



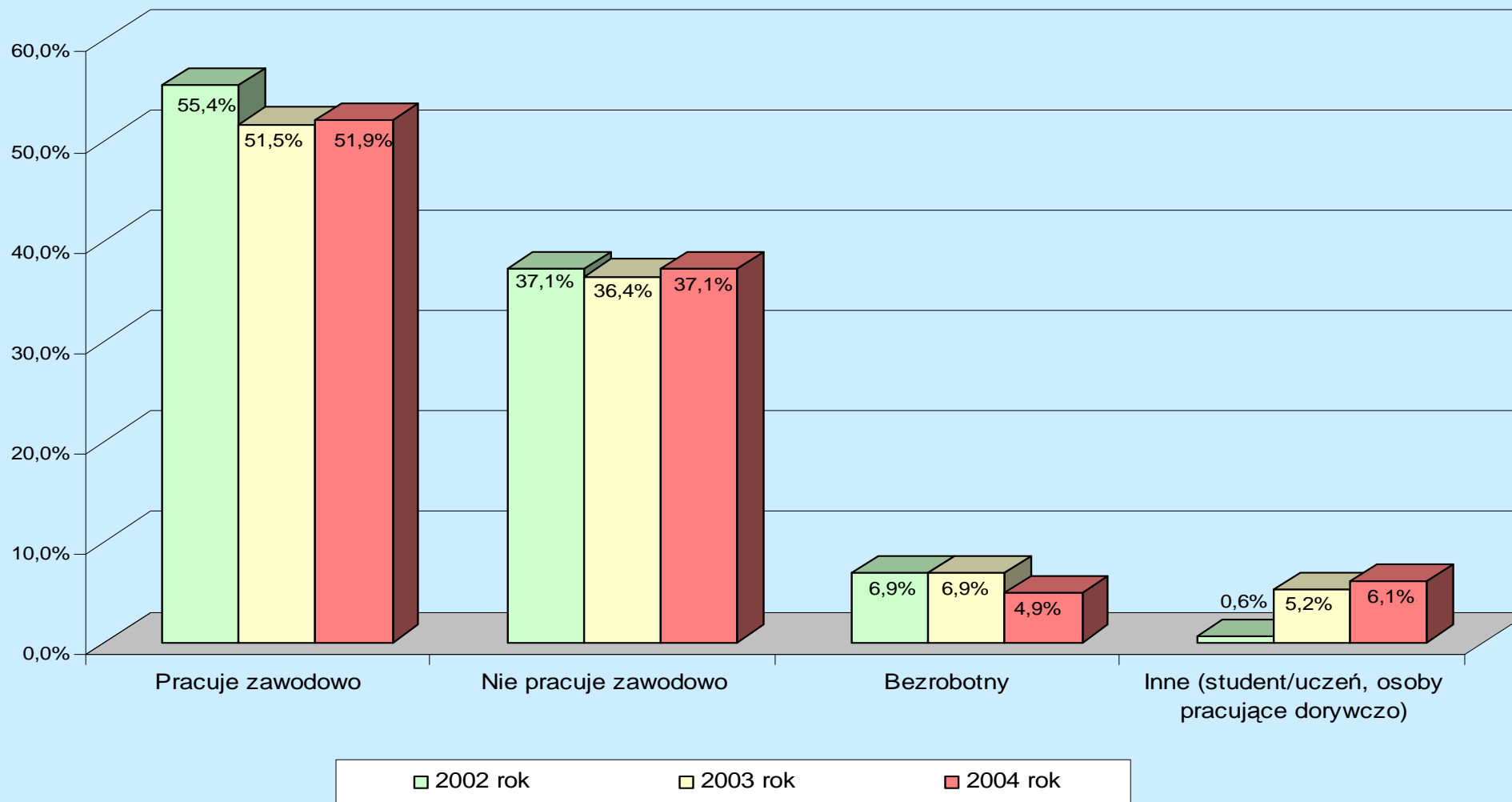
*Krakowski Holding
Komunalny S.A.*

USŁUGI KOMUNALNE W BUDŻETACH I OPINIACH MIESZKAŃCÓW KRAKOWA 2004

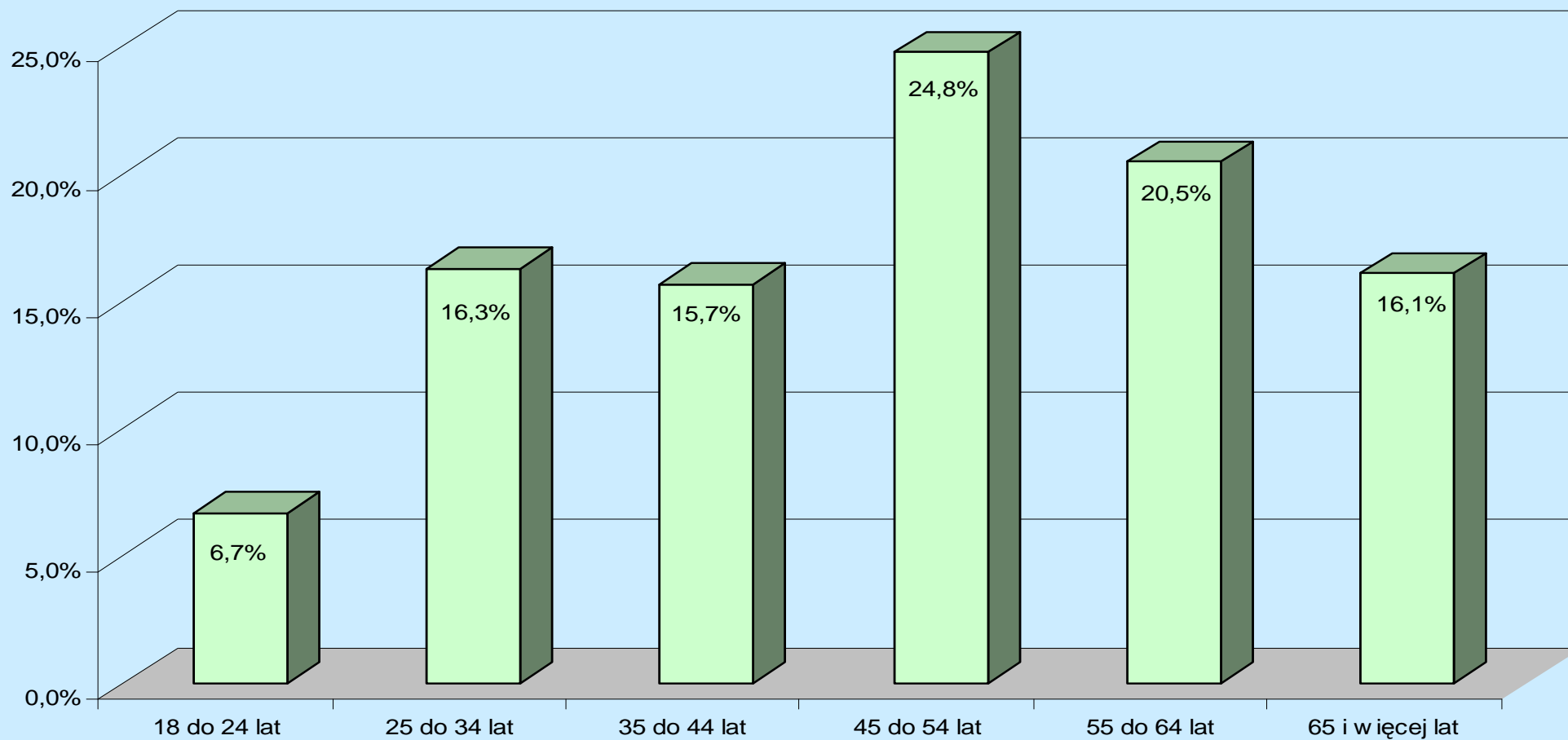
PREZENTACJA wyników badań ankietowych



Status społeczno - zawodowy respondentów w latach 2002 – 2004



Struktura wiekowa respondentów

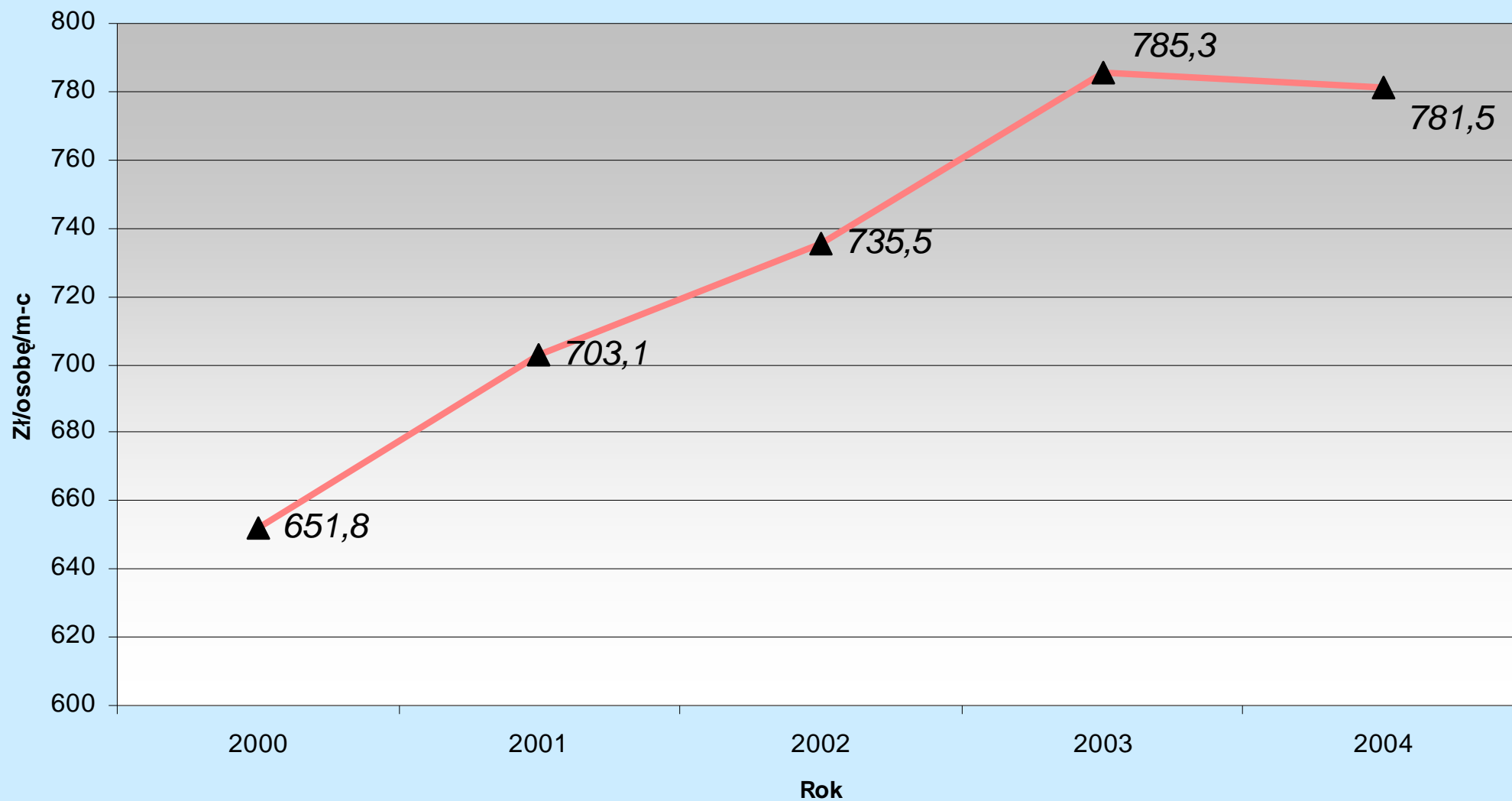


Sytuacja materialna respondentów - Dochód na osobę

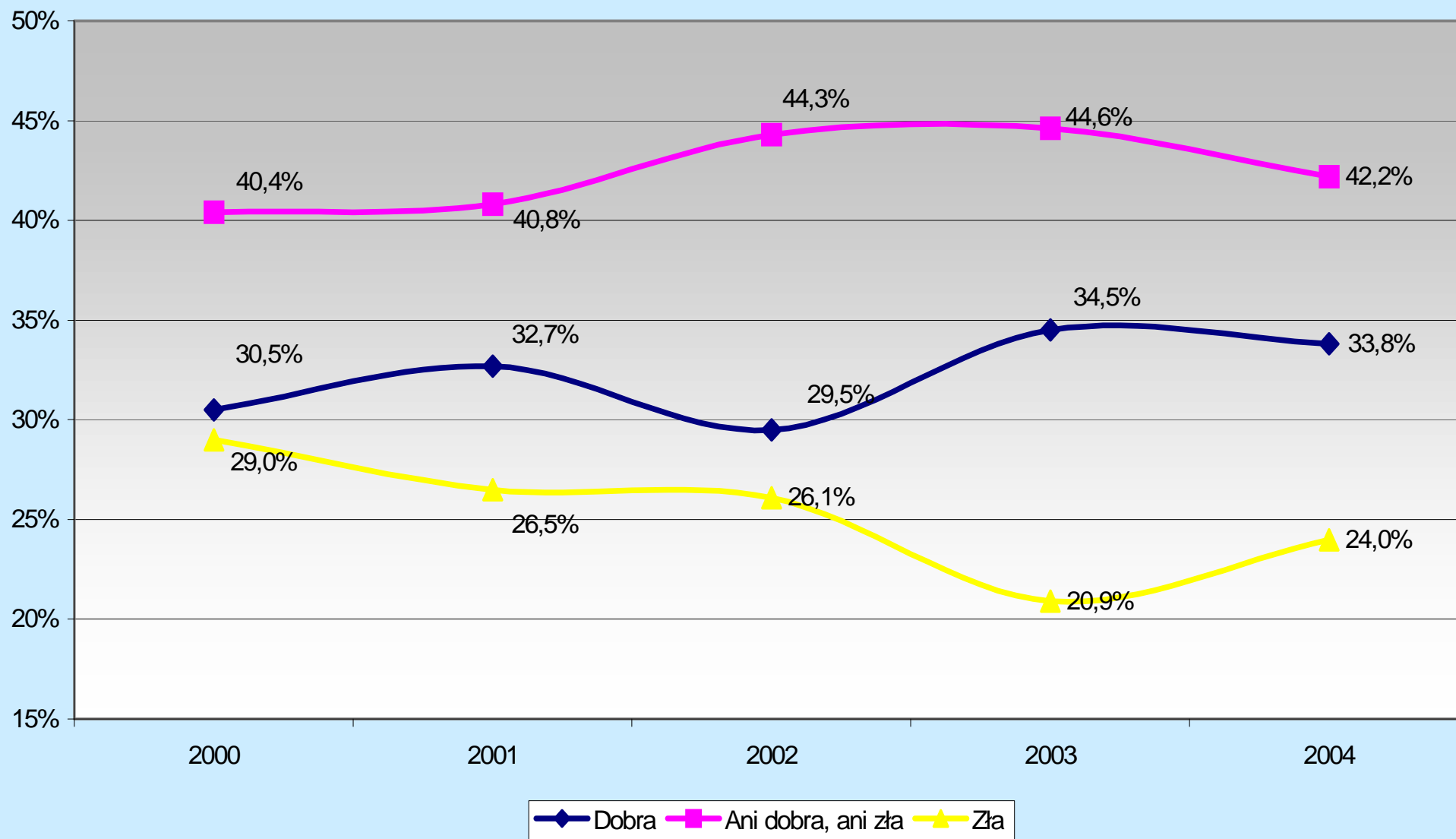
	2000		2001		2002		2003		2004	
<i>Dochód</i>	<i>Liczba</i>	<i>%</i>	<i>Liczba</i>	<i>%</i>	<i>Liczba</i>	<i>%</i>	<i>Liczba</i>	<i>%</i>	<i>Liczba</i>	<i>%</i>
Poniżej 150 zł	14	1,5%	12	1,2%	12	1,3%	40	3,7%	22	1,9%
150 do 299	86	9,1%	82	8,2%	70	7,5%	73	6,7%	93	8,2%
300 do 449	184	19,4%	173	17,3%	143	15,2%	154	14,2%	173	15,3%
