



*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

USŁUGI KOMUNALNE W OPINIACH I BUDŻETACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA

Prezentacja najważniejszych wyników badania
społecznego

EDYCJA 2007

Kraków, sierpień 2007

Tegoroczna, ósma edycja badań pod nazwą „**Usługi komunalne w budżetach i opiniach mieszkańców Krakowa**” została zrealizowana w drodze przetargu na zlecenie Krakowskiego Holdingu Komunalnego S.A. przez Instytut Badawczy ARC Rynek i Opinia w dniach 09.06-05.07.2007.

METODA BADANIA

Badanie prowadzone było metodą indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych w domach respondentów. Objęto nim 1320 losowo wybranych gospodarstw domowych. Dobór respondentów został przeprowadzony za pomocą techniki „random walking” proporcjonalnie do liczby mieszkańców 18 dzielnic Krakowa. Wywiady przeprowadzono z dorosłymi osobami reprezentującymi gospodarstwa domowe, mającymi kluczowy wpływ na decyzje finansowe (dla uproszczenia przyjęto nazywać te osoby głowami rodzin).

CELE BADANIA

Głównym celem badania było poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat jakości usług świadczonych przez miejskie spółki komunalne.

Dodatkowo badanie miało na celu:

- zbadanie postaw mieszkańców wobec ewentualności podwyżek cen usług świadczonych przez spółki, a także opinii dotyczących nowych rozwiązań i usług proponowanych przez poszczególne spółki,
- zbadanie stopnia obciążenia budżetów gospodarstw domowych mieszkańców Krakowa wydatkami na usługi komunalne (dostarczanie zimnej wody i odprowadzanie ścieków, wywóz odpadów komunalnych, komunikacja miejska, centralne ogrzewanie z sieci miejskiej oraz czynsz w lokalach komunalnych), a także symulację efektów ewentualnych podwyżek cen usług komunalnych,
- ocenę czystości miasta, utrzymania zieleni.

KRAKOWIANIE 2007

Wśród tegorocznych respondentów tradycyjnie **więcej jest kobiet** niż mężczyzn; najwięcej osób w wieku od **25-34 lat** oraz osób z **wykształceniem średnim** (46,1%). Prawie 2/3 respondentów tegorocznej edycji pracuje **zawodowo**; jest to **największy odsetek** w porównaniu do lat poprzednich. **Bezrobotni to 1%** spośród badanych. Dla ok. ¾ badanych głównym źródłem utrzymania jest dochód z pracy i jest to wyższy wynik niż w latach poprzednich.

Najwięcej respondentów pracuje w **przedsiębiorstwach prywatnych** (50,9%), choć wzrasta liczba osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach państwowych. Najwięcej też mieszka w niskich blokach (2/3), ale nastąpił spadek liczby badanych mieszkających w blokach i kamienicach na rzecz domów wolnostojących. Choć najwięcej osób mieszka w lokalach od 25 do 49 m, to odnotowano znaczący **wzrost** osób mieszkających w domach i mieszkaniach o powierzchni **100-149 m**.

Wzrosły **dochody krakowian** (2688 zł w 2007 a w 2006 było 2017 zł), więcej jest także gospodarstw domowych o dochodach powyżej 3000, mniej jest tych o dochodach 1000 zł. Najwięcej jest gospodarstw z dochodem na osobę w przedziale: 1000-1499 zł.

Krakowianie coraz lepiej oceniają swoją sytuację materialną. Z tegorocznej edycji badań wynika, iż co trzeci badany ocenił własną sytuację

materialną jako raczej dobrą (33,% a w 2006 r. 20,4 %), a co piąty jako dobrą (21,1% a w 2006 r. 11,7%). Bardzo dobrze swoją sytuację oceniło 4,5% krakowian a w 2006 r. 0,8%.

