

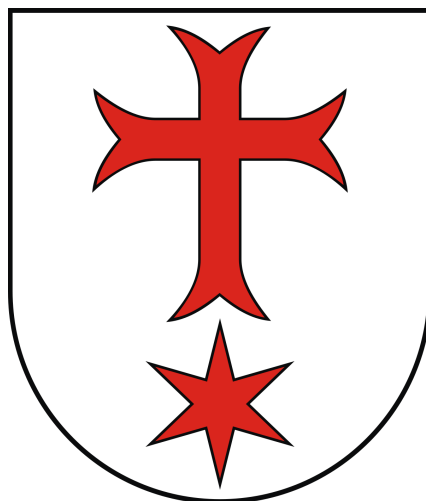


RAPORT Z KONSULTACJI SPOŁECZNYCH INSTYTUCJI

Urząd Miejski w Siechnicach

CUS Potrzeby mieszkańców z zakresu usług społecznych

Raport przedstawia wyniki za okres
14.05.2026 - 31.05.2026



Raport utworzony w dniu: 17.06.2026



Spis treści

1. Ankieta konsultacji społecznych
2. Wyniki ze względu na poszczególne obszary i pytania
3. Dane instytucji

Załączniki

Spis wykresów



1. Ankieta konsultacji społecznych

CUS Potrzeby mieszkańców z zakresu usług społecznych

„Szanowni Mieszkańcy,

Zapraszamy do udziału w krótkiej ankiecie, której celem jest poznanie Państwa potrzeb w zakresie usług społecznych. Obecnie pracujemy nad Programem Usług Społecznych na lata 2025-2026 w Gminie Siechnice i zależy nam, aby przygotowana oferta odpowiadała na realne wyzwania, z jakimi stykają się Państwo na co dzień.

Dlaczego warto wypełnić ankietę i jakie są jej cele?

- Wspólne wyznaczanie priorytetów: Państwa odpowiedzi pomogą nam ustalić, na czym powinniśmy się skupić w najbliższym czasie – czy największą potrzebą jest wsparcie rodzin z dziećmi, seniorów, osób z niepełnosprawnościami, czy też działania na rzecz zdrowia psychicznego i integracji społecznej.
- Wprowadzanie nowych, oczekiwanych rozwiązań: Chcemy dowiedzieć się, czy widzą Państwo potrzebę uruchomienia nowych usług, takich jak wsparcie psychoterapeutyczne dla dzieci i młodzieży, edukacja zdrowotna (np. dietetyka, fizjoterapia), opieka wspierająca czy dzienna forma wsparcia dla seniorów.
- Usuwanie barier i zwiększanie dostępności: Zależy nam na identyfikacji przeszkód, które obecnie utrudniają korzystanie z usług (np. brak transportu, niedogodne godziny czy bariery architektoniczne). Dzięki temu będziemy wiedzieć, co zmienić, aby nasza oferta była bardziej atrakcyjna i realizowana w dogodny sposób (np. w miejscu zamieszkania czy w weekendy).

Ankieta skierowana jest do wszystkich mieszkańców – młodzieży, rodziców, seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz ich opiekunów. Jej wypełnienie zajmie tylko kilka minut, a formularz jest w pełni anonimowy.”

Czas trwania konsultacji

Data rozpoczęcia 14.05.2026 13:42 Data zakończenia 31.05.2026 23:59

Liczba ankiet

W ramach prowadzonych konsultacji Ankietę konsultacyjną wypełniło **46** uczestników.



2. Wyniki ze względu na poszczególne obszary i pytania

Z jaką grupą społeczną się Państwo identyfikują?

Wielokrotny wybór osoby głoszącej

Możliwe odpowiedzi:

1. Senior (60+)
2. Młodzież (13-26 lat)
3. Osoba z niepełnosprawnością
4. Opiekun osoby z niepełnosprawnością
5. Rodzic/Opiekun małego dziecka (do 6lat)
6. Rodzic/Opiekun dziecka (od 7 lat do 18 lat)
7. Inna

Wykres 1. Z jaką grupą społeczną się Państwo identyfikują?

Senior (60+)	7% (5)
Młodzież (13-26 lat)	4% (3)
Osoba z niepełnosprawnością	1% (1)
Opiekun osoby z niepełnosprawnością	18% (12)
Rodzic/Opiekun małego dziecka (do 6lat)	24% (16)
Rodzic/Opiekun dziecka (od 7 lat do 18 lat)	34% (23)
Inna	12% (8)

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **1** do **23** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Opiekun osoby z niepełnosprawnością
- Rodzic/Opiekun małego dziecka (do 6lat)
- Rodzic/Opiekun dziecka (od 7 lat do 18 lat)

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Senior (60+)
- Młodzież (13-26 lat)
- Osoba z niepełnosprawnością
- Inna



Z jakich usług społecznych korzystają Państwo obecnie w Centrum Usług Społecznych ?

Wielokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży
2. Konsultacje psychiatryczne dla dzieci i młodzieży
3. Terapia Biofeedback
4. Środowiskowe wsparcie psychologiczne
5. Usługi opiekuńcze sąsiedzkie
6. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania
7. Indywidualny transport dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami
8. Zajęcia edukacyjno/rozwojowe - warsztaty
9. Działania Organizatora Społeczności Lokalnej (np. spotkania z dietetykiem, kaligrafia, haft)
10. Nie korzystam

Wykres 2. Z jakich usług społecznych korzystają Państwo obecnie w Centrum Usług Społecznych ?

Wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży	11% (6)
Konsultacje psychiatryczne dla dzieci i młodzieży	5% (3)
Terapia Biofeedback	9% (5)
Środowiskowe wsparcie psychologiczne	Brak głosów
Usługi opiekuńcze sąsiedzkie	Brak głosów
Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania	2% (1)
Indywidualny transport dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami	Brak głosów
Zajęcia edukacyjno/rozwojowe - warsztaty	2% (1)
Działania Organizatora Społeczności Lokalnej (np. spotkania z dietetykiem, kaligrafia, haft)	18% (10)
Nie korzystam	54% (30)

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **0** do **30** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży
- Działania Organizatora Społeczności Lokalnej (np. spotkania z dietetykiem, kaligrafia, haft)
- Nie korzystam

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Konsultacje psychiatryczne dla dzieci i młodzieży
- Terapia Biofeedback
- Środowiskowe wsparcie psychologiczne
- Usługi opiekuńcze sąsiedzkie
- Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania
- Indywidualny transport dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami
- Zajęcia edukacyjno/rozwojowe - warsztaty



Jak oceniają Państwo dostępność usług społecznych w gminie Siechnice ?

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Bardzo dobra
2. Dobra
3. Przeciętna
4. Słaba
5. Nie mam zdania/ Nie korzystam

Wykres 3. Jak oceniają Państwo dostępność usług społecznych w gminie Siechnice ?

Bardzo dobra	20% (9)
Dobra	7% (3)
Przeciętna	22% (10)
Słaba	33% (15)
Nie mam zdania/ Nie korzystam	20% (9)

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **3** do **15** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Przeciętna
- Słaba

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Bardzo dobra
- Dobra
- Nie mam zdania/ Nie korzystam



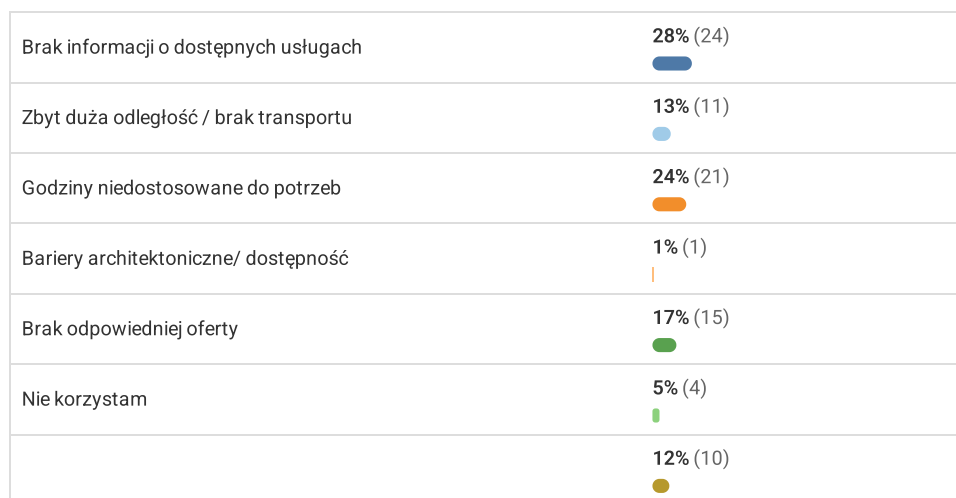
Co utrudnia Państwu korzystanie z usług społecznych?

Wielokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Brak informacji o dostępnych usługach
2. Zbyt duża odległość / brak transportu
3. Godziny niedostosowane do potrzeb
4. Bariery architektoniczne/ dostępność
5. Brak odpowiedniej oferty
6. Nie korzystam
- 7.

Wykres 4. Co utrudnia Państwu korzystanie z usług społecznych?



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **1** do **24** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Brak informacji o dostępnych usługach
- Godziny niedostosowane do potrzeb
- Brak odpowiedniej oferty

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zbyt duża odległość / brak transportu
- Bariery architektoniczne/ dostępność
- Nie korzystam
-

Własne odpowiedzi głosujących:

Odpowiedź
Bujnia
Nie dotyczy
Nie dotyczy
Nie dotyczy
Odległe terminy
Ograniczenia osobowe / limit osób
Terapia Biofeedback: nieprzyjęto z powodu braku miejsca, zbyt mała ilość osób w programie, Brak terapii TUS, Brak terapii Tomatis, Neuroflow itp., brak programów rehabilitacji ruchowej, SI, motoryki malej i dużej itp., brak Logopedii dla dzieci
Zadowolona
zbyt dużo chętnych i brak miejsc
Zbyt dużo chętnych np biofeedback



Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?

Wsparcie psychoterapeutyczne dla dzieci i młodzieży

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 5. Wsparcie psychoterapeutyczne dla dzieci i młodzieży

Tak, bardzo potrzebna	72% (33)
Raczej potrzebna	15% (7)
Raczej niepotrzebna	13% (6)
Nie mam zdania	Brak głosów

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 0 do 33 co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?

Edukacja zdrowotna (dietetyka, psychodietetyka, fizjoterapia)

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 6. Edukacja zdrowotna (dietetyka, psychodietetyka, fizjoterapia)

Tak, bardzo potrzebna	63% (29)
Raczej potrzebna	20% (9)
Raczej niepotrzebna	15% (7)
Nie mam zdania	2% (1)

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 1 do 29 co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?



Asystentura społeczna i zawodowa

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 7. Asystentura społeczna i zawodowa



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **4** do **28** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?

Opieka wspierająca

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 8. Opieka wspierająca



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **4** do **28** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?



Fizjoterapia w miejscu zamieszkania

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 9. Fizjoterapia w miejscu zamieszkania



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **2** do **31** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?

Psychoedukacja

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 10. Psychoedukacja



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **0** do **28** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania

Czy widzą Państwo potrzebę wprowadzenia poniższych usług w gminie Siechnice?



Dzienna forma wsparcia (np.dla seniorów,osób zależnych)

Jednokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Tak, bardzo potrzebna
2. Raczej potrzebna
3. Raczej niepotrzebna
4. Nie mam zdania

Wykres 11. Dzienna forma wsparcia (np.dla seniorów,osób zależnych)



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **2** do **31** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Tak, bardzo potrzebna

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Raczej potrzebna
- Raczej niepotrzebna
- Nie mam zdania



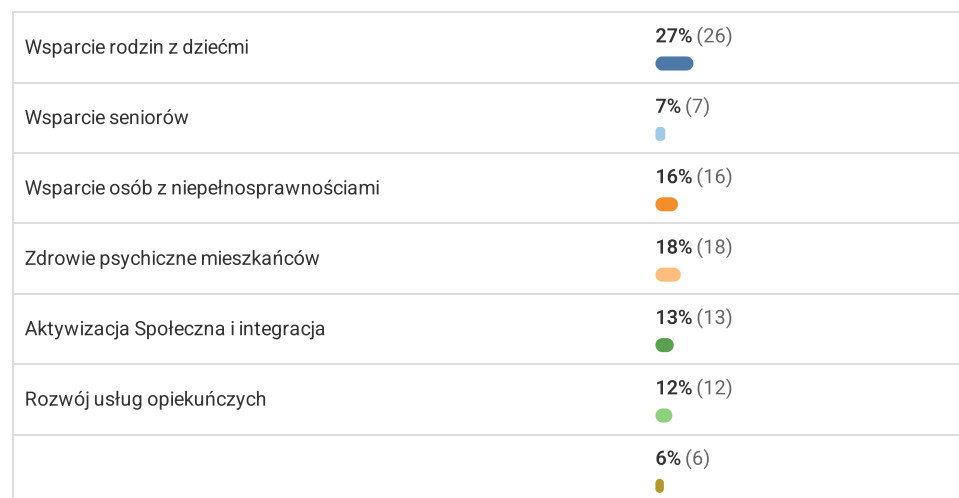
Jakie działania powinny być priorytetowe w najbliższym czasie ?

Wielokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Wsparcie rodzin z dziećmi
2. Wsparcie seniorów
3. Wsparcie osób z niepełnosprawnościami
4. Zdrowie psychiczne mieszkańców
5. Aktywizacja Społeczna i integracja
6. Rozwój usług opiekuńczych
- 7.

Wykres 12. Jakie działania powinny być priorytetowe w najbliższym czasie ?



Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od 6 do 26 co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Wsparcie rodzin z dziećmi
- Wsparcie osób z niepełnosprawnościami
- Zdrowie psychiczne mieszkańców

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Wsparcie seniorów
- Aktywizacja Społeczna i integracja
- Rozwój usług opiekuńczych
-

Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Własne odpowiedzi głosujących:

Odpowiedź
Bal
Imprezy
możliwość realizacji zajęć w ramach WWR w Siechnicach, TUS, terapia ręki, integracja sensoryczna, zajęcia z fizjoterapeutą, logopeda. Utworzenie w ramach szkoły podstawowej grupy w której mogą uczestniczyć dzieci z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego
Nic dla młodych, same bumery
udostępnienie terapii w domu w odpowiednich godzinach lub miejscach np. po 16:00 terapii typu: rehabilitacji ruchowej, SI, motoryki malej i dużej itp. ,Logopedy dla dzieci, terapii Tomatis, Neuroflow, TUS, Biofeedback [rozszerzenie np. do 200 osób], rehabilitacja basenowa np .Oława
Wyjebanie opieki



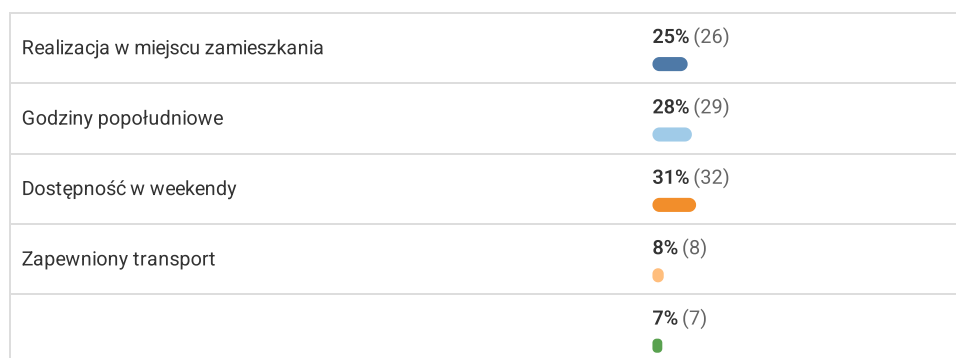
Co zwiększyłyby atrakcyjność usług ?

Wielokrotny wybór osoby głosującej

Możliwe odpowiedzi:

1. Realizacja w miejscu zamieszkania
2. Godziny popołudniowe
3. Dostępność w weekendy
4. Zapewniony transport
- 5.

Wykres 13. Co zwiększyłyby atrakcyjność usług ?



Źródło: Opracowanie na podstawie wyników badań ankietowych

Liczba głosów oddanych na poszczególne odpowiedzi kształtowała się od **7** do **32** co prezentuje Wykres.

Głosujący najczęściej - równo lub powyżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Realizacja w miejscu zamieszkania
- Godziny popołudniowe
- Dostępność w weekendy

Najrzadziej - poniżej ŚREDNIEJ wybrali odpowiedzi:

- Zapewniony transport
-

Własne odpowiedzi głosujących:

Odpowiedź
Mniej leniwych pracowników
Nie dotyczy
Nie dotyczy
Nowy kierownik
Zmiana tego burdelu
zwiększenie dostępności i liczby specjalistów, oraz możliwość realizacji zajęć w ramach WWR w Siechnicach
zwiększenie ilości osób i godzin w programach --- w każdym programach , zazębianie się programów [brak półrocznych przestojów], jeżeli chodzi o terapie - to terapie mają być ciągłe

Jakie nowe działania/usługi powinny zostać wprowadzone w pierwszej kolejności?