450 do 599	227	23,9%	258	25,9%	219	23,3%	205	18,9%	201	17,8%
600 do 799	204	21,5%	200	20,0%	199	21,2%	200	18,4%	216	19,1%
800 do 999	126	13,3%	133	13,3%	127	13,5%	171	15,7%	174	15,4%
1.000 do 1.499	72	7,6%	83	8,3%	116	12,4%	151	13,9%	159	14,0%
1.500 zł i więcej	35	3,6%	57	5,7%	52	5,5%	93	8,6%	94	8,3%
Razem	948	99,9%	998	100,0%	938	100,0%	1.087	100,0%	1.132	100,0%
<i>0 do 449</i>	<i>284</i>	<i>30,0%</i>	<i>267</i>	<i>26,8%</i>	<i>225</i>	<i>24,0%</i>	<i>267</i>	<i>24,6%</i>	<i>288</i>	<i>25,4%</i>
<i>450 do 999</i>	<i>557</i>	<i>58,8%</i>	<i>591</i>	<i>59,2%</i>	<i>545</i>	<i>58,1%</i>	<i>576</i>	<i>53,0%</i>	<i>591</i>	<i>52,3%</i>
<i>999 i więcej</i>	<i>107</i>	<i>11,2%</i>	<i>140</i>	<i>14,0%</i>	<i>168</i>	<i>17,9%</i>	<i>244</i>	<i>22,4%</i>	<i>253</i>	<i>22,3%</i>



