrzucona            |
|   |   | Udział klientów usługi pilotażowej, którzy uważają, że ich firma nie wywiera żadnego wpływu na środowisko  | <5%                | A1a                | 15,6%  |                      |
| 7. Jakie są bariery w realizacji usług audytu środowiskowego i doradztwa związanego z wdrażaniem z rekomendacji z audytu?   | H 26. Bariery w realizacji usług audytu środowiskowego jest niski poziom świadomości klientów na temat tego, że ich firma korzysta ze środowiska        | Udział klientów twierdzących, że nie korzystali wcześniej z usług w obszarze ochrony środowiska bo nie wiedzieli, że ich firma korzysta ze środowiska  | >50%               | F4c                | 25,5%  | Odrzucona            |
|   | H 27. Klienci nie posiadają wystarczających środków finansowych na wdrożenie rekomendacji z audytu  | Udział klientów, którzy zrezygnowali z wdrażania rekomendacji z powodu braku środków finansowych (spośród tych, którzy nie wdrożyli rekomendacji)  | >50%               | B3Ab,c,d,e         | Od 18,5% do 37,0%                                | Odrzucona            |
|   | H 28. (klienci) nie posiadają dostatecznie wykwalifikowanej kadry aby być w stanie wdrożyć niezbędne rekomendacje z audytu                              | Liczba respondentów, którzy nie wdrożyli rekomendacji z audytu na skutek braku odpowiednich zasobów kadrowych (spośród tych, którzy nie wdrożyli rekomendacji)   | >50%               | B3A                | 42,0%  | Odrzucona            |
| 8. Jakie przedsiębiorstwa (wielkość, branża, inne) potrzebują w szczególności wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w obszarze wdrażania rekomendacji z audytu? | H 29. Im mniejsze przedsiębiorstwo tym jest mniej zainteresowane wdrożeniem rekomendacji z audytu   | Udział klientów według wielkości firmy, którzy wdrożyli/zamierzają wdrożyć rekomendacje w populacji przedsiębiorstw, które je wdrożyły/zamierzają wdrożyć  |                    | B3 i M4            | Chęć wdrożenia proporcjonalna do wielkości firmy | Potwierdzona         |
|   | H 30. Branża w której prowadzi działalność przedsiębiorstwo klienta w zdecydowany sposób wpływa na poziom wdrażania rekomendacji z audytu               | Udział respondentów według branż które wdrożyły/zamierzają wdrożyć rekomendacje w populacji przedsiębiorstw, które je wdrożyły/zamierzają wdrożyć  | 1 i 2 miejsce      | B3 i branże z bazy | Sekcja C i G                                     | Potwierdzona         |
|   | H 31. Wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w zakresie wdrażania rekomendacji potrzebują w głównej mierze przedsiębiorstwa produkcyjne. | Udział przedsiębiorstw produkcyjnych, w populacji tych które skorzystały z usługi  | >60%               | B3 i M6            | 20%  | Odrzucona            |



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

| Pytania badawcze  | Hipotezy badawcze  | Wskaźniki   | Wartość spełnienia                     | Pytanie z ankiety | Wartość otrzymana | Weryfikacja hipotezy |
|---|--|---|--|-------------------|-------------------|----------------------|
| 9. Czy wykonawcy testujący usługę pilotażową zostali właściwie dobrani? Czy istnieje korelacja pomiędzy charakterystyką usługodawcy a poziomem zadowolenia klienta z usługi?  | H 32. Na poziom zadowolenia klientów z usługi nie ma wpływu to, który z usługodawców uczestniczących w projekcie pilotażowym świadczył te usługi   | Średni poziom zadowolenia z usługi różni się w granicach błędu statystycznego w grupach klientów którym usługę pilotażową dostarczali różni usługodawcy                               | +/- odchylenie standardowe od średniej | C                 | Nie różni się     | Potwierdzona         |
| 10. Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług? | H 33. Standard usługi określony przez agencję jest gwarancją uwzględnienia w jej zakresie wszystkich niezbędnych aspektów oddziaływania przedsiębiorstwa na środowisko   | Udział respondentów uważających że opracowanie standardu przez agencję rządową gwarantuje, że standard obejmuje wszystkie aktualne wymagania prawne – raczej tak lub zdecydowanie tak | >50%                                   | I2                | 89,0%             | Potwierdzona         |
|   | H 34. Standard usługi weryfikowany przez niezależnych audytorów jest gwarancją dla klientów wysokiej jakości usług   | Udział respondentów uważających że weryfikacja standardu usługi przez niezależnych audytorów gwarantuje, wysoką jakość dostarczanych usług – (odp. raczej tak, zdecydowanie tak)      | >50%                                   | I4                | 93,0%             | Potwierdzona         |
|   | H 35. Klienci nie rozpoznają nazwy PARP ani nazwy sieci stworzonej przez PARP - Krajowy System Usług, jako podmiotów opracowujących standard usługi i wybierających wykonawców usługi weryfikującego standard i kontrolującego jakość usługi | Udział respondentów usługi rozpoznających PARP i KSU jako podmioty określające standard usługi i wybierające wykonawców usługi pilotażowej  | <30%                                   | I5                | 66,9%             | Odrzucona            |



## 2. Metodologia

### *Przeprowadzenie badania „desk research”*

W celu opracowania szczegółowej metodologii badania przeanalizowano dokumentację konkursową na testowanie i wdrożenie usług pilotażowych w zakresie ochrony środowiska, realizowanych na podstawie wniosku o dofinansowanie projektu systemowego PARP „Wsparcie i rozwój instytucji świadczących usługi na rzecz przedsiębiorczości oraz ich sieci”, finansowanego w ramach Poddziałania 2.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki na lata 2007-2013, w tym standard usługi. Dokonano także analizy przekazanych przez Zamawiającego danych dotyczących struktury klientów ww. usług.

### *Przeprowadzenie indywidualnych wywiadów pogłębionych*

W celu zebrania materiału w obszarach problematyki badania, przeprowadzono 8 indywidualnych wywiadów pogłębionych częściowo ustrukturyzowanych m.in. z przedstawicielami klientów (2 wywiady), którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska; przedsiębiorcami, którzy nie skorzystali z usługi pilotażowej w zakresie ochrony środowiska, ale korzystali z usług Krajowego Systemu Usług (2 wywiady); przedsiębiorcami, którzy nigdy nie skorzystali z usług Krajowego Systemu Usług (2 wywiady); instytucjami, w polu zainteresowań i zadań których leżą aspekty prawne w zakresie ochrony środowiska (2 wywiady).

### *Przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych*

Przeprowadzono 2 zogniskowane wywiady grupowe:

- z usługodawcami, którzy uzyskali wsparcie na testowanie i wdrożenie usługi pilotażowej w zakresie ochrony środowiska w ramach projektu systemowego PARP finansowanego z Poddziałania 2.2.1 PO KL oraz
- z usługodawcami działającymi w obszarze ochrony środowiska, którzy nie ubiegali się o wsparcie na testowanie usługi pilotażowej w zakresie ochrony środowiska.

### *Przeprowadzenie wywiadów osobistych wspomaganých komputerowo (CAPI)*

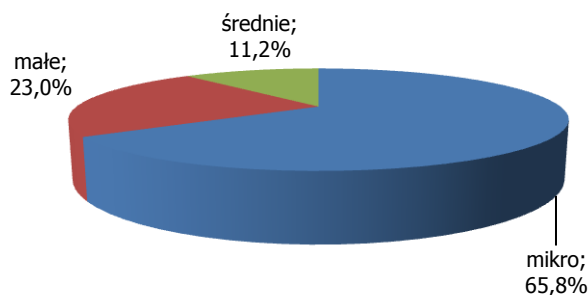
Badania ilościowe zostały zrealizowane metodą wywiadów osobistych wspomaganých komputerowo (CAPI) na populacji klientów (805 niepowtarzalnych rekordów w bazie klientów dostarczonych przez Zamawiającego), którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska. Zrealizowano 451 efektywnych wywiadów. Badanie przeprowadzono w okresie grudzień 2012 – styczeń 2013. Błąd pomiaru nie przekroczył 3%.

Przed przystąpieniem do realizacji właściwego badania ilościowego, kwestionariusz do badania został przetestowany na próbie 40 przedsiębiorstw.

### 3. Ogólna charakterystyka klientów usługi pilotażowej

Z usługi pilotażowej z zakresu ochrony środowiska skorzystało 805 przedsiębiorców. Pod względem wielkości dominowali zdecydowanie mikroprzedsiębiorcy, którzy stanowili blisko 2/3 przedsiębiorców korzystających z usługi (rys. 1). 23% przedsiębiorstw stanowiły przedsiębiorstwa małe, a 11,2% – średnie.

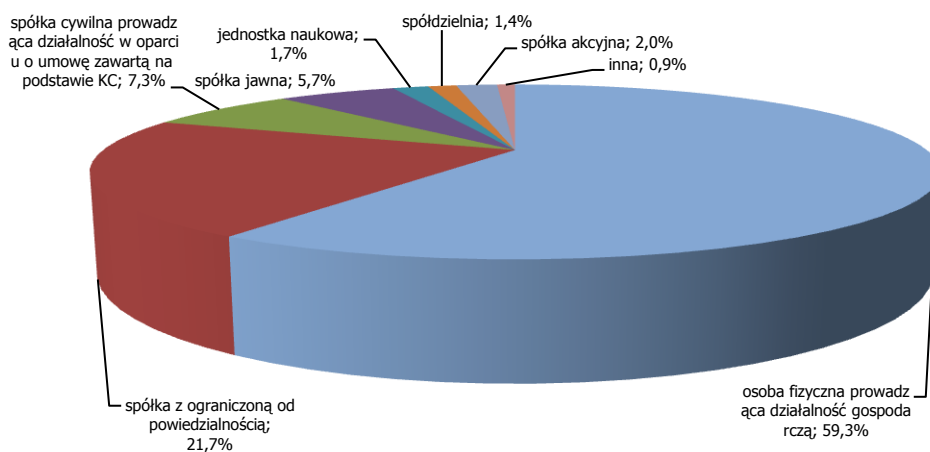
**Rysunek 1. Struktura klientów usługi według wielkości**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów którzy skorzystali z usługi pilotażowej, n=805.

W przypadku formy prawnej dominowały osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Na drugim miejscu znalazły się spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Szczegółowe informacje na temat formy prawnej beneficjentów przedstawia rys. 2.

**Rysunek 2. Struktura klientów usługi według formy prawnej**

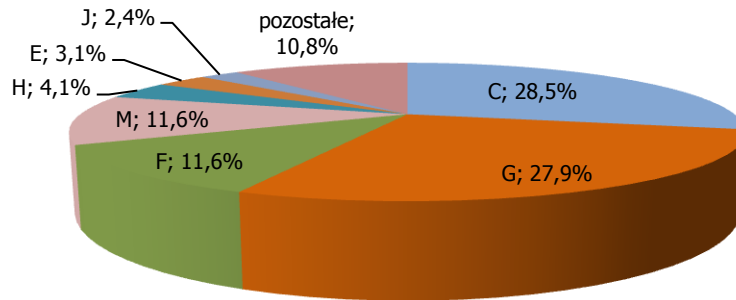


Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów którzy skorzystali z usługi pilotażowej, n=805.

Zdecydowana większość klientów usługi prowadziła działalność w obszarze przetwórstwa przemysłowego (sekcja C) oraz w zakresie handlu hurtowego i detalicznego, naprawy pojazdów samochodowych, włączając motocykle (sekcja G). Szczegółowe informacje przedstawia rys. 3.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 3. Struktura klientów według PKD**

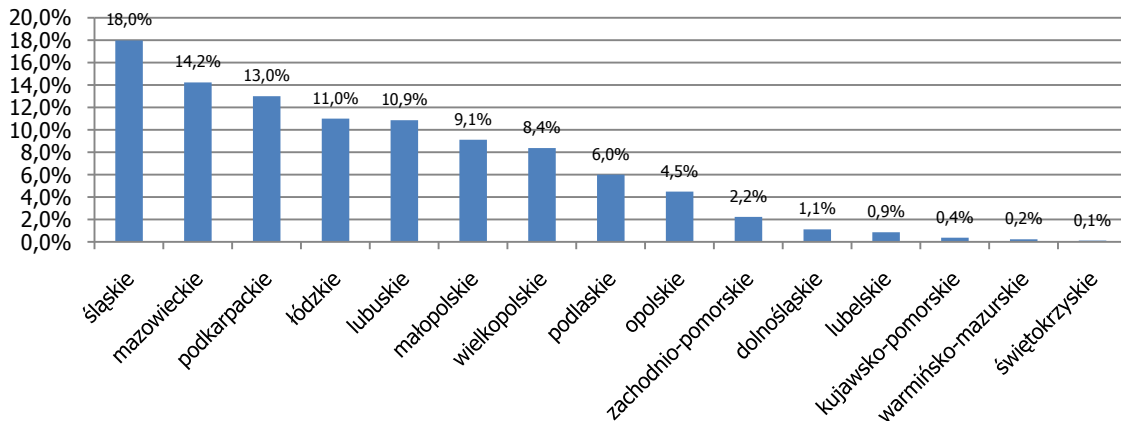


C - Przetwórstwo przemysłowe; G - Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle, F – Budownictwo; M - Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna; H - Transport i gospodarka magazynowa; E - Dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją; J - Informacja i komunikacja

Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów którzy skorzystali z usługi pilotażowej, n=805.

Najwięcej beneficjentów pochodziło z województwa śląskiego (18%) oraz z województwa mazowieckiego (ponad 14%). Żaden beneficjent nie pochodził z województwa pomorskiego. Szczegółowe informacje o strukturze klientów według miejsca siedziby przedstawia rys. 4.

**Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby**



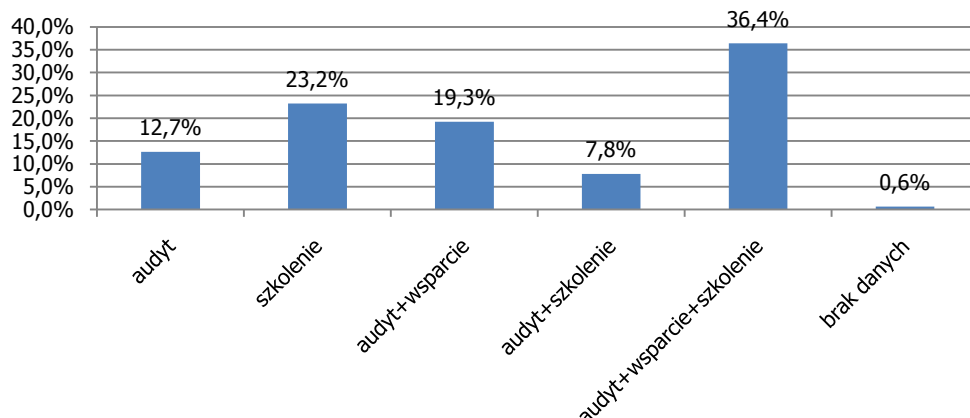
Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów którzy skorzystali z usługi pilotażowej, n=805.

Spośród klientów usługi, najwięcej bo aż ponad 36% skorzystało z audytu, z wdrożenia z rekomendacji z audytu oraz ze szkoleń (rys. 5). Ponad 23% przedsiębiorców wzięło udział w samych szkoleniach. Pokazuje to, że przedsiębiorcy są zainteresowani bezpłatnymi szkoleniami dotyczącymi obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Blisko co piąty przedsiębiorca skorzystał z audytu, a następnie wdrożył rekomendacje z niego. Blisko 13% przedsiębiorców zrezygnowało z usługi po przeprowadzeniu audytu, a blisko 8% po przeprowadzeniu audytu wzięło udział jeszcze w szkoleniu.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

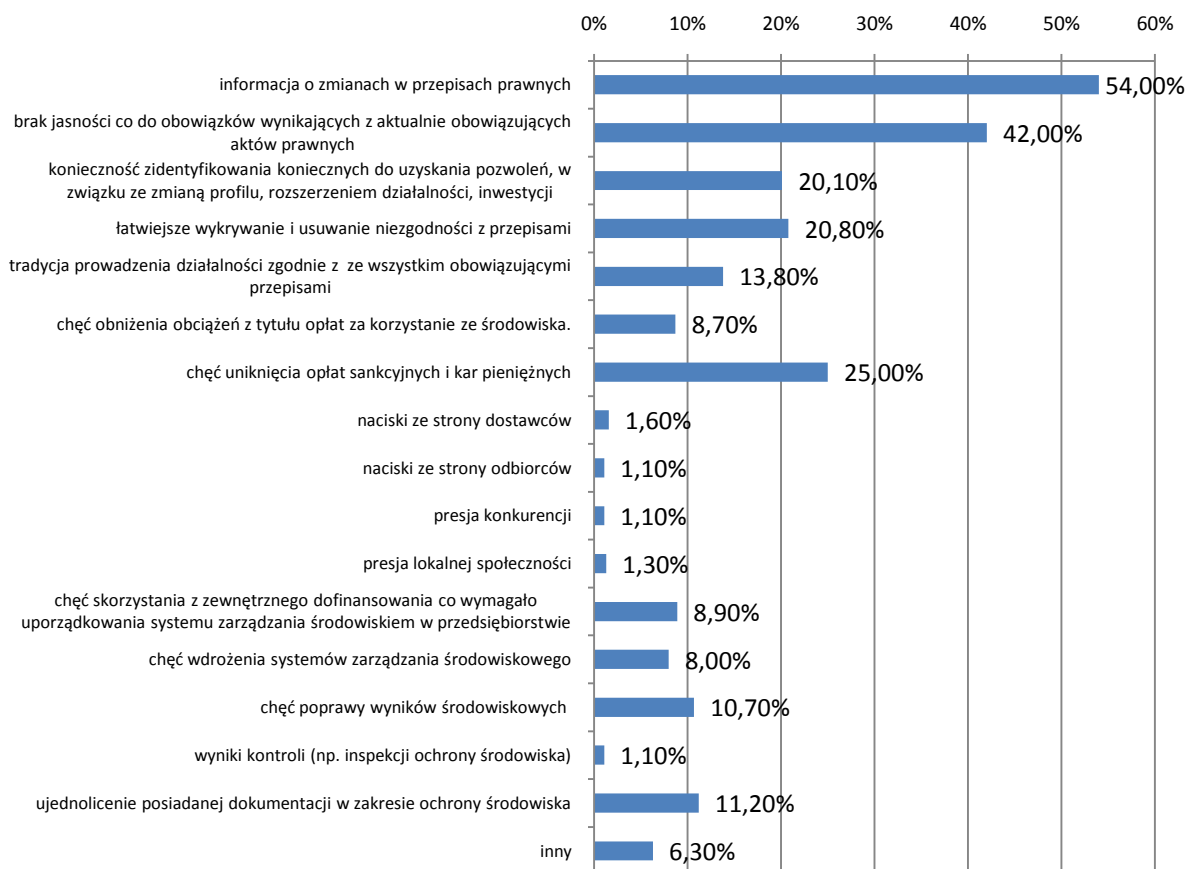
**Rysunek 5. Struktura klientów według rodzaju usług z których skorzystali**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie bazy klientów którzy skorzystali z usługi pilotażowej, n=805.

Dla ponad połowy przedsiębiorców, którzy skorzystali z usługi, główną przyczyną, która o tym zdecydowała była informacja o zmianach w przepisach prawnych (rys. 6). Drugim czynnikiem, który został wskazany przez ponad 42% badanych był brak jasności co do obowiązków wynikających ze zmian w przepisach prawnych. Na trzecim miejscu znalazła się chęć uniknięcia opłat sankcyjnych i kar, wskazana przez 1/4 badanych.

**Rysunek 6. Główne przyczyny skorzystania z usługi**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

## 4. Odpowiedzi na pytania badawcze

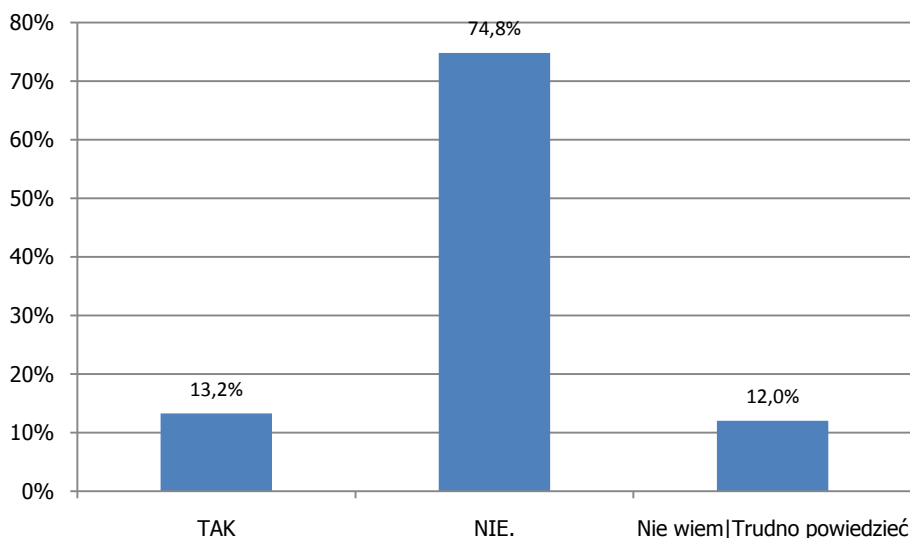
Pytanie badawcze 1: Czy usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług?

H1: Usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych ze względu na brak kompetencji do samodzielnego wypełnienia obowiązków administracyjno-prawnych wynikających z korzystania ze środowiska wśród MSP i niską gotowość do pełnego finansowania usług w tym zakresie ze środków własnych MSP

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Blisko 3/4 badanych przedsiębiorców nie skorzystałoby z usługi audytu środowiskowego w przypadku konieczności zapłaty 100% jego wartości (rys. 7). Przeciwnego zdania było ponad 13% respondentów.

**Rysunek 7. Koszt usługi pilotażowej, który jest finansowany w 100% ze środków publicznych to 3500 zł za audyt środowiskowy. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić taką kwotę za usługę audytowi z zakresu ochrony środowiska to czy zdecydowałaby się na skorzystanie z niej?**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

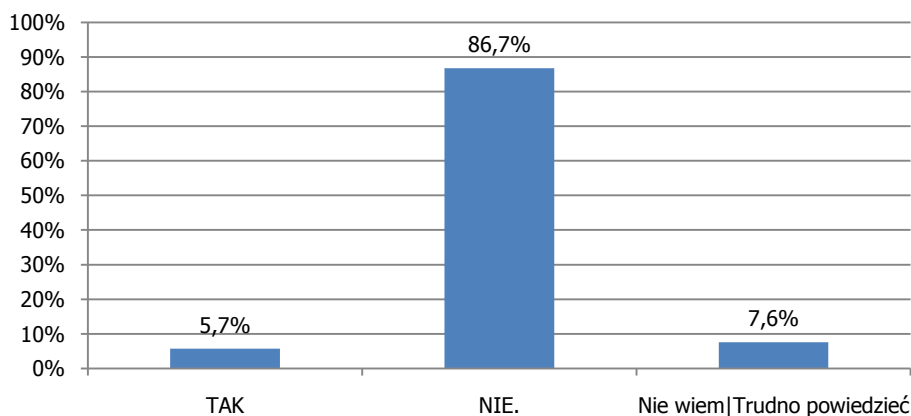




Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Blisko 90% przedsiębiorców nie skorzystałoby z doradztwa przy wdrażaniu rekomendacji w przypadku konieczności pokrycia 100% jego wartości (rys. 8). Przeciwnego zdania było ponad 5% przedsiębiorców.

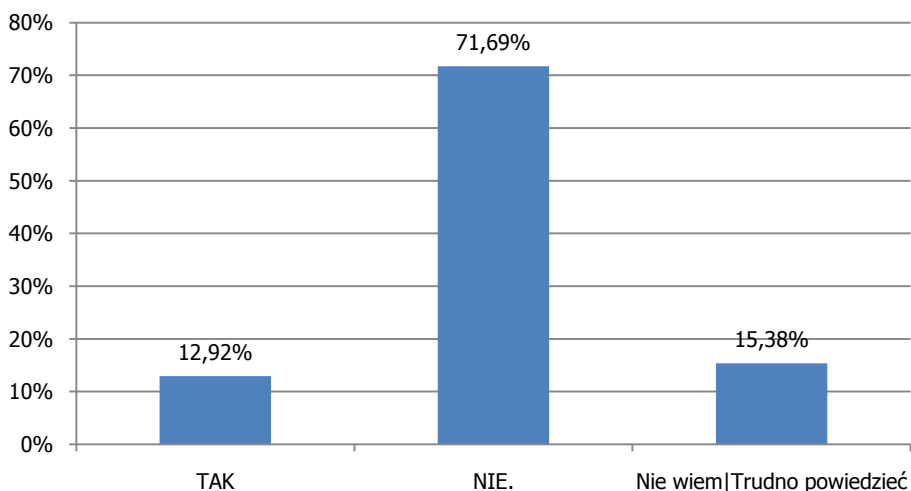
**Rysunek 8. Koszt doradztwa przy wdrażaniu rekomendacji, który jest pokrywany w 100% ze środków publicznych to 6000 zł. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić taką kwotę za usługę doradztwa to czy zdecydowałaby się na skorzystanie z niej?**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Ponad 70% badanych przedsiębiorców nie wyraża gotowości do sfinansowania pełnego kosztu Komponentu II usługi (rys. 9). Przeciwnego zdania było niecałe 13% badanych.

**Rysunek 9. Koszt uczestnictwa w szkoleniu, który jest pokrywany w 100% ze środków publicznych to 1200 zł na 1 uczestnika. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić pełną kwotę za uczestnictwo w szkoleniu to czy pracownicy firmy uczestniczyliby w tym szkoleniu?**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

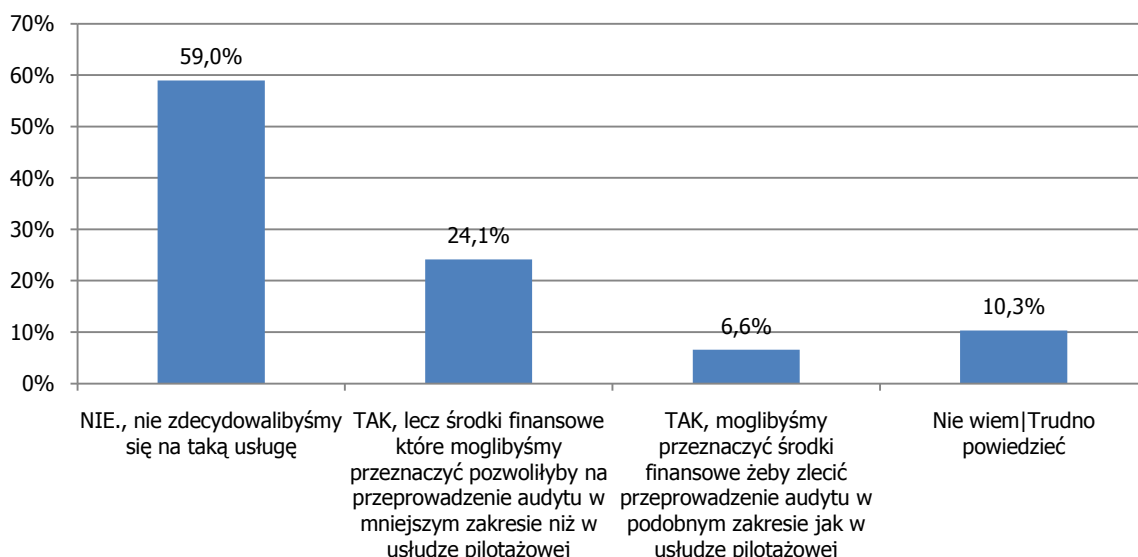


Wyniki te pokazują, że przedsiębiorcy nie posiadają środków finansowych na sfinansowanie usług doradczych z zakresu ochrony środowiska. W głównej mierze może wynikać to z faktu, że z usługi w 2/3 skorzystały mikroprzedsiębiorstwa, dla których ochrona środowiska nie jest priorytetem działalności. Przedsiębiorstwa te nie posiadają świadomości zagrożeń, jakie mogą je spotkać w przypadku niespełniania wymogów prawa ochrony środowiska.

Badani zostali poproszeni także o udzielenie odpowiedzi na pytanie dotyczące gotowości do sfinansowania poszczególnych części audytu środowiskowego ze środków własnych. W poszczególnych obszarach od ponad 55% badanych do blisko 64% odpowiedziało, że w przypadku konieczności sfinansowania audytu ze środków własnych nie zdecydowałoby się na skorzystanie z takiej usługi (rys. 10 – rys. 15.). W zależności od audytowanego obszaru od 20,8% do 25,8% przedsiębiorstw mogło przeznaczyć środki na przeprowadzenie audytu, ale jego zakres byłby mniejszy niż w usłudze pilotażowej. Najwięcej przedsiębiorców – 11,8% było w stanie przeznaczyć środki finansowe, żeby zlecić przeprowadzenie audytu w zakresie gospodarki wodno-ściekowej w takim samym zakresie jak w usłudze pilotażowej. Ponad 6% przedsiębiorców było gotowych sfinansować audyt z zakresu ogólnych wymagań prawnych w takim samym zakresie jak w usłudze pilotażowej.

Brak dofinansowania spowodowałby więc, że zdecydowana większość przedsiębiorców nie byłaby w stanie sfinansować audytu w poszczególnych obszarach. Przedsiębiorcy, którzy mogliby sfinansować audyt w większości nie posiadali wystarczających środków, aby audyt ten był kompleksowy i dotyczył wszystkich możliwych oddziaływań firmy na środowisko w danych obszarach. Rodzi to ryzyko skorzystania z usług firm oferujących usługi niskiej jakości, co może doprowadzić do sytuacji, że firma pomimo skorzystania z takiej usługi nadal prowadzić będzie działalność niezgodnie z przepisami prawa z zakresu ochrony środowiska.

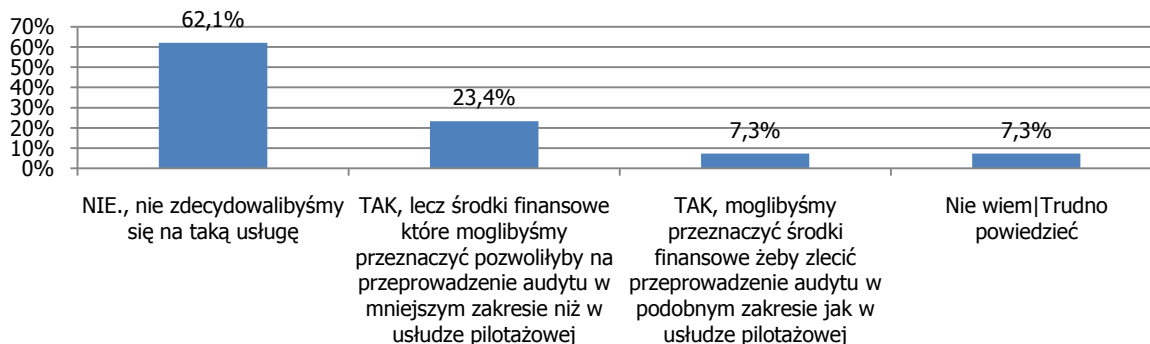
**Rysunek 10. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu ogólnych wymagań prawnych ze środków własnych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

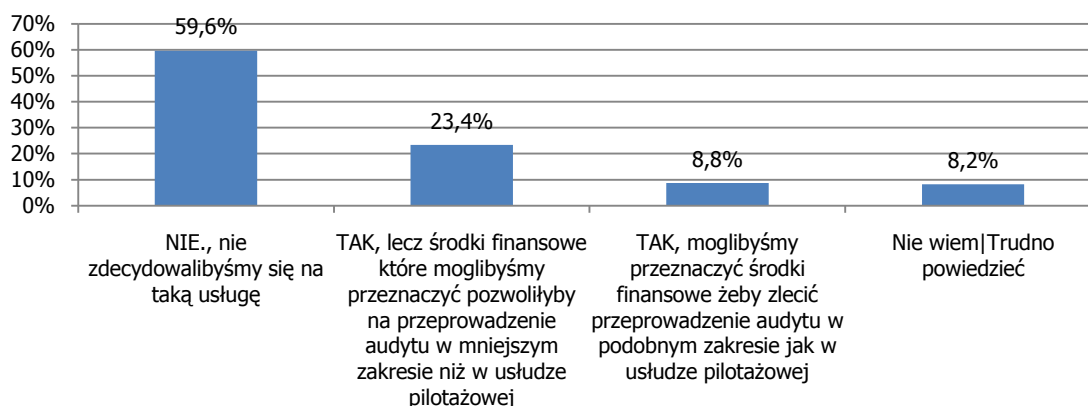
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 11. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu gospodarki odpadami ze środków własnych**



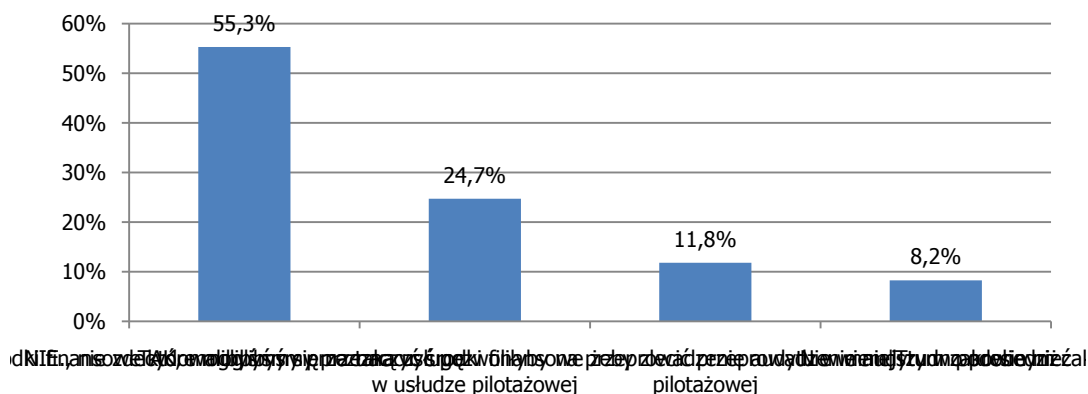
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 12. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu emisji do powietrza ze środków własnych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

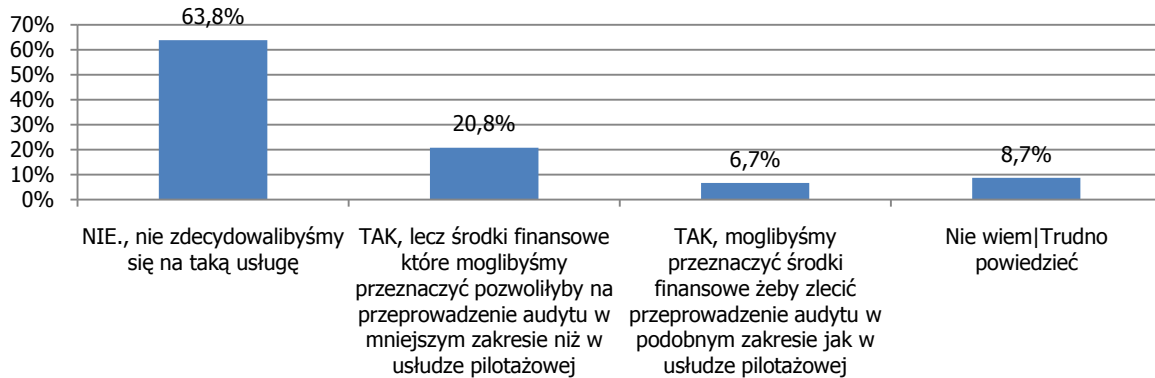
**Rysunek 13. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu gospodarki wodno-ściekowej ze środków własnych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

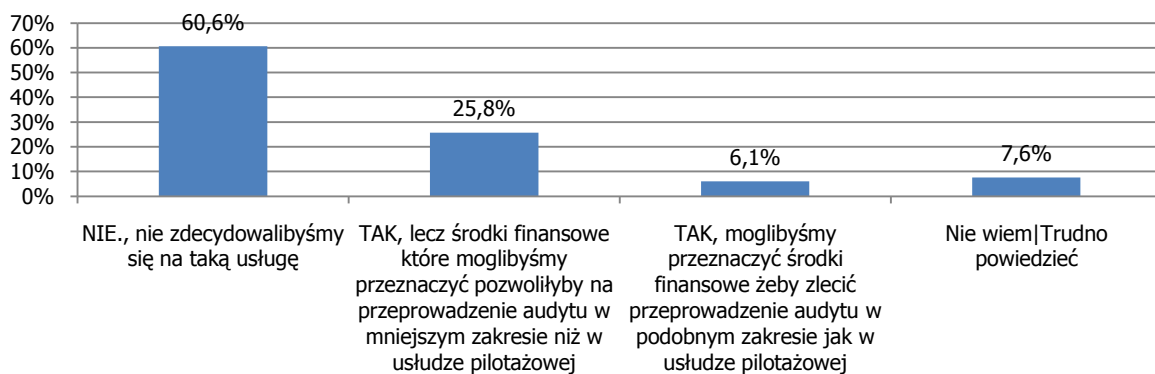
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 14. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów ze środków własnych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 15. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu pozostałej działalności wpływającej na środowisko ze środków własnych**

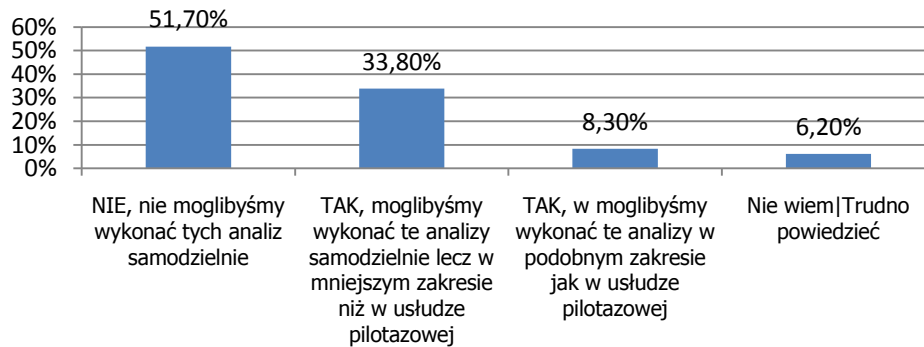


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Oprócz braku środków finansowych na przeprowadzenie audytu środowiskowego barierą dla przedsiębiorców jest także brak odpowiednich kompetencji, które mogłyby pozwolić na jego samodzielną realizację. Udział przedsiębiorców, którzy nie posiadają odpowiednich kompetencji do przeprowadzenia audytu wynosił od 48,5% w przypadku audytu pozostałej działalności do 55,7% w przypadku audytu związanego z recyklingiem i odzyskiem opakowań i produktów (rys. 16-21). Kompetencje, aby samodzielnie wykonać odpowiednie analizy, ale w mniejszym zakresie niż w usłudze środowiskowej posiadało od blisko 30% przedsiębiorców w przypadku audytu związanego z recyklingiem i odzyskiem opakowań i produktów do blisko 38% w przypadku audytu pozostałej działalności. Tak duża gotowość do przeprowadzenia audytu w tym obszarze może wynikać z faktu, że większość mikro i małych przedsiębiorców nie oddziałuje na środowisko w zakresie wskazanym w audycie pozostałej działalności.

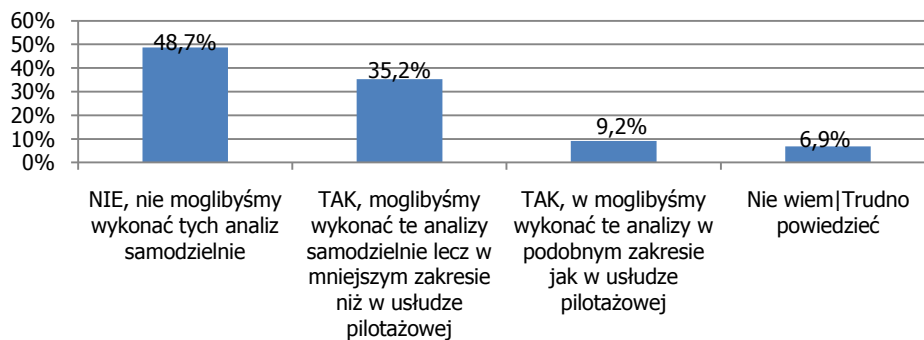
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 16. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu ogólnych wymagań prawnych**



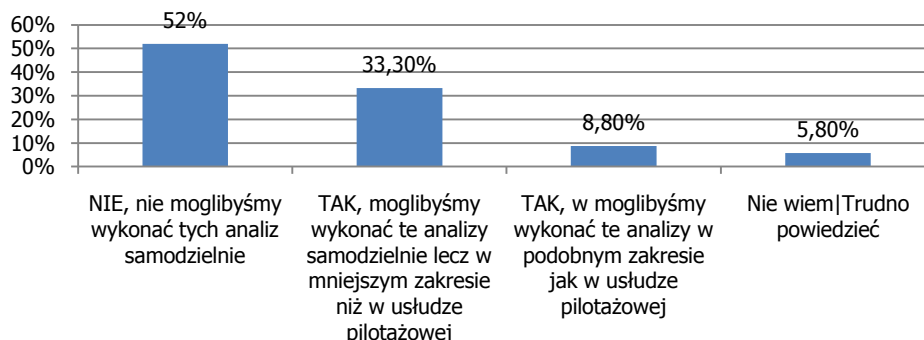
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 17. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu gospodarki odpadami**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

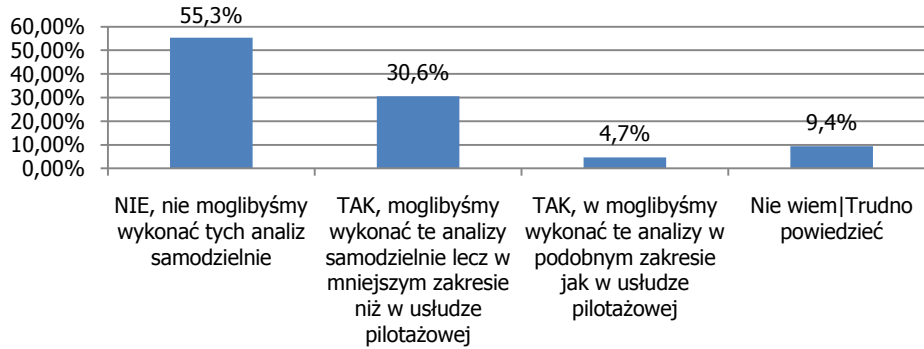
**Rysunek 18. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu emisji do powietrza**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

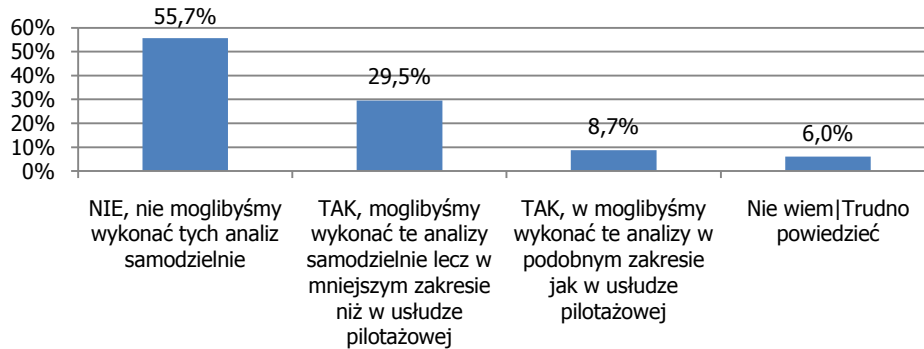
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 19. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu gospodarki wodno-ściekowej**



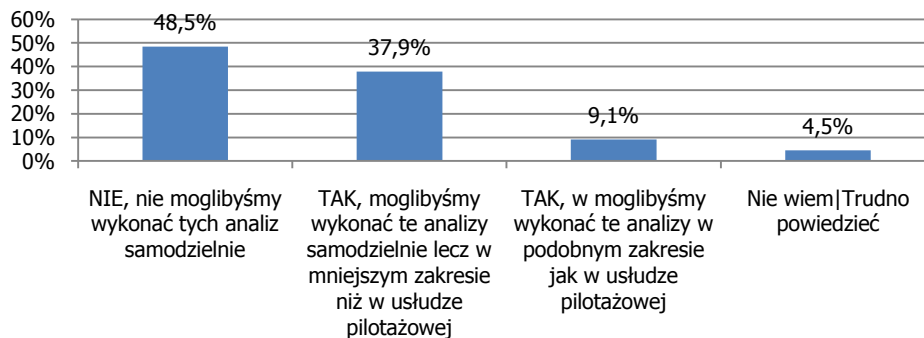
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 20. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu odzysku opakowań i produktów**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 21. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu pozostałej działalnością wpływającej na środowisko**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Należy także zwrócić uwagę, że dla większości mikro i małych przedsiębiorstw bardziej opłacalne z ekonomicznego punktu widzenia może być skorzystanie z usług firmy zewnętrznej niż zatrudnianie specjalistów z zakresu ochrony środowiska. W przypadku





Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

bowiem ograniczonego oddziaływania na środowisko nie ma potrzeby tworzenia etatów w przedsiębiorstwie dla specjalistów ponieważ wiązałoby się to ze znacznymi kosztami. Przedsiębiorca natomiast oddziałujący na środowisko w kilku obszarach musiałby zatrudniać kilku specjalistów, bowiem nie ma osób posiadających odpowiednie kompetencje we wszystkich dziedzinach. Jest to kolejny argument przemawiający za korzystaniem z ofert zewnętrznych firm doradczych.