Odpowiedź osoby głosującej

Odpowiedź
W pierwszej kolejności powinny zostać wprowadzone działania z zakresu zdrowia psychicznego
Nie dotyczy
Nie wiem



Usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych, w miejscu zamieszkania/z transportem
Działania włączające osoby neuroróżnorodne, działania z zakresu fizjoterapii/terapii ruchowej/SI dla dzieci
Fizjoterapia
Wsparcie seniorów
Aktywizacja społeczna i integracja
.
Stworzenie klubików opiekuńczych dla małych dzieci opłacane za symboliczne kwoty. Dla rodziców, którzy pracują na niepełny etat i nie chcą wysyłać dzieci do placówki typu żłobek/przedszkole.
Budowa centrum opiekuńczo mieszkalnego dla osób niepełnosprawnych wraz z całodobowym zamieszkaniem oraz powstanie szkoły specjalnej dla dzieci z niepełnosprawnością
Budowa centrum opiekuńczo mieszkalnego dla osób niepełnosprawnych wraz z całodobowym zamieszkaniem oraz powstanie szkoły specjalnej dla dzieci z niepełnosprawnością
Plac zabaw dla osób z niepełnosprawnością, całodobowy dom opieki dla osób niepełnosprawnych autystycznych, szkoła specjalna i przedszkole specjalne dla osób niepełnosprawnych
-
-
Psychoterapia
usługi opiekuńcze
Zdrowie psychiczne mieszkańców
Wsparcie dla rodzin
Fizjoterapia w miejscu zamieszkania
Wsparcie w codziennym funkcjonowaniu dla osób z niepełnosprawnością i seniorów
Rozszerzenie oferty i ilości godzin dla osób z niepełnosprawnością
Zajęcia psychoedukacyjne, zajęcia dla rodzin z dziećmi,
Zajęcia psychoedukacyjne dla dzieci i młodzież
Fizjoterapia
Fizjoterapia
Usługi zdrowia psychicznego
Impreza
Zabieranie dzieci na zajęcia
Zmiana malwersantów i wsadzenie ich za kraty
Do pośredniaka ich
Fizjoterapia w miejscu zamieszkania dla osób po udarach, wylewach
Trening umiejętności społecznych dla dzieci i rehabilitacja dla osób pracujących po urazach
Zdrowie psychiczne



rehabilitacje dla dzieci : Ruchowe, Logopedyczne, SI, motoryki małej, basen, Tomatis, Neuroflow , TUS, zwiększenie biofeedback itp. --- proszę tylko nie mówić mi , że jest częściowy zakres na PKP , nawet jeżeli mowa jest o zwiększeniu zakresu --- niestety kolejki są długie !!!!! a ilości dzieci potrzebujących wsparcia ogromne.. godziny dostępności też są nieprawidłowe....
Cykliczne zajęcia biofeedback , zajęcia logopedyczne , dostępny psychiatra -razw tygodniu dla opiekunów dzieci niepełnosprawnych , seniorów -ludzi w kryzysie
rozwój usług opiekunczych i wsparcia dla opiekunów
Fizjoterapia, edukacja zdrowotna
Fizjoterapia, usługi opiekuńcze dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin
.
możliwość realizacji zajęć w ramach WWR w Siechnicach. Utworzenie w ramach szkoły podstawowej grupy w której mogą uczestniczyć dzieci z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego.
Usługi w innych miejscach niz tylko siechnice czy św Katarzyna. Gmina ma tez mieszkańców innych miejscowości
Psycholog, psychiatra w większej , szybszej dostępności
objęcie dzieci ze szkół opieką psychologiczną
Wywalić wszystko
Organizacja czasu wolnego dzieci i młodzieży.



3. Dane instytucji

Nazwa instytucji	Urząd Miejski w Siechnicach
Adres email	biuro@umsiechnice.pl
Numer telefonu	71 786 09 01
Adres	Ul. Jana Pawła II 12 55-011 Siechnice



Spis wykresów

Wykres 1. Z jaką grupą społeczną się Państwo identyfikują?

Wykres 2. Z jakich usług społecznych korzystają Państwo obecnie w Centrum Usług Społecznych ?

Wykres 3. Jak oceniają Państwo dostępność usług społecznych w gminie Siechnice ?

Wykres 4. Co utrudnia Państwu korzystanie z usług społecznych?

Wykres 5. Wsparcie psychoterapeutyczne dla dzieci i młodzieży

Wykres 6. Edukacja zdrowotna (dietetyka, psychodietetyka, fizjoterapia)

Wykres 7. Asystentura społeczna i zawodowa

Wykres 8. Opieka wspierająca

Wykres 9. Fizjoterapia w miejscu zamieszkania

Wykres 10. Psychoedukacja

Wykres 11. Dzienna forma wsparcia (np.dla seniorów,osób zależnych)

Wykres 12. Jakie działania powinny być priorytetowe w najbliższym czasie ?

Wykres 13. Co zwiększyłoby atrakcyjność usług ?