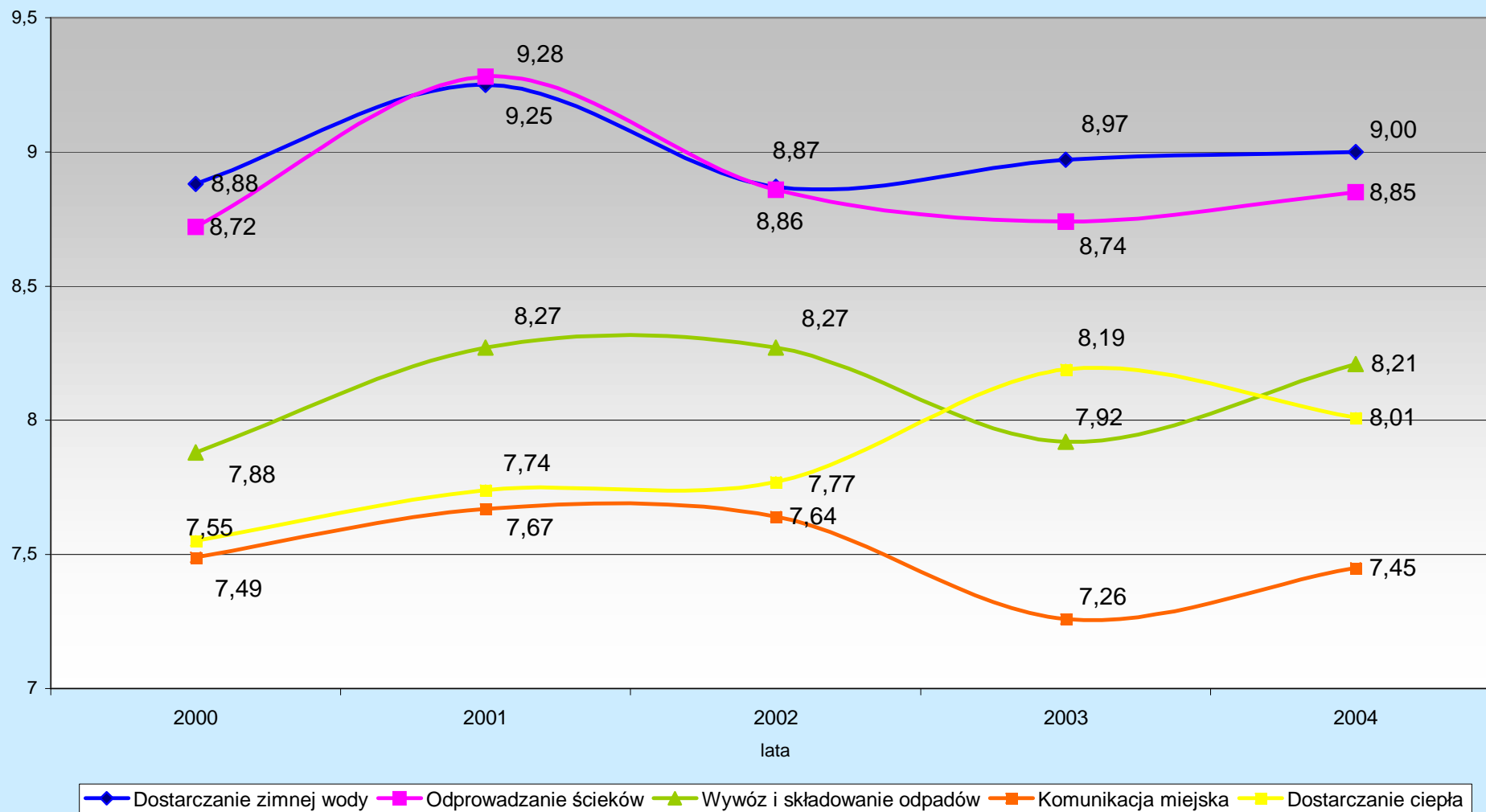
Średni deklarowany miesięczny dochód na osobę



Samoocena sytuacji materialnej w latach 2000 - 2004



Oceny ogólne usług komunalnych w latach 2000 – 2004

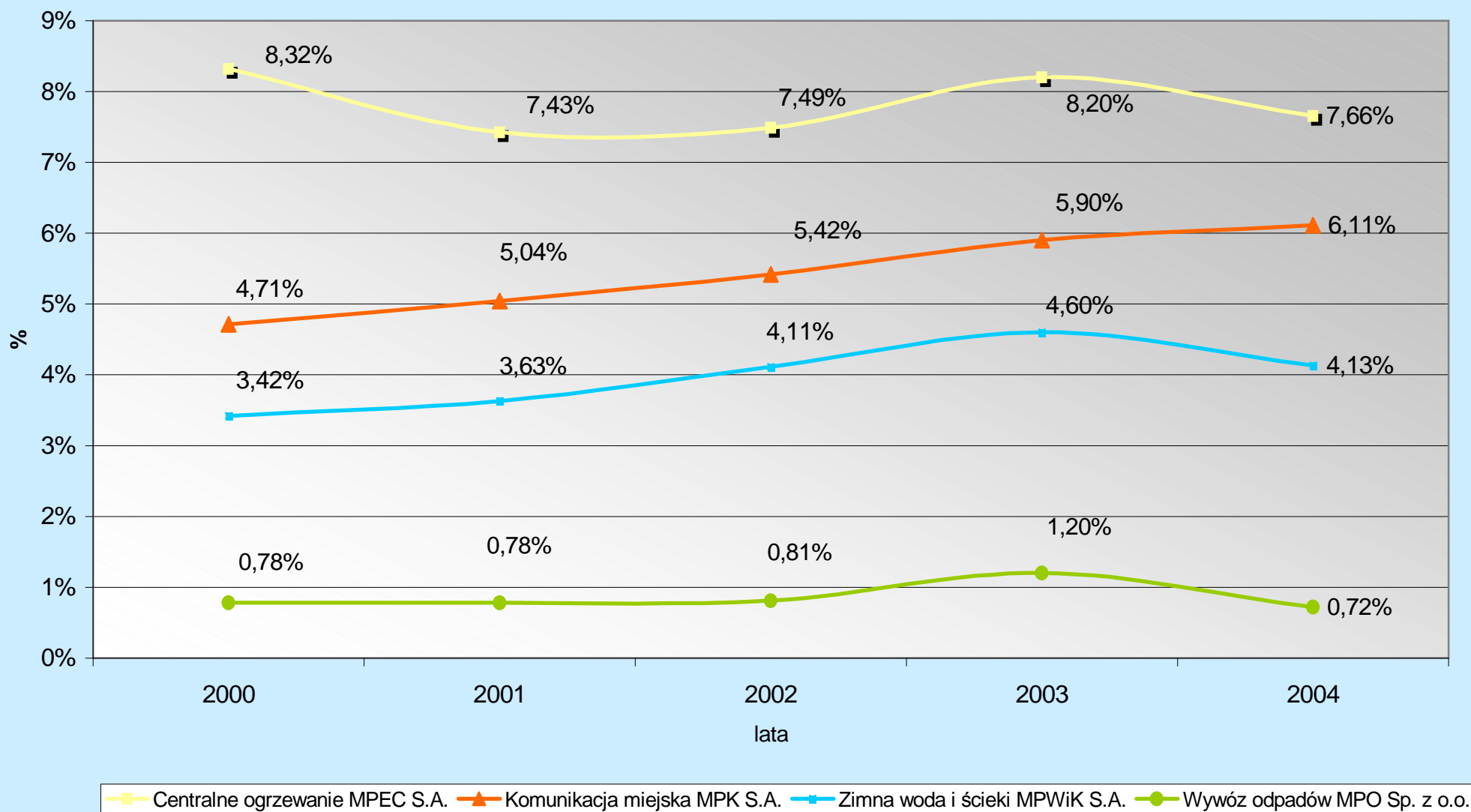


Wydatki na usługi komunalne ogółem

Wyszczególnienie		2000	2001	2002	2003	2004
Czynsz w lokalach komunalnych	Kwota (zł/mies.)	138,05	167,64	195,97	232,4	205,50
	<i>Procent dochodu</i>	<i>11,36</i>	<i>13,08</i>	<i>14,12</i>	<i>20,2</i>	<i>13,46</i>
Centralne ogrzewanie MPEC S.A.	Kwota (zł/mies.)	116,55	111,57	118,11	115,1	121,59
	<i>Procent dochodu</i>	<i>8,32</i>	<i>7,43</i>	<i>7,49</i>	<i>8,2</i>	<i>7,66</i>
Komunikacja miejska MPK S.A.	Kwota (zł/mies.)	70,17	76,91	89,24	86,9	94,96
	<i>Procent dochodu</i>	<i>4,71</i>	<i>5,04</i>	<i>5,42</i>	<i>5,9</i>	<i>6,11</i>
Zimna woda i ścieki MPWiK S.A.	Kwota (zł/mies.)	50,68	55,63	66,79	68,4	64,74
	<i>Procent dochodu</i>	<i>3,42</i>	<i>3,63</i>	<i>4,11</i>	<i>4,6</i>	<i>4,13</i>
Wywóz odpadów MPO Sp. z o.o.	Kwota (zł/mies.)	11,38	12,27	13,84	17,4	11,54
	<i>Procent dochodu</i>	<i>0,78</i>	<i>0,78</i>	<i>0,81</i>	<i>1,2</i>	<i>0,72</i>