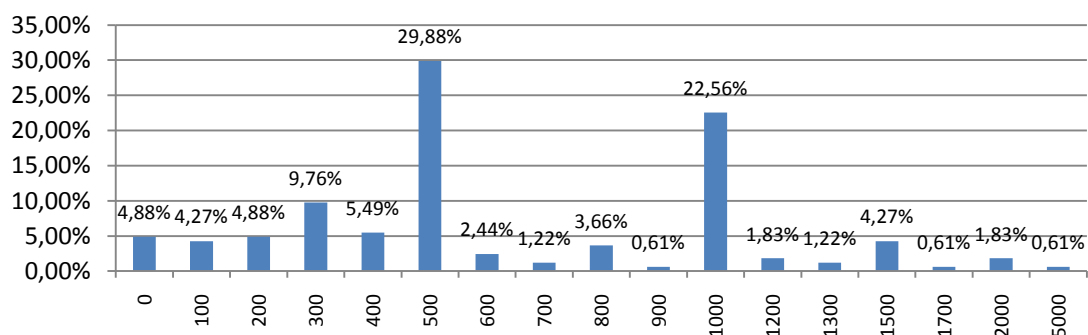
Potwierdzeniem tego może być także odpowiedź na pytanie o problemy jakie przedsiębiorcy spotkali na etapie wdrażania rekomendacji z audytu. Przedsiębiorcy, którzy skorzystali z wdrażania rekomendacji z audytu wskazali, że największym problemem był brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu, który byłby w stanie samodzielnie opracować wymaganą przepisami prawa dokumentację. Takiego zdania była ponad 1/3 przedsiębiorców.

H2: Klienci korzystający z usługi audytu środowiskowego są gotowi współfinansować usługę w wysokości 30% jej kosztów

Wniosek: Odrzucona

Koszt przeprowadzenia kompleksowego audytu środowiskowego oszacowany został na 3500 zł. Blisko 33% przedsiębiorców jest gotowych zapłacić za skorzystanie z audytu środowiskowego co najmniej 30% jej wartości (ok. 1000 zł) (rys. 22). Ponad 60% przedsiębiorców byłaby skłonna zapłacić 500 zł a 1000 zł, co stanowi ok. 15%-30% wartości usługi. Prawie 5% przedsiębiorców nie chce płacić za usługę pilotażową. Wszyscy przedsiębiorcy, którzy odpowiedzieli, że nie są skłonni zapłacić za skorzystanie z audytu argumentowali to brakiem środków finansowych.

**Rysunek 22. Kwota (w zł), jaką respondenci są gotowi zapłacić za skorzystanie z usługi audytu środowiskowego**



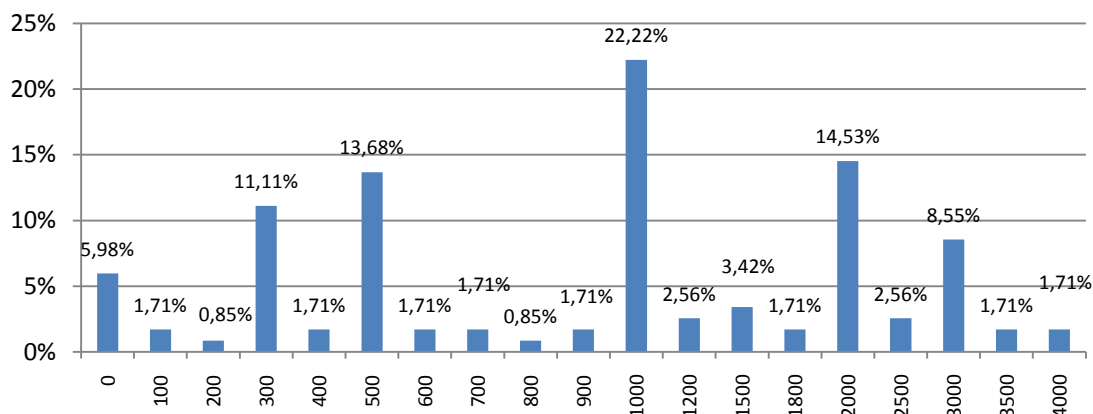
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska

Koszt wdrażania rekomendacji z przeprowadzonego audytu określony został na 6000 zł. Blisko 31% przedsiębiorców jest gotowych zapłacić za doradztwo przy wdrażaniu rekomendacji 30% (1800 zł) lub więcej kosztu usługi. (rys. 23). 59% przedsiębiorców gotowych jest zapłacić więcej niż 1000 zł (17%). Prawie 12% klientów usługi pilotażowej deklaruje zapłatę połowy wartości usługi. 6% przedsiębiorców nie jest gotowych płacić za

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wdrażanie rekomendacji z audytu. Przedsiębiorcy ci w głównej mierze wskazywali, że nie posiadają środków finansowych na zapłacenie za taką usługę.

**Rysunek 23. Jaką kwotę (w zł) maksymalnie Pani/Pana firma byłaby gotowa zapłacić za doradztwo przy wdrażaniu rekomendacji z audytu?**

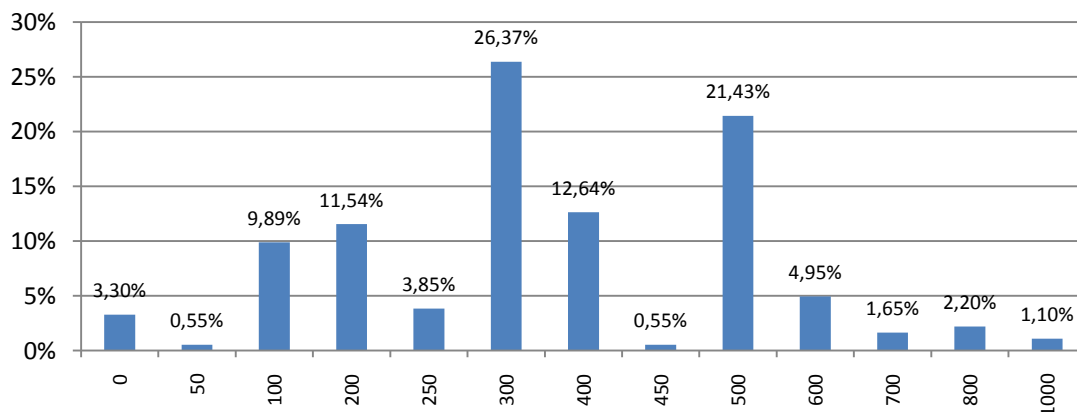


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska

H3: Klienci korzystający z usługi szkoleniowej są gotowi współfinansować usługę do wysokości 30% jej kosztów  
Wniosek: odrzucona

Koszt usługi szkoleniowej z zakresu obliczania opłat za korzystanie ze środowiska oszacowany został na 1200 zł. Niecałe 45% badanych jest gotowych zapłacić za skorzystanie z usługi szkoleniowej 30% (400 zł) lub więcej jej wartości. Jednak ponad 70% przedsiębiorców jest gotowych zapłacić co najmniej 25% kosztu usługi szkoleniowej (co najmniej 300 zł). Niewiele ponad 3% oczekuje bezpłatnej usługi. Przedsiębiorcy, którzy oczekiwali bezpłatnego szkolenia argumentowali to brakiem środków finansowych.

**Rysunek 24. Gotowość przedsiębiorców do zapłaty za usługę szkoleniową**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



Brak środków finansowych jako czynnik motywujący przedsiębiorców do skorzystania z usługi został potwierdzony także w trakcie jakościowych zogniskowanego wywiadu grupowego. W opinii usługodawców bowiem „*głównym motywem decydującym o tym, że przedsiębiorcy zdecydowali się na skorzystanie z usługi była jej darmowość*”. Jeden z usługodawców stwierdził, „*pomimo tego, że usługa była darmowa miałem problem z rekrutacją przedsiębiorców. Wprowadzenie więc jakiegokolwiek odpłatności jeszcze by ten problem powiększyło*”. Zwrócono także uwagę, że „*wprowadzenie ewentualnej odpłatności, powinno zależeć od wielkości przedsiębiorstwa, tzn. największe dofinansowanie powinni dostawać mikroprzedsiębiorcy, a najmniejsze – średni przedsiębiorcy. Czym bowiem większe przedsiębiorstwo tym większą odpłatność jest ono w stanie zaakceptować*”.

Ważny problem poruszyli przedsiębiorcy w trakcie wywiadów. W ich bowiem opinii „*nie byłoby konieczne oferowanie takiej usługi, a także dofinansowanie jej ze środków publicznych w przypadku uproszczenia obowiązujących przepisów z zakresu ochrony środowiska*”. Opracowanie każdego potrzebnego do prowadzenia działalności gospodarczej dokumentu kosztuje. Ograniczenie ich ilości doprowadziłoby do oszczędności nie tylko prywatnych (przedsiębiorców) środków, ale także publicznych. Dobrym przykładem uproszczenia prawa może być nowelizacja ustawy o odpadach, która ogranicza liczbę sprawozdań. Interesujące może być zatem sprawdzenie, czy ta zmiana spowoduje, że większa niż dotychczas liczba firm będzie realizowała swoje obowiązki samodzielnie.

Wydaje się jednak, że wiele firm – pomimo ewentualnego uproszczenia przepisów z zakresu ochrony środowiska – w dalszym ciągu korzystałoby z usług firm doradczych, a więc byłoby zainteresowanych skorzystaniem z usługi. Wiąże się to z podejściem przyjmowanym przez niektórych przedsiębiorców, zakładającym, że „*zagadnienia niezwiązane bezpośrednio z działalnością przedsiębiorstwa są zlecane zewnętrznym firmom doradczym*”. Zauważył to w trakcie wywiadu m.in. jeden z właścicieli niewielkiej firmy, zlecający wdrażanie zaleceń usługodawcy „osobom kompetentnym”. Należy też pamiętać, że wielu firm nie stać na zatrudnianie specjalistów z zakresu ochrony środowiska. Regulacje prawne z zakresu ochrony środowiska mają na celu racjonalizację sfery gospodarowania środowiskiem poprzez włączanie problematyki wykorzystania zasobów i walorów środowiska w proces podejmowania decyzji przez indywidualne podmioty gospodarcze. Bezwzględna eksploatacja środowiska prowadzi bowiem do jego dewastacji, obniżenia możliwości produkcyjnych, w tym również możliwości gospodarowania w przyszłości<sup>1</sup>.

Przepisy prawa odnoszące się do zagadnień ochrony środowiska skutkują nałożeniem na podmioty korzystające ze środowiska określonych obowiązków, a więc prowadzą często do wzrostu obciążeń tych podmiotów. Może to być szczególnie niekorzystne dla firm narażonych na dużą konkurencję, mających ograniczone możliwości podejmowania kosztownych inwestycji proekologicznych. Oczywiście niektóre firmy mogą skorzystać na zaostrzeniu przepisów ochrony środowiska. Przykładowo, może to dotyczyć tych podmiotów, które zbudują własny *image* w oparciu o idee ochrony środowiska. Regulacje środowiskowe mogą też pobudzać innowacje, co obniży koszty lub w inny sposób poprawi konkurencyjność podmiotów gospodarczych (jest to podstawą tzw. hipotezy Portera)<sup>2</sup>. A zatem regulacje

<sup>1</sup> G. Dobrzański, B. Dobrzańska, D. Kielczewski, *Ochrona środowiska przyrodniczego*, Wydawnictwo Ekonomia i Środowisko, Białystok 1997, s. 202.

<sup>2</sup> Hipoteza ta jest bardzo kontrowersyjna. Zob. K. Posłuszny, *Hipoteza Portera: stan badań nad wpływem regulacji środowiskowych na konkurencyjność firm*, w: E. Lorek (red.), *Zrównoważony rozwój regionów uprzemysłowionych* (tom II), Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2009, s. 100.



środowiskowe mogą służyć nie tylko bezpośredniej ochronie środowiska, ale też wpływać pozytywnie na sytuację niektórych firm.

Dostosowanie się do wymogów środowiskowych pozwoli przedsiębiorstwom obniżyć wysokość opłat ekologicznych, których wysokość uzależniona jest – najogólniej rzecz biorąc – od stopnia korzystania ze środowiska. Ważne jest więc promowanie możliwości zmniejszenia tych obciążeń (a także kar pieniężnych ponoszonych w przypadku niewywiązywania się z określonych obowiązków) w rezultacie skorzystania z usługi. Doprowadzi to oczywiście do spadku wpływów odpowiednich organów państwa. Należy jednak pamiętać, że niższe środki z tytułu opłat czy kar ekologicznych zostaną zrekomensowane w postaci poprawy stanu środowiska.

Przedstawiciele firm doradczych w trakcie zogniskowanego wywiadu grupowego wskazali, że *„gdyby usługa audytu była dofinansowana w minimum 95% to w przypadku mikro i małych firm spotkałaby się ona z ich dużym zainteresowaniem. Niższy poziom dofinansowania nie byłby możliwy do zaakceptowania przez nich. Usłudze powinna jednak towarzyszyć promocja wskazująca, że przeprowadzenie takiego audytu w znaczący sposób ogranicza ryzyka związane z ponoszeniem kar czy też opłat podwyższonych za korzystanie ze środowiska. Przedsiębiorca powinien mieć jasną informację jakie korzyści ekonomiczne osiągnie dzięki usłudze i że, mogą one znacznie przewyższyć konieczne do zapłacenia ewentualne opłaty sankcyjne”*.

**Przeprowadzone badania ilościowe oraz jakościowe potwierdziły, że usługa z zakresu ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa w ramach Krajowego Systemu Usług. Wynika to z niskiej skłonności do finansowania tego typu usług przez przedsiębiorców, a przyczyną tego jest brak posiadania wystarczających środków finansowych. Przedsiębiorcy nie posiadają także odpowiednio wykwalifikowanego personelu który mógłby zajmować się wypełnianiem obowiązków z zakresu prawa ochrony środowiska.**

**Niemniej jednak znacząca grupa klientów usługi pilotażowej (60%) jest gotowa partycypować w kosztach usługi w przedziale od 15% do 30% jej kosztu. Jeszcze więcej bo ponad 70% przedsiębiorców jest gotowych zapłacić co najmniej 25% kosztu usługi szkoleniowej.**

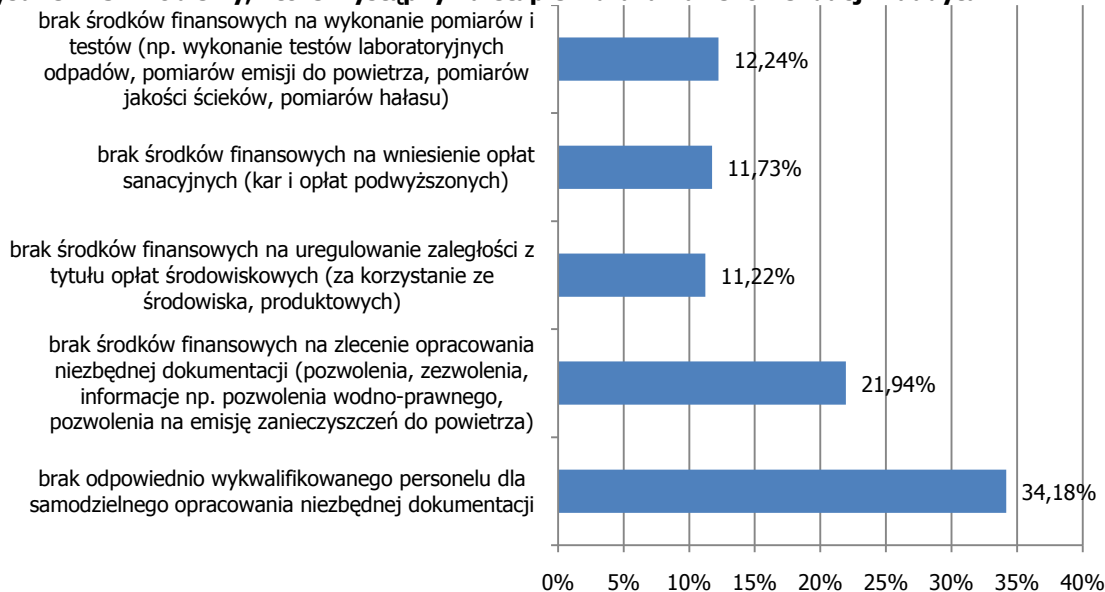
## Pytanie badawcze 2: Czy pilotażowa usługa w zakresie ochrony środowiska jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Jakie są potrzeby firm w tym obszarze?

H4: Usługa pilotażowa nie jest w pełni dostosowana do potrzeb małych i średnich przedsiębiorców ponieważ w ramach usługi nie można pokryć kosztów opracowania pozwolenia wodno-prawnego, pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza, testów laboratoryjnych odpadów, pomiarów emisji do powietrza, pomiarów jakości ścieków, pomiarów hałasu

Wniosek: hipoteza odrzucona

Stosunkowo mała część badanych przedsiębiorców wskazywała, że usługa z zakresu ochrony środowiska nie jest w pełni dostosowana do ich potrzeb (rys. 25). Około 1/3 przedsiębiorców wskazała, że nie posiada wykwalifikowanego personelu, aby móc samodzielnie opracować niezbędną dokumentację z zakresu ochrony środowiska. Co piąty nie posiadał także wystarczających środków na zlecenie opracowania tej dokumentacji specjalistycznej firmie.

**Rysunek 25. Problemy, które wystąpiły na etapie wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

W głównej mierze może wynikać to z faktu, że z usługi w większości skorzystały mikroprzedsiębiorstwa, w przypadku których prowadzenie działalności nie wymaga dużej ilości pozwoleń z zakresu ochrony środowiska.

W opinii natomiast usługodawców „atrakcyjność usługi wzrosłaby w momencie możliwości sfinansowania w jej ramach potrzebnych do prowadzenia działalności pomiarów oraz zezwoleń. W standardzie powinien zostać umieszczony katalog dokumentów, które w ramach usługi mogą zostać wykonane i sfinansowane. Przygotowanie każdego z takich



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

*dokumentów mogłoby zostać wycenione i opracowane przez usługodawcę na etapie wdrażania rekomendacji". Z drugiej jednak strony usługodawcy zdają sobie sprawę, że „precyzyjne wycenienie opracowania tych dokumentów jest bardzo trudne, ich cena zależy bowiem np. od wielkości firmy czy też profilu jej działalności".*

H5:Usługa pilotażowa nie jest w pełni dostosowana do potrzeb małych i średnich przedsiębiorców – oczekują bowiem oni, aby audyt środowiskowy zakończył się wdrożeniem normy ISO 14001

Wniosek: hipoteza odrzucona

W trakcie badania ilościowego tylko 4% przedsiębiorców stwierdziło, że zakres merytoryczny usługi nie był dostosowany do ich potrzeb. Spośród tych przedsiębiorców żaden nie zwrócił uwagi na konieczność wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego ISO14001 jako efektu końcowego przeprowadzonego audytu. Może to wynikać z faktu, że mikro i małe przedsiębiorstwa, które w głównej mierze były klientami usługi pilotażowej nie mają wiedzy na temat korzyści płynących z wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego.

Przedsiębiorcy w trakcie wywiadów podkreślali, że „korzystali z usług zewnętrznej firmy doradczej w momencie wdrażania systemu zarządzania środowiskowego według normy ISO 14001". Usługodawcy świadczący usługę w trakcie wywiadów zogniskowanych wskazywali, że „procedura jej świadczenia jest podobna jak przy audycie związanym z otrzymaniem normy ISO14001". W związku z czym z ich punktu widzenia „przeprowadzenie audytu mogłoby ułatwić wdrożenie tego systemu".

**Atrakcyjność usługi dla przedsiębiorców zwiększyłaby się zdecydowanie w przypadku włączenia w jej zakres opracowania dokumentów niezbędnych do prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z wymogami prawa ochrony środowiska z zakresu gospodarki odpadami, emisji do powietrza czy też gospodarki wodno-ściekowej. Kolejnym czynnikiem podnoszącym jej atrakcyjność byłoby włączenie do jej zakresu możliwości sfinansowania badań oraz testów laboratoryjnych odpadów, emisji do powietrza, jakości ścieków oraz hałasu przez specjalistyczne laboratoria. Dotyczyłoby to jednak tylko tych przedsiębiorców, którzy muszą dysponować wynikami takich testów czy pomiarów. Nie ma natomiast potrzeby włączania do zakresu usługi wdrożenia normy zarządzania środowiskowego ISO 14001.**



### Pytanie badawcze 3: Czy zakres merytoryczny pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska i procedura jej świadczenia są właściwie zdefiniowane?

H6:Przedsiębiorcy korzystają z bezpłatnych arkuszy kalkulacyjnych do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska dostępnych są na stronie ekoportal.gov.pl oraz na stronie większości urzędów marszałkowskich. Nie ma konieczności dostarczania przedsiębiorcom w ramach szkolenia takich arkuszy.

Wniosek: hipoteza odrzucona

Ponad 1/3 badanych przedsiębiorców wskazała, że do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska wykorzystuje ogólnie dostępne darmowe narzędzia dostępne na stronach urzędów marszałkowskich oraz na stronie ekoportal.gov.pl (rys. 26). Ponad 17% przedsiębiorców wykorzystuje do obliczania opłat narzędzia, które otrzymali w ramach usługi szkoleniowej. Niepokojącym zjawiskiem, świadczącym o małej znajomości przepisów prawa ochrony środowiska może być fakt, że blisko 13% przedsiębiorców stwierdziło, że opłaty te nie dotyczą ich firmy, a blisko 17% wskazało, że nie dokonuje takich obliczeń. A zgodnie z Ustawą Prawo ochrony środowiska<sup>3</sup> zobowiązanymi do ponoszenia opłat za korzystanie ze środowiska są podmioty z niego korzystające, do których zalicza się przedsiębiorców w rozumieniu Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej<sup>4</sup>.

Usługodawcy dostarczali przedsiębiorcom różnego typu narzędzia do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Część przekazywała przedsiębiorcom kalkulatory opracowane w arkuszu kalkulacyjnym excel, a część – programy, które nie wymagają dokupywania licencji, ale umożliwiają edycję stawek i które mogą być wykorzystywane do czasu aż nie zmienią się formularze sprawozdawcze. W zgodnej opinii usługodawców wygłoszonej w trakcie wywiadu zogniskowanego dla zdecydowanej większości przedsiębiorców biorących udział w szkoleniach „wystarczające są kalkulatory opracowane w arkuszu kalkulacyjnym excel”. Zwrócono jednak uwagę, że „samo przekazanie takich arkuszy nie ma sensu. Przedsiębiorca aby móc z nich prawidłowo korzystać musi zostać najpierw przeszkolony”.

Klienci usługi, a także przedstawiciel organu kontrolnego w trakcie wywiadu zwrócili uwagę, że „przedsiębiorcy bardzo często przy obliczaniu opłat za korzystanie ze środowiska korzystają z usług firm doradczych, a coraz częściej usługi takie oferują biura rachunkowe”.

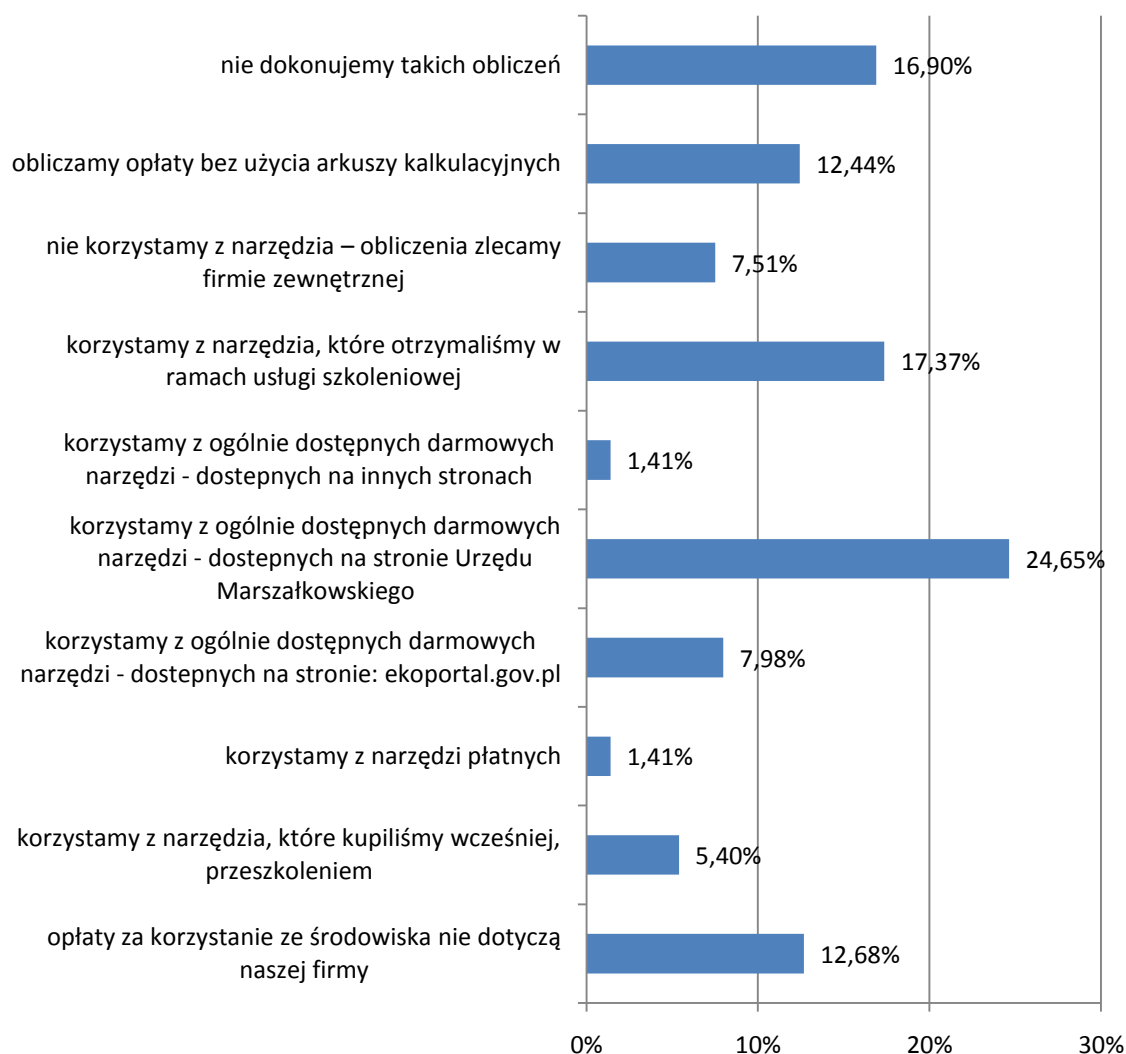
W opinii przedstawiciela organu kontrolnego wygłoszonej w trakcie wywiadu „z okresu na okres sprawozdawczy widać, że coraz większa liczba przedsiębiorców rozlicza się z obowiązków związanych z opłatami za korzystanie ze środowiska za pomocą darmowych, ogólnie dostępnych kalkulatorów”. Zwrócił on jednak uwagę, że „aby je prawidłowo obsługiwać trzeba posiadać odpowiednią wiedzę, którą można uzyskać w czasie szkoleń”. Wskazał on, że „bardzo często organizatorami takich szkoleń są urzędy marszałkowskie”. Wydaje się, że firmy korzystające ze szkoleń organizowanych przez inne instytucje wiedzą już jednak o obowiązku wynikającym z opłat za korzystanie ze środowiska, ale jeszcze go nie realizują bądź realizują w niewłaściwy sposób.

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska, Dz. U. z 2008 r. nr 25, poz. 150 z późn. zm.

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz. U. z 2007 r. nr 155, poz. 1095 oraz nr 180. poz. 1280 z późn. zm.



**Rysunek 26. Wykorzystanie przez przedsiębiorców arkuszy kalkulacyjnych do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Tymczasem wiele (zwłaszcza małych, nieprodukcyjnych) firm często nie ma w ogóle świadomości potrzeby obliczania i wnoszenia opłat. Kontynuowanie świadczenia usługi (mającej przecież walory edukacyjne) może być zatem uzasadnione, tym bardziej, że niektóre firmy otrzymują w ramach szkoleń bardziej rozbudowane programy do obliczania wysokości opłat za korzystanie ze środowiska. Z drugiej jednak strony firmy mogą – po udanej współpracy z firmą doradczą – zlecać naliczanie opłat podmiotom zewnętrznym.

Przedsiębiorcy w trakcie wywiadów wskazywali, że z ich punktu widzenia „najcenniejsze są szkolenia praktyczne, dzięki którym mogą minimalizować ryzyka związane z prowadzeniem działalności gospodarczej”. Zwrócono także uwagę, że „znacznie spadło zainteresowanie szkoleniami oferowanymi na rynku komercyjnym”. Wynika to z dużej liczby szkoleń dofinansowanych ze środków unijnych.

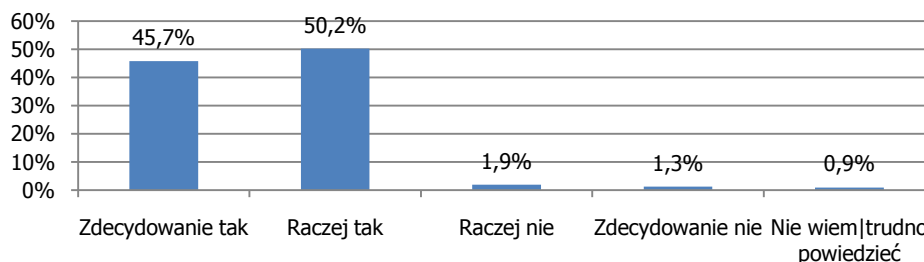
Przedstawiciel administracji zwrócił uwagę, że większość ogólnie dostępnych kalkulatorów umożliwiła obliczanie opłat na podstawie stawek zryczałtowanych. Nie ma natomiast możliwości obliczania opłat na podstawie wskaźników emisji.

H7: Zakres merytoryczny (przedmiotowy) usług był prawidłowo sformułowany

Wniosek: hipoteza potwierdzona

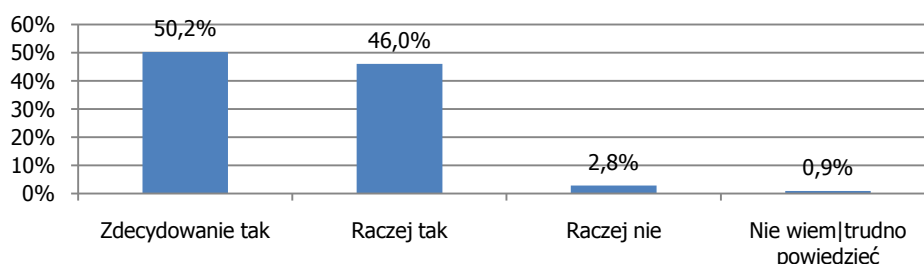
Zakres merytoryczny usługi był w pełni dostosowany do potrzeb przedsiębiorców. Ponad 95% przedsiębiorców, którzy skorzystali z audytu wskazało, że jego zakres merytoryczny był dostosowany do ich potrzeb (rys. 27). Ponad 96% badanych przedsiębiorców było zadowolonych z zakresu merytorycznego usługi doradczej (rys. 28) oraz z zakresu merytorycznego szkolenia (rys. 29).

**Rysunek 27. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego audytu do potrzeb firmy**



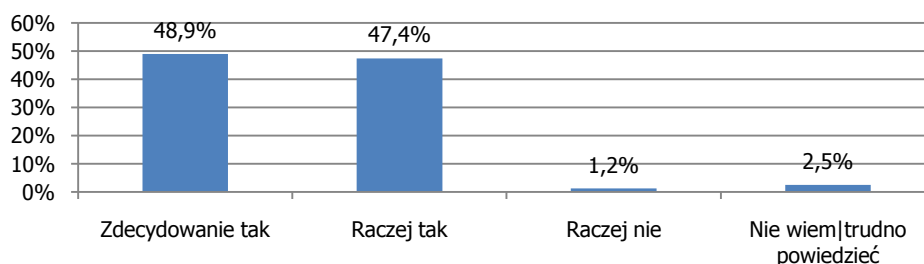
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 28. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego usługi doradczej do potrzeb firmy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 29. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego usługi szkoleniowej do potrzeb firmy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



Opinia ta została także potwierdzona w trakcie jakościowych zogniskowanego wywiadu grupowego. Zdaniem usługodawców „zakres usługi był skonstruowany prawidłowo i był jej zaletą. Pozwalał on bowiem na kompleksowe poznanie problemów środowiskowych firmy. Wszystkie obszary działalności firmy muszą być traktowane na równi - nie ma możliwości przeprowadzenia audytu tylko w wybranym obszarze”. Największe kontrowersje wśród usługodawców budził zapis dotyczący umieszczenia w przypadku audytu z zakresu gospodarki odpadami „wskazania rozwiązań technologicznych w zakresie gospodarki odpadami, które przedsiębiorca mógłby wprowadzić w swoim przedsiębiorstwie oraz poinformowanie że taką usługę świadczą ośrodki Krajowej Sieci Innowacji (KSI KSU)”. W opinii usługodawców „na etapie audytu nie wolno tego robić”. Wymuszało to bowiem na nich dokonywania pewnego rodzaju kryptoreklamy jakiejś konkretnej technologii.

Usługodawcy postulują poszerzenie zakresu merytorycznego usługi o „kwestie związane z wprowadzaniem i zbieraniem baterii oraz wprowadzaniem na rynek sprzętu elektrycznego i elektronicznego”. Kolejnym obszarem o który powinien zostać poszerzony zakres usługi są wymogi wynikające z rozporządzenia REACH dotyczącego bezpiecznego stosowania chemikaliów poprzez ich rejestrację i ocenę oraz w niektórych przypadkach udzielanie zezwoleń i ograniczanie handlu i stosowania niektórych chemikaliów. Audyt powinien też dotyczyć weryfikacji, czy przedsiębiorca podlega obowiązkowi przekładania raportu o wielkości emisji gazów cieplarnianych i innych substancji wprowadzanych do powietrza.

Przedstawiciel firmy doradczej wskazał zwrócił uwagę, „moja firma oferuje usługi podobne do usługi pilotażowej, ale ich zakres jest zdecydowanie mniejszy. Oferowanie usług tylko audytu bez wprowadzenia działań naprawczych z punktu widzenia przedsiębiorców nie jest opłacalne. Chcą oni bowiem nie tylko poznać swoje słabe strony, ale także równocześnie usunąć wszystkie braki. Pamiętać należy jednak, że przedsiębiorcy często nie posiadają wystarczających środków na wdrażanie wszystkich rekomendacji równocześnie, w związku z czym usuwać trzeba najpierw te „usterki”, które mogą być dla przedsiębiorcy największym zagrożeniem”.

H8: Procedura świadczenia usług była sformułowana prawidłowo

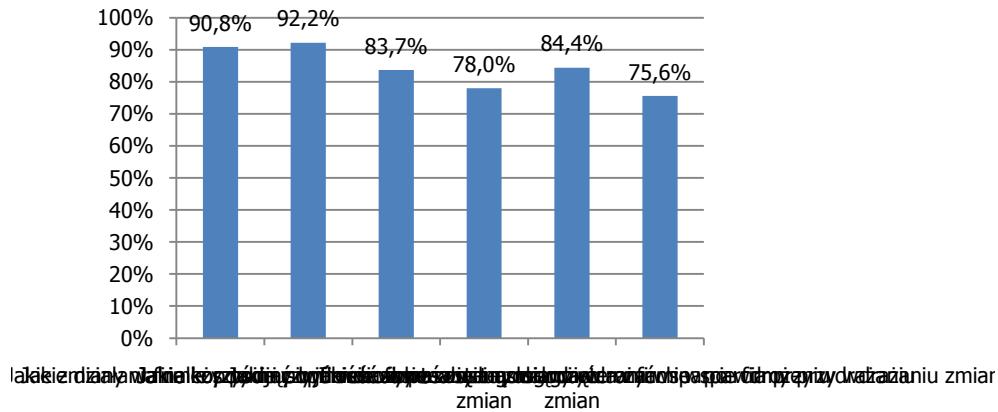
Wniosek: hipoteza potwierdzona

Badani przedsiębiorcy bardzo pozytywnie ocenili zawartość merytoryczną raportu z przeprowadzonego audytu. Ponad 90% z nich stwierdziło, że przekazano w nim jasne informacje na temat zmian jakie w przedsiębiorstwie powinny zostać wdrożone, a także jakie działania należy podjąć, aby te zmiany wdrożyć (rys. 30). Ponad 80% przedsiębiorców po otrzymaniu raportu posiadało jasne informacje jakie koszty będzie musiało ponieść aby wdrożyć rekomendacje z audytu oraz jakie czynności w ramach usługi wykonane zostaną przez usługodawcę. Ponad 3/4 badanych przedsiębiorców otrzymało także jasne informacje na temat korzyści, które osiągną dzięki wdrożeniu rekomendacji oraz kiedy mogą się ich spodziewać, a także ile czasu zostanie poświęcone przez usługodawcę na wdrożenie rekomendacji z audytu.



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

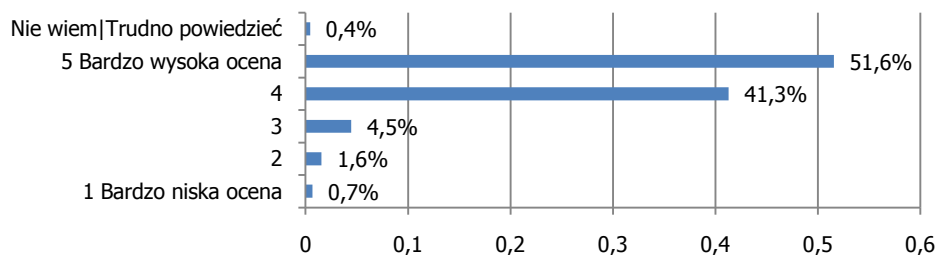
**Rysunek 30. Czy po otrzymaniu raportu z audytu środowiskowego było dla Pani/Pana jasne?**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Bardzo wysoko oceniony został profesjonalizm firm świadczących usługę (rys. 31). Ponad 40% oceniło profesjonalizm jako wysoki, a ponad 50% jako bardzo wysoki. W dużej mierze wynika to z faktu, że aby móc świadczyć usługę pilotażową usługodawca musiał spełnić szereg wymogów, które zostały zapisane w regulaminie konkursu dla usługodawców.

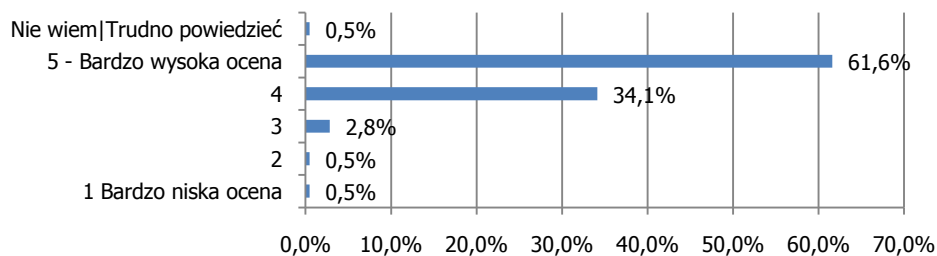
**Rysunek 31. Ocena profesjonalizmu firmy świadczącej usługę**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Podobnie zostały ocenione kompetencje doradcy, który realizował usługę bezpośrednio u przedsiębiorcy (rys. 32). Ponad 60% badanych przedsiębiorców pracę doradcy oceniło bardzo wysoko, a ponad 1/3 – wysoko.

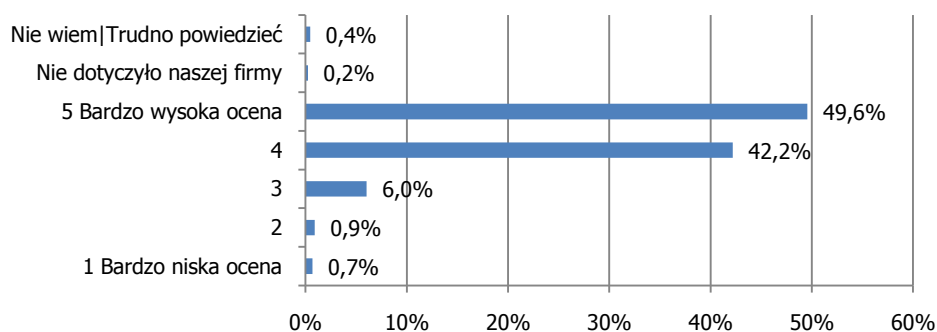
**Rysunek 32. Ocena kompetencji doradcy, który realizował usługę w firmie**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska

W bardzo podobny sposób oceniono dopasowanie zakresu usługi do potrzeb firmy (rys. 33). Bardzo wysoko dopasowanie oceniło blisko 50% przedsiębiorców, a wysoko – ponad 42%.

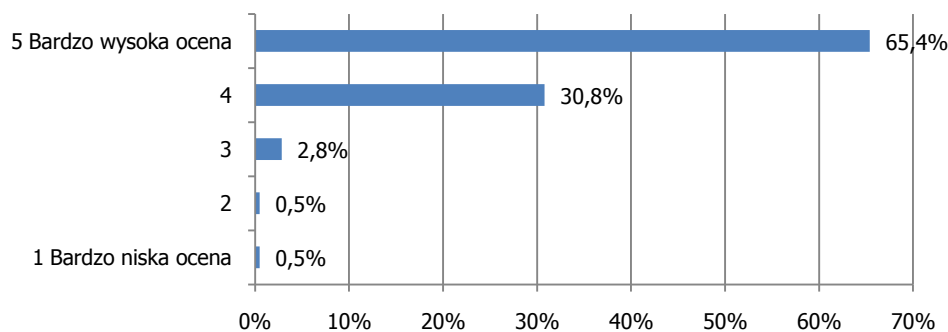
**Rysunek 33. Ocena dopasowania zakresu usługi do potrzeb firmy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Blisko 2/3 klientów usługi bardzo wysoko oceniło komunikację z doradcą, a blisko 1/3 – wysoko (rys. 34). Doradcy wskazywali, że pomimo ograniczonego czasu przeznaczanego na przeprowadzenie audytu oraz wdrażanie rekomendacji nigdy nie pozostawiali klientów bez opieki i wsparcia w przypadku, gdy przedsiębiorca potrzebował pomocy.

**Rysunek 34. Ocena komunikacji z doradcą**



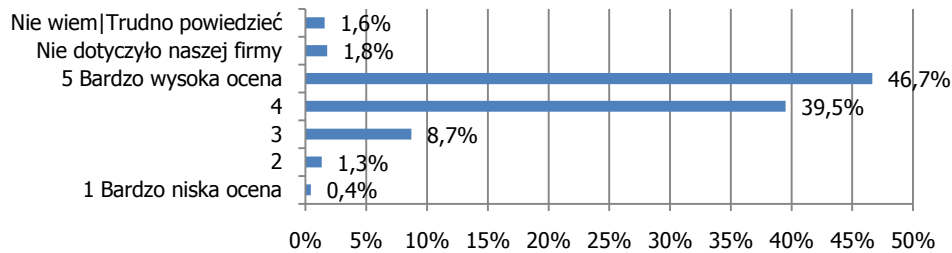
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Ponad 80% przedsiębiorców oceniło wysoko i bardzo wysoko skuteczność przeszkolenia pracowników z zakresu przekazanych przez usługodawcę procedur (rys. 35).



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

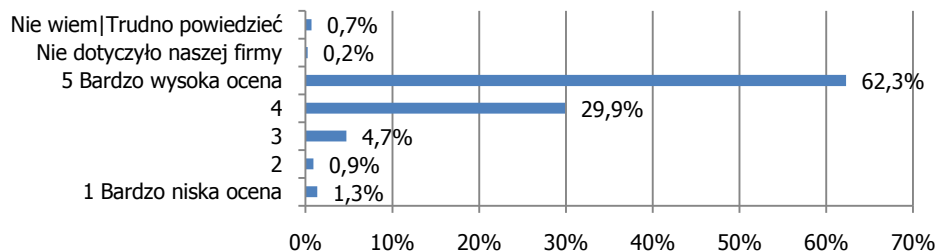
**Rysunek 35. Ocena skuteczności przeszkolenia osób w zakresie samodzielnego stosowania procedur**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Równie pozytywnie oceniono terminowość realizacji usługi. W opinii ponad 60% przedsiębiorców bardzo wysoko należy ocenić dotrzymywanie terminów zapisanych w umowie.