OCENA JAKOŚCI USŁUG KOMUNALNYCH

Usługi świadczone przez miejskie spółki komunalne są **wysoko oceniane**. Spośród wszystkich dziedzin usług komunalnych **najwyższe** średnie ocen (skala rosnąca od 1 do 10 pkt.) – podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania - uzyskały dostarczanie **zimnej wody i odprowadzanie ścieków** (średnia 8,00). Niewiele niższą średnią – **7,8** uzyskał **wywóz i składowanie odpadów**. Nieznacznie niżej respondenci ocenili centralne **ogrzewanie z sieci miejskiej i ciepłą wodę z sieci miejskiej**. Należy jednak zauważyć, że około 90% badanych, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej jest zadowolonych z jakości usług MPEC S.A. Odsetek wskazań pozytywnych jest bardzo zbliżony do odsetka wskazań w poprzedniej fali badania, a zarazem jest on **najwyższy** z zanotowanych we wszystkich wcześniejszych edycjach badania (tendencja wzrostowa). **Komunikację miejską** oceniono na poziomie **7,34 pkt** i wynik ten jest zbliżony do notowanego w latach poprzednich.

Skłonność do akceptacji podwyżki opłat

- za centralne ogrzewanie jest niska – tylko 9% użytkowników MPEC zgodziłoby się na nią, wiedząc, że zostanie przeznaczona na inwestycje zwiększające komfort oraz umożliwiające oszczędzanie ciepła. Nieznacznie wyższą akceptację zyskuje propozycja podniesienia cen biletów komunikacji miejskiej (12 proc. akceptacji). Podwyżka cen za wodę i odprowadzanie ścieków jest akceptowana dla 9 proc., gospodarstw.

MPK S.A. na siódmkę

Usługi świadczone przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Krakowie S.A., podobnie jak w poprzednich latach, zostały ocenione przez krakowian bardzo wysoko. W skali od 1 do 10 ocena ta wyniosła ponad 7. Co ciekawe w porównaniu z poprzednim rokiem zdecydowanie **wzrosła liczba osób, które podróżują po mieście komunikacją publiczną** (wzrost z 55 do 74%). Prywatnym samochodem osobowym podróżuje 39,2% ankietowanych, a pieszo chodzi 9,85%. Wśród badanych było 42 rowerzystów i motocyklistów (3,2%).

Większość badanych deklaruowała swoją akceptację wobec takich kwestii jak między innymi wprowadzenie **wydzielonych pasów ruchu w strefie śródmiejskiej przyspieszających przejazd komunikacją miejską (ok.60%)**. Prawie 40% zadeklarowało swoje poparcie dla pomysłu wprowadzenia dla prywatnych samochodów osobowych, którymi podróżują co najmniej 4 osoby **przywileju przejazdu pasami ruchu wydzielonymi dla komunikacji miejskiej**.

Mieszkańcy wypowiedzieli się także na temat najważniejszych zagadnień jakie powinna zawierać **Karta Praw Pasażera**. Zaliczyli do nich: bezpieczeństwo, komfort jazdy i zachowanie czystości. Spośród sposobu rekompensaty za **niedotrzymanie standardu usługi** przewozowej za najlepszy uznali: zwrot kosztów przejazdu i poniesionych strat. Najbardziej popularną formą kupowanych biletów okazały się bilety miesięczne.

Usługi MPK mieszkańcy chwala sobie najbardziej za:

- częstotliwość kursowania komunikacji w ciągu dnia i godzinach szczytu
- odpowiednie rozmieszczenie przystanków oraz łatwość przemieszczania się bez przesiadek.

Bardzo dobrze oceniana jest komunikacja również za:

- pewność, że autobusy dowiozą pasażerów tam, gdzie to sobie zaplanowali
- dostępność rozkładów jazdy na przystankach
- oznakowanie miejsc dla niepełnosprawnych
- punktualność kursowania.

Gorzej komunikacja oceniana jest za tłok i hałas.

Co ciekawe jeżeli, z przyczyn niezależnych od przewoźnika, pojazdy komunikacji publicznej przyjadą na przystanek do 5 minut później, to jest w stanie to zaakceptować aż 95 proc. pasażerów.