Udział wydatków na usługi komunalne w budżetach gospodarstw domowych



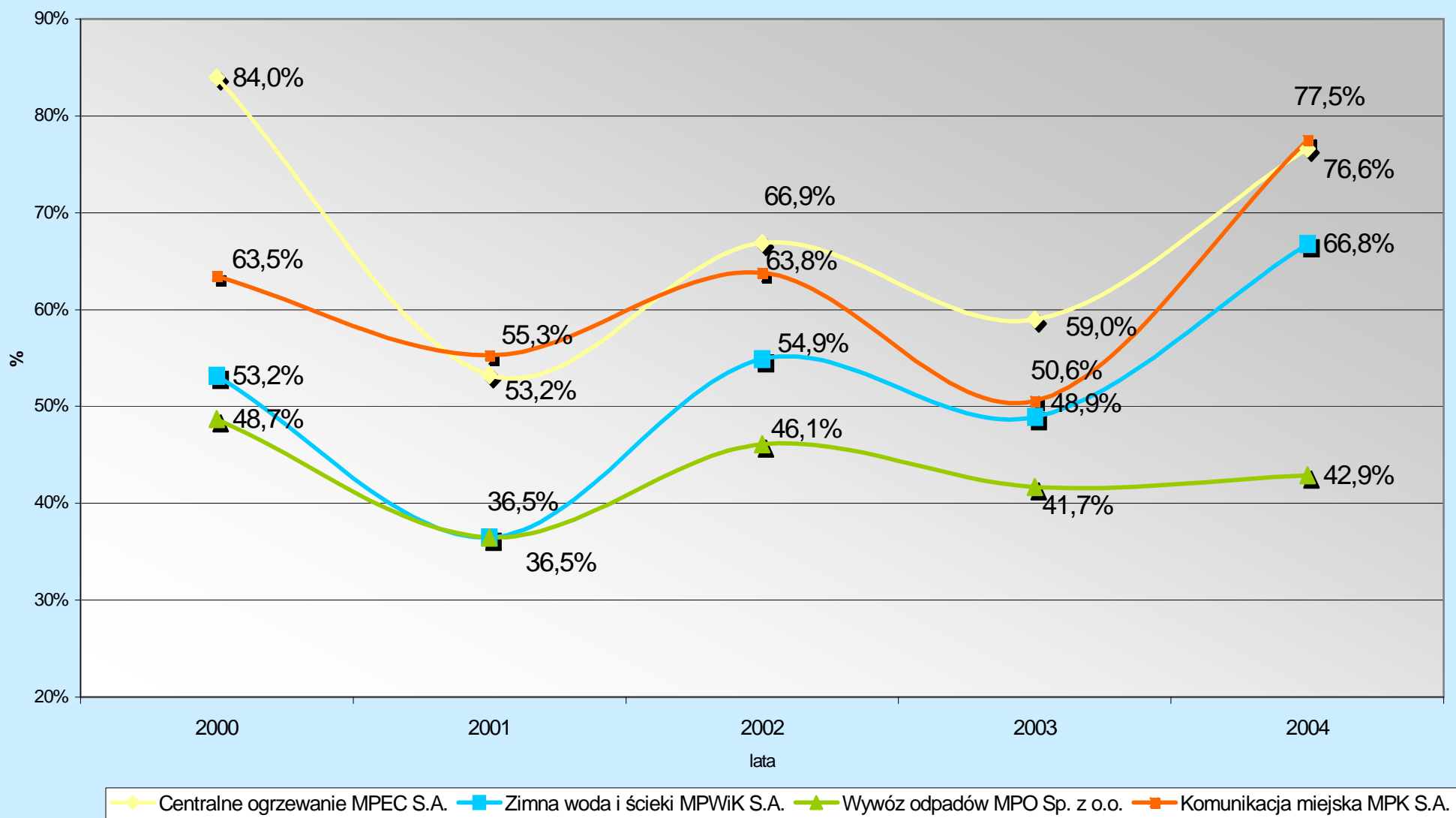
Stosunek respondentów do cen usług komunalnych

▼ Rodzaj wydatku	Rok ▶				
	2000	2001	2002	2003	2004
Centralne ogrzewanie MPEC S.A.					
Mały	0,4%	2,0%	1,7%	4,4%	5,7%
Przeciętny	6,2%	14,0%	14,7%	26,6%	22,9%
Duży	93,3%	83,9%	83,6%	69,0%	71,4%
Odpady MPO Sp. z o.o.					
Mały	62,6%	53,4%	43,6%	55,3%	58,4%
Przeciętny	26,6%	35,9%	43,4%	35,4%	35,1%
Duży	10,8%	10,7%	13,0%	9,3%	6,5%
Woda i ścieki MPWiK S.A.					
Mały	26,4%	15,8%	10,3%	17,8%	51,3%
Przeciętny	36,8%	43,6%	42,8%	45,1%	- *
Duży	36,7%	40,7%	46,9%	37,2%	48,7%
Komunikacja MPK S.A.					
Mały	26,3%	22,2%	18,1%	35,6%	21,2%
Przeciętny	30,7%	31,6%	37,3%	30,6%	30,8%
Duży	43,0%	46,1%	44,5%	33,8%	48,1%

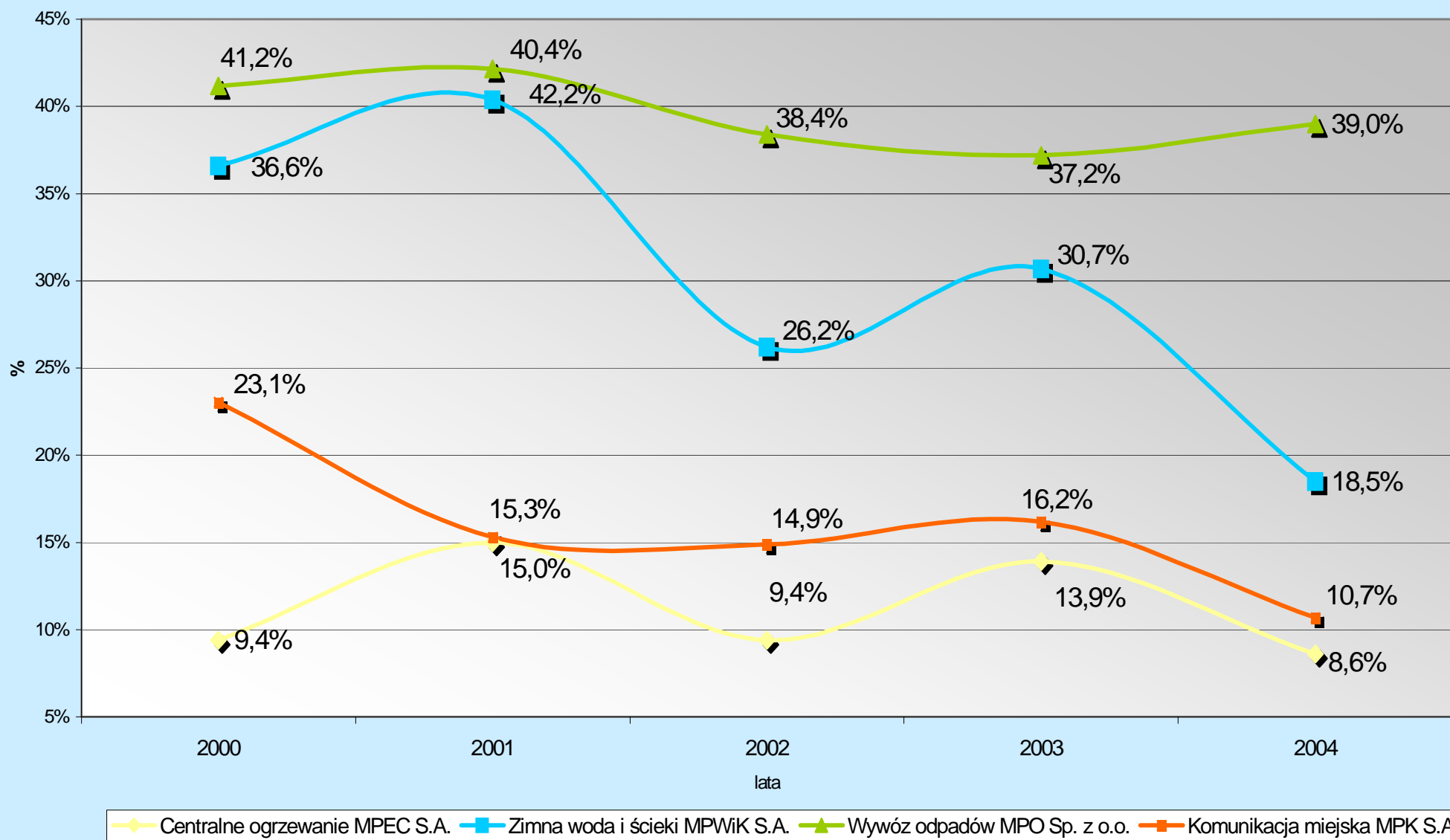
*) w 2004 roku MPWiK S.A. zastosowało skróconą skalę oceny, eliminując odpowiedź „przeciętny”.