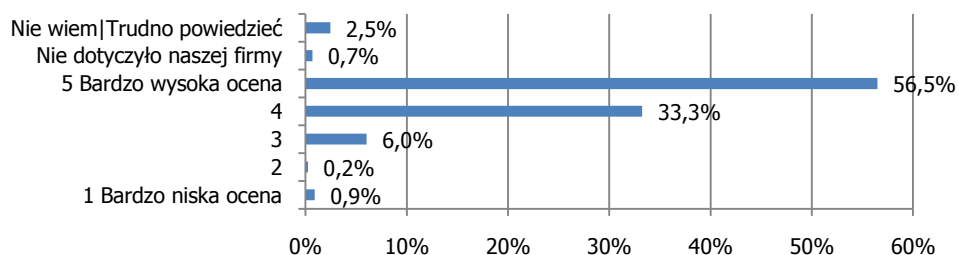
**Rysunek 36. Ocena terminowości realizacji (dotrzymywanie ustalonych terminów)**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Bardzo wysoko oceniona została także przejrzystość umowy w obszarze obowiązków jakie będzie musiał spełnić usługodawca oraz w zakresie tego co samodzielnie będzie musiał wykonać przedsiębiorca (rys. 36).

**Rysunek 37. Ocena przejrzystości umowy z usługodawcą pod kątem obowiązków usługodawcy i klienta**

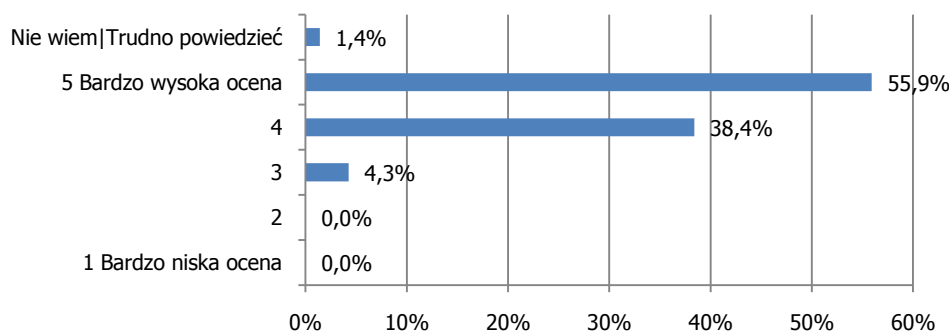


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Jak wielokrotnie podkreślali zarówno przedsiębiorcy, jak i usługodawcy największą zaletą usługi pilotażowej była jej kompleksowość. Znalazło to potwierdzenie w ocenie wystawionej

przez przedsiębiorców, bowiem ponad 94% wystawiło tej kompleksowości ocenę wysoką lub bardzo wysoką.

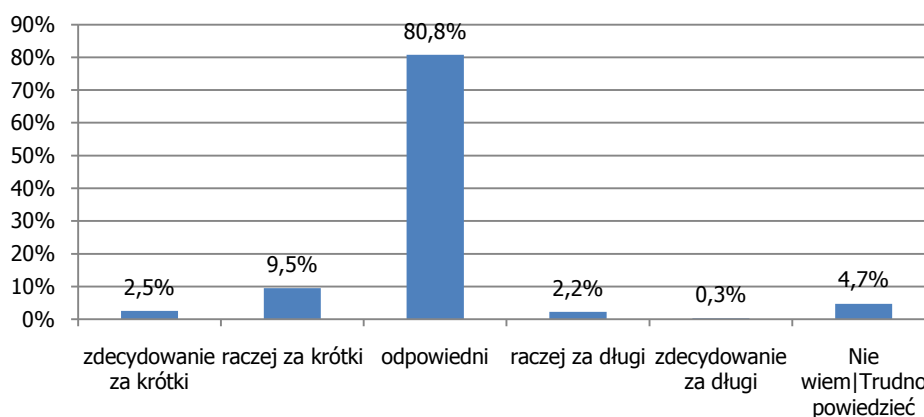
**Rysunek 38. Ocena kompleksowości usługi (element audytu+element doradztwa przy wdrażaniu rekomendacji)**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Czterech na pięciu badanych przedsiębiorców wskazało, że czas przewidziany na przeprowadzenie audytu (14 dni) był odpowiedni dla jego potrzeb (rys. 39). Wynika to z faktu, że w głównej mierze beneficjentami usługi byli mikro i mali przedsiębiorcy, a więc podmioty, których oddziaływanie na środowisko jest ograniczone. W przypadku bowiem większych przedsiębiorstw, w głównej mierze produkcyjnych czas ten mógłby okazać się za krótki.

**Rysunek 39. Ocena czasu przewidzianego na realizację audytu**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

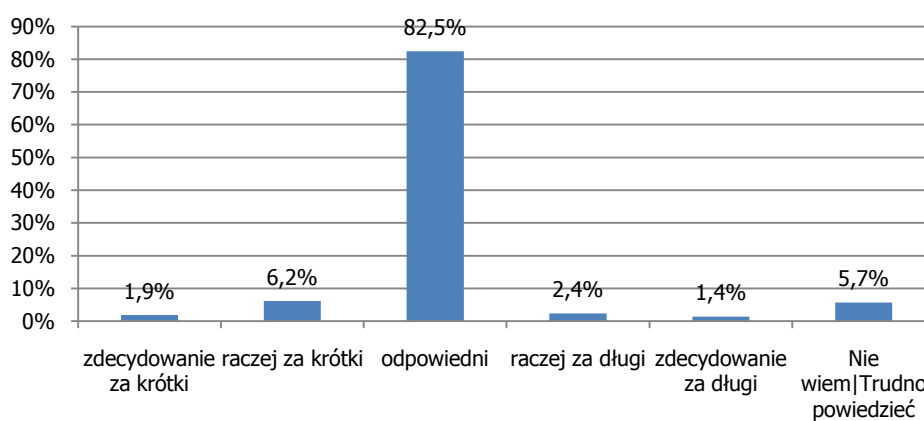
Zgodnie ze standardem usługi po otrzymaniu raportu z audytu przedsiębiorca miał 21 dni na uzgodnienie z usługodawcą terminu oraz zakresu wdrażania rekomendacji z audytu. Wdrażanie tych rekomendacji nie powinno się rozpocząć później niż 21 dnia od dnia uzgodnienia terminu wdrożenia rekomendacji. Ponad 82% przedsiębiorców przewidziany czas między zakończeniem audytu a rozpoczęciem wdrażania rekomendacji oceniło pozytywnie (rys. 40). Okres przerwy między audytem a wdrażaniem rekomendacji pozwolił



bowiem przedsiębiorcom na zdecydowanie jakie rekomendacje należy wdrażać w pierwszej kolejności, oraz jakie trzeba będzie zaangażować środki finansowe i ludzkie.

W opinii części usługodawców wygłoszonej w trakcie wywiadu zogniskowanego „doprecyzowania wymagają niektóre z zapisów dotyczących przeprowadzania audytu a następnie wdrażania rekomendacji z niego”. Zapisy te są bowiem zrozumiałe dla nich, ale niekoniecznie dla przedsiębiorców korzystających z usługi. Powodowało, że usługodawcy musieli pewne zagadnienia doprecyzować przedsiębiorcy samemu. Część natomiast usługodawców twierdziła, że procedura świadczenia usługi została zdefiniowana prawidłowo i nie wymaga wprowadzania w jej zmian.

**Rysunek 40. Ocena czasu między zakończeniem audytu a rozpoczęciem doradztwa**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Największą słabością usługi w opinii usługodawców jest „zapisanie w jej standardzie możliwości kontroli. Przedsiębiorcy utożsamiali kontrolę trwałości rezultatów usługi o której mówi standard usługi z kontrolą organów kontrolnych inspekcji ochrony środowiska. Powodowało to, że część przedsiębiorców, nie rozumiejąc różnicy, właśnie z obawy przed kontrolą inspektorów ochrony środowiska rezygnowała z usługi. Kontrola w opinii przedsiębiorców mogła bowiem doprowadzić do nałożenia na przedsiębiorstwo jakiś sankcji z tytułu nieprzestrzegania przepisów prawa ochrony środowiska”.

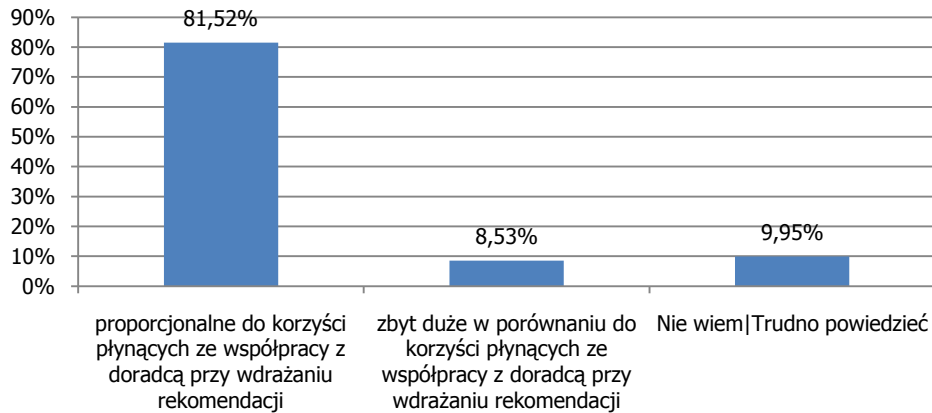
H9: Zaangażowanie czasowe pracowników firmy we współpracę z doradcą na etapie wdrażania rekomendacji jest zbyt duże w porównaniu do korzyści płynących ze współpracy z doradcą

Wniosek: hipoteza odrzucona

Ponad 80% badanych przedsiębiorców wskazało, że zaangażowanie czasowe ich pracowników we współpracę z doradcą było proporcjonalne do korzyści jakie udało się osiągnąć dzięki wdrożeniu rekomendacji z audytu (rys. 41).



**Rysunek 41. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą na etapie wdrażania rekomendacji**



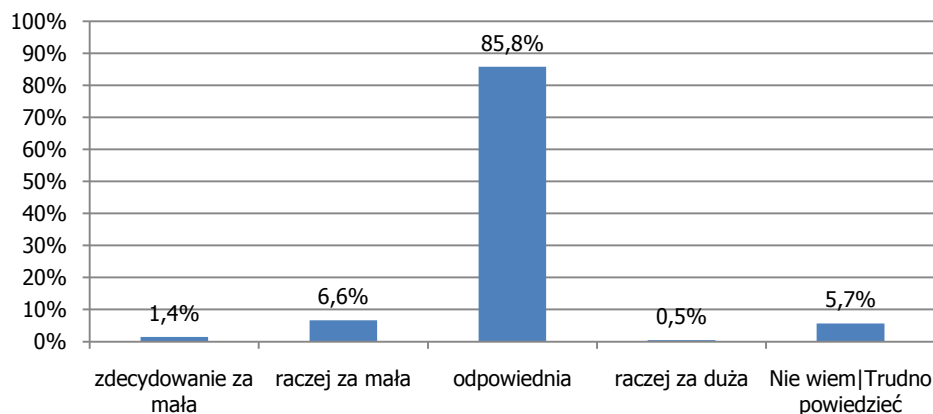
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

W opinii usługodawców wygłoszonej w trakcie zogniskowanego wywiadu grupowego „zaangażowanie pracowników w dużej mierze zależało od wielkości przedsiębiorstwa. Im bowiem większe przedsiębiorstwo tym łatwiej było oddelegować pracowników do współpracy przy wdrażaniu rekomendacji. W małych firmach bardzo często we wdrażanie zaangażowany był tylko właściciel firmy oraz ewentualnie członkowie jego rodziny”.

H10: Liczba godzin pracy doradcy w ramach wsparcia przy wdrażaniu rekomendacji jest zbyt niska w porównaniu do potrzeb  
Wniosek: hipoteza odrzucona

W standardzie usługi wskazano, że liczba godzin doradztwa do wykorzystania przez jednego przedsiębiorcę nie powinna przekraczać 48 godzin. W opinii ponad 85% przedsiębiorców taka liczba godzin była odpowiednia dla potrzeb ich firmy i pozwalała na wdrożenie wszystkich zakładanych rekomendacji (rys. 42).

**Rysunek 42. Ocena liczby godzin pracy doradcy**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



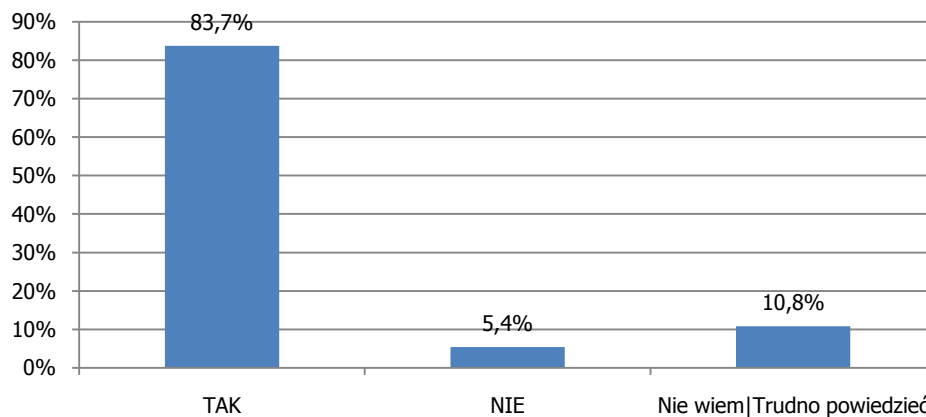
Usługodawcy podkreślali, że „przewidziana liczba godzin pracy doradcy przy wdrażaniu rekomendacji jest wystarczająca”. Z drugiej jednak strony – jak zauważył jeden z usługodawców – „w przypadku większych firm, które oddziałują w dosyć znaczny sposób na środowisko zakładana liczba godzin może okazać się niewystarczająca”. Problemem jest jednak ograniczenie czasowe na ich wykorzystanie. Okres trzech miesięcy z powodu bowiem przedłużających się procedur administracyjnych może być zbyt krótki.

H11: Najslabszą stroną raportu z audytu środowiskowego jest brak jasnego przedstawienia kosztów i przyszłych korzyści z wdrożenia rekomendowanych zmian

Wniosek: hipoteza odrzucona

Ponad 83% badanych przedsiębiorców wskazało, że po otrzymaniu raportu było dla nich jasne jakie koszty będą musieli ponieść, aby wdrożyć przewidziane z audytu rekomendacje (rys. 43). Może to wskazywać, że podmioty świadczące usługę rzetelnie przygotowywały raport z audytu i wskazywały wszystkie konieczne do poniesienia koszty, aby móc wdrożyć przewidziane rekomendacje. Koszty mogły wynikać z konieczności opracowania wymaganej przepisami prawa dokumentacji z zakresu ochrony środowiska ale także z konieczności uregulowania zaległych opłat za korzystanie ze środowiska.

**Rysunek 43. Czy po otrzymaniu raportu jasne było jakie koszty musi ponieść firma aby zmiany wdrożyć**

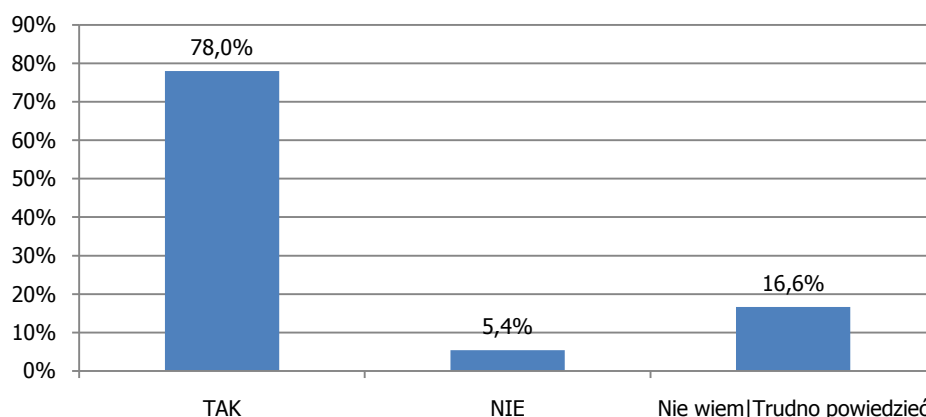


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Blisko 80% przedsiębiorców wskazało także, że w raporcie znalazły się jasne i precyzyjne informacje na temat korzyści, które przedsiębiorca będzie mógł osiągnąć dzięki wdrożeniu rekomendacji z audytu (rys. 44). Korzyści te w głównej mierze dotyczą wyeliminowania zagrożeń, które wiązały się z prowadzeniem działalności gospodarczej w sprzeczności z zapisami prawa ochrony środowiska.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 44. Czy po otrzymaniu raportu jasne było jakie korzyści i po jakim czasie zostaną w firmie osiągnięte po wdrożeniu zmian**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Usługodawcy podkreślali, że zaangażowanie klientów we wdrażanie rekomendowanych zmian było bardzo różne. Były bowiem firmy, które chcą się ciągle rozwijać i szukają nowych możliwości, a audyt i wdrożenie rekomendacji z niego stawały się dla nich bodźcem do kolejnych zmian. Przedstawienie kosztów wdrożenia rekomendacji powodowało, że część firm bardzo trudno było przekonać do ich wdrożenia.

**Zakres merytoryczny usługi, a także procedura jej świadczenia zostały prawidłowo zdefiniowane. Świadczy o tym pozytywna ocena zakresu merytorycznego audytu, doradztwa oraz usługi szkoleniowej. Prawidłowo została zdefiniowana procedura świadczenia usługi. W opinii przedsiębiorców odpowiedni czas został przewidziany na przeprowadzenie audytu, wdrożenie rekomendacji, a także na podjęcie decyzji co do zakresu wdrażanych rekomendacji. W jasny sposób w raporcie z audytu określone były koszty i korzyści związane z wdrażaniem rekomendacji. W ramach usługi szkoleniowej należy także dostarczać przedsiębiorcom kalkulatory do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Należy również podnosić świadomość z zakresu obowiązków związanych z ponoszeniem tego rodzaju opłat.**

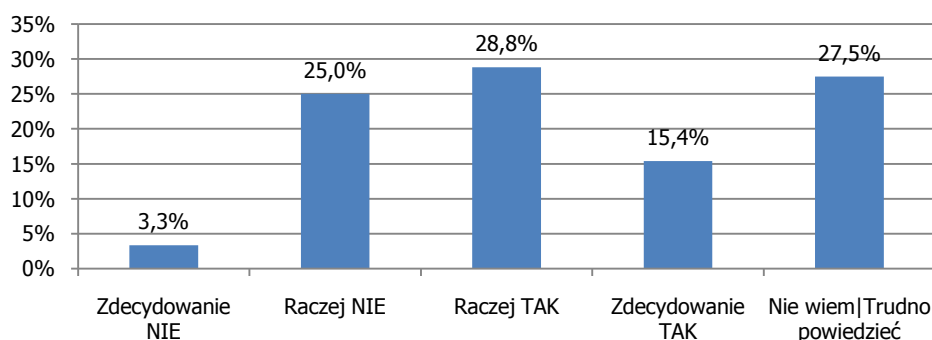
Pytanie badawcze 4: Jaka jest jakość i dostępność usług w obszarze ochrony środowiska – podobnych zakresem do usługi pilotażowej dla małych i średnich przedsiębiorstw? (dofinansowanych w ramach projektu pilotażowego i poza nim)?

H12: Obecność w ofertach usługodawców usług kompleksowych w obszarze ochrony środowiska o podobnym zakresie jak usługa pilotażowa jest niewielka

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad 43% ankietowanych przedsiębiorców wskazało, że na rynku brakuje usług z zakresu ochrony środowiska, których zakres merytoryczny byłby porównywalny z zakresem usługi pilotażowej (rys. 45). Ponad 28% wskazało, że na rynku takich usług nie brakuje. Blisko 1/3 ankietowanych nie posiadała wiedzy na temat zakresu usług z obszaru ochrony środowiska oferowanych na rynku.

**Rysunek 45. Czy na rynku brakuje usług z zakresu ochrony środowiska, na które składałyby się działania audytowi kończące się sformułowaniem rekomendacji oraz działania doradcze dotyczące wdrażania rekomendacji z audytu**



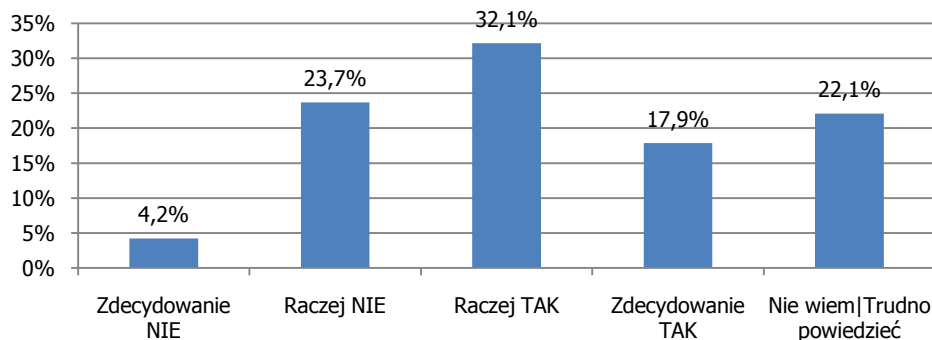
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Przedsiębiorcy zostali także poproszeni o dokonanie oceny dostępności usług oferowanych w poszczególnych obszarach ochrony środowiska odpowiadających zakresowi merytorycznemu usługi (rys.46-51). Udzielone odpowiedzi pokazują, że znaczna część przedsiębiorców nie zna rynku usług doradczych z zakresu ochrony środowiska. 35% przedsiębiorców nie potrafiło wskazać czy na rynku brakuje usług z zakresu gospodarki wodno-ściekowej. Blisko 30% brakuje usług z zakresu odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych i produktowych. Podobna część badanych nie posiadała wiedzy na temat rynku usług z pozostałych audytowanych obszarów.

Połowa badanych stwierdziła, że na rynku brakuje usługi audytu w zakresie ogólnych wymagań prawnych (rys. 46). W największym stopniu na rynku dostępne są usługi z zakresu gospodarki odpadami oraz recyklingu i odzysku opakowań i produktów (rys. 47 oraz 50).

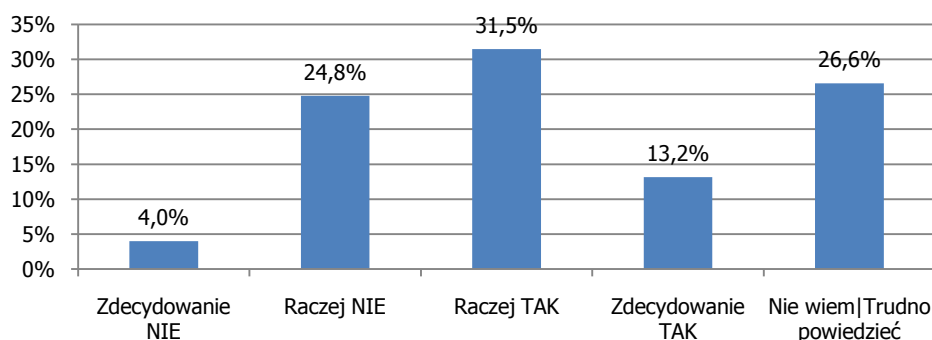
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 46. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu ogólnych wymagań prawnych**



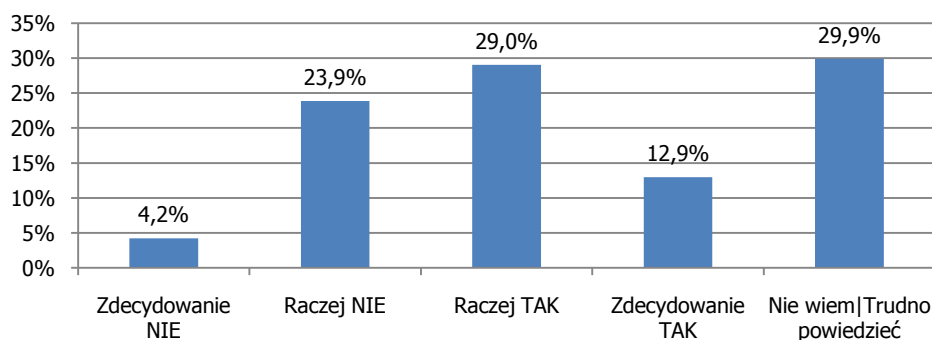
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 47. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu gospodarki odpadami**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska

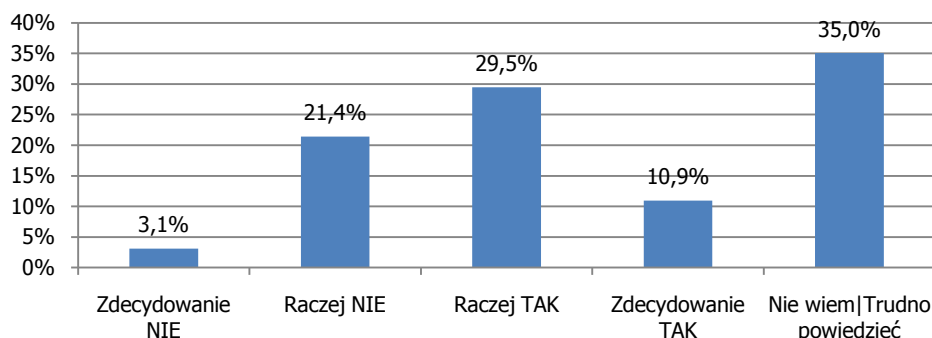
**Rysunek 48. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu emisji do powietrza**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

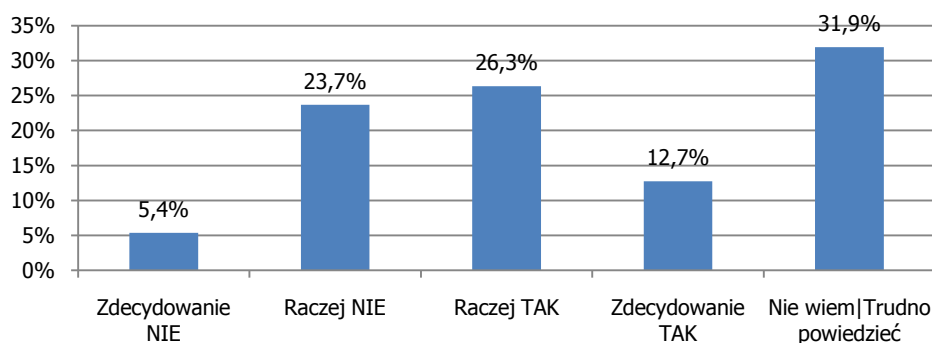
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 49. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu gospodarki wodno-ściekowej**



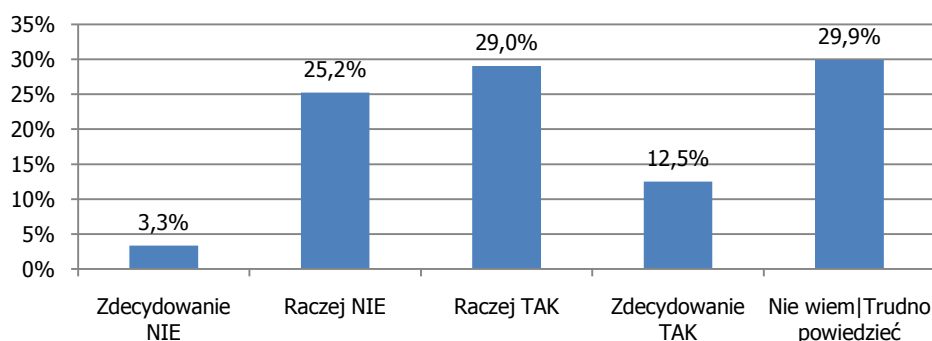
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 50. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 51. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu pozostałej działalności wpływającej na środowisko**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Usługodawcy świadczący usługę pilotażową stwierdzili w trakcie wywiadu zogniskowanego, że „na rynku nie są oferowane usługi kompleksowe tzn. łączące audyt z wdrażaniem rekomendacji. Usługi te jednak powinny iść w parze. Mało bowiem przedsiębiorców jest świadomych jakie wymagania z zakresu prawa ochrony środowiska ich





Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

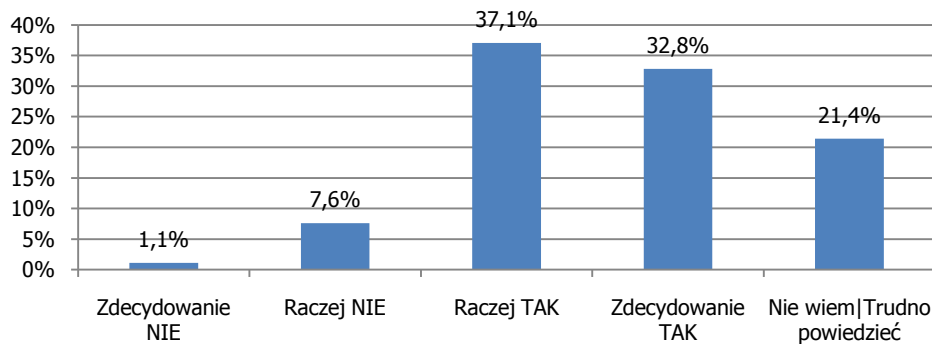
*obowiązują. Nie są oni zatem w stanie z powodu braku wiedzy zgłosić się do firmy doradczej z prośbą o opracowanie jakiegoś pozwolenia. Dopiero gruntowne poznanie firmy pozwala na sprecyzowanie jakie wymagania z zakresu ochrony środowiska musi ona spełniać". Jeden z usługodawców zwrócił uwagę, że „część firm doradczych oferuje „pseudoaudyty”. Przez telefon przeprowadzany jest wywiad dotyczący tego, czy przedsiębiorca posiada jakieś pozwolenia, zezwolenia, a następnie bez dokładnego poznania specyfiki firmy oferowane jest ich przygotowanie".*

Przedstawiciel organu kontrolującego stwierdził, że wśród firm doradczych istnieje bardzo duża specjalizacja i oferowane przez nie usługi dotyczą pewnego wycinka związanego z ochroną środowiska. W jego opinii najwięcej firm oferuje usługi związane z naliczaniem opłat za korzystanie ze środowiska, a najmniej – w tym obszarze, gdzie wymagane są specjalistyczne pomiary czyli np. emisja do powietrza.

H13: Usługi w obszarze ochrony środowiska są oferowane przez wielu usługodawców, są to jednak usługi zbyt drogie  
Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad 2/3 badanych przedsiębiorców wskazało, że oferowane przez usługodawców usługi są dla nich zbyt drogie (rys. 52). Tylko niecałe 9% stwierdziło, że usługi te nie są zbyt drogie. Zdania na ten temat nie miało ponad 20% ankietowanych przedsiębiorców.

**Rysunek 52. Czy zgadza się Pani/Pan z opinią, że oferowane na rynku usługi z zakresu ochrony środowiska są za drogie**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Usługodawcy w trakcie wywiadu zogniskowanego podali przykład jednej firmy oferującej stosunkowo kompleksowe usługi z zakresu ochrony środowiska, zwracając jednak uwagę, że „barierą w korzystaniu z jej oferty jest cena świadczonych przez nią usług”. Z drugiej jednak strony przedsiębiorcy zwrócili uwagę, że „szczególnie dla MSP bardziej opłacalne jest skorzystanie z usług firm doradczych niż zatrudnienie specjalisty z zakresu ochrony środowiska”.

Przedstawiciel firmy doradczej podał przykład: „zgłaszające się do mnie firmy informują, że straciło ważność jakieś pozwolenie lub inna decyzja. Po otrzymaniu informacji jaki jest koszt jej opracowania podejmują ryzyko prowadzenia działalności bez danego dokumentu informując, że aktualnie nie posiadają środków finansowych na jego opracowanie. Wiele firm prosi także o opracowanie jakiegoś dokumentu, a równocześnie o przeszkolenie swojego



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

*pracownika, aby kolejne dokumenty mogły być już przez niego opracowywane. Prowadzi to do oszczędności środków finansowych”.*

Jeden z usługodawców wskazał, że w opinii przedsiębiorców usługi doradcze z zakresu ochrony środowiska są drogie bo nie zdają sobie oni sprawy, jakie konsekwencje mogą dla nich wynikać w przypadku nie posiadania stosownych zezwoleń czy nie przedstawienia odpowiednich sprawozdań. Wynika to z niskiej wiedzy tych przedsiębiorców w zakresie obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska.

*„Przedsiębiorcy wysyłając pracownika na płatne szkolenie zyskują dobrze przeszkolonego eksperta”,* więc w opinii firm świadczących usługi w obszarze ochrony środowiska cena nie powinna być barierą dla przedsiębiorców. Należy im tylko odpowiednio pokazać korzyści jakie dzięki danemu szkoleniu przedsiębiorca osiągnie.

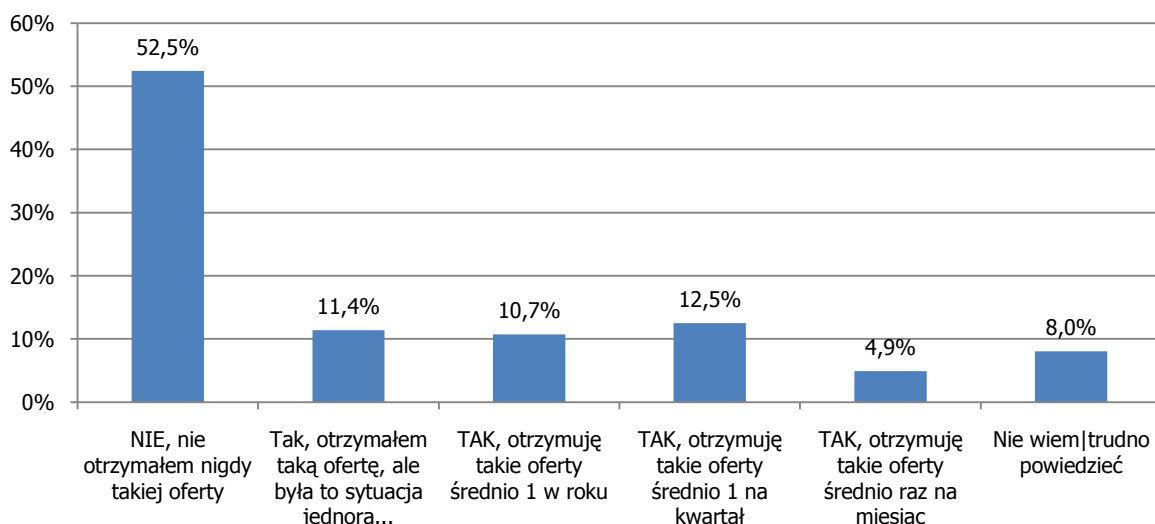
Przedstawiciel administracji publicznej w trakcie wywiadu zwrócił uwagę, że *„przedsiębiorcy korzystają z usług firm doradczych, bo ich oferta cenowa w porównaniu do kosztów związanych z zatrudnieniem pracownika może być dla przedsiębiorstwa atrakcyjna. Płaci on bowiem za wykonaną usługę, a nie musi ponosić kosztów stałych związanych z zatrudnieniem”.*

H14: Usługodawcy nie kierują swojej oferty usług w obszarze ochrony środowiska do firm z sektora MSP

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad 52% badanych przedsiębiorców wskazało, że nigdy nie dostało oferty firmy świadczącej usługi z zakresu ochrony środowiska (rys. 53). Potwierdza to fakt, że usługodawcy nie kierują swojej oferty do MSP. Z drugiej jednak strony 40% badanych przedsiębiorców takie oferty dostaje z różną jednak częstotliwością.

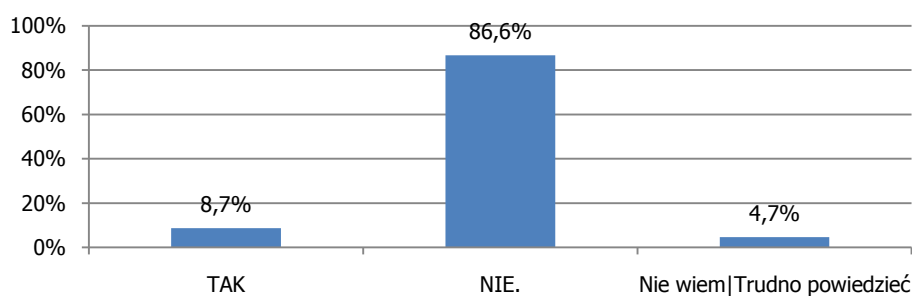
**Rysunek 53. Udział klientów usługi pilotażowej, którzy nigdy nie dostali bezpośrednio (ulotka, mail, telefon, wizyta doradcy) oferty usługi w obszarze ochrony środowiska od firm usługowych**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Blisko 87% przedsiębiorców wskazało, że przed usługą pilotażową nie korzystało z usług firm doradczych świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska (rys. 54). Tylko niecałe 9% z takich usług korzystało.

**Rysunek 54. Przedsiębiorstwa korzystające wcześniej (przed usługą pilotażową) z usług firm świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska**

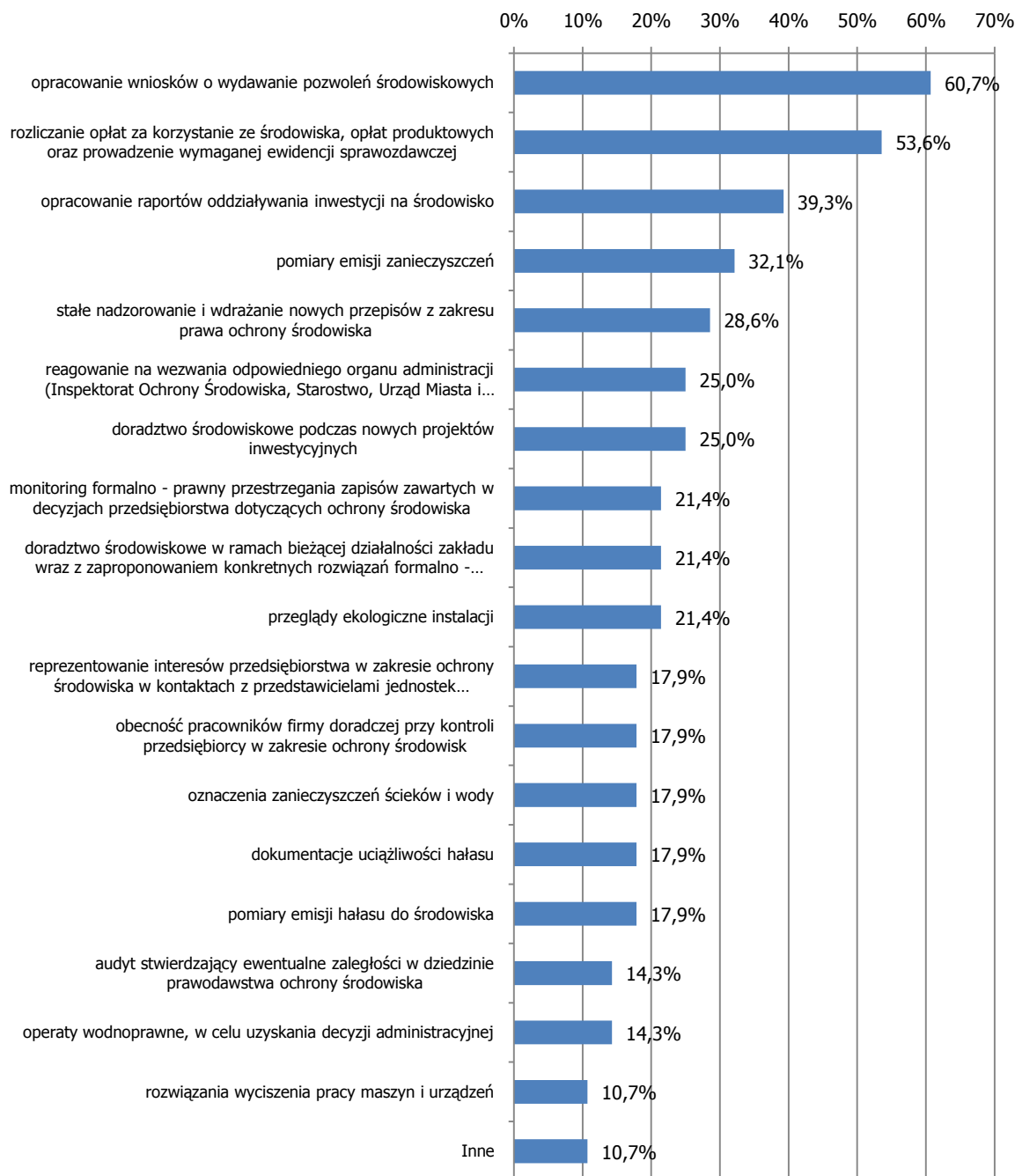


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

W przypadku przedsiębiorców, którzy przed usługą pilotażową korzystali z usług rynkowych z zakresu ochrony środowiska najczęściej współpraca dotyczyła opracowania wniosków o wydanie pozwoleń środowiskowych (ponad 60%) oraz rozliczania opłat za korzystanie ze środowiska (blisko 49%), a także opracowania raportu oddziaływania inwestycji na środowisko (rys. 55).



**Rysunek 55. Czego dotyczyła współpraca Pani/Pana firmy z usługodawcami z zakresu ochrony środowiska?**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

W opinii usługodawców „większość firm doradczych nie kieruje swojej oferty dla MSP, z uwagi na ograniczone środki finansowe, którymi te firmy dysponują i które mogą one przeznaczyć na wykonanie zewnętrznych usług”.

Przedstawiciel firmy doradczej wskazał, że „obszarem w którym obsługują MSP jest obliczanie opłat za korzystanie ze środowiska, w głównej mierze związane ze spalaniem paliw w pojazdach”.



Przedstawiciel małej firmy w trakcie wywiadu stwierdził, że „część im podobnych firm nie korzysta z usług firm doradczych, a potrzebne do funkcjonowania informacje uzyskuje na gruncie nieformalnym od zaprzyjaźnionych firm”.

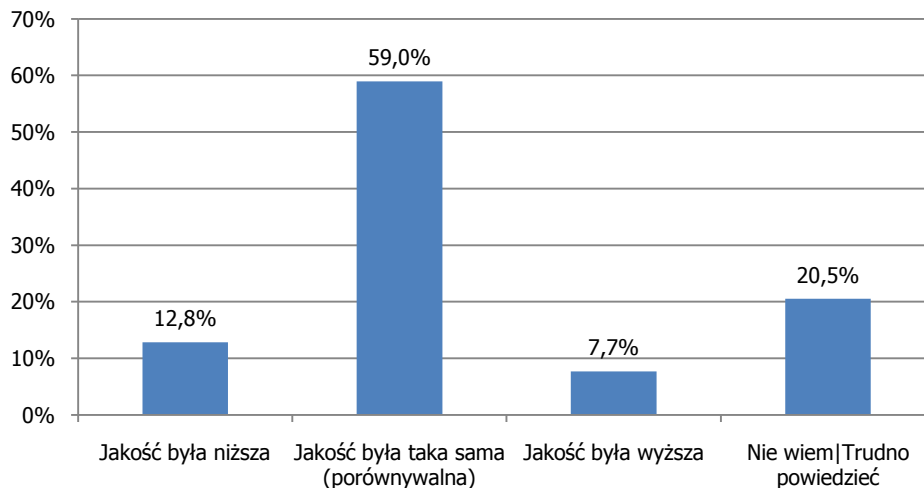
Przedstawiciel organu kontrolującego z zakresu ochrony środowiska zwrócił uwagę w trakcie wywiadu, że „można mówić o tendencji, która pokazuje, że coraz więcej MSP korzysta w obszarze ochrony środowiska z usług zewnętrznych firm doradczych. Nie jest to jednak stała współpraca, a raczej zlecenie przygotowania konkretnego dokumentu np. pozwolenia bądź też sprawozdania”. Stwierdził on także, że „część firm w momencie kontroli i stwierdzenia, że nie posiada ono jakiegoś pozwolenia, próbuje tłumaczyć ten fakt brakiem środków finansowych na jego opracowanie”.

Usługodawcy ofertę kierowaną dla sektora MSP bardzo często ograniczają do podstawowych usług związanych z rozliczaniem się z obowiązku wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska czy też opracowania niezbędnych, podstawowych dokumentów umożliwiających prowadzenie działalności zgodnie z prawem ochrony środowiska.

H15: Jakość usługi pilotażowej nie jest niższa od jakości podobnych usług na rynku  
Wniosek: hipoteza potwierdzona

Blisko 60% przedsiębiorców, którzy korzystali wcześniej z usług rynkowych z zakresu ochrony środowiska wskazała, że jakość świadczonej usługi pilotażowej była taka sama jak jakość usług rynkowych (rys. 56). Blisko 13% wskazało że była niższa, a blisko 8% że wyższa.