Mieszkańcy korzystający z komunikacji bardzo doceniają prowadzone przez MPK działania mające na celu uatrakcyjnienie oferty przewozowej. Prawie wszyscy (97 proc.) **pozytywnie** oceniają **montowanie w autobusach i tramwajach automatów do sprzedaży biletów**. Podobnym poparciem cieszy się **montaż kamer** w pojazdach, co ma poprawić bezpieczeństwo podróży oraz **zapowiadanie przystanków** w pojazdach. Krakowianom podoba się również to, że MPK stara się być przedsiębiorstwem coraz bardziej przyjaznym dla środowiska. 62,6% respondentów chce, aby po Krakowie kursowały autobusy miejskie wykorzystujące **ekologiczne paliwa**.

Mimo, że skrót MPK jest najbardziej rozpoznawanym skrótem wśród wszystkich miejskich spółek (poprawnie odczytało go 84 proc.) wiedza o zakresie odpowiedzialności, za co tak naprawdę MPK odpowiada, jest mała. Większość krakowian nadal uważa, że to MPK ustala ceny biletów (56 proc.), oraz organizuje transport publiczny, mimo że są za to odpowiedzialne inne jednostki i organy miasta.

Bardzo wysoko została również oceniona wprowadzona w tym roku **usługa telebusa**. Mieszkańcy obszaru, po którym on kursuje doceniła rozmieszczenie przystanków oraz godziny odjazdów autobusów. Dla zdecydowanej większości (**ponad 90 proc.**) nie jest problem zadzwonienie po autobus, jeżeli to pozwala na ustalenie dogodnej godziny odjazdu.

Komentarz:

Ewa Goras, Instytut Rozwoju Miast

Od wielu lat bardzo uważnie obserwuję rozwój komunikacji publicznej w wielu miastach Polski. Muszę powiedzieć, że wysoka ocena, jaką pasażerowie wystawili krakowskiemu MPK jest jak najbardziej zasłużona. Osobiście uważam, że jest to jedno z najlepszych przedsiębiorstw w kraju. I to nie tylko ze względu na inwestycje związane z zakupem nowego taboru. Ważna jest również otwartość i pozytywny stosunek do pasażera, a w Krakowie jest to na bardzo wysokim poziomie. Warto dodać, że w ostatnich dniach dzięki zakupom nowego taboru autobusowego, dokonanego przez MPK (zakup ponad 50 nowych pojazdów w tym roku) Kraków jako pierwsze duże miasto w Polsce wycofało stare Ikarusy. Dzięki temu stało się posiadaczem jednego z najnowocześniejszych taborów w Polsce.

MPEC S.A. w Krakowie

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. kolejny rok jest bardzo dobrze postrzegane przez mieszkańców Krakowa. Około **90% badanych**, którzy korzystają z miejskiej sieci ciepłowniczej **jest zadowolonych** z jakości usług MPEC S.A, w tym prawie 25% respondentów określiło się jako zdecydowanie zadowolonych. Odsetek wskazań pozytywnych jest bardzo zbliżony do odsetka wskazań w poprzedniej fali badania, a zarazem jest on **najwyższy z zanotowanych** we wszystkich wcześniejszych edycjach badania. Taka tendencja zwykła jest dla MPEC S.A. doskonałą recenzją działalności. Warto zwrócić

uwagę, że stopień zadowolenia klientów od wielu lat jest bardzo wysoki. Jest to zgodne z przyjętymi celami Zintegrowanym Systemem Zarządzania (ISO 9001, ISO 14001, PN-N 18001 oraz specyfikacja OHSAS 18001) i potwierdza zdolność Spółki do spełniania stale rosnących wymagań klientów.

Zadowoleni są także odbiorcy **cieplej wody użytkowej z miejskiej sieci ciepłowniczej** (jest ona dostarczana do ok.17% badanych gospodarstw domowych). Prawie 95 % respondentów jest zadowolonych z jej dostaw (w pełni zadowolonych jest ponad 53%, raczej zadowolonych - około 42%). W porównaniu do wyników z ubiegłorocznej fali badania nastąpił **wzrost odsetka zadowolonych klientów**. Podobnie jak we wszystkich poprzednich falach badania dwoma zdecydowanie najczęściej wskazywanymi na 1.miejscu cechami *idealnego ogrzewania* były niskie opłaty (50%) i możliwość regulacji temperatury (25,6%)