Odmowa zgody na podwyżki w latach 2000 - 2004



Akceptacja podwyżek w latach 2000 - 2004



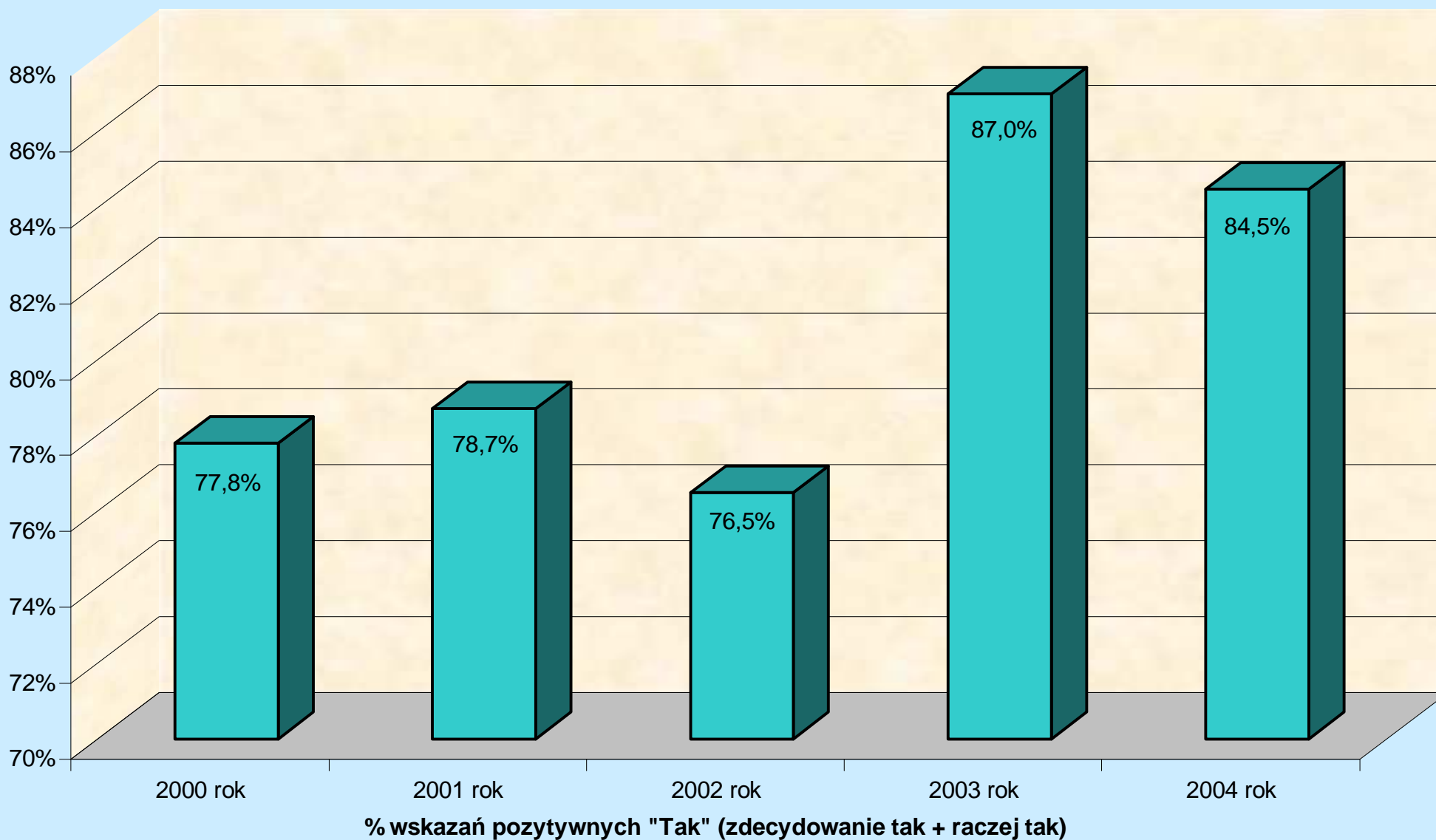
Dostarczanie ciepła

Czy jakość usług MPEC S.A. spełnia oczekiwania

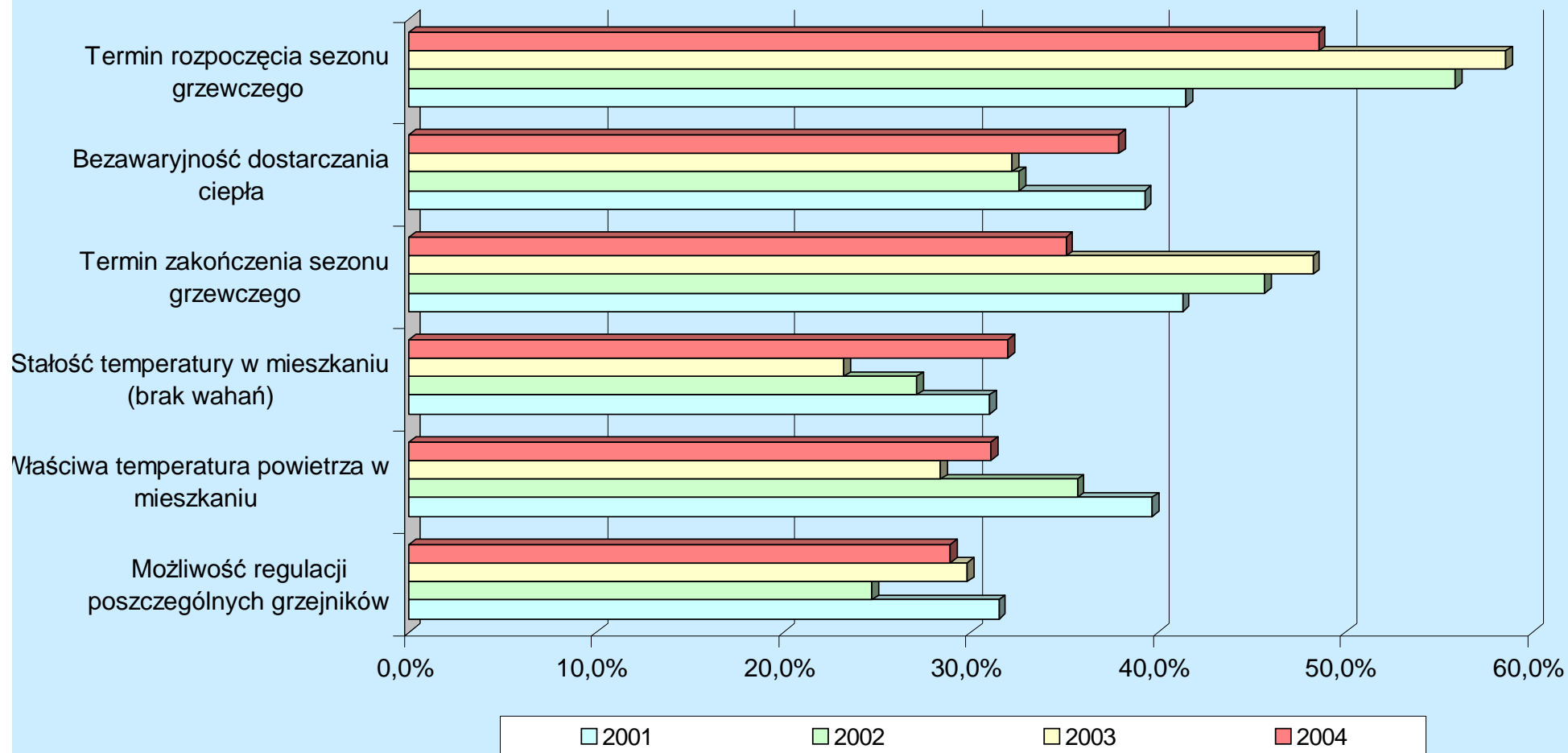
Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004
Zdecydowanie tak	19,5%	21,1%	16,2%	22,3%	15,3%
Raczej tak	58,4%	57,6%	60,2%	64,7%	69,2%
Raczej nie	12,5%	12,8%	15,1%	7,8%	9,4%
Zdecydowanie nie	2,7%	4,8%	5,4%	2,8%	3,7%
Nie wiem, trudno powiedzieć	6,9%	3,7%	3,1%	2,4%	2,5%
	100%	100%	100%	100%	100%