**Rysunek 56. Ocena jakości świadczonych usług komercyjnych w stosunku do usługi pilotażowej**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Na rynku brakuje usług z zakresu ochrony środowiska podobnych zakresem do usługi pilotażowej. Dostępne usługi nie są kierowane do MSP i bardzo często są dla nich zbyt drogie. Tylko co dziesiąty przedsiębiorca korzystał wcześniej z usług firm doradczych z zakresu ochrony środowiska. Oceniają oni, że jakość świadczenia usługi pilotażowej jest taka sama jak usług rynkowych.**

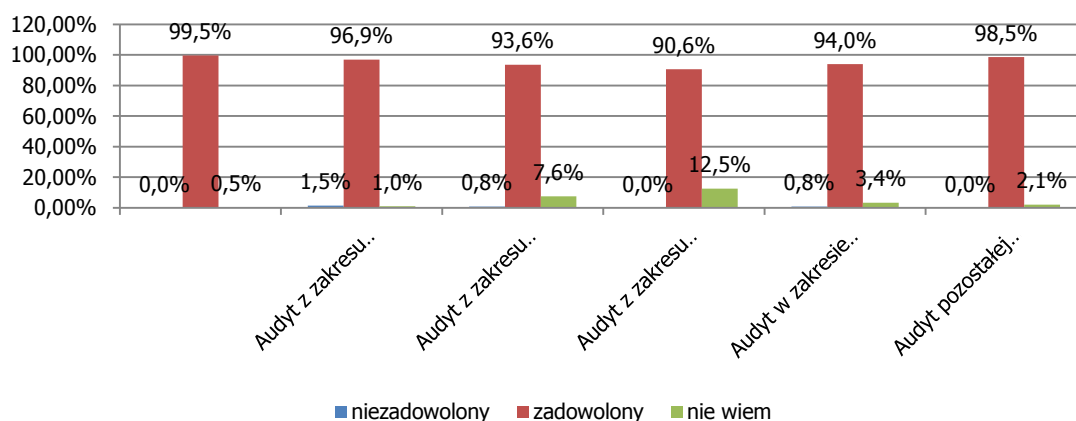
## Pytanie badawcze 5: Jaki jest poziom zadowolenia klientów z pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska?

H16: Komponent I usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska jest oceniany przez klientów pozytywnie

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Przedsiębiorcy są zadowoleni z Komponentu I usługi pilotażowej (rys. 57). Zadowolenie przedsiębiorców ze wszystkich obszarów audytu przekroczyło 90%. Potwierdza to, że zakres usługi został prawidłowo zdefiniowany i odpowiada on potrzebom MSP.

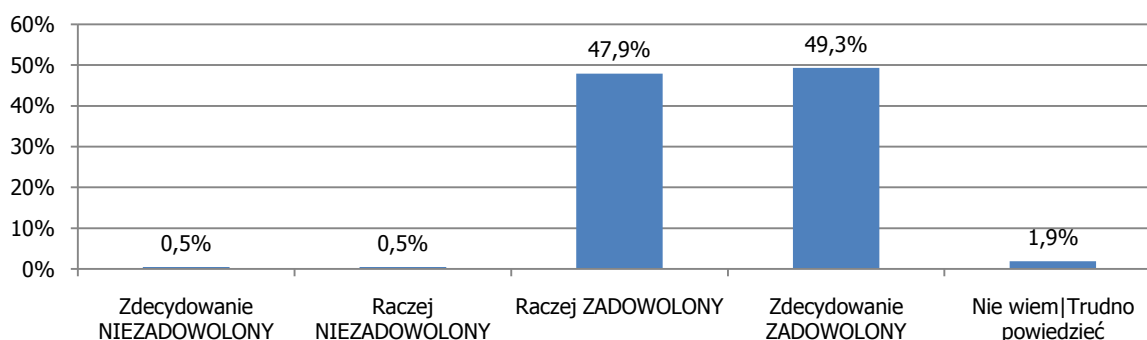
**Rysunek 57. Ocena zadowolenia przez klientów usługi pilotażowej Komponentu I**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Ponad 98% przedsiębiorców było także zadowolonych ze wsparcia jakie otrzymali przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego (rys. 58).

**Rysunek 58. Zadowolenie klientów ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego**



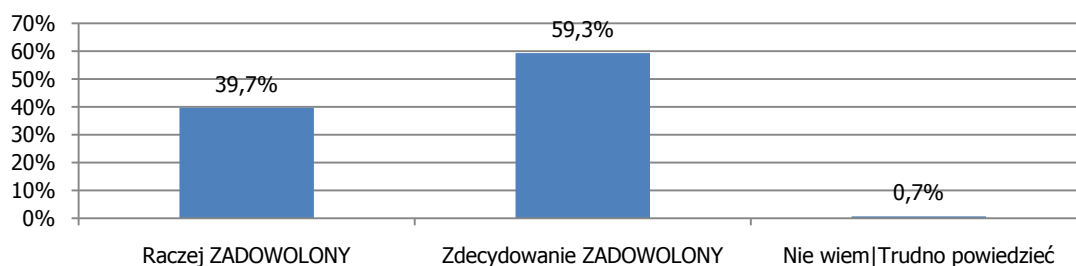
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

H17: Poszczególne obszary Komponentu I usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska są oceniane przez klientów pozytywnie

Wniosek: hipoteza potwierdzona

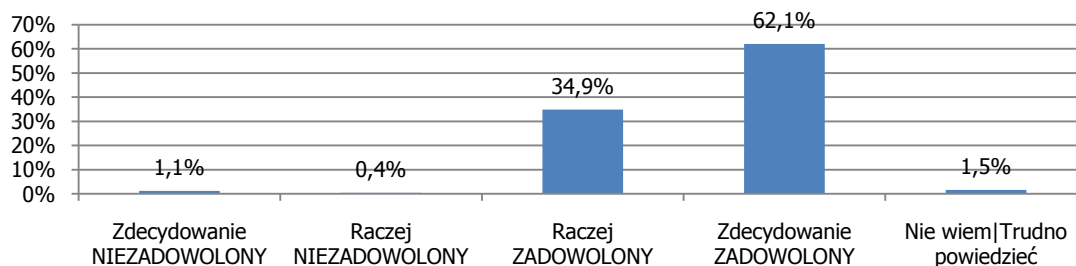
Przedsiębiorcy, którzy skorzystali z usługi audytu środowiskowego zadowoleni są ze wszystkich jego komponentów. Oceny poszczególnych komponentów nie różnią się znacznie od siebie. Jedyną różnicę zauważyć można w przypadku audytu z zakresu gospodarki wodno-ściekowej, gdzie blisko 10% przedsiębiorców nie potrafiło wyrazić swojej opinii.

**Rysunek 59. Zadowolenie klientów z audytu ogólnych wymagań prawnych**



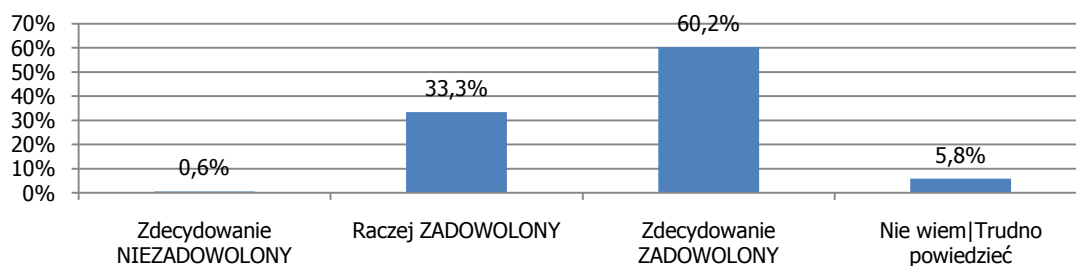
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 60. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie gospodarki odpadami**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 61. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie emisji do powietrza**

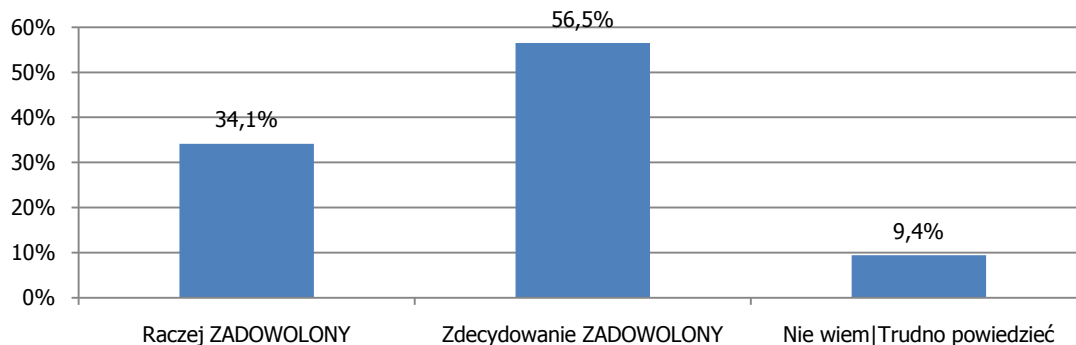


Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



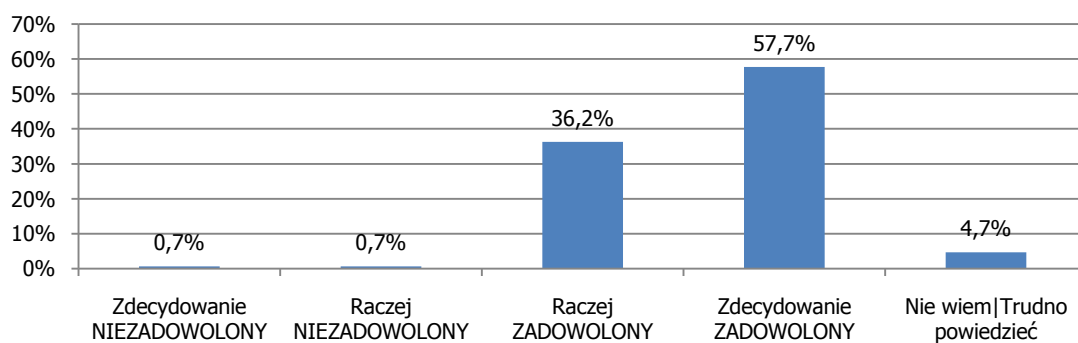
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 62. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie gospodarki wodno-ściekowej**



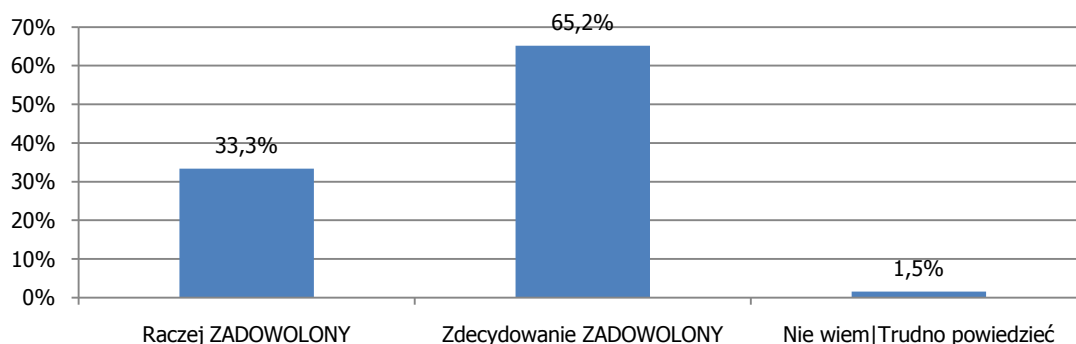
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 63. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 64. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie pozostałej działalności wpływającej na środowisko**



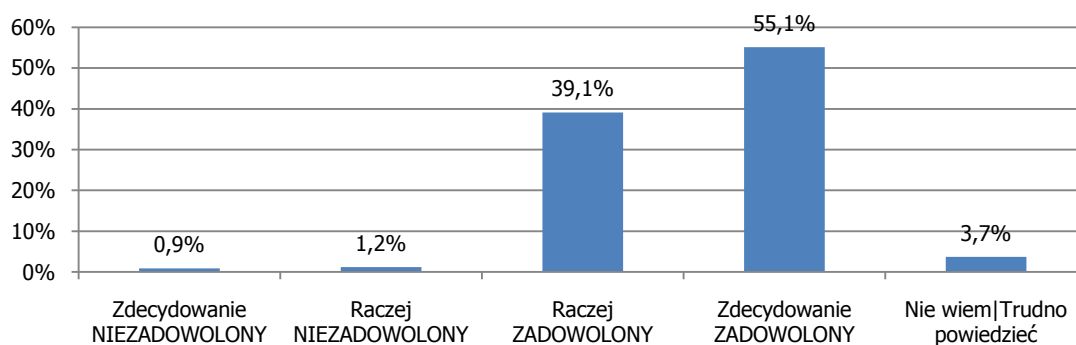
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

H18:Komponent II usługi pilotażowej w obszarze ochrony środowiska jest oceniany przez klientów pozytywnie

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad 94% badanych przedsiębiorców jest zadowolonych z usługi szkoleniowej zrealizowanej w ramach usługi (rys. 65). Tylko niewiele ponad 2% jest przeciwnego zdania.

**Rysunek 65. Zadowolenie klientów z usługi szkoleniowej**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Przedsiębiorcy są zadowoleni z usługi pilotażowej z zakresu ochrony środowiska. Pokazuje to, że zakres usługi, połączenie w jej ramach audytu z wdrażaniem rekomendacji oraz usługi szkoleniowej był przez przedsiębiorców oczekiwany.**

## Pytanie badawcze 6: Czy pilotażowa usługa w obszarze ochrony środowiska przyniosła ich klientom realne korzyści?

H19: Klienci usługi wprowadzili niezbędną dokumentację środowiskową rekomendowaną przez audyt środowiskowy (związaną z gospodarką odpadami, odpadami opakowaniowymi, emisją do powietrza, poborem wody, odprowadzaniem ścieków)

Wniosek: hipoteza potwierdzona

W niemal wszystkich obszarach (zakresach) objętych audytem ponad połowa przedsiębiorców, których dana rekomendacja dotyczyła wdrożyła wskazane rekomendacje, a więc spełniła obowiązki dokumentacyjne i sprawozdawczo-informacyjne (rys. 66-82). Obszarem audytu, w którym rekomendacje wdrożone zostały w najmniejszym stopniu jest „pozostała działalność wpływająca na środowisko”. Chodzi tu o:

- Informacje dotyczące substancji stwarzających szczególne zagrożenie dla środowiska, takich jak azbest i PCB<sup>5</sup>. Informacja dotycząca wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest została przygotowana przez 36% przedsiębiorców obowiązanych do tego (rys. 79). Informacje dotyczące wykorzystywanych PCB przygotowane zostały z kolei przez 2/5 przedsiębiorców, którzy – zgodnie z wynikami audytu – powinni taką informację opracować (rys. 80). Należy jednak pamiętać, że obowiązki związane z tymi substancjami stwarzającymi szczególne zagrożenie dla środowiska dotyczą dość ograniczonej liczby firm. Przykładowo, pracownik starostwa podczas wywiadu indywidualnego stwierdził, że „na obszarze powiatu podległego władzy danego starosty nie ma firm, na których ciąży obowiązki sprawozdawczo-informacyjne w zakresie PCB”. W tym przypadku do wyników badań należy zatem podchodzić z pewną ostrożnością.
- Roczne sprawozdania dotyczące substancji kontrolowanych, które zostało opracowane jedynie w co jedenastej firmie (rys. 82).

Należy dodać, że większość (co najmniej 60%) podjęła się wdrażania rekomendacji (tzn. przynajmniej rozpoczęła realizację obowiązków dokumentacyjnych i sprawozdawczo-informacyjnych). Największy udział podjętych działań (ponad 80%) zaobserwowano w obszarach dotyczących:

- opłat za korzystanie ze środowiska, w zakresie związanym z:
  - zaprowadzeniem dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska (rys. 66),
  - przygotowaniem wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat (rys. 67),
- zaprowadzenia dokumentacji związanej z ewidencją odpadów, w skład której wchodzi karta ewidencji odpadów i karta przekazania odpadu (rys. 68).

Pozytywnie należy ocenić fakt, że ponad połowa przedsiębiorstw przekazała zbiorcze zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach gospodarowania nimi oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów (rys. 70). Jak zauważył pracownik instytucji wydającej pozwolenia na korzystanie ze środowiska „termin przekazania tego zestawienia za dany rok został przed kilku latami zmieniony dość

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska, Dz. U. z 2008 r. nr 25, poz. 150 z póź. zm.

*nieoczekiwanie na 15 marca kolejnego roku (we wcześniejszych latach obowiązywał termin 31 marca)*<sup>6</sup>. Terminowe przekazanie zestawienia marszałkowi województwa pozwoliło być może uniknąć dotkliwych kar pieniężnych (w wysokości 10 tys. zł). Warto dodać, że nowa ustawa o odpadach<sup>7</sup> utrzymuje dotychczasowy termin składania rocznych sprawozdań (czyli 15 marca danego roku kalendarzowego).

Warto zauważyć, że w większości przypadków firmy, które podjęły się zaprowadzenia niezbędnej dokumentacji zakończyły już te działania. Firm, które nie zakończyły jeszcze rozpoczętych działań jest zdecydowanie mniej.

W niektórych obszarach zauważalna jest wyraźna niechęć do wywiązywania się z obowiązków dokumentacyjno-sprawozdawczych. Firmy mimo, iż wiedzą o konieczności opracowania określonych informacji nie mają nawet planów ich przygotowania. Chodzi tu w szczególności o zagadnienia związane z:

- opracowaniem raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji (rys. 71),
- opracowaniem informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej (rys. 74),
- opracowaniem informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi (rys. 75),
- zaprowadzeniem dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów (rys. 77),
- przygotowaniem informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest (rys. 78), wykorzystywanych PCB (rys. 80),
- zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych (rys. 81) oraz opracowania rocznego sprawozdania dotyczącego tych substancji (rys. 82).

Warto zauważyć, że ciążący na podmiotach korzystających ze środowiska obowiązek sporządzania i wprowadzania raportu do Krajowej bazy o emisjach gazów cieplarnianych i innych substancji zawierającego informacje o emisji gazów wprowadzanych do powietrza został wprowadzony stosunkowo niedawno<sup>8</sup>. Pierwsze raporty (sporządzane za rok 2010) były wprowadzane do bazy dopiero w 2011 r. Być może niechęć do realizacji tego obowiązku wynika z przekonania o możliwości uniknięcia sankcji z tytułu niewywiązania się z niego, niewielkiego udziału firmy w łącznych emisjach gazów cieplarnianych czy też przekonania o małej szkodliwości tych emisji.

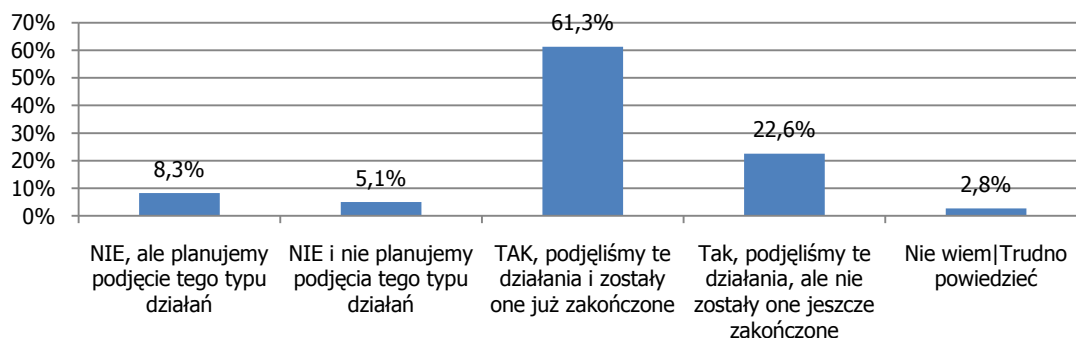
<sup>6</sup> Ustawa z dnia 22 stycznia 2010 r. o zmianie ustawy o odpadach oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. 2010 nr 28 poz. 145.

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 r. o odpadach, Dz.U. 2013, poz. 21.

<sup>8</sup> Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o systemie zarządzania emisjami gazów cieplarnianych i innych substancji, Dz.U. 2009 nr 130 poz. 1070.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 66. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska, umożliwiającej odpowiednim organom administracji weryfikację prawidłowości wniesionych opłat**



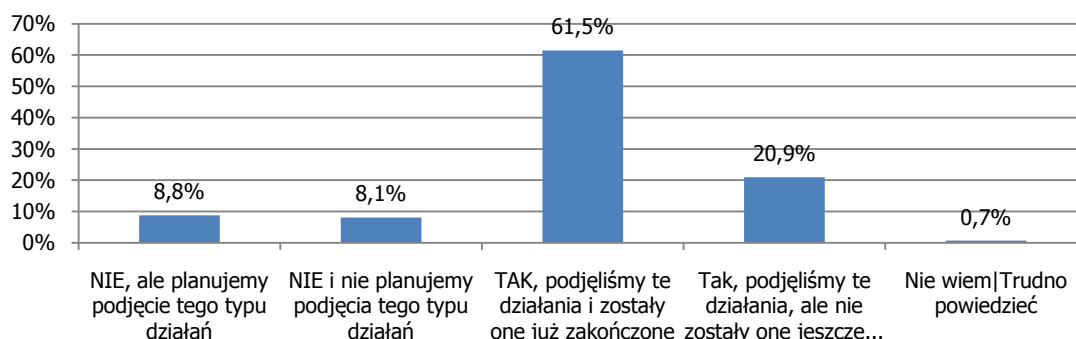
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 67. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 68. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z ewidencją odpadów (karta ewidencji odpadów, karta przekazania odpadu)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

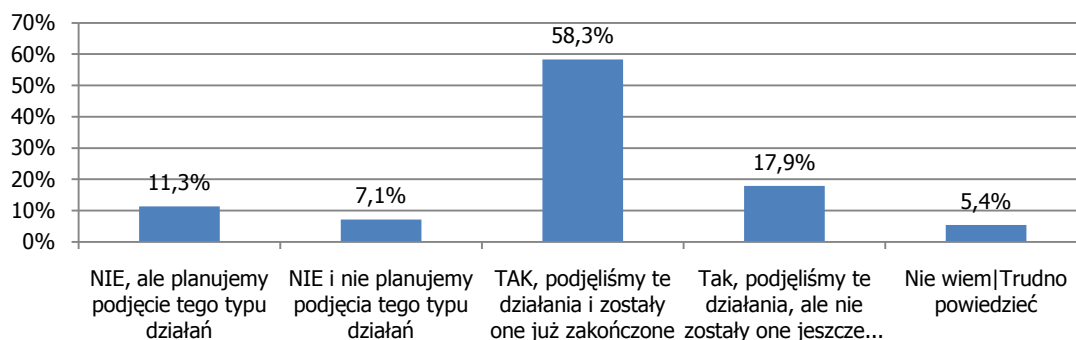
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 69. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi**



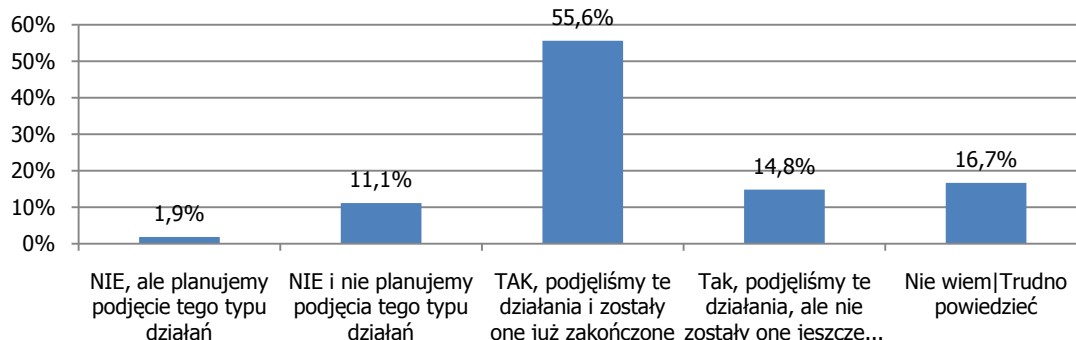
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 70. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie zbiorczego zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

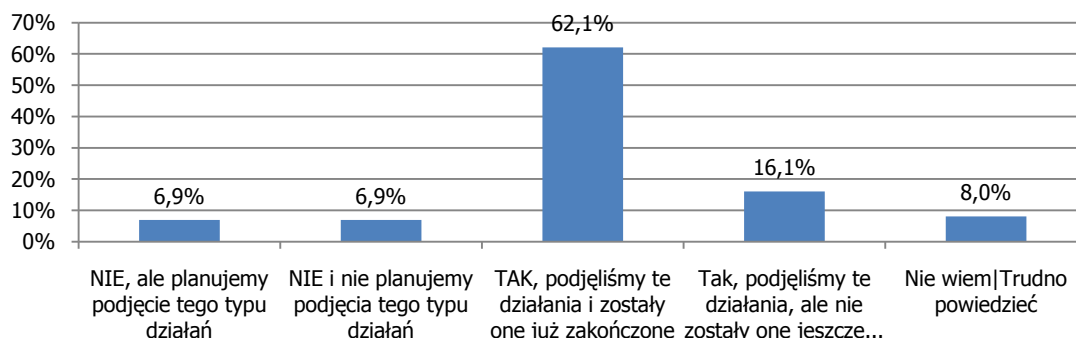
**Rysunek 71. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 72. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza**



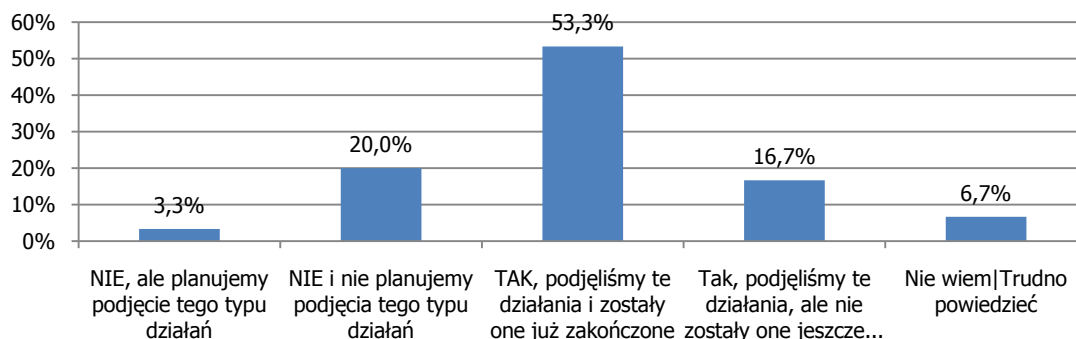
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 73. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: sporządzenie listy wymaganych do przeprowadzenia pomiarów emisji do powietrza**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 74. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej**



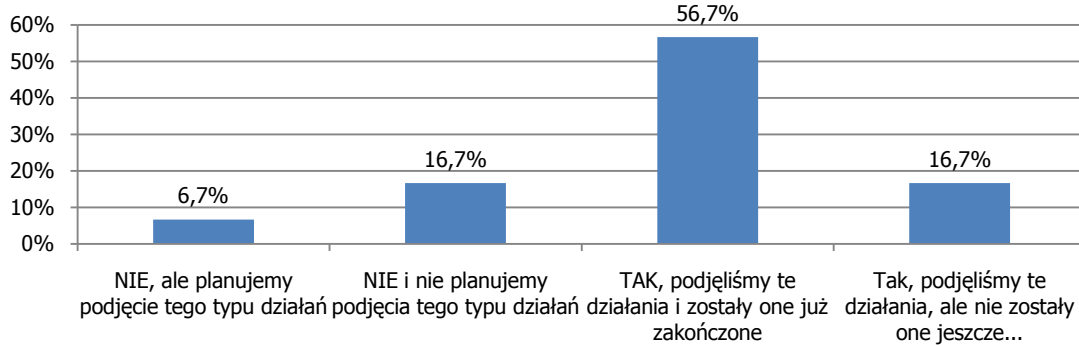
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.





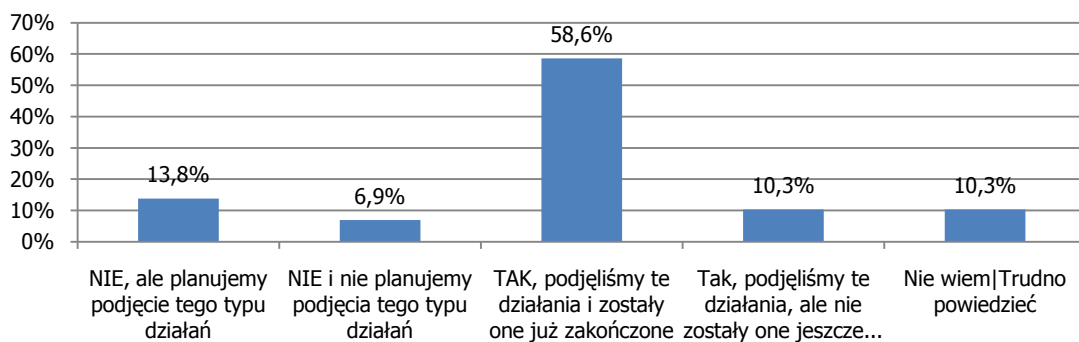
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 75. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi**



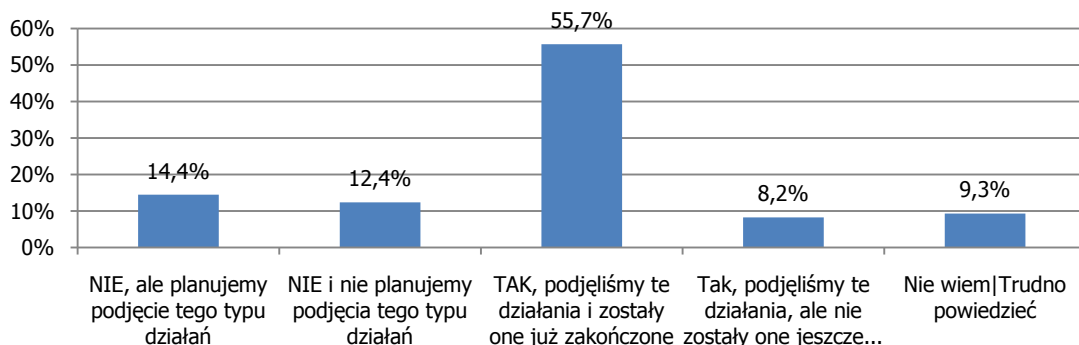
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 76. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o wielkości, rodzaju i sposobie zagospodarowania terenu, z którego odprowadzane są ścieki**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

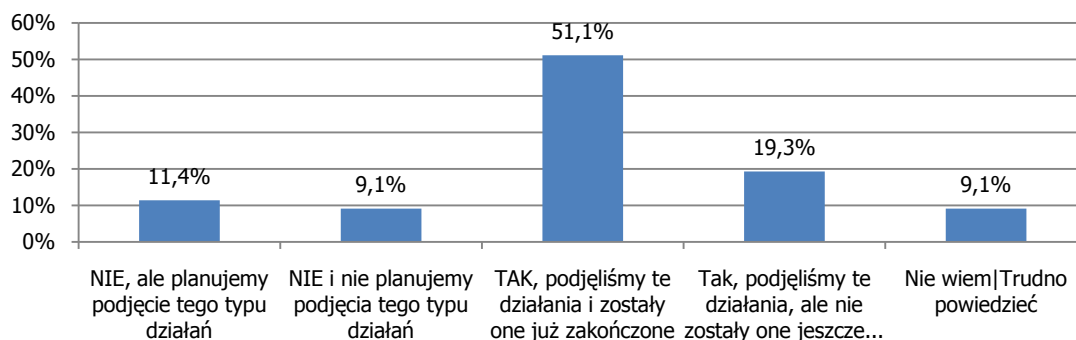
**Rysunek 77. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

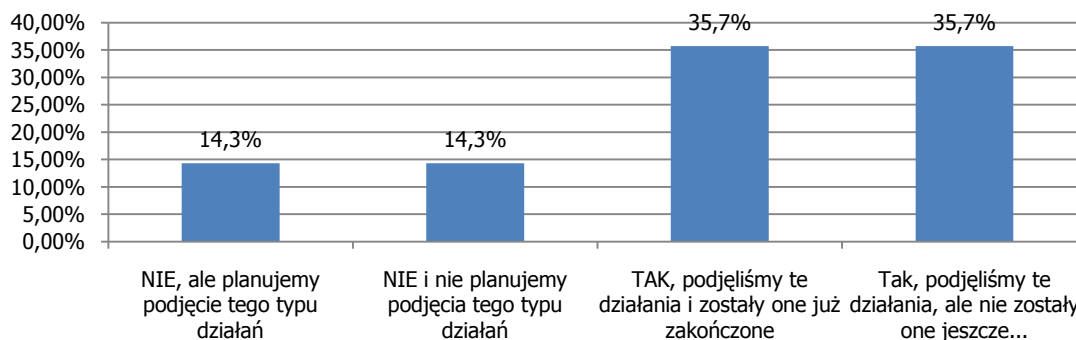
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 78. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego o wysokości należnej opłaty produktowej**



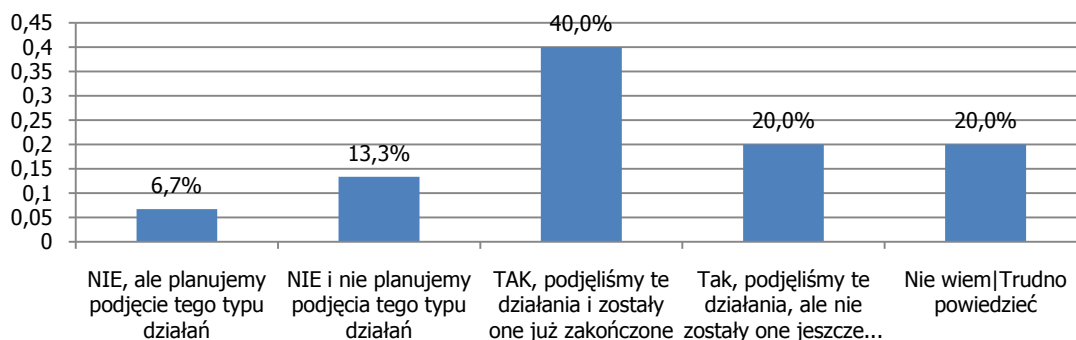
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 79. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

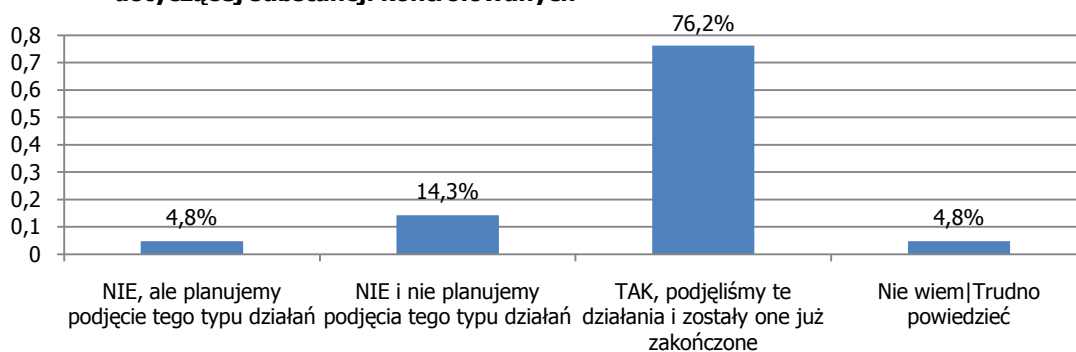
**Rysunek 80. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystywanych PCB**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

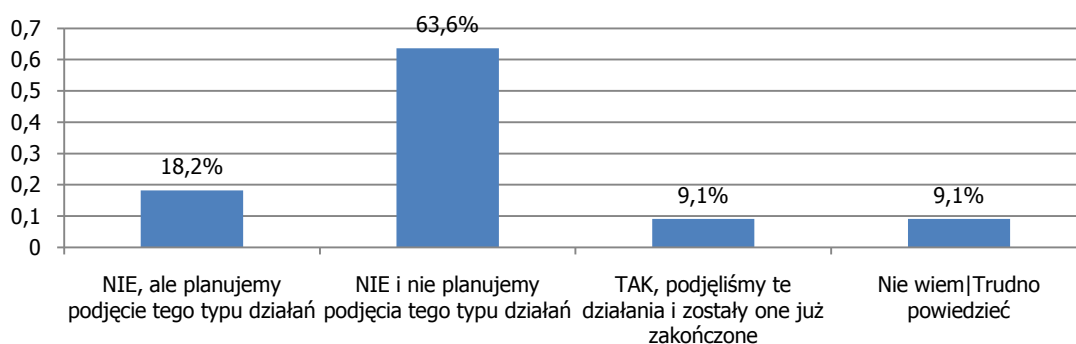
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 81. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 82. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie rocznego sprawozdania dotyczącego substancji kontrolowanych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Niektórzy przedsiębiorcy w trakcie badań jakościowych wskazywali, że nie są zainteresowani usługą pilotażową. Tak było np. w przypadku osoby prowadzącej biuro rachunkowe, którego działalność nie jest szczególnie uciążliwa dla środowiska i nie wiąże się z obowiązkiem uzyskania jakiegokolwiek decyzji środowiskowej. Firma samodzielnie składa sprawozdania (np. o wysokości opłat z tytułu emisji zanieczyszczeń do powietrza z silników spalinowych).



H20: Klienci usługi opracowali rekomendowane przez audyt środowiskowy dokumenty potrzebne do uzyskania uzgodnień i pozwoleń koniecznych do prowadzenia działalności gospodarczej

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad połowa obowiązków przedsiębiorstw opracowała – w wyniku przeprowadzenia audytu środowiskowego – dokumenty potrzebne do uzyskania uzgodnień i pozwoleń koniecznych do prowadzenia działalności gospodarczej (rys. 82-89). Do obszarów, w których najczęściej podejmowano rekomendowane działania należą:

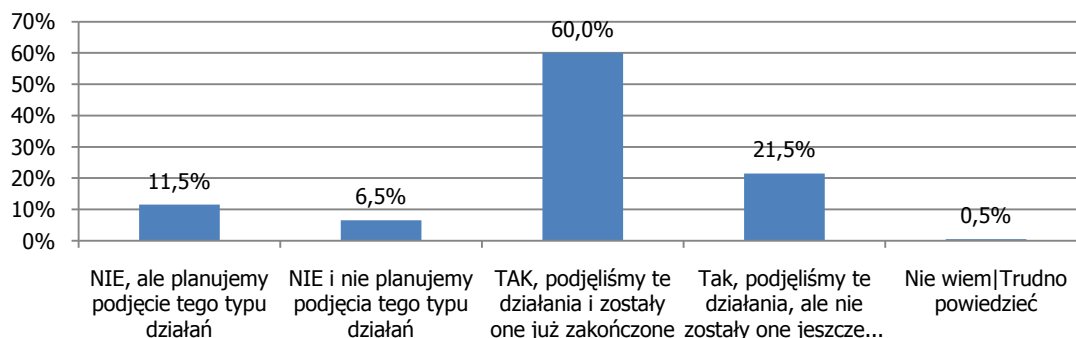
- opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów (rys. 82),
- opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami (rys. 84),
- opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza (rys. 86),
- przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych (rys. 87),
- opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu (rys. 89).

Pozytywnie należy ocenić realizację obowiązków związanych z emisją hałasu. Jak zauważył przedstawiciel organu ochrony środowiska udzielającego pozwolenia na korzystanie ze środowiska: „*ten rodzaj uciążliwości jest często lekceważony przez ludzi mieszkających w pobliżu zakładów*”. Należy bowiem zwrócić uwagę, że przedsiębiorca prowadzący działalność na tym terenie nie może przekraczać dopuszczalnych obowiązujących na terenie poziomów hałasu. W przypadku stwierdzenia przekroczenia musi wystąpić o uzyskanie pozwolenia na emitowanie hałasu.

Dość duża część przedsiębiorstw, mimo iż nie zakończyła jeszcze realizacji działań rekomendowanych w audycie, to rozpoczęła już opracowywanie dokumentacji wymaganej do uzyskania odpowiedniej decyzji administracyjnej.

Niepokojące jest to, że część firm nie jest zainteresowana legalizacją prowadzonej działalności w zakresie korzystania ze środowiska. Co najmniej 10% przedsiębiorców nie planuje bowiem opracowania wniosków o wydanie odpowiedniej decyzji dotyczącej gospodarki odpadami (rys. 84 i 85), przygotowania dokumentacji niezbędnej do uzyskania pozwolenia wodno-prawnego (rys. 88 i 89) oraz opracowania pozwolenia na emitowanie hałasu (rys. 90).