Mocne strony MPEC S.A. to : termin rozpoczęcia sezonu grzewczego (46%) i zakończenia sezonu grzewczego (38,6%), bezawaryjność dostarczania ciepła (36,9%), właściwa temperatura powietrza w mieszkaniu (36,%), stałość temperatury w mieszkaniu (36,4%) oraz możliwość regulacji poszczególnych grzejników (35,7%). W przypadku czterech ostatnich wymienionych aspektów na przestrzeni lat 2002 – 2007 można zauważyć tendencję **wzrostu częstości ich wskazywania**. Najbardziej dyskusyjnym aspektem wydaje się być **termin rozpoczęcia sezonu grzewczego**. Pomimo, że we wszystkich falach badania był on wskazywany najczęściej jako mocna strona MPEC S.A., to widoczna jest tendencja spadkowa częstości wskazań. Co więcej w obecnej edycji badania aspekt ten był najczęściej wskazywany jako słaba strona MPEC S.A. (33,6%). W porównaniu do poprzednich fal badania **koszt ogrzewania** w porównaniu z innymi systemami jako słaba strona MPEC S.A. był wskazywany stosunkowo rzadko.

Projekt: „System ciepłowniczy miasta Krakowa”

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A.- dostawca energii ciepłej w Krakowie i Skawinie drugi rok realizuje projekt „**System ciepłowniczy miasta Krakowa**” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Funduszu Spójności w wysokości 75 mln euro. Dzięki temu przedsiębiorstwo zmodernizuje 132 km sieci ciepłowniczej wysoko i niskoparametrowej na terenie Krakowa i Skawiny oraz unowocześni 535 węzłów ciepłych. Wykonanie projektu ze względu na jego złożoność będzie trwać 4 lata, a jego zakończenie planowane jest na grudzień 2009 roku. *Realizacja projektu wpłynie na poprawę komfortu życia mieszkańców Krakowa i Skawiny oraz przyczyni się do bardziej efektywnego wykorzystania zasobów naturalnych. MPEC jest pierwszym przedsiębiorstwem ciepłowniczym w Polsce, które uzyskało dofinansowanie z Funduszu Spójności Unii Europejskiej do projektu z zakresu modernizacji sieci.*

MPO sp. z o.o.

W prawie 79% gospodarstw domowych w Krakowie odpady **wywożone** są przez MPO Sp. z o.o. (w 2006 r. odsetek ten wyniósł 86,5%).Inne firmy obsługują w tym zakresie ok. 7,2% gospodarstw domowych. Ocena ogólnej jakości usług świadczonych przez MPO Sp. na dziesięciostopniowej skali wyniosła **7,83 pkt. Najlepiej ocenionymi aspektami pracy MPO sp. z o.o. okazały się: ogólne zachowanie pracowników, ich uprzejmość oraz terminowość.** Ocena pracy **Biura Obsługi Klienta MPO sp. z o.o.** wśród osób, które kiedykolwiek korzystały z jego usług **jest pozytywna**. Ponad połowa badanych oceniła jakość

obsługi w BOK bardzo wysoko lub wysoko. W porównaniu do poprzedniej fali badania nastąpił znaczący spadek odsetka niezadowolonych z pracy Biura klientów.

Średnia **wysokość wydatków** za wywóz odpadów komunalnych wśród gospodarstw domowych korzystających z MPO sp. z o.o. utrzymuje się na porównywalnym poziomie jak w poprzednich edycjach badania. Największy (36,5%) odsetek osób korzystających z MPO sp. z o.o. uważa koszty usuwania odpadów za **wydatek mały** (zauważalny, ale mało znaczący w miesięcznym budżecie domowym). W porównaniu do poprzednich edycji badania można zauważyć sukcesywny **spadek odsetka** badanych, którzy uważają koszty za wywóz odpadów za duże lub bardzo duże obciążenie budżetu domowego.

Najbardziej **korzystne dla klientów atrybuty MPO** sp. z o.o. to :profesjonalne wykonywanie usług (44,1%), doświadczeni pracownicy (37%), stabilna pozycja w branży (36,8%) oraz nowoczesny sprzęt (35,3%). Profesjonalne wykonywanie usług jako atrybut najbardziej korzystny dla klientów było również najczęściej wskazywane w latach 2002 – 2005.