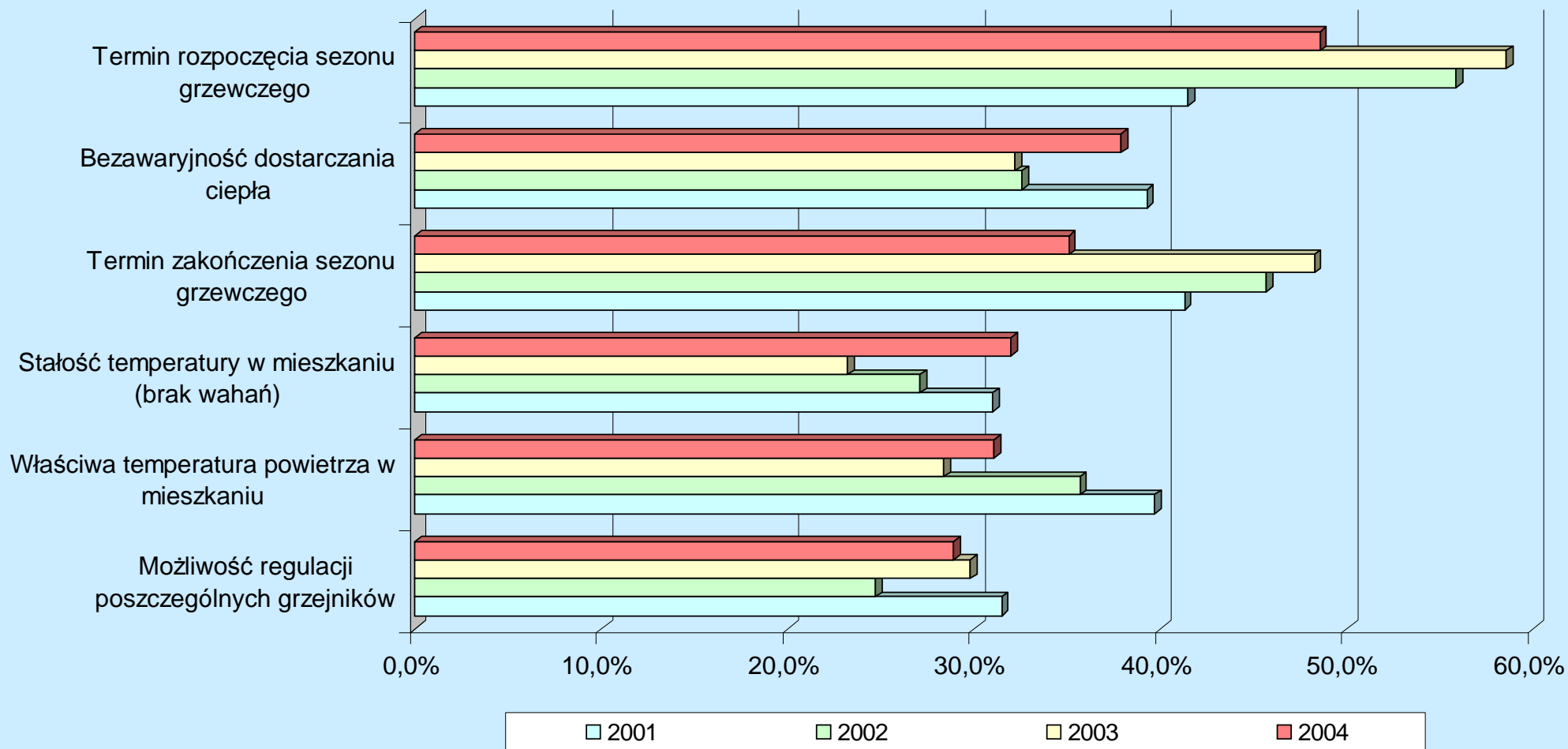
Czy jakość usług MPEC spełnia oczekiwania?



Mocne strony MPEC S.A. w latach 2003 i 2004

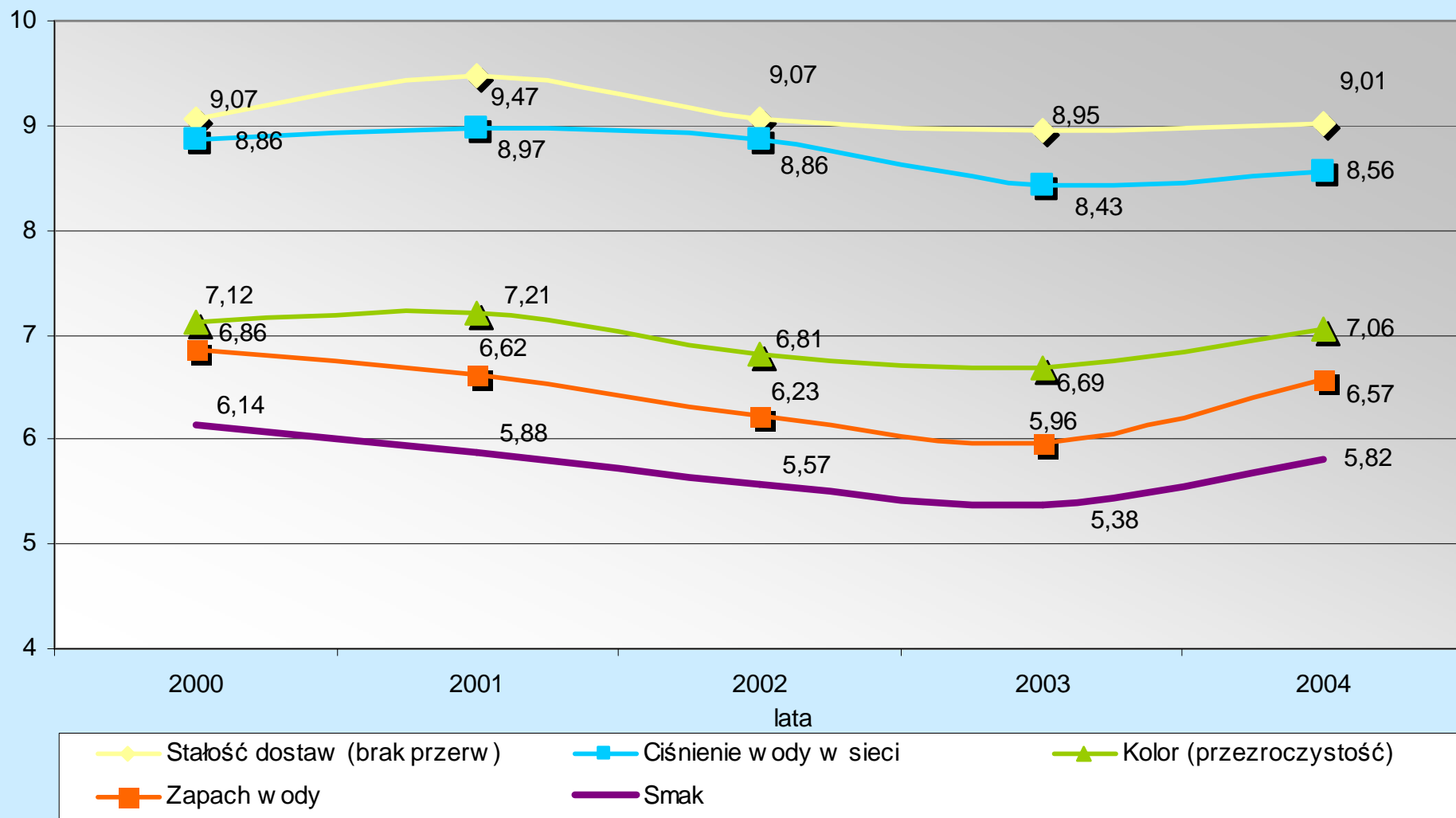


Słabe strony MPEC S.A. w latach 2003 i 2004



Dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków

Jakość wody w latach 2000 – 2004 (skala od 1 do 10)



Gotowość oszczędzania wody

Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004
Nie planujemy takich kroków	63,9%	69,3%	68,6%	75,5%	82,7%
Instalacja wodomierza	19,6%	13,4%	10,6%	7,3%	12,2%
Zmniejszenie zużycia wody do celów gospodarczych (mycie naczyń, podlewanie ogródka, itp.)	9,5%	11,0%	10,6%	6,3%	-
Naprawa ciekących urządzeń wodnych w mieszkaniu	3,3%	5,7%	7,7%	3,0%	3,6%
Zakup nowych wodo-oszczędnych urządzeń (pralka, piecyk gazowy)	4,3%	4,0%	3,7%	5,8%	2,1%
Inne	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	1,2%



Komunikacja miejska

Częstość korzystania z komunikacji miejskiej

Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004
Codziennie	37,3%	39,0%	40,2%	35,9%	36,7%
Kilka razy w tygodniu	20,2%	20,5%	20,4%	17,5%	18,1%
Kilka razy w miesiącu	17,1%	15,1%	16,1%	13,9%	18,3%
Rzadziej niż raz w miesiącu	5,3%	4,7%	8,1%	17,1%	6,5%
W ogóle nie korzystam z autobusów / tramwajów	20,1%	20,7%	15,2%	15,5%	20,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Najbardziej popularne linie tramwajowe

Numer linii	2000	2001	2002	2003	2004
4	23,2%	29,4%	21,2%	14,7%	19,6%
24	0,4%	15,4%	14,5%	9,3%	18,7%
13	14,5%	19,4%	21,3%	4,4%	16,8%
3	15,6%	13,6%	16,4%	6,7%	16,7%
9	12,2%	12,6%	14,6%	6,7%	13,4%
22	11,6%	11,8%	14,3%	7,8%	13,2%
8	16,3%	17,4%	15,5%	7,0%	11,5%
10	14,7%	11,3%	8,5%	6,6%	11,1%
1	11,2%	11,3%	9,3%	7,5%	9,8%
6	2,3%	9,0%	7,8%	2,6%	8,4%