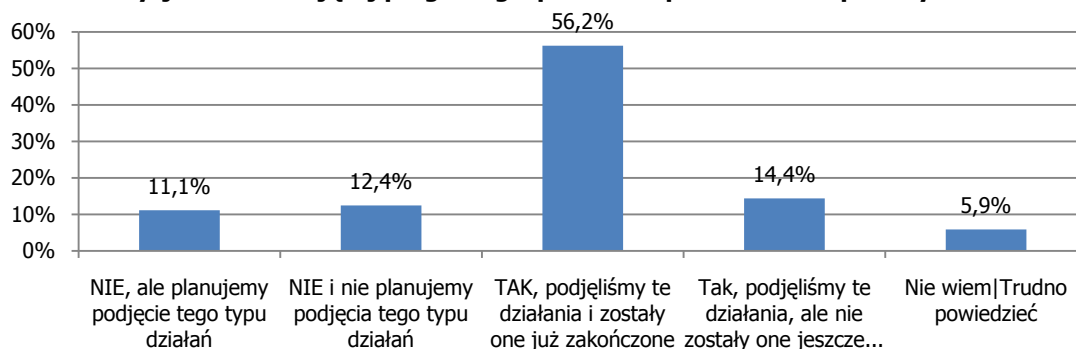
**Rysunek 83. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

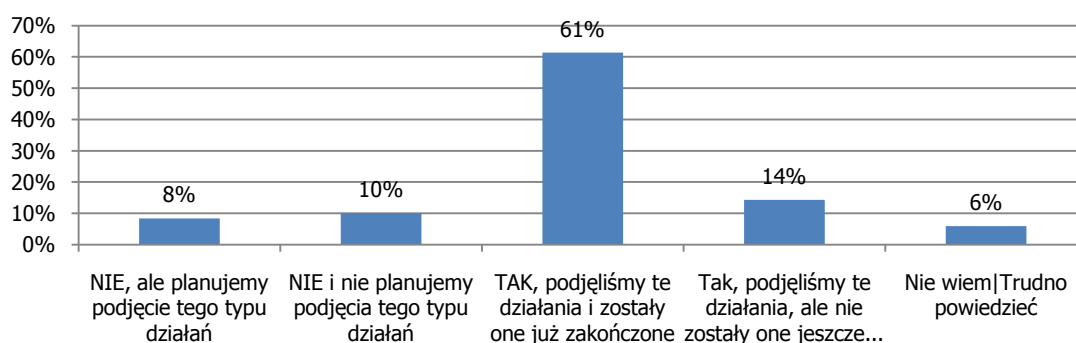
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 84. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi**



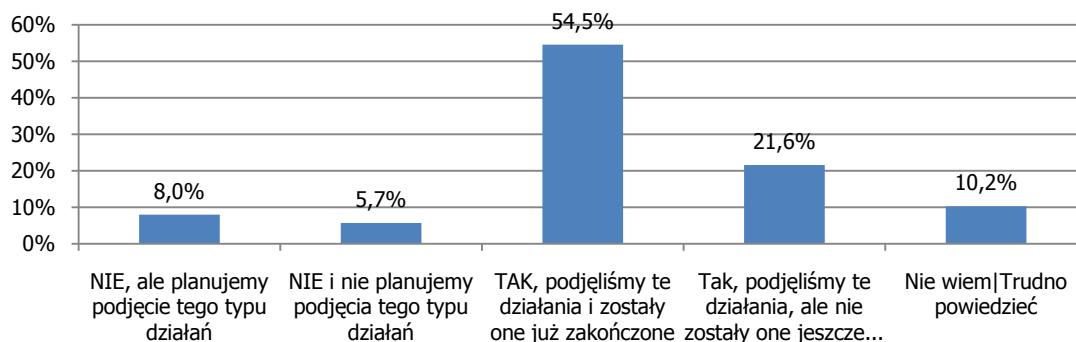
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 85. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

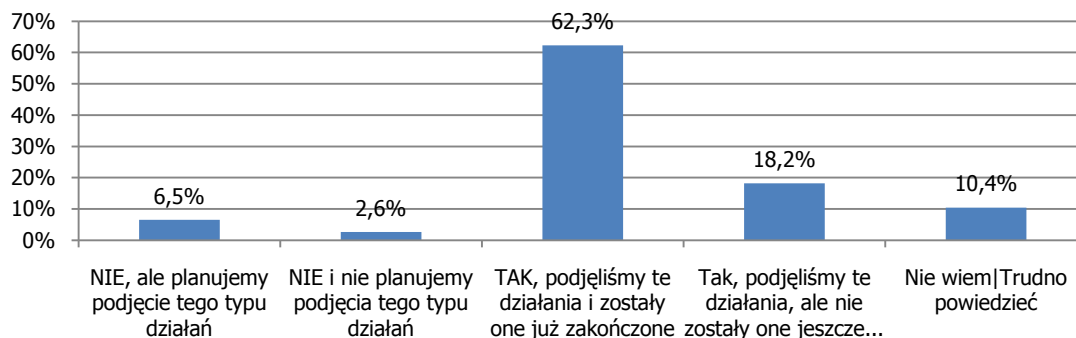
**Rysunek 86. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie zgłoszenia instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

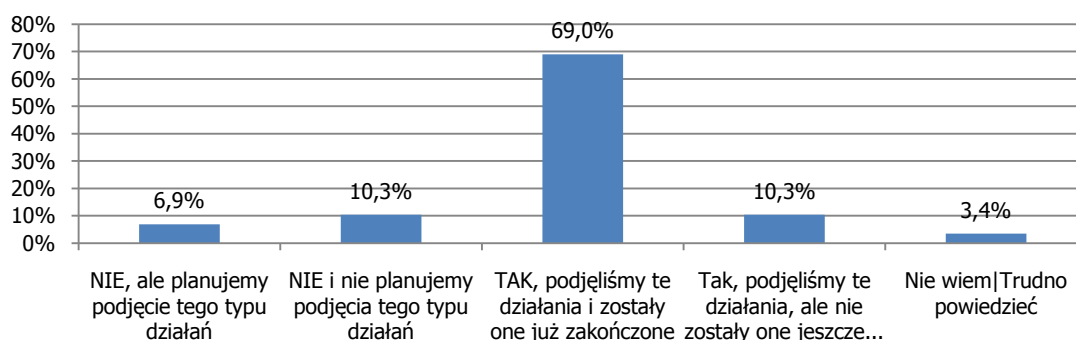
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 87. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza**



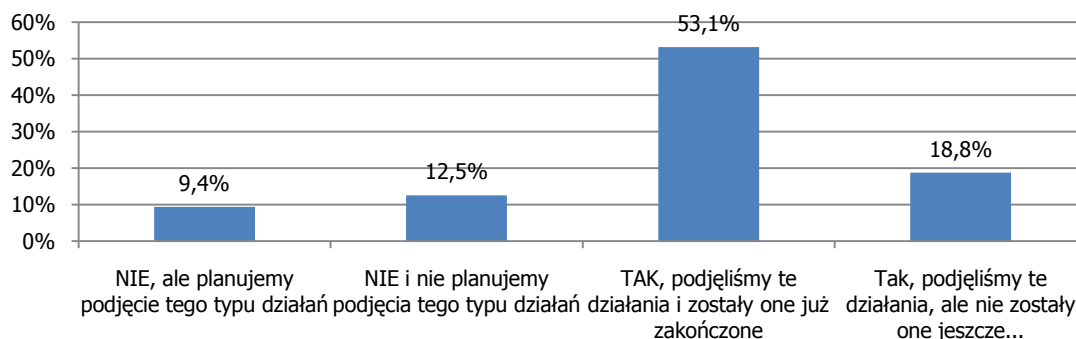
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 88. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

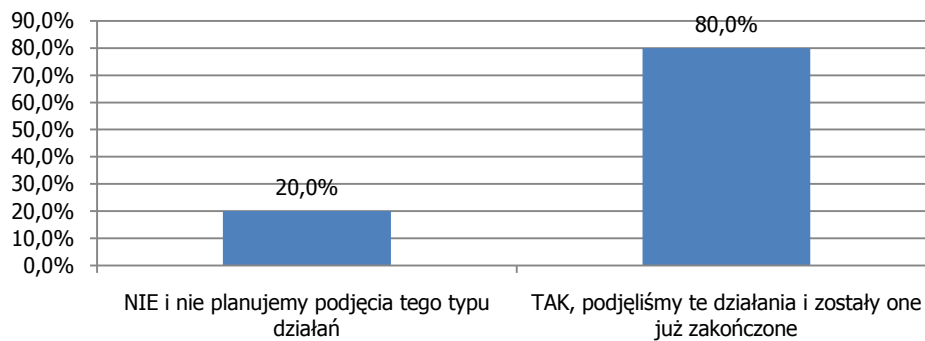
**Rysunek 89. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na wprowadzanie ścieków do wód lub do ziemi**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 90. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu**



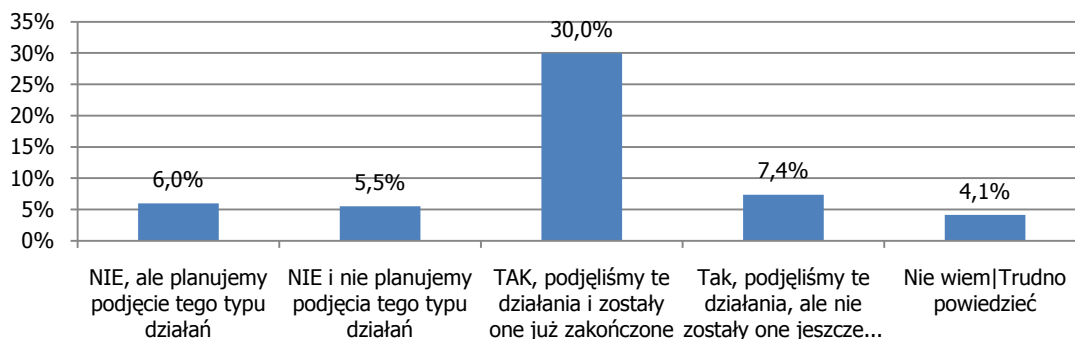
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

H21: Klienci w wyniku realizacji usługi uregulowali swoje zobowiązania wynikające z przepisów z zakresu ochrony środowiska z tytułu wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska tj.: ustaliły wysokość opłat lub wnieśli zaległe opłaty lub ustaliły, że zgodnie z prawem opłaty nie muszą być uiszczane

Wniosek: hipoteza odrzucona

Ok. 37% przedsiębiorców, których dotyczyła analizowana rekomendacja uregulowało swoje zobowiązania związane z opłatami za korzystanie ze środowiska lub przynajmniej przystąpiło do ich regulowania (rys. 90). Pokazuje to, że z jednej strony wielu przedsiębiorców nie jest świadomych ciężących na nich obowiązków z zakresu wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska, a z drugiej, że dzięki skorzystaniu z usługi uregulowali swoje zaległości. Potwierdza to, że zakres usługi był prawidłowo skonstruowany. 6% przedsiębiorców zamierza dopiero zrealizować ten obowiązek. Nieco mniejsza liczba respondentów uznała jednak, że ich firma w ogóle nie planuje uregulowania swoich zaległości.

**Rysunek 91. Uregulowanie zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Na uregulowanie zobowiązań związanych z wnoszeniem opłat wpływ miała niewątpliwie usługa szkoleniowa, w ramach której klienci skorzystali z narzędzi do obliczania wysokości





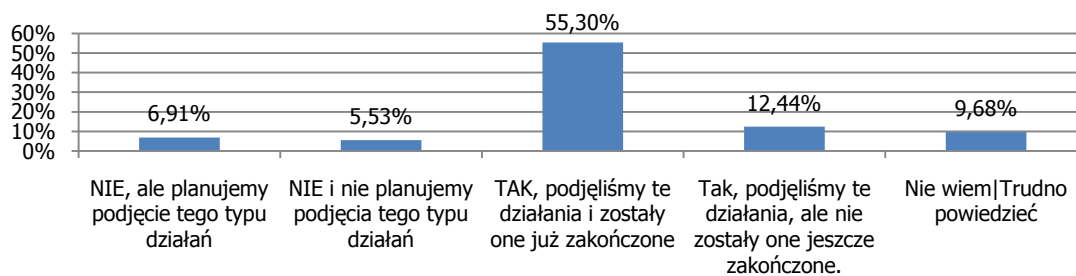
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

tych opłat. Można zakładać, że w kolejnych latach opłaty te będą wnoszone zwłaszcza przez te firmy, które otrzymały specjalistyczne oprogramowanie zakupione przez usługodawców. Programy te w większym stopniu ułatwiają naliczanie opłat niż dostępne w Internecie kalkulatory. Niestety, nie wszyscy usługodawcy byli w stanie przekazać swoim klientom tak rozbudowane programy. Należy jednak zaznaczyć, że kalkulatory dostępne na stronach internetowych są wystarczające do celów szkoleniowych.

Cześć klientów zrezygnowała z bezpłatnych kalkulatorów z uwagi na fakt, że wyliczają należne opłaty korzystając z innych programów bądź zlecając taką usługę firmom zewnętrznym.

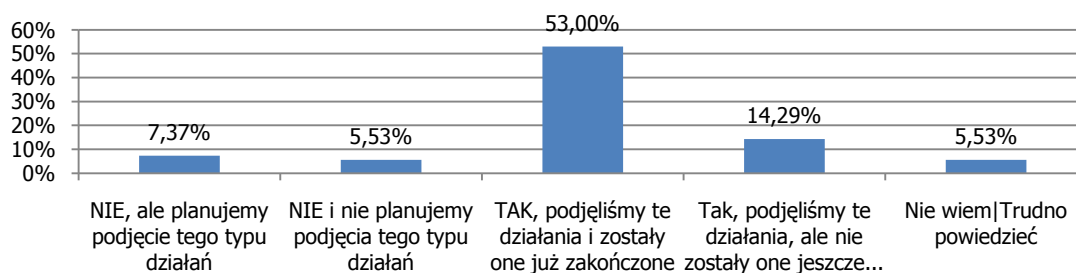
Ok. 2/3 firm na skutek rekomendacji z audytu ustaliło, że zgodnie z prawem opłaty za korzystanie ze środowiska nie muszą być uiszczane (rys. 92). Jedynie 5,5% przedsiębiorstw, których dotyczyła rekomendacja odnosząca się do opłat ekologicznych nie zrealizowała tego działania.

**Rysunek 92. Firmy, które ustaliły, że nie mają obowiązku wnoszenia opłat**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 93. Firmy, które ustaliły wysokość wnoszonych opłat**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Większość przedsiębiorstw, które uzyskały odpowiednią rekomendację ustaliło wysokość opłat ekologicznych, które powinny zostać wniesione na odpowiednie rachunki bankowe (rys. 93). Tylko 5,5% przedsiębiorstw nie planuje wniesienia wymaganych opłat.

Z danych przedstawionych na rys. 92 i 93 wynika, że wiele firm zrealizowało, realizuje bądź planuje podjęcie czynności związanych z ustaleniem wysokości opłat ekologicznych bądź też ustaleniem, że opłaty te nie muszą być wnoszone. Niewielka część firm nie zamierza w ogóle podejmować tych czynności mimo, iż może to skutkować wymierzeniem opłaty przez marszałka województwa w drodze decyzji.



H22: Klienci usługi obniżyli obciążenia ze względu na uniknięcie sankcji finansowych w przypadku kontroli w obszarze ochrony środowiska

Wniosek: hipoteza odrzucona

Najlepsze korzyści przyniosła usługa tym przedsiębiorcom, których dotyczył obowiązek wniesienia opłaty z tytułu nieprzedłożenia wykazu zawierającego informacje o zakresie korzystania ze środowiska oraz o wysokości należnych opłat (rys. 95). W tym przypadku udział klientów, którzy uniknęli sankcji wynosił 54%. Niemal 34% klientów nie uniknęło tej opłaty. Niewiele ponad połowa firm uniknęła też – dzięki otrzymanej usłudze – kary za niewywiązywanie się z obowiązku sprawozdawczości odpadowej do Urzędu Marszałkowskiego (rys. 98).

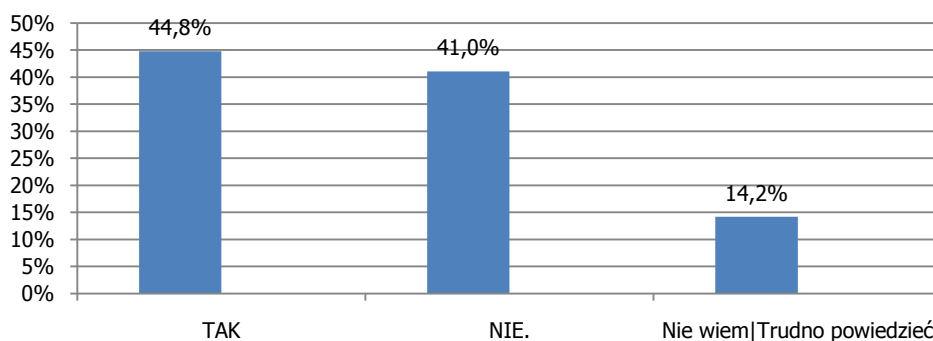
W pozostałych przypadkach klienci usługi nie zdołali w wystarczającym stopniu uniknąć sankcji finansowych. Udział klientów, którzy uniknęli:

- opłat podwyższonych z tytułu braku pozwolenia na korzystanie ze środowiska (rys. 94),
- administracyjnej kary pieniężnej z tytułu przekroczenia lub naruszenia warunków korzystania ze środowiska (rys. 96),
- dodatkowej opłaty produktowej (rys. 97)

wynosi bowiem poniżej 50%.

Należy jednak zauważyć, że jedynie w przypadku dodatkowej opłaty produktowej udział respondentów, którzy nie zdołali uniknąć danej sankcji był wyższy od udziału osób, które tej sankcji uniknęły. Poniesienie tej opłaty, ustalonej w przypadku niewykonania decyzji marszałka określającej wysokość zaległości z tytułu opłaty produktowej, może być konsekwencją braku umowy z organizacją odzysku, na podstawie której przejmowałaby ona część obowiązków ciążących na przedsiębiorstwach wprowadzających na terytorium kraju produkty w określonych opakowaniach i określone rodzaje produktów. Dotyczyć to może zwłaszcza mniejszych firm, które nie dostrzegają znaczących korzyści finansowych wynikających z przeniesienia obowiązków na organizację odzysku. Część z tych firm może jednocześnie unikać samodzielnej realizacji ciążących na nich obowiązków związanych z opłatą produktową.

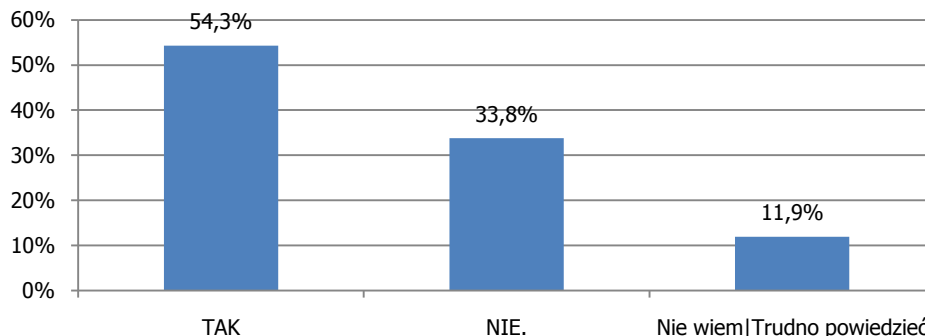
**Rysunek 94. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze opłat podwyższonych z tytułu braku pozwolenia na korzystanie ze środowiska**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

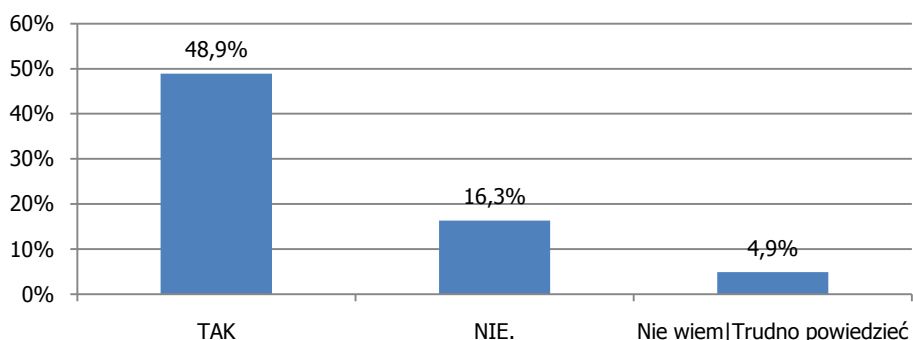
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 95. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze opłat z tytułu nieprzedłożenia wykazu zawierającego informacje o zakresie korzystania ze środowiska oraz o wysokości należnych opłat**



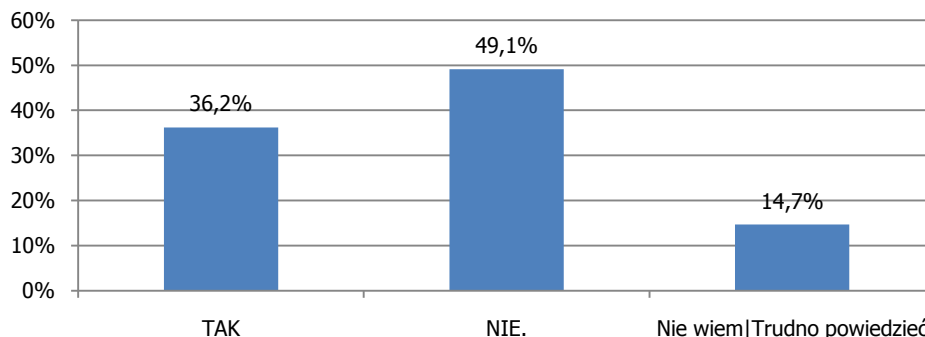
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 96. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze administracyjnej kary pieniężnej z tytułu przekroczenia lub naruszenia warunków korzystania ze środowiska**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

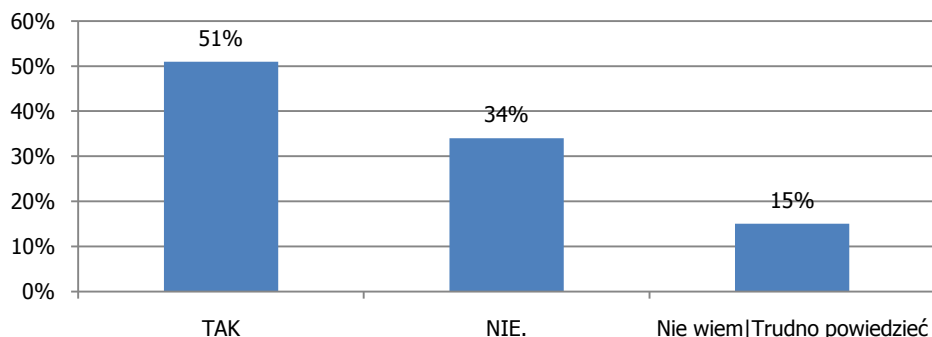
**Rysunek 97. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze dodatkowej opłaty produktowej**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



**Rysunek 98. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze kary za niewywiązywanie się z obowiązku sprawozdawczości odpadowej do Urzędu Marszałkowskiego**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Istotną zaletą usługi byłoby, gdyby pozwoliła ona zwiększyć świadomość przedsiębiorców w zakresie obowiązków „środowiskowych” i w związku z tym pozwoliła doprowadzić (w dłuższym okresie) do wyeliminowania obciążeń MŚP w postaci kar pieniężnych, opłat podwyższonych czy opłat dodatkowych. Zwrócił na to uwagę jeden z klientów usługi pilotażowej, który zauważył podczas wywiadu indywidualnego, że skorzystanie z usługi pozwoliło obniżyć ryzyko prowadzonej działalności w zakresie kar i kontroli organów ochrony środowiska – zarówno w krótszej, jak i dłuższej perspektywie.

Być może pozytywny wpływ usługi na zmniejszenie opłat sankcyjnych i kar będzie bardziej zauważalny w długim okresie. Może to być np. skutkiem utrzymywania się współpracy przedsiębiorstwa z firmą doradczą.

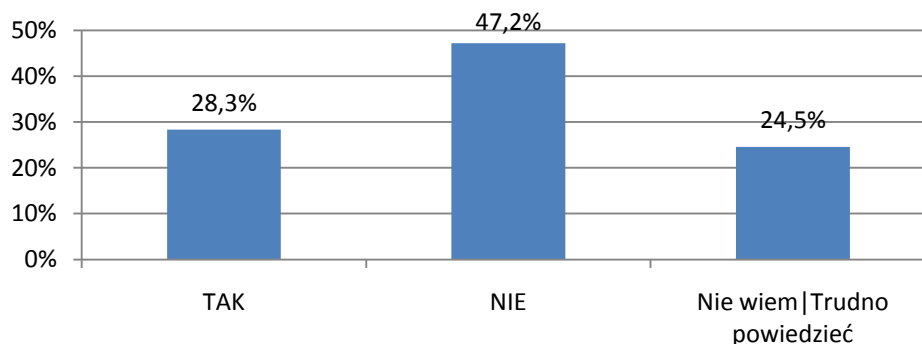
H23: Klienci podpisali umowy z organizacjami odzysku co spowodowało spadek obciążeń w porównaniu z opłatą produktową

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ponad 28% pytanym przedsiębiorców stwierdziło, że podpisanie umowy z organizacjami odzysku spowodowało spadek obciążeń ich firm w porównaniu do wysokości dotychczas wnoszonej opłaty produktowej (rys. 99). Dość duża grupa klientów (47%) była przeciwnego zdania. 1/4 respondentów miała problem z udzieleniem odpowiedzi na to pytanie, co może sugerować problemy z oszacowaniem korzyści wynikających z przeniesienia części obowiązków regulowanych przepisami o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej na organizacje odzysku<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej i opłacie depozytowej, Dz.U. 2001 nr 63 poz. 639.

**Rysunek 99. Spadek obciążeń w wyniku podpisania umowy z organizacją odzysku w porównaniu z opłatą produktową**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

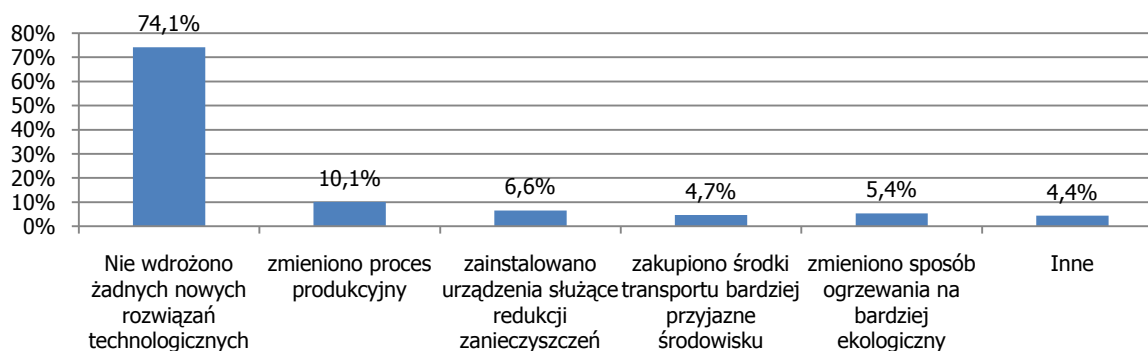
Przedstawiciel instytucji realizującej działania, które są związane z egzekwowaniem od przedsiębiorców obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska stwierdził, że udział firm, które podpisują umowy z organizacją odzysku zależy od wielkości przedsiębiorstwa. O ile w przypadku mikro- i małych przedsiębiorstw udział takich firm jest raczej niewielki, to w przypadku średnich firm jest on już dość istotny.

H24: Klienci w efekcie skorzystania z usługi pilotażowej wdrożyli lub planują wdrożenie nowych rozwiązań technologicznych

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Skorzystanie z usługi pilotażowej pozwoliło niektórym przedsiębiorcom wdrożyć nowe rozwiązania technologiczne w firmie. Zmiany te polegały najczęściej na zmianie procesu produkcyjnego (rys. 100). Duża część respondentów stwierdziła jednak, że ich firma nie wprowadziła żadnych ulepszeń w wyniku wzięcia udziału w projekcie pilotażowym.

**Rysunek 100. Wprowadzenie nowych rozwiązań technologicznych w firmie w wyniku przeprowadzonej usługi**



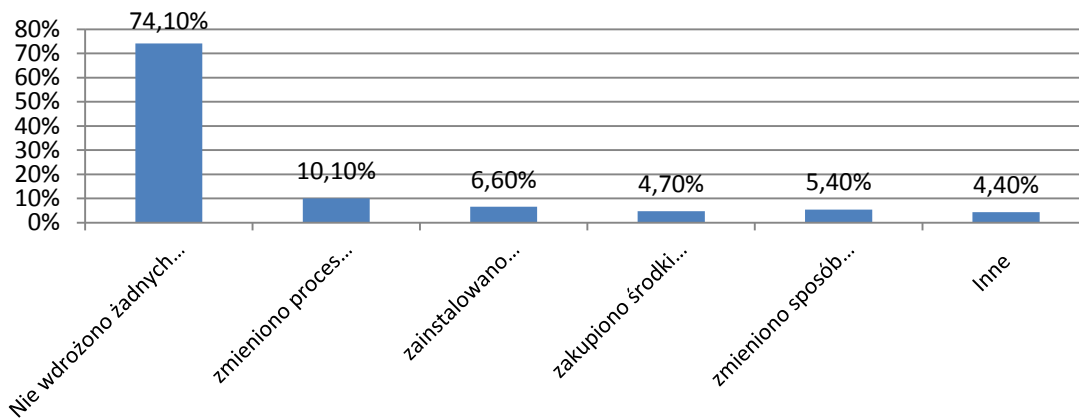
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



Plany wdrażania innowacji w wyniku przeprowadzonego audytu związane są najczęściej z zakupem środków transportu bardziej przyjaznych dla środowiska (rys. 101). Stosunkowo rzadko respondenci wskazywali na zmianę procesu produkcyjnego, a więc na ten obszar w którym było najwięcej wdrożeń.

Warto zauważyć, że wprowadzenie nowych, bardziej proekologicznych rozwiązań technologicznych może ułatwić przedsiębiorstwom dostęp do zewnętrznych źródeł finansowania, przynieść oszczędności związane z redukcją zużycia energii, surowców i materiałów stosowanych w procesach produkcyjnych, ułatwić pozyskanie nowych klientów i poprawić konkurencyjność firmy na rynku. W rezultacie, firmy mogą też rozszerzyć swoją działalność na nowe rynki. Ocena konsekwencji w postaci ewentualnej poprawy konkurencyjności czy rozszerzenia działalności wymagałaby jednak odrębnych badań.

**Rysunek 101. Plany wdrożenia nowych rozwiązań technologicznych w wyniku przeprowadzenia audytu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Pewną przeszkodą dla wdrażania nowych rozwiązań technologicznych w MSP są obawy usługodawców dotyczące tego, czy mogą oni przekazywać informacje o posiadanych przez siebie rozwiązaniach technologicznych. Niektórzy w trakcie wywiadu pogłębionego uznali, że „*takie działania byłyby „kryptoreklamą”*”. Takie informacje nie mogą wobec tego być przekazywane podczas audytu, ale dopiero na etapie doradztwa. Świadczący usługi uważają ponadto, że powinno to raczej polegać na pokazywaniu przykładów dobrych praktyk.

H25: W podmiotach, które skorzystały z usługi pilotażowej wzrosła świadomość zakresu korzystania ze środowiska

Wniosek: hipoteza odrzucona

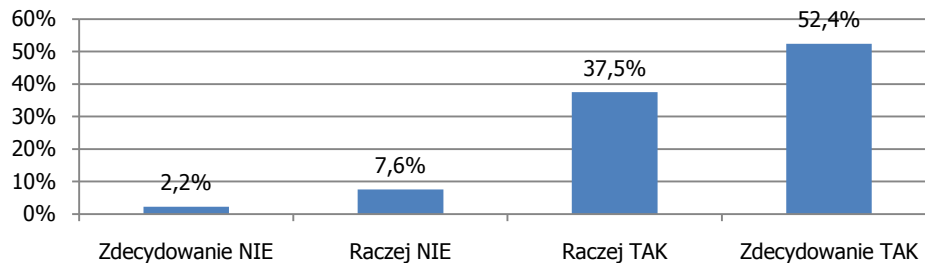
W opinii samych respondentów skorzystanie z usługi przyczyniło się do podniesienia świadomości zakresu korzystania ze środowiska, czyli wpływu, jaki firma wywiera na





środowisko. Takiego zdania było 9 na 10 respondentów, a przeciwnego – prawie 10% pytanych (rys. 102).

**Rysunek 102. Wzrost świadomości zakresu korzystania firmy ze środowiska dzięki skorzystaniu z usługi pilotażowej**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Subiektywną ocenę wzrostu świadomości zakresu korzystania firmy ze środowiska warto skonfrontować z odpowiedzią na pytanie o elementy działalności firmy, które według przedsiębiorcy oddziałują na środowisko (rys. 103). Okazuje się, że aż 16% przedsiębiorców uważa, że ich przedsiębiorstwo w ogóle nie ma wpływu na środowisko. Duża część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie będzie zatem dostrzegać potrzeby racjonalizacji swych działań w tym zakresie czy konieczności realizacji obowiązków wynikających choćby z przepisów dotyczących sprawozdawczości. Może to dotyczyć np. małych firm, które nie prowadzą działalności produkcyjnej. Z badań jakościowych wynika, że to często właśnie te firmy nie zdają sobie sprawy, że wpływ na środowisko jest w zasadzie nieuniknionym skutkiem prowadzenia jakiegokolwiek aktywności, a ich korzystanie ze środowiska może polegać np. na wprowadzaniu na rynek opakowań czy produktów stwarzających na późniejszych etapach problemy w sferze gospodarki odpadami. Pewne obowiązki (np. sprawozdawcze) mogą też dotyczyć mikrofirm, dysponujących choćby jednym środkiem transportu z silnikiem spalinowym.

Wnioski te potwierdzają wywiady przeprowadzone z przedsiębiorcami. Przykładowo, właściciel niewielkiej firmy świadczącej usługi budowlane stwierdził: „przed udziałem w projekcie pilotażowym nie zdawałem sobie sprawy, że obowiązki (wynikające ze spalania paliw przez samochody dostawcze) mogą odnosić się do przedsiębiorstwa prowadzącego działalność na tak małą skalę”. Uznał on w związku z tym, że przeprowadzony audyt środowiskowy wpłynął w satysfakcjonujący sposób na podniesienie jego świadomości w zakresie wymagań związanych z ochroną środowiska.

Przedstawiciele firm świadczących usługę pilotażową zauważyli, że „część przedsiębiorców była początkowo zainteresowana jedynie audytem środowiskowym, który – w przeciwieństwie do etapu drugiego – nie wiązał się z dodatkowymi obciążeniami finansowymi. Przedsiębiorstwa nie były jeszcze wówczas świadome potrzeby przystąpienia do etapu polegającego na wdrożeniu rekomendacji z audytu. Wzrost wiedzy przedsiębiorców na temat ewentualnych konsekwencji niewywiązywania się z obowiązków z zakresu ochrony środowiska spowodował jednak wzrost zainteresowania uczestnictwem w drugim etapie I komponentu usług”.

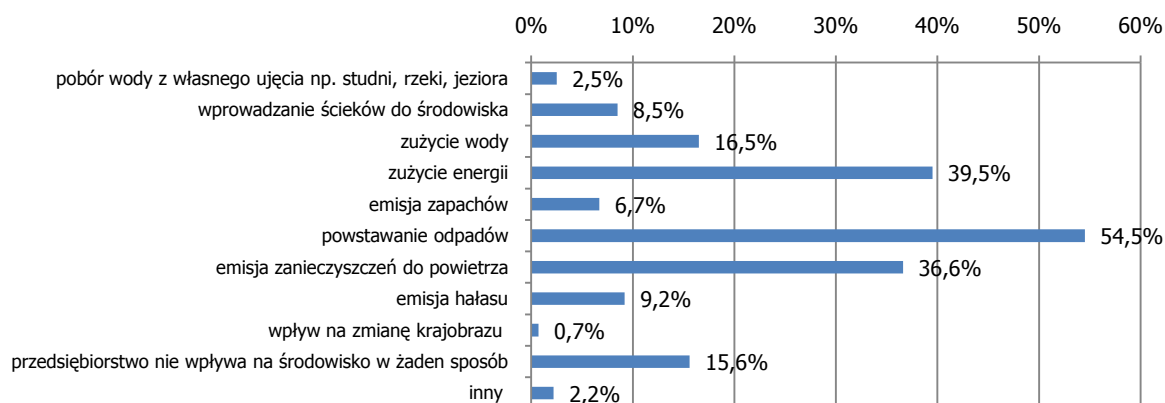
Usługodawcy zwrócili uwagę, że firmy świadome konsekwencji środowiskowych były w większym stopniu zainteresowane wdrożeniem rekomendacji niż małe firmy. Firmy, które



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

uczestniczyły w pierwszej edycji projektu przekazywały informacje o wymaganiach innym firmom.

**Rysunek 103. Elementy działalności przedsiębiorstwa wywierające wpływ na środowisko**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Wykonawcy zauważyli też, że firmy, które uczestniczą w samych szkoleniach mogą nie mieć świadomości pewnych obowiązków z zakresu ochrony środowiska. W ramach szkoleń należy więc przekazywać szersze informacje, nie tylko te dotyczące opłat za korzystanie ze środowiska. Szkolenia z różnych obszarów (zwłaszcza gospodarki odpadami, gospodarki wodno-ściekowej) niewątpliwie służyłyby podniesieniu świadomości przedsiębiorców.

Warto dodać, że w opinii pracownika organu kontrolnego „korzystanie z usług firm doradczych powoduje, że świadomość przedsiębiorców – generalnie rzecz biorąc – wzrasta”. Prowadzi to do zwiększenia zakresu realizowanych obowiązków.

**Badania potwierdzają, że usługa pilotażowa przyniosła firmom korzystającym z niej realne korzyści w postaci: zaprowadzenia dokumentacji wskazanej podczas audytu, opracowania dokumentów wymaganych do uzyskania określonej decyzji (np. pozwolenia), wdrożenia nowych rozwiązań technologicznych, a także spadku obciążeń w wyniku podpisania umowy z organizacją odzysku. Usługa pozwoliła niektórym przedsiębiorcom uniknąć sankcji finansowych, choć w tym zakresie można by oczekiwać nieco lepszych wyników. Niejednoznacznie należy ocenić wzrost świadomości przedsiębiorców co do zakresu korzystania firmy ze środowiska. Subiektywna ocena klientów jest tu dość pozytywna, jednak wyraźna część przedsiębiorców w dalszym ciągu nie dostrzega oddziaływania swojej firmy na środowisko. Wydaje się ponadto, że usługa mogła przynieść więcej korzyści w postaci uregulowanych zobowiązań wynikających z przepisów ochrony środowiska.**

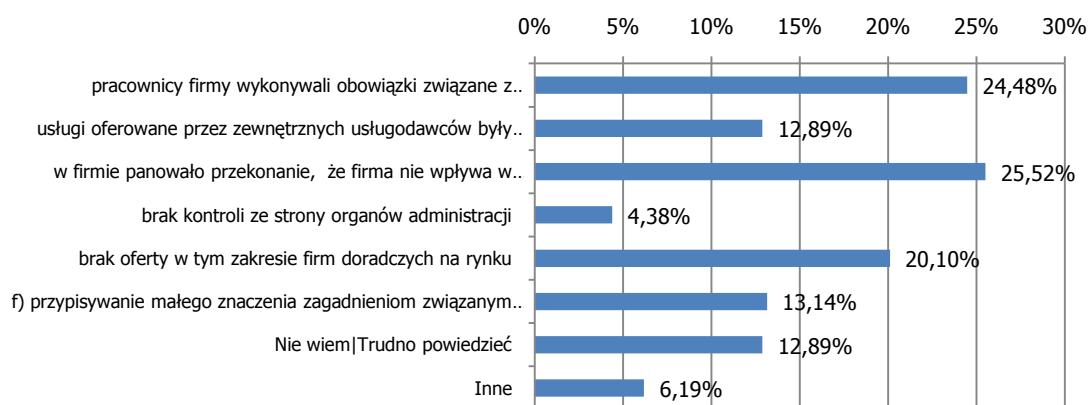
**Większość firm, które podjęła się realizacji rekomendacji stwierdzonych na etapie audytu zakończyła już te działania. Firm, które nie zakończyły jeszcze rozpoczętych działań jest zdecydowanie mniej.**

## Pytanie badawcze 7: Jakie są bariery w realizacji usług audytu środowiskowego i doradztwa związanego z wdrażaniem rekomendacji z audytu?

H26: Barięą w realizacji usług audytu środowiskowego jest niski poziom świadomości klientów na temat tego, że ich firma korzysta ze środowiska  
Wniosek: hipoteza odrzucona

Ponad 1/4 respondentów uznała, że brak wiedzy o tym, że przedsiębiorstwo wpływa na środowisko był przyczyną tego, że dany podmiot nie korzystał (przed usługą pilotażową) z usług firm doradczych (rys. 104).

**Rysunek 104. Przyczyny niekorzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z ochroną środowiska (przed usługą pilotażową)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

O tym, że przekonanie o braku negatywnego oddziaływania przedsiębiorstwa na środowisko jest poglądem dość powszechnym wskazują, jak już zauważono, wyniki badań jakościowych. Przykładowo w trakcie wywiadu, przedstawicielka mikrofirmy, która była klientem Punktu Konsultacyjnego KSU uważa, że „*prowadzona przeze mnie działalność gospodarcza, polegająca na sprzedaży sprzętu do produkcji i edycji video, w żaden sposób nie wpływa na środowisko*”. W jej ocenie oddziaływanie to nie polega w szczególności nie wytwarzaniu odpadów czy emitowaniu innych zanieczyszczeń. Właścicielka innej firmy, zajmującej się sprzedażą ekologicznych kosmetyków i ekologicznych środków czystości stwierdziła z kolei, że firma, nie prowadząc działalności produkcyjnej, nie wytwarza odpadów ani nie zużywa wody. Wydaje się, że w takich przypadkach szczególnie istotne jest informowanie społeczeństwa o całym cyklu życia wyrobów, zwłaszcza o problemach, jakie mogą te wyroby stwarzać na etapie konsumpcyjnym. Dostrzeżenie tego oddziaływania może skłonić przedsiębiorcę do skorzystania z usług audytu środowiskowego dotyczącego gospodarowania odpadami opakowaniowymi i użytkowymi, a po ewentualnym rozszerzeniu standardu usługi – audytu w zakresie obowiązków związanych z wprowadzaniem do obrotu sprzętu elektrycznego i elektronicznego. Istotne znaczenie mają



tu przepisy nowej ustawy o odpadach, zmieniające zasady sprawozdawczości w zakresie gospodarki odpadami.

Według obserwacji przedstawiciela instytucji realizującej działania, które są związane z egzekwowaniem od przedsiębiorców obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska 65-70% prowadzących działalność gospodarczą nie ma wystarczającej wiedzy na temat obowiązków związanych z ochroną środowiska.

W badaniu jakościowym respondenci zwracali uwagę, że świadomość ekologiczna przedsiębiorców wzrasta. Przykładowo, przedstawiciel instytucji realizującej działania związane z egzekwowaniem od przedsiębiorców obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska stwierdził, że wzrost spowodowany jest nie tylko poszukiwaniem oszczędności, ale także działaniami o charakterze edukacyjnym.

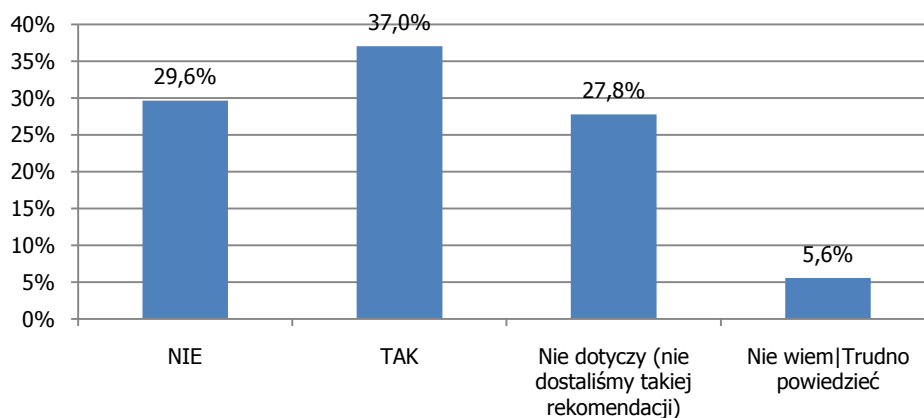
H27: Klienci nie posiadają wystarczających środków finansowych na wdrożenie rekomendacji z audytu

Wniosek: hipoteza odrzucona

Udział respondentów, którzy zrezygnowali z wdrażania rekomendacji z powodu braku środków finansowych wynosi – w zależności od rodzaju rekomendacji – od 18,5% do 37% (rys. 105-108).

Należy zauważyć, że w obecnym okresie spowolnienia gospodarczego brak środków finansowych może być szczególnie dotkliwy. Zwrócili na to uwagę respondenci badania jakościowego (wykonawcy usługi), którzy stwierdzili, że w takich warunkach rynkowych przedsiębiorstwa koncentrują się raczej na bieżącej działalności, a w niektórych przypadkach – jedynie na przetrwaniu trudnej sytuacji. Ochrona środowiska przesuwana jest wobec tego na dalszy plan.

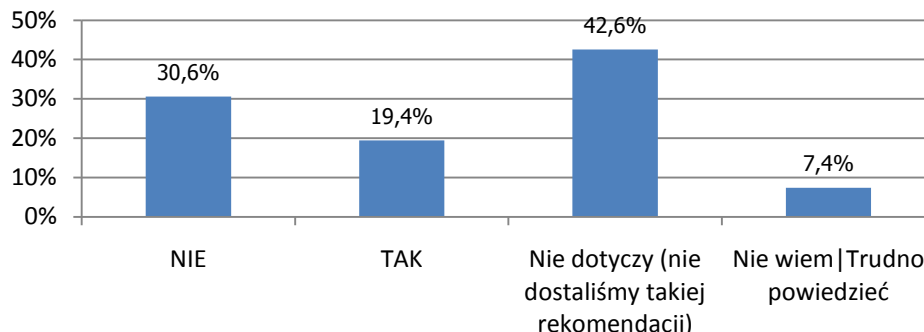
**Rysunek 105. Brak środków finansowych na zlecenie opracowania niezbędnej dokumentacji (pozwolenia, zezwolenia, informacje np. pozwolenia wodno-prawnego, pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

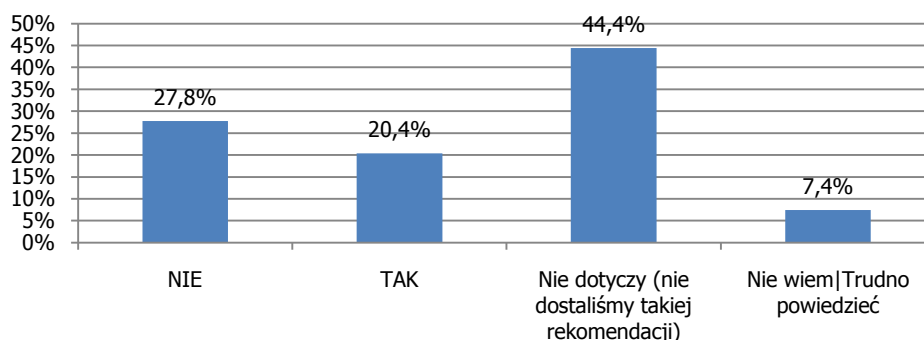
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 106. Brak środków finansowych na uregulowanie zaległości z tytułu opłat środowiskowych (za korzystanie ze środowiska, produktowych) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu**



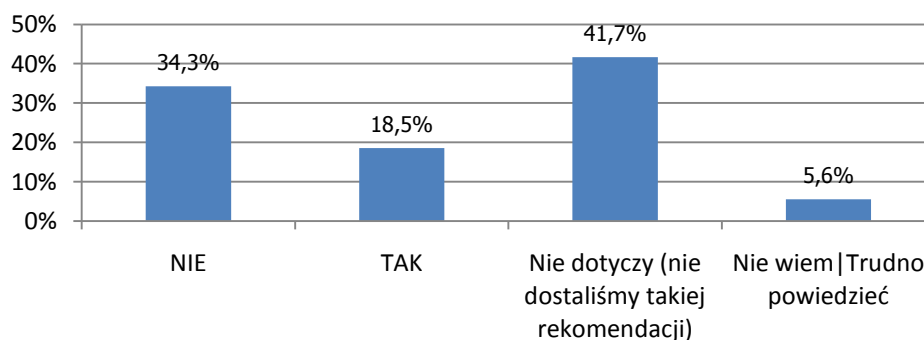
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 107. Brak środków finansowych na wniesienie opłat sankcyjnych (kar i opłat podwyższonych) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 108. Brak środków finansowych na wykonanie pomiarów i testów (np. wykonanie testów laboratoryjnych odpadów, pomiarów emisji do powietrza, pomiarów jakości ścieków, pomiarów hałasu) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



Usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego zauważyli, że „szczególnie kosztowne z punktu widzenia właścicieli przedsiębiorstw jest wdrażanie rekomendacji odnoszących się do recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów. Chodzi tu w szczególności o zaległości z tytułu opłat produktowych za okres, w którym obowiązany przedsiębiorca ich nie uiszczał”. Brak możliwości wniesienia należnych opłat powoduje, że część przedsiębiorców pozostaje w „szarej” strefie.