Gospodarka odpadami

Prawie 77% respondentów opowiada się za **budową nowej ekologicznej spalarni odpadów w Krakowie**. Jest to wynik bardzo zbliżony do zanotowanego w poprzedniej fali badania (77,8%). Zmniejszyła się liczba przeciwników jej budowy (z 8% w 2006 r. do 5% w 2007 r.). Prawie 60% respondentów opowiada się za wprowadzeniem **systemu dwupojemnikowego**, polegającego na zbiórce odpadów komunalnych z podziałem na odpady „suche” i „mokre”. Jest to odsetek zbliżony do zanotowanego w ubiegłorocznej edycji badania.

Prawie 70% badanych dostrzega potrzebę uruchomienia **zbiorczych punktów gromadzenia odpadów m.in. wielkogabarytowych** (jest to zbliżony odsetek do zanotowanego w 2006 roku). Ponad połowa respondentów (53,6%) popiera przejęcie przez Gminę Kraków **odpowiedzialności za wywóz i unieszkodliwianie odpadów komunalnych**. Za utrzymaniem dotychczasowego rozwiązania (odpowiedzialność spoczywa na przedsiębiorcach) opowiada się 23% mieszkańców. Wzrosła liczba zwolenników prowadzenia przedsięwzięć promocyjnych i edukacyjnych w dziedzinie ekologii z 62,6% w 2006 r. do 75,1% w 2007 r.

MPWiK S.A.

Ocena jakości usług świadczonych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. w porównaniu do wyników poprzedniej fali badania praktycznie nie uległa zmianie. Poziom akceptacji ogólnych walorów smakowo – zapachowych wody pitnej wśród osób korzystających z miejskiej sieci wodociągowej w roku obecnym jest prawie identyczny z zanotowanym w 2006 roku. **Zdecydowana większość badanych nie planuje podjęcia kroków w celu oszczędzania zużycia wody. Ich liczba wzrosła z 76,5% w 2006 r. do 80,6% w 2007 r. Natomiast deklarowane średnie miesięczne zużycie wody na osobę w gospodarstwie domowym pozostało na prawie identycznym poziomie jak oszacowane w roku ubiegłym. Wzrósł odsetek osób deklarujących chęć korzystania z miejskiej sieci kanalizacyjnej, co więcej osiągnął on wartość najwyższą spośród wszystkich fal badania.**

Wzrosła liczba zwolenników zgłaszania odczytów licznika wody poprzez stronę internetową (w 2006 r. było 9,3% a w 2007 r. 19,8%). W obecnej edycji badania spadła

średnia wysokość wydatków na dostarczenie wody i odprowadzenie ścieków wśród gospodarstw domowych korzystających z miejskiej sieci wodno – kanalizacyjnej. Średnia ta osiągnęła **najniższą wartość** w porównaniu do poprzednich fal badania. Większość osób korzystających z usług MPWiK S.A. oceniło, że wydatki **na opłaty za dostarczenie wody i odprowadzenie ścieków** stanowią przeciętny wydatek w budżecie domowym. Mimo to w porównaniu z poprzednimi edycjami badania nastąpił **spadek liczby osób deklarujących skłonność do akceptacji podwyżek**. W tym wypadku może to być spowodowane specyfiką usługi – woda jest postrzegana jako dobro ogólnodostępne (inaczej niż choćby w przypadku ogrzewania), dlatego wzrost opłat za jego dostarczenie jest przyjmowane niechętnie.

Ocena czystości różnych części miasta

Średnia ocena czystości Starego Miasta wyniosła 7,76 (w 2006 r. 7,55); własnej dzielnicy 6,77, natomiast obrzeży Krakowa 6,03. Porównując średnie ocen na przestrzeni lat 2003 – 2007 widać wyraźne tendencje wzrostu średnich ocen czystości poszczególnych części miasta.

Ocena utrzymania zieleni w różnych częściach miasta

Utrzymanie zieleni zostało najlepiej ocenione w dzielnicy Stare Miasto (średnia 7,95). Niższe średnie uzyskano dla dzielnic zamieszkania respondentów (6,76) oraz dla obrzeży Krakowa (6,15). Taką samą hierarchię średnich ocen zanotowano w poprzedniej fali badania.