Najbardziej popularne linie autobusowe

Numer linii	2000	2001	2002	2003	2004
139	10,0%	12,2%	12,1%	7,3%	11,5%
128	10,0%	8,9%	12,2%	7,8%	10,5%
164	8,5%	5,6%	7,7%	5,0%	8,9%
502	7,1%	4,8%	6,3%	4,1%	7,9%
124	8,7%	7,6%	6,8%	4,7%	7,5%
173	7,0%	6,4%	9,1%	5,4%	7,1%
152	4,8%	5,7%	5,7%	3,4%	6,9%
132	5,4%	7,9%	6,3%	4,4%	6,0%
159	6,3%	4,4%	4,6%	2,3%	5,5%
501	5,6%	5,7%	4,8%	2,9%	5,5%



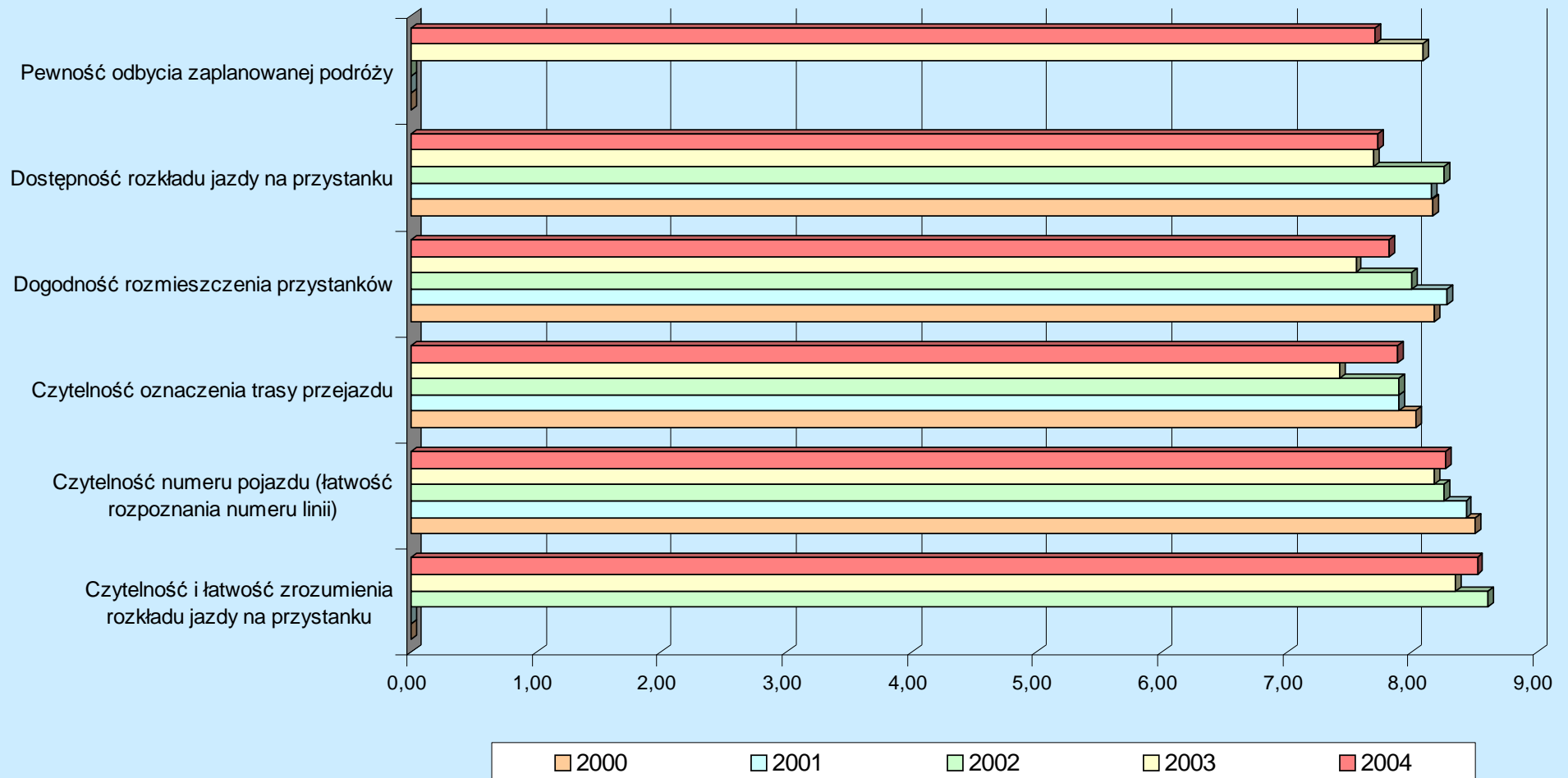
Kwoty wydawane na poszczególne rodzaje biletów

	2000	2001	2002	2003	2004
<i>Typ biletu</i>	<i>zł/mc</i>	<i>zł/mc</i>	<i>zł/mc</i>	<i>zł/mc</i>	<i>zł/mc</i>
1. Jednorazowe	36,9	41,0	36,5	42,1	47,1
2. Godzinne	28,5	26,6	33,8	32,7	24,4
3. Całodzienne	27,4	25,8	33,7	19,4	32,2
4. Tygodniowe	36,3	30,4	34,0	46,1	-
5. Miesięczne*	67,8	73,0	87,2	90,8	95,5
6. Kwartalne	38,4	53,9	-	-	-
7. Półroczne	39,6	44,9	-	-	-
8. Semestralne	33,2	61,1	-	-	-
9. Roczne	47,1	63,6	-	-	-
10. Rodzinne	27,0	82,8	62,7	52,3	27,3



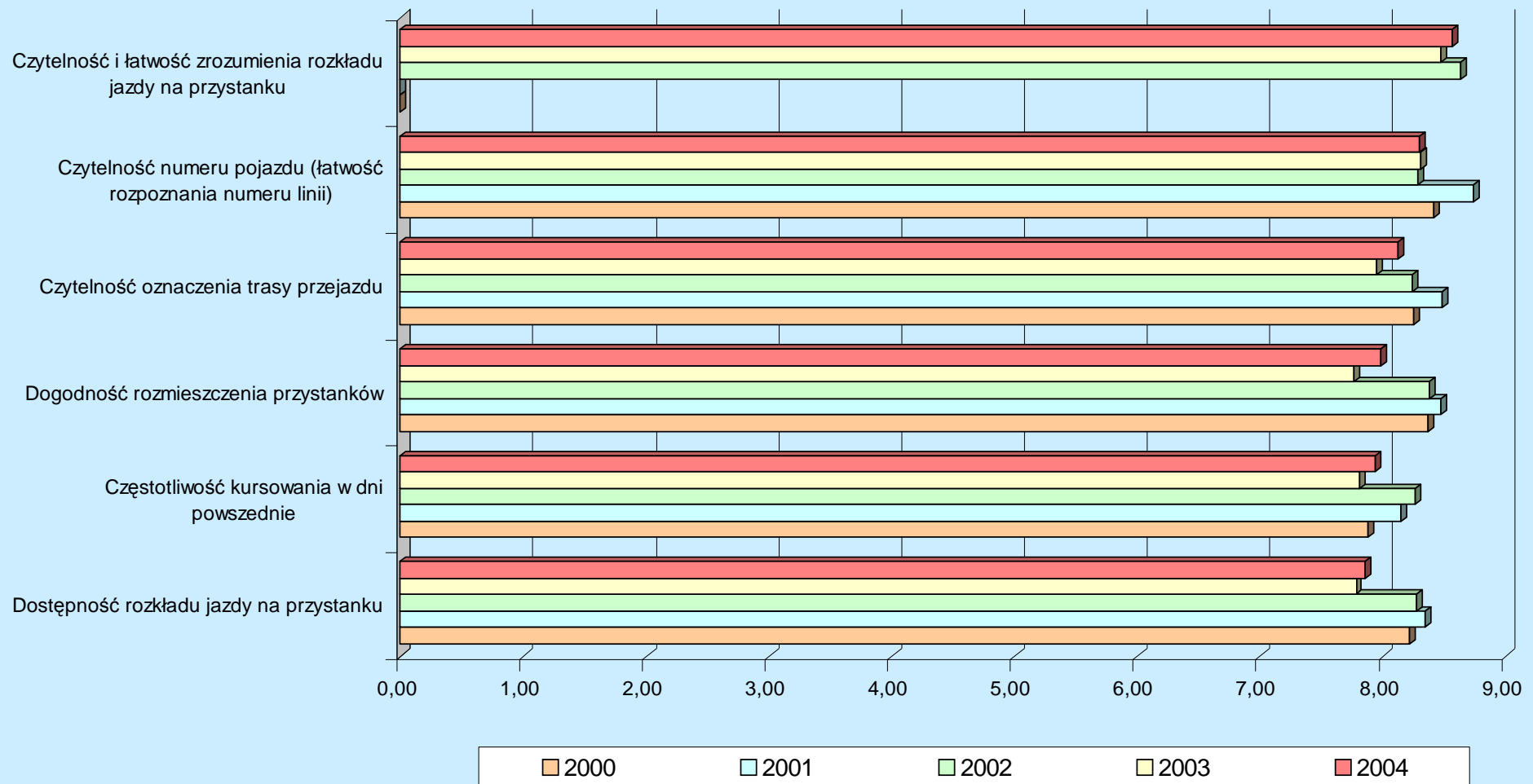
Ocena aspektów funkcjonowania komunikacji autobusowej w latach 2000 – 2004