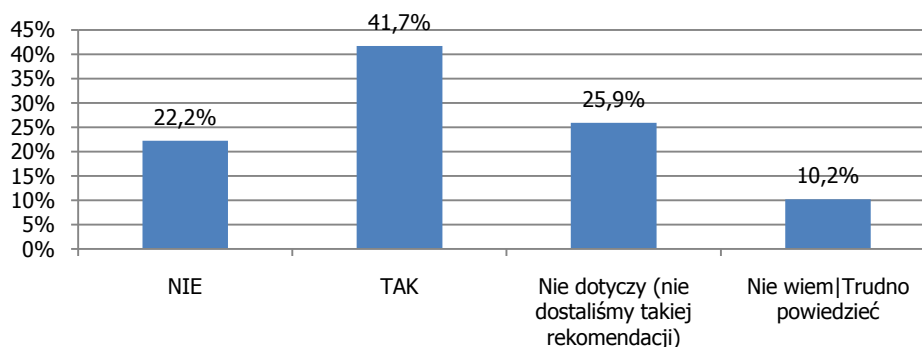
Jak zauważył przedstawiciel organu kontrolnego „koszty związane z wypełnianiem obowiązków z zakresu ochrony środowiska są jednym z powodów niewywiązywania się z tych obowiązków”. Innym powodem jest brak wiedzy o danym obowiązku.

H28: Klienci nie posiadają dostatecznie wykwalifikowanej kadry aby być w stanie wdrożyć niezbędne rekomendacje z audytu

Wniosek: hipoteza odrzucona

Prawie 42% przedsiębiorców przyznało, że brak odpowiednio wykwalifikowanej kadry, potrafiącej opracować wymaganą dokumentację było przyczyną rezygnacji firmy z wdrażania rekomendacji z audytu (rys. 109).

**Rysunek 109. Brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu dla samodzielnego opracowania niezbędnej dokumentacji jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Wyniki badań jakościowych potwierdzają, że brak wykwalifikowanej kadry może być dla MŚP pewną przeszkodą dla wdrażania rekomendacji z audytu. Na przykład, właściciel niewielkiej firmy świadczącej usługi budowlane przyznał: „nie podjąłem dotąd żadnych rekomendowanych działań mimo, iż jestem – w rezultacie skorzystania z usługi – świadomym konsekwencji nieskładania wymaganych sprawozdań”. Wynikać ma to ze struktury zatrudnienia w firmie. Przedsiębiorca uznał, że koszty zatrudnienia dodatkowej osoby, która miałaby przygotowywać wykazy zawierające informacje i dane o zakresie korzystania ze środowiska (dotyczące w jego przypadku wprowadzania gazów lub pyłów do powietrza z procesów spalania paliw w silnikach spalinowych) przekroczyłyby wysokość ewentualnych kar za tak niewielkie – jego zdaniem – naruszenie przepisów.



Przedstawiciel instytucji wydającej pozwolenia na korzystanie ze środowiska uznał, że większość pracowników małych i średnich firm nie jest w stanie samodzielnie realizować obowiązków z zakresu ochrony środowiska. Powodem są m.in. skomplikowane przepisy prawne, a także – co zauważył pracownik instytucji kontrolującej – częste zmiany prawa. Zmiany przepisów powodują, że z usług muszą korzystać również te przedsiębiorstwa, które od pewnego czasu realizowały obowiązki samodzielnie, ale w oparciu o wiedzę przekazaną wcześniej przez firmę doradczą. Problemem o charakterze systemowym jest również według pracownika inspekcji ochrony środowiska fakt, że niektóre obowiązki z zakresu ochrony środowiska odnoszą się zarówno do małych, jak i dużych przedsiębiorstw.

Warto odnotować, że dziedziną, która – według usługodawców – sprawia największe trudności klientom jeżeli chodzi o wdrażanie rekomendacji jest gospodarka wodno-ściekowa, w tym zagadnienia związane z operatami wodno-prawnymi, legalizacją zbiorników przeciwpożarowych. Inni uznali, że taką dziedziną jest gospodarka odpadami.

Usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego zwrócili uwagę „na obawy przedsiębiorców związane ze skorzystaniem z pierwszego komponentu usługi”. Konsekwencją wzięcia udziału mogła być bowiem kontrola przedsiębiorstwa. O objęciu kontrolą wskazywać miał zapis w standardzie usługi, który przenoszony był również do umów z konkretnymi klientami. Poza tym, przedsiębiorcy mieli wątpliwości związane z tym, jaki podmiot będzie przeprowadzał kontrole (np. czy kontrole te będzie przeprowadzał WIOŚ). W związku z tym część firm wycofywała się z projektu na etapie dostarczenia (wypełnienia) dokumentów. Barię przed korzystaniem z usługi była zatem obawa o sankcje będące wynikiem ujawnienia – w niektórych przypadkach kilkuletnich – niedociągnięć.

Według usługodawców „opracowany standard usługi nie zapewnił przedsiębiorców w wystarczającym stopniu o poufności udostępnianych przez nich danych i dokumentów. Przedsiębiorstwa obawiały się w związku z tym, że informacje zgromadzone przez usługodawców w ramach projektu zostaną przekazane innym instytucjom”. Podobne obawy mieli zresztą sami usługodawcy. Świadczący usługę przekonywali jednak swoich klientów, że ich wsparcie nie zakończy się wraz z zakończeniem projektu, ale będzie również zapewnione w późniejszym czasie (np. w razie ewentualnej kontroli). W ocenie usługodawców firmy były bardziej chętne do udziału w szkoleniach, które nie wiązały się z podobnymi problemami.

Jak zauważyli usługodawcy, przeszkodą dla udziału w projekcie niektórych firm była dyskwalifikacja ze względów finansowych.

**Z przeprowadzonego badania ilościowego wynika, że barierą w realizacji usług nie jest w wystarczającym stopniu brak świadomości tego, że firma korzysta ze środowiska. Nie potwierdziły się również przypuszczenia, że dużą przeszkodą dla wdrażania rekomendacji z audytu jest brak wystarczających środków finansowych czy też odpowiednio wykwalifikowanych pracowników.**

**Ważnym powodem rezygnacji przedsiębiorców z wzięcia udziału w projekcie były – zidentyfikowane podczas badań jakościowych – niepewność dotycząca poufności danych zgromadzonych podczas audytu oraz, związane z tym w pewnym stopniu, obawy przed objęciem firmy kontrolą przeprowadzoną przez inspekcję ochrony środowiska.**



## Pytanie badawcze 8: Jakie przedsiębiorstwa (wielkość, branża, inne) potrzebują w szczególności wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w obszarze wdrażania rekomendacji z audytu?

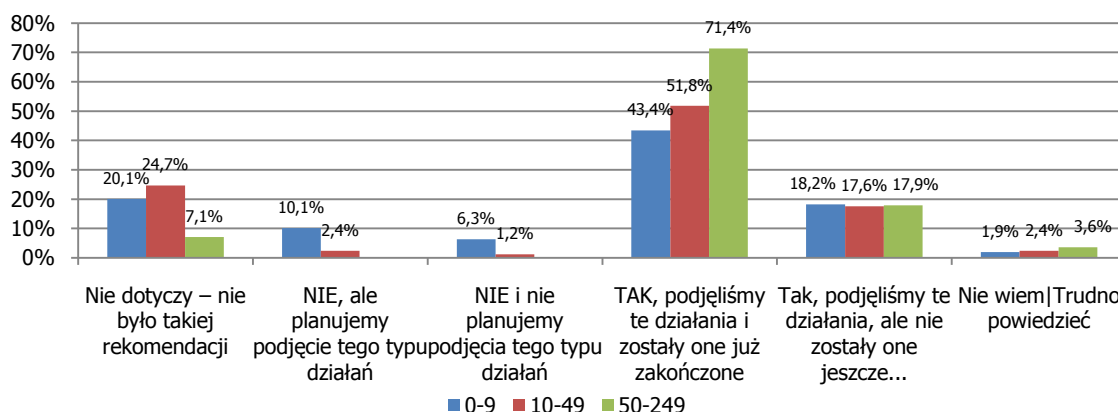
H29: Im mniejsze przedsiębiorstwo tym jest mniej zainteresowane wdrożeniem rekomendacji z audytu

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Z rys. 110-114 wynika, że stopień wdrażania rekomendacji z audytu w zakresie odnoszącym się do ogólnych wymagań prawnych związanych z obowiązkiem wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska zależy od wielkości przedsiębiorstwa. Generalnie rzecz biorąc, mikroprzedsiębiorstwa najrzadziej wdrażają rekomendacje, małe firmy – nieco częściej, a firmy średnie – stosunkowo najczęściej.

Mikroprzedsiębiorstwa często nie mają w ogóle zamiaru wdrożenia rekomendacji dotyczących ogólnych wymagań prawnych. Firmy małe wykazują mniejszą niechęć do wdrażania tych rekomendacji. Na brak zamiaru wdrożenia rekomendacji nie wskazał żaden z pracowników średnich przedsiębiorstw.

**Rysunek 110. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – zaprowadzenie dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska**

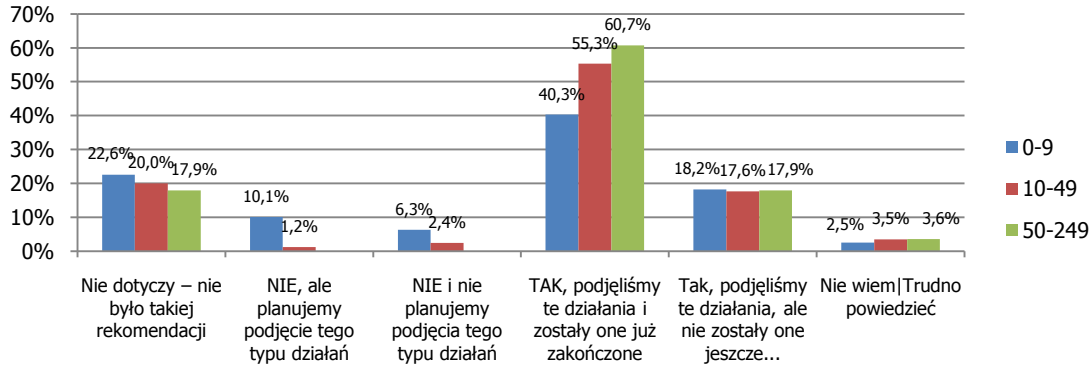


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



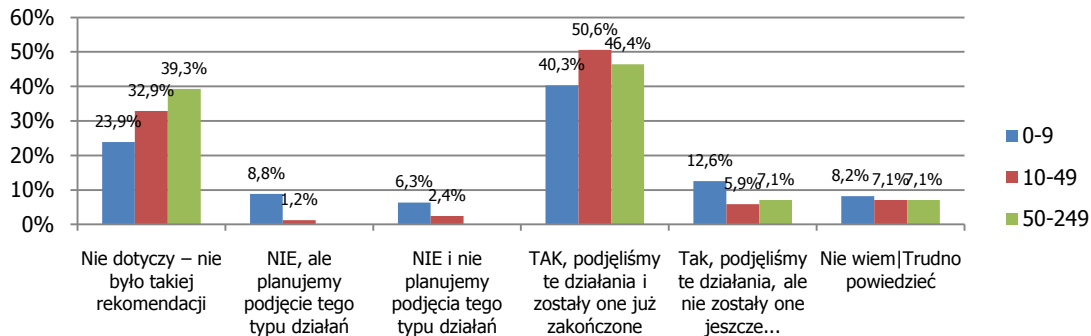
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 111. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – przygotowanie wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat**



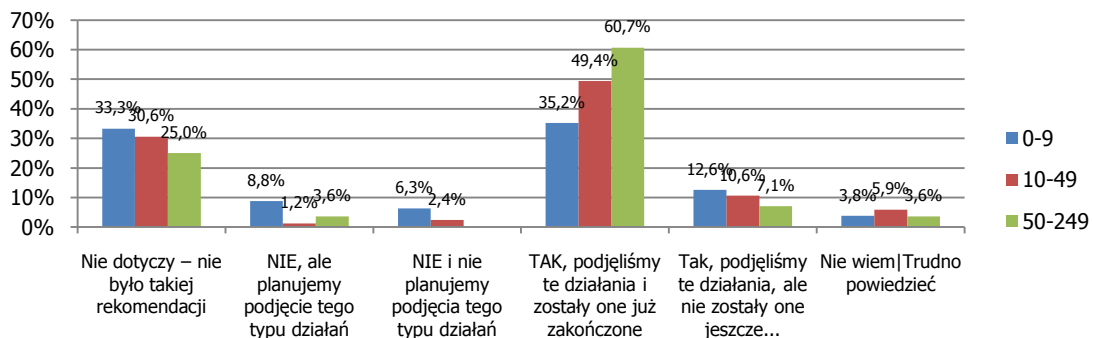
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 112. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – ustalenie, że zgodnie z prawem opłaty nie muszą być uiszczane**



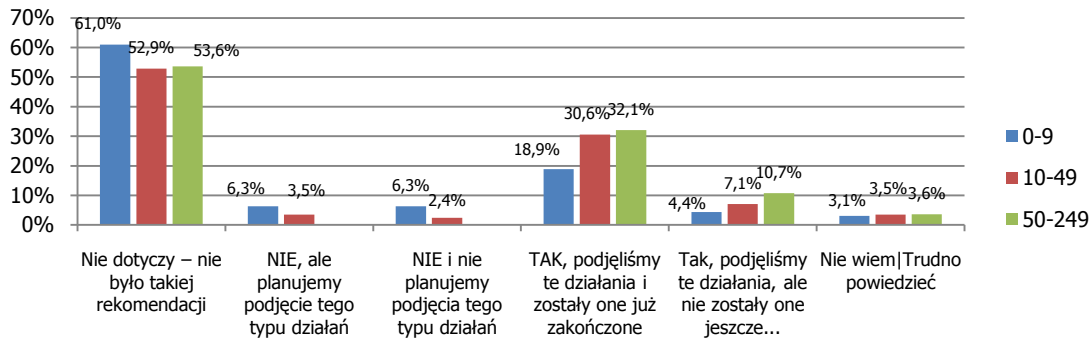
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 113. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – ustalenie wysokości opłat, które będą wnoszone**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 114. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – uregulowanie zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska**

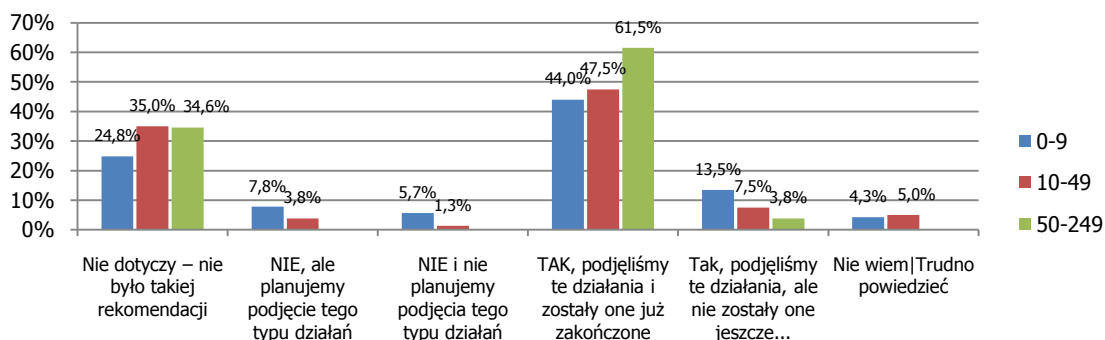


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Analiza danych przedstawionych na rys. 115-125 wskazuje, że związek między stopniem wdrożenia rekomendacji z audytu w zakresie odnoszącym się do gospodarki odpadami a wielkością przedsiębiorstwa jest, najogólniej rzecz ujmując, podobny jak w przypadku ogólnych wymagań prawnych.

Najmniej zainteresowane wdrażaniem rekomendacji z zakresu gospodarki odpadami są – w większości przypadków – mikroprzedsiębiorstwa. W czterech przypadkach (w zakresie: opracowania wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi, opracowania wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami, opracowania informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi, a także opracowania zbiorczego zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów) najmniejsze zainteresowanie wykazywały firmy małe. Firmy średnie wykazywały pewną niechęć do wdrażania rekomendacji jedynie w trzech dziedzinach: minimalizacji odpadów u źródła, opracowania wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami, przeprowadzenie testu zgodności odpadów.

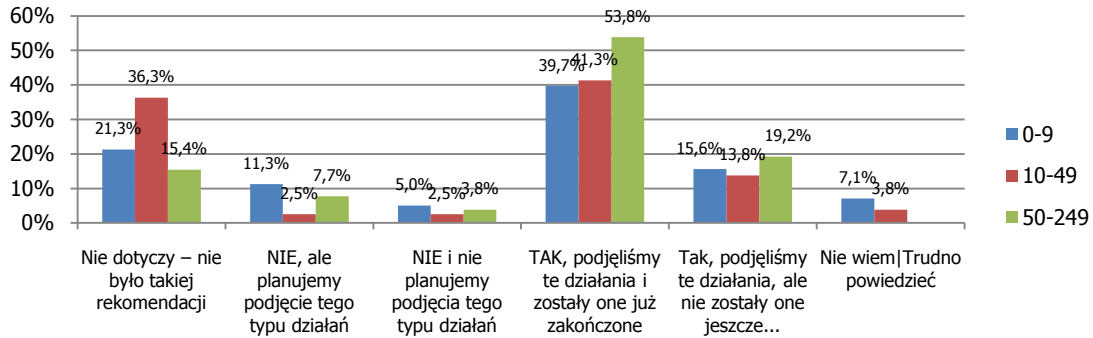
**Rysunek 115. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – zidentyfikowanie źródła powstawania odpadów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

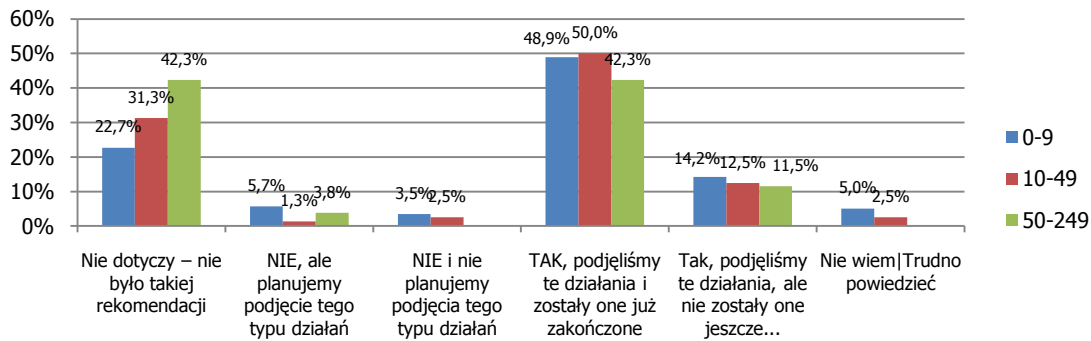
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 116. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – wprowadzenie takich sposobów gospodarki odpadami, które pozwoliły na minimalizowanie powstawania odpadów u źródła**



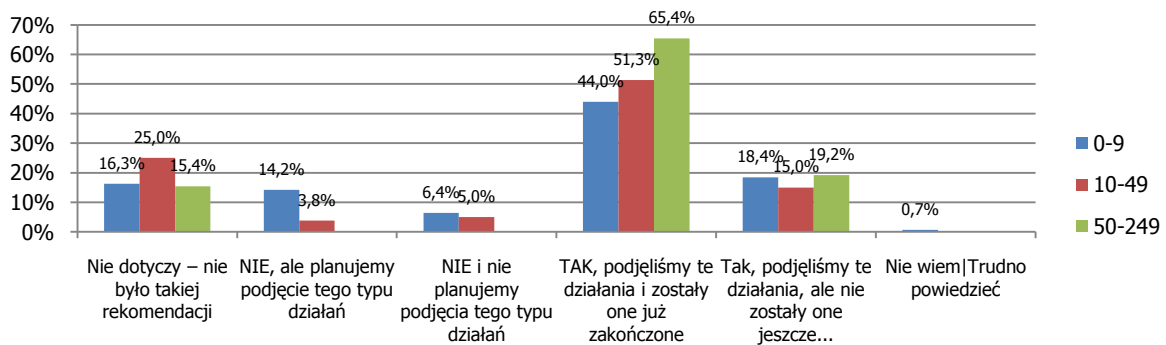
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 117. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – wprowadzenie selektywnej zbiórki odpadów**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

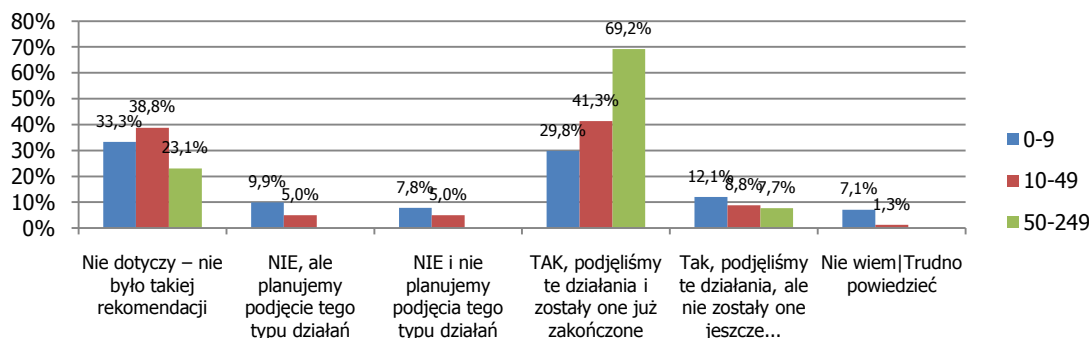
**Rysunek 118. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – zaprowadzenie dokumentacji związanej z ewidencją odpadów (karta ewidencji odpadów, karta przekazania odpadu)**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

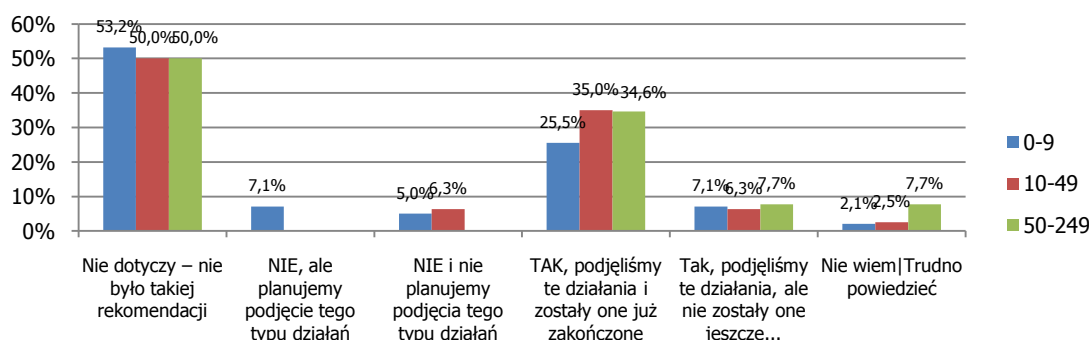
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 119. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów**



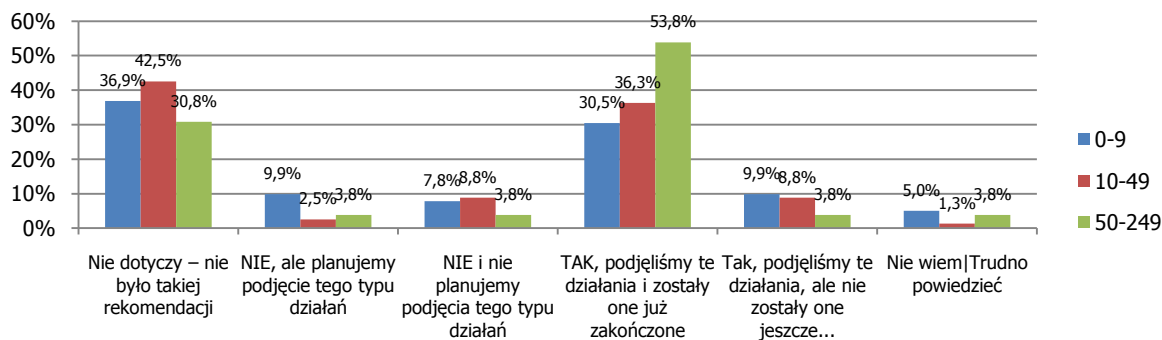
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 120. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

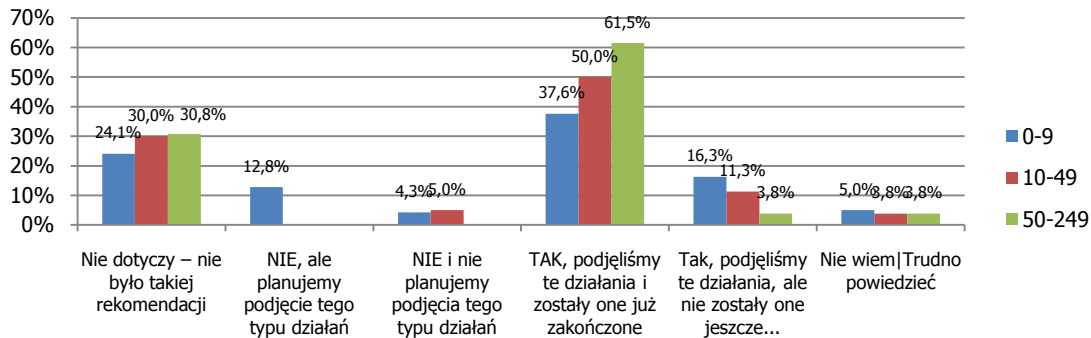
**Rysunek 121. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

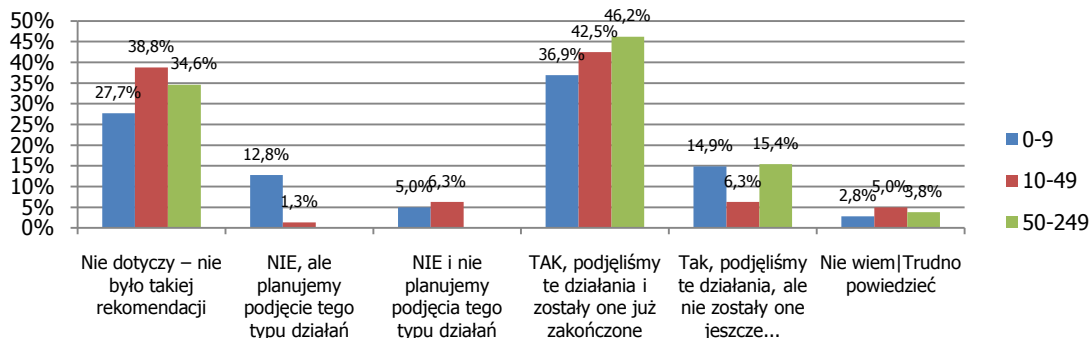
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 122. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi**



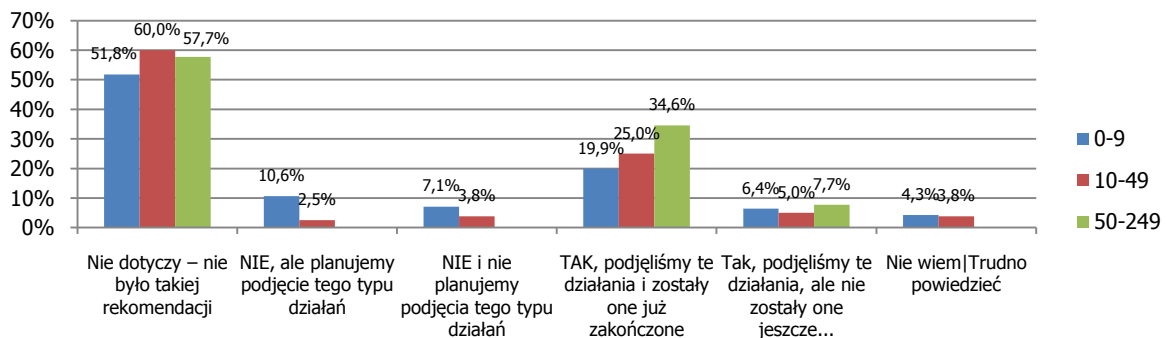
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 123. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie zbiorczego zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów**



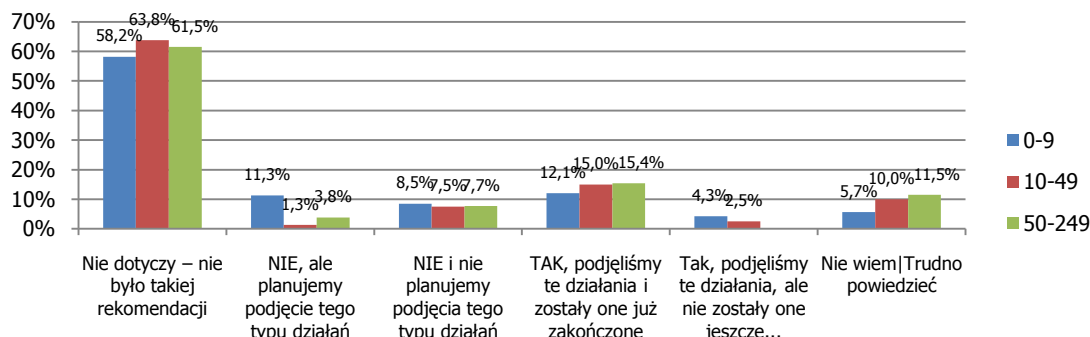
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 124. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – podjęcie procesu odzyskiwania surowców wtórnych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 125. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – przeprowadzenie testu zgodności odpadów**

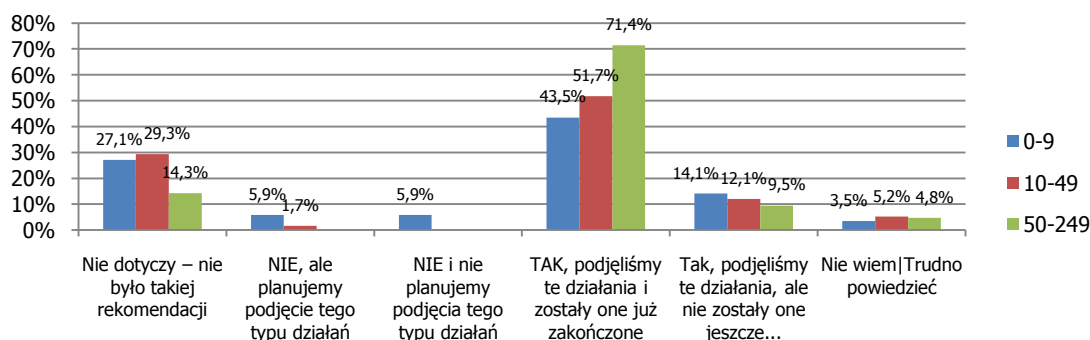


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Z analizy danych przedstawionych na rys. 126-132 wynika, że związek między stopniem wdrażania rekomendacji z audytu w zakresie odnoszącym się do emisji do powietrza a wielkością przedsiębiorstwa jest podobny jak w poprzednich obszarach. A zatem, mikroprzedsiębiorstwa zwykle najrzadziej wdrażają daną rekomendację, a średnie firmy – najczęściej.

Brak zainteresowania wdrażaniem rekomendacji obserwowany jest niemal wyłącznie u mikroprzedsiębiorców. Bardzo niewielki odsetek małych firm nie jest w ogóle zainteresowany opracowaniem zgłoszenia instalacji, z której emisja nie wymaga pozwolenia. Co dwudzieste średnie przedsiębiorstwo nie zamierza z kolei opracowywać wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza.

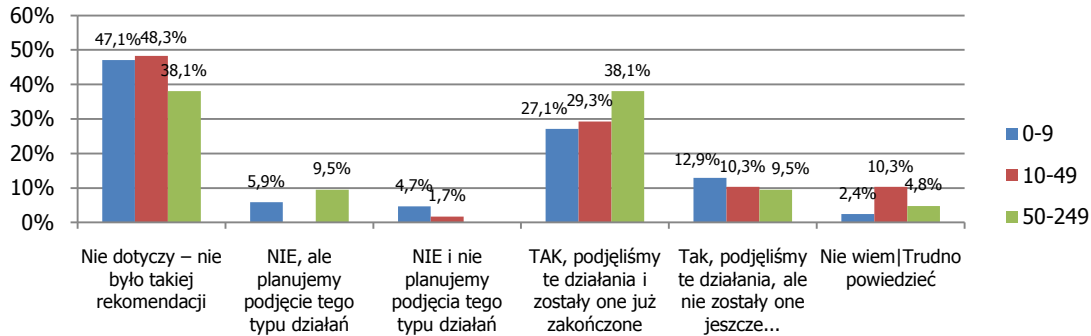
**Rysunek 126. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – zidentyfikowanie źródeł emisji oraz czynników wpływających na emisję**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

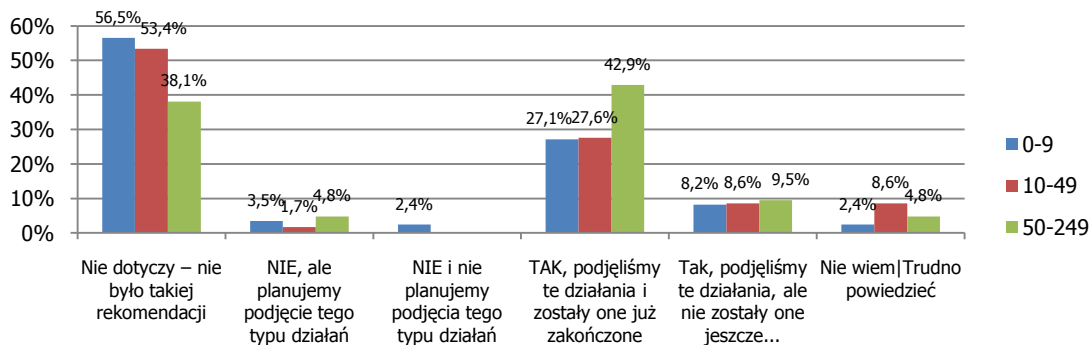
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 127. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie zgłoszenia instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia**



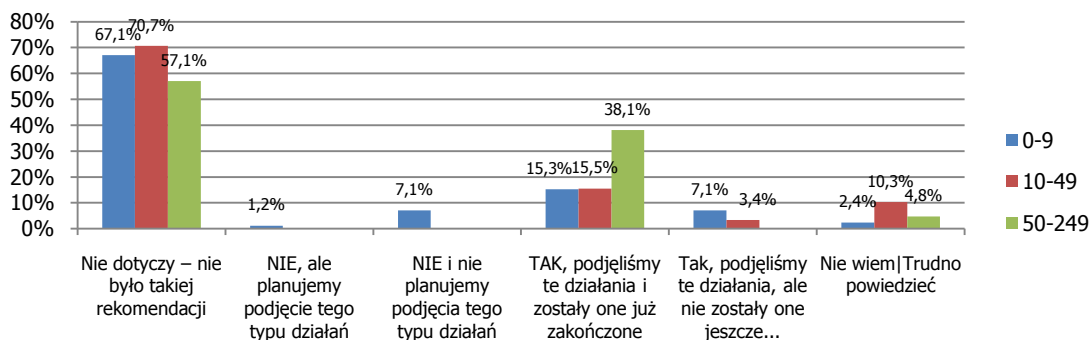
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 128. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 129. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji**

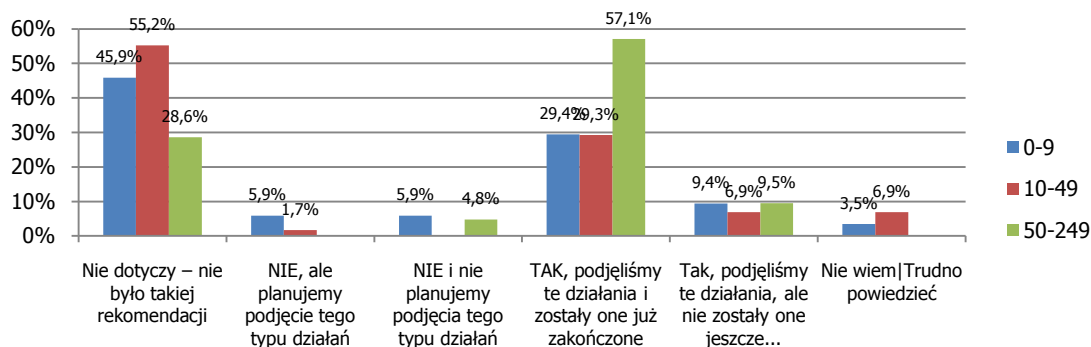


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



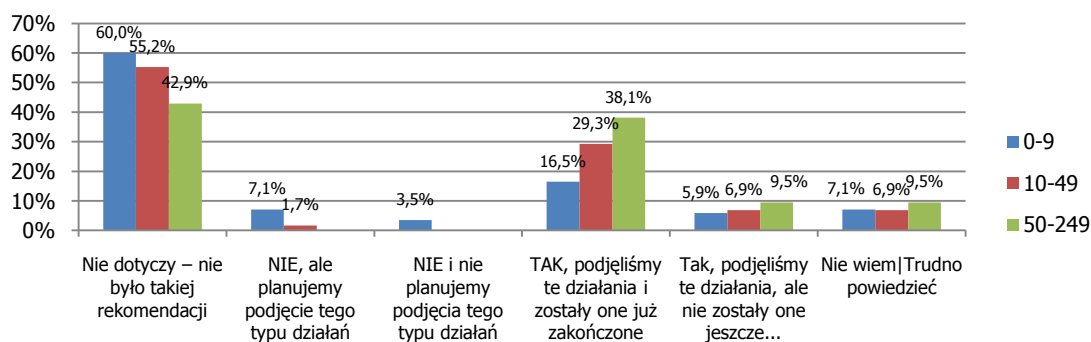
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 130. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza**



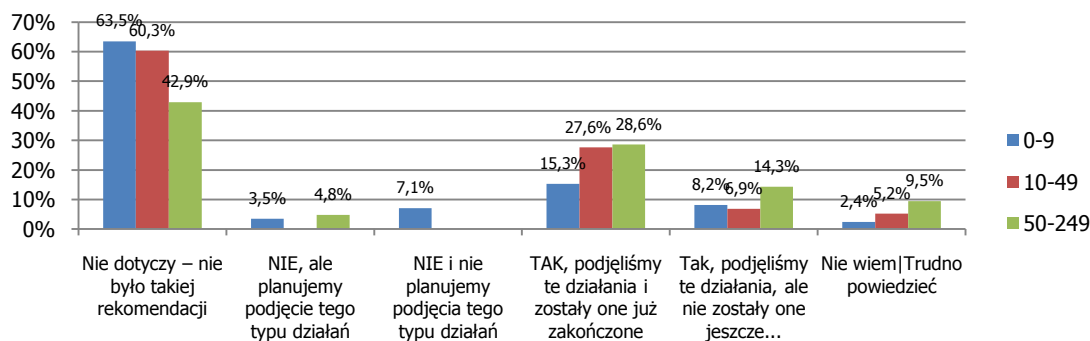
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 131. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – sporządzenie listy wymaganych do przeprowadzenia pomiarów emisji do powietrza**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

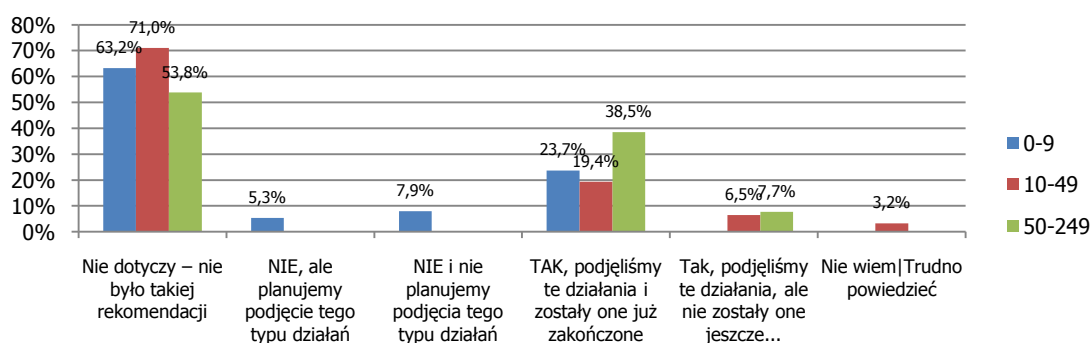
**Rysunek 132. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – przeprowadzenie pomiarów emisji do powietrza**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

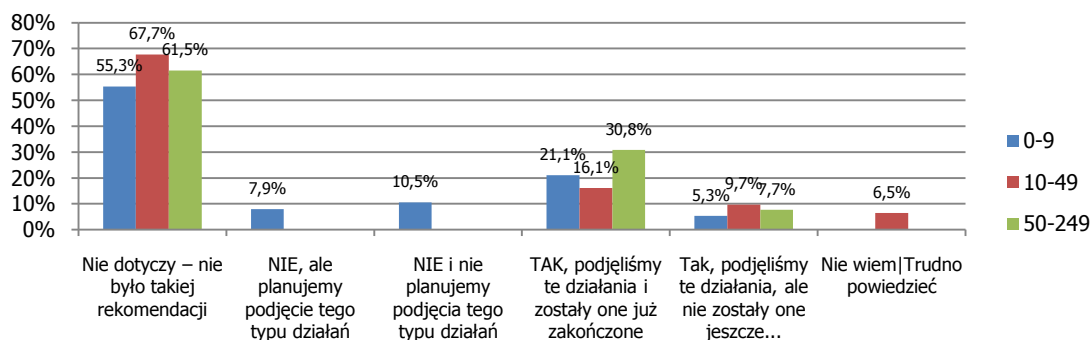
Wyłącznie mikroprzedsiębiorcy nie są zainteresowani wdrażaniem rekomendacji odnoszących się do zagadnień z zakresu gospodarki wodno-ściekowej. Udział mikrofirm niezainteresowanych wdrożeniem w ogólnej liczbie takich przedsiębiorstw wynosi – w zależności od analizowanego zagadnienia – od 5,3% do prawie 16% (rys. 133-137).

**Rysunek 133. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

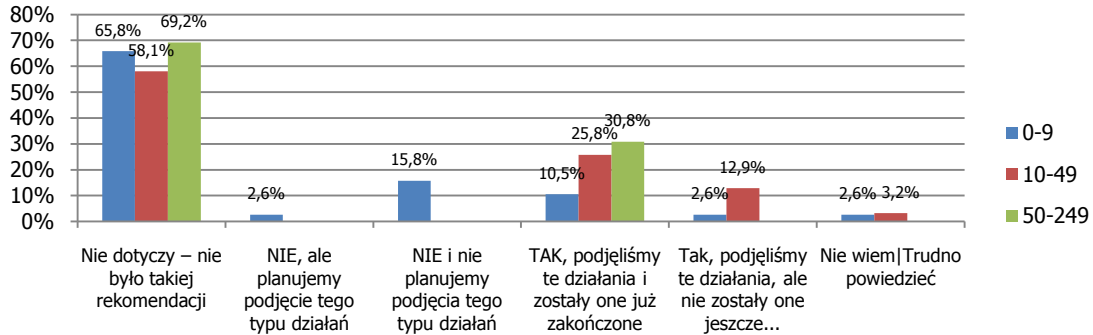
**Rysunek 134. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na wprowadzanie ścieków do wód lub do ziemi**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

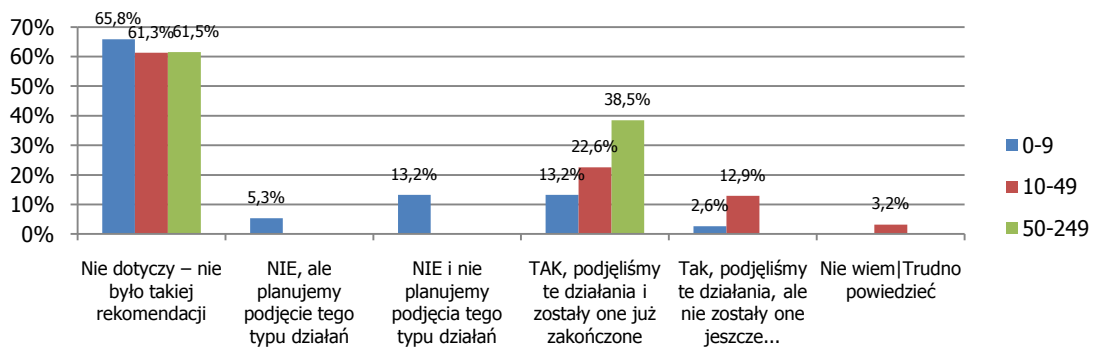
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 135. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej**



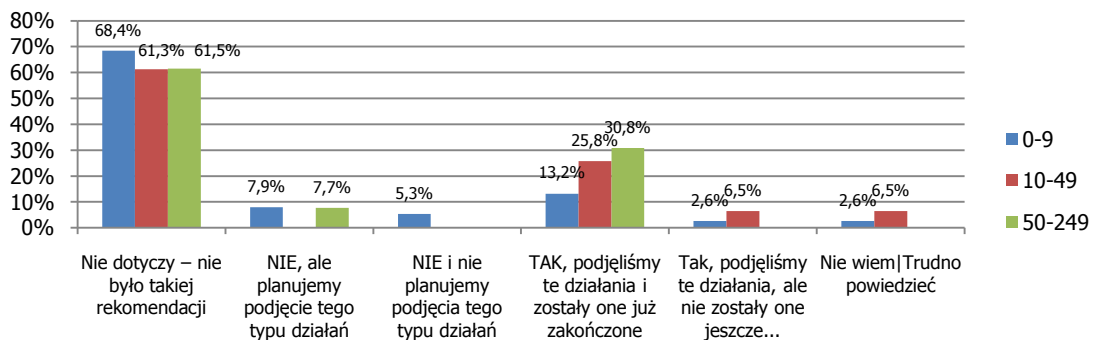
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 136. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

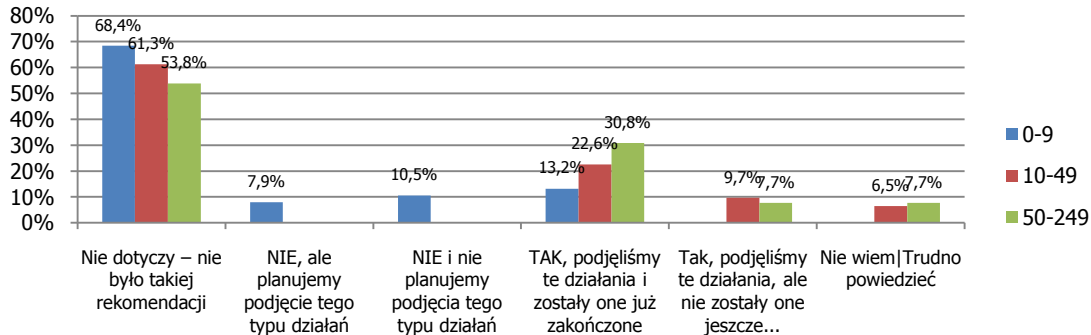
**Rysunek 137. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o wielkości, rodzaju i sposobie zagospodarowania terenu, z którego odprowadzane są ścieki**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

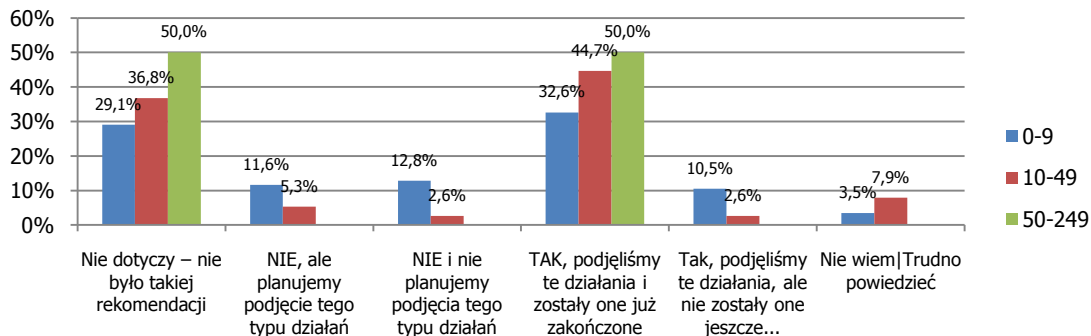
**Rysunek 138. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przeprowadzenie pomiarów jakości ścieków**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Część mikro- i małych przedsiębiorstw nie jest w ogóle zainteresowana wdrażaniem rekomendacji związanych z gospodarowaniem odpadami opakowaniowymi i poużytkowymi. Z danych przedstawionych na rys. 139-143 wynika, że odsetek mikroprzedsiębiorców wykazujących brak takiego zainteresowania wynosi od 8% do 13%. Odsetek małych firm niechętnych wdrażaniu jest mniejszy – wynosi maksymalnie 8%.

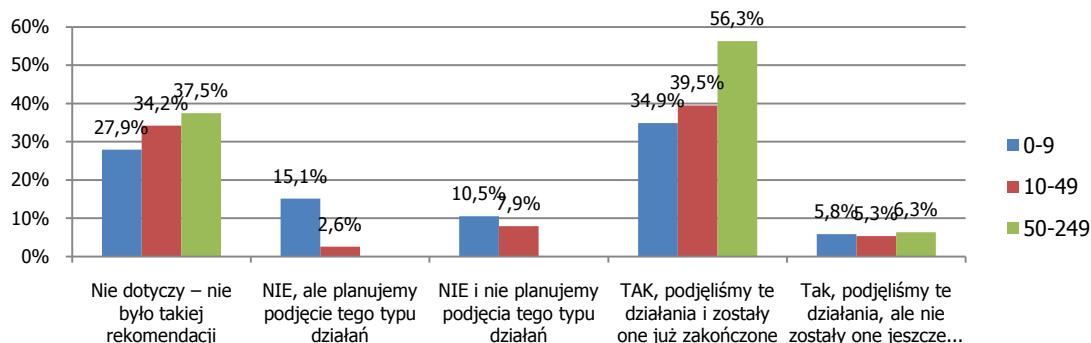
**Rysunek 139. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – wdrożenie rozwiązań, które przyczyniły się do prowadzenia gospodarki odpadami opakowaniowymi i produktowymi w taki sposób, że osiągnięto wymagany przepisami prawa poziom odzysku i recyklingu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

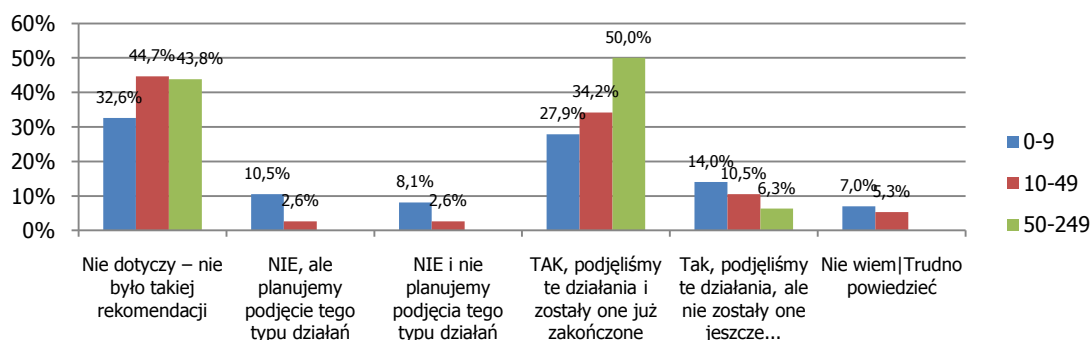
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 140. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – zaprowadzenie dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów**



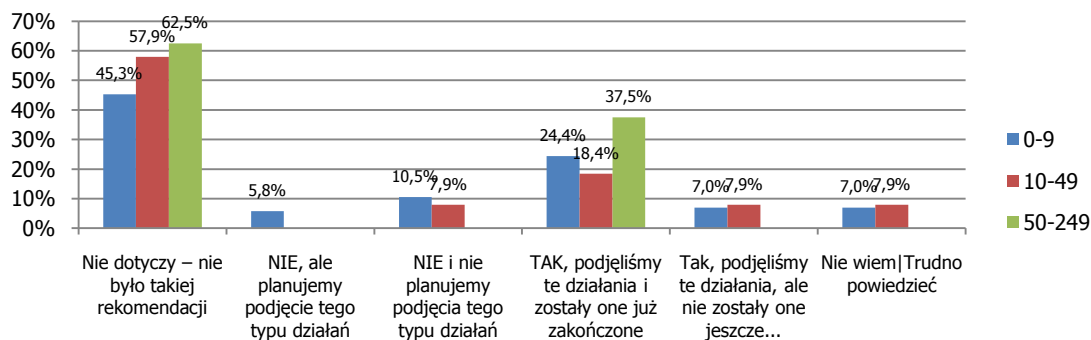
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 141. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – przygotowanie sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego o wysokości należnej opłaty produktowej**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

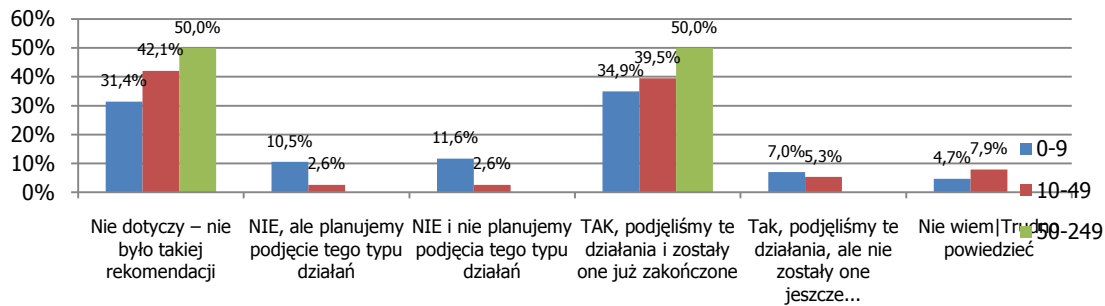
**Rysunek 142. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – uregulowanie zaległości z tytułu opłaty produktowej**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

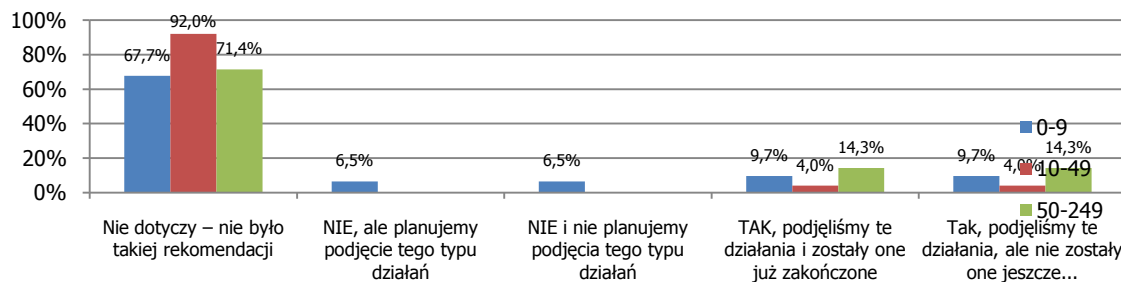
**Rysunek 143. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – podpisanie umowy z organizacją odzysku**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

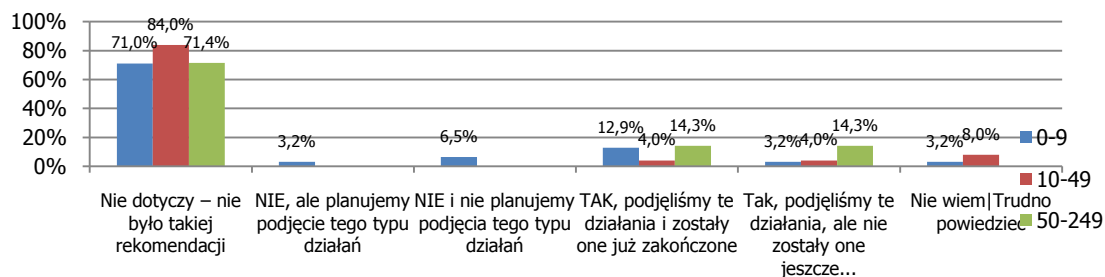
Z danych przedstawionych na rys. 144-150 wynika, że najmniej zainteresowani wdrażaniem rekomendacji z zakresu pozostałej działalności wpływającej na środowisko są mikroprzedsiębiorcy. Niewielka część małych firm wykazuje niechęć do opracowania pozwolenia na emitowanie hałasu.

**Rysunek 144. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

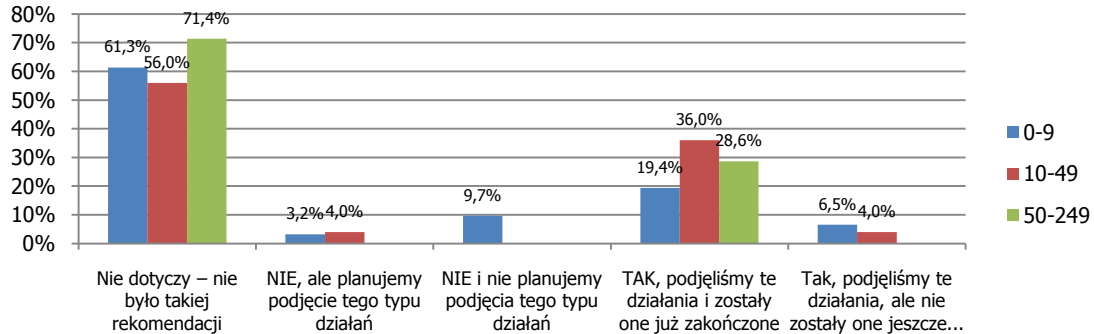
**Rysunek 145. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystywanych PCB**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

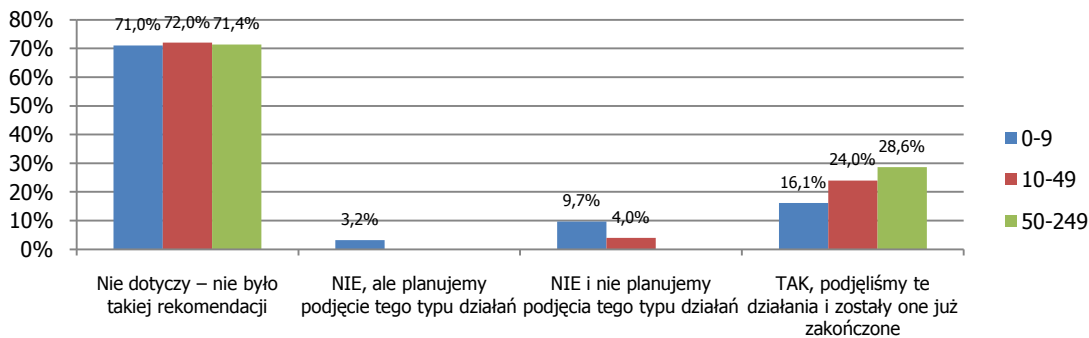
Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 146. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przeprowadzenie pomiarów hałasu**



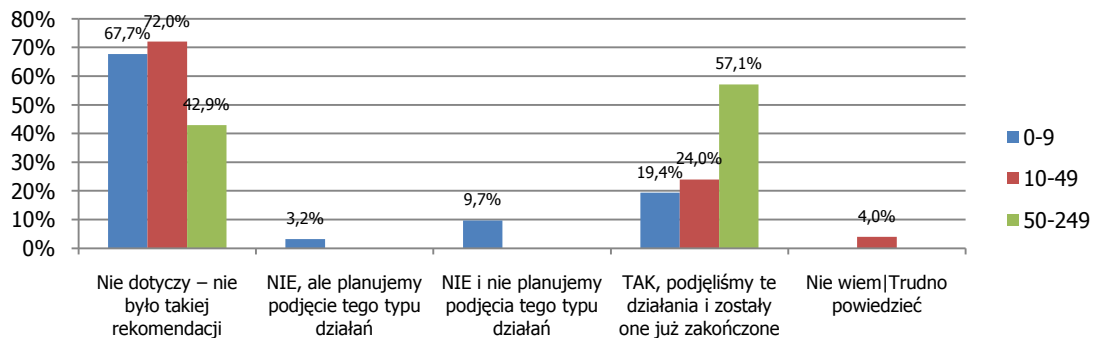
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 147. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

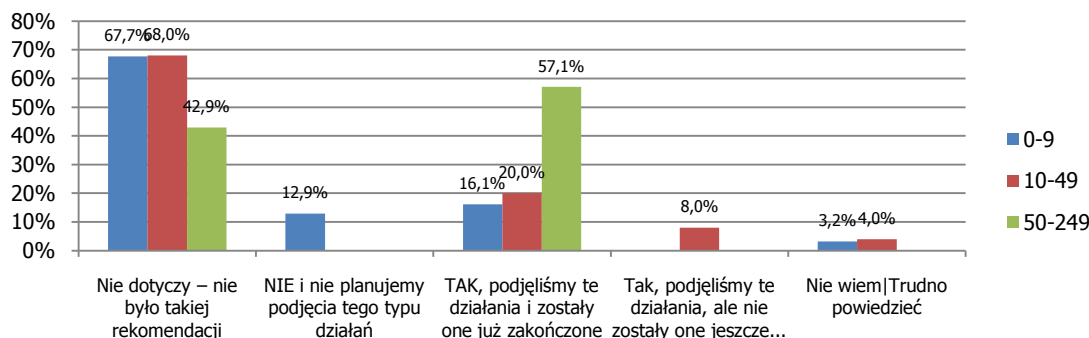
**Rysunek 148. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



**Rysunek 149. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – opracowanie rocznego sprawozdania dotyczącego substancji kontrolowanych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Jeden z usługodawców w trakcie wywiadu grupowego zwrócił uwagę, że „pracownicy mikroprzedsiębiorstw charakteryzują się mniejszym poziomem zaangażowania. Osoby te zainteresowane są raczej utrzymaniem firmy na rynku, bieżącą działalnością, a nie wyszukiwaniem danych niezbędnych do zrealizowania usługi. Większe zainteresowanie wykazywali z reguły pracownicy średnich firm. Są to bowiem zwykle osoby zajmujące się w przedsiębiorstwie zagadnieniami ochrony środowiska czy bezpieczeństwem i higieną pracy”.

Przedstawiciel WIOŚ zauważył, że małe firmy zainteresowane są raczej przepisami i wymaganiami, które odnoszą się do aktualnej działalności. Nie są one zainteresowane systematycznym pogłębianiem wiedzy. Takie zapotrzebowanie jest niewątpliwie bardziej widoczne w firmach większych, w których funkcjonują odrębne komórki zajmujące się zagadnieniami ochrony środowiska.

Przedstawiciel instytucji realizującej działania, które są związane z egzekwowaniem od przedsiębiorców obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska w trakcie wywiadu stwierdził, że „do branż, których oddziaływanie na środowisko może być istotne należą drobne usługi. Tacy przedsiębiorcy nie zdają sobie często sprawy, że podlegają różnym przepisom z zakresu prawa ochrony środowiska”.

H30: Branża w której prowadzi działalność przedsiębiorstwo klienta w zdecydowany sposób wpływa na poziom wdrażania rekomendacji z audytu

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Z tab. 1 wynika, że zachodzi pewien związek między wdrażanymi rekomendacjami a branżą, w której działa przedsiębiorstwo. Jest to widoczne w takich obszarach, jak:

- gospodarka wodno-ściekowa, gdzie najczęściej wdrożeń ma miejsce w przemyśle,
- recykling oraz odzysk opakowań i produktów, gdzie szczególnie dużo wdrożeń ma miejsce w handlu,
- pozostała działalność wpływająca na środowisko, gdzie najczęściej wdrożeń ma miejsce w budownictwie.



**Tabela 1. Branże, które najczęściej wdrożyły lub zamierzają wdrożyć rekomendacje**

| Rekomendacja  | 1 miejsce  | 2 miejsce  |
|---|--|--|
| <b>Ogólne wymagania prawne</b>  |  |  |
| Zaprowadzenie dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska (umożliwiającej odpowiednim organom administracji weryfikację prawidłowości wniesionych opłat)               | Handel i naprawy   | Przemysł   |
| Przygotowanie wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat                      | Handel i naprawy   | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna                     |
| Ustalenie, że zgodnie z prawem opłaty nie muszą być uiszczane   | Hotele i restauracje<br>Ochrona zdrowia  | Edukacja   |
| Ustalenie wysokości opłat, które będą wnoszone  | Przemysł   | Handel i naprawy   |
| Uregulowanie zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska   | Ochrona zdrowia  | Budownictwo  |
| <b>Gospodarka odpadami</b>  |  |  |
| Zidentyfikowanie źródła powstawania odpadów   | Hotele i restauracje<br>Edukacja   | Budownictwo  |
| Wprowadzenie takich sposobów gospodarki odpadami, które pozwoliły na minimalizowanie powstawania odpadów u źródła   | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna                         | Transport, gospodarka magazynowa i łączność                                  |
| Wprowadzenie selektywnej zbiórki odpadów  | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna                         | Transport, gospodarka magazynowa i łączność                                  |
| Zaprowadzenie dokumentacji związanej z ewidencją odpadów (karta ewidencji odpadów, karta przekazania odpadu)  | Hotele i restauracje   | Budownictwo  |
| Opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów   | Budownictwo  | Przemysł   |
| Opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi   | Pośrednictwo finansowe (w tym ubezpieczenia);<br>Ochrona zdrowia                 | Przemysł   |
| Opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami   | Budownictwo;<br>Pośrednictwo finansowe (w tym ubezpieczenia);<br>Ochrona zdrowia | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna;<br>Ochrona zdrowia |
| Opracowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi  | Hotele i restauracje   | Budownictwo  |
| Opracowanie zbiorczego zestawienie danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna                         | Budownictwo  |
| Podjęcie procesu odzyskiwania surowców wtórnych   | Edukacja   | Pośrednictwo finansowe (w tym ubezpieczenia);<br>Ochrona zdrowia             |
| Przeprowadzenie testu zgodności odpadów   | Pośrednictwo finansowe (w tym ubezpieczenia);<br>Ochrona zdrowia                 | Przemysł   |
| <b>Emisja do powietrza</b>  |  |  |
| Zidentyfikowanie źródeł emisji oraz czynników wpływających na emisję  | Edukacja   | Budownictwo  |
| Opracowanie zgłoszenia instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia   | Edukacja   | Przemysł   |
| Opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza   | Pozostała działalność usługowa, społeczna i indywidualna                         | Przemysł   |
| Opracowanie raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji  | Obsługa firm   | Przemysł   |
| Opracowanie wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza   | Obsługa firm   | Budownictwo  |
| Sporządzenie listy wymaganych do przeprowadzenia pomiarów emisji do powietrza   | Edukacja   | Przemysł   |
| Przeprowadzenie pomiarów emisji do powietrza  | Przemysł   | Handel i naprawy   |
| <b>Gospodarka wodno-ściekowa</b>  |  |  |
| Przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych  | Przemysł   | Obsługa firm   |
| Przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na wprowadzanie ścieków  | Przemysł   | Obsługa firm   |



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|  |                           |   |
|--|---------------------------|---|
| do wód lub do ziemi  |                           |   |
| Opracowanie informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej   | Obsługa firm;<br>Przemysł | Handel i naprawy                            |
| Opracowanie informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi   | Przemysł                  | Obsługa firm                                |
| Opracowanie informacji o wielkości, rodzaju i sposobie zagospodarowania terenu, z którego odprowadzane są ścieki   | Przemysł;<br>Obsługa firm | Budownictwo                                 |
| Przeprowadzenie pomiarów jakości ścieków   | Przemysł                  | Obsługa firm                                |
| <b>Recykling oraz odzysk opakowań i produktów</b>  |                           |   |
| Wdrożenie rozwiązań, które przyczyniły się do prowadzenia gospodarki odpadami opakowaniowymi i produktowymi w taki sposób, że osiągnięto wymagany przepisami prawa poziom odzysku i recyklingu | Ochrona zdrowia           | Obsługa firm                                |
| Zaprowadzenie dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów   | Handel i naprawy          | Budownictwo                                 |
| Przygotowanie sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego o wysokości należnej opłaty produktowej   | Handel i naprawy          | Transport, gospodarka magazynowa i łączność |
| Uregulowanie zaległości z tytułu opłaty produktowej  | Ochrona zdrowia           | Handel i naprawy                            |
| Podpisanie umowy z organizacją odzysku   | Ochrona zdrowia           | Handel i naprawy                            |
| <b>Pozostała działalność wpływająca na środowisko</b>  |                           |   |
| Przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest   | Budownictwo               | Przemysł                                    |
| Przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystywanych PCB   | Budownictwo               | Przemysł                                    |
| Przeprowadzenie pomiarów hałasu  | Przemysł                  | Budownictwo                                 |
| Opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu  | Budownictwo               | Obsługa firm                                |
| Zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych   | Budownictwo               | Transport, gospodarka magazynowa i łączność |
| Opracowanie rocznego sprawozdania dotyczącego substancji kontrolowanych  | Budownictwo               | Transport, gospodarka magazynowa i łączność |

Zródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Usługodawcy w trakcie wywiadu grupowego zwrócili uwagę, że „*rekomendacje formułowane w ramach projektu odnosiły się głównie do odpadów i – w mniejszym stopniu – do wprowadzania zanieczyszczeń do powietrza*”. A zatem rekomendacjami będą zainteresowane głównie przedsiębiorstwa, których korzystanie ze środowiska wiąże się z gospodarowaniem odpadami i emisją gazów lub pyłów do powietrza. Szkolenia również powinny odnosić się przede wszystkim do tych obszarów, zwłaszcza postępowania z odpadami, a więc – według niektórych opinii – najtrudniejszego i najbardziej kosztownego obszaru.

Klient usługi pilotażowej, korzystający z usług firmy zewnętrznej, stwierdził podczas badania metodą IDI: „*moje przedsiębiorstwo (zajmujące się hurtowym obrotem złotem metalowym) nie potrzebuje szkoleń z tematyki opłat za korzystanie ze środowiska, ewidencji i sprawozdań*”. Szkolenia zewnętrzne są natomiast niezbędne dla rozwoju świadomości załogi, poznawania nowych standardów pracy (np. systemów zarządzania według normy ISO 9001 czy ISO 14001), bądź też wymaganych prawem szkoleń branżowych.

H31: Wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w zakresie wdrażania rekomendacji potrzebują w głównej mierze przedsiębiorstwa produkcyjne  
Wniosek: hipoteza odrzucona

Udział przedsiębiorstw przemysłowych, w populacji tych które skorzystały z usługi wynosi niespełna 20% (rys. 150). Udział przemysłu w rekomendacjach z zakresu:

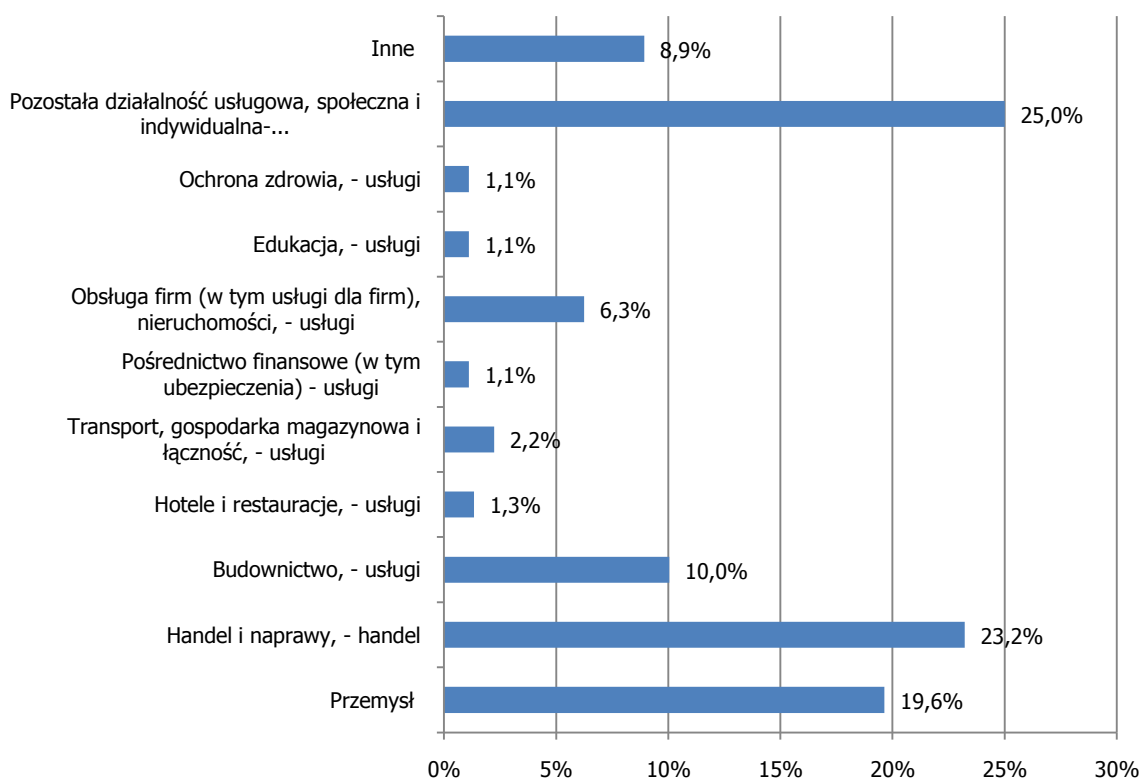
- ogólnych wymagań prawnych – wynosi w zależności od obszaru od 14% do 44%,
- gospodarki odpadami – wynosi w zależności od obszaru od 33% do 55%,



Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- emisji do powietrza – wynosi w zależności od obszaru od 29% do 64%,
- gospodarki wodno-ściekowa – wynosi w zależności od obszaru od 33% do 41%,
- recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – wynosi w zależności od obszaru od 20% do 37%,
- pozostałej działalności wpływającej na środowisko – wynosi w zależności od obszaru od 21% do 53%.

**Rysunek 150. Przedsiębiorstwa, które skorzystały z usługi według branż**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Zainteresowanie wdrożeniem rekomendacji z audytu w dużym stopniu zależy od wielkości firmy. Generalnie najmniej zainteresowani wdrażaniem rekomendacji – we wszystkich sześciu obszarach – są mikroprzedsiębiorcy. Średnie przedsiębiorstwa z kolei najrzadziej wskazują na brak chęci wdrożenia zaleceń z audytu. Z badań wynika również, że zachodzi pewien związek między wdrażanymi rekomendacjami a branżą, w której działają przedsiębiorstwa.**

## Pytanie badawcze 9: Czy wykonawcy testujący usługę pilotażową zostali właściwie dobrani? Czy istnieje korelacja pomiędzy charakterystyką usługodawcy a poziomem zadowolenia klienta z usługi?

H32: Na poziom zadowolenia klientów z usługi nie ma wpływu to, który z usługodawców uczestniczących w projekcie pilotażowym świadczył te usługi

Wniosek: hipoteza potwierdzona

W badaniu poddano analizie średni poziom zadowolenia respondentów korzystających z usług 12 usługodawców. Badano zadowolenie z poszczególnych etapów (komponentów) usługi, czyli zadowolenie:

- z jakości otrzymanej usługi audytu środowiskowego,
- ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego,
- z usługi szkoleniowej z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz obliczania opłat za skorzystanie ze środowiska.

Z tab. 2 wynika, że średnia ocena poszczególnych elementów usługi pilotażowej była stosunkowo wysoka. Przeciętna ocena we wszystkich przypadkach była wyższa niż 3,5.

**Tabela 2. Ocena z zadowolenia z usługi pilotażowej w zależności od usługodawcy**

| Wyszczególnienie  | Średnia ogólna (dla wszystkich usługodawców) | +/- odch. stand. od średniej ogólnej | Najniższa średnia ocena usługodawców realizujących dany element | Najwyższa średnia ocena usługodawców w realizujących dany element |
|---|--|--------------------------------------|---|---|
| 1. Zadowolenie z jakości otrzymanej usługi audytu środowiskowego:   |  |                                      |   |   |
| a) audyt ogólnych wymagań prawnych  | 3,6  | 3,075-4,125                          | 3,41  | 3,83  |
| b) audyt z zakresu gospodarki odpadami  | 3,62   | 3,034-4,206                          | 3,36  | 3,77  |
| c) audyt z zakresu emisji do powietrza  | 3,71   | 3,109-4,311                          | 3,5   | 3,93  |
| d) audyt z zakresu gospodarki wodno-ściekowej   | 3,75   | 3,135-4,365                          | 3,5   | 4,25  |
| e) audyt w zakresie recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów  | 3,65   | 3,036-4,264                          | 3,31  | 4   |
| f) audyt pozostałej działalności wpływającej na środowisko  | 3,68   | 3,179-4,181                          | 3   | 4   |
| 2. Zadowolenie ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego   | 3,52   | 2,948-4,092                          | 3,25  | 3,68  |
| 3. Zadowolenie z usługi szkoleniowej z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz obliczania opłat za skorzystanie ze środowiska | 3,59   | 2,961-4,219                          | 3,29  | 3,78  |

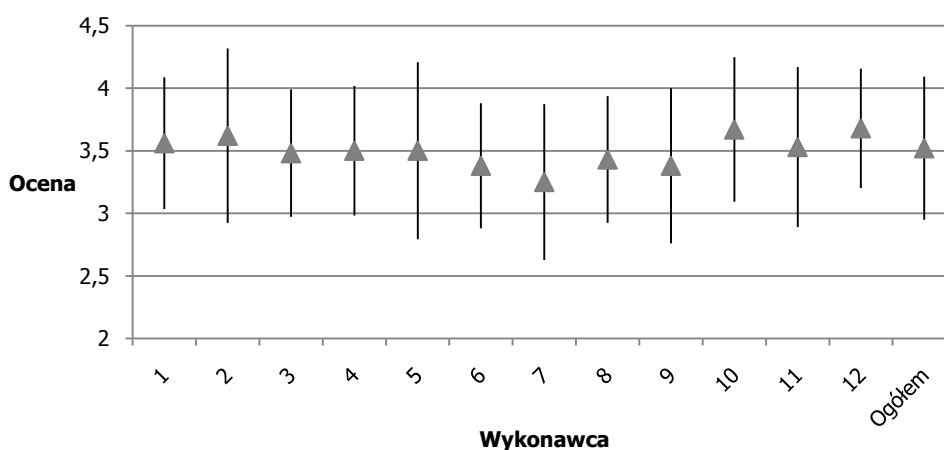
Zródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

W przypadku audytu środowiskowego średni poziom zadowolenia z usługi różnił się w (poza jednym przypadkiem) w granicach błędu statystycznego w grupach klientów, którym usługę dostarczali różni usługodawcy. Jedynie w przypadku oceny audytu pozostałej działalności wpływającej na środowisko jeden z wykonawców otrzymał średnią oceną niższą niż dolna granica typowego obszaru zmienności.

Bardziej szczegółowa analiza danych z badania wskazuje jednak, że ocena jakości otrzymanej usługi audytu w pewnym stopniu zależy od firmy, która ten audyt przeprowadziła. Przykładowo, ocena audytu przeprowadzonego przez jednego z wykonawców we wszystkich sześciu obszarach jest niższa od średnich ocen otrzymanych przez wszystkich wykonawców. Z kolei dwóch wykonawców miało we wszystkich obszarach audytu oceny wyższe od średnich.

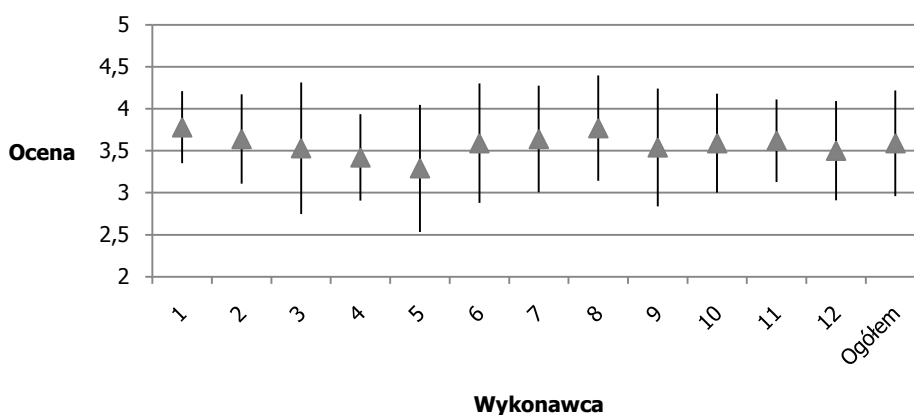
W przypadku wsparcia doradczego (rys. 151) oraz (rys. 152) usługi szkoleniowej średni poziom zadowolenia z danej usługi różnił się w granicach błędu statystycznego w grupach klientów, którym usługę dostarczali różni usługodawcy.

**Rysunek 151. Zadowolenie ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

**Rysunek 152. Zadowolenie z usługi szkoleniowej z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz obliczania opłat za skorzystanie ze środowiska**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.



Niektórzy ankietowani odpowiedzieli na pytanie o przyczyny braku zadowolenia ze wsparcia doradczego. Według jednego z nich powodem niezadowolenia był brak kontaktu z osobą opracowującą materiały oraz niedotrzymywanie terminów.

Warto zwrócić uwagę na odpowiedzi respondentów na pytanie o to, w jaki sposób sektor publiczny mógłby zapewnić odpowiednią jakość i wiarygodność usługodawców świadczących usługi. Przedstawiciele przedsiębiorstw podczas badania metodą IDI zwrócili bowiem uwagę nie tylko na potrzebę kontroli i wyboru wykonawców przez podmioty publiczne, ale także na konieczność zdania egzaminu przez potencjalnych usługodawców. Takie rozwiązanie nie jest jednak dobrze postrzegane przez pytanych usługodawców: prowadziłoby bowiem – według nich – do powstania kolejnego zawodu regulowanego. Poza tym, mogłoby ono budzić wątpliwości co do przejrzystości całego procesu.

Poziom zadowolenia klientów z poszczególnych elementów usługi jest dosyć wysoki, a zatem można uznać, że wykonawcy zostali – generalnie rzecz biorąc – właściwie dobrani. Dodatkowo, z przeprowadzonego badania wynika, że na poziom zadowolenia przedsiębiorców nie ma wpływu wykonawca usługi. Średnie ocen poszczególnych elementów usługi dla poszczególnych wykonawców są zbliżone do średnich ogólnych dla tych elementów.





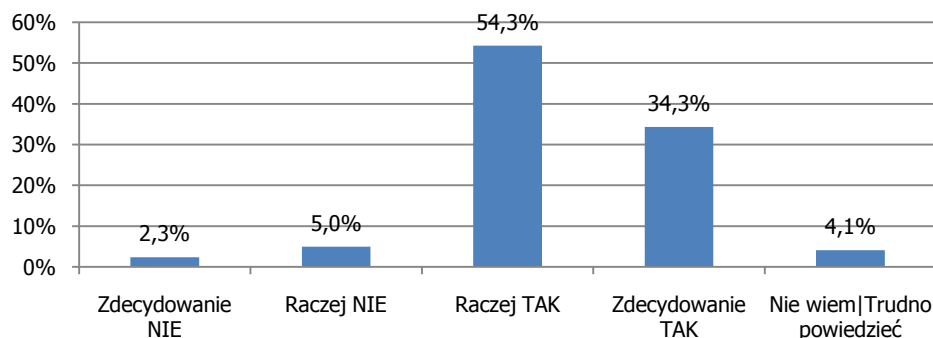
Pytanie badawcze 10: Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?

H33: Standard usługi określony przez agencję jest gwarancją uwzględnienia w jej zakresie wszystkich niezbędnych aspektów oddziaływania przedsiębiorstwa na środowisko

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ok. 89% respondentów uznało, że opracowanie standardu usługi przez agencję rządową gwarantuje, że jej zakres obejmuje wszystkie aktualne wymagania prawne (rys. 153). Jedynie 7% respondentów uznało, że opracowanie standardu przez PARP nie daje takiej gwarancji.

**Rysunek 153. Ocena wpływu opracowania standardu przez agencję rządową na objęcie zakresem usługi wszystkich aktualnych wymagań prawnych**



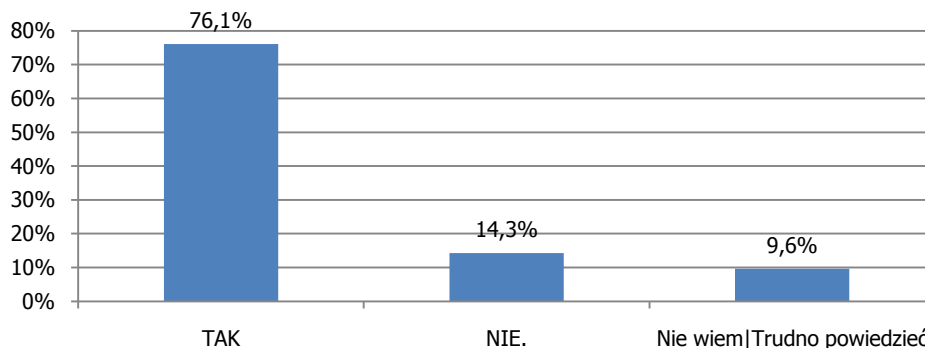
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Też o tym, że opracowanie standardu usługi przez PARP miało znaczenie dla klientów potwierdzili usługodawcy. Standaryzacja była zresztą tą cechą usługi, którą wskazywali usługodawcy, chcąc zachęcić przedsiębiorstwa do skorzystania z niej. Wykonawcy podkreślali również to, że „usługa przyniesie przedsiębiorstwom określone korzyści, np. w postaci raportu z audytu przeprowadzonego w firmie”.

Na fakt przygotowania i kontrolowania usługi przez agencję rządową zwrócił uwagę podczas wywiadu jeden z przedsiębiorców, który skorzystał z usługi. Właściciel firmy dodał jednak, że skorzystałby z niej również wówczas, gdyby usługa (świadczona nieodpłatnie) została przygotowana przez firmę komercyjną. Dla przedsiębiorcy pewne znaczenie miała także znajomość usługodawców.

Należy dodać, że ponad 3/4 respondentów wiedziało, że usługa jest realizowana zgodnie ze standardem, który został opracowany przez agencję rządową. 14% z nich nie miało jednak takiej świadomości (rys. 154).

**Rysunek 154. Wiedza respondentów o tym, że usługa jest realizowana zgodnie ze standardem, który został opracowany przez agencją rządową**



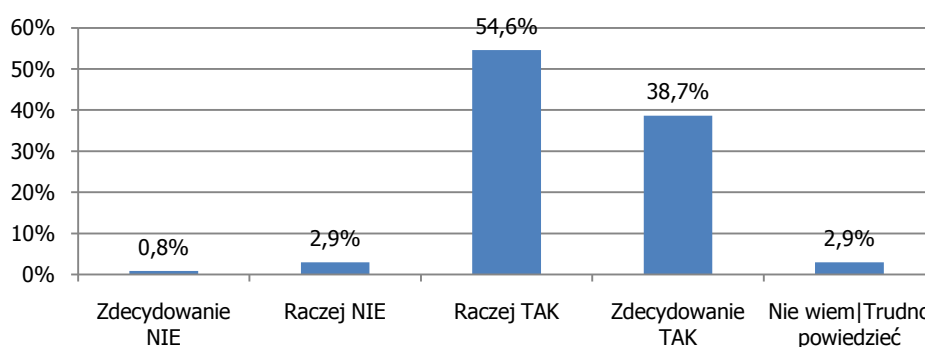
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

H34: Standard usługi weryfikowany przez niezależnych audytorów jest gwarancją dla klientów wysokiej jakości usług

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Respondenci dość zgodnie uznali, że weryfikacja standardu usługi przez niezależnych audytorów gwarantuje wysoki poziom jakości świadczonej usługi. Takiego zdania było bowiem ponad 93% klientów usługi (rys. 155). Udział osób mających zdanie przeciwne wynosił jedynie 4%.

**Rysunek 155. Weryfikacja standardu usługi przez niezależnych audytorów jako gwarancja wysokiego poziomu jakości świadczonej usługi w opinii respondentów**

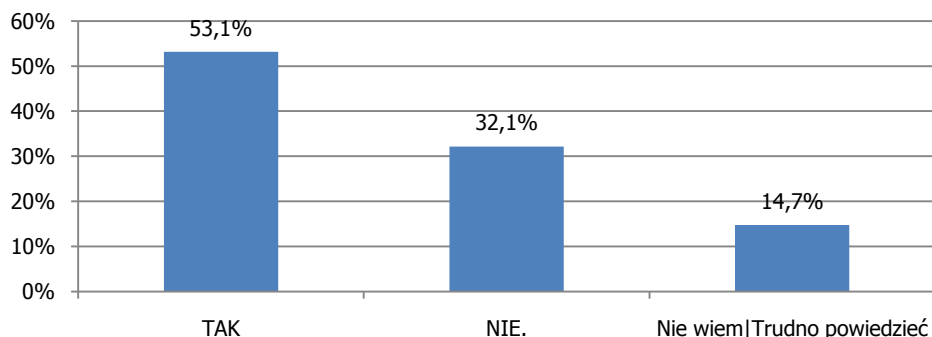


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Badanie ilościowe wykazało również, że niewiele ponad połowa przedsiębiorców korzystających z usługi miała świadomość tego, że standard dostarczanej usługi jest kontrolowany przez niezależnych audytorów (rys. 156). Niemal 1/3 respondentów nie wiedziało o tym.