(skala od 0 do 10)



Ocena aspektów funkcjonowania komunikacji tramwajowej w latach 2000 – 2003

(skala od 0 do 10)



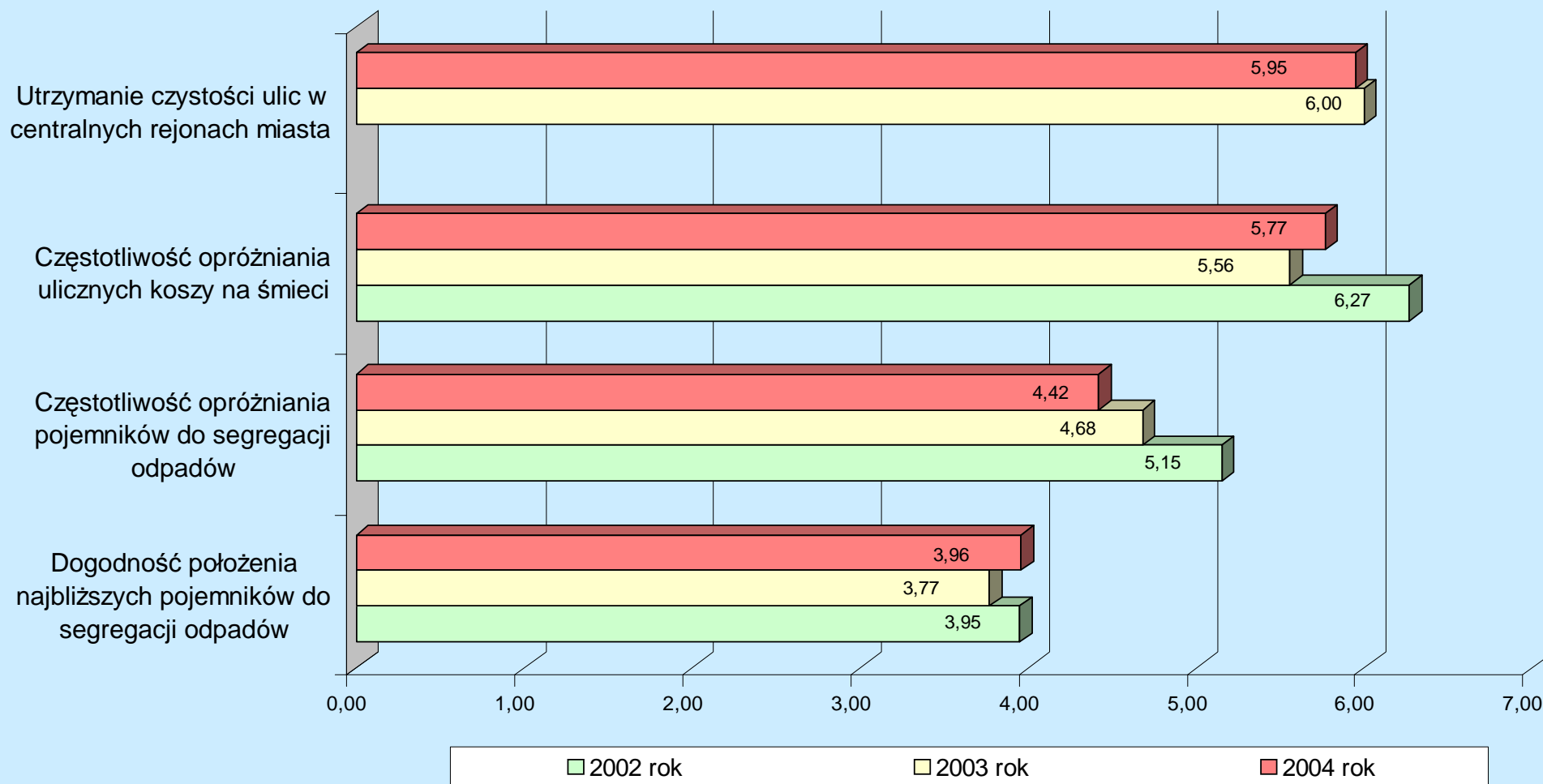
Wywóz i składowanie odpadów komunalnych

Firma wywożąca odpady

Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004
Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania Sp. z o.o.	77,5%	76,8%	76,5%	74,2%	75,6%
Inna firma	9,0%	8,2%	15,6%	9,7%	13,0%
Nie wiem trudno powiedzieć	13,4%	15,0%	7,9%	16,1%	11,3%
	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

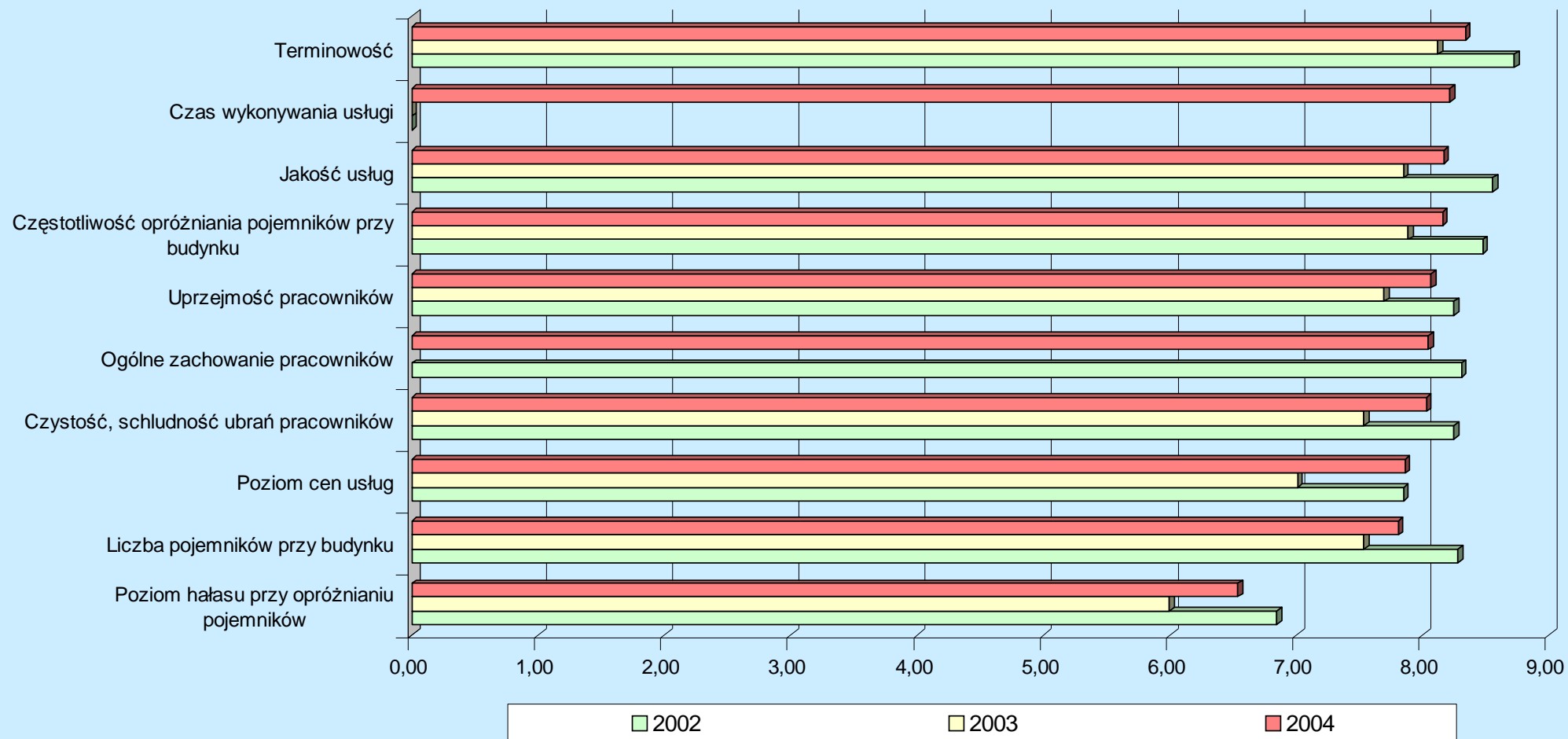


Ocena jakości usuwania odpadów w mieście w latach 2002 - 2004 w opinii klientów MPO Sp. z o.o. (skala od 0 do 10)



Ocena aspektów pracy MPO w latach 2002 do 2004

(skala od 0 do 10)



Akceptacja dla budowy nowej spalarni odpadów w Krakowie

Wyszczególnienie		2004	
Akceptacja dla budowy nowej spalarni odpadów		Liczba	%
Tak		1.042	87,0%
Nie		46	3,8%
Nie wiem, trudno powiedzieć		110	9,2%
	Razem	1.198	100,0%