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Rysunek 156. Wiedza respondentów o tym, że standard dostarczonej usługi jest kontrolowany przez niezależnych audytorów**



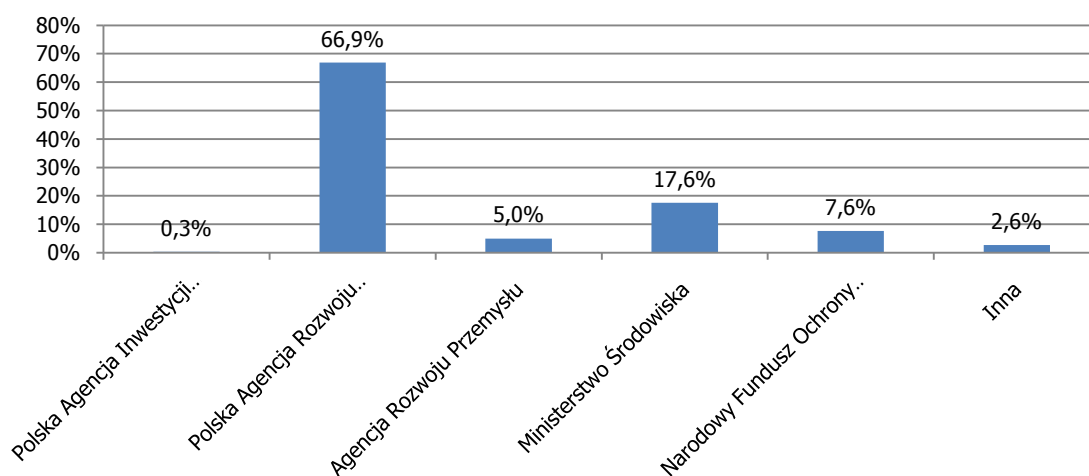
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

H35: Klienci nie rozpoznają nazwy PARP ani nazwy sieci stworzonej przez PARP – Krajowy System Usług, jako podmiotów opracowujących standard usługi i wybierających wykonawców usługi weryfikującego standard i kontrolującego jakość usługi

Wniosek: hipoteza potwierdzona

Ok. 2/3 respondentów wskazało PARP jako tę instytucję, która opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową (rys. 157). Pozostali przedsiębiorcy wskazali jednak na inne instytucje, takie jak Ministerstwo Środowiska, Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, Agencja Rozwoju Przemysłu czy Polska Agencja Inwestycji Zagranicznych. Warto dodać, że dwóch ankietowanych podało, że usługa jest według nich finansowana ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**Rysunek 157. Agencja rządowa, która – według przedsiębiorców – opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiet CAPI z klientami, którzy brali udział w testowaniu i wdrożeniu pilotażowej usługi w zakresie ochrony środowiska, n=451.

Ze zogniskowanego wywiadu grupowego z usługodawcami wynika, że o ile PARP ma określoną rozpoznawalność wśród przedsiębiorców, to znajomość nazwy „Krajowy System Usług” jest już „rozpaczliwie niska”. Według usługodawców jedynie 1,5%-2% przedsiębiorców wie czym jest KSU.

Sami przedsiębiorcy podczas wywiadu indywidualnego potwierdzili, że nie znają nazwy Krajowy System Usług. Jednemu z nich określenie to kojarzyło się z urzędami państwowymi, a jednocześnie czymś nieefektywnym, mającym niewielkie kompetencje.

**Przeprowadzone badania potwierdziły, że określenie standardu usługi przez agencję rządową i weryfikacja tego standardu przez niezależnych audytorów ma znaczenie dla zdecydowanej większości klientów. Dość duża część z nich nie wie jednak, że agencją opracowującą standard jest PARP. Z badania jakościowego wynika również, że znajomość marki Krajowego Systemu Usług jest bardzo niska.**



## 5. Wnioski i rekomendacje

Szczegółowe wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań przedstawia tab. 3.

**Tabela 3. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań.**

| Lp.   | Wniosek  | Rekomendacja [1 kluczowa; 2 ważna; 3 uzupełniająca]   |
|---|--|---|
| <b>Pytanie badawcze 1: Czy usługa w zakresie ochrony środowiska powinna być dofinansowana ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług?</b> |  |   |
| 1.  | Przeprowadzone badania pokazały, że przedsiębiorcy nie posiadają własnych środków finansowych na korzystanie z usług doradczych z zakresu ochrony środowiska. Problem ten w szczególności dotyczy MSP. Przedsiębiorcy ci prowadzą działalność gospodarczą w sprzeczności z przepisami prawa ochrony środowiska co w konsekwencji może prowadzić do konieczności zapłacenia wysokich kar.   | [1] Rekomendujemy, aby usługa z zakresu ochrony środowiska na którą składa się audyt środowiskowy, wdrażanie rekomendacji z audytu oraz szkolenia z zakresu obliczania opłat za korzystanie ze środowiska była finansowa ze środków publicznych jako usługa systemowa Krajowego Systemu Usług.  |
| 2.  | MSP nie dysponują pracownikami posiadającymi odpowiednie kompetencje do wypełniania obowiązków, które na prowadzących działalność gospodarczą nakłada prawo ochrony środowiska. Brak tych pracowników w dużej mierze wynika z faktu, że przedsiębiorców tych nie stać na zatrudnienie pracowników o odpowiednich kwalifikacjach.   |   |
| <b>Pytanie badawcze 2: Czy pilotażowa usługa w zakresie ochrony środowiska jest dostosowana do potrzeb odbiorców? Jakie są potrzeby firm w tym obszarze?</b>        |  |   |
| 3.  | MSP nie dysponują środkami finansowymi na przeprowadzenie koniecznych do uzyskania pozwoleń na korzystanie ze środowiska pomiarów i testów laboratoryjnych. Przedsiębiorcy ci jednak w większości w znikomym zakresie oddziałują na środowisko co powoduje, że w bardzo niewielu przypadkach są zobowiązani do przeprowadzania tego rodzaju pomiarów. Usługodawcy świadczący usługę pilotażową wskazywali, że przedsiębiorcy bardzo rzadko rezygnowali z wdrażania rekomendacji z przeprowadzonego audytu argumentując to brakiem środków na przeprowadzenie koniecznych pomiarów. | [3] Rekomendujemy umieszczenie w standardzie usługi zapisu mówiącego o możliwości sfinansowania pomiarów i testów laboratoryjnych. Należy jednak podkreślić, że rozszerzenie zakresu usługi o te aspekty wiązać się będzie z koniecznością precyzyjnego ich wycenienia przez usługodawców, a taka wycena jest w ich opinii bardzo trudna ( <i>jest bardzo czasochłonna i pracochłonna i praktycznie niemożliwa bez poznania specyfiki przedsiębiorstwa</i> ). Poza tym, obowiązek przeprowadzenia badań i testów laboratoryjnych dotyczy dość ograniczonej liczby przedsiębiorstw. Rozszerzenie standardu byłoby więc korzystne jedynie dla niektórych podmiotów. |
| 4.  | Profil działalności MSP, a co za tym idzie ich ograniczone oddziaływanie na środowisko powoduje, że przedsiębiorcy   | [3] Rekomendujemy włączenie do standardu usługi możliwości sfinansowania możliwości opracowania dokumentacji  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>ci bardzo rzadko są zobowiązani do uzyskania pozwolenia wodno-prawnego na pobór wody lub odprowadzanie ścieków, pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza czy też pozwolenia na wytwarzanie odpadów. Usługodawcy świadczący usługę pilotażową wskazywali, że przedsiębiorcy bardzo rzadko rezygnowali z wdrażania rekomendacji z przeprowadzonego audytu argumentując to brakiem środków na przygotowanie niezbędnej dokumentacji środowiskowej.</p>  | <p>niezbędnej do uzyskania pozwoleń i na korzystanie ze środowiska. Należy jednak podkreślić, że rozszerzenie zakresu usługi o te aspekty wiązać się będzie z koniecznością precyzyjnego ich wycenienia przez usługodawców, a taka wycena jest w ich opinii bardzo trudna (<i>jest bardzo czasochłonna i pracochłonna i praktycznie niemożliwa bez poznania specyfiki przedsiębiorstwa</i>).</p> |
| <p><b>Pytanie badawcze 3: Czy zakres merytoryczny pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska i procedura jej świadczenia są właściwie zdefiniowane?</b></p> |   |  |
| <p>5.</p>   | <p>Tylko ponad 1/3 badanych przedsiębiorców w przypadku obliczania opłat za korzystanie środowiska korzysta z darmowych, ogólnodostępnych kalkulatorów. Zjawiskiem niepokojącym jest fakt, że 13% przedsiębiorców twierdzi, że tego typu opłaty nie dotyczą ich firmy, a 17% nie dokuje takich obliczeń. Sprawne korzystanie z ogólnodostępnych kalkulatorów wymaga jednak wcześniejszego odbycia szkolenia, na którym przedsiębiorca zostanie zaznajomiony z przepisami prawnymi dotyczącymi wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska. W czasie warsztatów natomiast przekazana zostanie wiedza praktyczna dotycząca obliczania opłat. Rozbudowane, płatne programy do obliczania wysokości opłat w większym stopniu niż dostępne w Internecie kalkulatory ułatwiają obliczanie wysokości należnych opłat. Są jednak drogie i nie wszyscy usługodawcy przekazują je firmom korzystającym z usługi.</p> | <p>[3] Rekomendujemy utrzymanie przekazywanie przekazywania przedsiębiorstwom w trakcie szkoleń narzędzi pozwalających im na samodzielne obliczanie wysokości opłat za korzystanie ze środowiska; Rekomendujemy, by w ramach szkolenia omawiane były możliwości płatnych programów do obliczania wysokości opłat.</p>  |
| <p>6.</p>   | <p>Przedsiębiorcy wskazali, że zakres merytoryczny usługi był dostosowany do ich potrzeb. Opinia taka dotyczy zarówno audytu, wdrażania rekomendacji z audytu jak i usługi szkoleniowej. Taka konstrukcja usługi była jej dużą zaletą i pozwalała na kompleksowe poznanie problemów środowiskowych firmy. Wszystkie obszary działalności firmy muszą być traktowane na równi, należy określić, czy w danym obszarze firma oddziałuje na środowisko czy też nie. Również ważnym aspektem jest przeprowadzenie szkoleń</p>  | <p>[3] Rekomendujemy świadczenie usługi w dotychczasowym zakresie merytorycznym poszerzonym o aspekty związane z obowiązkami przedsiębiorców z tytułu wprowadzania na rynek baterii oraz akumulatorów a także sprzętu elektrycznego i elektronicznego.</p>   |





|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           | <p>z zakresu obliczania opłat za korzystanie ze środowiska. Zgodnie bowiem z Ustawą Prawo ochrony środowiska zobowiązanymi do ponoszenia opłat za korzystanie ze środowiska są podmioty z niego korzystające, do których zalicza się między innymi przedsiębiorców w rozumieniu Ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.</p>   |  |
| <p>7.</p> | <p>W 2005 roku weszły w życie przepisy prawne dotyczące postępowania ze zużytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym. Ustawa regulująca te zagadnienia określa obowiązki wprowadzających na rynek sprzęt elektryczny i elektroniczny oraz wskazuje kto jest zobowiązany do ponoszenia opłat produktowych za zużyty sprzęt. Od 2010 roku obowiązuje natomiast ustawa określająca obowiązki wprowadzającego baterie i akumulatory dotyczące odpowiedniego poziomu ich zbierania z rynku. Aspekty te w standardzie usługi były potraktowane powierzchownie i znajdują się w audycie pozostałej działalności.</p> |  |
| <p>8.</p> | <p>Największe kontrowersje wśród usługodawców budził zapis dotyczący umieszczenia w przypadku audytu z zakresu gospodarki odpadami „wskazania rozwiązań technologicznych w zakresie gospodarki odpadami, które przedsiębiorca mógłby wprowadzić w swoim przedsiębiorstwie oraz poinformowanie że taką usługę świadczą ośrodki Krajowej Sieci Innowacji (KSI KSU)”. W opinii usługodawców na etapie audytu nie wolno tego robić. Wymuszało to bowiem na nich dokonywanie pewnego rodzaju kryptoreklamy jakiejś konkretnej technologii.</p>   | <p>[3] Proponujemy aby usługodawca informował klientów usługi o tym, że istnieje możliwość skorzystania z usług KSI KSU, gdzie przedsiębiorca będzie mógł uzyskać informacje na temat dostępnych nowych technologii. Na etapie audytu przedsiębiorca nie powinien otrzymywać informacji na temat dostępnych technologii.</p> |
| <p>9.</p> | <p>W opinii zarówno przedsiębiorców jak i usługodawców procedura świadczenia usługi została sformułowana prawidłowo. Usługodawcy przekazywali jasne informacje na temat zmian jakie w przedsiębiorstwie powinny zostać wdrożone oraz jakie koszty muszą ponieść, aby osiągnąć określone korzyści. Przedsiębiorcy bardzo pozytywnie ocenili profesjonalizm firmy świadczącej usługę, kompetencje doradcy który przeprowadzał audyt oraz wdrażał rekomendacje. Przedsiębiorcy bardzo pozytywnie ocenili dopasowanie</p>   | <p>[1] Rekomendujemy pozostawienie procedury świadczenia usługi w niezmienionej postaci.</p>   |





|   |  |  |
|---|--|--|
|   | usługi do ich potrzeb, komunikację z doradcą, skuteczność przeszkolenia osób w zakresie przekazanych procedur, terminowość realizacji usługi oraz przejrzystość umowy podpisanej z usługodawcą. Pozytywnie oceniono także czas przewidziany na przeprowadzenie audytu, na wdrożenie jego rekomendacji oraz czas przewidziany po zakończeniu audytu a przed realizacją wdrożenia.   |  |
| 10.   | Największą słabością usługi jest wpisanie do jej procedury zapisu mówiącego, że „ <i>po okresie 12 miesięcy od daty zakończenia procesu wdrażania rekomendacji przeprowadzone zostanie przez PARP badanie u przedsiębiorcy mające na celu sprawdzenie, czy rekomendacje zostały wdrożone i czy zakładane rezultaty zostały osiągnięte</i> ” oraz „ <i>Weryfikacja, czy rekomendacje zostały wdrożone, będą odbywały się poprzez kontrolę następujących elementów</i> ”. Powodowało to, że wielu przedsiębiorców rezygnowało z usługi z obawy, że w wyniku kontroli będą musieli zapłacić jakieś kary w przypadku gdy o wynikach kontroli powiadomiona zostanie inspekcja ochrony środowiska. | [2] Rekomendujemy aby do zapisu dotyczącego badania u przedsiębiorcy dodać zapis mówiący, że wyniki kontroli wykorzystane zostaną tylko i wyłącznie przez PARP w celu weryfikacji skuteczności wdrażania zaproponowanych rekomendacji i nie będą udostępniane podmiotom zewnętrznym. |
| <b>Pytanie badawcze 4: Jaka jest jakość i dostępność usług w obszarze ochrony środowiska – podobnych zakresem do usługi pilotażowej dla małych i średnich przedsiębiorstw? (dofinansowanych w ramach projektu pilotażowego i poza nim)?</b> |  |  |
| 11.   | Na rynku brakuje kompleksowych usług doradczych z zakresu ochrony środowiska, których adresatem są MSP. Opinię tę potwierdzili usługodawcy, którzy stwierdzili, że usłudze audytu środowiskowego zawsze powinno towarzyszyć wdrożenie rekomendacji z niego. Brak ofert kompleksowych wynika z faktu, że większość firm doradczych specjalizuje się w określonym obszarze ochrony środowiska i w nim świadczy swoje usługi. Z ofert firm doradczych z obszaru ochrony środowiska korzystało niecałe 10% przedsiębiorców, a ponad połowa nigdy nie otrzymała oferty skorzystania z takich usług.   | [3] Rekomendujemy zwiększenie promocji usługi. Grupą do której powinna być kierowana kampania powinny być MSP.   |
| 12.   | Świadczone na rynku usługi z zakresu ochrony środowiska są zbyt drogie dla MSP. Bardzo często jednak przedsiębiorcy nie zdają sobie sprawy jak kosztowne może być prowadzenie działalności gospodarczej niezgodnie z przepisami prawa ochrony środowiska.  | [2] Rekomendujemy, aby w ramach pakietów informacyjnych dostępnych w punktach konsultacyjnych wprowadzić pakiet dotyczący obowiązków przedsiębiorców z zakresu ochrony środowiska, ale także informacji jak kosztowne może być prowadzenie   |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | działalności gospodarczej bez przestrzegania tych przepisów.   |
| <b>Pytanie badawcze 5: Jaki jest poziom zadowolenia klientów z pilotażowej usługi w obszarze ochrony środowiska?</b>    |  |  |
| 13.   | Przedsiębiorcy są zadowoleni z usługi pilotażowej z zakresu ochrony środowiska. Pokazuje to, że zakres usługi, połączenie w jej ramach audytu z wdrażaniem rekomendacji oraz usługi szkoleniowej był przez przedsiębiorców oczekiwany. | [1] Rekomendujemy stosowanie analogicznej procedury wyboru wykonawców usługi, co zagwarantuje świadczenie usługi na poziomie zapewniającym wysokie zadowolenie klientów.   |
| <b>Pytanie badawcze 6: Czy pilotażowa usługa w obszarze ochrony środowiska przyniosła ich klientom realne korzyści?</b> |  |  |
| 14.   |  |  |
| 15.   | Informacja o raporcie była często podawana przez usługobiorców chcących zachęcić do udziału w projekcie.   | [3] Rekomendujemy zwracanie szczególnej uwagi w akcjach promocyjnych na korzyści z uczestniczenia w projekcie. Taką korzyścią jest raport z przeprowadzonego audytu, zawierający rekomendacje dla usługobiorcy, możliwość uniknięcia opłat sankcyjnych. Zaletą jest również określony czas realizacji usługi.  |
| 16.   | Nazwa KSU kojarzy się przedsiębiorcom niekorzystnie – jako coś urzędowego i nieefektywnego.  | [3] Rekomendujemy by w akcjach promocyjnych podkreślać elastyczność usługi. Mimo, że standard zawiera pewne ogólne ramy, to zakres, i w pewnym stopniu czas realizacji usługi, zostanie dostosowany do potrzeb danego usługobiorcy. Sama usługa realizowana jest będzie przez prywatne firmy doradcze, znające potrzeby i specyfikę rynku.   |
| 17.   | Szkolenia środowiskowe nie budzą obaw przedsiębiorców związanych z udostępnianiem informacji o firmie.   | [2] Rekomendujemy, by audyt środowiskowy został poprzedzony ogólnym szkoleniem z zakresu ochrony środowiska. Takie szkolenie, odbywające się niezależnie od szkoleń przewidzianych w drugim komponencie, mogłoby zwiększyć świadomość przedsiębiorców z zakresu wymagań prawnych oraz zachęcać do skorzystania z usługi audytu. Szkolenia mogłyby mieć niezobowiązujący charakter.   |
| 18.   | Opłaty za korzystanie ze środowiska mają być najmniej wymagającą dziedziną ze wszystkich usług doradczych w dziedzinie ochrony środowiska.   | [2] Rekomendujemy wprowadzenie szkoleń o charakterze modułowym, które byłyby dostosowane do potrzeb danego klienta. Dwudniowe szkolenia z opłat powinny zostać zastąpione szkoleniami z różnych obszarów (na przykład gospodarki odpadami – czyli najtrudniejszego i najbardziej kosztownego obszaru). Może to przyczynić się do wzrostu świadomości firm co do obowiązków w niektórych obszarach, o których wcześniej nie zdawali sobie sprawy. |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   |  |
| <b>Pytanie badawcze 7: Jakie są bariery w realizacji usług audytu środowiskowego i doradztwa związanego z wdrażaniem z rekomendacji z audytu?</b>   |   |  |
| 19.   | Przedsiębiorstwa obawiają się, że konsekwencją skorzystania z usługi będzie kontrola (w szczególności kontrola organów inspekcji ochrony środowiska).                                       | [1] Rekomendujemy wprowadzenie jednoznacznych informacji o zasadach kontroli firm uczestniczących w projekcie (np. o podmiotach dokonujących tej kontroli).<br>Rekomendujemy również wprowadzenie jednoznacznych zasad dotyczących poufności informacji przekazywanych przez przedsiębiorców w ramach projektu. Mogłoby to polegać na opracowaniu standardu umowy, który zabezpieczałby interes klienta.   |
| 20.   | Z punktu widzenia przedsiębiorców bardzo ważne jest utrzymanie współpracy z firmą doradcą i jej pomoc w razie ewentualnej kontroli w przedsiębiorstwie.                                     | [3] Rekomendujemy promowanie dobrej praktyki, jaką jest utrzymywanie dalszej współpracy przedsiębiorstwa z firmą realizującą usługę (po zakończeniu usługi pilotażowej).   |
| <b>Pytanie badawcze 8: Jakie przedsiębiorstwa (wielkość, branża, inne) potrzebują w szczególności wsparcia w zakresie audytu środowiskowego i doradztwa w obszarze wdrażania rekomendacji z audytu?</b>   |   |  |
| 21.   | Mikroprzedsiębiorstwa nie są często chętne do wdrażania rekomendacji z audytu.  | [2] Rekomendujemy skupienie uwagi na najmniejszych przedsiębiorstwach i zwracanie uwagi na zagrożenia środowiskowe w tych obszarach, w których obserwuje się najmniejszą liczbę wdrożeń.   |
| <b>Pytanie badawcze 9: Czy wykonawcy testujący usługę pilotażową zostali właściwie dobrani? Czy istnieje korelacja pomiędzy charakterystyką usługodawcy a poziomem zadowolenia klienta z usługi?</b>  |   |  |
| 22.   | Wykonawcy usługi zostali właściwie dobrani. Zauważalne są jednak pewne różnice w ocenie poszczególnych firm doradczych w zależności od obszaru usługi.                                      | [3] Rekomendujemy stworzenie możliwości wymiany doświadczeń między firmami. Pozwoliłoby to upowszechnić dobre praktyki w poszczególnych obszarach usługi.  |
| <b>Pytanie badawcze 10: Jakie znaczenie dla klienta ma to, że standard dostarczanych usług został określony przez agencję rządową, weryfikowany jest przez niezależnych audytorów a usługi świadczone są pod marką Krajowego Systemu Usług?</b> |   |  |
| 23.   | Badanie wykazało, że przedsiębiorcy nie znają marki KSU. Nazwa KSU kojarzy się przedsiębiorcom niekorzystnie – jako coś urzędowego i nieefektywnego. Większą rozpoznawalność ma nazwa PARP. | [2] Rekomendujemy szersze promowanie marki Krajowego Systemu Usług, dotarcie do większej grupy odbiorców. Informacje o możliwości objęcia usługą KSU mogłyby być udzielane przedsiębiorcom rejestrującym działalność gospodarczą. Ulotki (jednostronicowe) informujące o takiej możliwości mogłyby zawierać również informacje o tym, że działalność przedsiębiorstwa będzie wpływała na środowisko. Poza tym powinny one zawierać adres strony internetowej omawiającej (np. w formie pytań i |

Badanie współfinansowane ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

|     |   |   |
|-----|---|---|
|     |   | <p>odpowiedzi) o obowiązkach podmiotów gospodarczych z zakresu ochrony środowiska. Pozwoliłoby to przedsiębiorcy określić obszary oddziaływania firmy na środowisko i wynikające z tego obowiązki.</p>  |
| 24. | <p>W trakcie rozmowy w punkcie konsultacyjnym nie były omawiane zagadnienia ochrony środowiska, a jedynie te, które dotyczą możliwości rozszerzenia działalności gospodarczej. Przedsiębiorcy nie byli informowani o konieczności posiadania pozwoleń czy wnoszenia opłat za korzystanie ze środowiska.</p> | <p>[3] Informowanie o obowiązkach w trakcie usługi asysty w prowadzeniu działalności gospodarczej w punkcie konsultacyjnym. Może to wpłynąć na wzrost rozpoznawalności marki KSU, kojarzenie tej nazwy z usługami dotyczącymi m.in. ochrony środowiska.</p> |

## Spis rysunków

|   |    |
|---|----|
| Rysunek 1. Struktura klientów usługi według wielkości.....  | 17 |
| Rysunek 2. Struktura klientów usługi według formy prawnej.....  | 17 |
| Rysunek 3. Struktura klientów według PKD.....   | 18 |
| Rysunek 4. Struktura klientów usługi według miejsca siedziby.....   | 18 |
| Rysunek 5. Struktura klientów według rodzaju usług z których skorzystali .....  | 19 |
| Rysunek 6. Główne przyczyny skorzystania z usługi.....  | 19 |
| Rysunek 7. Koszt usługi pilotażowej, który jest finansowany w 100% ze środków publicznych to 3500 zł za audyt środowiskowy. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić taką kwotę za usługę audytowi z zakresu ochrony środowiska to czy zdecydowałaby się na skorzystanie z niej?..... | 20 |
| Rysunek 8. Koszt doradztwa przy wdrażaniu rekomendacji, który jest pokrywany w 100% ze środków publicznych to 6000 zł. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić taką kwotę za usługę doradztwa to czy zdecydowałaby się na skorzystanie z niej? .....                                 | 21 |
| Rysunek 9. Koszt uczestnictwa w szkoleniu, który jest pokrywany w 100% ze środków publicznych to 1200 zł na 1 uczestnika. Czy gdyby Pani/Pana firma musiała zapłacić pełną kwotę za uczestnictwo w szkoleniu to czy pracownicy firmy uczestniczyliby w tym szkoleniu? .....             | 21 |
| Rysunek 10. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu ogólnych wymagań prawnych ze środków własnych.....   | 22 |
| Rysunek 11. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu gospodarki odpadami ze środków własnych.....   | 23 |
| Rysunek 12. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu emisji do powietrza ze środków własnych.....   | 23 |
| Rysunek 13. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu gospodarki wodno-ściekowej ze środków własnych.....  | 23 |
| Rysunek 14. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów ze środków własnych.....  | 24 |
| Rysunek 15. Gotowość do sfinansowania audytu z zakresu pozostałej działalności wpływającej na środowisko ze środków własnych.....   | 24 |
| Rysunek 16. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu ogólnych wymagań prawnych.....   | 25 |
| Rysunek 17. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu gospodarki odpadami .....  | 25 |
| Rysunek 18. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu emisji do powietrza .....  | 25 |
| Rysunek 19. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu gospodarki wodno-ściekowej.....  | 26 |



|  |    |
|--|----|
| Rysunek 20. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu odzysku opakowań i produktów.....   | 26 |
| Rysunek 21. Czy osoby zatrudnione w Państwa firmie posiadają dostateczną wiedzę aby samodzielnie wykonać analizy z zakresu pozostałej działalnością wpływającej na środowisko .....  | 26 |
| Rysunek 22. Kwota, jaką respondenci są gotowi zapłacić za skorzystanie z usługi audytu środowiskowego .....  | 27 |
| Rysunek 23. Jaką kwotę maksymalnie Pani/Pana firma byłaby gotowa zapłacić za doradztwo przy wdrażaniu rekomendacji z audytu?.....  | 28 |
| Rysunek 24. Gotowość przedsiębiorców do zapłaty za usługę szkoleniową.....   | 28 |
| Rysunek 25. Problemy, które wystąpiły na etapie wdrażania rekomendacji z audytu .....  | 31 |
| Rysunek 26. Wykorzystanie przez przedsiębiorców arkuszy kalkulacyjnych do obliczania opłat za korzystanie ze środowiska .....  | 34 |
| Rysunek 27. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego audytu do potrzeb firmy .....  | 35 |
| Rysunek 28. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego usługi doradczej do potrzeb firmy .....  | 35 |
| Rysunek 29. Ocena dostosowania zakresu merytorycznego usługi szkoleniowej do potrzeb firmy .....   | 35 |
| Rysunek 30. Czy po otrzymaniu raportu z audytu środowiskowego było dla Pani/Pana jasne? .....  | 37 |
| Rysunek 31. Ocena profesjonalizmu firmy świadczącej usługę .....   | 37 |
| Rysunek 32. Ocena kompetencji doradcy, który realizował usługę w firmie.....   | 37 |
| Rysunek 33. Ocena dopasowania zakresu usługi do potrzeb firmy .....  | 38 |
| Rysunek 34. Ocena komunikacji z doradcą.....   | 38 |
| Rysunek 35. Ocena skuteczności przeszkolenia osób w zakresie samodzielnego stosowania procedur.....  | 39 |
| Rysunek 36. Ocena terminowości realizacji (dotrzymanie ustalonych terminów).....   | 39 |
| Rysunek 37. Ocena przejrzystości umowy z usługodawcą pod kątem obowiązków usługodawcy i klienta .....  | 39 |
| Rysunek 38. Ocena kompleksowości usługi (element audytu+element doradztwa przy wdrażaniu rekomendacji).....  | 40 |
| Rysunek 39. Ocena czasu przewidzianego na realizację audytu .....  | 40 |
| Rysunek 40. Ocena czasu między zakończeniem audytu a rozpoczęciem doradztwa.....   | 41 |
| Rysunek 41. Ocena zaangażowania czasowego pracowników firmy we współpracę z doradcą na etapie wdrażania rekomendacji .....   | 42 |
| Rysunek 42. Ocena liczby godzin pracy doradcy .....  | 42 |
| Rysunek 43. Czy po otrzymaniu raportu jasne było jakie koszty musi ponieść firma aby zmiany wdrożyć .....  | 43 |
| Rysunek 44. Czy po otrzymaniu raportu jasne było jakie korzyści i po jakim czasie zostaną w firmie osiągnięte po wdrożeniu zmian.....  | 44 |
| Rysunek 45. Czy na rynku brakuje usług z zakresu ochrony środowiska, na które składałyby się działania audytowi kończące się sformułowaniem rekomendacji oraz działania doradcze dotyczące wdrażania rekomendacji z audytu ..... | 45 |



|  |    |
|--|----|
| Rysunek 46. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu ogólnych wymagań prawnych .....   | 46 |
| Rysunek 47. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu gospodarki odpadami .....   | 46 |
| Rysunek 48. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu emisji do powietrza .....   | 46 |
| Rysunek 49. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu gospodarki wodno-ściekowej .....  | 47 |
| Rysunek 50. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów .....  | 47 |
| Rysunek 51. Czy zgadza się Pani/Pan ze stwierdzeniem, że na rynku brakuje audytu z zakresu pozostałej działalności wpływającej na środowisko .....   | 47 |
| Rysunek 52. Czy zgadza się Pani/Pan z opinią, że oferowane na rynku usługi z zakresu ochrony środowiska są za drogie .....   | 48 |
| Rysunek 53. Udział klientów usługi pilotażowej, którzy nigdy nie dostali bezpośrednio (ulotka, mail, telefon, wizyta doradcy) oferty usługi w obszarze ochrony środowiska od firm usługowych .....   | 49 |
| Rysunek 54. Przedsiębiorstwa korzystające wcześniej (przed usługą pilotażową) z usług firm świadczących usługi z zakresu ochrony środowiska .....  | 50 |
| Rysunek 55. Czego dotyczyła współpraca Pani/Pana firmy z usługodawcami z zakresu ochrony środowiska? .....   | 51 |
| Rysunek 56. Ocena jakości świadczonych usług komercyjnych w stosunku do usługi pilotażowej .....   | 52 |
| Rysunek 57. Ocena zadowolenia przez klientów usługi pilotażowej Komponentu I .....   | 53 |
| Rysunek 58. Zadowolenie klientów ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego .....  | 53 |
| Rysunek 59. Zadowolenie klientów z audytu ogólnych wymagań prawnych .....  | 54 |
| Rysunek 60. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie gospodarki odpadami .....   | 54 |
| Rysunek 61. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie emisji do powietrza .....   | 54 |
| Rysunek 62. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie gospodarki wodno-ściekowej .....  | 55 |
| Rysunek 63. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów .....  | 55 |
| Rysunek 64. Zadowolenie klientów z audytu w zakresie pozostałej działalności wpływającej na środowisko .....   | 55 |
| Rysunek 65. Zadowolenie klientów z usługi szkoleniowej .....   | 56 |
| Rysunek 66. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska, umożliwiającej odpowiednim organom administracji weryfikację prawidłowości wniesionych opłat ..... | 59 |
| Rysunek 67. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w  |    |





|  |    |
|--|----|
| ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat .....   | 59 |
| Rysunek 68. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z ewidencją odpadów (karta ewidencji odpadów, karta przekazania odpadu) .....   | 59 |
| Rysunek 69. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi.....  | 60 |
| Rysunek 70. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie zbiorczego zestawienia danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów..... | 60 |
| Rysunek 71. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji .....   | 60 |
| Rysunek 72. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza.....   | 61 |
| Rysunek 73. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: sporządzenie listy wymaganych do przeprowadzenia pomiarów emisji do powietrza .....  | 61 |
| Rysunek 74. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej .....   | 61 |
| Rysunek 75. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi .....   | 62 |
| Rysunek 76. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie informacji o wielkości, rodzaju i sposobie zagospodarowania terenu, z którego odprowadzane są ścieki.....  | 62 |
| Rysunek 77. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów .....   | 62 |
| Rysunek 78. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego o wysokości należnej opłaty produktowej .....   | 63 |
| Rysunek 79. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest.....  | 63 |
| Rysunek 80. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystywanych PCB.....  | 63 |
| Rysunek 81. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych.....  | 64 |
| Rysunek 82. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie rocznego sprawozdania dotyczącego substancji kontrolowanych.....   | 64 |
| Rysunek 83. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów .....  | 65 |

|  |    |
|--|----|
| Rysunek 84. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi.....   | 66 |
| Rysunek 85. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami .....  | 66 |
| Rysunek 86. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie zgłoszenia instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia.....   | 66 |
| Rysunek 87. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza .....  | 67 |
| Rysunek 88. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych ..... | 67 |
| Rysunek 89. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na wprowadzanie ścieków do wód lub do ziemi .....   | 67 |
| Rysunek 90. Podjęcie działania na skutek rekomendacji z audytu: opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu.....   | 68 |
| Rysunek 91. Uregulowanie zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska .....  | 68 |
| Rysunek 92. Firmy, które ustaliły, że nie mają obowiązku wnoszenia opłat .....   | 69 |
| Rysunek 93. Firmy, które ustaliły wysokość wnoszonych opłat .....  | 69 |
| Rysunek 94. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze opłat podwyższonych z tytułu braku pozwolenia na korzystanie ze środowiska .....  | 70 |
| Rysunek 95. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze opłat z tytułu nieprzedłożenia wykazu zawierającego informacje o zakresie korzystania ze środowiska oraz o wysokości należnych opłat.....                             | 71 |
| Rysunek 96. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze administracyjnej kary pieniężnej z tytułu przekroczenia lub naruszenia warunków korzystania ze środowiska .....   | 71 |
| Rysunek 97. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze dodatkowej opłaty produktowej.....  | 71 |
| Rysunek 98. Uniknięcie dzięki otrzymanej usłudze kary za niewywiązywanie się z obowiązku sprawozdawczości odpadowej do Urzędu Marszałkowskiego.....  | 72 |
| Rysunek 99. Spadek obciążeń w wyniku podpisania umowy z organizacją odzysku w porównaniu z opłatą produktową .....   | 73 |
| Rysunek 100. Wprowadzenie nowych rozwiązań technologicznych w firmie w wyniku przeprowadzonej usługi.....  | 73 |
| Rysunek 101. Plany wdrożenia nowych rozwiązań technologicznych w wyniku przeprowadzenia audytu .....   | 74 |
| Rysunek 102. Wzrost świadomości zakresu korzystania firmy ze środowiska dzięki skorzystaniu z usługi pilotażowej.....  | 75 |
| Rysunek 103. Elementy działalności przedsiębiorstwa wywierające wpływ na środowisko ....   | 76 |
| Rysunek 104. Przyczyny niekorzystania z usług firm doradczych świadczących usługi związane z ochroną środowiska (przed usługą pilotażową) .....  | 77 |
| Rysunek 105. Brak środków finansowych na zlecenie opracowania niezbędnej dokumentacji (pozwolenia, zezwolenia, informacje np. pozwolenia wodno-prawnego,   |    |



|              |  |    |
|--------------|--|----|
|              | pozwolenia na emisję zanieczyszczeń do powietrza) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu .....  | 78 |
| Rysunek 106. | Brak środków finansowych na uregulowanie zaległości z tytułu opłat środowiskowych (za korzystanie ze środowiska, produktowych) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu .....   | 79 |
| Rysunek 107. | Brak środków finansowych na wniesienie opłat sankcyjnych (kar i opłat podwyższonych) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu .....   | 79 |
| Rysunek 108. | Brak środków finansowych na wykonanie pomiarów i testów (np. wykonanie testów laboratoryjnych odpadów, pomiarów emisji do powietrza, pomiarów jakości ścieków, pomiarów hałasu) jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu .....                                    | 79 |
| Rysunek 109. | Brak odpowiednio wykwalifikowanego personelu dla samodzielnego opracowania niezbędnej dokumentacji jako przyczyna rezygnacji z wdrażania rekomendacji z audytu .....   | 80 |
| Rysunek 110. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – zaprowadzenie dokumentacji związanej z wnoszeniem opłat za korzystanie ze środowiska .....  | 82 |
| Rysunek 111. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – przygotowanie wykazu dla Urzędu Marszałkowskiego zawierającego informacje i dane zamieszczane w ewidencji wykorzystane do ustalenia wysokości opłat oraz wysokość tych opłat..... | 83 |
| Rysunek 112. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – ustalenie, że zgodnie z prawem opłaty nie muszą być uiszczane.....  | 83 |
| Rysunek 113. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – ustalenie wysokości opłat, które będą wnoszone.....   | 83 |
| Rysunek 114. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze ogólnych wymagań prawnych – uregulowanie zaległości z tytułu opłat za korzystanie ze środowiska.....  | 84 |
| Rysunek 115. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – zidentyfikowanie źródła powstawania odpadów .....   | 84 |
| Rysunek 116. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – wprowadzenie takich sposobów gospodarki odpadami, które pozwoliły na minimalizowanie powstawania odpadów u źródła .....   | 85 |
| Rysunek 117. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – wprowadzenie selektywnej zbiórki odpadów .....  | 85 |
| Rysunek 118. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – zaprowadzenie dokumentacji związanej z ewidencją odpadów (karta ewidencji odpadów, karta przekazania odpadu) .....  | 85 |



|   |    |
|---|----|
| Rysunek 119. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie pozwolenia na wytwarzanie odpadów .....   | 86 |
| Rysunek 120. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami niebezpiecznymi .....   | 86 |
| Rysunek 121. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie wniosku o wydanie decyzji zatwierdzającej program gospodarki odpadami .....   | 86 |
| Rysunek 122. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie informacji o wytwarzanych odpadach i sposobach gospodarowania nimi .....  | 87 |
| Rysunek 123. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – opracowanie zbiorczego zestawienie danych o rodzajach i ilości odpadów, o sposobach ich zagospodarowania oraz o instalacjach i urządzeniach służących do odzysku i unieszkodliwiania tych odpadów ..... | 87 |
| Rysunek 124. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – podjęcie procesu odzyskiwania surowców wtórnych.  | 87 |
| Rysunek 125. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki odpadami – przeprowadzenie testu zgodności odpadów .....   | 88 |
| Rysunek 126. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – zidentyfikowanie źródeł emisji oraz czynników wpływających na emisję.....   | 88 |
| Rysunek 127. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie zgłoszenia instalacji z której emisja nie wymaga pozwolenia.....  | 89 |
| Rysunek 128. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie pozwolenia na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza .....   | 89 |
| Rysunek 129. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie raportu o emisji gazów cieplarnianych oraz innych substancji.....   | 89 |
| Rysunek 130. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – opracowanie wykazu zawierającego informacje o ilości i rodzajach gazów lub pyłów wprowadzonych do powietrza .....   | 90 |
| Rysunek 131. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – sporządzenie listy wymaganych do przeprowadzenia pomiarów emisji do powietrza.....  | 90 |
| Rysunek 132. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze emisji do powietrza – przeprowadzenie pomiarów emisji do powietrza.....   | 90 |
| Rysunek 133. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przygotowanie dokumentacji niezbędnej do   |    |



|              |  |    |
|--------------|--|----|
|              | opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na pobór wód powierzchniowych lub podziemnych .....  | 91 |
| Rysunek 134. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przygotowanie dokumentacji niezbędnej do opracowania wniosku o uzyskanie pozwolenia wodno-prawnego na wprowadzanie ścieków do wód lub do ziemi .....   | 91 |
| Rysunek 135. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o ilości i jakości pobranej wody powierzchniowej i podziemnej .....   | 92 |
| Rysunek 136. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o ilości, stanie i składzie ścieków wprowadzanych do wód lub do ziemi .....   | 92 |
| Rysunek 137. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – opracowanie informacji o wielkości, rodzaju i sposobie zagospodarowania terenu, z którego odprowadzane są ścieki.....  | 92 |
| Rysunek 138. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze gospodarki wodno-ściekowej – przeprowadzenie pomiarów jakości ścieków..   | 93 |
| Rysunek 139. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – wdrożenie rozwiązań, które przyczyniły się do prowadzenia gospodarki odpadami opakowaniowymi i produktowymi w taki sposób, że osiągnięto wymagany przepisami prawa poziom odzysku i recyklingu ..... | 93 |
| Rysunek 140. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – zaprowadzenie dokumentacji związanej z odzyskiem i recyklingiem odpadów opakowaniowych i produktów .....   | 94 |
| Rysunek 141. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – przygotowanie sprawozdania dla Urzędu Marszałkowskiego o wysokości należnej opłaty produktowej .....   | 94 |
| Rysunek 142. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – uregulowanie zaległości z tytułu opłaty produktowej.....   | 94 |
| Rysunek 143. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze recyklingu oraz odzysku opakowań i produktów – podpisanie umowy z organizacją odzysku .....   | 95 |
| Rysunek 144. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystania azbestu lub wyrobów zawierających azbest.....   | 95 |
| Rysunek 145. | Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przygotowanie informacji dotyczącej wykorzystywanych PCB.....   | 95 |





|  |     |
|--|-----|
| Rysunek 146. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – przeprowadzenie pomiarów hałasu .....  | 96  |
| Rysunek 147. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – opracowanie pozwolenia na emitowanie hałasu.....                             | 96  |
| Rysunek 148. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – zaprowadzenie ewidencji dotyczącej substancji kontrolowanych.....            | 96  |
| Rysunek 149. Wielkość przedsiębiorstwa a wdrażanie rekomendacji z audytu w obszarze pozostałej działalności wpływającej na środowisko – opracowanie rocznego sprawozdania dotyczącego substancji kontrolowanych..... | 97  |
| Rysunek 150. Przedsiębiorstwa, które skorzystały z usługi według branż.....  | 100 |
| Rysunek 151. Zadowolenie ze wsparcia doradczego jakie firma otrzymała przy wdrażaniu rekomendacji wynikających z przeprowadzonego audytu środowiskowego ..   | 102 |
| Rysunek 152. Zadowolenie z usługi szkoleniowej z zakresu wykorzystania narzędzi pozwalających na obliczanie poziomu korzystania ze środowiska oraz obliczania opłat za skorzystanie ze środowiska .....              | 102 |
| Rysunek 153. Ocena wpływu opracowania standardu przez agencję rządową na objęcie zakresem usługi wszystkich aktualnych wymagań prawnych.....   | 104 |
| Rysunek 154. Wiedza respondentów o tym, że usługa jest realizowana zgodnie ze standardem, który został opracowany przez agencją rządową.....   | 105 |
| Rysunek 155. Weryfikacja standardu usługi przez niezależnych audytorów jako gwarancja wysokiego poziomu jakości świadczonej usługi w opinii respondentów.....  | 105 |
| Rysunek 156. Wiedza respondentów o tym, że standard dostarczanej usługi jest kontrolowany przez niezależnych audytorów.....  | 106 |
| Rysunek 157. Agencja rządowa, która – według przedsiębiorców – opracowała standard i wybiera usługodawców świadczących usługę pilotażową.....  | 106 |

## Spis tabel

|  |     |
|--|-----|
| Tabela 1. Branże, które najczęściej wdrożyły lub zamierzają wdrożyć rekomendacje ..... | 98  |
| Tabela 2. Ocena z zadowolenia z usługi pilotażowej w zależności od usługodawcy .....   | 101 |
| Tabela 3. Wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań. ....                        | 108 |